servicenow

ワシントンDCのカスタマーサービス管理

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

カスタマーサービス管理 (CSM)....8
カスタマーサービス管理 (CSM) の詳細....9
カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ管理....11
カスタマーサービス管理 (CSM) のセルフサービス....13
顧客とコミュニケーションを取るためのオムニチャネル....15
エージェントエクスペリエンス....18
カスタマーサービス管理 (CSM) のケースマネジメント....20
インストールベース管理....21
Intelligence....22
分析とインサイト....24
最適化....25
Order Management....27
[store-future: BEGIN review]
[End]
カスタマー契約とエンタイトルメント....27
契約とエンタイトルメントのワークフロー....28
カスタマーサービス管理 (CSM)の構成....29
カスタマーサービス管理 (CSM) 実装の計画立案....29
Customer Service Management の有効化....30
基盤データの設定....39
アカウントの拡張住所データモデル....127
外部ユーザーのロールのアサインの修正....133
サービスモデル基盤の構成....138
B2B2C 用顧客データモデルの構成....194
Customer Service ケースのタイプ....199
サービス定義....229
ケースマネジメントの設定....246
Customer Service Management を構成する....314
Proactive Customer Service Operations の構成....331
Skills Management の構成....342
コミュニケーションチャネルの構成....345
Customer Service Portal および Consumer Service Portal の設定....363
カスタマーサービス管理 (CSM) でのワークスペース設定....376
カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の構成....480
顧客セントラルの構成....543
動的関連レコードの構成....564
Customer Service モバイルアプリケーションの設定....577
Guided Decisions の構成....578
Recommended Actions の構成....654
カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習ソリューション....714

自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service の構成 748
傾向ケーストピックの構成 785
推定解決時間の設定値を構成する 787
カスタマーサービスのアウトソーシングの構成 789
Customer Service Management のための ウォークアップエクスペリエンス の構成 794
自動応答通知の構成 820
Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション の構成 831
カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション の構成 832
Chat Zoom Connectorの構成 834
貢献者ユーザーの構成 838
Engagement Messengerのセットアップ 856
対話型予約 の構成 905
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の構成 909
注文の カスタマーサービス管理 (CSM) 913
Consumer サービスポータル でのサイトマップ構成および定義レコードのアクティブ化 915
カスタマー契約とエンタイトルメント の構成 915
契約とエンタイトルメントワークフローの設定 920
管理カスタマーサービス管理 (CSM) 921
匿名チャット 921
カスタマーサービス管理 (CSM) フローデザイナー アクション 925
ドメイン分離と カスタマーサービス管理 (CSM) 926
カスタマーサービス管理 (CSM) の拡張ポイント 929
ナレッジ製品資格付与 932
ナレッジベースのアクセスを内部ユーザーに制限 933
カスタマーサービス管理 (CSM)のクイックスタートテスト 934
カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン 946
アサインワークベンチの概要 948
特別処理メモの概要 954
ケースとアカウントのエスカレーション 957
ケースアクションステータスの概要 966
重大な問題管理の概要 971
カスタマーサービスケースを自動的にクローズ 981
管理カスタマー契約とエンタイトルメント 983
他のアプリケーションとの カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携 984
IT Service Management との統合 985
Service Portfolio Management との統合 1010
Continual Improvement Management とのデータ連携 1014
フィールドサービス管理 (FSM) とのデータ連携 1015
IT Operations Management とのデータ連携 1016
Customer Project Management との統合 1017

自動翻訳

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

Financial Management とのデータ連携 1034
Adobe Experience Manager とのデータ連携 1037
コンピューター電話統合 (CTI) との統合 1056
Microsoft Outlook との統合 1068
セーフワークプレイス のアプリケーションとの統合 1070
コンシューマーメッセージングアプリとの統合 1073
プロセスマイニング との統合 1081
カスタマーサービス管理 (CSM) の使用 1082
カスタマーサービスケースの管理 1082
Customer Service Management でのワークスペースの使用 1110
カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の使用 1145
ポータル用 Playbook の使用 1152
Task Intelligence for Customer Service の使用 1157
Customer Access Management の使用 1160
Proactive Customer Service Operations の使用 1168
Walk-Up Experience の使用 1175
ケース回避に自動応答機能を使用する 1191
カスタマーサービスのアウトソーシングの使用 1192
Chat Zoom Connector の使用 1201
Microsoft Outlook と CSM の使用 1205
B2B2C 用顧客データモデルの使用 1207
構成可能なポータルウィジェットの使用 1211
カスタマーサービスポータルの使用 1240
事業所サービスポータルの使用 1263
事業所 360 の使用 1271
Consumer Service Portal の使用 1280
対話型予約 の使用 1290
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の使用 1300
カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルエクスペリエンス 1308
カスタマーサービス管理 (CSM) の時間記録 1318
エージェントカレンダーの管理 1324
インストールベースの作業計画 1336
カスタマー契約とエンタイトルメント の使用 1339
カスタマーサービス管理 (CSM) の分析およびレポート作成 1344
Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション 1345
カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション 1369
カスタマーサービス管理 (CSM) の参照 1375
Customer Service のケースリスト 1376
Engagement Messenger 参照 1378
[チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォーム 1397
Configurable Portal ウィジェットライブラリ 1398

自動翻訳

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

Configurable Portal ウィジェットのインスタンスオプション....1399
ポータルバナーウィジェットの検索オプションのスクリプトパラメーター....1418
ポータルバナーウィジェットの JSON パラメーター....1418
ポータル データ リスト ウィジェットの JSON パラメーター....1419
ポータルフッターウィジェットの JSON パラメーター....1423
さまざまなケースステータスのデフォルトのハイライト表示色....1423
カスタマーサービス フォーム....1424
CSM クエリルール....1458
カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるコンポーネント....1459
CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント....1499
カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント....1501
Engagement Messenger とともにインストールされるコンポーネント....1511
Engagement Messenger でサポートされている機能コンテキストパラメーター....1514
Engagement Messenger 翻訳テーブル....1516
カスタマー契約とエンタイトルメント 参照....1517
カスタマーサービスのワークフォース最適化....1523
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の詳細....1525
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の構成....1548
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の使用....1612
CSM の Now Assist....1654
CSM の Now Assist の詳細....1656
CSM の Now Assist の構成....1660
CSM の Now Assist の使用....1666
Communities....1673
Communities プラグインの有効化....1675
Communitiesでインストールされるプロパティ....1676
Communities ロール....1687
管理者向けのコミュニティセットアップガイド....1688
Domain Separation と Communities....1690
Communitiesのクイックスタートテスト....1691
コミュニティの設定....1692
コミュニティのモデレート....1733
コミュニティの使用....1740
ゲーミフィケーション....1781
注文管理 1794
[store-future: BEGIN review]
注文管理 の詳細....1796
[store-future: BEGIN review]
[End]
注文管理 の構成....1806
[store-future: BEGIN review]
[End]
注文管理 の使用....1835

自動翻訳

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

[store-future: BEGIN review]
[End]
注文管理 参照..... 1848
[store-future: BEGIN review]
[End]
[End]

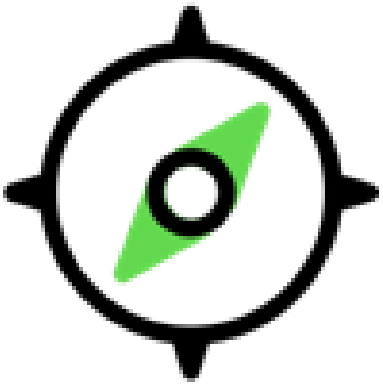
自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 (CSM)

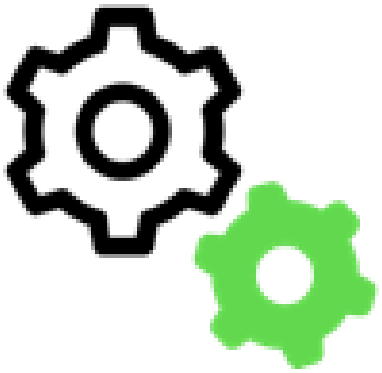
ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用すると、外部顧客が必要とするサービスとサポートを提供できます。たとえば、顧客は Web、メール、チャット、電話、ソーシャルメディアを通じてコミュニケーションを取り、サポートを受けることができます。

探索



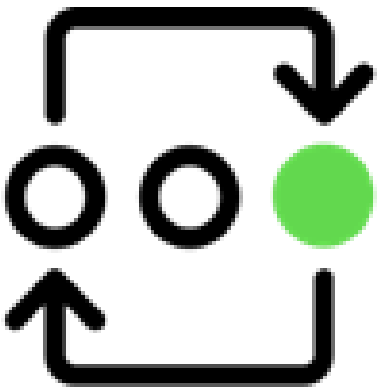
Customer Service Management の主な機能とメリットがどのように役立つかをご確認ください。

構成



Customer Service Management を計画およびカスタマイズして、特定のニーズに対応します。

統合



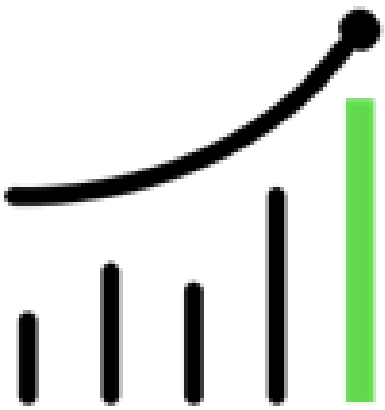
他のアプリケーションと統合することで Customer Service Management 機能を拡張します。

使用方法



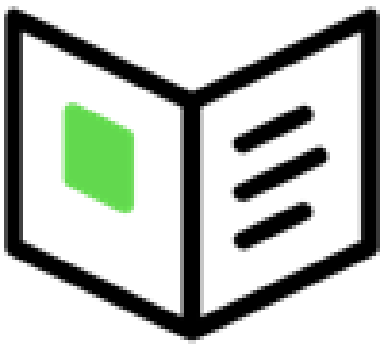
エージェントとマネージャーが Customer Service Management を使用してケースを作成、ルーティング、管理する方法について説明します。

分析およびレポートのソリューション



実用的なデータ可視化機能を備えた事前構成済みのダッシュボードにアクセスして、サービスを監視および改善します。

参照



リスト、フォーム、ルール、コンポーネント、パラメーター、ロール、ペルソナを含む、Customer Service Management ケースに関する追加情報を取得します。

自動翻訳

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

その他のリソース

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがどのように機能するかの概要については、「Customer Service Management の概要」を参照してください。
- 新機能と変更内容の詳細については、「」を参照してください Customer Service Management release notes。
- Customer Service Management ロールの詳細については、「Customer Service Management とともにインストールされるロール」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) の詳細

組織が顧客の問題や顧客の要求を解決するために、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがどのように役立つかについて説明します。プロアクティブなカスタマーサービスアプローチを採用して、顧客満足度と維持率を向上させることができます。

概要

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用すると、プロセスを自動化し、サービスエージェントに、顧客へのプロアクティブなサービスを提供するために必要な顧客のシステムとツールの可視性を提供できます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの主なメリットは次のとおりです。

チーム間の連携により効率性を向上

フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスの連携を可能にすることで顧客の問題にプロアクティブに対処し、自動化によってセルフサービスを向上させることができます。

顧客の製品とサービスをリアルタイムで可視化

影響を受ける顧客に事前のアラートを送信することで、問題をプロアクティブに検出して防止します。傾向を識別および予測して、実行可能な改善を促進し、最も発生頻度の高い問題の解決を自動化できます。

問題を直接特定してアサイン：

チームを連携させ、顧客の部門に直接連絡して問題を解決に至るまで追跡し、これらの問題を迅速に解決することができます。また、既知の問題のレコードを維持して、将来の顧客が同じ問題を経験しないで済むようにできます。

カスタマーサービス管理 (CSM) の実装を開始するか拡張するかにかかわらず、カスタマーサービスエクスペリエンスを改善し、ケースの開始から終了までを追跡するために利用できる機能について説明します。

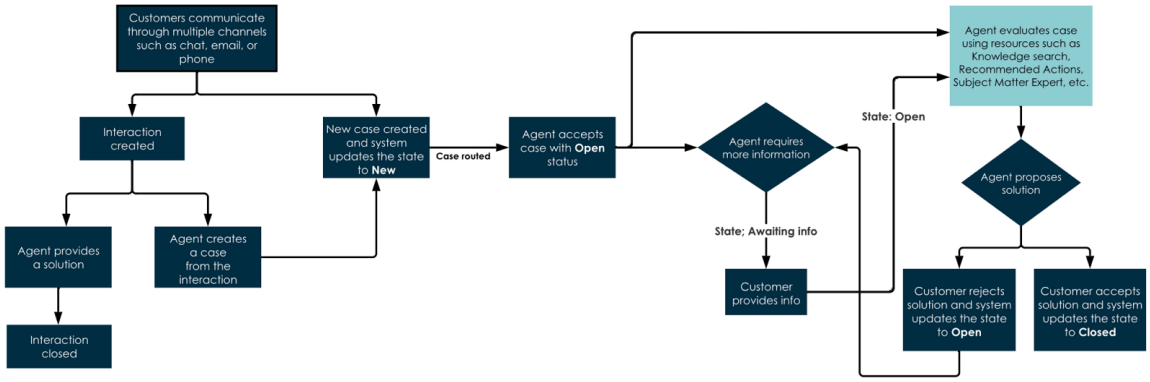
Customer Service Management のワークフロー

次のインフォグラフィックは、新しいケースの作成からケースの完了まで、エージェントが処理するさまざまなステージを説明する Customer Service Management ワークフローのサンプルを示しています。

自動翻訳

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

CSM ワークフローの視覚的表現



利点

を活用する CSMことで、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィス全体の業務を合理化し、効率を向上させることができます。さらに、複数のチャネルにまたがるセルフサービス機能を実装し、問題解決を自動化できます。さらに、CSM はエージェントにリアルタイムの情報とインテリジェントなガイダンスを提供し、最終的にエージェントのパフォーマンスを向上させます。

CSM 機能のメリット

利点	主な機能	ロール
顧客に関するデータを収集、整理、更新、分析する方法について説明します。	顧客データ管理	マネージャー
ナレッジ記事、サービスカタログ、コミュニティ、およびチャットボットと統合されたポータルによってセルフサービスを促進します。	セルフサービス	管理者
電話、メッセージング、チャット、Web、メール、対面、ソーシャルメディアを通じて顧客をサポートします。	オムニチャネル	エージェント
エージェントの効率を改善して、解決を迅速化し、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。	エージェントエクスペリエンス	マネージャー
インタラクションとサービスレベルアグリーメント (SLA) を管理し、アカウントの関係、およびアウトソーシングサービスをモデル化します。	ケースマネジメント	管理者
顧客が必要とするサポートや、他のアドオンの採用や販売の機会を迅速に特定します。	インストールベース管理	エージェント
自動化されたタスクの作成、トリアージ、および調査により顧客が迅速に回答を得られるようにして、生産性を向上させます。また、問題をルーティング	Intelligence	マネージャー

自動翻訳

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

CSM 機能のメリット (続く)

利点	主な機能	ロール
し、解決策を推奨し、傾向を特定する方法も説明します。		
データを一目で把握して理解を深め、プロセスに影響を与える領域を特定します。	分析とインサイト	マネージャー
プロセス、チーム、パフォーマンスを即座に監視して分析します。また、標準への適合性を確認し、プロセスを常に最適化および改善する方法も説明します。	最適化	マネージャー
Web サイトの内部にメッセンジャーのようなポップアップを埋め込み、ナレッジの参照、ケースの作成、仮想エージェントとのやり取りなどの ServiceNow 機能を操作し、顧客が Web アプリケーションとサービスをに使用する方法を一元的に管理します。またメッセンジャーの動作とスタイルを構成し、選択した Web サイトまたはモバイルサイトに構成を展開することもできます。	カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の Engagement Messenger	管理者

自動翻訳

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のデータ管理

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、内部ユーザーと外部顧客の両方のデータを整理および管理します。マネージャーとエージェントに、アカウントと連絡先/顧客情報、製品とサービス、資産、契約、エンタイトルメントなどを含む、顧客データのビューを提供できます。

カスタマーサービスビジネスモデル

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、さまざまなビジネスモデルを利用して、目標とビジネスニーズをサポートできます。顧客に提供する製品、サービス、サポートに応じて、さまざまなビジネスモデルがあります。ビジネスに適したモデルを使用すると、クエリに回答し、問題を解決し、顧客満足度の向上に重点を置いた、一貫性のある高品質のサービスを提供できます。

カスタマーサービスビジネスモデルの詳細については、「カスタマーサービスビジネスモデル」を参照してください。

顧客データ

顧客データには、名前と住所、電話番号、メールアドレスなど、組織の外部にいる顧客に関する情報が含まれています。企業間 (B2B) ビジネスモデルでは、顧客データにはアカウントと連絡先に関する詳細が含まれます。企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルでは、消費者と世帯に関する詳細が含まれます。正確な顧客データを維持することで、エージェントは顧客と迅速かつ簡単にやり取りできます。

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

顧客データの詳細については、「顧客データ」を参照してください。

製品データ

製品データには、組織がその顧客に提供する製品とサービスに関する情報が含まれます。このデータには、製品と製品モデル、資産、販売済み製品、インストールベースアイテム、インストール済み製品の情報があります。顧客をサポートする場合、エージェントは短時間で適切な製品データを選択し、ケースレコードに詳細を追加し、ナレッジ記事や解決済みケースなどの製品データに関連する情報を表示できます。

製品データの詳細については、「製品データ」を参照してください。

貢献者ユーザー

貢献者ユーザーロールを使用すると、内部と外部の両方のユーザーを顧客の問題と要求の解決のサポートに関与させることができます。

貢献者ユーザーの詳細については、「貢献者ユーザー」を参照してください。

サービスモデル基盤

サービスモデル基盤は、特定の業界のビジネスニーズを満たすように、事前に設計された一連のビジネスおよび技術データフレームワークを指します。 サービスモデル基盤は、業界全体のカスタマーサービスバリューチェーンのモデルエンティティにコアフレームワーク、セキュリティ、およびガイダンスを提供します。これらのモデルを使用することで、カスタマーサービスプロセスを実行する顧客、エージェント、およびミドルオフィスワーカーに有意義なエクスペリエンスを提供できます。

サービスモデル基盤の詳細については、「サービスモデル基盤の概要」を参照してください。

内部ユーザーデータ

内部ユーザーデータは、マネージャー、エージェント、他の従業員など、組織内の人員に関する情報を含みます。内部ユーザーはさまざまなユーザーグループに属することができ、カスタマーサービスエージェント、コンシューマーサービスエージェント、マネージャーのロールをアサインすることができます。

内部ユーザーデータの詳細については、「内部ユーザーデータ」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) のビジネスステークホルダー

ビジネスステークホルダーは、カスタマーサービスプロセスに直接関与するユーザーです。組織全体のケースと要求を作成、表示、および承認できます。

ビジネスステークホルダーの詳細については、「Customer Service Management のビジネスステークホルダー」を参照してください。

顧客アクセス管理

Customer Access Management は、さまざまなレベルのアクセスを提供することで、ケース、販売済み製品、およびインストールベースの処理において複数の関係者 (連絡先、コンシューマー、および内部ユーザー) をサポートします。さらに、関係者の特定のケースと製品の追跡とコラボレーションを容易にし、関係の命名を可能にします。製品に関連付けられた関係者は、製品を表示できるだけでなく、そのすべてのケースを追跡することもできます。

Customer Access Management の詳細については、およびCustomer Access Management の使用を参照してくださいCustomer Service Management を構成する。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 (CSM) のセルフサービス

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションにより、ナレッジ記事、コミュニティフォーラム、サービスカタログ、およびチャットボットと統合されたセルフサービスポータルを使用して、顧客にサービスを提供できます。

顧客およびコンシューマーセルフサービスポータル

サービスポータル アプリケーションを使用して、顧客が問題を解決し、ケースと要求を自分で送信できるようにするためのポータルを作成できます。顧客を適切なポータルリソースに誘導するために、カスタマーサービス管理 (CSM) 用の 仮想エージェント アプリケーションをアクティブ化することもできます。

ポータルタイプ

顧客とコンシューマーをサポートするために、次の 2 つのタイプのポータルを構成できます。

- Customer Service Portal：企業間 (B2B) 顧客をサポート
- Consumer Service Portal：企業/消費者間 (B2C) 顧客をサポート

どちらのポータルも、同じセルフサービスおよび仮想エージェントサポート機能を提供します。

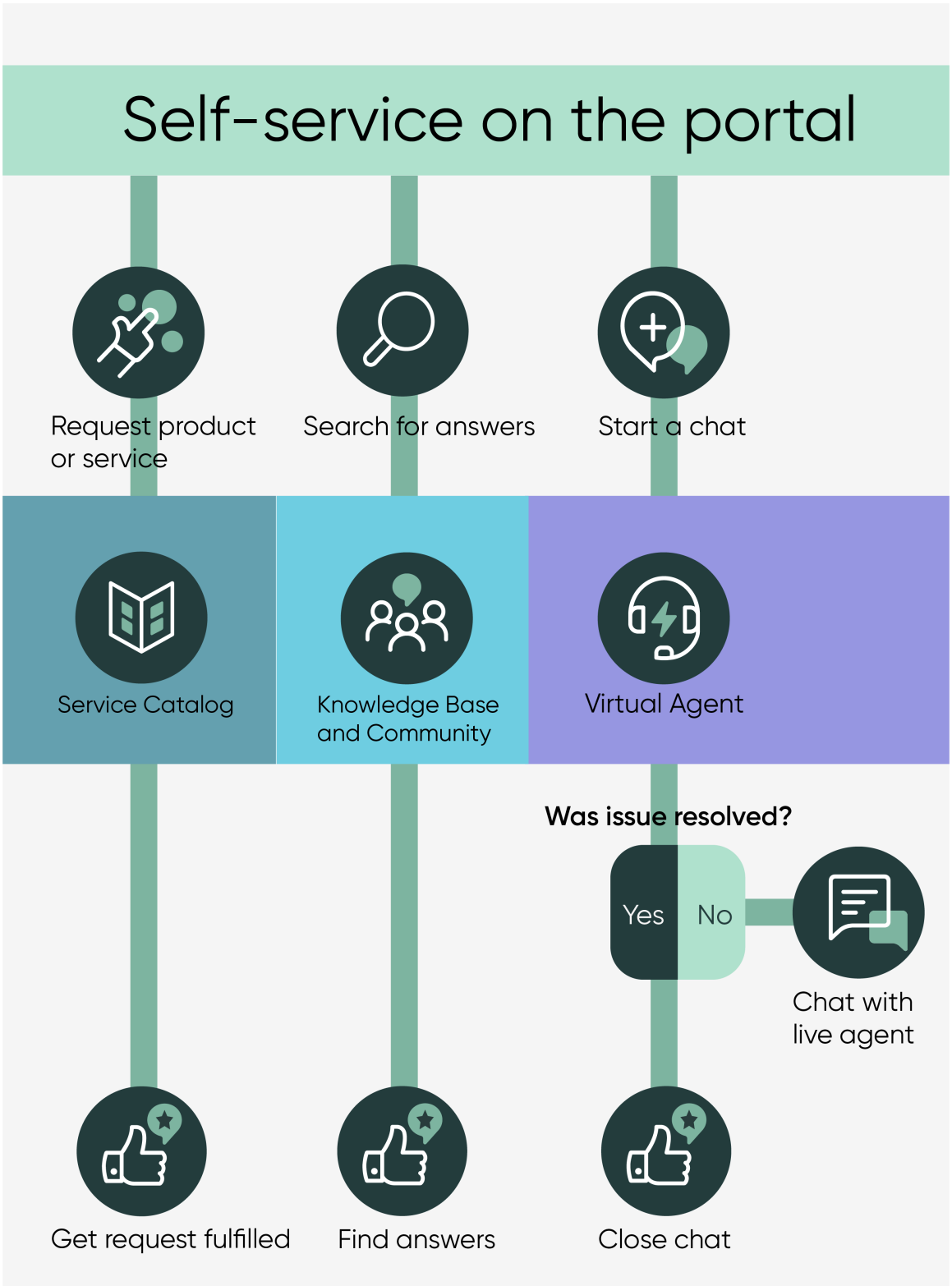
ポータルでのセルフサービス

以下のセルフサービス機能を使用して、Customer Service Portal または Consumer Service Portal を設定できます。

自動翻訳

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

セルフサービスポータル



自動翻訳

Service Catalog

サービスカタログ アプリケーションで、顧客がサービスや製品の提供などのアイテムを要求できるサービスカタログを作成できます。顧客がポータルでアイテムを要求できるようにするには、1 つ以上のサービスカタログをポータルに関連付けます。顧客は、ポータルで未解決の要求のステータスを追跡することもできます。

Service Catalog の詳細については、「Customer Service Portal および Consumer Service Portalとの Service Catalog のデータ連携」を参照してください。

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

ナレッジベース

ナレッジ管理 アプリケーションを使用すると、記事を使用してナレッジベースを作成し、ポータル上の顧客と情報を共有できます。顧客は、問題を解決して質問に回答するためのトラブルシューティングやタスク解決などの情報について、ナレッジベースを検索できます。

ナレッジベースの検索の詳細については、「ナレッジベースの検索」を参照してください。

コミュニティ

Communities アプリケーションを使用して、エージェントと顧客がつながり、相互にエンゲージメントやコラボレーションを行うためのフォーラムを作成できます。ポータルでは、顧客は、必要なソリューションと回答を提供できるコミュニティコンテンツを検索できます。

Communities の詳細については、「Communities」を参照してください。

チャット

仮想エージェント プラットフォームを使用して、顧客が必要なヘルプを得るうえで役立つ自動化された会話を設計および作成できます。

顧客が質問に回答し、仮想エージェント が提示するオプションを選択すると、セルフサービスリソースに誘導されます。

顧客がエージェントとのチャットを希望する場合、仮想エージェントはそれらをライブエージェントに渡します。このリソースを提供するには、コネクトサポート 機能を使用してください。

チャットの詳細については、「チャットチャネルの設定」を参照してください。

Engagement Messenger

とともに Engagement Messengerを使用すると、顧客がサードパーティの Web アプリケーションから必要な情報やサービスに、環境外 ServiceNow にあっても簡単にアクセスできます。

ポータルを開始するには、「Customer Service Portal および Consumer Service Portal の設定」を参照してください。

顧客とコミュニケーションを取るためのオムニチャネル

オムニチャネルサポートを提供することで、顧客の快適度を最大化します。顧客は、カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルでのチャットやコンシューマーメッセージングアプリを介したチャットの使用、メールの使用、または電話による連絡を行うことができます。

Now Platform 内のオムニチャネルサポート機能の概要について説明します。

顧客は、次のコンシューマーメッセージングアプリを使用してメッセージを送信できます。

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Google Business Messages
- Apple Messages for Business

詳細については、コンシューマーメッセージングアプリとの統合 を参照してください。

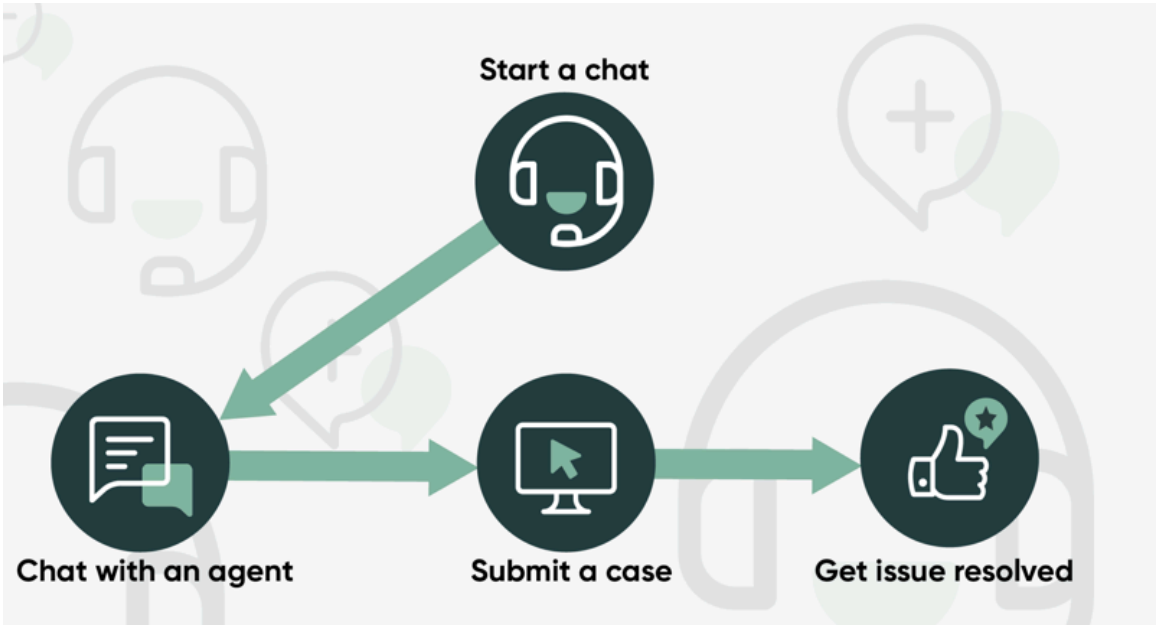
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャットチャネル

顧客は Customer Service Portal と Consumer Service Portal から、仮想またはライブエージェントによるチャットサポートを開始できます。

エージェントとのチャット



チャットコミュニケーションチャネルでは、ServiceNow® コネクトサポート 機能を使用してチャット機能を提供しています。また、ServiceNow 仮想エージェント アプリケーションを有効にして、ユーザー向けの事前定義されたチャットボットトピック (会話) を作成または使用することもできます。

顧客からのチャット要求は、仮想エージェントまたは必要なスキルセットを備えた対応可能なエージェントにルーティングされます。エージェントは顧客に応答し、必要に応じて、新しいケースを作成したり、既存のケースにディスカッションをリンクしたりすることができます。

エージェントは、問題をより迅速に解決するために、チャットから Zoom 会議を開始することもできます。詳細については、「Chat Zoom Connector」を参照してください。

チャットの結果、ケースが作成された場合、顧客は後でポータルからケースを検索して表示し、更新を行うことができます。カスタマーサービスエージェントは、チャットディスカッションを既存のケースにリンクすることもできます。チャットディスカッションの詳細は、ケースフォームにコピーされます。

詳細については、「Connect サポート」および チャットチャネルの設定 を参照してください。

チャットキューに関連付けられたアサイン先グループのサポートエージェントがユーザーとのチャットを終了すると、そのユーザーのチャットウィンドウでサーベイが利用可能になります。ユーザーはサーベイを利用して、エージェントとのインタラクションに関するフィードバックを提供できます。サーベイは、エージェントのインタラクションページにあるトランスクリプトでは取得されません。

メールチャネル

メールチャネルでは、顧客はメールを送信して、新しいケースを作成したり、現在のケースを更新したりすることができます。また、ケースの進捗状況に応じて、カスタマーサービスエージェントから最新情報をメールで受け取ることもできます。

自動翻訳

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



ケースの作成、表示、および更新

顧客は、指定されたアドレスにメールを送信することで、新しいケースを作成できます。また、指定されたアドレスにメールを送信し、件名に製品名を含めることで、特定の製品に関する新しいケースを作成することもできます。または、チャネル構成が作成されている場合は、件名に含まれている情報に関係なく、顧客は指定されたアドレスにメールを送信できます。

ケースを送信した後、顧客は、アサインされたケース番号とケースフォームへのリンクが記載された確認メールを受信します。エージェントがケースを更新すると、顧客は詳細が記載されたメールを受信します。

顧客は、次の方法で既存のケースを更新できます。

- カスタマーサービスエージェントから直接メールに返信する。
- メールを作成し、[Case:] プリフィックスとそれに続くケース番号を件名に含める。たとえば、`Case:CS0000011`。

注:
注：件名のケース番号が間違っている場合は、新しいケースが作成されます。

ソリューションの承認と却下

エージェントがケースにソリューションを提案すると、顧客は、ソリューションを承認または却下するための手順が記載されたメールを受信します。顧客は、メールの最初の行に [承認] または [却下] を含めて返信することもできれば、メール内の [承認] または [却下] リンクをクリックすることもできます。

エージェントがケースをクローズすると、顧客に 2 通のメールが送信されます。最初のメールには、ケースがクローズされたことが記載されており、2 番目のメールでは顧客満足度サーベイへのリンクが提供されます。

注:
顧客がソリューションを受け入れたり、Customer Service Portal からケースをクローズしたりすると、顧客は自動的にサーベイにルーティングされます。これらのユーザーは、サーベイのメールを受信しません。

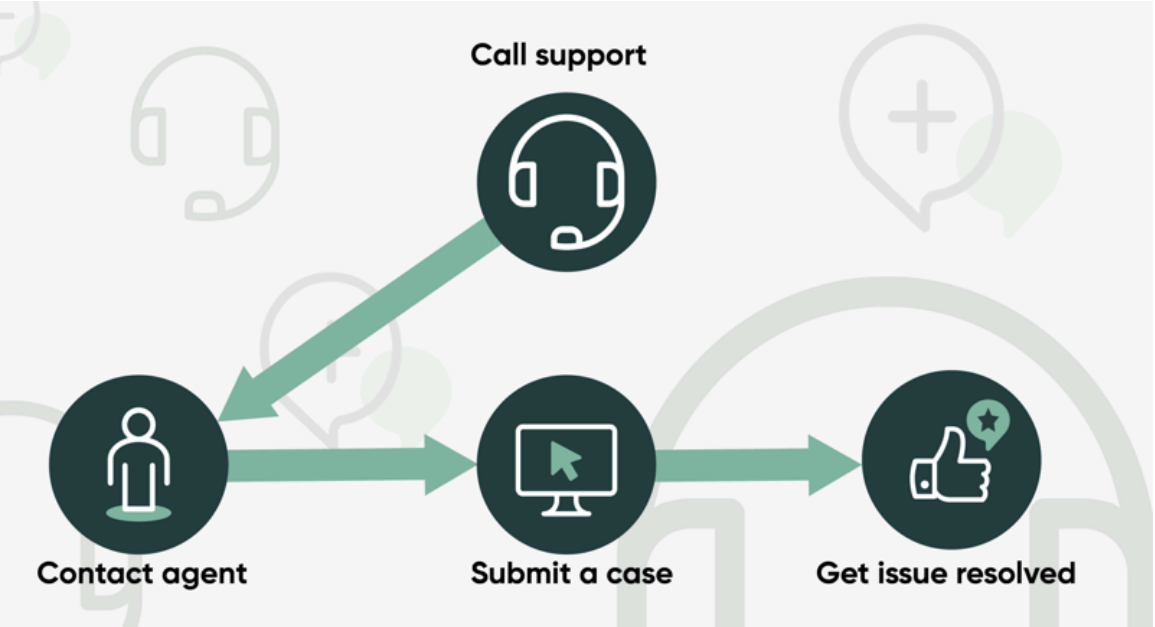
メールチャネルを開始するには、「メールチャネルの設定」を参照してください。

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

自動翻訳

電話チャネル

外部顧客様は、電話でカスタマーサービスエージェントに連絡できます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の両方を使用して、顧客に電話サポートを提供します。



コンピューター電話統合 (CTI)

CTI は、着信および発信コールをサポートするために、Now Platform をテレフォニープロバイダーとデータ連携する方法を提供します。このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、顧客との間でコールを発信および受信し、顧客とアカウント情報をすばやく特定して、ケースに関連する情報をキャプチャできます。

注:
CTI を Twilio Voice 製品とデータ連携するには、Notify プラグインを有効にする必要があります。

OpenFrame

OpenFrame は、テレフォニーサービスプロバイダーでの CTI 機能を有効にするツールです。OpenFrame は、エージェントが顧客とのコールを発信および受信するために使用するコミュニケーションフレームを提供します。

電話チャネルを開始するには、「電話チャネルの設定」を参照してください。

エージェントエクスペリエンス

エージェントは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、さまざまなインタラクションチャネルを通じて顧客を支援し、問題を解決してケースを管理し、高品質で効率的なカスタマーサービスを提供できます。

CSM 構成可能ワークスペース

エージェントは 1 つのデスクトップで、電話、チャット、メッセージング、Web フォームなどのあらゆるインタラクションを行います。複数のタブを使用すると、エージェントは複数のケースを一度に効率良く管理できます。エージェントは、解決のためにミドルオフィスチームとバックオフィスチームにアサインされた問題のステータスを可視化し続けることができます。ワークスペースには、現在のステータスに基づいて関連するコンテキスト情報が動的に表示されます。エージェントは、コンパクトモードとダークモードを設定して、エクスペリエンスと生産性を最適化することもできます。

自動翻訳

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

CSM 構成可能ワークスペースの詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースの詳細」を参照して ください。

Advanced Work Assignment

作業アイテム (チャットやケースなど) をエージェントに自動的にアサインするための基準とルーティング条件を定義します。基準には、対応可能性、キャパシティ、スキル、作業履歴、関連タスク、またはアカウントチームがあります。

Advanced Work Assignment の詳細については、「ケースタスクを割り当てるための Advanced Work Assignment サービスチャネルの設定」を参照してください。

顧客セントラル

エージェントは、一元化された顧客固有情報のビューをすぐに使用できます。顧客セントラルは、セルフサービスの履歴アクティビティ (ナレッジベース記事ビューや仮想エージェントインタラクションなど) とライブインタラクション (チャットや SMS など) を組み合わせます。さらにカスタマイズして、さまざまなソースからのデータを組み込み、カスタムコンポーネントを使用して、顧客の健全性スコア、チャーンリスク、最近のトランザクションなどを含めることができます。

顧客セントラルの詳細については、「顧客セントラル」を参照してください。

エージェント支援

エージェント支援を使用すると、エージェントはワークスペースでケースを処理し、他のケース、ナレッジベース記事、および追加の情報ソースに含まれている利用可能なソリューションを表示する自動検索を実行できます。

エージェント支援の詳細については、「エージェントアシスト」を参照してください。

Playbook

エージェントは Playbook を使用して、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するのに必要なステップバイステップガイダンスを顧客に提供できます。たとえば、エージェントはこれらの Playbook を使用して、顧客がオンボーディング、苦情、および製品サポートの問題を解決するのを支援できます。

Playbook を使用すると、エージェントはケースのライフサイクルを管理できます。特定のケースタイプに関連付けられているワークフローと、このタイプのケースを解決するために完了する必要があるアクティビティについては、Playbook に詳細が記載されています。Playbook は、エージェントがワークフローのライフサイクル全体を視覚化するのにも役立ちます。

Playbook の詳細については、「Customer Service Management 用 Playbooks」を参照してください。

モバイル

エージェントは、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用して、モバイルデバイスからカスタマーサービスケースを管理できます。エージェントは、接続状態を維持し、情報にリアルタイムでアクセスできるため、タスクを迅速に完了できます。

カスタマーサービスエージェントとマネージャーはどちらも、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用してケースの詳細を迅速に確認し、ケースタスクを完了できます。携帯電話と カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、エージェントとカスタマーサービスマネージャーは、いつでもどこでも日常的なアクションと承認を実行できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションの詳細については、「Customer Service Management のモバイルエクスペリエンス」を参照してください。

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

自動翻訳

カスタマーサービス管理 (CSM) のケースマネジメント

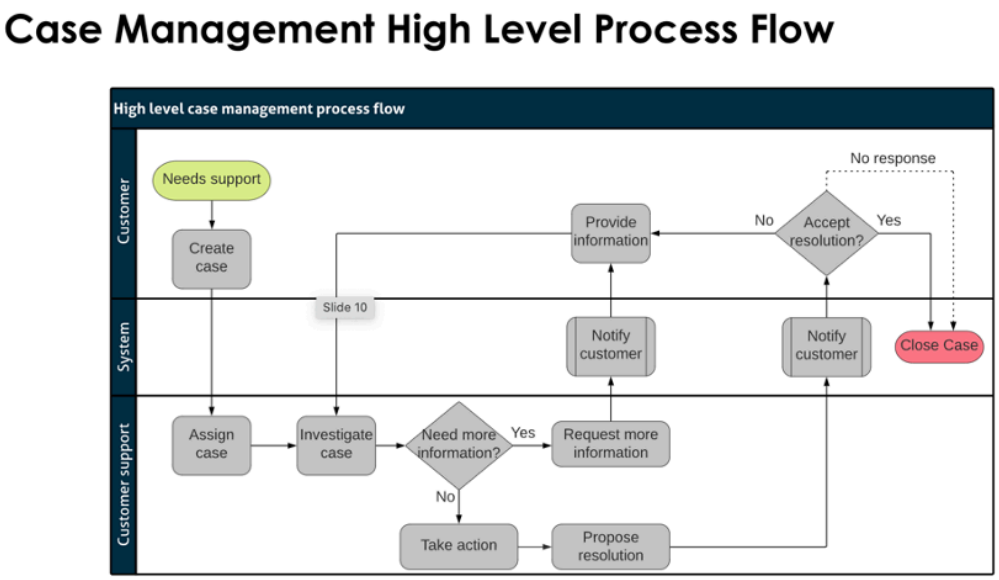
ケースを作成し、ケースをエージェントとグループにルーティングし、解決に向けて作業することで、顧客の要求と問題を管理します。ケースマネジメントを使用すると、ケースの評価、顧客とのコミュニケーション、質問への回答、問題の解決に必要なツールをエージェントに提供できます。

ケースマネジメントプロセスの理解

ケースマネジメントプロセスとは、効果的なコミュニケーションを通じて全体的なカスタマーエクスペリエンスを管理しながら、顧客の問題や要求を評価して対処するように設計されたビジネスプロセスとアクティビティです。ケースマネジメントを使用すると、顧客と連携してケースの分類とルーティングを行い、作業をエージェントにアサインし、解決とレポートまでケースを管理できます。ケースマネジメントは、顧客がメール、電話、チャットなどのさまざまなコミュニケーションチャネルを介して連絡をした時点でのケースの作成から始まります。

次の図は、ケースマネジメントプロセスを示しています。

ケースマネジメントプロセスのプロセスフローの概要



カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで次の機能を使用して、顧客のケースを管理します。

- ケースワークフロー
- ケースタイプ
- サービス定義
- Playbook
- 重大な問題管理
- 顧客プロジェクト管理

ケースワークフロー

ケースワークフローとは、ケースのクローズに関連する一連のステップとタスクです。ケースワークフローを使用すると、システムを自動化してプロセスを簡素化し、タスクの遂行を追跡し、ケースの解決を加速できます。

ケースワークフローの詳細については、「積極的ケースフローの設定」を参照してください。

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

自動翻訳

ケースタイプ

ケースタイプは、特定のタイプの問題を解決するのに必要なデータとプロセスの集まりです。たとえば、ケースタイプは、会社に複数の部門、事業部門、または製品にわたって顧客をサポートするためのさまざまなプロセスがある場合に必要です。ケースタイプを使用すると、各プロセスをサポートするケースアプリケーションによってこれらのプロセスを分離することができます。

ケースタイプの詳細については、「Customer Service ケースタイプ」を参照してください。

サービス定義

サービス定義は、ケースタイプに対してエージェントが顧客に提供できる特定のタイプのサービス要求を指します。サービス定義により、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けが確立されるため、エージェントと顧客は、顧客または製品によって関連するケースタイプにすばやくアクセスできます。

サービス定義の詳細については、「サービス定義」を参照してください。

Playbook

Playbook はエージェントに対して、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するためにエージェントが使用できる各種タスクのステップバイステップガイダンスを含む、視覚的ガイドを提供します。Playbook は、複雑なカスタマーサービスプロセスをデジタル化および自動化することで、エージェントの生産性とカスタマーエクスペリエンスを向上させるのに役立ちます。

Playbook の詳細については、「Customer Service Management 用 Playbooks」を参照してください。

重大な問題管理

重大な問題管理により、複数の顧客に影響を与える重大な問題についての顧客とのコミュニケーションや解決プロセスを効率的に管理できます。問題を報告していない影響を受ける他の顧客を特定することで、ケースをプロアクティブに作成し、影響を受ける顧客に通知し、解決に至るまですべての問題を管理できます。

重大な問題の管理の詳細については、「重大な問題管理の概要」を参照してください。

顧客プロジェクト管理

顧客プロジェクト管理により、企業は長期にわたる複雑なプロジェクトを追跡および管理し、問題を解決し、複雑なプロジェクトの顧客にサービスを提供するコストを追跡できます。顧客プロジェクト管理は、企業のカスタマーエクスペリエンスの向上、着信コールの削減、およびコストの削減に役立ちます。

顧客プロジェクト管理の詳細については、「Customer Project Management とのデータ連携」を参照してください。

インストールベース管理

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、インストールベース管理を使用して、あらゆる業種の顧客による製品の使用または購入を把握することができます。さまざまな顧客の場所にインストールされている製品とサービスを追跡できます。たとえば、ある場所に製品がいくつあり、誰が製品を所有していて、どのように使用されているかを把握することができます。

インストールベースは、有形および無形の物品にわたるすべての業種をサポートし、あらゆる業種のポストセールスサポートに拡大の機会を提供します。たとえば、銀行業界では、現金自動預払機 (ATM) がインストールベースと言えます。たとえば、食料品店の ATM が機能していないとします。この場合、修理するには修理要求の作成が必要になります。

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

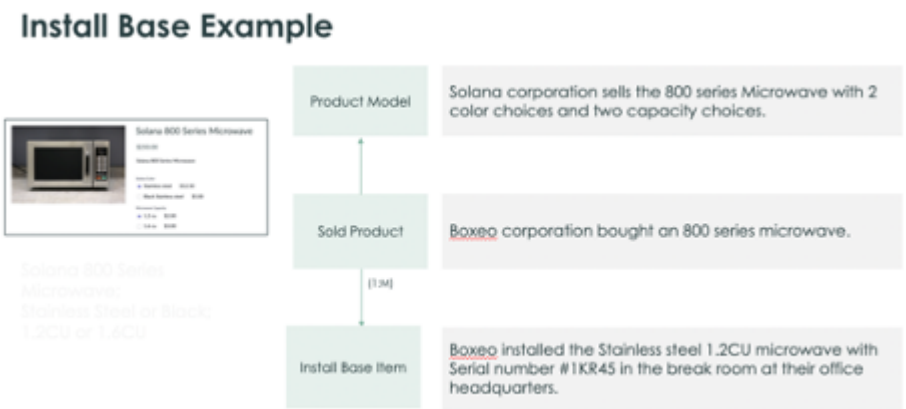
自動翻訳

メリット

インストールベース管理を使用する主なメリットは、次のとおりです。

- 顧客が購入した製品とサービスを追跡します。
- 製品カタログから他の製品をアップセルおよびクロスセルします。顧客が既にインストールしている製品を把握することで、他の製品のアップセルやクロスセルが容易になります。
- 製品がどのように使用されているかを知ることで、フィールド技術者は製品のサービスを容易に提供することができます。
- 問題の迅速な修正は、優れたカスタマーエクスペリエンスにつながります。
- インストールベースアイテムのレコードを保持すると、アイテムをより迅速に管理および交換できます。

インストールベース管理の使用



関連情報

- インストールベースの機能停止を追跡
- カスタマーサービス管理 (CSM) ワークスペースのインストールベースの表示
- Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示

Intelligence

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの Intelligence ソリューションを使用して、エージェントとカスタマーのエクスペリエンスを自動化および強化するための一連の機械学習フレームワーク、検索と自動化機能、および自然言語処理にアクセスできます。

Intelligence ソリューション

Intelligence ソリューションは、人工知能 (AI) を使用して機械学習と自然言語理解 (NLU) 機能をサポートします。

人工知能

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、機械学習モデルのフレームワークとして人工知能レイヤーを使用して言語を解釈し、ケースに最適な解決策を予測するものがいくつかあります。たとえば、予測インテリジェンス、タスクインテリジェンス、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) などです。人工知能は、機械学習と自然言語理解フレームワークの基盤です。

機械学習

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

自動翻訳

カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習ソリューションは、ケースの作成、ケースのアサイン、およびケースの解決を支援します。

自然言語理解 (NLU)

Natural Language Understanding は、顧客とのやり取りのトーンが肯定的、否定的、中立的のいずれであったかを分析する感情分析などの機能に役立ちます。NLU は、仮想エージェントとやり取りして要求を自動的に履行するときに顧客の意図を解釈することもできます。たとえば、顧客から「XYZ 環境へのアクセスが必要です」という依頼があると、NLU は「アクセス権の付与」をインテント、「XYZ 環境」をエンティティとして解釈します。

Task Intelligence for カスタマーサービス

Task Intelligence for カスタマーサービス アプリケーションには、いくつかの AI 機能があります。言語検出、レコードの分類、感情分析、および Document Intelligence を使用して、ケースのライフサイクル全体で日常的なタスクを自動化できます。また、これらの機能により、エージェントは複雑なケースの解決に集中することができます。

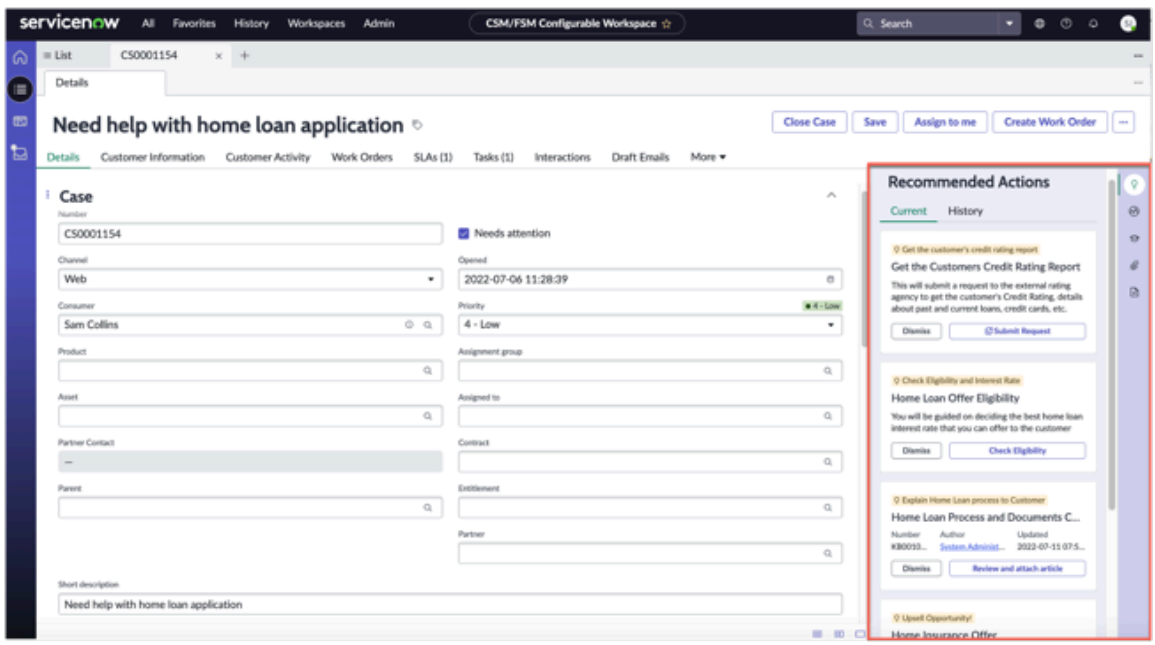
Task Intelligence の詳細については、「Task Intelligence for Customer Service」を参照してください。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** で使用する **Recommended Actions** アプリケーション

カスタマーサービス管理 (CSM) で Recommended Actions アプリケーションを使用すると、エージェントに対して関連する推奨されるアクションを構成して表示できます。これらのアクションは、レコードのコンテキストに基づいています。エージェントは、これらの推奨アクションに迅速に従って顧客を支援し、問題を解決できます。

次の例は、ケースレコードの推奨アクションを示しています。このパネルでは、住宅ローン申請を行う顧客を支援するためのオプション (クレジットレポートの取得、適格性の判断、書類の収集など) がエージェントに提供されています。

Recommended Actions のコンテキスト対応サイドパネル



Recommended Actions の詳細については、「Recommended Actions アプリケーション」を参照してください。

自動翻訳

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

ケースマネジメントの **Predictive Intelligence**

エージェントがケースの作成時に入力する必要がある情報の量を制限することで、エージェントを支援できます。たとえば、エージェントはケースの簡単な説明を入力するだけで済みます。エージェントが [簡単な説明] フィールドに入力する情報に基づいて、Predictive Intelligence がカテゴリ、優先度、アサイン先グループを予測し、ケースを適切なキューにルーティングします。

Predictive Intelligence の詳細については、「ケースマネジメントの Predictive Intelligence」を参照してください。

ガイド付きディシジョン **for** カスタマーサービス管理 **(CSM)**

構造化されたトラブルシューティングプロセスを実行できるようにエージェントをガイドすることで、複雑なケースをより迅速かつ効率的に解決できます。

ガイド付きディシジョン は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで意思決定ツリーを作成して実行できます。ガイド付きディシジョン を使用して、ケースコンテキストに基づくトラブルシューティングプロセスを通じてエージェントをガイドします。これらのプロセスでは一連の質問が行われ、エージェントは回答を提供します。これらの回答に基づいて、エージェントは解決プロセスで実行する次のステップに関するガイダンスを受けます。

ガイド付きディシジョン は、カスタマーサービスエージェントが顧客の問題を解決する際に、ステップバイステップの動的ガイダンスを提供することで、カスタマーサービスエージェントを支援します。このケース解決の支援により、エージェントの生産性と顧客満足度が向上し、企業によるビジネス成果の達成に役立ちます。主なメリットは次のとおりです。

- 標準プロセスを意思決定ツリーとして設定することで手動エラーを削減
- 推奨アクションと Playbook に意思決定ツリーを埋め込み、顧客の状況に基づいて関連アクションを表示することで、エージェントの生産性を向上
- 一貫したエージェントプロセスと応答により、顧客満足度を向上
- 複雑なケースを解決する最適なパスに沿ってエージェントをガイドし、初回対応での解決を向上

Guided Decisions の詳細については、「ガイド付きディシジョン の構成」を参照してください。

分析とインサイト

カスタマーサービス管理 (CSM) で パフォーマンスアナリティクス アプリケーションを使用して、カスタマーサービスのパフォーマンスと有効性をレポートします。事前定義された重要業績評価指標 (KPI) と事前構成されたロールベースのダッシュボードを使用して、カスタマーサービスプロセスを監視できます。これらの分析により、エグゼクティブからマネージャー、エージェントまで、すべてのロールで組織の目標を調整できます。

Performance Analytics ダッシュボード

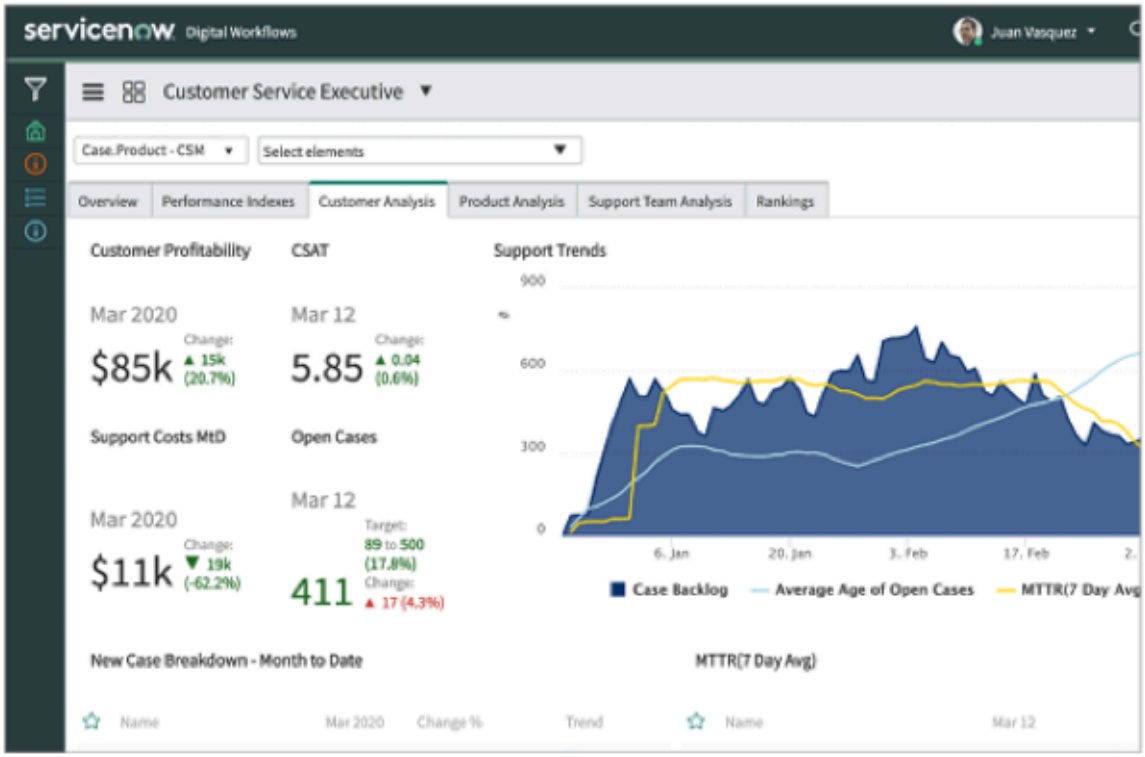
事前構成された パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを使用すると、データを経時的に視覚化し、ビジネスプロセスを分析し、改善領域を特定する方法について、カスタマーサービスマネージャーに詳細なインサイトを提供できます。

次の例は、当月の収益性とサポートの傾向を示す パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードを示しています。

自動翻訳

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

カスタマーサービス 担当役員ダッシュボード



パフォーマンスアナリティクス ソリューションの詳細については、「Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション」を参照してください。

さまざまな パフォーマンスアナリティクス プラグインとその機能の詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM)の追加プラグイン」を参照してください。

最適化

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してプロセスを最適化します。どのプロセスが重要業績評価指標 (KPI) に関連しているかを分析し、カスタマーサービスケースのボトルネックを特定し、人員を最適化する方法を学習し、チームをより効率的に管理できます。

プロセスマイニング

プロセスをマイニングすることで、非効率性の根本原因を迅速に分析して改善できます。Process Mining コンテンツパックは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション専用に構築されています。このコンテンツパックは、ケースを分析し、プロセスマップを作成するのに役立ちます。プロセスマップを使用して、ケースレコードを確認し、パフォーマンスの問題を見つけることができます。何らかの改善の機会を見つけたら、イニシアチブを作成して進捗状況を追跡し、将来問題が再発しないようにすることができます。また、場所、製品、優先度、カテゴリ、解決コード、アサイン先グループなどの変数を使用して、プロセスマップを分析することもできます。

プロセスマイニングを使用すると、次のようなタスクを実施できます。

- プロセスの実行をビジュアル化し、根底にある問題を解決します。
- KPI のプロセスマップを自動的に検出して作成し、根本原因分析を実施します。
- 監査ログデータを使って構築されたプロセスマップを使用して、ボトルネック、冗長性、自動化の機会を特定します。
- 時間のかかる手動分析と費用のかかるコンサルタントの代わりに、自動化したデータ主導型プロセスマップを使用します。

自動翻訳

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

次の図は、プロセスマップの作成、ボトルネックの分析、改善と自動化の新しい領域の発見など、プロセスマイニングのメリットを示しています。

プロセスマイニングの手順



プロセスマイニングの主な機能には次のようなものがあります。

ダッシュボードとインサイト

ビジネスにとって最も重要なプロセス KPI にドリルダウンできます。プロセスモデルによって検出された、プロセスの非効率性に関するインサイトを得ることができます。すべての組織で特定されたケースの非効率性の上位は次のとおりです。

- アイドル時間：アサインされたケースが「対応中」に移行するまでにかかる時間。
- 解決策の却下：解決策がエージェントによって提案されたが、何らかの理由で顧客によって却下されたケース。
- 再アサイン：アサイン先グループの変更が 2 回以上発生するケース。
- 解決効率：「対応中」のケースと「解決済み」のケースの間に大きな時間差があるケース。
- アサイン効率：ケースをアサインする時間が通常より長いケース。
- 望ましくない移行：「対応中」から「対応中 - 情報待ち」に移行するケース。

自動根本原因分析とクラスタリング

プロセスで非効率が発生する場所と理由を調査できます。分析されたプロセスステップの主要なインフルエンサーに関するインサイトを取得し、プロセスデータの隠れた関連付けと影響要因を検出できます。

多次元マイニング

さまざまな関連プロセスをリンクして、1 つのグラフにビジュアル化できます。

ビジネスプロセスフローの作成

監査記録のケースデータを使用して詳細な分析を実行し、プロセスのインサイトを発見してビジネス成果を向上させることができます。

プロセスマイニング コンテンツパックの有効化の詳細については、次のトピックを参照してください。

- Process Mining コンテンツパックのアクティブ化 。
- プロセスマイニング との統合。

Workforce Optimization

カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションは、人員の生産性を管理および維持します。カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにより、作業をチームに効

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

自動翻訳

率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、チームのパフォーマンスを監視できます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションは構成可能であり、サービス目標に合わせてカスタマイズできます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の利点は次のとおりです。

- チームの品質、効率、満足度を向上させます。
- チームのスキルの成長とスマートスケジューリングをサポートします。
- チームのパフォーマンスのリアルタイムおよび履歴スナップショットを取得します。
- チームメンバーの育成と成長のためのワークフローのオンボーディング、コーチング、トレーニングを行います。
- すべてのエンゲージメントチャネルに注目し、チームメンバーにリアルタイムのサポートを提供してカスタマーエクスペリエンスを向上できるようにします。
- すべての関連データをキャプチャし、それらのインサイトとガイダンスをチームに適用します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションの詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]

Order Management

Order Management アプリケーションを使用すると、顧客の代わりに製品の作成および注文を行うことができます。また、Order Management アプリケーションを使用して、注文の更新や価格設定の作成を行ったり、顧客による注文ステータスの追跡をサポートしたりすることもできます。

Order Management アプリケーションは構成可能かつ拡張可能な、分かりやすいアプリケーションです。Now Platform で Order Management アプリケーションを使用すると、注文管理プロセスのすべての側面を管理できます。

メリット

Order Management アプリケーションの主なメリットは次のとおりです。

- クラウドベースの注文作成および注文システムにアクセスします。
- 外部の製品構成、価格、見積もり (CPQ) システムと連携するデータモデルを利用できます。
- CSM 構成可能ワークスペースを介して注文キャプチャプロセスを管理できます。
- 繰り返し価格設定による構成可能な製品オファリング、およびカスタマイズ可能な製品オファリング。
- 顧客が注文を作成および追跡できる、分かりやすいポータル。

Order Management アプリケーションの詳細については、「注文管理」を参照してください。

[End]

カスタマー契約とエンタイトルメント

アプリケーションはカスタマー契約とエンタイトルメントカスタマーサービス管理 (CSM)、購入した製品の長期的なサポートで顧客を支援するソリューションを顧客に提供し、顧客満足度を確保します。

自動翻訳

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

契約には、契約期間、契約品目の詳細、対象製品などの情報が含まれています。各契約内でエンタイトルメントを定義して、契約に関連する特定のコミットメントを詳述することができます。製品の購入後に顧客が受けるサポートのタイプとレベルを定義する独立したエンタイトルメントを作成することもできます。サービス契約または資格付与に基づいてサービスの対象となる販売済み製品は、対象製品として追加できます。

カスタマー契約とエンタイトルメント の主な機能

カスタマー契約とエンタイトルメント は、顧客に提供されるアフターサービスの維持に役立つ 3 つの主要な機能に基づいて構築されています。

- 契約を手動で作成し、既存の契約をインポートおよび同期して、更新されたデータを保持します。
- ServiceNow Agent Workspace で契約とエンタイトルメントを表示、活用、および管理します。
- オファーの作成から契約の生成まで、カスタマーサービス契約およびエンタイトルメントのライフサイクルを管理します。
- 契約および資格付与データを共通データモデルに追加することで、販売済み製品やインストールベースアイテムなどの既存の顧客データとの関係を確立します。
- アカウントベースのサポートエンタイトルメントから、複雑なエンタイトルメント範囲のサービスプランを含む契約まで、さまざまな機能を実装することで、顧客のニーズをサポートします。

契約とエンタイトルメントのワークフロー

オファーの作成から契約の生成まで、カスタマーサービス契約およびエンタイトルメントのライフサイクルを管理します。

契約とエンタイトルメントのワークフローは、オファーの作成から契約の生成までのカスタマーサービス契約とエンタイトルメントのライフサイクル全体を効率的に管理するのに役立ちます。顧客がサービス契約と資格付与のカタログアイテムを指定すると、これらのワークフローにより、注文オーケストレーションによるそれらのアイテムの注文の作成とトランザクション顧客契約の生成が容易になります。

このアプリケーションのワークフローを使用すると、契約、契約品目、およびエンタイトルメントを変更できます。契約オファーは、契約で指定されたとおりに顧客が受ける資格がある正確なサービスを詳述したサービスプランです。これらのオファーには、サービスの範囲、タイムライン、価格、その他の特別な条件などの詳細が含まれます。契約オファーは、個別に提供することも、他のサービスや製品と組み合わせて提供することもできます。エンタイトルメントオファーは、顧客が契約に基づいて利用できる特定の条件およびサービスレベルです。

主な機能

- 新しい顧客契約およびエンタイトルメントの生成:完全なエンドツーエンドの販売および注文管理プロセスを可能にして、新しい顧客契約およびエンタイトルメントを生成します。
- Customer Service Management モジュールとの統合:製品カタログ管理、注文管理、および契約管理を統合して、サービス契約および資格付与の販売をサポートするシームレスな機能を提供します。
- カスタマイズ可能なワークフロー:カスタムフィールドの追加など、データモデルの変更に対応する柔軟性を提供します。
- 契約とエンタイトルメントの変更:契約とエンタイトルメントの変更を管理します。顧客が補償範囲やその他の特定の条件の変更など、顧客サービス契約の変更を希望する場合、これらの変更は注文管理を使用して管理できます。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 (CSM)の構成

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定を使用して、 顧客にサービスとサポートを提供するために必要な機能、コンポーネント、およびデータ連携を構成します。

Guided Setup は、アプリケーションの構成を支援するツールです。Guided Setup では構成アクティビティを、セットアップタスクに関する情報、各タスクを完了するための手順、構成を実行するインスタンス内のページへのリンクを含むカテゴリに整理します。役立つヘルプコンテンツへのリンクも提供されます。

Customer Service Management の Guided Setup を使用するには、次の場所に移動します すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに] を選択します。

Guided Setup ツールの詳細については、「Guided Setup」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) 実装の計画立案

ビジネスモデル、顧客、製品とサービス、およびカスタマーサービス組織の構造に関するこれらの質問は、カスタマーサービス要件を決定するのに役立ちます。

カスタマーサービス管理 (CSM) 実装の計画

どのようなタイプのサービスとサポートを提供していますか？	カスタマーサービス管理 (CSM) は次のビジネスモデルをサポートしています。 • 企業間 (B2B) • 企業対消費者間取引 (B2C)
どのようなタイプの顧客をサポートしていますか？	企業間 (B2B) モデルでは、アカウントと連絡先をサポートします。さらに、次の設定を行うことができます。 • 顧客リレーションシップ • アカウントチーム 企業/消費者間 (B2C) モデルでは、個々のコンシューマーをサポートします。
どのようなタイプの製品をサポートしていますか？	カスタマーサービス管理 (CSM) は、次のものをサポートしています。 • 製品モデルおよび資産 • 製品の関係 • 資産のリレーションシップ • インストールベース • サービス契約および資格付与
カスタマーサービス組織はどのように構成されていますか？	カスタマーサービス管理 (CSM) は次の構造を提供します。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 実装の計画 (続く)

	• エージェントグループおよびグループマネージャー • エージェントグループに必要なスキル
ケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングするにはどうすればよいですか?	カスタマーサービス管理 (CSM) は次のルーティングオプションを提供します。 • 一致ルール • アサインルール • アサインワークベンチ • Workspace 用 Advanced Work Assignment (AWA)

顧客からカスタマーサービスエージェントにはどのような連絡手段がありますか？	Customer Service Management では、次のコミュニケーションチャネルを提供しています。
	• チャット
	• 電話
	• メール
	• セルフサービス Web ポータル
	  ○ Customer Service Portal (B2B)
	  ○ Consumer Service Portal (B2C)

どのように知識を取得して顧客と共有しますか？	カスタマーサービス管理 (CSM) では、次のものを使用できます。 • ナレッジベース • ナレッジ検索

自動翻訳

Customer Service Management の有効化

admin ロールを持っている場合は、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) を有効にすることができます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

カスタマーサービス管理 (CSM)プラグインは、関連プラグインがまだ有効化されていない場合は有効化します。

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** でのプラグインの自動有効化

プラグイン	説明
Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.csm]	Customer Service Management の Agent Workspace を有効にします。これは、統合された直観的なユーザーエクスペリエンスをエージェントに提供する構成可能な Service Desk アプリケーションです。
アセスメント [com.snc.assessment_core]	サーベイの作成、サーベイの送信、回答の収集、サーベイ結果の分析と共有を行うことができます。
Asset Management [com.snc.asset_management]	資産、消耗品、ソフトウェアライセンスを管理します。
アサインワークベンチ [com.snc.assignment_workbench]	カスタマーサービスマネージャーは、ワークベンチを使用して、スキルや可用性などの設定可能な条件に基づいてエージェントを評価し、適切なエージェントにタスクをアサインすることができます。
Customer Service ベース拡張エンティティ [com.snc.cs_base]	このプラグインは、関係、ユーザープロファイル属性、およびロールを通じてきめ細かなアクセス制御を実現します。
Customer Service Portal [com.glide.service-portal.customer-portal]	このプラグインは、サービスポータルアプリケーションに基づいた Web ポータルのバージョンである Customer Service Portal を有効にします。
Customer Service のソーシャルインテグレーション [com.sn_cs_social]	ソーシャル統合シナリオに適切なデータスキーマの変更を追加します。
Customer Service スポーク [com.snc.customer_service.spoke]	フローデザイナーが Customer Service Management のビジネスプロセスを作成するときに使用するアクションを提供します。
Glide 会話サーバー [com.glide.cs]	仮想エージェント Web クライアント、接続サポート、会話の自社用カスタム設定、およびライブエージェント会話の設定を有効にします。
OpenFrame [com.sn_openframe]	外部コミュニケーションシステムと Now Platform をデータ連携させるために使用されるインターフェイス。このプラグインは、ServiceNow アプリケーション画面内のどこからでもアクセス可能で利用可能な UI フレームを提供します。 Customer Service Management アプリケーションは、コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の組み合わせを使用して、顧客向けの電話サポートを提供します。
プロセスフローフォーマッター [com.snc.process_flow_formatter]	フォームのプロセスフローの図を表示します。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** でのプラグインの自動有効化 (続く)

プラグイン	説明
リソースマッチングエンジン [com.snc.matching_rule]	条件ビルダーや上級ユーザー向けのスクリプトを使用して、入力レコードを出力レコードと照合する一般的なルールベースのマッチングエンジン。
Skills Management [com.snc.skills_management]	サービスエージェントと従業員のスキルデータを一元的に整理できます。このデータを使用して、スキルに基づいてタスクを割り当て、スキルギャップを分析してコーチングとトレーニングのニーズを特定し、人員を最適化し、キャリア成長計画を作成し、スキルベースの採用を実行できます。
特記事項 [com.sn_shn]	特別処理メモアプリケーションを有効にします。これにより、ユーザーはレコードに関する簡単なメッセージをすばやく表示できます。これらのメモは、レコードフォームまたはポップアップウィンドウの埋め込みリストまたは関連リストに表示できます。 このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) および フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとともにインストールされます。他のテーブルで特別処理メモを使用するには、以下を実行します。 • 特別処理メモを使用するように、テーブルと関連フィールドを設定します。 • 特別処理メモを表示するようにフォームを設定します。
ステータスフロー [com.snc.state_flows]	タスク [task] テーブルから派生したテーブルであるステータスから別のステータスへの移行をカスタマイズし、特定のステータスへの移行時に作業を実行するようにシステムを設定します。
サブスクリプションとアクティビティフィードフレームワーク [com.snc.activity_subscriptions]	定義済みの登録可能オブジェクトのサブスクリプションを処理するための汎用的なアーティファクトのセットを提供します。 任意のエンティティを登録可能オブジェクトとして定義し、サブスクライバーのセットがそれらのオブジェクトに登録することができます。イベントが登録可能オブジェクトに関連して発生すると、アクティビティを追跡し、サブスクライバーに通知することができます。
タスクアクティビティ [com.snc.task_activity]	タスクテーブルのアクティビティのサポートを有効にします。
Task Relations [com.snc.task_relations]	異なるタスク間の関係を定義できるようにします。
仮想エージェントサービスポータルウィジェット [com.glide.va.sp_widgets]	仮想エージェント Web クライアントとして使用するために Service Portal を有効にします。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

次のタスク
カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) を有効にした後、複数の関連プラグインを有効にすることができます。詳細については、「Customer Service Management のその他のプラグイン」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM)の追加プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) が有効化された後、デモデータを提供し、さまざまな機能を有効化する、その他のプラグインを有効化することができます。

以下の追加プラグインを有効にするには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインを有効化する」を参照してください。

注:
Tokyo 版以降、Order Management は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、アクティブ化できなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) のプラグインと説明

プラグイン	説明
Agent Schedule [com.snc.agent_schedule]	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、作業スケジュールとアサインを確認し、会議や予約などの個人イベントを追加することができます。
ケースアサインワークベンチのデモ [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	サンプルケースやユーザーなどのデモデータを提供し、アサインワークベンチ製品機能を非本番インスタンスでデモンストレーションできるようにします。
ケースダイジェスト [com.sn_csm_case_digest]	ユーザーは、ケースステータスの更新と根本原因分析を顧客と主要な社内のステークホルダーに送信できます。
Consumer Service Portal [com.glide.service-portal.consumer-portal]	このプラグインによって、顧客に情報とサポートを提供するために使用できる、サービスポータルアプリケーションに基づいた Web ベースのポータルである Consumer Service Portal が利用可能となります。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
CSM Configurable Workspace [sn_csm_wrkspc]	CSM Configurable Workspace を有効にします。これは、統合された直観的なユーザーエクスペリエンスをエージェントに提供する構成可能な Service Desk アプリケーションの UI Builder バージョンです。
CSM Contributor User [com.snc.csm_contributor_user]	CSM Contributor User プラグインを使用すると、顧客、サービス組織、または自分自身のために作成されたケースについて貢献者が報告し、共同作業できるようになります。
プロキシ連絡先の CSM 拡張 [com.snc.csm_proxy_contacts]	組織の内部にいるユーザーが顧客の代理としてプロキシケースの連絡先になることができます。
CTI ソフトフォン [com.snc.cti]	このプラグインは、ソフトフォン機能とコールセンター機能を提供するために、Notify アプリケーションと OpenFrame を使用して Twilio データ連携を可能にするデモアプリケーションです。アプリケーションには、コールを作成、受信、転送、保留、およびミュートするための機能が含まれています。Customer Service Management および Incident Management アプリケーションは、コンピューター電話統合 (CTI) デモワークフローを提供します。各アプリケーションを有効化し、ワークフローを実行します。 CTI ソフトフォンプラグインは、関連プラグインがまだ有効化されていない場合は、それらを有効化します。 • リソースマッチングエンジン **(com.snc.matching_rule)**：ルールに基づいてタスクとリソースをマッチングするためのツールを提供します。 • **Notify (com.snc.notify)**：ワークフロー駆動型の音声通話、電話会議、SMS メッセージのためのプラットフォーム機能を提供します。 • **Notify - Twilio** ドライバー **(com.snc.notify.twilio)**：Twilio 製品の通知サポートを提供します。SMS と音声機能のための Twilio との契約が別途必要です。 • **Openframe (com.sn_openframe)**：外部コミュニケーションシステムと Now Platform をデータ連携させるために使用できるインターフェイスを提供します。
顧客セントラル [com.sn_csm_customer_central]	カスタマーサービスエージェントが、Agent Workspace の 1 つの一元化されたビューで、すべての顧客情報とアクティビティにアクセスできるようにします。
顧客 Communities [com.sn_customer_communities]	ユーザーは、従業員、顧客、パートナー、および見込み客とつながり、連絡を取り合い、共同で作業を行うことができます。カスタマーサービス管理 (CSM) のライセンスが付与されている顧客が利用できます。
Customer Project Management [com.snc.csm_ppm]	顧客アカウントのプロジェクトを作成および管理する機能を提供し、エンドユーザーがポータルを介してプロ

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
	ジェクトを可視化できるようにします。このプラグインには、Customer Service プラグインと PPM Standard プラグインが必要です。
Customer Service のケースアクションステータス [com.snc.csm_action_status]	Customer Service に固有のアクションステータス自動化機能のアプリケーションを提供します。このプラグインを使用して、カスタマーサービスのケースのブロックタスクを表示および追跡します。
Customer Service ケースのタイプ [com.snc.csm_case_types]	新しいケースタイプを定義することで、顧客が複雑なケースプロセスを管理できるようにします。ケースタイプは、個々のビジネスプロセスを表し、エージェントが顧客の要求を解決するために実行するさまざまな入力とタスクのコレクションです。
Customer Service の CTI デモデータ [com.snc.customerservice_cti_demo]	CTI ソフトフォンアプリケーションのデモデータを提供します。
Customer Service Document Template [com.sn_csm_doc_template]	出力ドキュメントに含まれるテーブルレコードのフィールドを設定できます。
Customer Service Household [com.snc.household]	同じ世帯に属する消費者のカスタマーサービスを管理できます。世帯のメンバーとメンバー間の関係を定義する機能を提供します。
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	顧客は、顧客のインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。
カスタマーサービス管理 (CSM) デモデータ [com.snc.customerservice.demo]	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのデモデータを提供します。
Customer Service モバイル [com.sn_csm_mobile]	カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルユーザーインターフェイスを有効にします。
仮想エージェント会話用 Customer Service NLU モデル [com.sn_csm.nlu]	このプラグインには、Customer Service 関連のユースケースの VA トピックで使用される NLU モデルが含まれています。
Customer Service 仮想エージェントの会話 [com.sn_csm.virtualagent]	このプラグインには、CSM 関連ユースケースの事前構築されたテンプレート会話トピックが含まれています。コピーして設定することを目的としています。
Field Service Management を使用したカスタマーサービス	このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) と Field Service Management アプリケーションの間の

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.csm_fsm_integration]	データ連携を提供します。顧客およびコンシューマーは、Customer Service Portal と Consumer Service Portal からケースに関連する作業指示を表示できます。Field Service Management アプリケーションでは、ユーザーは、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を表示できます。
Customer Service with Request Management [com.sn_cs_sm_request]	カスタマーサービス管理 (CSM) と Request Management アプリケーションとのデータ連携を提供します。ユーザーは Customer Service ケースから要求レコードを作成できます。
Customer Service with Service Management [com.sn_cs_sm]	カスタマーサービス管理 (CSM) とインシデント、問題、および Change Management アプリケーションとのデータ連携を提供します。ユーザーは、Customer Service のケースからインシデント、問題、および変更のレコードを作成できます。
Customer Service with Service Portfolio Management [sn_csm_spm]	カスタマーサービス管理 (CSM) と サービスポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションとのデータ連携を提供します。この統合により、カスタマーサービスマネージャー、カスタマーサービスエージェント、サービスオーナーは、販売されている製品やサービスの内容を一目で確認できるようになります。
インシデントアサインワークベンチのデモ (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	動的マッチングルール/基準を介した知的エージェントの推奨案。
Guided Decisions [com.snc.guided_decisions]	解決ガイドを作成するためのフレームワークと実行エンジンを有効にします。
Guided Decisions - ガイダンス [com.snc.guided_decisions_guidance]	解決ガイドのガイダンスを作成するためのフレームワークを有効にします。
Workspace 内の Playbook の Guided Decisions [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Workspace 内の Playbook の解決ガイドを表示するためのアクティビティタイプ、定義、UI コンポーネントを有効にします。
ナレッジ製品資格付与 [com.snc.kb_product_entitlements]	このプラグインを使用すると、カスタマーサービス管理者は、顧客のアクセスを、顧客セルフサービスポータル上の指定されたナレッジベースとナレッジ記事に制限することができます。 このプラグインは、ナレッジ製品資格付与メニューをアプリケーションナビゲーターに追加します。
重大な問題管理 [com.sn_majorissue_mgt]	一般的な問題に関して、顧客に直接対応するコミュニケーションおよび解決プロセスを管理するために使用される一連の機能です。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
カスタマーサービスのアウトソーシング (com.snc.csm_ocs)	組織がカスタマーサービスを外部サービスプロバイダーにアウトソーシングできるようにします。
Performance Analytics：コンテンツパック：Customer Service [com.snc.pa.customer_service]	Customer Service のベースシステム KPI を含む Performance Analytics コンテンツパック。
Performance Analytics：コンテンツパック：Customer Service Management：詳細 [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Customer Service ダッシュボードを更新し、次のプラグインのインジケーターを組み込みます。 • 重大な問題管理 • Customer Service のケースアクションステータス • Customer Service with Request Management • Customer Service with Service Management • エージェントチャット • CSM 向け Advanced Work Assignment • Performance Analytics - コンテンツパック - Advanced Work Assignment 関連するインジケーターを表示するには、これらのプラグインを有効化します。これらのプラグインがないと、インジケーターが正しく表示されないことがあります。
Performance Analytics：Customer Service のコンテキスト依存分析 [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	このプラグインを使用すると、UI アクションに基づいて、カスタマーサービスフォームでコンテキスト依存ダッシュボードを開くことができます。 **注:** Performance Analytics のないインスタンスで Performance Analytics ソリューションを有効化して、機能を評価できます。ただし、インジケーターのスコアを収集するには、Performance Analytics のライセンスを取得する必要があります。
Customer Service 用 Performance Analytics プレミアム版 [com.snc.pa.premium.cs]	このプラグインをインストールすると、初期設定の Performance Analytics の制限が削除されます。
Customer Service Management 用 Playbooks [sn_csm_playbook]	カスタマーサービスケースのステップバイステップのガイダンスを提供します。
カスタマーサービス管理 (CSM)用の Predictive Intelligence [com.snc.csm_ml]	このプラグインにより、顧客は カスタマーサービス管理 (CSM) で関連するケースを検索するための機械学習アルゴリズムを活用できます。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別のライセンスが必要になる場合

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
	があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグインは、関連プラグインがまだ有効化されていない場合にこれらを有効化します。 • Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) • Contextual Search の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) • Contextual Search Results の Email Notification Script プラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
カスタマーサービスのセルフサービス分析 [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	パフォーマンス分析ダッシュボードを使用して、ケース削減 (回避) 測定基準とセルフサービス KPI を追跡します。本番インスタンスでこのプラグインを有効化するには、別の Performance Analytics ライセンスが必要になる場合があります。詳細については、ServiceNow にお問い合わせください。 カスタマーサービスのセルフサービス分析プラグインは、関連するプラグインがまだ有効化されていない場合は、それらを有効化します。 • Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) • Self-Service Analytics Core プラグイン (com.snc.self_service_analytics_core) • セルフサービス分析 PA プラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics)
セルフサービスパスワードリセット [com.snc.password_reset]	このプラグインを使用すると、ローカルの認証されたユーザーは、現在のパスワードを忘れた場合に一時パスワードを要求できます。顧客の連絡先は、顧客セルフサービスポータルから新しいパスワードを要求できます。 Self Service Password Reset プラグインは、Password Reset プラグイン (com.glideapp.password_reset) がまだ有効になっていない場合に、それを有効化します。
特別処理メモのデモデータ [com.snc.shn_demo]	特別処理メモアプリケーションのデモデータを提供します。
Targeted Communications [com.sn_publications]	コンテンツや記事を内部および外部の両方の顧客に公開して配布するためのツールを提供します。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** のプラグインと説明 (続く)

プラグイン	説明
Targeted Communications のデモデータ [com.snc.publications_demo]	Targeted Communications アプリケーションのデモデータを提供します。
Customer Service の時間記録 [com.snc.csm_time_recording]	Time Card Management および Cost Management アプリケーションの機能を カスタマーサービス管理 (CSM) に拡張します。
Walk-Up for CSM [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up experience for Customer Service により、オンサイトでのチェックイン、キューの管理、および顧客とのやり取りを支援する店舗内サポートが可能になります。
カスタマーポータルの UI コンポーネント [sn_ciwf_ui_cmpnt]	このプラグインを使用すると、Configurable Portal ウィジェットを使用して、ポータルの動作、コンテンツ、レイアウトを構成できます。

Customer Service のプロパティ

システムのプロパティを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションをカスタマイズします。

これらのプロパティは、メール通信、資産連絡先のリレーションシップ、Customer Service Portal など、さまざまな異なる機能の設定を制御します。

これらのプロパティにアクセスするには、次の場所に移動します。 カスタマーサービス > 管理 > プロパティ.

関連情報

- カスタマーサービス管理 (CSM)でインストールされるプロパティ
- カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

基盤データの設定

カスタマーサービス管理 (CSM) を使用すると、名前、住所、電話番号、アカウントの詳細、製品と資産、サービス契約を含む顧客情報をインポートまたは作成できます。ユーザーにロールをアサインし、顧客の関係を作成することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

基盤データには、顧客をサポートするために構成する必要があるすべてのデータが含まれています。これには次の情報が含まれます。

- 顧客 (外部ユーザー)
- 顧客リレーションシップ
- ユーザー (エージェントや従業員などの内部ユーザー)
- 顧客およびユーザーロール
- 製品および資産
- サービス契約およびエンタイトルメント

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

自動翻訳

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定を使用して、この基盤データのほとんどをインポートおよび設定できます。この機能により、セットアップと構成に必要なすべての手順を実行できます。

新しいアカウントや連絡先を追加するなど、新しいデータを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。

   ガイド付き設定が再度表示され、構成できる カスタマーサービス管理 (CSM) 機能のさまざまなカテゴリのページが開きます。
3. [基盤データ] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。

   [基盤データ] ページが開き、さまざまなタイプの顧客情報を設定するためのタスクのリストが表示されます。
4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

基盤データ構成タスク

タスク	説明
アカウントのインポート	企業間 (B2B) モデルでは、アカウントはサポート対象の外部顧客です。既存のアカウントデータをインポートして検証します。 注: 顧客アカウントデータをインポートした後、アカウントコードシステムプロパティも設定する必要があります。
連絡先のインポート (B2B)	連絡先とは、アカウントの従業員であるユーザーのことです。既存の連絡先データをインポートして確認します。
コンシューマーのインポート (B2C)	コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。既存のコンシューマーデータをインポートして検証します。
ユーザーをインポート	ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人です。既存のユーザーデータをインポートして検証します。
グループをインポート	グループは共通の目的を共有する一連のユーザーで構成されます。既存のグループデータをインポートして検証します。
グループメンバーをインポート	グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。既存のグループメンバーのデータをインポートして検証します。
ロールをアサイン	ロールは、機能へのアクセス権を制御します。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリ

自動翻訳

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

タスク	説明
	ケーションには、次の 2 種類のロールがあります。 ○ エージェントとマネージャーの内部ロール ○ 顧客、顧客パートナー、コンシューマーの外部ロール 内部および外部ユーザーに必要なロールをアサインします。
顧客リレーションシップの作成	パートナー、連絡先、顧客間の関係を作成して、アカウントと資産管理を簡単かつ柔軟に行うことができます。 次のタイプの関係を作成できます。 ○ 双方向のアカウントリレーションシップ ○ アカウント階層 ○ 連絡先のリレーションシップ
製品モデルのインポート	製品とは、会社が販売およびサポートしている物品またはサービスの一種です。製品モデルでは、サービス、ハードウェア、ソフトウェア、消耗品など、さまざまなタイプの製品を識別できます。
販売済み製品のインポート	販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントです。販売済み製品をインポートすると、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品全体の概要が示されます。
製品モデルとカタログアイテムの関係の作成	顧客が製品モデルとカタログアイテム間でリレーションシップを作成することにより、製品のサービスを要求するセルフサービスを有効にします。
インストールベースアイテムをインポート	インストールベースアイテムは、顧客に設定されたインスタンスを指します。各インストールベースアイテムは、顧客の構成アイテムレコードを参照します。
インストールされた製品をインポート	インストール済み製品は、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。インストール済み製品には、販売された製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての説明が含まれています。
資産のインポート	資産とは、顧客のためにサポートされている特定の製品インスタンスのことです。資産にはさまざまなタイプがあり、資産の情報はタイプごとに異なるテーブルに保存されます。
資産連絡先のリレーションシップの作成	資産の管理を担当している顧客連絡先に資産をアサインします。必要に応じて、資産情報へのアクセスをアサインされた連絡先にのみ制限するプロパティを有効にします。

自動翻訳

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

タスク	説明
サービス契約の作成	サービス契約には、顧客に提供されるサポートのタイプに関する情報が含まれており、特定の資産を対象に含めることができます。各契約には、複数のサービスエンタイトルメントと SLA を含めることもできます。
エンタイトルメントの作成	エンタイトルメントによって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。エンタイトルメントは、2 種類の単位 (ケースおよび時間) でカウントおよび追跡されます。
アカウントチームの作成	アカウントチームは、特定のアカウントに対して特定のジョブまたはロールを履行する従業員で構成されています。これらのロールまたは責任の定義を作成し、従業員および連絡先にアサインします。

顧客リレーションシップの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、パートナー、顧客、および連絡先の間にさまざまなタイプの関係を確立する機能を提供します。

これらのリレーションシップにより、アカウントと資産の管理が容易で柔軟になります。次のテーブルでは、利用可能な顧客リレーションシップについて説明します。

顧客リレーションシップ

関係	説明	メリット
双方向のアカウントリレーションシップ	以下の間の関係を作成します。 • パートナーアカウントと顧客アカウント。 • 2 つの顧客アカウント。 定義済みのアカウント関係タイプに基づいて、双方向のアカウント関係が作成されます。	アカウントリレーションシップを使用すると、パートナーロールまたはパートナー管理者ロールを持つパートナーアカウントの連絡先がパートナーアカウントのケースを作成および管理できます。
アカウント階層	親子関係をアカウント間に作成します。	アカウント階層を使用すると、顧客管理者ロールを持つアカウントの連絡先が子アカウントを管理できます。
連絡先のリレーションシップ	3 番目のアカウントからアカウントリレーションシップにあるいずれかのアカウントに連絡先を追加します。	連絡先のリレーションシップを使用すると、顧客ロールまたは顧客管理者ロールを持つ連絡先が、連絡先のリレーションシップが確立されたアカウントを管理できます。

顧客データ

顧客データは、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯など、組織に属していない人々に関する情報で構成されます。

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

自動翻訳

アカウント

アカウントとは、他の顧客への販売、サポートを行う顧客またはパートナーのことです。アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方にすることができ、その情報はアカウント [customer_account] テーブルに保存されます。

アカウントには、顧客アカウントとパートナーアカウントの 2 種類があります。

- パートナーは、サポート対象の外部顧客であり、他の顧客への販売、サポートを行っています。パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。
- アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方として作成できます。[アカウント] フォームの [顧客] および [パートナー] フィールドは、アカウントタイプを表しています。

担当者

連絡先はアカウントの従業員であり、1 つのアカウントにのみ関連付けることができます。連絡先は複数の資産とサービス契約を持つことができ、Customer Service Portal にログインできます。

連絡先情報は、連絡先 [customer_contact] テーブルに格納されます。

コンシューマー

コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客であり、その情報はコンシューマー [csm_consumer] テーブルに保存されます。

世帯

世帯は、同じ住所に住み、製品やサービスを共有しているコンシューマーのグループです。世帯には、指定された世帯主と、現在の複数のメンバーを含めることができます。世帯主は、他の世帯メンバーのすべてのケースと情報にアクセスできます。

世帯情報は、世帯 [csm_household] テーブルに格納されます。

双方向のアカウントリレーションシップ

双方向のアカウント関係は、2 つのアカウント間に存在する関係です。2 つの顧客アカウント間、またはパートナーアカウントと顧客アカウント間にアカウント関係を作成できます。

双方向のアカウント関係は、定義済みのアカウント関係性タイプに基づいています。双方向のアカウント関係を作成するには、次の 2 段階のプロセスが必要です。

- パートナーと顧客の間に存在するリレーションシップタイプを定義します。
- これらの関係性タイプを使用して、選択したアカウント間の関係レコードを作成します。

関係のいずれかのアカウントの [アカウント] フォームで関係レコードを表示できます。これらのレコードは、[アカウント関係] 関連リストに保存されます。

パートナーアカウントと顧客アカウントの間のリレーションシップでは、パートナーロールまたはパートナー管理者ロールを持つパートナーアカウントの連絡先が顧客アカウントのケースを作成および管理できます。

アカウントリレーションシップタイプ

アカウント関係性タイプは、アカウント間の関係を定義します。システム管理者ロールを持つユーザーは、次のアカウント関係性タイプを定義できます。

- アカウントとアカウント間
- パートナーとアカウント間

自動翻訳

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

アカウント関係性タイプを作成する際は、[アカウント関係性タイプ] フォームに次の情報を定義します。

- ソースアカウントのタイプ (アカウントまたはパートナー)。
- ターゲットアカウントのタイプ (アカウントまたはパートナー)。
- ソースアカウントとターゲットアカウント間の関係。
- ソースアカウントとターゲットアカウント間の逆関係。

アカウントリレーションシップタイプフォーム



注:
パートナーアカウントには、デフォルトのアカウント関係性タイプが 1 つ提供されています。

アカウントリレーションシップレコード

アカウント関係性タイプが定義されると、カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、これを使用して特定のアカウントまたはパートナーの間の関係を作成できます。アカウントリレーションシップレコードには、次の情報が含まれています。

- [送信元アカウント] フィールドで選択されたソースアカウント。
- [宛先アカウント] フィールドで選択されたターゲットアカウント。
- このリレーションシップレコードが基づいているアカウントリレーションシップタイプ。
- 選択したアカウントのリレーションシップと逆のリレーションシップ。

いずれかのアカウントの関係レコードの表示

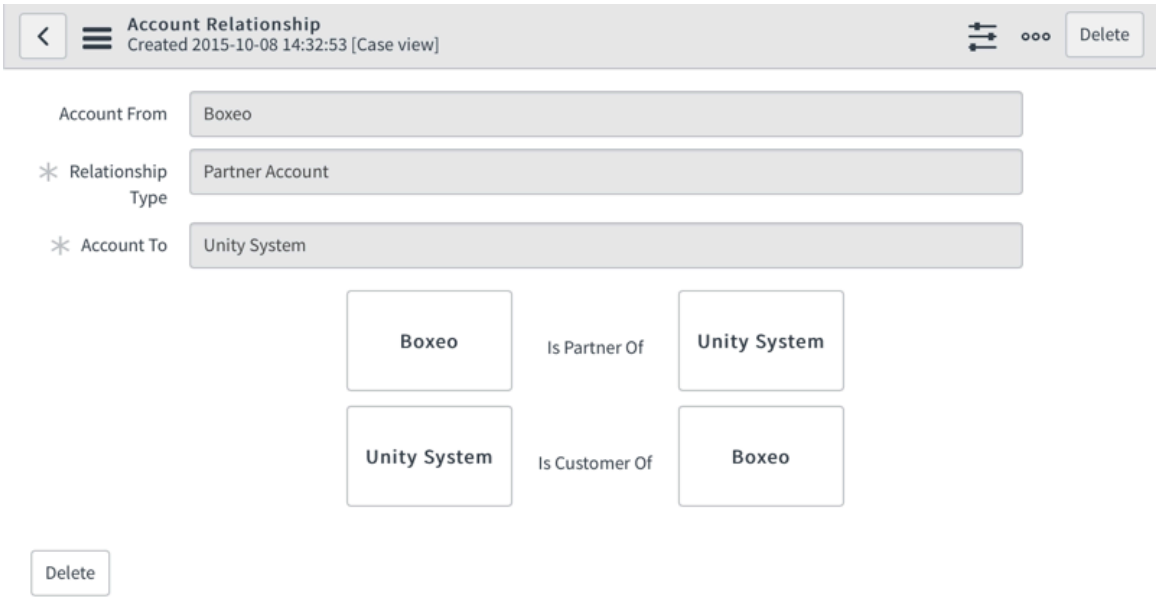
- 関係 (送信元アカウント > 宛先アカウント) が、ソースアカウントレコードの [アカウントリレーションシップ] 関連リストに表示されます。
- 逆の関係 (宛先アカウント > 送信元アカウント) がターゲットアカウントレコードの [アカウントリレーションシップ] 関連リストに表示されます。

いずれかのアカウントからアカウントリレーションシップレコードを選択すると、アカウントリレーションシップフォームを表示できます。

自動翻訳

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

アカウントリレーションシップフォーム



特定のアカウント関係性タイプを使用するアカウント関係レコードを表示することもできます。この情報は、アカウントリレーションシップタイプフォームの関連リストとして表示されます。このリストには、各アカウントリレーションシップレコードのソースアカウント ([送信元アカウント] フィールド) とターゲットアカウント ([宛先アカウント] フィールド) が表示されます。

アカウントリレーションシップタイプの作成

アカウントリレーションシップタイプを作成するには、ソースアカウントとターゲットアカウントのタイプと、これらのアカウント間のリレーションシップの名前を指定します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
以下のステップを使用してアカウント関係性タイプを作成します。

既存のアカウント関係性タイプを編集するには、ソースアカウントとターゲットアカウントのタイプと、これらのアカウント間の関係の名前を変更します。そのアカウント関係性タイプが現在いずれかのアカウント関係レコードで使用されている場合は、それらのレコードの [関係性] および [逆の関係性] フィールドが自動的に更新されます。

既存のアカウント関係性タイプを削除することもできます。

- アカウントリレーションシップタイプを使用するアカウントリレーションシップレコードが存在しない場合は、単に削除されます。
- アカウントリレーションシップタイプを使用するアクティブなアカウントリレーションシップレコードがある場合は、そのリレーションシップタイプを削除しようとすると、警告メッセージが表示されます。アカウントリレーションシップタイプを削除すると、そのタイプに基づいてリレーションシップレコードも削除されます。

アカウントリレーションシップタイプは、いつでも非アクティブに設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > アカウント関係性タイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. アカウントリレーションシップタイプフォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

アカウントリレーションシップタイプフォームのフィールド

フィールド	定義
関係性タイプ	リレーションシップのタイプを特定する一意の名前。「サービスプロバイダー」など。
送信元	このリレーションシップタイプのソースアカウントのタイプ。アカウントまたはパートナーのいずれかに設定できます。
関係	ソースアカウントからターゲットアカウントへのリレーションシップの名前を入力できるテキストフィールド。「そのサービスプロバイダー」など。
宛先	この関係性タイプのターゲットアカウントのタイプ。アカウントまたはパートナーのいずれかに設定できます。
逆のリレーションシップ	ターゲットアカウントからソースアカウントへの逆のリレーションシップの名前を入力できるテキストフィールド。「その顧客」など。
有効	アカウントリレーションシップタイプをアクティブまたは非アクティブに設定します。アクティブなアカウントリレーションシップタイプは、アカウントリレーションシップレコードの作成に使用できます。 アカウントリレーションシップタイプは、いつでも非アクティブに設定できます。

4. [送信] をクリックします。
   新しいアカウント関係性タイプは、[アカウント関係性タイプ] リストに表示されます。

アカウントリレーションシップレコードの作成

アカウント関係レコードを作成するには、アカウント関係性タイプを選択してから、関係に関連するアカウントを選択します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
システム管理者は、アカウントリレーションシップタイプフォームの [アカウントリレーションシップ] 関連リストからアカウントのリレーションシップレコードを作成できます。

カスタマーサービスマネージャーとシステム管理者は、アカウントまたはパートナーレコードの [アカウントのリレーションシップ] 関連リストからアカウントのリレーションシップレコードを作成できます。

アカウントのリレーションシップレコードを削除すると、逆のリレーションシップレコードも削除されます。

> **注:**
> リレーションシップレコードを削除しても、そのリレーションシップレコードを参照するカスタマーサービスケースには影響しません。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > アカウント またはパートナー。
2. アカウントを選択します。

自動翻訳

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

3. [アカウントリレーションシップ] 関連リストから、[新規] をクリックします。
4. アカウントリレーションシップフォームのフィールドに入力します。

アカウントリレーションシップフォームのフィールド

フィールド	定義
送信元アカウント	このリレーションシップのソースアカウント。アカウントまたはパートナーレコードからリレーションシップを作成している場合、このフィールドは自動的に入力されます。それ以外の場合は、[アカウント] リストから選択します。
関係性タイプ	このレコードのアカウントリレーションシップタイプを選択します。アカウントリレーションシップタイプフォームからレコードを作成している場合、このフィールドは自動的に入力されます。それ以外の場合は、すべてのアクティブなアカウントリレーションシップタイプが表示される [アカウントリレーションシップタイプ] リストから選択します。
宛先アカウント	このリレーションシップのターゲットアカウント。

5. [送信] をクリックします。

リレーションシップレコードが作成されると、次の 2 つの場所に表示されます。

- リレーションシップは、ソースアカウントレコードの [アカウントリレーションシップ] 関連リストに表示されます。
- 逆のリレーションシップは、ターゲットアカウントレコードの [アカウント関係] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

アカウント階層

アカウント階層機能を使用して、アカウント間の親と子のリレーションシップを作成します。

アカウント階層は、アカウントとそれらの関係の法的なエンティティ構造を表します。また、アカウントの顧客、資産、サービス資格付与も表しています。

顧客の管理者は、階層内のすべてのアカウントに対して次のことを実行できます。

- ケースの表示および作成。
- 資産とユーザーの表示。
- 連絡先の表示および管理。

親アカウントの連絡先は、すべての子アカウントにアクセスすることもできます。

システム管理者は、アカウントフォームでアカウント間の階層を定義します。子アカウントのアカウントフォームの [親アカウント] フィールドで親を選択します。このフィールドが入力されていない場合、アカウントはトップレベルのアカウントです。

アカウント階層は、定義された後、親アカウントのアカウントフォームに表示されます。親アカウントが更新または削除されると、子アカウントの階層も更新されます。

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

アカウント階層の表示

アカウント階層では、ツリー構造を使用して、親、子、および兄弟アカウントを表示します。アカウント階層の 2 つの異なるビューを利用できます。どちらのビューでも、現在のアカウントがアカウント構造内で強調表示されます。

- 親ビューには、現在のアカウント、親アカウント (該当する場合)、および子または兄弟アカウントが表示されます。
- 全画面表示には、組織の構造全体がルートアカウントから表示されます。

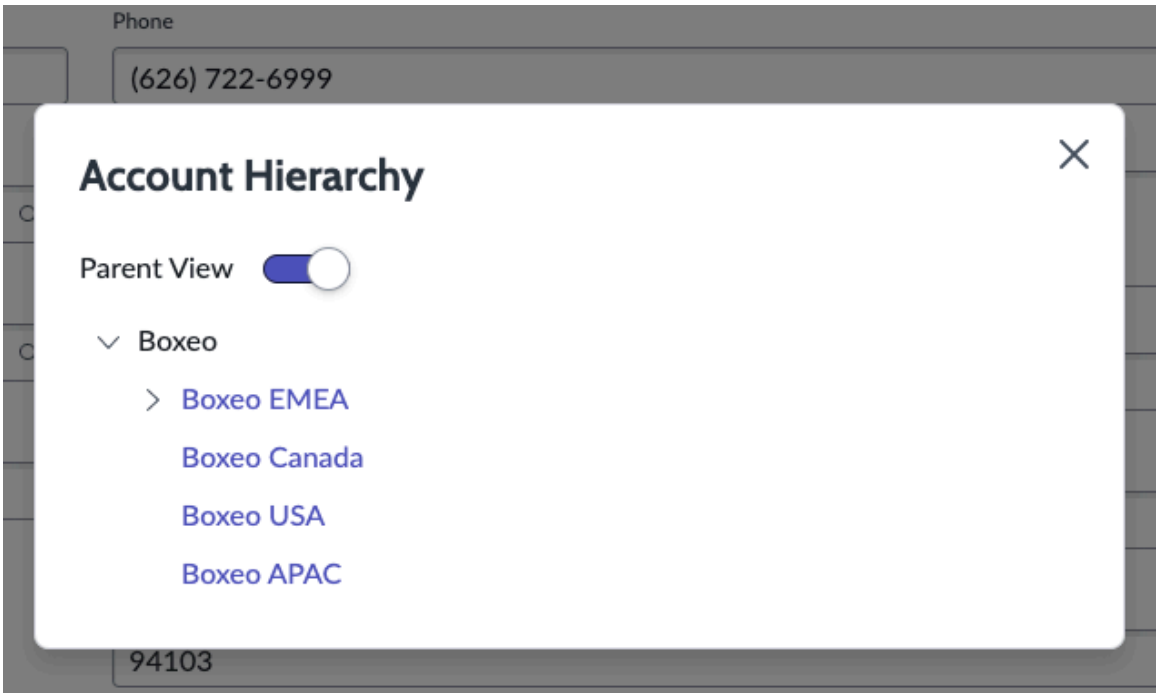
カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

- ツリー構造の展開および折りたたみ。
- 親ビューと全画面表示の切り替え。
- アカウントをクリックして、関連するアカウントフォームを開く。

CSM Agent Workspace のアカウント階層

カスタマーサービスエージェントは、アカウントフォームから、[名前] フィールドで作成者階層アイコン ( ) をクリックして、アカウント階層ポップアップウィンドウに親子のアカウントのリレーションシップを表示できます。アカウント階層は、親または子のアカウントを持つアカウントが使用できます。

[CSM ワークスペースのアカウント階層 **(CSM Workspace account hierarchy)]** ポップアップウィンドウ



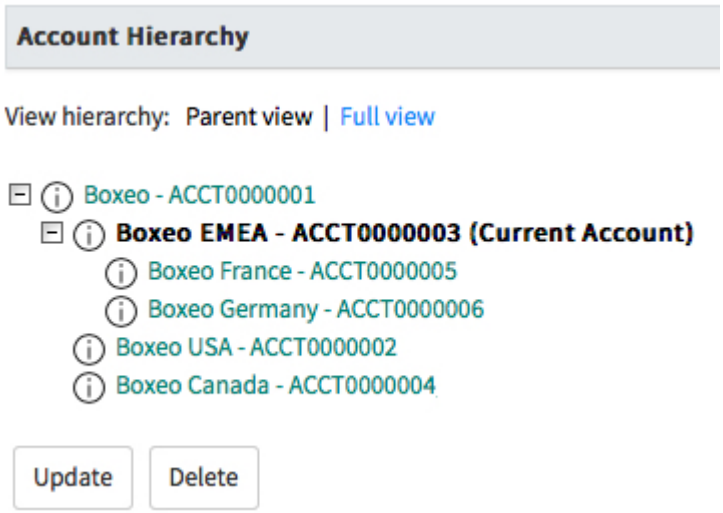
プラットフォームインターフェイスでのアカウント階層

カスタマーサービスエージェントは、アカウントフォームの [アカウント階層] セクションでアカウント情報を表示できます。

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

自動翻訳

アカウント階層 (プラットフォームインターフェイス)



アカウント階層の作成

2 つのアカウント間に親子のリレーションシップを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > アカウント.
2. 目的の子アカウントを選択します。
3. [親アカウント] フィールドでこのアカウントの親を選択します。
4. [更新] をクリックします。
   アカウント階層は、親アカウントのアカウントフォームのツリーマップに表示されます。

連絡先のリレーションシップ

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの連絡先のリレーションシップを使用すると、あるアカウントから別のアカウントに連絡先を追加できます。連絡先のリレーションシップを使用すると、連絡先のリレーションシップを確立したアカウントの代わりにアクションを実行できます。

概要

連絡先とは、アカウントの従業員として勤務するユーザーです。連絡先を追加のアカウントに関連付けるには、連絡先のリレーションシップを使用します。連絡先のリレーションシップを使用すると、顧客ロールまたは顧客管理者ロールを持つ連絡先は、連絡先とのリレーションシップを確立したアカウントを管理できるようになります。これらの連絡先は、カスタマーポータルからのケースの作成や更新など、アカウントの代わりに情報を表示したり、アクションを実行したりすることができます。

関連情報

- 連絡先のリレーションシップの設定
- アカウントの連絡先のリレーションシップの作成
- 連絡先の関係性フォーム

連絡先のリレーションシップの設定

連絡先のリレーションシップを設定すると、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでアカウントと連絡先の間の関係を確立できます。

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

自動翻訳

アカウントに関連付ける連絡先の設定

連絡先のリレーションシップを作成する場合は、[連絡先] フィールドからユーザーを選択します。このフィールドには、次の連絡先が表示されます。

- アカウントリレーションシップの全アカウント
- アカウント階層内のすべてのアカウント
- *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* システムプロパティが **[false]** に設定されている場合、すべてのアカウント。ただし、*sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* システムプロパティを **[true]** に設定すると、アカウント階層内およびアカウントリレーションシップ内の連絡先のみが表示されます。

> **注:**
> デフォルトで、*sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* システムプロパティは **[true]** に設定されています。

カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) は、アカウントの連絡先のリレーションシップのリストを作成、更新、削除、および表示できます。カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) またはカスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、アカウントの連絡先のリレーションシップのリストを表示できます。

連絡先の責任を選択する場合、使用可能な責任は [連絡先] タイプで作成された責任定義になります。

> **注:**
> 連絡先は、アカウント当たり 1 件の責任にのみアサインできます。

連絡先のアカウントに対する複数の連絡先リレーションシップの設定

Vancouver リリースより前は、アカウントを持つ連絡先に対して複数の連絡先リレーションシップを設定することはできませんでした。データベースレベルの一意のインデックス company_contact をオフにする操作は、管理者のみが実行できます。

Vancouver リリース以降、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、一意のインデックスの代わりにアカウント連絡先の重複を防止するビジネスルールが導入されました。このビジネスルールを使用すると、管理者は [アクティブ] フラグを **[False]** に設定することで、連絡先リレーションシップのインデックスの組み合わせを一意にするという制限を無効にできます。その結果、管理者は連絡先のアカウント 1 件に対して複数の責任を割り当てることができます。

アカウントの連絡先のリレーションシップの作成

アカウントの連絡先のリレーションシップを作成するには、連絡先を選択し、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内でその連絡先に責任をアサインします。この関係を通じて、連絡先はアカウントを効果的に管理し、関連するアカウントに代わってアクションを実行できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて

Washington DC リリース以降、カスタマーサービス管理 (CSM) では、アカウント連絡先の重複を防止するビジネスルールが導入されました。このビジネスルールを使用することで、管理者は連絡先のアカウント 1 件に対して複数の責任を割り当てることができます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > アカウント またはパートナー。
2. アカウントを選択します。
3. [連絡先のリレーションシップ] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「連絡先の関係性フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。
   連絡先の名前、アカウント、責任が [連絡先のリレーションシップ] 関連リストに追加されます。

製品の構成

製品モデル、販売された製品、インストールベースアイテム、インストール済み製品を含む製品データを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

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

  注:
  製品モデルには、Model Management プラグイン (com.snc.model) が必要です。

- 販売済み製品：アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントです。
- インストールベースアイテム： 顧客に対してインストールまたはプロビジョニングされたインスタンスを表すアイテムです。
- インストールされた製品：販売された製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての説明が含まれています。インストール済み製品を使用して、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

手順

- ガイド付き設定を使用して、次の製品データをインポートできます。
  - ガイド付き設定で製品モデルをインポート
  - ガイド付き設定で販売済み製品をインポート
  - ガイド付き設定でインストールベースアイテムをインポート
  - ガイド付き設定でインストール済み製品をインポート
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、新しい製品データを作成できます。
  - 製品モデルの作成
  - 販売済み製品の作成
  - インストールベースアイテムの作成
  - インストール済み製品の作成
- 製品データをインポートまたは作成した後、次の関係と関連付けを構成できます。

自動翻訳

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

- 製品モデル
  - サービスオファリングを製品モデルに関連付ける
  - 製品モデルとカタログアイテムリレーションシップを構成
- 販売済み製品
  - サービスオファリングを販売済み製品に関連付ける
  - 販売済み製品を契約に関連付ける

製品データ

カスタマーサービス管理 (CSM) の製品データには、顧客に提供する製品とサービスに関する情報が含まれます。製品データには、製品と製品モデル、資産、販売済み製品、インストール済み製品、インストールベースアイテムを含むことができます。

製品モデル

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

資産

資産とは、顧客のためにサポートされている特定の製品インスタンスのことです。資産には、シリアル番号または資産タグ番号を指定し、個々のアカウントまたはアカウント内の連絡先に割り当てることができます。資産には、関連付けられたサポート契約を含めることもできます。

販売済み製品

販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントです。

インストールベースアイテム

インストールベースアイテムは、顧客に対してインストールまたはプロビジョニングされたインスタンスを表します。

インストール済み製品

インストール済み製品は、製品の展開方法やインストール方法など、販売済み製品に関する情報を提供します。インストール済み製品を使用して、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。たとえば、購入または使用した製品に関連するすべての情報を表示するようにインストールベースデータモデルを構成できます。インストールベースは、ポストセールスサポートを通じて購入のエンドツーエンドプロセスを管理するのにも役立ちます。

インストールベースデータモデルを使用してインストールベースアイテムを作成し、顧客の購入に関する詳細情報を管理します。アカウントに対してプロビジョニングされたインスタンス、または特定の場所にインストールされたインスタンスを追跡することもできます。インストールベースを構成するには、「インストールベースの設定」を参照してください。

インストールベースデータモデルを使用すると、コンシューマーによってプロビジョニングされるさまざまな製品間に階層を作成できます。インストールベースアイテムは、親インストールベースアイテム、ルートインストールベースアイテム、または子インストールベースアイテムとして割り当てることができます。親インストールベースアイテムは、インストールベース階層全体が構築される基盤です。ルートインストールベースアイテムは、階層内の任意のレベルに配置されているインストールベースアイテムから関連する販売済み製品を識別するのに役立ちます。インストールベースフォームの [親インストールベースアイテム] フィールドを使用して、2 つのインストールベースアイテム間の親子関係を確立します。インストールベースアイテムを作成することで、親子

自動翻訳

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

階層をアカウントに割り当てることができます。インストールベースアイテムを作成するには、「インストールベースアイテムの作成」を参照してください。

ガイド付き設定で製品モデルをインポート

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
製品モデルの情報は、タイプごとに異なるテーブルに保存されます。たとえば、サービス製品モデルは、サービスモデル [cmdb_service_product_model] テーブルに保存されます。

注:
製品モデルには、Model Management プラグイン (com.snc.model) が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[製品モデルのインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

製品モデルの作成

会社が販売およびサポートする製品のタイプに関するレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：model_manager

Model Management プラグイン (com.snc.model) がインストールされていることを確認します。

このタスクについて
製品モデルは、製品の特定のバージョンまたは構成です。組織が顧客に提供する製品セットを表し、異なる製品モデル間の関係を定義する階層型の製品モデルを作成します。製品が資産、CI、またはその両方として追跡されるかどうかを定義し、製品モデルの構成情報をキャプチャする CI および資産クラスを識別または作成します。
製品モデルは、カスタマーサービスエージェントと顧客に、特定の顧客によって使用されている製品に関する共通の理解を提供します。顧客は、Customer Service Portal で購入した製品を表示し、直面している問題に関するケースをオープンできます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 製品モデル.
2. [新規] をクリックします。
3. 作成する製品モデルのタイプを選択します。
   - アプリケーションモデル
   - 消耗品モデル

自動翻訳

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

- 契約モデル
- 設備
- ハードウェア
- サービス
- ソフトウェア

4. 必要に応じて選択した製品モデルのフィールドを入力します
   フィールドの説明については、「モデルフォームフィールド」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

> **注:**
> [販売済み製品] 関連リストでは、製品モデルの販売先であるすべてのアカウントとコンシューマーが表示できます。

関連情報

サービスモデルの作成

サービスオファリングを製品モデルに関連付ける

サービスオファリングを製品モデルに関連付け、顧客が製品のサービスオファリングを選択できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
1 つのサービスモデルに複数のサービスオファリングを含めることができます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品モデル.
2. 製品モデルをクリックします。
3. [サービス] 関連リストで、[新規] または [編集] をクリックして、既存のサービスオファリングを製品モデルに追加します。

関連情報

サービスオファリングの作成

製品モデルとカタログアイテムリレーションシップを構成

顧客が製品モデルとカタログアイテム間でリレーションシップを作成することにより、製品のサービスを要求するセルフサービスを有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
製品モデルとカタログアイテムの関係を作成します。複数のカタログアイテムを製品モデルに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。

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

自動翻訳

3. 基盤データカテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

製品モデルとカタログアイテムの関係

タスク	説明
ロールをアサイン	カスタマーサービスマネージャーがカタログアイテムを編集または作成する必要がある場合は、catalog_manager や catalog_admin など、Service Catalog Management アプリケーションに固有のロールをアサインします。 注: カスタマーサービスマネージャーには、次のロールが自動的にアサインされます。 ○ sn_prod_cat_rel.admin (作成、編集、削除を行うアクセス権) ○ sn_prod_cat_rel.viewer (読み取りアクセス権)
フォームビューを構成	製品カタログ内の任意の [製品モデル] フォーム (サービスモデルなど) に [カタログアイテムの関係] 関連リストを追加します。 **a.** 移動先 カスタマーサービス > 製品 > 製品モデル. **b.** 製品モデルをクリックします。 **c.** カスタマーサービスマネージャーが製品モデルとカタログアイテムの間の関係を作成できるようにするには、[製品モデル] フォームに [カタログアイテムの関係] 関連リストを追加します。 **d.** カスタマーサービスマネージャーがサービスモデルとカタログアイテムの間の関係を作成できるようにするには、[サービスモデル] フォームに [カタログアイテムの関係] 関連リストを追加します。
カタログアイテムと製品モデルの関連付けの作成	**a.** 移動先 カスタマーサービス > 製品 > 製品モデル. **b.** 製品モデルをクリックします。 **c.** [カタログアイテムの関係] 関連リストで、[新規] または [編集] をクリックします。 **d.** [カタログアイテム] フォームのフィールドに記入します。 **e.** [送信] をクリックします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

自動翻訳

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

関連情報

Customer Service Portal からの製品情報の表示

インストールベースの設定

顧客によって購入された製品とサービス、インストールまたはプロビジョニングの方法、インストールされた各アイテムの詳細な構成を追跡します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インストールベースには、Customer Service Install Base Management プラグイン (com.snc.install_base) が必要です。

カスタマーサービスエージェントが適切な製品、その製品のインスタンス、およびそれらの機能に影響する可能性のあるその他のエンティティに関する問題を容易に追跡できるように、販売済み製品、インストールベースアイテム、およびインストール済み製品を作成することにより、顧客のインストールベースをキャプチャします。

インストールベースを設定する前に、製品モデルを作成またはインポートして製品データを作成します。詳細については、「製品の構成」を参照してください。

インストールベースの設定には、次の 3 つの部分があります。

Customer Service インストールベース管理プラグインの説明

販売済み製品	販売済み製品を作成することで、顧客、コンシューマー、およびカスタマーサービスエージェントは、アカウントまたはコンシューマーに販売されている製品とサービスを表示できるようになります。
インストールベースアイテム	アカウントまたはコンシューマー用にプロビジョニングされたインスタンスを追跡するためのインストールベースアイテムを作成します。 インストールベースアイテムは、顧客がアクセス可能な任意の構成アイテムにすることができます。サービスとしてのソフトウェア (Software as a Service, SaaS) 製品の場合、インストールベースアイテムはアプリケーションサービス構成アイテムを参照します。
インストールされた製品	アカウントまたはコンシューマーで販売済み製品が展開されているインスタンスの情報を追跡するために、インストール済み製品を作成します。 販売済み製品には、使用中の製品のインスタンス数に応じて、複数のインストール済み製品レコードを指定できます。

販売済み製品、インストールベースアイテム、およびインストール済み製品を個々のレコードとして作成したり、それらを一括でインポートしたりすることができます。また、アカウントまたはコンシューマーレコードからそれらを作成することもできます。

自動翻訳

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

カスタマーサービスエージェントは、インストールベース情報を エージェントワークスペース で表示できます。顧客は、インストールベース情報を Customer Service Portal で表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. 基盤データカテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

インストールベースの説明

タスク	説明
販売済み製品のインポート	販売済み製品をインポートして、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡します。
インストールベースアイテムをインポート	顧客向けにインストールまたはプロビジョニングされたアイテムを指すインストールベースアイテムをインポートします。
インストールされた製品をインポート	インストール済み製品をインポートして、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

共通サービスデータモデル (CSDM)　インストールベース管理のフレームワーク

共通サービスデータモデル (CSDM)　(CSDM) フレームワークは、上のNow Platformすべてのの ServiceNow 製品に採用できる用語と定義の標準セットです。このフレームワークを使用することで、ライフサイクルの移行を通じて資産を効果的に追跡できます。

は CSDM 、製品とアプリケーションをセットアップする ServiceNow 際に従うデータフレームワークです。で構成アイテム (CI) と CI CMDB間の関係を定義するときは、CSDMガイドラインに従います。このプロセスにより、データが適切な CMDB テーブルに存在することを確認し、アプリケーションから Now Platform 最大限の価値を引き出せるようになります。の詳細については CSDM、「」を参照してください Common Service Data Model 。

インストールベース管理用の CSDM 環境を設定するには、「」を参照してください Second activation step — Activate the CSDM plugin 。

> **注:**
> 採用 CSDMはオプションです。フレームワークを採用する CSDM ことも、既存のモデルを引き続き使用することもできます。

移行スクリプトを使用して、既存のインストールベースレコードの CSDM ライフサイクル値を更新できます。移行スクリプトの詳細については、以下を参照してください インストールベースのライフサイクルフィールドとステータスおよびステータスフィールドの同期。

ガイド付き設定で販売済み製品をインポート

販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントです。ガイド付き設定により販売済み製品をインポートして、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これにより、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品全体の概要が表示されます。販売済みアイテムは、階層構造内で子および親の販売済み製品を持つことができます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[販売済み製品のインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

ガイド付き設定でインストールベースアイテムをインポート

インストールベースアイテムは、顧客に設定された製品のインスタンスを指します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
各インストールベースアイテムは、顧客の構成アイテムレコードを参照します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[インストールベースアイテムをインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

ガイド付き設定でインストール済み製品をインポート

インストール済み製品には、販売された製品に関する情報と、それらを展開またはインストールする方法についての説明が含まれています。インストール済み製品をインポートして、販売済み製品とインストールベースアイテムの間の関連付けを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[インストールされた製品をインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

販売済み製品の作成

販売済み製品を作成して、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品またはサービスを追跡します。

始める前に
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)、Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm)、および Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm) プラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
販売済み製品は、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントです。アカウントまたはコンシューマーに販売された製品とコンポーネントを調べることで、そのアカウントまたはコンシューマーに販売されたすべての製品の概要を取得できます。販売済み製品は、階層構造内で子および親の販売済み製品を持つことができます。たとえば、構成アイテムで問題が発生した場合、カスタマーサービスエージェントは、ケースフォームで、どの販売済み製品が影響を受けているかを追跡できます。

[販売済み製品] フォームから、インストールベースアイテムの編集、エンタイトルメントとケースの作成、連絡先の追加を行えます。資格付与の作成の詳細については、以下を参照してください エンタイトルメントの作成。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 販売済み製品.
2. [新規] を選択します。
3. [販売済み製品] フォームのフィールドに入力します。

[販売済み製品] フォーム

フィールド	説明
名前	販売された製品またはサービスの名前。
親販売済み製品	販売済み製品の親 (該当する場合)。
アカウント	販売済み製品に関連付けられているアカウント。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: アカウントを選択すると、[世帯]、[サービス組織]、および [コンシューマー] フィールドが非表示になります。[コンシューマー] フィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
連絡先	販売された製品の主な責任を負う担当者。 **注:** 選択したアカウントに属する連絡先のみが連絡先列に表示されます。
コンシューマー	販売済み製品に関連付けられているコンシューマー。 **注:** このフィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
製品	販売済み製品が属する製品モデル。
世帯	この販売済み製品が属する世帯。 **注:** 世帯を選択すると、[サービス組織]、[アカウント]、および [連絡先] フィールドが非表示になります。
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。 **注:** サービス組織を選択した場合、[世帯]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドは非表示になります。[サービス組織] フィールドは、サービス組織プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
サービスオファリング	販売済み製品に関連付けられているサービスオファリング。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ [サービスオファリング] フィールドは、デフォルトではユーザーインターフェイスに表示されない場合があります。表示されない場合は、フォームレイアウトを使用して [サービスオファリング] フィールドを追加します。 ○ 製品モデルに関連付けられているサービスオファリングがすでにある場合、このフィールドは自動的に設定されます。
製品オファリング	販売済み製品に関連付けられている製品オファリング。 注: [製品オファリング] フィールドはCSM、エージェント、マネージャー、および貢献者ペルソナにのみ表示されます。
数量	顧客に販売される製品の数量。
正味単価	特定の販売済み製品の単一単位の正味価格。
価格設定方法	特定の販売済み製品に関連付けられている価格設定方法 (繰り返しか 1 回限りか)。
周期性	価格設定方法の頻度 (週次、月次、年次など)。
測定単位	顧客が購入したエンタイトルメントと製品の測定 注: [測定単位] フィールドは、CSM エージェント、マネージャー、および貢献者ペルソナにのみ表示されます。
オファリングタイプ	販売済み製品に関連付けられている製品オファーのタイプ。 注: オファリングタイプが製品である販売済み製品のみが、[アカウント] ページの販売済み製品関連リストに表示されます。 フィールドのデフォルト値は [製品] のままです
関係性タイプ	暗黙的な資格付与をサポートする販売済み製品の関係。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: [リレーションシップ] フィールドのデフォルト値は [なし] です。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[販売済み子製品]、[インストールベースアイテム]、[ケース]、[エンタイトルメント]、[連絡先] 、[追加の連絡先]、および [追加のコンシューマー] の各関連リストが表示されます。
5. 必要に応じて、関連リストに入力します。

[販売済み製品] 関連リスト

関連リスト	説明
販売済み子製品	新規 を選択して、販売済み子製品を作成します。
インストールベースアイテム	[編集] を選択してインストールベースアイテムを編集します。
ケース	新規 を選択して、販売済み製品にサポート案件を追加します。システムでは、販売済み製品に関連するすべてのオープンケースが自動で表示されます。
資格付与	[選択] を選択して、販売済み製品のエンタイトルメントを追加します。 注: カスタマーサービスマネージャーはエンタイトルメントを作成します。カスタマーサービスエージェントはエンタイトルメントを表示できます。
契約	[編集] を選択して、契約を販売済み製品に関連付けます。 注: 契約は [サービス契約] フォームからも、販売済み製品に関連付けられます。 カスタマーサービスマネージャーは、契約を販売済み製品に関連付けます。カスタマーサービスエージェントは、契約情報を表示できます。
追加の連絡先	新規 を選択して、販売済み製品に連絡先を追加します。 連絡先を販売済み製品に関連付けるには、その名前と責任を定義します。追加された [追加の連絡先] は、同じアカウント、パートナーアカウント、または連絡先の関係性から取得できます。

自動翻訳

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

関連リスト	説明
	B2B アカウントに関連付けられている販売済み製品の [追加の連絡先] 関連リストを表示できます。 **注:** Utah リリース以降、sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、販売済み製品の関係者テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。
追加のコンシューマー	新規 を選択して、販売済み製品にコンシューマーを追加します。 コンシューマーを販売済み製品に関連付けるには、その名前と責任を定義します。 B2C アカウントに関連付けられている販売済み製品の [追加コンシューマー] 関連リストを表示できます。 **注:** Utah リリース以降、sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、販売済み製品の関連当事者テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。
販売済み製品の関連当事者	取引先担当者、取引先企業、コンシューマーを関係者として追加するには、 新規 を選択します。

注:
企業間および企業/消費者の場合、[販売済み製品] 関連リストに追加の連絡先と追加のコンシューマーの両方が表示され、新しいレコードを追加することもできます。

6. [更新] を選択します。

自動翻訳

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

販売済み製品が、選択したアカウントまたはコンシューマーに追加されます。アカウントまたはコンシューマーを選択すると、そのアカウントまたはコンシューマーに関連するすべての販売済み製品のリストが表示されます。製品モデルごとに販売済み製品のリストを表示することもできます。

> **注:**
> アカウントまたはコンシューマーから直接、販売済み製品を作成することもできます。
>
> **a.** 移動先 カスタマーサービス > 顧客 > アカウント または カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
>
> **b.** アカウントまたはコンシューマーを選択します。
>
> **c.** [販売済み製品] 関連リストを選択します。
>
> **d.** [新規] を選択します。

関連情報

事業所の販売済み製品の作成および管理

契約の編集

エンタイトルメントの作成

サービスオファリングを販売済み製品に関連付ける

サービスオファリングを販売された製品と関連付け、カスタマーサービスエージェント向けに販売済み製品とそのサービスオファリングを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) プラグイン (com.snc.csm_spm) がインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 販売済み製品.
2. サービスオファリングを関連付ける目的のレコードを選択します。
3. [サービスオファリング] フィールドで、既存のサービスオファリングを選択します。

> **注:**
> [サービスオファリング] フィールドは、デフォルトではユーザーインターフェイスに表示されない場合があります。この場合は、フォームレイアウトを使用して [サービスオファリング] フィールドを追加します。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

サービスオファリングの作成

販売済み製品を契約に関連付ける

販売済み製品を契約に関連付けることにより、完全な情報をお客様のインストールベースにキャプチャします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

自動翻訳

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

このタスクについて
販売済み製品を契約に関連付けることで、ケースを処理するカスタマーサービスエージェントは次の操作を行えます。

- 販売済み製品を確認して販売済み製品に存在するすべての契約を表示
- どの製品が契約に基づいて顧客に販売されたかを表示
- 販売済み製品が契約に追加された日時と契約期間の長さを追跡

販売済み製品は、[販売済み製品] フォームからも契約に関連付けられます。

販売済み製品は、複数の契約の一部にできます。販売済み製品が削除されると、すべての関連付けられている契約からも削除されます。契約が削除されても、販売済み製品は残ります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約 > サービス契約.
2. 販売済み製品に追加する契約をクリックします。
3. [対象製品] 関連リストで、[新規] をクリックして販売済み製品を契約に関連付けます。
   販売済み製品のリストは、アカウントに基づいてフィルタリングされます。

   すべての販売済み製品のリストを表示するには、[フィルター実行] をクリックします。選択したアカウントまたはアカウント階層に属する販売済み製品のみを追加できます。
4. [保存] をクリックします。
5. すべての販売済み子製品を各アイテムを個別に選択しないで契約に追加するには、[対象製品] 関連リストで [すべての販売済み子製品を追加] 関連リストアクションをクリックします。
6. [更新] をクリックします。

インストールベースアイテムの作成

顧客用に設定された製品のインスタンスを表す カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのインストールベースアイテムを作成します。インストールベースアイテムを使用すると、顧客が行ったすべての購入を追跡できます。

始める前に
Customer Service インストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
インストールベースアイテムは、顧客がアクセス可能な任意の構成アイテム (CI) です。サービスとしてのソフトウェア (Software as a Service, SaaS) 製品の場合、インストールベースアイテムはアプリケーションサービス構成アイテムを参照します。各インストールベースアイテムは、顧客の構成アイテムレコードを参照します。構成アイテムで問題が発生した場合、カスタマーサービスエージェントは、どのインストールベースアイテムがケースの影響を受けているかを追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

インストールベースアイテムフォーム

フィールド	説明
番号	インストールベースアイテムの一意の ID。このフィールドは自動で入力されますが、変更できます。
名前	インストールベースアイテムの名前。
構成アイテム	インストールベースアイテムに関連付けられた構成アイテム。 sn_customerservice_managerロールには、アプリケーションサービス構成アイテムクラスのインストールベースアイテムを作成するための app_service_user ロールも必要です。詳細については「アプリケーションサービス」を参照してください。 サービスモデルには、「アプリケーションサービス」と呼ばれるモデルカテゴリがあり、サービスモデルをアプリケーションサービス CI クラスにリンクします。詳細については、「サービスモデルの作成」を参照してください。
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。 **注:** サービス組織を選択した場合、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドが非表示になります。[サービス組織] フィールドは、Service Organization (com.snc.service_organization) プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
アカウント	インストールベースアイテムに関連付けられたアカウント。 **注:** アカウントを入力すると、[顧客] フィールドは非表示になります。[コンシューマー] フィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
連絡先	インストールベースアイテムに対して主に責任を負うアカウントの連絡先。
コンシューマー	インストールベースアイテムに関連付けられたコンシューマー。 **注:** [コンシューマー] フィールドが最初に入力された場合、[アカウント] フィールドは非表示になります。
オーナー	インストールベースアイテムのビジネスマネージャー。ビジネスマネージャーが構成アイテムに入力されている場合、このフィールドには構成アイテムの情報が自動的に入力されます。
サポート担当者	CI にこの情報が含まれている場合、このフィールドには構成アイテムの情報が自動的に入力されます。
サービスコンテキスト	影響度の重大度 イベント管理を計算するために基になる CI に関連付けられているサービス。詳細については、「インストールベースのサービス健全性ステータス」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドは、Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインがインストールされている場合にのみ利用できます。インストールベースアイテムの健全性ステータスは、インストールベースアイテムが CI とその CI に関連付けられているサービスコンテキストを含む場合にのみ表示されます。 フォームレイアウトを設定してこのフィールドを追加します。
親インストールベースアイテム	現在のインストールベースアイテムの親であるインストールベースアイテム。
ルートインストールベースアイテム	単一のクエリーでインストールベース階層全体をフェッチするために使用されるインストールベースアイテム。
世帯	インストールベースアイテムに関連付けられた世帯。 **注:** このフィールドは、Customer Service Household (com.snc.household) プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
製品	インストールベースに関連付けられ、製品モデルに関連付けられたサービスを識別するために使用される製品モデル。 **注:** 製品モデルには単一の仕様が必要です。製品モデルに関連付けられている仕様は、インストールベースフォームにのみ表示されます。
場所	製品に関連付けられた場所。
ステータス	インストールベースアイテムの現在のステータスであり、ライフサイクルのさまざまなフェーズを表します。 **注:** インストールベースアイテムのステータスによって、インストールベースフォームの [アクティブ] フィールドと [アンインストール日] フィールドが決まります。
ステータス	製品がオリジナルか交換品かを決定するオプション。
アクティブ	インストールベースがアクティブか非アクティブかを示すオプション。ステータスがアクティブの場合、製品の関連ケースを作成できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: アクティブステータス、インストール日、およびアンインストール日の間の同期は常に存在します。インストールベースフォームで、[ステータス] が [使用中] の場合は、[アクティブ] オプションが選択されていることを意味します。[ステータス] が [非アクティブ] に設定されている場合、[アクティブ] オプションは未選択のままです。
インストール日	インストールベースがアクティブになる日付。
アンインストール日	インストールベースが非アクティブになる日付。
資産	インストールベースに関連付けられた資産。
仕様	インストールベースアイテムに関連付けられた仕様。インストールベースアイテムとその階層を作成するための注文の履行に役立つオプション。 注: [仕様] フィールドは、CSM エージェント、マネージャー、および貢献者ペルソナにのみ表示されます。

注:
インストールベースアイテムのリストビューでは、[条件]、[アクティブ]、[アンインストール日]、および [資産] でデータをフィルタリングできます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[販売済み製品]、[エンタイトルメント]、および [ケース] 関連リストが表示されます。
5. 次の表の説明に従って、関連リストに入力します。

[インストールベースアイテム] 関連リスト

関連リスト	説明
子インストールベースアイテム	親インストールベースアイテムに関連するすべての子インストールベースのリスト。
販売済み製品	インストールベースアイテムに関連付けられている販売済み製品のリスト。[編集] を選択して、販売済み製品を編集します。
ケース	インストールベースアイテムに関連付けられているケースのリスト。
すべてのケース	インストールベース階層内のインストールベースに関連するすべてのケースのリスト。

自動翻訳

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

関連リスト	説明
	注: [すべてのケース] 関連リストは、インストールベース階層がインストールベースアイテムに追加された場合にのみ表示されます。
資格付与	インストールベースアイテムに関連付けられているエンタイトルメントのリスト。[新規] を選択して、インストールベースアイテムのエンタイトルメントを追加します。 注: カスタマーサービスマネージャーはエンタイトルメントを作成できます。カスタマーサービスエージェントはエンタイトルメントを表示できます。
契約	インストールベースに関連する契約のリスト。[編集] を選択して契約を編集します。
インストールベース関連パーティ	インストールベースにアクセスできる連絡先、コンシューマー、アカウント、メンバー、貢献者、およびサービス組織のリスト。インストールベース関連パーティの詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。

関連リストの詳細については、「インストールベースアイテムの関連リスト」を参照してください。

6. [更新] を選択します。
インストールベースアイテムが、選択したアカウントまたはコンシューマーに追加されます。アカウントまたはコンシューマーを選択すると、そのアカウントまたはコンシューマーに関連するすべてのインストールベースアイテムのリストを表示できます。

   注:
   アカウントまたはコンシューマーから直接、インストールベースアイテムを作成することもできます。

   a. 移動先 カスタマーサービス > 顧客 > アカウント または カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
   b. アカウントまたはコンシューマーを選択します。
   c. [インストールベースアイテム] 関連リストを選択します。
   d. [新規] を選択します。

関連情報

事業所のインストールベースアイテムの作成および管理

インストールベースアイテムの関連リスト

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、インストールベース関連リストを使用して、インストールベース階層、ケース、エンタイトルメント、およびその他のエンティティに関連す

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

自動翻訳

る情報を追跡できます。これらのテーブルを使用することで、顧客の購入を理解し、効率的なポストセールスサポートを提供できます。

インストールベースアイテムの関連リスト

関連リスト	説明
子インストールベースアイテムの作成	親インストールベースアイテムに関連付けられたすべての子インストールベースアイテムのリスト。
販売済み製品	顧客に販売されたすべての製品またはサービスのリスト。販売済み製品の作成方法の詳細については、「販売済み製品の作成」を参照してください。
ケース	現在のインストールベースアイテムに関連付けられたすべてのケースのリスト。ケースのリストにより、カスタマーサービスエージェントは、インストールベースに関連するすべてのケースと問題に 1 つの場所でアクセスできます。ケースとケースへのアクセスの詳細については、「サービスモデル基盤のケース」を参照してください。
すべてのケース	親インストールベースアイテムに関連付けられたすべての子ケースのリスト。 **注:** 子インストールベースアイテムに関連付けられている親ケースは表示されません。
エンタイトルメントの作成	顧客が受けるサポートのタイプを定義するアカウント、製品、またはサービス契約の既存のケースのリスト。エンタイトルメントの詳細については、「資格付与の設定」を参照してください。
契約の編集	現在のインストールベースアイテムに関連付けられたすべての契約のリスト。
インストールベース関連パーティ	インストールベースアイテムにアクセスできる他のすべての関係者のリスト。関係者は、ルートインストールベースアイテムにのみ追加できます。関係者のリストとデフォルトの責任の詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。 関係者をインストールベースに追加するには、「インストールベースアイテムへの関係者の追加」を参照してください。

子インストールベースアイテムの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに子インストールベースアイテムを作成して、親インストールベースアイテムのすべてのケースと問題のリストを表示します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.
2. インストールベースフォームの [関連リスト] セクションでインストールベースアイテムを選択し、[子インストールベースアイテム] を開きます。
3. [新規] を選択します。
   新しいインストールベースフォームの [親インストールベースアイテム] フィールドには、現在のインストールベースの選択内容が自動的に入力されるか、デフォルトでそれらの選択内容に設定されます。[アカウント] および [連絡先] フィールドは、子インストールベースフォームで自動的に入力されます。
4. [送信] を選択します。

エンタイトルメントの作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでエンタイトルメントを作成して、アカウント、製品、またはサービス契約の既存のケースを表示します。エンタイトルメントを作成すると、エージェントが使用できるサポートのレベルとコミュニケーションチャネルを理解するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_customerservice_manager

このタスクについて
エンタイトルメントを作成して、顧客が受けるサポートのタイプを定義します。

手順

1. インストールベースアイテムを開き、関連リストから [エンタイトルメント] を選択します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「資格付与の設定」と「CSM エンティティのエンタイトルメントの作成」を参照。
4. [送信] を選択します。

契約の編集

エージェントまたはマネージャーが カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの親インストールベースアイテムに関連する未対応の契約を編集できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin または sn_customerservice_manager

このタスクについて
[契約] 関連リストには、現在のインストールベースアイテムに関連するすべての契約のリストが表示されます。

自動翻訳

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

手順

1. インストールベースアイテムを開き、関連リストから [契約] を選択します。
2. 契約を編集するには、[編集] を選択します。
3. 契約のリストから、インストールベースアイテムにリンクする契約を選択します。

   注:
   表示される契約のリストは、[インストールベース] フォームで選択した [アカウント] オプションに関連しています。

4. [保存] を選択します。

インストール済み製品の作成

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

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

Customer Service インストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールされた製品.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

インストール済み製品フォーム

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

4. [送信] をクリックします。

ケースへの複数のインストールベースアイテムの関連付け

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、1 つ以上の関連するインストールベースアイテムをケースに関連付けて、親インストールベースアイテムに関連付けられているすべてのインストールベースアイテムにアクセスできます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager および admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケース > すべて.
2. 複数のインストールベースアイテムを関連付けるケースを開きます。
3. [影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストを開きます。

自動翻訳

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

4. [編集] を選択します。
5. [コレクション] ボックスのインストールベースアイテムの既存のリストから、右矢印を選択して追加するインストールベースを選択します。
   選択したインストールベースが [影響を受けるインストールベースアイテムリスト **(Affected Install Base Items List)**] ボックスに表示されます。
6. [保存] を選択します。

インストールベースの特性

カスタマーサービスマネージャーはインストールベースアイテムの特性を作成でき、管理者は カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してインストールベースアイテムの特性をキャプチャして追跡できます。これらの特性は、サービス要件に関する情報を提供し、インストールベースアイテムのタイムリーなメンテナンスサービスを保証します。

概要

インストールベースの特性により、ケースマネジメント、フィールドサービスマネジメント、計画メンテナンス、事後対応サービス要件などのフローをスケジュールどおりに実行できます。一部のインストールベース特性は構成可能であり、製品ごとに異なります。製品モデル特性は構成不可能であり、インストールベースアイテムに関連付けられている製品モデルから直接取得されます。

sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーのみが、インストールベースアイテムの特性を作成できます。管理者ロールを持つユーザーは、Install base characteristics プラグイン [com.snc.install_base_characteristics] を有効にして、インストールベースフォームですべてのインストールベース特性をキャプチャして表示できます。プラグインを有効にするには、「Activate a plugin」を参照してください。

インストールベース特性データモデルは、インストールベースアイテムの特性の保存方法を表します。保存先のさまざまなフィールドとテーブルの詳細については、「インストールベースアイテム特性のデータモデル」を参照してください。

ロール

admin ロールを使用すると、特性を追跡して、管理者、エージェント、ビジネスステークホルダー、および顧客に必要な製品情報を提供できます。購入時にインストールベースアイテムに関連付けられているサービスを追跡することもできます。このロールでは、構成可能な特性と構成不可能な特性をキャプチャして、インストールベースアイテムの構成仕様を表示できます。

sn_customerservice_manager ロールを使用すると、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでインストールベースアイテムの構成可能な特性のセットを作成して、インストールベースアイテムとそれに関連付けられているサービスの詳細を表示できます。インストールベース特性を作成すると、その特性がインストールベースアイテムフォームの関連リストに表示されます。詳細については、「インストールベースアイテムのインストールベース特性の作成」を参照してください。

ユーザーにさまざまなレベルの権限を提供するための、各種の機能的で詳細なロールがあります。さまざまなアクセスレベルの詳細については、「インストールベース特性のセキュリティロール」を参照してください。

インストールベースの特性

インストールベース特性は、インストールベース特性テーブル [sn_install_base_item_characteristic] に保存されます。ただし、インストールベース特性と製品モデル特性は両方とも、インストールベースフォームの [インストールベースの特性 (Install base characteristics)] および [製品モデル] 関連リストに表示されます。Customer Service プラットフォームとポータルでテキスト検索オプションを使用すると、インストールベース特性テーブルで特性を検索できます。

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

自動翻訳

インストールベースの特性は、Customer Service、Consumer Service、および Business Location Service Portal (BLSP) で表示できます。

ポータルホームページの [サポート] ヘッダーで、親インストールベースアイテムに関連付けられているインストールベース特性に関する情報を表示できます。子アイテムに関連付けられている特性は、ポータルには表示されません。Customer Service Portal のインストールベースアイテムの詳細については、「Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示」を参照してください。

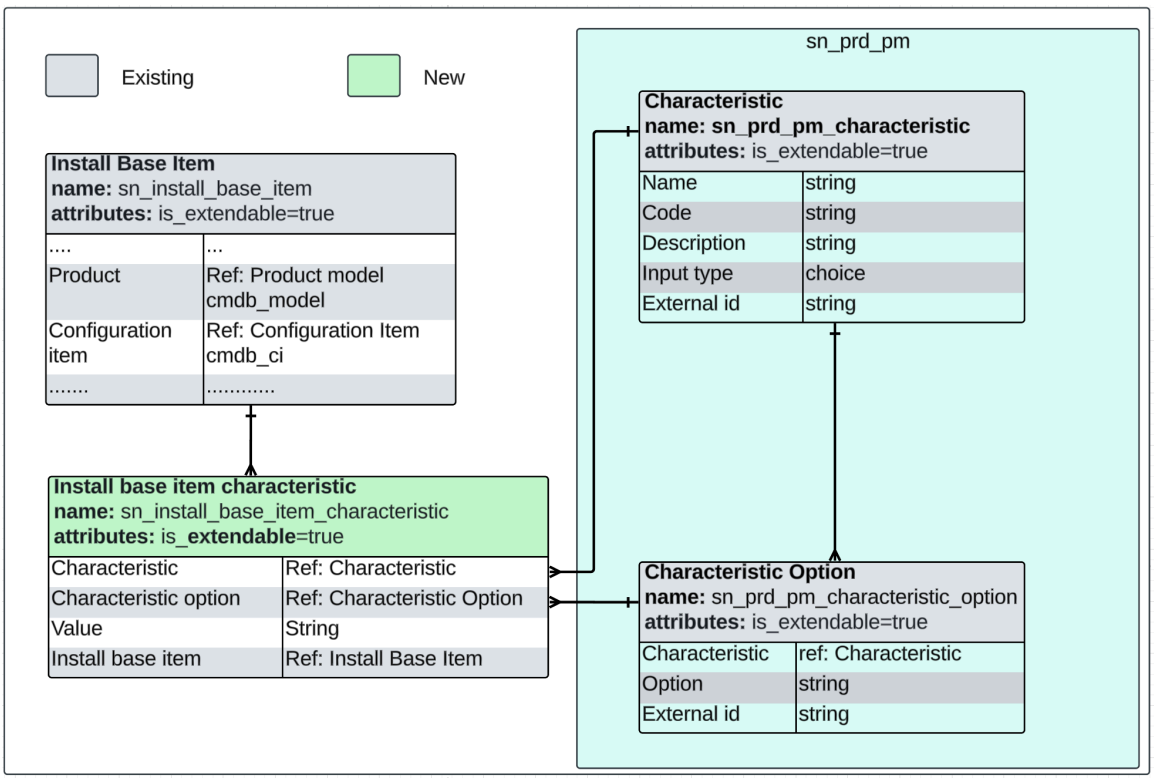
インストールベースアイテム特性のデータモデル

インストールベースアイテム特性のデータモデルは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内でインストールベースアイテムの特性の保存方法を表します。データモデルは、特性値とオプションを参照し、インストールベースアイテムに関連付けられた一連の特性を保存する方法を表示できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、インストールベースアイテムの特性を作成、読み取り、および更新するためのアクセスレベルを提供する、機能的で詳細なロールがいくつかあります。インストールベースアイテム特性テーブル [sn_install_base_item_characteristic] には、さまざまなセキュリティロールとプラグインが付属しています。セキュリティロールの詳細については、「インストールベース特性のセキュリティロール」を参照してください。

次の図は、インストールベース特性のデータモデルを示しています。データモデルは、新規および既存のインストールベースアイテムとインストールベースアイテムの特性テーブルを表します。

インストールベース特性のデータモデル



次の表では、インストールベース特性フォームのさまざまなフィールドについて説明します。

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

インストールベースアイテム特性の表

フィールド	説明
特性	インストールベースアイテムに関連付けられた特性。
特性オプション	選択した特性のオプションのリストから選択した特性オプション。 **注:** このフィールドは、選択した特性がオプションの選択肢、ブール、またはチェックボックスタイプである場合に使用できます。
値	選択した特性の文字列値。 **注:** このフィールドは、選択した特性に対して文字列入力が想定され、オプションの選択肢、ブール、チェックボックスタイプではない場合に使用できます。
インストールベースアイテム	特性が追加されるインストールベースアイテム。

インストールベース特性のセキュリティロール

カスタマーサービス管理 (CSM) ユーザーと管理者に機能的で詳細なロールをアサインして、インストールベース特性のさまざまな機能にアクセスできるようにすることができます。

機能的で詳細なロールには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでインストールベース特性を構成するためのさまざまなレベルの権限が付属しています。

次の表に、各種の機能的で詳細なロールとその説明を示します。

インストールベース特性の機能ロール

ロールタイトル	必須のプラグイン	説明	含んでいるロール	このロールに追加済み
sn_install_base.install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] および Product Catalog Management Core [sn_prd_pm] プラグイン	このロールは、インストールベースアイテム、その特性、およびすべての製品モデル特性への読み取りアクセス権を提供します。このロールは、内部ユーザーのみを対象としています。	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_mana

自動翻訳

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

インストールベース特性の機能ロール (続く)

ロールタイトル	必須のプラグイン	説明	含んでいるロール	このロールに追加済み
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics] および Product Catalog Management Core [sn_prd_pm] プラグイン	このロールは、インストールベースアイテム、その特性、および顧客に対して表示される製品モデル特性のみへの読み取りアクセス権を提供します。このロールは、外部ユーザーのみを対象としています。	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	なし
sn_install_base.install_base_manager	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテムとその特性を管理するためのアクセス権を提供します。このロールは、内部ユーザーのみを対象としています。	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	なし

インストールベース特性の詳細ロール

ロールタイトル	必須のプラグイン	説明	含んでいるロール	このロールに追加済み
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	Customer Service Install Base Characteristics [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテム特性に対する詳細な読み取りアクセス権を提供します。	sn_prd_pm.characteristics_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_base.customer_insta
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_create	Customer Service Install Base Characteristics [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテム特性に対する詳細な作成アクセス権を提供します。	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	sn_install_base.install_base_read
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write	Customer Service Install Base Characteristics [com.snc.install_base_characteristics]	このロールは、インストールベースアイテム特性に対する詳細な書き込みアクセス権を提供します。	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	sn_install_base.install_base_read

自動翻訳

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

インストールベースアイテムのインストールベース特性の作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでインストールベースアイテムの構成可能な特性のセットを作成します。その後、インストールベースアイテムとそれに関連付けられているサービスに関する詳細を表示できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

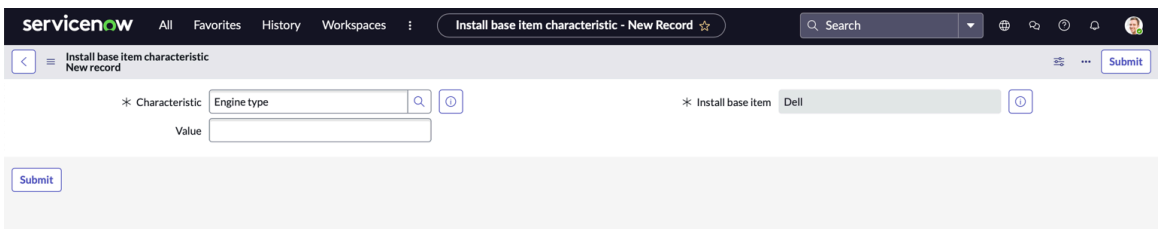
各製品には独自の属性セットがあり、ユーザーが構成できるものと構成できないものがあります。構成可能な特性はインストールベースアイテムに関連する特性のセットで、ユーザーが購入時に選択またはカスタマイズできます。これらの特性は、ユーザーごと、および製品ごとに異なります。構成不可能な特性はインストールベースアイテムに関連する固定された特性のセットで、ユーザーが購入時に選択やカスタマイズを行うことはできません。特性の詳細については、「インストールベースの特性」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.
2. リストからインストールベースアイテムを開きます。
3. [インストールベース特性 (Install Base Characteristics)] 関連リストに移動します。
4. [新規] を選択します。
5. [特性] フィールドで特性を選択します。

   [特性] フィールドの文字列タイプまたは値を選択します。[特性] フィールドが文字列タイプの場合、[値] フィールドは次の例のように表示されます。

   インストールベースアイテム特性レコードの [値] フィールド

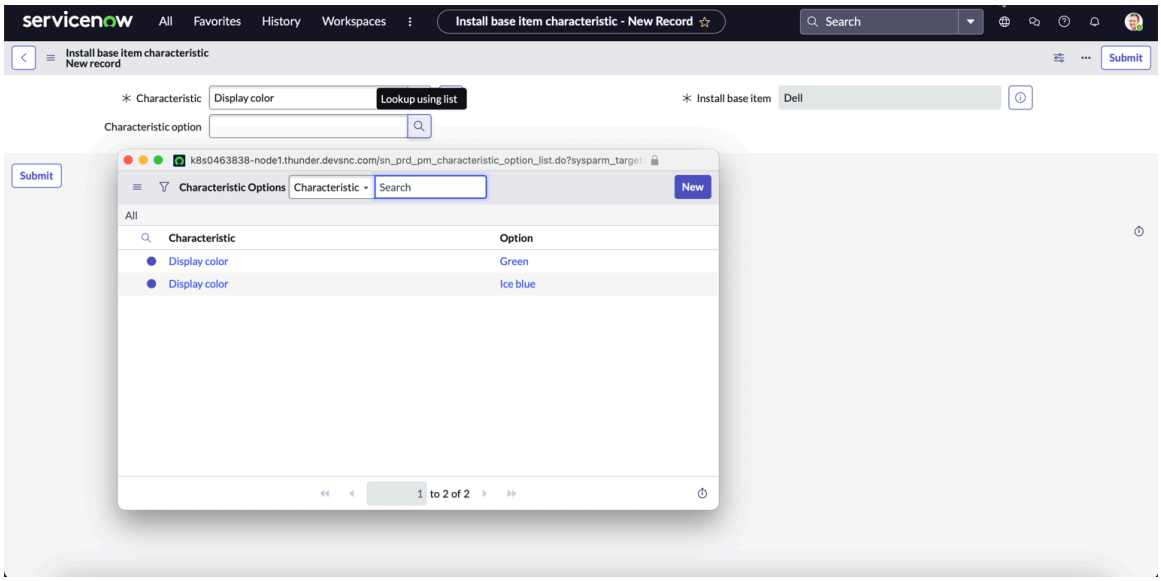


   [特性] フィールドが文字列タイプの場合、[特性オプション] フィールドは次の例のように表示されます。

自動翻訳

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

インストールベースアイテム特性レコードの [特性オプション] フィールド



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

インストールベース特性を作成すると、その特性がインストールベースアイテムフォームの関連リストに表示されます。

資産クラスと構成アイテムクラスおよびインストールベースクラスの同期

アプリケーションでモデルカテゴリ カスタマーサービス管理 (CSM) をマッピングすることで、資産クラス、構成アイテム (CI) クラス、およびインストールベースクラスを同期できます。この同期により、同じ情報が両方のエンティティにレプリケートされるため、異なるエンティティ間でデータがフローできます。

概要

インストールベースクラス、構成アイテムクラス、および資産クラスフィールドをマッピングすることで、インストールベースアイテムと資産フォームの両方の情報を同期できます。このマッピングにより、双方向の同期が作成されます。たとえば、インストールベースアイテムフォームの [場所]、[インストール日]、[コンシューマー]、[アカウント]、および [ステータス] フィールドのいずれかを更新して、インストールベースアイテムと資産フォームの間の同期を作成できます。インストールベースフォームの各フィールドの詳細については、「」を参照してください インストールベースアイテムの作成。

注:
更新を資産フォームに同期するには、インストールベースアイテムの [コンシューマー] フィールドと [アカウント] フィールドを更新する必要があります。資産フォームのフィールドを更新しても、更新がインストールベースアイテムに同期されません。

インストールベースアイテムクラス

モデルカテゴリフォームのインストールベースアイテムクラスには、インストールベーステーブル [sn_install_base_item] から拡張されたテーブルのみが表示されます。インストールベーステーブルに拡張がない場合、[インストールベースクラス] リストにオプションは表示されません。次のサンプル移行スクリプトを使用して、インストールベースレコードと既存の関連レコード間の同期を作成できます。

自動翻訳

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

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

製品インスタンス識別子

製品インスタンス識別子は、インストールベースアイテムとそれに対応する資産を追跡することで、重複レコードの作成を回避するのに役立ちます。製品インスタンス識別子は、インストールベース [sn_install_base_item] テーブルのすべての拡張に適用されます。

注:
モデルカテゴリフォームの [製品インスタンスである] フラグは、デフォルトでは読み取り専用であり、選択したモデルカテゴリに対してのみ true とマークされます。製品インスタンス識別子はハッシュ値であり、分かりやすいフィールドではありません。

インストールベースのライフサイクルフィールドとステータスおよびステータスフィールドの同期

[ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドを、インストールベースフォームの [ステータス] フィールドと [ステータス] フィールドと同期して、インストールベースエンティティのライフサイクルを追跡できます。

概要

に移行して 共通サービスデータモデル (CSDM)　　インストールベースエンティティのライフサイクルを追跡します。フレームワークの詳細については CSDM 、を参照してください 共通サービスデータモデル (CSDM)　　インストールベース管理のフレームワーク。

ライフサイクルマッピングテーブル

ライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルには、ライフサイクルステージフィールドとライフサイクルステージステータスフィールドをインストールベースフォームの [ステータス] および [ステータス] フィールドとの同期を開始するために必要な、ライフサイクルマッピングの値と選択肢が既に入力されています。マッピングレコードは、インストールベースフォームの [ステータス] フィールドを対応するライフサイクルフィールドにマッピングします。「 使用中 」および「 非アクティブ 」オプションは 「ステータス 」フィールドで使用でき、対応するマッピングはライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルで使用できます。これらのデフォルトオプションを使用すると、lifeycle フィールドとの同期を開始できます。

ライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルにマッピングレコードを追加することで、[ステータス] フィールドと [ステータス] フィールドのカスタム選択肢を作成できます。各カスタム値には、ライフサイクルマッピング [life_cycle_mapping] テーブルに関連レコードがあります。同期を開始するには、マッピングレコードを有効にする必要があります。

カスタム選択肢を作成し、[ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドを従来の [ステータス] フィールドにマッピングする方法については、「」を参照してください First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards 。

注:
カスタム選択肢にライフサイクルマッピングがない場合、[ライフサイクルステージ] フィールドと [ライフサイクルステージステータス] フィールドは [未定] ステータスのままになります。

自動翻訳

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

インストールベーステーブルの移行

フレームワーク内のすべてのテーブルとレコード CSDM を有効にしない場合は、移行プロセスの一環として CSDM インストールベーステーブル (sn_install_base_item) のみを移行できます。次のスクリプトを使用して既存のレコードを移行し、従来の [ステータス] フィールドをインストールベースのライフサイクルフィールドと同期します。

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

[store-future: BEGIN review]

商用 **MACD** ワークフロー

WIP 未定

TBD.

[End]

販売および注文管理ワークフロー

エンティティの構成とマッピングを使用して、製品とサービスの販売および注文管理ワークフローを作成します。このワークフローを作成することで、組織は、販売完了後に、収益性の高いビジネスチャンス、顧客リード、および請求、サポート、およびメンテナンスの要件を分析できます。

概要

製品は、製品が識別されてから顧客が購入するまで、複数のフェーズとワークフローを経ます。ワークフローには、製品またはサービスの見積もりの作成、注文の作成、販売済み製品、インストールベースアイテム、契約および資格付与が含まれます。

管理者は、基本的な Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core) アプリケーションをアクティブ化することで、組織のワークフローを作成し、さまざまなリードから入金へのエンティティのメタデータを構成します。Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core) プラグインを使用すると、販売済み製品のライフサイクルの間、組織が管理するワークフローを作成および構築できます。たとえば、の [リードから現金エンティティへのマッピング] フォーム Now Platform で、販売済み製品エンティティをソース エンティティとして選択し、注文をターゲット エンティティとして選択します。次に、これらのエンティティと構成をマップして、販売済み製品から注文へのフローであるターゲットフローへのソースを作成します。このマッピングは、さまざまなエンティティ間で統一されたワークフローエクスペリエンスをユーザーに提供します。

> **注:**
> エンティティは、注文に関する情報を持つテーブルのコレクションとして定義されます。情報は複数のテーブルから取得できます。

エンティティ構成

潜在顧客から現金へのエンティティの定義を構成するには、"潜在顧客から現金エンティティ" フォームで名前とコンフィギュレーション ID を定義します。この定義により、さまざまなエンティティ間で情報の行き来フローが作成されます。

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

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

エンティティの構成とマッピング

エンティティ構成のテーブルとフォームを使用して、構造を定義し、ソースエンティティからターゲットエンティティにデータを転送するエンティティを構成およびマッピングします。

概要

エンティティ構成テーブルを使用して、エンティティの構成とマッピングを作成します。

エンティティ構成テーブル

エンティティ構成テーブルは、エンティティ構成フォームのフィールドの情報を提供します。

エンティティ構成テーブル

テーブル	名前	説明
リードから現金エンティティ	sn_l2c_core_entity	リードから入金までのエンティティを定義および管理します。
リードから現金へのエンティティ定義	sn_l2c_core_entity_definition	リードから入金までのエンティティに関連付けられている定義を定義して管理します。
リードから現金エンティティ属性	sn_l2c_core_entity_attribute	リード対金エンティティに関連付けられている属性を定義および管理します。 リード対金取引属性は、エンティティに設定されている定義に基づいています。

エンティティ構成フォームの各フィールドは、1 つのエンティティ構成テーブルから情報を収集します。次の表に、フィールド、その説明、およびデータの設定元のエンティティテーブルに関する情報を示します。

注:
[リードから現金エンティティ定義] および [リードから現金エンティティ属性] は、[エンティティ構成] フォームの関連リストです。

エンティティ構成フォーム

テーブル	フィールド	説明
リードから現金エンティティ	名前	リード対金取引エンティティの名前。
リードから現金エンティティ	構成 ID	エンティティの一意の構成 ID。
リードから現金エンティティ	有効	構成に対するエンティティのステータス (アクティブか非アクティブか)。
リードから現金へのエンティティ定義	エンティティ	リード対金取引エンティティ定義への参照。
リードから現金へのエンティティ定義	タイプ	エンティティ定義のタイプ。

自動翻訳

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

エンティティ構成フォーム (続く)

テーブル	フィールド	説明
リードから現金へのエンティティ定義	テーブル	リードから現金へのエンティティに関連付けられているテーブル。
リードから現金へのエンティティ定義	ラベル	エンティティ定義のラベル。
リードから現金へのエンティティ定義	親定義	現在のエンティティ定義の親。
リードから現金へのエンティティ定義	リレーションシップフィールド	親エンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド。
リードから現金へのエンティティ定義	親フィールド	現在のエンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド。
リードから現金へのエンティティ定義	親定義を継承	現在のエンティティ定義でも使用される親定義。 **注:** 現在のエンティティ定義レコードを親レコードに関連付けられているのと同じ定義に従わせるには、 親定義の継承 を選択します。
リードから現金へのエンティティ定義	順番	構成の階層を処理および可視化するための数値順。
リードから現金エンティティ属性	フィールド	フィールドの名前
リードから現金エンティティ属性	エンティティ	リード対金取引エンティティ属性への参照。
リードから現金エンティティ属性	テーブル	リード対金取引属性に関連付けられているテーブル。
リードから現金エンティティ属性	キー	エンティティ属性の一意のキー。
リードから現金エンティティ属性	詳細	詳細構成のオプション。 **注:** 要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細] を選択します。
リードから現金エンティティ属性	スクリプト	詳細属性のスクリプト。

自動翻訳

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

エンティティマッピング

エンティティマッピングを使用すると、ソーステーブルとターゲットテーブルをマッピングして、使用可能なエンティティ構成に依存するエンティティ間でデータを転送できます。エンティティマッピングテーブルは、エンティティマッピングフォームのフィールドの情報を提供します。

エンティティマッピングテーブル

テーブル	名前	説明
リードから現金エンティティマッピング	sn_l2c_core_entity_mapping	リードから入金へのエンティティマッピングを定義してマッピングします。
リードから現金エンティティテーブルへのマッピング	sn_l2c_core_entity_table_mapping	リード対金エンティティに関連付けられているさまざまなテーブルのマッピングを定義および管理します。
リードから現金エンティティ属性マッピング	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	属性レベルで対応するリード対金エンティティとのマッピングを定義して管理します。

エンティティマッピングフォームを使用すると、エンティティを対応するテーブルおよび属性にマッピングできます。

注:
[リードから現金エンティティテーブルマッピング (Lead to Cash エンティティテーブルマッピング)] と [リードから現金エンティティ属性マッピング (Lead to Cash エンティティ属性マッピング)] は、エンティティマッピングフォームの関連リストです。

エンティティマッピングフォーム

テーブル	フィールド	説明
リードから現金エンティティマッピング	マッピング名	マッピングの名前。
リードから現金エンティティマッピング	マッピング構成 ID	マッピングの一意の ID。
リードから現金エンティティマッピング	ソースエンティティ	マッピングプロセスのソースエンティティ。
リードから現金エンティティマッピング	ターゲットエンティティ	マッピングプロセスのターゲットエンティティ。
リードから現金エンティティマッピング	有効	ターゲットエンティティのステータス (マッピングに対してアクティブかどうか)。
リードから現金エンティティテーブルへのマッピング	ソースエンティティテーブル	ソースエンティティに関連付けられているテーブル。
リードから現金エンティティテーブルへのマッピング	ターゲットエンティティテーブル	ターゲットエンティティに関連付けられているテーブル。
リードから現金エンティティテーブルへのマッピング	条件を使用	マッピングに必要な条件。

自動翻訳

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

エンティティマッピングフォーム (続く)

テーブル	フィールド	説明
		注: 特定のマッピング条件を設定するには、[条件を使用] を選択します。
リードから現金エンティティテーブルへのマッピング	条件	ソースエンティティからターゲットエンティティにテーブルをマッピングするための条件。
リードから現金エンティティテーブルへのマッピング	有効	ソースエンティティのステータス (マッピングに対してアクティブかどうか)。
リードから現金エンティティテーブルへのマッピング	順番	マッピングの数値の優先度。
リードから現金エンティティ属性マッピング	エンティティテーブルマッピング	リードから入金へのエンティティテーブルマッピングへの参照。
リードから現金エンティティ属性マッピング	ソース属性	ソースエンティティに関連付けられている属性。
リードから現金エンティティ属性マッピング	ターゲット属性	ターゲットエンティティに関連付けられている属性。
リードから現金エンティティ属性マッピング	詳細	詳細マッピングのオプション。 注: 要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細] を選択します。
リードから現金エンティティ属性マッピング	スクリプト	マッピングをカスタマイズするスクリプト。

エンティティ構成の作成

エンティティ構成を作成して 2 つのエンティティ間のワークフローを構成し、既存の構成を更新し、販売済み製品の一時停止、再開、切断などのアクションを実行できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 現金につながる > エンティティ構成.
2. 潜在顧客から現金エンティティ フォームで、 新規 を選択してエンティティを作成します。
3. フォームの [名前] フィールドにエンティティ名を入力し、[構成 **ID]** フィールドにエンティティ ID を入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

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

自動翻訳

4. [送信] を選択します。
   エンティティ構成を作成しました。ここで、リードからチャンスへのエンティティの定義と属性を作成する必要があります。
5. "潜在顧客から現金エンティティ" フォームの [潜在顧客から現金エンティティの定義] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ定義を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
7. [送信] を選択します。
8. "潜在顧客から現金エンティティ" フォームの [潜在顧客から現金エンティティ属性] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ属性を作成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果

エンティティ構成を作成し、その定義と属性を定義しました。ここで、ユーザー定義エンティティマッピングを作成する必要があります。マッピングの作成方法については、以下を参照してください エンティティマッピングの作成。

エンティティマッピングの作成

エンティティ マッピングを作成して 2 つのエンティティ間のワークフローを構成し、既存の構成を更新し、販売された製品の中断、再開、切断などの一連の宣言アクションを実行できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 見込み顧客から現金へ > エンティティマッピング.
2. 潜在顧客から現金エンティティへのマッピング フォームで、 新規 を選択してマッピングを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
   エンティティマッピングを作成しました。エンティティテーブルマッピングとエンティティ属性マッピングを作成する必要があります。
5. 潜在顧客から現金エンティティへのマッピング フォームの 潜在顧客から現金へのエンティティ テーブル マッピング 関連リストで、 新規 を選択してエンティティ テーブル マッピングを作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
7. [送信] を選択します。
8. 潜在顧客から現金エンティティへのマッピング フォームの リードから現金エンティティ テーブルへのマッピング 関連リストで、 新規 を選択して属性マッピングを作成します。

自動翻訳

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

9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

10. [送信] を選択します。

顧客ライフサイクル管理ワークフロー

Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) アプリケーションを有効にして、販売済み製品のライフサイクルを管理します。

概要

顧客ライフサイクル管理ワークフロー (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) アプリケーションを使用すると、既存の構成を更新し、販売済み製品とその階層全体を変更、一時停止、再開、または切断できます。ワークフローは、効果、インスタンスの作成、デルタ、インスタンスのコミットなどの潜在顧客から現金へのトランザクション操作を使用して構築および構成されます。Lead to Cash Core (com.snc.l2c_core) プラグインのトランザクション操作の詳細については、「」を参照してください 販売および注文管理ワークフロー。

顧客ライフサイクル管理ワークフローのプラグイン

次の表に、ライフサイクル管理ワークフロープラグインに必要なプラグインを示します。

ライフサイクル管理ワークフロープラグインに必要なプラグイン

プラグイン	説明
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	顧客は、顧客のインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。 インストールベース管理の詳細については、「」を参照してください インストールベース管理。
Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm)	企業が、顧客にマーケティング、販売、提供する製品とサービスを定義できるようにします。 製品カタログの詳細については、「」を参照してください 製品カタログとカテゴリ。
リードからキャッシュコア (com.snc.l2c_core)	顧客がさまざまなエンティティのワークフローを作成および構築できるようにします。Lead to Cash Core プラグインの詳細については、以下を参照してください 販売および注文管理ワークフロー。
Order Management (com.sn_ind_tmt_orm)	製品およびサービスの注文の完全なライフサイクルをキャプチャ、拡張、および監視します。このプラグインを使用すると、注文のオーケストレーション、データ拡張、および構成を効率的に処理して、正確でタイムリーな履行を実現できます。

自動翻訳

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

ライフサイクル管理ワークフロープラグインに必要なプラグイン (続く)

プラグイン	説明
	注文管理の詳細については、「」を参照してください Order Management。

ライフサイクルのワークフローと構成

販売済み製品の階層全体に対して 変更、 一時停止、 再開、および 切断 アクションを実行して、製品の状態と特性を変換および維持します。販売済み製品エンティティに対してこれらのアクションを実行して、既存の製品またはサービスを更新できます。宣言アクションは、 のアカウント詳細ページの 構成可能ワークスペース[販売済み製品] 関連リストで使用できます。

注:
[注文から販売済み製品] および [販売済み製品] フローを含む宣言アクションは、Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

ワークフロー

複数のサブフローは、販売済み製品とその構成の更新に役立つ変更、一時停止、再開、および切断アクションに基づいています。フローは、顧客ライフサイクル管理ワークフロープラグインを有効にしたときに出荷される一連のエンティティ構成に基づいています。

次の表に、宣言アクションのフローを示します。

宣言アクションのフローデザイナー

フロー	説明
販売された製品の注文先	このフローは、販売済み製品で一時停止アクションがトリガーされたときに 一時停止 命令を作成します。
注文を再開する販売済み製品	このフローは、販売済み製品で再開アクションがトリガーされたときに 再開 注文を作成します。
販売済み製品の接続解除順序	このフローは、販売済み製品で切断アクションがトリガーされたときに、 切断 注文を作成します。
販売済み製品に注文を追加する	このフローは、販売済み製品で [注文を追加] アクションがトリガーされたときに注文を作成します。

自動翻訳

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

宣言アクションのフローデザイナー (続く)

フロー	説明
	注: Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインでは、sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_manage プロパティはデフォルトで **False** に設定されています。ただし、Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) プラグインがインストールされている場合、プロパティ値は **True** に設定されます。 プロパティ値が false の場合、販売済み製品 (sn_install_base_sold_product) テーブルにレコードが作成されます。プロパティ値が true の場合、レコードは [製品在庫 (sn_prd_invt_product_inventory)] テーブルに作成されます。
販売済み製品の注文の変更	このフローは、注文に対して変更アクションがトリガーされたときに 変更 注文を作成します。 **注:** Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインでは、sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_manage プロパティはデフォルトで **False** に設定されています。ただし、Order Management for Telecom, Media and Tech (com.sn_om_tmt) プラグインがインストールされている場合、プロパティ値は **True** に設定されます。 プロパティ値が false の場合、販売済み製品 (sn_install_base_sold_product) テーブルにレコードが作成されます。プロパティ値が true の場合、レコードは [製品在庫 (sn_prd_invt_product_inventory)] テーブルに作成されます。
販売済み製品への注文の一時停止	このフローは、注文で 一時停止 アクションがトリガーされたときに販売済み製品を作成します。
販売済み製品への注文を再開	このフローは、注文で 再開 アクションがトリガーされたときに販売済み製品を作成します。
販売済み製品への注文の接続を解除	このフローは、注文で 切断 アクションがトリガーされたときに販売済み製品を作成します。

注:
販売済み製品から注文、および注文から販売済み製品へのデータの前後のフローは、一連のエンティティ構成を使用して行われます。

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

自動翻訳

構成管理

構成は、データが 1 つのエンティティから別のエンティティにフローできるようにする一連のエンドツーエンドのフローです。各宣言アクションでトリガーされるサブフローは、次の表にリストされている構成に基づいています。

宣言アクションの構成

構成	構成 ID	ソースエンティティ	ターゲットエンティティ
受注する販売済み製品	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	販売済み製品	順番
注文する製品在庫	sn_l2c_cust_flows_pi_to_order	製品インベントリ	順番
注文から製品在庫	sn_l2c_cust_flows_order_to_pi	順番	製品インベントリ
販売済み製品への注文	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	順番	販売済み製品

構成の詳細については、以下を参照してください エンティティの構成とマッピング。

関連情報

- 販売済み製品とその階層の変更
- 販売済み製品の一時停止
- 販売済み製品の再開
- 販売済み製品の切断

販売済み製品とその階層の変更

販売済み製品とその上の完全な階層 CSM 構成可能ワークスペース を変更して、既存の構成を更新できるようにします。たとえば、販売済み製品の特性と、それに関連付けられている品目 (階層) を変更できます。

このタスクについて
注文が作成されると、注文の履行プロセスが開始されます。注文が履行され、 完了 とマークされると、販売済み製品への注文フローがトリガーされます。このフローでは、販売済み製品に変更を適用します。変更は、注文で指定された更新に基づきます。

始める前に
必須のプラグイン:製品コンフィギュレーター UI (app-prd-config-ui)

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、 顧客 > アカウント.
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、特性と品目を変更する製品を選択します。

> **注:**
> 販売済み製品が [アクティブ] ステータスの場合のみ、ルートまたは販売済み子製品のいずれかに対して [変更] アクションを実行できます。販売済み製品には、仕様が関連付けられていない製品オファリングが必要です。2 つの販売済み製品を同時に選択した場合、[変更] アクションを実行することはできません。

自動翻訳

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

5. [変更] を選択します。
6. コンフィギュレーター UI で、販売済み製品の既存の構成を変更します。
   コンフィギュレーター UI の詳細については、こちらを参照してください Exploring Sales and Order Management 。
7. [更新] を選択します。
   販売済み製品を変更する注文が作成されます。[販売済み製品] ページの確認メッセージから注文番号を選択して注文を開き、注文品目を表示できます。または、[顧客注文] リストで注文を検索することもできます。

販売済み製品の一時停止

での販売済み製品とその階層 CSM 構成可能ワークスペースを一時停止する注文を作成します。販売した製品を一時停止することで、キャンセルされた製品またはサービスの数を減らし、その製品またはサービスの修正に時間をかけることができます。

このタスクについて

注文が作成されて 完了 とマークされると、履行後に販売済み製品への注文フローがトリガーされます。このフローを使用すると、販売済み製品を一時停止できます。

> **注:**
> また、再開注文を作成せずに、販売済み製品を無期限に停止することもできます。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、 顧客 > アカウント.
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、一時停止する販売済み製品を選択します。

   > **注:**
   > ルート販売済み製品が [アクティブ] ステータスである場合にのみ、一時停止アクションを実行できます。販売済み製品には、関連付けられた仕様があってはなりません。販売済み子製品を選択した場合、[一時停止] オプションは表示されません。

5. [中断] を選択します。
6. [販売済み製品の停止] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、停止を開始する 開始日時 を入力します。

   > **注:**
   > [開始日時] フィールドのみを入力すると、一時停止注文品目が作成されます。[終了日時] フィールドも入力されている場合、同じ注文ヘッダー内に再開注文品目が作成されます。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
   たとえば、改修による障害が停止の理由になる可能性があります。
8. [中断] を選択します。

タスクの結果

一時停止アクションを含む注文が、一時停止注文品目に対して作成されます。終了日時を指定すると、再開注文明細が同じ注文の一部として作成されます。一時停止アクション品目を [完了] に更新

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

自動翻訳

すると、販売済み製品のステータスが自動的に [一時停止] に更新されます。再開アクション品目のステータスを [完了] に移動すると、販売済み製品のステータスが [アクティブ] ステータスに更新されます。再開アクションは、販売済み製品のステータスを [非アクティブ] として設定した場合にのみ有効になります。

販売済み製品の再開

販売済み製品とその階層 CSM 構成可能ワークスペースを再開する注文を作成します。販売した製品を再開することで、製品またはサービスを再開できます。

このタスクについて
注文が作成されて 完了 とマークされると、履行後に販売済み製品への注文フローがトリガーされます。このフローを使用すると、販売済み製品を再開できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、 顧客 > アカウント.
3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストで、再開する販売済み製品を選択します。

   注:
   ルート販売済み製品が [アクティブ] ステータスである場合にのみ、再開アクションを実行できます。販売済み製品には、関連付けられた仕様があってはなりません。販売済み子製品を選択した場合、[再開] オプションは表示されません。

5. [再開] を選択します。

   再開アクションは、非アクティブまたは一時停止状態の販売済み製品でのみ有効になります。

6. [販売済み製品の再開] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、販売済み製品を再開する時刻を入力します。
7. [再開] を選択します。

タスクの結果
販売済み製品を再開するための注文が作成されます。

販売済み製品の切断

で CSM 構成可能ワークスペース 販売済み製品を切断して、製品とそのサービスを完全に切断できるようにします。

このタスクについて
注文フォームで注文が作成されて [完了] とマークされると、フローがトリガーされます。このフローを使用すると、履行後に販売済み製品とそのサービスを切断できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_admin または sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、 顧客 > アカウント.

自動翻訳

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

3. 販売済み製品が属するアカウントを開きます。
4. [販売済み製品] 関連リストから、切断する販売済み製品を選択します。

> **注:**
> 切断アクションは、ステータスがアクティブで、仕様が関連付けられていない製品オファリングがある 1 つのルート販売済み製品に対してのみ実行できます。販売済み子製品を選択した場合、このオプションは表示されません。

5. [切断] を選択します。
6. [販売済み製品の切断] ポップアップ ウィンドウで、[開始日時] フィールドに切断を開始する時刻を入力し、[切断の理由] フィールドに製品を切断する理由を入力します。
7. [送信] を選択します。

タスクの結果

切断のオーダーが作成されます。注文が履行されると、販売済み製品は [非アクティブ] ステータスに移行します。

ワークフローの拡張ポイント

の Now Platform® 拡張ポイントを使用して、既存のスクリプトを上書きするか、ワークフローのカスタムスクリプトを呼び出します。

では Now Platform® 、顧客ライフサイクル管理ワークフローに使用可能な拡張ポイントにアクセスできます。まず、アプリケーションナビゲーターに **sys_extension_point.list** と入力し、 **Enter** キーを押します。次に、レコードの詳細を表示する拡張ポイントを選択できます。既存のスクリプトを上書きする場合は、[実装の作成] を選択できます。

拡張ポイントを作成して、まだ構成されていない販売済み製品拡張のワークフローを作成できます。拡張ポイントを上書きして構成を作成することもできます。顧客ライフサイクル管理ワークフローの既存の拡張と構成の詳細については、「」を参照してください 顧客ライフサイクル管理ワークフロー。

各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

次の表に、顧客ライフサイクル管理ワークフローの拡張ポイントを示します。

Customer Life Cycle Management Worklows アプリケーションの拡張ポイント

拡張ポイント	説明
CustomerWorflowsEP sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	既存のフローと構成を上書きします。 この拡張機能は、次の 2 つの理由のいずれかで使用できます。 • 現在の販売済み製品 (sn_install_base_sold_product) テーブルの拡張であるカスタムフローを実行する場合。既存のフローの詳細については、「」を参照してください 顧客ライフサイクル管理ワークフロー。

自動翻訳

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

Customer Life Cycle Management Worklows アプリケーションの拡張ポイント (続く)

拡張ポイント	説明
	• 顧客獲得から現金へのコアのカスタム構成を実行する場合。既存のリードから現金への構成の詳細については、以下を参照してください エンティティの構成とマッピング。
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows。GetSoldProductClassEP	正しい販売済み製品と製品在庫クラスを返します。この拡張を使用して、 追加 フローと 変更 フローでカスタムフローを作成できます。
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows。CustomerWorkflowCompleteEP	既存のメソッドを上書きして、販売済み製品への注文フローが完了した後にカスタムの後処理アクションを実行します。

アカウントと連絡先の設定

アカウントはサポート対象の外部顧客であり、連絡先はアカウントの従業員であるユーザーです。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

アカウントには、顧客アカウントとパートナーアカウントの 2 種類があります。[アカウント] フォームの [顧客] および [パートナー] フィールドは、アカウントタイプを表しています。アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方として作成できます。

パートナーは、サポート対象の外部顧客であり、他の顧客への販売、サポートを行っています。パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。

注:
顧客アカウントデータをインポートした後、アカウントコードシステムプロパティも設定する必要があります。

アカウントは複数の連絡先を持つことができますが、連絡先には 1 つのアカウントのみを関連付けることができます。連絡先には、1 つ以上の資産とサービス契約を関連付けることができます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、顧客のポータルにログインすることもできます。

注:
連絡先はシステム内のユーザーです。連絡先を作成すると、そのユーザーが [ユーザー] テーブル (sys_user) にも追加されます。

手順

- ガイド付き設定を使用して、既存のアカウントと連絡先をインポートできます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、新しいアカウントと連絡先を作成できます。

ガイド付き設定を使用したアカウントと連絡先のインポート

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定を使用して、既存のアカウントと連絡先をインポートします。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
顧客アカウントデータをインポートした後、アカウントコードシステムプロパティも設定する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [基盤データ] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
3. 次のいずれかをクリックします。
   - アカウントのインポート
   - 連絡先のインポート
4. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
5. 変換マップを作成します。
6. 変換マップを実行してデータを転送します。
7. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

アカウントコードとアカウントパス

アカウントコードはアカウントの一意の識別子であり、アカウントパスはアカウント階層を確立します。

アカウントコード

アカウントコードは、ServiceNow インスタンスのアカウントを識別する一意のキーです。このコードは、アカウントフォームの [アカウントコード] フィールドに保存されます。

アカウントコードは一意である必要があります。アカウント [customer_account] テーブルに既に存在するアカウントコードを使用して新しいレコードを挿入しようとすると、コードの値が次のエラーになります。

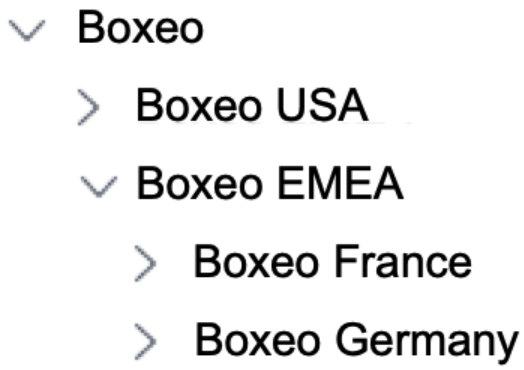
```
java.sql.BatchUpdateException：キー account_path のエントリーが重複しています
```

アカウントパス

アカウントパスは、さまざまなアカウント間の階層を確立します。このパスは、アカウントフォームの [アカウントパス] に保存されます。

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

アカウントパスは、階層内の各アカウントのアカウントコードの組み合わせです。たとえば、次のアカウントを使用してアカウントパスを示してみましょう。



アカウントパスをデモするアカウントの例

アカウント	アカウントコード	アカウントパス
Boxeo	~~~~1	~~~~1 Boxeo は親会社です。Boxeo のアカウントパスはアカウントコードと同じであり、これは階層内の最初の要素であることを示します。
Boxeo USA	~~~~2	~~~~1/~~~~2 Boxeo USA は Boxeo の子会社です。アカウントパスの構造は、Boxeo/Boxeo USA として解釈されます。
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~3 Boxeo EMEA も Boxeo の子会社で、アカウントパスの構造は Boxeo/Boxeo EMEA として解釈されます。
Boxeo France	~~~~5	~~~~1/~~~~3/~~~~5 Boxeo France は Boxeo EMEA の子会社です。このアカウントパスの構造は、Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo France として解釈されます。

アカウントレコードのインポート

何らかのソースシステムから変換マップを使用してデータをインポートしてアカウントレコードを作成する場合は、必ずビジネスルールを実行してください。アカウントパスは、ビジネスルールを使用したアカウント [customer_account] テーブルのレコードの挿入、更新、および削除に基づいて追加、更新、および削除されます。ビジネスルールが実行されない場合、アカウントパスが空白になり、データアクセスの問題が発生する可能性があります。

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

自動翻訳

注:
インポート中にビジネスルールを実行しない場合は、新しくインポートされたレコードの [アカウントパスの更新 **(Update account path)**] ビジネスルールでスクリプトを実行して、アカウントパスを正しく設定します。

アカウントコードのプロパティを設定します。

顧客アカウント情報をインポートしたら、[*com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*] プロパティを正しいアカウントコード値で更新します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path システムプロパティには、アカウント (customer_account) テーブルに最近作成された顧客アカウントのアカウントコードの値が保存されます。

新しい顧客アカウントレコードを作成すると、システムはこのプロパティを使用してアカウントの一意のアカウントコード値を決定します。その後、プロパティは、次のアカウントコード値を次のアカウントレコード挿入の一意の値として設定できるように、この最新のアサインされた値で更新されます。

[*com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*] プロパティの値は、最後に挿入された顧客アカウントレコードの [アカウントコード] フィールドの値と一致している必要があります。他のソースまたはインスタンスからデータをインポートすることで顧客アカウントレコードを作成すると、これらの値が同期されない場合があります。これらの値が一致しない場合、システムはアカウントテーブル内の次の新規レコードの作成時にエラーを生成します。

java.sql.BatchUpdateException：キー account_path のエントリーが重複しています

このエラーを修正するには、以下の手順を使用してください。

手順

1. 最後に作成されたアカウントのアカウントコードを決定します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルに移動します。
3. *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* プロパティをステップ 1 で決定した値に設定します。

顧客アカウントの作成

アカウントは、サポート対象の外部顧客です。アカウントレコードを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
アカウントには、顧客アカウントとパートナーアカウントの 2 種類があります。[アカウント] フォームの [顧客] および [パートナー] フィールドは、アカウントタイプを表しています。アカウントは、顧客アカウント、パートナーアカウント、またはその両方として作成できます。

パートナーは、サポート対象の外部顧客であり、他の顧客への販売、サポートを行っています。パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 をクリックし、次のいずれかのアクションをクリックします。
   - 顧客アカウントを作成するには、[アカウント] をクリックします。
   - パートナーアカウントを作成するには、[パートナー] をクリックします。
2. [新規] をクリックし、アカウントフォームのフィールドに入力します。
3. [送信] をクリックします。

追加のアカウントの住所の作成

アカウントには、メインの住所と、出荷先および請求先の住所など、複数の住所を指定することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
アカウントのメインの住所は、アカウントフォームのフィールドに保存されます。アカウントの出荷先と請求先の住所は、[住所] 関連リストで作成され、保存されます。アカウントには、複数の出荷先と請求先の住所を指定できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > アカウント.
2. 目的のアカウントの番号をクリックします。
3. [住所] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 場所フォームのフィールドに入力します。
5. 住所のタイプとして、[請求先] または [出荷先] のいずれかを選択します。
6. オプション: [プライマリー] フィールドを有効にします。
   複数の請求先または出荷先の住所がある場合は、このフィールドを使用して 1 つをプライマリーアドレスとして指定します。
7. [送信] をクリックします。

顧客連絡先の作成

連絡先とは、アカウントの従業員であるユーザーのことです。連絡先レコードを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
アカウントは複数の連絡先を持つことができますが、連絡先には 1 つのアカウントのみを関連付けることができます。連絡先には、1 つ以上の資産とサービス契約を関連付けることができます。また、連絡先はユーザー ID を保持して、顧客のポータルにログインすることもできます。

注:
連絡先はシステム内のユーザーです。連絡先を作成すると、そのユーザーが [ユーザー] テーブル (sys_user) にも追加されます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > 担当者.
2. [新規] をクリックし、[連絡先] フォームのフィールドに入力します。
3. 連絡先情報 (名前、メールアドレス、電話番号など) を入力します。
4. 連絡先の会社の名前を [アカウント] フィールドに入力します。
5. [タイムゾーン] を選択します。
6. [言語] を選択します。
7. [通知] 設定を選択します。
8. [送信] をクリックします。
   登録要求が承認された後、顧客の連絡先はユーザー ID と一時パスワードが記載されたメールを受信します。連絡先は、初回ログイン時に、パスワードを変更するように求められます。

コンシューマーを設定

コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

コンシューマーは複数のアドレスを持つことができ、そのうちの 1 つがプライマリアドレスです。

手順

- ガイド付き設定を使用して、既存のコンシューマーをインポートできます。
- アプリケーションを使用して カスタマーサービス管理 (CSM) コンシューマーを作成できます。

ガイド付き設定でのコンシューマーのインポート

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定を使用して、既存のコンシューマーをインポートします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

コンシューマーは複数のアドレスを持つことができ、そのうちの 1 つがプライマリアドレスです。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[開始]をクリックします
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[コンシューマーのインポート **(B2C)]** をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

自動翻訳

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

コンシューマーの作成

コンシューマーは、企業/消費者間 (B2C) ビジネスモデルの顧客です。コンシューマーのレコードを作成するには、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
コンシューマーは複数のアドレスを持つことができ、そのうちの 1 つがプライマリアドレスです。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
2. [新規] をクリックし、[コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。
3. コンシューマー情報 (名前、メールアドレス、電話番号など) を入力します。
4. [プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力します。
   コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。
5. オプション: [初期設定] タブで目的のフィールドを設定します。
6. [送信] をクリックします。
   レコードがコンシューマーテーブル (csm_consumer) に追加されます。プライマリーアドレスが [住所] 関連リストに追加され、[プライマリー] フィールドが [**true**] に設定されます。

追加のコンシューマーの住所の作成

コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスを含む複数の住所を指定できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。[プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力して [送信] をクリックすると、この情報がプライマリーアドレスとして [住所] 関連リストにて追加され、[プライマリ] フィールドが [true] に設定されます。[プライマリーアドレス] フィールドに加えられた変更は、関連リストでも更新されます。コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスしか指定できません。

請求先や出荷先の住所などのその他の住所は、[住所] 関連リストで作成され、保存されます。これらの他の住所の場合、[プライマリー] フィールドは [**false**] に設定されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
2. 目的のコンシューマーの番号をクリックします。
3. [住所] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 場所フォームのフィールドに入力します。
5. この住所をコンシューマーのプライマリーアドレスとして示すには、[プライマリー] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

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

コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。

6. [送信] をクリックします。

ユーザーの複数のコンシューマープロファイルの作成

コンシューマープロファイルの概念とは、個人に複数のプロファイルを関連付けることができるという考え方です。たとえば、コンシューマーは ヘルスケアとライフサイエンス の患者プロファイル、公共機関デジタルサービス の構成員プロファイルを同時に持つことができます。

Utah リリース以降、カスタマーサービス管理 (CSM) にはコンシューマー (csm_consumer) テーブルへの参照を含むコンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルが導入され、コンシューマープロファイルを定義してサポートできます。カスタマーサービス管理 (CSM) 内でユーザー 1 名に対して複数のプロファイルを作成する場合、各プロファイルに、販売済み製品、ケース、インタラクション、インストールベースなどのフィールドと関係データの独自のセットを指定できます。コンシューマープロファイルを作成して定義することで、プロファイル固有のデータを識別して区別できます。

各業種のケース (sn_customerservice_case)、販売済み製品 (sn_install_base_sold_product)、インストールベースアイテム (sn_install_base_item)、インタラクション (interaction)、またはトランザクションデータ用の子テーブルで consumer_profile 列を使用する必要があります。各業種で、業界固有のユースケースに合わせてコンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルを拡張できます。

コンシューマープロファイルで使用されるテーブル

カスタマーサービス管理 (CSM) には、ケース、販売済み製品、インストールベースアイテム、およびインタラクションテーブルにコンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) 列が導入されているため、さまざまなユースケースに対して業界で使用されるプロファイル固有のデータを特定して差別化できます。

テーブルとプラグイン

プラグイン	テーブル	追加された列
Customer Service Base Entities [com.snc.cs_base]	ケース [sn_customerservice_case]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	インストールベースアイテム [sn_install_base_item]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	インタラクション [interaction]	消費者プロファイル [consumer_profile]
	タスク [sn_customerservice_task]	消費者プロファイル [consumer_profile]

注:
コンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルは、さまざまな業界内や業界全体でコンシューマーの複数プロファイルをサポートするために使用される拡張専用テーブルです。

自動翻訳

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

コンシューマープロファイルの場所のテーブル

コンシューマープロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルには、コンシューマープロファイルと場所の間の関係が保存されます。

Vancouver リリース以降、コンシューマープロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルが導入されました。このテーブルを使用すると、複数のアドレスをサポートするようにコンシューマープロファイルを拡張できます。この機能を追加すると、コンシューマープロファイルと場所の関係が有効になり、さまざまな業界で個々のプロファイルの複数の住所を管理できるようになります。

コンシューマープロファイルの場所テーブルのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
コンシューマープロファイル	参照	コンシューマーに関連付けられているプロファイル。
ロケーション	参照	コンシューマーに関連付けられている場所の詳細。
場所タイプ	リスト	請求、出荷、郵送など、このレコードが表す場所のタイプ。 **注:** コンシューマープロファイルの場所レコードを 1 つまたは複数の場所タイプに関連付けることができます。
アクティブ	True/False	コンシューマープロファイルと住所のマッピングのステータス。 **注:** デフォルトでは、アクティブなフィールドは **True** に設定されていますが、コンシューマープロファイルの場所のリンクを **False** に設定することで無効にすることができます。

コンシューマープロファイルへの場所の関連付け

ファイナンシャルサービスオペレーション、ヘルスケアとライフサイエンス、公共機関デジタルサービス Core などの業界全体のコンシューマープロファイルと場所の関係を有効にすることで、複数のコンシューマープロファイルを カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの対応する住所に関連付けることができます。

自動翻訳

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

概要

個々のコンシューマープロファイルを複数の場所に関連付けることも、コンシューマープロファイルの場所を使用して複数のコンシューマープロファイルを同じ場所にリンクすることもできます。つまり、さまざまな業界がコンシューマープロファイルを複数の場所と場所タイプに関連付けることができます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、コンシューマー (csm_consumer) テーブルへの参照を含みコンシューマープロファイルの定義とサポートに役立つ、コンシューマープロファイル (sn_csm_consumer_profile) テーブルをサポートします。

ユースケース

たとえば、ヘルスケアとライフサイエンス 業界で臨床スタッフは、レポートを送付するための郵送先住所とサンプルを採取するための自宅住所など、複数の住所を患者に対して保存できる必要があります。同様に、ファイナンシャルサービスオペレーション 業界で金融機関は、重要書類の郵送先住所と請求のための勤務先住所など、複数の住所を顧客に対して保存できる必要があります。

シナリオの中には、企業/消費者間 (B2C) の顧客が、プロファイル全体でさまざまな目的で使用できる複数のアドレスを持ち、それぞれが別々のアドレスとして機能する場合があります。たとえば、顧客の住所は、ファイナンシャルサービスオペレーション プロファイルでは出荷先住所として機能し、同時に ヘルスケアとライフサイエンス プロファイルでは請求先住所として機能することがあります。

関連情報

- 既存のコンシューマーの場所とコンシューマープロファイルの関連付け
- 場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける

既存のコンシューマーの場所とコンシューマープロファイルの関連付け

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション内でコンシューマープロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルを使用して、既存のコンシューマーの場所をコンシューマープロファイルに関連付けます。コンシューマープロファイルと場所を接続することで、業界は個々のプロファイルに関連付けられた複数の住所を処理できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

コンシューマープロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location] テーブルを使用すると、コンシューマープロファイルと場所の間の関係を保存できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで「sn_csm_consumer_profile_location_list.do」と入力します。
2. [コンシューマープロファイルの場所 (Consumer Profile Locations)] レコードで [新規] を選択します。
3. [ロケーション] フィールドでルックアップアイコン を選択し、場所のリストを開きます。
4. コンシューマープロファイルに関連付ける場所を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コンシューマープロファイルの場所のテーブル」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
コンシューマープロファイルに場所が追加されました。さらに、ユースケースに応じて郵送先住所や出荷先住所などの別住所を含め、それらを同じコンシューマープロファイルに関連付けることができます。

関連情報
場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける

場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける
場所を作成し、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでコンシューマープロファイルに関連付けます。この機能を使用すると、複数のアドレスを作成し、他の目的に役立つコンシューマープロファイルに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーが場所を作成してコンシューマープロファイルに関連付ける理由の一例を示します。ヘルスケアとライフサイエンス業界では、臨床スタッフは、レポートを送付するための郵送先住所とサンプルを採取するための自宅住所など、複数の住所を患者に対して保存できます。

手順
1. ナビゲーションフィルターで「sn_csm_consumer_profile_location_list.do」と入力します。
2. [コンシューマープロファイルの場所 (Consumer Profile Locations)] レコードで、コンシューマープロファイルを選択します。
3. [ロケーション] フィールドでルックアップアイコン を選択し、場所のリストを開きます。
4. [コンシューマープロファイルの場所 (Consumer Profile Locations)] レコードで [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   場所フォームの [コンシューマー] フィールドは入力が必須です。[コンシューマー] フィールドが空の場合、エラーが発生します。

6. [送信] を選択します。

   注:
   複数のコンシューマープロファイルの場所のレコードが場所に関連付けられている場合、場所レコードを削除することはできません。

   新しい住所が作成され、[ロケーション **(Location)]** フィールドに追加されます。この場所をコンシューマープロファイルに関連付けることができます。フィールド値の説明については、「コンシューマープロファイルの場所のテーブル」を参照して ください。
7. [更新] を選択します。

関連情報
既存のコンシューマーの場所とコンシューマープロファイルの関連付け

統合ユーザの設定
アプリケーションで 1 人のユーザーの複数のプロファイルを統合することで、そのユーザーの カスタマーサービス管理 (CSM) 複数のユーザー アカウントを作成して管理する必要がなくなります。

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

自動翻訳

ユーザーは、 カスタマーサービス管理 (CSM) 1 回のログインでアプリケーション内および他の ServiceNow アプリケーション内で複数のプロファイルを管理できます。

ユースケース

以前は、アプリケーションごとに異なるロールを持つユーザーに対して、顧客が複数のユーザーレコードを作成する必要がありました。たとえば、 CSM 内部の従業員と外部コンシューマーの両方であるユーザーがいるとします。統合プロファイルを使用すると、ユーザーはさまざまなユーザーレコードを切り替えて、ロール間をシームレスに移行できます。

アプリケーション内で CSM 複数のプロファイルを使用することで、組織は次の異なるプロファイルを持つことができます。

- ユーザーが内部アカウントと外部アカウントの両方を持つ、同じユーザーの内部プロファイルと外部 CSM プロファイル。たとえば、金融機関では、コンシューマーは銀行の従業員であると同時に、同じ銀行の個人口座を保有している場合があります。
- ユーザーが複数の外部アカウントを持っている場合、ユーザーの CSM 複数の外部プロファイル。たとえば、コンシューマーは に患者プロファイルを持ち、 に構成員プロファイルヘルスケアとライフサイエンス公共機関デジタルサービスも持っている場合があります。
- ユーザーが複数のアカウントCSMを持つその他のServiceNow アプリケーションを含むCSM複数のプロファイル、および他のServiceNowアプリケーション。たとえば、ユーザーはベンダーサポート用のアカウントとVRMベンダーリスク管理用のアカウントを持っているCSM場合があります。

主な特長

- ユーザーエクスペリエンスの向上。統一されたユーザーは、プロファイルを切り替えることなく、内部ロールと外部ロール間を移動できます。
- 管理効率の向上。組織は管理プロセスを合理化できるため、さまざまなプロファイルまたは役割を持つ個人の複数のユーザー アカウントを管理する必要がなくなります。
- 顧客満足度の向上。組織は、さまざまな役割にわたって顧客に一貫したサービスを提供できるため、顧客ロイヤルティの向上と肯定的なフィードバックにつながる可能性があります。

関連情報

統合コンシューマーとしてのユーザーの構成

統合コンシューマーとしてのユーザーの構成

統合プロファイルを作成することで、内部と外部の両方のペルソナまたはコンシューマーを組織に統合できます。統一されたプロファイルを持つユーザーは、アプリケーション全体でユーザーのログイン操作を同期しました カスタマーサービス管理 (CSM) 。

概要

統一されたプロファイルが利用可能になる前は、ロールの競合の問題により、プラットフォームユーザーはsnc_internalロールまたはsnc_externalロールのいずれかしか保持できず、両方のロールを保持することはできませんでした。以前は、sn_customerservice.consumer ロールが snc_external ロールを継承したため、ユーザーを従業員とコンシューマーの両方としてモデル化することはできませんでした。ロールの継承とプラットフォームの動作を組み合わせてロールの競合を防ぐと、ユーザーがコンシューマーでもある間は、そのユーザーが内部業務を実行することが制限されていました。

この新しい統合ユーザー機能により、従業員 (snc_internal) である 1 人のユーザーが企業/消費者間 (B2C) 顧客になることもできます。統合プロファイルを使用すると、ユーザーはさまざまなユーザーレコードを切り替えて、ロール間をシームレスに移行できます。

自動翻訳

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

たとえば、金融機関では、個人は従業員と個人口座名義人の両方になることができます。同様に、電気通信業界では、社内の従業員も個人的な使用のために会社の音声サービスを使用する場合があります。

注:

この機能を有効にするには、Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインを有効にします。

クエリルールフレームワークの使用

統合コンシューマー機能は、クエリルールのフレームワーク内でのみ使用できます。たとえば、コンシューマーレコードを更新すると、関連付けられたユーザーレコードがビジネスルール *sync_consumer* を介して同期されます *csm_consumer_user* 。この同期は、関連付けられたユーザー クラスにレコードがあり、他のユーザー レコードがない *csm_consumer_user* 場合にのみ発生します。コンシューマーユーザーの次のフィールドを変更すると、関連するレコードも自動的に更新されます。

- 名
- ミドルネーム
- 姓
- メール
- 携帯
- 電話 (勤務先)
- 電話 (自宅)

レコードではなくレコードに対して *sys_user* ビジネスルールをカスタマイズすることで、すべてのタイプのユーザーレコードを *csm_consumer_user* 同期できます。

関連情報

[コンシューマーとしての従業員] とともにインストールされるロール

サポートされているロールとサポートされていないロールと機能

統合コンシューマーとしてのユーザーの設定

[コンシューマーとしての従業員] とともにインストールされるロール

さまざまなロールを使用して、ユーザーとエンティティ間の関係を確立します。アプリケーション内で カスタマーサービス管理 (CSM) コンシューマーとしての従業員機能を使用することで、組織は要求者とサポーターの両方をサポートできます。

概要

統合コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールを使用すると、ユーザーはsnc_internalロールとsnc_externalロールの両方を持つことができます。つまり、ロールは、内部か外部かにかかわらず、コンシューマーの動作をより詳細に制御できます。

以前は、コンシューマー (sn_customerservice.consumer) ロールにsnc_externalロールが自動的に含まれていたため、制限が生じていました。この制限は、組織がsnc_internalロールをユーザーに割り当てることを防ぎ、snc_internalロールとsnc_externalロールの両方の同時使用を制限するのに役立ちました。これらの制限に対処するために、sn_customerservice.consumer ロールを補完する、snc_externalロールに依存しない新しいロールが導入されました。この追加ロールは、snc_internal ロールと snc_external ロールの両方に関連付けることができます。つまり、組織のユーザーの行動をより柔軟に管理できるようになります。

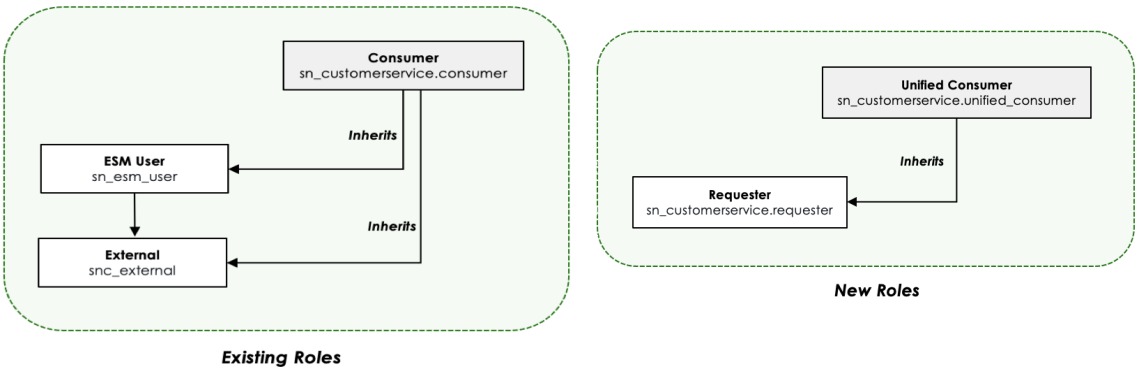
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンシューマーとしての従業員 既存のロールと新しいロール

次の図は、既存のロールと、コンシューマーとしての従業員の機能を有効にする新しいロールを示しています。

既存のロールと新しいロール



注:
[コンシューマーとしての従業員] 機能とともに、要求者 (sn_customerservice.requester) ロールと統一コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールが導入されました。これらのロールはどちらも、snc_internal および snc_external ロールから独立しています。

要求者および統合コンシューマーのロールと説明

ロール [名前]	説明
要求者 [sn_customerservice.requester]	要求者をサポートし、基本機能を実装します。これはベースロールとして機能し、Employee Service Management (ESM) ユーザー (sn_esm_user) ロールと並行して実行されます。
統一されたコンシューマー [sn_customerservice.unified_consumer]	コンシューマーをサポートし、コンシューマー (sn_customerservice.consumer) ロールと並行して実行されます。要求者 (sn_customerservice.requester) ロールを継承します。

関連情報

- 統合コンシューマーとしてのユーザーの構成
- サポートされているロールとサポートされていないロールと機能
- 統合コンシューマーとしてのユーザーの設定

サポートされているロールとサポートされていないロールと機能

アプリケーション内の統一コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールでサポートされているロールと機能について学習します カスタマーサービス管理 (CSM) 。

自動翻訳

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

サポートされているロールとサポートされていないロールとペルソナ

サポート対象またはサポート対象外	ペルソナとロール [ロール名]
サポート対象	• admin [admin] • 内部ユーザー [snc_internal] • 既存のコンシューマー [sn_customerservice.consumer] • 統合コンシューマー (内部と外部の両方) [sn_customerservice.unified_consumer] • コンシューマーエージェント sn_customerservice_consumer_agent
サポートされていません	• コンシューマーとしてのコンシューマーエージェント [sn_customerservice.consumer_agent および sn_customerservice.unified_consumer] • リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent] • コンシューマー貢献者 (内部と外部の両方) [sn_customerservice.consumer_contributor] • 関係貢献者 (内部と外部の両方) [sn_customerservice.relationship_contributor] • 既存のアカウントコンシューマー [sn_acct_consumer.consumer] • アカウント顧客エージェント [sn_acct_consumer.agent] • カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager] • ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent] • 場所コンシューマーエージェント

自動翻訳

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

サポートされているロールとサポートされていないロールとペルソナ (続く)

サポート対象またはサポート対象外	ペルソナとロール [ロール名]
	[sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] • 場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent] • 場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager] • 場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor] • 場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • サービス組織貢献者 (内部と外部の両方) [sn_customerservice.service_organization_contributor] • 自己貢献者 (内部と外部の両方) [sn_customerservice.self_contributor]

サポートされている機能とサポートされていない機能

サポート対象またはサポート対象外	機能
サポート対象	• コンシューマー • Case Management • ケースタスク (コンシューマーに表示) • 販売済み製品 • インストールベース管理 • 自己登録 • 受信メール処理 • 送信メール通知 • Targeted Communications • サービスカタログ 製品 • 消費者プロファイル • 消費者プロファイルの場所 • 世帯 • ケースアプリケーションプログラミングインターフェイス (ケース添付ファイルを含む)

自動翻訳

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

サポートされている機能とサポートされていない機能 (続く)

サポート対象またはサポート対象外	機能
	• 場所 (コンシューマーの住所) • 資産 (IT Asset Management) • 契約 (IT Asset Management) • 販売済み製品またはインストールベースの契約 • 資格 • 仮想エージェント または エージェントチャット • ルックアップおよび検証
サポートされていません	• ケースのエスカレーション • ケースタイプ • 特別処理メモ • 重大なケースマネジメント • コンシューマーチーム • 世帯チーム • 顧客セントラル • Knowledge Advanced Integration • Microsoft Outlook の統合 • 顧客アクセス管理(関係者) • 企業/企業/消費者間 (B2B2C) アカウントのコンシューマー • 顧客向けアプリケーションプログラミングインターフェイス (API) • インストールベース管理 API • 注文管理 • サービス組織 • ケースダイジェスト • アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) エージェント • 高度なワークアサインメント • オムニチャネル • OpenFrame 統合 - コンピューター電話統合 (CTI) • SMS 会話または通知 • Zoom チャット • クラウドコールセンター

自動翻訳

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

サポートされている機能とサポートされていない機能 (続く)

サポート対象またはサポート対象外	機能
	• カスタマーサービスのアウトソーシング • Engagement Messenger • コールバック要求 • 機械学習と Natural Language Understanding (ML-NLU) • Manager Workspace の重要業績評価指標 (KPI) • 既存の自動テストフレームワーク (ATF) • Communities • モバイル アプリケーション • すぐに利用可能な (OOTB) Performance Analytics (PA) ダッシュボードとレポート • セルフサービス分析 • マルチ Single Sign-On (SSO) • ストアアプリケーション • 既存のデモデータ • Customer Service Management と Field Service Management の統合 • Customer Service Management と IT Service Management の統合 • Customer Service Management と Request Management の統合 • Customer Service Management と IT Operations Management の統合 • Customer Service Management と IT Business Management の統合 • Customer Service Management と Project Portfolio Management の統合

関連情報

統合コンシューマーとしてのユーザーの構成

[コンシューマーとしての従業員] とともにインストールされるロール

統合コンシューマーとしてのユーザーの設定

統合コンシューマーとしてのユーザーの設定

アプリケーションの内部ペルソナと外部ペルソナ カスタマーサービス管理 (CSM) の両方をサポートする単一の統合プロファイルを作成して、ユーザーを統一コンシューマーとして設定します。

自動翻訳

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

概要

統合プロファイルを作成することで、単一ユーザーを従業員 (snc_internal) と企業/消費者間 (B2C 顧客) の両方としてモデル化できます。アプリケーションで 1 人のユーザーの複数のプロファイルを統合することで、そのユーザーの カスタマーサービス管理 (CSM) 複数のユーザー アカウントを作成して管理する必要がなくなります。

注:
同様のセットアップタスクを使用して、内部 (snc_internal) ロールがなく、従業員ではない外部の統一コンシューマーを構成することもできます。

次の表では、統合コンシューマーをアクティブ化するためのタスクを設定する方法について説明します。

統合コンシューマーをアクティブ化するためのタスクを設定します

タスク	説明
統合コンシューマーのアクティブ化	*ConsumerImpl* スクリプトインクルードを更新して統合コンシューマーをアクティブ化し、csm_consumerテーブルの参照リストに他のsys_userレコードを表示します。詳細については、「統合コンシューマーのアクティブ化」を参照してください。
ユーザーの作成	内部ユーザーを確立するか、既存のユーザーをコンシューマーとして指定します。詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。
ユーザーへのロールのアサイン	統合コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールをユーザーに割り当てます。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
コンシューマーレコードの作成	ユーザーでコンシューマーレコードを作成し、そのユーザーをコンシューマーとして指定します。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
既存のユーザーをコンシューマーレコードに関連付ける	コンシューマーユーザーを作成してから、そのユーザーをコンシューマーレコードにリンクすることで、統一コンシューマーユーザーをコンシューマーレコードに関連付けます。詳細については、「既存のユーザーをコンシューマーレコードに関連付ける」を参照してください。

関連情報

- 統合コンシューマーとしてのユーザーの構成
- [コンシューマーとしての従業員] とともにインストールされるロール
- サポートされているロールとサポートされていないロールと機能

Unified Consumer User のアクティブ化

ConsumerImpl スクリプトインクルードを更新して、アプリケーション内のカスタマーサービス管理 (CSM)統一コンシューマーユーザーとしてユーザーをアクティブ化します。この変更によ

自動翻訳

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

り、csm_consumerテーブル内のユーザーの参照リストに他のsys_user拡張レコードを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
sys_users (内部ユーザー) にアクセスできるようにするには、 *ConsumerImpl* スクリプトインクルードのユーザー拡張にsys_userを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
2. *ConsumerImpl* スクリプトインクルードを開き、スクリプトを次のように変更します。
   this.userExtensions で始まる行にsys_userを追加します。

```
var ConsumerImpl = Class.create();
ConsumerImpl.prototype = {
 initialize: function() {
  this.consumerDao = new ConsumerDao();
  this.logger = CSMBaseLogger.getLogger("ConsumerImpl");
  this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
 },

 createConsumerFromAPI : function(params){
  if(params){
   return this.consumerDao.createConsumer(params);
  } else{
   this.logger.error("inside ConsumerImpl:createConsumerFromAPI submit params invalid!");
  }
 },

 getConsumerInfoBySearchString : function(searchQueryStr, offset, limit){
  return this.consumerDao.getConsumerBySearchQueryString(searchQueryStr, offset, limit);
 },

 getConsumerInfoById : function(id,displayValue){
  return this.consumerDao.getConsumerById(id,displayValue);
 },

 getConsumerUserReferenceQualifier: function() {
  if(!gs.nil(this.userExtensions)) {
   return "sys_class_nameIN" + this.userExtensions.join();
  }

  return "";
 },

 type: 'ConsumerImpl'
};
```

3. [更新] を選択します。

次のタスク
インスタンスにユーザーを追加します。詳細については、「ユーザーの作成」を参照してください。

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

自動翻訳

ユーザーの作成

ユーザーをインスタンスに追加して、ログインして指定されたアプリケーション機能を使用できるようにすることができます。

始める前に

必要なロール：user_admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ユーザー ID	このユーザーの ServiceNow ログインユーザー名の一意の識別子を作成します。ユーザー ID の一般的な例は、cwitherspoon と charlie.witherspoon です。ユーザー ID が既存のユーザーと重複するユーザーを作成することはできません。更新セットから重複をインポートすると、最近作成された名前に重複するユーザー ID が使用されます。
名	ユーザーの名 (多くの場合はファースト) を入力します。
姓	ユーザーの姓を入力します。 **注:** 既存のユーザーレコードの [名] フィールドまたは [姓] フィールドをクリアすることはできますが、両方を同時にクリアすることはできません。
タイトル	タイトルまたはジョブの説明を入力するか、リストから選択します。
部門	リストからユーザーの部門を選択します。
パスワード	ユーザーにパスワードを割り当てます。このパスワードは、永続的または一時的なものにすることができます。
パスワードのリセットを強制	最初のログイン時にユーザーにパスワードの変更を要求するには、このチェックボックスをオンにします。
ロックアウト	ユーザーをインスタンスからロックアウトし、すべてのアクティブなセッションを終了するには、このチェックボックスをオンにします。このシステムは、admin ロールを持つユーザーがロックアウトするのを防ぐのに役立ちます。
アクティブ	このユーザーをアクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。非アクティブなユーザーを次の場所に表示できるのは管理者のみです。 ○ ユーザーのリスト ○ 参照フィールドの選択リスト (虫眼鏡アイコン) ○ 参照フィールドに入力すると表示されるオートコンプリートリスト
Web サービスへの	このユーザーを非インタラクティブユーザーとして指定するには、このチェックボックスをオンにします。このフィールドは非インタラクティブセッション で使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アクセスのみ	
内部統合ユーザー	このチェックボックスをオンにすると、このユーザーを「内部統合ユーザーとしてサービスアカウントをマークする」に従って指定できます。
日付形式	ユーザーの希望する日付形式を選択します。
メール	ユーザーのメールアドレスを入力します。 フィールドの検証に合格しない非標準のメールアドレスを入力するには、まず検証スクリプトを無効にする必要があります。 **a.** 移動先 システム定義 > 妥当性検証スクリプト. **b.** [メール] レコードを選択します。 **c.** [アクティブ] チェックボックスをオフにして、変更を保存します。 **d.** メールアドレスを含むユーザープロファイルを完成させ、レコードを更新または送信します。 **e.** メール検証スクリプトを再度アクティブ化します。
通知	このユーザーにメール通知を送信するかどうかを指定します。 ○ このユーザーにメール通知を送信する必要がある場合は、[アクティブ化] を選択します。 ○ ユーザーが通知に登録している場合、または [メール通知/SMS 通知] フォームで受信者として指定されている場合は、[無効化] を選択します。通知を完全に防止するには、このフィールドが [無効] に設定されている場合に通知を配信しない条件をメール通知フォーム自体に設定します。
カレンダー同期	このユーザーがメールによる会議の通知をカレンダーで直接受け取るようにする場合は **[Outlook]** を選択します。それ以外の場合は、[なし] を選択します。
タイムゾーン	ユーザーのタイムゾーンを選択します。
電話 (勤務先)	このユーザーの勤務先電話番号を入力します。
携帯	このユーザーの電話番号を入力します。
写真	必要に応じて、ユーザーの写真を添付します。
位置情報管理の追跡	位置情報のトラッキングを有効にするには、チェックボックスをオンにします。位置情報管理がアクティブ化されている場合に使用できる [位置情報管理の追跡] フィールドには、ユーザーの場所を追跡するオプションがあります。
場所	ユーザーの通常の場所を選択します。このフィールドは、位置情報管理が有効な場合に表示されます。

4. オプション: フォームをパーソナライズして [スケジュール] フィールドを追加し、ユーザーにスケジュールを割り当てます。

自動翻訳

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

5. オプション: フォームをカスタマイズし て [言語] フィールドまたは [国コード] フィールドを追加し、言語または場所をユーザーに関連付けます。
6. [送信] を選択します。
   新しいユーザーレコードがリストの一番上に表示されます。

統一コンシューマーロールのユーザーへの割り当て

統合コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールをsys_userに割り当てて、アプリケーションのコンシューマー カスタマーサービス管理 (CSM) として指定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ユーザーレコードからユーザーを選択します。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. [コレクション] リストで、統合コンシューマー (sn_customerservice.unified_consumer) ロールを選択し、[ロール] リストに移動します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
sys_userは、統一されたコンシューマーロール (sn_customerservice.unified_consumer) に割り当てられます。

次のタスク
Unified Consumer ユーザーを作成し、コンシューマーレコードに関連付けます。詳細については、「Unified Consumer ユーザーの作成とコンシューマーレコードへの関連付け」を参照してください。

Unified Consumer ユーザーの作成とコンシューマーレコードへの関連付け

Unified Consumer ユーザーを作成してコンシューマーレコードに関連付け、ユーザーが Customer Service Portal (CSP) にアクセスできるようにします。このプロセスでは、コンシューマーフォームを使用して統一コンシューマーユーザーを作成し、そのユーザーをコンシューマーレコードに関連付けます。

コンシューマーフォームを使用したコンシューマーユーザーの作成

アプリケーションのコンシューマーフォーム カスタマーサービス管理 (CSM) にあるユーザールックアップリストからコンシューマーユーザーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部 (snc_internal) と外部 (snc_external) の両方のユーザーを作成できます。

> **注:**
> 管理者のみがsys_userコンシューマーに関連付けることができ、各ユーザーは 1 人のコンシューマーにのみ関連付けることができます。

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
2. コンシューマーレコードからコンシューマーを選択します。
3. [ログインの詳細] 関連リストで、ユーザールックアップアイコン を選択します。 をクリックしてsys_usersのリストを開きます。
4. ユーザー フォームで、 新規 を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「 ユーザーの作成 」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
既存のユーザーをコンシューマーレコードに関連付けます。詳細については、「既存のユーザーをコンシューマーレコードに関連付ける」を参照してください。

既存のユーザーをコンシューマーレコードに関連付ける

ユーザーをアプリケーションのコンシューマーレコードに関連付けます カスタマーサービス管理 (CSM) 。関連付けが完了すると、ユーザーはコンシューマーとして Consumer Service Portal (CSP) にアクセスし、情報の検索やケースの作成などを行うことができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
2. コンシューマーレコードからコンシューマーを選択します。
3. [ログインの詳細] 関連リストで、ユーザールックアップアイコン を選択します。 をクリックしてsys_usersのリストを開きます。
4. [ユーザー] フォームで、コンシューマーレコードに関連付けるユーザーを選択します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
sys_userコンシューマーレコードに関連付けられます。これで、ユーザーはコンシューマーとして Consumer Service Portal (CSP) にアクセスできるようになりました。

ユーザーとグループの設定

ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループ情報は、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、*Now Platform* のほとんどのプロセスに使用されます。

ロールやアサインルールなど、グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。

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

自動翻訳

手順

- ガイド付き設定を使用して、既存のユーザーとグループをインポートできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、新しいユーザーとグループを作成できます。
  - ユーザーの作成
  - ユーザーグループを作成
  - Add a user to a group

ロールを CSM ユーザーに割り当てる

ロールは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin

ユーザーにロールをアサインする前に、これらのユーザーがすでに構成済みであることを確認してください。

- ユーザーとグループの設定
- アカウントと連絡先の設定
- コンシューマーを設定

このタスクについて
ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、それらのグループのメンバーがそれらのロールを継承します。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには、エージェントおよびマネージャ向けの内部ロールと、顧客、顧客パートナー、およびコンシューマー向けの外部ロールの 2 種類のロールが用意されています。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の内部ロールと外部ロール

内部ロール	外部ロール
企業間 **(B2B)** • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	企業間 **(B2B)** 顧客 • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
企業/消費者取引 **(B2C)** • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	企業間 **(B2B)** パートナー • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	企業/消費者取引 **(B2C)** sn_customerservice.consumer

自動翻訳

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

手順

- ガイド付き設定を使用してユーザーとグループにロールをアサインできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインすることもできます。
  - ユーザーへのロールのアサイン
  - グループへのロールのアサイン

関連情報

カスタマーサービス管理 (CSM) と一緒にインストールされるロール

資産の構成

資産とは、顧客のためにサポートされている特定の製品インスタンスのことです。

始める前に
必要なロール：admin

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

注:
カスタマーサービス管理 (CSM) は、Asset Management アプリケーションを活用して資産を作成および維持します。Asset Management プラグイン (com.snc.asset_management) がアクティブになっていることを確認します。

手順

- ガイド付き設定を使用して、既存の資産をインポートできます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して新しい資産を作成できます。

ガイド付き設定での資産のインポート

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定により、既存の資産をインポートします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
資産にはさまざまなタイプがあり、資産の情報はタイプごとに異なるテーブルに保存されます。たとえば、ハードウェア資産は、ハードウェア [alm_hardware] テーブルに保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[開始]をクリックします
2. [基盤データ] カテゴリで [ようこそ] をクリックし、[資産のインポート] をクリックします。
3. データを外部データソースからインポートセットにアップロードします。
4. 変換マップを作成します。
5. 変換マップを実行してデータを転送します。
6. データレコードがターゲットテーブルにインポートされたことを確認します。

自動翻訳

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

資産の作成

製品の特定のインスタンスのレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

カスタマーサービス管理 (CSM) は、Asset Management アプリケーションを活用して資産を作成および維持します。Asset Management プラグイン (com.snc.asset_management) がアクティブになっていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 資産.
2. [新規] をクリックします。
3. 作成する資産のタイプを選択します。
   - ハードウェア
   - ソフトウェアライセンス
   - 消耗品
   - ライセンス
   - 設備
4. 必要に応じて、資産フォームで、選択した資産タイプのフィールドに入力します。
5. [送信] をクリックします。

資産連絡先の関係性の作成

資産の管理を担当する顧客の連絡先に資産をアサインします。

アカウントとパートナーの連絡先は、アカウントに関連するすべての資産を表示できます。資産へのアクセスを制限するには、資産連絡先のリレーションシップを作成し、資産を 1 つ以上の連絡先にアサインします。次に、関連付けられたプロパティを有効にして、資産情報へのアクセスをアサインされた連絡先に制限します。

システム管理者は、資産フォームの [主連絡先] フィールドでユーザーを選択することで、主連絡先を資産に追加できます。このフィールドは、連絡先テーブルを参照し、資産のアカウントによってフィルタリングされます。

システム管理者は、資産フォームの [資産連絡先] 関連リストから他の連絡先とのリレーションシップを作成することもできます。資産連絡先のリレーションシップを作成すると、次の中から連絡先を選択できます。

- 資産が属するアカウント。
- 資産が属するアカウントのパートナー。
- 連絡先のリレーションシップを使用してこれらのアカウントに追加された連絡先。

連絡先を資産に追加した後、関連するプロパティを有効にしてアクセスを制限します。有効にすると、カスタマーポータルからの次のアクセスが制限されます。

- ユーザーが [私の資産] をクリックすると、リストにはそのユーザーが連絡先である資産のみが表示されます。
- ユーザーが [ケースを作成] をクリックすると、ケースの作成フォームの [資産] フィールドには、そのユーザーが連絡先である資産のみが表示されます。

自動翻訳

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

資産への主連絡先のアサイン

システム管理者ロールを持つユーザーは、主連絡先を資産にアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 資産.
2. 目的の資産をクリックします。
3. [主連絡先] を選択します。
   このフィールドは連絡先 [customer_contact] テーブルを参照し、[アカウント] フィールドで選択されたアカウントによってフィルタリングされます。
4. [更新] をクリックします。
   連絡先が資産フォームの [資産連絡先] 関連リストに追加されます。

資産への連絡先のアサイン

システム管理者ロールを持つユーザーは、連絡先を資産にアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
sn_customerservice.customer_admin を持つユーザーは、Customer Service Portal から資産に連絡先をアサインすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 資産.
2. 目的の資産をクリックします。
3. [資産連絡先] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   これにより、新しい資産連絡先フォームが表示されます。この [資産] フィールドは、選択した資産を表示し、読み取り専用です。
4. [連絡先] を選択します。
   選択可能な連絡先は、資産のアカウントの連絡先です。
5. [送信] をクリックします。
   連絡先が [資産連絡先] 関連リストに追加されます。

資産連絡先のリレーションシッププロパティの有効化

関連付けられたプロパティを有効にすることで、資産情報へのアクセスをアサインされた連絡先に制限します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > プロパティ.
2. プロパティを *Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets* **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。

自動翻訳

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

サービス契約の作成

サービス契約では、顧客が受け取るサポートのタイプを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて

契約には、アカウントおよび連絡先またはコンシューマー、対象となる特定の資産を含められます。1 つの契約に、複数のサービス資格付与と SLA を含めることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約 > サービス契約.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて契約フォームのフィールドに入力します。

契約フォーム

フィールド	定義
番号	自動的に作成された契約番号。
アカウント	この契約が関連付けられているアカウントの名前
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前
契約管理者	契約を管理する責任を担う担当者。
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
契約番号	顧客によって契約に割り当てられた番号。
ステータス	契約の現在のステータス： ○ ドラフト ○ 有効 ○ 期限切れ ○ キャンセル
開始	契約の開始日。
終了	契約の終了日。
名前	契約の名前

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [資格付与]、[対象資産]、[契約条件]、[契約]、[ケース]、[対象製品] の各関連リストが表示されます。
5. [対象製品] 関連リストで、[編集] をクリックして販売済み製品を契約に関連付けます。
   表示された販売済み製品のリストは、アカウントに基づいてフィルタリングされます。[フィルターを実行] をクリックしてすべての販売済み製品のリストを表示できますが、追加できるのは選択したアカウントまたはアカウント階層に属する販売済み製品のみです。
6. [送信] をクリックします。
   [レビュー用に送信] をクリックして契約を [ドラフト] ステータスにし、契約をレビューしてもらうために [承認者] にメールを送信することもできます。
   カスタマーサービスエージェントは契約情報を Agent Workspace で、顧客は契約情報をカスタマーサービスポータルおよびコンシューマーサービスポータルでそれぞれ表示できます。

自動翻訳

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

サービス契約へのインストールベースの関連付け

インストールベースアイテムをサービス契約に関連付けて、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのインストールベースアイテムに関連付けられているすべての各種サービス契約のリストを表示します。インストールベースを関連付けることで、インストールベースと契約の間に関係を設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager および admin

このタスクについて
インストールベースをサービス契約に関連付けて、親インストールベースアイテムに関連するすべての契約にアクセスします。

手順

1. [すべて] > **[Customer Service]** > [契約] > [サービス契約] に移動します。
2. インストールベースを関連付ける契約を開きます。
3. [新規] を選択します。
4. [インストールベースアイテム] フィールドの値を選択して、関連付けを作成します。
5. [送信] を選択します。

資格付与の設定

資格付与によって、顧客が受けるサポートのタイプやサポートされるコミュニケーションチャネルが定義されます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
資格付与は、製品、資産、アカウント、契約に関連付けることができます。資格付与チェックは、ケースがオープンされたときに実行されます。このチェックでは、特定のアカウント、製品、資産、およびサービス契約の既存のケースを考慮します。資格付与には、ケースの推奨アクティビティを推進するワークフローを関連付けることもできます。

資格付与は単位ベースでカウントされます。サービス資格付与フォームの [単位] フィールドは、単位タイプ (ケースまたは時間) を定義します。

この [合計単位数] フィールドは、この資格付与で利用可能なケースまたは時間の合計数を定義し、[残りの単位数] フィールドは単位の残数を追跡します。これらのカウンターは、[単位当たり] フィールドが有効な場合にアクティブになります。

[残りの単位数] フィールドは、ビジネスルールを使用して更新されます。

- 単位タイプとしてケースを使用している場合、関連付けられた資格付与がある製品、資産、会社、または契約のケースがクローズされたときに、[クローズ時にケース資格付与を更新] ビジネスルールによってこのフィールドが更新されます。
- 単位のタイプとして時間を使用するには、別のビジネスルールを作成する必要があります。たとえば、エージェントがケースに費やす時間量に適用されるルールを作成します。ケースが解決された場合は、資格付与で利用可能なサービス時間の合計から費やした時間を差し引きます。

エンタイトルメントを作成するときには、これらのガイドラインを考慮してください。

自動翻訳

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

- 製品エンタイトルメント：製品のエンタイトルメントを作成する場合は、[製品] フィールドから製品を選択して、アカウントまたはコンシューマーを選択します。
- 資産エンタイトルメント：資産のエンタイトルメントを作成する場合は、まず会社を選択します。表示される資産のみが、その会社に属する資産です。
- 契約資格付与：契約の資格付与を作成する際に、契約、契約の項目として対象になっている資産の順に選択します。作成された契約資格付与は、その契約にリストされている資産に対して有効です。

手順

- カスタマーサービスエンティティの資格付与を作成します。
- 資格付与のカスタマーサービスエンティティへの関連付け

CSM エンティティのエンタイトルメントの作成

アカウント、コンシューマー、製品などの カスタマーサービス管理 (CSM) エンティティのエンタイトルメントを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約 > エンタイトルメント.
   アカウントフォームおよび契約フォームの [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを作成することもできます。
2. [エンタイトルメント] リストの上部にある [新規] をクリックします。
3. [エンタイトルメント] フォームのフィールドに入力します。

[サービスエンタイトルメント] フォーム

フィールド	定義
名前	エンタイトルメントの名前。
製品	このエンタイトルメントに関連付けられた製品モデル。
アカウント	このエンタイトルメントに関連付けられたアカウントの名前。
コンシューマー	このエンタイトルメントに関連付けられたコンシューマーの名前。
契約	このエンタイトルメントに関連付けられた契約番号。
資産	このエンタイトルメントに関連付けられた資産の資産タグ番号またはシリアル番号。
有効	エンタイトルメントを有効にするには、このボックスをオンにします。新規ケースを作成する場合、アクティブなエンタイトルメントを選択できます。
チャネル	このエンタイトルメントに関連付けられた 1 つ以上のコミュニケーションチャネル。 ○ メール ○ Web

自動翻訳

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

フィールド	定義
	○ 電話 ○ チャット
インストールベースアイテム	エンタイトルメントに関連付けられたインストールベースアイテム。[インストールベースアイテム] フィールドを追加するため、フォームレイアウトを設定します。 **注:** このフィールドは、Customer Service インストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされている場合にのみ利用できます。
販売済み製品	エンタイトルメントに関連付けられた販売済みの製品。[販売済み製品] フィールドを追加するため、フォームレイアウトを設定します。 **注:** このフィールドは、Customer Service インストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) がインストールされている場合にのみ利用できます。
営業時間	このエンタイトルメントに関連付けられたスケジュール。
開始日時	このエンタイトルメントの開始日。
終了日	このエンタイトルメントの終了日。
合計ユニット	このエンタイトルメントに対して指定された合計単位数。このフィールドは、[単位当たり] チェックボックスがオンの場合にアクティブになります。
残りのユニット	このエンタイトルメントで利用可能な単位の残数。このフィールドは、[単位当たり] チェックボックスがオンの場合にアクティブになります。 このフィールドは、ビジネスルールを使用して更新されます。 ○ 単位タイプとしてケースを使用している場合、関連付けられたエンタイトルメントがある製品、資産、会社、または契約のケースがクローズされたときに、[クローズ時にケースエンタイトルメントを更新] ビジネスルールによってこのフィールドが更新されます。 ○ 単位のタイプとして時間を使用するには、別のビジネスルールを作成する必要があります。たとえば、エージェントがケースに費やす時間量に適用されるルールを作成します。ケースが解決された場合は、エンタイトルメントで利用可能なサービス時間の合計から費やした時間を差し引きます。
単位	このエンタイトルメントに対して測定される単位のタイプ：[ケース] または [時間]。
単位当たり	このチェックボックスをオンにすると、単位カウンターが有効になります。有効にすると、[合計単位数] および [残りの単位数] フィールドが有効になります。

4. [送信] をクリックします。

エンタイトルメントの カスタマーサービス管理 **(CSM)** エンティティとの関連付け

エンタイトルメントを CSM エンティティ (アカウント、契約、資産、製品、インストールベースアイテムなど) に関連付けて、顧客が受ける必要があるサポートのタイプを決定します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約 > エンタイトルメント.
2. [エンタイトルメント] リストからエンタイトルメントを選択します。
3. [製品]、[アカウント]、[契約]、[資産]、[インストールベースアイテム] のいずれかのフィールドの右側にあるルックアップアイコンをクリックします。
4. リストから、必要なエンティティを選択します。

   注:
   リストされている複数のフィールドでエンティティを選択すると、それ以降のフィールドで使用可能な選択肢が、既に選択された選択肢によってフィルタリングされます。

5. エンタイトルメントをインストールベースに関連付けるには、[エンタイトルメントの構成] フォームを右クリックし、次の場所に移動します。 フォームレイアウト > 構成 .
6. [利用可能] ボックスから、[インストールベースアイテム] を選択します。

   選択内容が自動的に [選択済み] ボックスに移動します。

7. [保存] を選択します。
8. 再度表示されたエンタイトルメントフォームで、[インストールベースアイテム] フィールドを選択し、エンタイトルメントに関連付けるインストールベースアイテムを追加します。

カスタマーサービスケース資格付与の計算

カスタマーサービスエージェントがケースを作成すると、システムは構成可能な方法を使用して、資格付与をケースレコードに関連するいくつかのフィールドに基づいて派生させます。

次のフィールドが含まれています。

- アカウント
- コンシューマー
- 製品
- 資産
- 契約
- ケースチャネル

Proactive Customer Service Operations プラグイン (proactive_cs_ops snc) がアクティブな場合、システムは次のフィールドも検討します。

- 販売済み製品
- インストールベース

相対重み付けは、各フィールドにアサインされます。資格付与は、重み付けと優先順位に基づいて計算されます。最高スコアの資格付与がケースにアサインされます。

自動翻訳

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

さまざまなフィールドに割り当てられた重み付け

フィールド	割り当てられた重み付け/優先順位
アカウント/コンシューマー	1
製品	2
資産/販売済み製品/インストールベースアイテム	3
契約	4

資格付与の計算では、**global.CSManagementUtils** スクリプトと **getFirstEntitlement** メソッドが使用されます。

アカウントチームの作成

アプリケーションで特定のアカウントの カスタマーサービス管理 (CSM) ジョブまたはロールを履行する従業員と顧客の連絡先の両方で構成されるアカウントチームを作成します。チームと顧客連絡先の責任またはロールを定義することで、アカウントチームに顧客アカウントをサポートするためのロールと機能を確保できます。

admin ロールを持っている場合は、責任の定義を使用してアカウントチームを作成できます。このアカウントチームに必要な責任を定義することで、アカウント、連絡先などのさまざまなエンティティ間の関係を作成します。

2 つのタイプの責任の定義を作成できます。従業員の定義と連絡先の定義を作成できます。

> **注:**
> admin ロールを持っている場合は、使用されなくなった定義を削除することもできます。定義を削除できるのは、エントリがない場合のみです。

これらの定義またはロールを作成すると、sn_customerservice_managerこれらのロールを使用して次のタスクを実行できます。

- アカウントを選択し、ロールを選択して、従業員にロールをアサインすることで、アカウントチームを構築します。
- アカウントを選択し、ロールを選択して、連絡先にロールをアサインすることで、連絡先のリレーションシップをアカウントに追加します。

このロールにアサインされたユーザーは、責任の定義フォームの [アカウントチームメンバー] 関連リストに表示されます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 責任の定義の作成
- 責任アクセス構成によるアクセスの構成

アカウントへのチームメンバーのアサイン

アプリケーションで従業員とそのロールまたは責任を選択し、チームメンバーをアカウントにアサインします カスタマーサービス管理 (CSM) 。アカウントマネージャーの責任を持つアカウントにチームメンバーをアサインすると、チームメンバーはアカウントの代わりに情報を表示したり、カスタマーポータルからケースを作成または更新したりするなどのアクションを実行できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

自動翻訳

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

注:
CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) プラグインをインストールする必要があります。

このタスクについて
システム管理者は、責任の定義フォームの [アカウントチームメンバー] 関連リストから、チームメンバーをアカウントにアサインすることができます。

カスタマーサービスマネージャーは、アカウントまたはパートナーレコードの [アカウントチームメンバー] 関連リストから、チームメンバーをアカウントにアサインできます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > アカウント またはパートナー。
2. アカウントを選択します。
3. [アカウントチームメンバー] 関連リストから、[新規] をクリックします。
   アカウントチームメンバーには sn_customerservice.relationship_contributor ロールが必要です。
4. フォームのフィールドに入力します。

アカウントチームメンバーフォームのフィールド

フィールド	定義
アカウント	ユーザーがアサインされているアカウント。アカウントまたはパートナーレコードからユーザーをアサインしている場合、このフィールドは自動的に入力されます。それ以外の場合は、[アカウント] リストからアカウントを選択します。
責任	この従業員に対して選択されたロールまたは責任。
ユーザー	ロールまたは責任を履行するために選択した従業員。 注: Washington DC リリース以降、サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff] は、アカウントチームメンバー (アカウントスタッフリレーションシップ) を介してアカウント関係マネージャーとして追加できるようになりました。

5. [送信] を選択します。

アカウントの拡張住所データモデル

住所を一度定義すると、アカウント階層内またはアカウント階層全体で再利用できます。

多くの場合、企業はアカウント間、アカウント階層内、または階層間で住所を共有する必要があります。拡張住所データモデルを使用すると、複数の場所レコードを作成しなくとも、1 つの場所を複数のアカウントにリンクできます。

拡張住所データモデルは、アカウントと住所の関係を新しいテーブルに維持します。デフォルトでは、この機能は Customer Service Management (CSM) の新規顧客に対して有効になっています。ただし、アップグレードする顧客の場合はオプションです。

自動翻訳

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

関連情報

- アカウントの住所テーブル
- アカウントの拡張住所モデルの有効化
- アカウントへの住所の関連付け
- 複数のアカウント間での住所の再利用

アカウントの住所テーブル

アカウントの住所テーブルを使用して、住所レコードの重複を避けます。

アカウントの住所 [account_address_relationship] テーブルは、住所とその住所を使用するアカウントとの関係を維持します。

アカウントの住所テーブルを使用すると、複数のアカウントで再利用する必要がある住所レコードを複製する必要がなくなります。アカウントの住所テーブルには、アカウントの名前や場所などの詳細が表示されます。このテーブルには、アカウントの住所のタイプ、およびアカウントがプライマリかどうかに関する情報も表示されます。

アカウントの住所テーブルは、アカウント機能の拡張住所データモデルが有効になっている場合に使用できます。機能の有効化とアカウントの住所テーブルの設定の詳細については、「アカウントの拡張住所モデルの有効化」を参照してください。住所の共有を有効にすると、アカウントおよび場所のフォームに [アカウントの住所] 関連リストが表示されます。

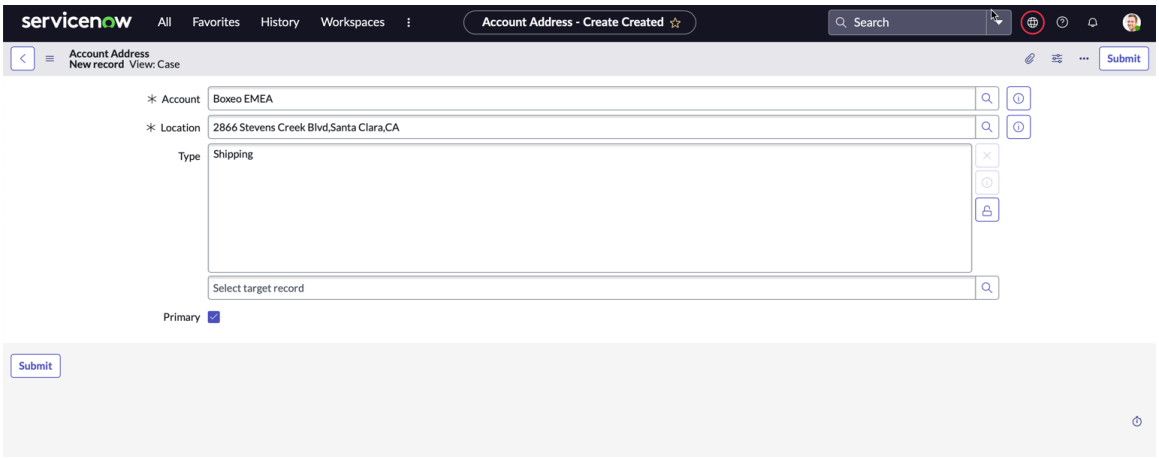
アカウントの住所テーブル

フィールド	説明
ロケーション	アカウントに関連付けられた場所または住所。 **注:** Tokyo リリース以降、場所フォームは以前のリリースの 1 列のレイアウトではなく、2 列のレイアウトです。
アカウント	アカウントに関連付けられた名前。
プライマリ	アカウントには 1 つの主住所しか指定できません。
タイプ	アカウントの住所のタイプ (請求先、出荷先、または郵送先)。

自動翻訳

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

アカウントの住所フォーム



関連情報

アカウントの拡張住所モデルの有効化

アカウントへの住所の関連付け

アカウントの拡張住所モデルの有効化

拡張住所データモデル機能でアカウントの住所テーブルを使用し、重複する場所レコードを作成せずに、1 つの場所を複数のアカウントにリンクします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 場所 [cmn_location] テーブルからアカウントに関連付けられた場所データのバックアップを取得します。
2. カスタムリレーションシップフィールドが場所テーブルに既に作成されている場合は、アカウントの住所 [account_address_relationship] テーブルにそれらのフィールドを作成します。
   アカウントの住所テーブルに新しく作成されるフィールドは、場所テーブルのフィールドと同じ名前とタイプである必要があります。ベースシステムには、2 つのリレーションシップフィールドがあります。
   - タイプ
   - **primary**

   これらのリレーションシップフィールドは、アカウントの住所 [account_address_relationship] テーブルに作成されます。テーブル内の新しいフィールドの作成の詳細については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。
3. アカウントの住所テーブルを参照するカスタムコードを更新します。
   カスタムコードには、アカウントの住所テーブル内のアカウントの住所を取得する要素を含めることができます。このような要素には、参照修飾子、スクリプトインクルード、ビジネスルール、および場所テーブルを指す ACL があります。
4. アカウント関連データを場所テーブルからアカウントの住所テーブルに移動します。
5. 次の移行スクリプトを実行します。

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you wish to migrate location
 data for that account (mostly to be used during re-run).
```

自動翻訳

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

```
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set to true if you wish to
 migrate the locations of the child accounts associated with the specified account (mostly to
 be used during re-run).
new
 sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelationshipFields,
 account, migrateChildAccountLocations);
```

移行する必要があるレコードの数と既に移行されたレコードの数の間に差異がある場合、スクリプトを再実行します。再実行の場合、既に移された場所では再度移行されません。既に移行された場所で移行を再実行するには、アカウントの住所テーブル内の対応するレコードを削除します。

6. 場所テーブルの [アカウント] フィールドおよび [カスタムリレーションシップ (Custom Relationship)] フィールドを無効にして、誤ったデータの入力を防止します。

   注:
   [タイプ] および [プライマリ] 属性を非アクティブ化しないでください。

   この非アクティブ化により、場所関連のフォーム、リスト、および関連リストから [アカウント] フィールドと [カスタムリレーションシップ (Custom Relationship)] フィールドが削除されます。

7. システムプロパティ *enable_account_address_sharing* を [true] に設定します。
   このプロパティを使用して、アカウントの拡張住所データモデルを有効にします。アカウントと場所のフォームに [アカウントの住所] 関連リストが表示されます。

アカウントへの住所の関連付け

ユーザーは、アカウントフォームまたは場所フォームの [アカウントの住所] 関連リストを使用して、アカウントに住所を関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アカウントフォームまたは場所フォームから、アカウントに住所を関連付けます。
   - アカウントフォームからアカウントに住所を関連付けるには、次の場所に移動します。 すべて > カスタマーサービス > アカウント.
   - 場所フォームからアカウントに住所を関連付けるには、 すべて > カスタマーサービス > 場所.
2. 既存のアカウントのリストからアカウントを選択します。
3. 移動先 関連リスト > アカウントの住所 をクリックし、「 新規」をクリックします。
4. アカウントの住所フォームに詳細を入力し、[送信] を選択します。
   テーブルフィールドの詳細については、「アカウントの住所テーブル」を参照してください。

複数のアカウント間での住所の再利用

ユーザーは、複数のアカウントレコード間で同じ住所を再利用できます。

ユーザーは、アカウント階層内の複数のアカウント間、または関連のないアカウント間で同じ住所を再利用できます。アカウント階層機能を使用して、アカウント間の親と子のリレーションシップを作成します。

アカウント階層内のアカウント間で住所を共有できるようにするには、「アカウント階層での住所の共有」を参照してください。

自動翻訳

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

関連のないアカウント間で住所を共有するには、「関連のないアカウントでの住所の共有」を参照してください。

アカウント階層での住所の共有

ユーザーは、アカウント階層内の複数のアカウント間で同じ住所を再利用できます。

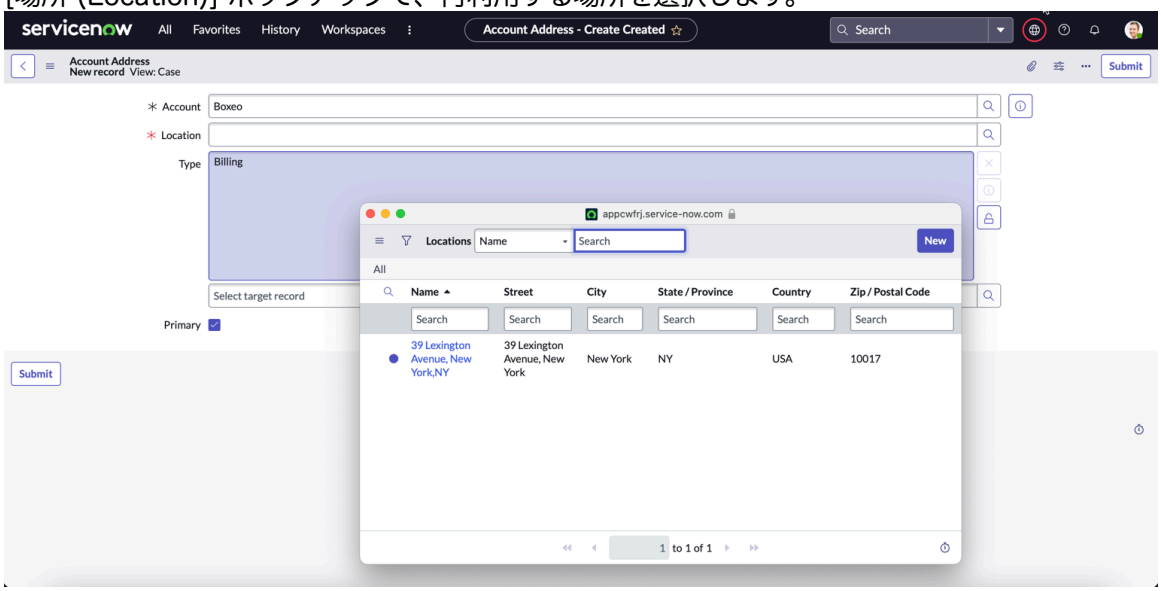
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > アカウント.
2. アカウントを選択し、[関連リスト] > [アカウントの住所] に移動します。
3. [新規] を選択します。
4. [場所 **(Location)]** フィールドの横にある検索アイコンを選択すると、アカウント階層内の選択したアカウントに関連付けられているすべての場所が表示されます。

   注:
   [アカウント] フィールドには、アカウントの名前が既に入力されています。

5. [場所 (Location)] ポップアップで、再利用する場所を選択します。



6. [送信] を選択します。

関連情報

- 複数のアカウント間での住所の再利用
- 関連のないアカウントでの住所の共有

関連のないアカウントでの住所の共有

関連のない複数のアカウント間でユーザーが同じ住所を再利用できるようにします。ユーザーは、[アカウントの住所] フォームの [場所 **(Location)]** フィールドを使用して、複数のアカウント間で住所を共有できます。

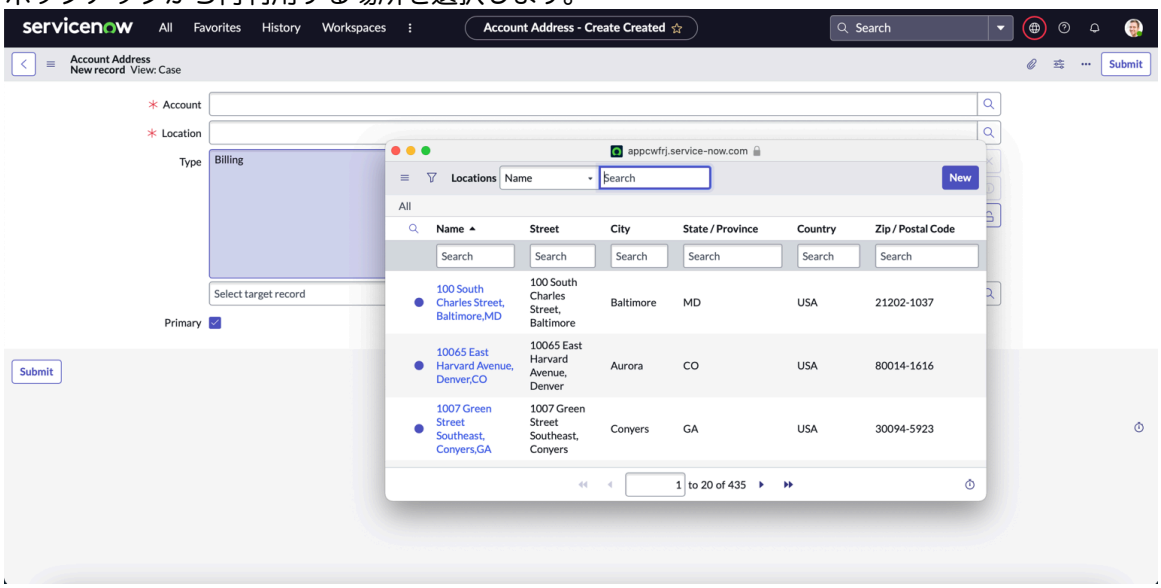
始める前に
必要なロール：管理者

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

自動翻訳

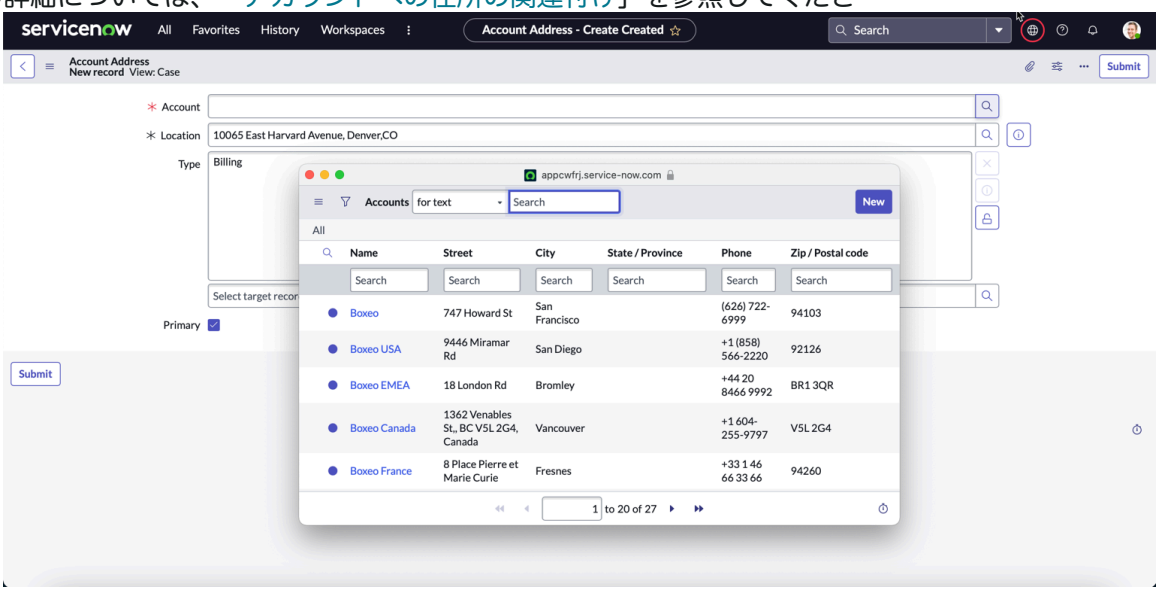
手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > アカウント.
2. アカウントを選択し、[関連リスト] > [アカウントの住所] に移動します。
3. [新規] を選択します。
4. [場所 **(Location)]** フィールドの横にある検索アイコンを選択します。
5. ポップアップから再利用する場所を選択します。



6. [アカウント] フィールドの横にある検索アイコンをクリックします。
7. 住所を再利用するアカウントを選択します。

> **注:**
> 場所フォームから、関連のないアカウントで住所を再利用できます。場所フォームの詳細については、「アカウントへの住所の関連付け」を参照してください。



い。

関連情報

- 複数のアカウント間での住所の再利用
- アカウント階層での住所の共有

自動翻訳

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

場所フォームでの住所の削除または編集

ユーザーは、他の関連レコードに影響を与えることなく、[アカウントの住所] テーブルの既存のレコードを編集または削除できます。

ユーザーが場所のフィールドを編集しようとしているか、場所レコードを削除しようとしていると仮定します。場所レコードが複数のアカウントで共有されている場合は、確認のポップアップが表示されます。ポップアップを使用して、ユーザーはアクションを続行するか、アクションを破棄することができます。

場所テーブル内の住所を削除するには、場所フォームまたは場所リストから [削除] を選択します。

場所フォームを編集するには、[編集] を選択します。

場所からアカウントの住所テーブルへのデータの移行

ユーザーは、場所テーブルからアカウントの住所テーブルにデータを移行することができます。

Customer Service の Guided Setup に記載されている手順に従ってデータを移行します。

Guided Setup にアクセスするには、次の場所に移動します カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 > 基盤データ > アカウントの拡張アドレスデータモデルの有効化.

データの移行方法の詳細については、「アカウントの拡張アドレスデータモデルの有効化」セクションのステップ 4 を確認してください。

アカウントの住所テーブルのドメイン分離

ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

すべてのアカウントの住所テーブルレコードは、関連付けられたアカウントのドメインに存在します。

注:
すべての場所レコードは、最初はグローバルドメインに作成されます。ただし、場所レコードがアカウントに関連付けられている場合、その場所レコードは自動的にアカウントのドメインに追加されます。同じ場所を複数のアカウントに関連付けても、その場所のドメインは変更されません。

外部ユーザーのロールのアサインの修正

内部ロールが割り当てられているインスタンスに外部ユーザー (連絡先またはコンシューマー) が存在する場合があります。その場合は、 カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定を使用して、必要に応じてこれらのロールの割り当てを評価し、修正することができます。

内部ロールを持つ外部ユーザーはアクセスの問題が発生する原因になる可能性があるため、外部ユーザーには外部ロールのみを割り当てることをお勧めします。

[外部ユーザーのロールのアサインを修正] カテゴリのガイド付き設定カテゴリのタスクを使用して、次のロールの割り当てに基づいて連絡先とコンシューマーを評価します。

- Snc_internal ロールのみ。
- snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロール。
- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロール。
- snc_internal ロールと、1 つ以上の追加の内部および外部ロール。

自動翻訳

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

各グループ内のユーザーのリストをレビューし、不適切なロールの割り当てを持つユーザーにタグを付けます。次に、スケジュール設定済みジョブを実行してロールの割り当てを修正します。

> **注:**
> クエリベースのリストを使用して、外部ユーザーロールをレビューおよび更新することもできます。詳細については、「KB0829930」を参照してください。

ガイド付き設定を使用した外部ユーザーロールの割り当ての修正

システム管理者ロールでは、ガイド付き設定を使用して外部ユーザーロールの割り当てを修正できます。

1. 移動先 カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [外部ユーザーのロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。

   [外部ユーザーのロールのアサインを修正] ページが開き、外部ユーザーのグループを評価するタスクのリストが表示されます。
4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

外部ユーザーのロールのアサインを修正のタスク

次のテーブルでは、[外部ユーザーのロールのアサインを修正] カテゴリのさまざまな構成タスクについて説明しています。

外部ユーザーのロールのアサインを修正のタスク

タスク	説明
意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー	これは、次のロールの割り当てを持つ連絡先とコンシューマーのセットです。 • Snc_internal ロールのみ。 • snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロール。 内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。このリスト内の連絡先を確認し、必要に応じてロールの割り当てを修正してください。
意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー	これは、次のロールの割り当てを持つ連絡先とコンシューマーのセットです。 • snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロール。 • snc_internal ロールと、1 つ以上の追加の内部および外部ロール。 内部および外部の両方のロールを同じユーザーに割り当てないことをお勧めします。このリスト内のユーザーを確認し、必要に応じてロールの割り当てを修正してください。

自動翻訳

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

外部ユーザーのロールのアサインを修正のタスク (続く)

タスク	説明
意図的に内部ロールがアサインされている外部ユーザー	これは、別のロールに含まれる snc_internal ロールを持つ連絡先とコンシューマーのセットです。 内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。このリスト内のユーザーをレビューし、必要に応じてロールの割り当てを修正します。
今後はこのようなロールのアサインを回避する	今後、snc_internal ロールが外部ユーザーにアサインされないようにするには、次のプロパティを有効にします。 *glide.security.explicit_roles.enable_internal_use* [設定] をクリックしてプロパティに移動し、値が true であることを確認します。false の場合、値を true に設定します。

意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールを修正します。

意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールをレビューし、修正します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。この手順に基づいて、次のロールの割り当てを持つ可能性がある連絡先とコンシューマーをレビューし、修正します。

- snc_internal ロールのみ
- snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロール

注:
このガイド付き設定タスクでは、スケジュール設定済みジョブを使用してロールの割り当てを特定して修正します。ロールの割り当てを修正すると、スケジュール設定済みジョブは一度に 3000 ユーザーを修正します。このグループに 3000 を超えるユーザーがいる場合は、ジョブの構成を変更して定期的に実行されるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[意図せず内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー] をクリックします。
3. スケジュール設定済みジョブを実行して、意図しないユーザーロールが割り当てられている可能性があるユーザーをタグ付けします。
   ユーザーには、**Ext-user-non-intentional** タグが付けられます。

自動翻訳

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

4. タグ付けされたユーザーのリストをレビューし、ロールの割り当てを修正する必要がない任意のユーザーからタグを削除します。
必要に応じて、リストを構成してタグ列を表示します。
5. スケジュール設定済みジョブを実行して、**Ext-user-non-intentional** がタグ付けされたユーザーのロールの割り当てを修正します。
このスケジュール設定済みジョブでは、次の変更が行われます。
   - snc_internal ロールのみを持つユーザーの場合、snc_internal ロールが削除され、snc_external ロールが追加されます。
   - snc_internal ロールと 1 つ以上の外部ロールを持つユーザーについては、snc_internal ロールが削除されます。

   このスケジュール設定済みジョブは、ユーザーロール [sys_user_has_role] テーブルのすべてのビジネスルールの挿入/削除を実行します。

意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールを修正します。

意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザーのロールをレビューし、修正します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。この手順に基づいて、次のロールの割り当てを持つ可能性がある連絡先とコンシューマーをレビューし、修正します。

- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロール
- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部および外部ロール

注:
このガイド付き設定タスクでは、スケジュール設定済みジョブを使用してロールの割り当てを特定して修正します。ロールの割り当てを修正すると、スケジュール設定済みジョブは一度に 3000 ユーザーを修正します。このグループに 3000 を超えるユーザーがいる場合は、ジョブの構成を変更して定期的に実行されるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー] をクリックします。
3. スケジュール設定済みジョブを実行して、意図的なユーザーロールが割り当てられている可能性があるユーザーをタグ付けします。
ユーザーには、**Ext-user-intentional** がタグ付けされます。
4. タグ付けされたユーザーのリストをレビューし、ロールの割り当てを修正する必要がない任意のユーザーからタグを削除します。
必要に応じて、リストを構成してタグ列を表示します。
5. スケジュール設定済みジョブを実行して、**Ext-user-intentional** タグを使用して、ユーザーのロールの割り当てを修正します。
このスケジュール設定済みジョブでは、次の変更が行われます。

自動翻訳

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

- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロールを持つユーザーについては、snc_internal ロールと他のすべての内部ロールが削除され、snc_external ロールが追加されます。
- snc_internal ロールと 1 つ以上の追加の内部ロールおよび外部ロールを持つユーザーについては、snc_internal ロールと他のすべての内部ロールが削除されます。

このスケジュール設定済みジョブは、ユーザーロール [sys_user_has_role] テーブルのすべてのビジネスルールの削除を実行します。

意図的に内部ロールがアサインされている外部ユーザーのロールを修正します。

意図的に内部ロールがアサインされている外部ユーザーのロールをレビューし、修正します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
内部ロールを外部ユーザーにアサインしないことをお勧めします。この手順に基づいて、次のロールが割り当てられている連絡先とコンシューマーをレビューし、修正します。

別のロールに含まれている snc_internal ロール。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[意図的に内部ロールがアサインされている可能性がある外部ユーザー] をクリックします。
3. スケジュール設定済みジョブを実行して、意図的なユーザーロールが割り当てられているユーザーをタグ付けします。
   ユーザーには、**Ext-user-contained-role** がタグ付けされます。
4. タグ付けされたユーザーのリストをレビューします。
5. 目的のユーザーのロールの割り当てを手動で修正します。

外部ユーザーに対する今後の内部ロールの割り当てを防止する

外部ユーザーに snc_internal ロールがアサインされないようにするには、プロパティを有効にします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [外部ユーザーロールのアサインを修正] カテゴリで、[ようこそ] をクリックし、[今後はこのようなロールのアサインを回避する] をクリックします。
3. *glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist* プロパティを true に設定します。

自動翻訳

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

サービスモデル基盤の構成

基本的なデータモデルフレームワークを有効にするには、サービスモデル基盤機能を構成します。このフレームワークを使用して、ビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスモデル基盤は、カスタマーサービスバリューチェーンに関与するエンティティを構築およびモデル化するためのコアフレームワークとガイダンスを提供します。このフレームワークでは、サービス組織、内部事業所および外部事業所、世帯などの新しいエンティティが導入されます。また、顧客ケースや情報へのアクセスを許可するための柔軟性と制御性の両方を実現するロールと関係も導入されます。

サービスモデル基盤のプラグインを使用すると、以下をサポートできます。

- 内部事業所およびスタッフメンバー
- 外部事業所およびスタッフメンバー
- 世帯および世帯メンバー

この機能の詳細については、「サービスモデル基盤の概要」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [サービスモデル基盤] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

顧客セントラルの構成タスク

タスク	説明
プラグインをアクティブ化する	プラグインを有効化します。 ○ 事業所 (com.snc.business_location) ○ Customer Service Household (com.snc.household)
クエリルールの有効化	システムプロパティ [sn_cs_queryrules.use_query_rules] の値を **[true]** に設定して、クエリールールを有効にします。
フォームとリストの構成	フォームを構成し、事業所および世帯モデルをサポートするためのフィールドおよび関連リストを追加します。
責任のアサイン	責任データモデルを使用して、サービス組織 (SO) メンバーに責任を割り当てます。
ロールをアサイン	ロールは、機能やデータへのアクセス権を制御します。サービスモデル基盤 プラグインは、組織内外のユーザーにアサインできるロールを追加します。

自動翻訳

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

タスク	説明
関係の作成	関係を使用して、内部および外部ユーザーに顧客データへの追加アクセス権を付与します。 関係は責任の定義に基づいています。関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。 サービスモデル基盤 プラグインは、ユーザー間の関係を作成するために使用できる関係と責任の両方の定義を提供します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

サービスモデル基盤の概要

サービスモデル基盤は、ビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを顧客が使用して作成できるフレームワークを提供します。

サービスモデル基盤フレームワークでは、 インストールベースモデルを含む カスタマーサービス管理 (CSM) データモデルが展開されます。これは、社内外の拠点、世帯、顧客、コンシューマー、およびこれらのエンティティ間に存在する関係を持つビジネス組織をサポートするのに必要な柔軟性とセキュリティを提供します。

サービスモデル基盤フレームワークを使用して、エンドカスタマーのサポートに関与するサービス組織構造をモデル化します。このフレームワークを使用すると、次のことができます。

- 内部と外部の両方の事業所を含むサービス組織構造を作成します。
- カスタマーサービスエージェントを事業所に割り当て、ビジネス拠点階層内のケースと顧客情報へのアクセスを提供します。
- エージェントと特定の顧客との関係を確立し、エージェントがそれらの顧客のケースと情報を管理できるようにします。
- 同じ世帯のメンバーであるコンシューマーを含む、コンシューマー間の関係を確立します。

サービスモデル基盤に含まれるエンティティ

サービスモデル基盤機能には次のエンティティが含まれています。

業界データモデルエンティティ

エンティティ	定義	例
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部および外部のエンティティ。 サービス組織は、カスタマーサービスバリューチェーンをサポートするベースフレームワークを提供します。これには、内	• 複数の支店を持つフィナンシャルサービス組織 • 複数の販売代理店を持つ自動車メーカー • 複数のオフィスを持つ政府機関

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

業界データモデルエンティティ (続く)

エンティティ	定義	例
	部および外部サービス組織が含まれます。 必要に応じてサービス組織を拡張して、新たなエンティティを作成することができます。	
内部事業所	サービス組織に属し、製品およびサービスの提供に関与する内部エンティティ。	• 店舗 • 分岐 • センター
外部事業所	サービス組織に属し、製品およびサービスの提供に関与する外部エンティティ。	• フランチャイズ • 販売代理店
顧客 (B2B)	製品とサービスを利用する企業間モデルの外部顧客。	• アカウント • 連絡先
顧客 (B2C)	製品とサービスを利用する企業/消費者間モデルの外部顧客。	• コンシューマー • 世帯
社員とスタッフメンバー	社内外のサービス組織で働き、顧客を支援する人々。	• 内部従業員 • 外部エージェント • 外部スタッフ
ロール	サービス組織内のさまざまなユーザーが実行するジョブ機能。	• 場所マネージャー • 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント • 場所の関係性マネージャー • 場所マネージャーの貢献者
責任の定義	エージェントが顧客に対して実行する、またはコンシューマーが別のコンシューマーに対して実行する責任の定義。これらの責任を使用して、エージェントと顧客間またはコンシューマー間の関係を作成します。	• 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント • 場所の貢献者 • 場所マネージャーの貢献者

自動翻訳

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

業界データモデルエンティティ (続く)

エンティティ	定義	例
		• 場所マネージャーの履行者 • 場所の関係性マネージャー
リレーションシップ	エージェントと顧客間またはコンシューマー間の関係は、特定の責任に基づいています。これらの関係を利用して、データへの追加アクセスを提供します。	• 従業員またはスタッフメンバーと顧客との関係 • 2 人のコンシューマー間の関係

サービスモデル基盤 のプラグイン

システム管理者ロールを持つユーザーは、次のプラグインをアクティブにして、サービスモデル基盤機能を有効にすることができます。

Business Location

Business Location プラグイン (com.snc.business_location) を有効にして、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの物理チャネルを通じて顧客とやり取りする企業をサポートできるようにします。このプラグインは、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) を自動的にアクティブ化します。

Customer Service Household

Customer Service Household プラグイン (com.snc.household) を有効にして、世帯のカスタマーサービスを管理します。このプラグインを使用すると、世帯を作成し、世帯のメンバーを定義し、世帯メンバー間の関係を識別することができます。このプラグインは、Customer Service ベース拡張エンティティプラグイン (com.snc.cs_base_extension) を自動的に有効にします。

関連情報

サービスモデル基盤の構成

サービスモデル基盤の責任

責任とは、顧客をサポートする際のロールまたは機能を指しています。責任の定義に基づき、エージェントと顧客間または 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。リレーションシップに割り当てられた責任を使用して、顧客のケースと情報へのアクセスが提供されます。

サービスモデル基盤には、次の関係を作成する際に活用できる責任の定義が含まれています。

- エージェントとアカウント、世帯、コンシューマーの間。
- 2 人のコンシューマーの間。

以下の責任は、サービスモデル基盤のプラグインによって提供されます。

注:
責任は、責任定義 [sn_customerservice_responsibility_def] テーブルに保存されます。

自動翻訳

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

Service Model Foundation プラグインに含まれる責任

責任	関係で使用	説明
アカウントマネージャー	アカウントチームメンバー	エージェントとアカウント間の関係を作成するには、アカウントマネージャーの責任を使用して行います。この関係により、エージェントは次のことができます。 • アカウントのケースを作成および管理します。 • アカウントの関連エンティティを含む、アカウント情報を表示します。 • アカウントの連絡先と追加アドレスを作成および管理します。
リレーションシップマネージャー	• コンシューマーチームメンバー • 世帯チームメンバー	リレーションシップマネージャーの責任を使用して、以下の間のリレーションシップを作成します。 • エージェントとコンシューマー。 • エージェントと世帯。 この関係により、エージェントは次のことができます。 • コンシューマーの場合： ○ コンシューマーのケースの作成および管理。 ○ そのコンシューマーの関連エンティティを含む、世帯情報を表示。 • 世帯の場合： ○ 世帯のケースの作成および管理。 ○ その世帯の関連エンティティを含む、世帯情報の表示。 ○ 世帯メンバーの作成および管理。
認可済み担当者	• コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ • 世帯メンバーの関係	認可済み担当者の責任を使用して、世帯を問わない 2 人のコンシューマー間の関係、または同一の世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。 この関係により、コンシューマーは次のことができます。 • 別のコンシューマーのケースの作成および管理。 • 他のコンシューマーの情報を表示。 • 別のコンシューマーのインストールベース情報を表示し、次のケースを作成します。 ○ 販売済み製品 ○ インストールベースアイテム

責任の定義のカスタマイズ

サービスモデル基盤のプラグインで指定された責任の定義を使用できます。これらの定義を変更したり、ビジネス要件を満たす独自の定義を作成したりすることができます。

自動翻訳

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

> **注:**
> 既存の定義を変更したり、新たな定義を作成したりする場合は、変更を反映するために ACL の更新が必要になる場合もあります。

アカウントマネージャーの既存の責任定義がある場合は、サービスモデル基盤のプラグインで指定されたアカウントマネージャーの責任定義の機能の評価が必要になる場合もあります。

> **注:**
> 責任の定義を作成して使用することは、Paris 以前のリリースで利用可能な機能です。顧客は、責任定義 (sn_customerservice_responsibility_def) テーブルを使用して責任定義を作成し、それらの定義を使用して、アカウントチームメンバー (sn_customerservice_team_member) テーブルを使用してアカウントチームを作成できます。詳細については、「アカウントチームの作成」を参照してください。

責任の定義の作成

システム管理者ロールを持つユーザーは、責任の定義を作成できます。

1. 移動先 カスタマーサービス > 管理 > 責任の定義.
2. [新規] をクリックし、[責任の定義] フォームのフィールドに入力します。

次の関係でこの責任を使用する場合は、[タイプ] フィールドで [ユーザー] を選択します。

- アカウントチームメンバー
- コンシューマーチームメンバー
- 世帯チームメンバー

この責任を次のコンシューマーリレーションシップで使用する場合は、[タイプ] フィールドを [なし] に設定します。

- コンシューマー間
- 世帯メンバー

詳細については、「責任の定義の作成」を参照してください。

一意の責任の定義の作成

責任の定義は一意にすることができます。これは、責任を 1 人のユーザーにしかアサインできないことを意味します。責任定義を一意にするには：

1. 移動先 カスタマーサービス > 管理 > 責任の定義.
2. 責任の定義を選択します。
3. [責任の定義] フォームの [一意] チェックボックスを有効にします。
4. [更新] をクリックします。

次のテーブルのレコードを作成または更新する際、システムは一意の責任をチェックして強制します。

- 世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]
- コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]

たとえば、次のテーブルでは、テーブルタイプ、関連する責任、および適用された一意の動作について説明しています。

自動翻訳

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

一意の責任の定義

テーブル	責任の例	一意の動作
アカウントチームメンバー	アカウントマネージャー	アカウントには 1 人のアカウントマネージャーのみを含めることができますが、アカウントマネージャーの責任を持つユーザーは複数のアカウントを管理できます。
コンシューマーチームメンバー	リレーションシップマネージャー	コンシューマーには 1 人の関係マネージャーしか含めることはできませんが、関係マネージャーの責任を持つユーザーは複数のコンシューマーを管理できます。
世帯チームメンバー	リレーションシップマネージャー	世帯には 1 人の関係マネージャーしか含めることはできませんが、関係マネージャーの責任を持つユーザーは複数の世帯を管理できます。

注:
責任定義の一意の動作は、コンシューマーまたは世帯メンバー間の関係において責任が使用される場合には適用されません。

関連情報

責任の定義の作成

サービスモデル基盤 関係

顧客データへの追加のアクセスを提供する、エージェントと顧客間または 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

サービスモデル基盤機能を使用すると、次のユーザー間の関係を作成できます。

- 内部ユーザーとアカウント、世帯、またはコンシューマーの間。
- 2 人のコンシューマーの間。

関係は、責任、または責任の定義に基づいています。関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。リレーションシップに割り当てられた責任を使用して、顧客のケースと情報へのアクセスが提供されます。

以下の関係は、サービスモデル基盤のプラグインによって提供されます。

Service Model Foundation プラグインの関係と責任

関係	関係で使用される責任	説明
アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	アカウントマネージャー	内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 **注:** このリレーションシップの内部ユーザーには、リレーションシップエージェントロール (sn_customerservice relationship_agent) もアサインする必要があります。

自動翻訳

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

Service Model Foundation プラグインの関係と責任 (続く)

関係	関係で使用される責任	説明
コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]	リレーションシップマネージャー	内部ユーザーとコンシューマーの間にリレーションシップを作成します。 **注:** このリレーションシップの内部ユーザーには、リレーションシップエージェントロール (sn_customerservice relationship_agent) もアサインする必要があります。
世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]	リレーションシップマネージャー	内部ユーザーと世帯の間にリレーションシップを作成します。 **注:** このリレーションシップの内部ユーザーには、リレーションシップエージェントロール (sn_customerservice relationship_agent) もアサインする必要があります。
コンシューマー間 [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	認可済み担当者	世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。
世帯メンバーの関係 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	認可済み担当者	世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

内部ユーザーと顧客間の関係

内部ユーザーは、アカウント、コンシューマー、および世帯と関係を持つことができます。これらの関係により、内部ユーザーは顧客のケースと情報への追加のアクセス権を取得できます。顧客との関係を持つ内部ユーザーは、その顧客の代わりにケースを作成および管理できます。

リレーションシップは、責任を使用して作成されます。内部ユーザーと顧客間の関係を作成するには、次の責任を使用します。

- アカウントマネージャー：スタッフメンバーとアカウント間の関係を作成するには、この責任を使用します。
- 関係性マネージャー：スタッフメンバーと世帯またはコンシューマー間に関係を作成するには、この責任を使用します。

作成したリレーションシップは、次の関連リストに追加されます。

自動翻訳

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

- [事業所] フォームのアカウントスタッフの関係
- [事業所] フォームのコンシューマースタッフリレーションシップ
- [事業所] フォームの世帯のスタッフ関係
- [コンシューマー] フォームのアカウントチーム
- [コンシューマー] フォームのコンシューマーチーム
- [世帯] フォームの世帯チーム

コンシューマー間の関係

コンシューマーは、他のコンシューマーと関係を持つことができます。これらの関係性により、コンシューマーは他のコンシューマーの代わりにケースと情報を表示および管理できます。

リレーションシップは、責任を使用して作成されます。認可済み担当者の責任を使用して、コンシューマー間の関係を作成してください。この責任により、次のことが可能になります。

- 世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。
- 世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

作成したリレーションシップは、次の関連リストに追加されます。

- [世帯] フォームのメンバー関係
- [コンシューマー] フォームのコンシューマーリレーションシップ

関係の削除

リレーションシップ定義を削除すると、その定義を使用するすべての関係も削除されます。

コンシューマーが削除されると、コンシューマーが属するすべての関係も削除されます。

世帯を削除すると、世帯用に作成されたすべての関係も削除されます。

コンシューマーが世帯の現在のメンバーでなくなると、世帯内のコンシューマー用に作成されたすべての関係も削除されます。。

サービスモデル基盤 テーブル

サービスモデル基盤機能を有効にするプラグインに含まれているか、そのプラグインによって変更されたテーブル。

サービスモデル基盤機能は、次のプラグインをアクティブにすると、新しいテーブルを追加するか、既存のテーブルを変更します。

- 事業所 (com.snc.business_location)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- サービス組織 (com.snc.service_organization)
- Customer Service ベース拡張エンティティ (com.snc.cs_base_extension)
- Customer Service インストールベース管理 (com.snc.install_base)

事業所プラグイン

事業所プラグインにより、次のテーブルが追加されます。

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

自動翻訳

Business Location プラグインのさまざまなテーブル名

テーブル	説明
Business Location [sn_csm_business_location]	サービス組織 [sn_customer_service_organization] テーブルを拡張します。 事業所は、サービス組織の 1 タイプです。このテーブルには、事業所レコードが保存されます。
内部事業所 [sn_csm_business_location_internal]	事業所 [sn_csm_business_location] テーブルを拡張します。 このテーブルには、内部事業所レコードが保存されます。 注: 内部事業所は、[内部] フィールドが **[true]** に設定されている事業所です。
外部事業所 [sn_csm_business_location_external]	事業所 [sn_csm_business_location] テーブルを拡張します。 このテーブルには、外部事業所レコードが保存されます。 注: 外部事業所は、[内部] フィールドが **[false]** に設定されている事業所です。

Customer Service Household プラグイン

Customer Service Household プラグインは、次のテーブルを追加または変更します。

Customer Service Household プラグインのテーブル名

テーブル	説明
世帯 [csm_household]	コンシューマー世帯レコードを保存します。 サービスモデル基盤機能については、このテーブルが世帯主をサポートするように更新されています。
世帯メンバー [csm_household_member]	世帯に追加されたコンシューマーのレコードを保存します。
世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]	内部ユーザーと世帯の間に作成された、世帯チームメンバーの関係の各レコードを保存します。

自動翻訳

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

Customer Service Household プラグインのテーブル名 (続く)

テーブル	説明
世帯メンバーの関係 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	コンシューマー対コンシューマーの関係 [sn_customer_rel_consumer_to_consumer] テーブルを拡張します。 このテーブルには、同じ世帯に属する 2 人のコンシューマーの間で作成された関係の各レコードが保存されます。

サービス組織プラグイン

サービス組織プラグインにより、次のテーブルが追加されます。

Service Organization プラグインによって追加されたテーブル名

テーブル	説明
サービス組織 [sn_customer_service_organization]	会社 [core_company] テーブルを拡張します。 事業所や内部事業所を含む、サービス組織のレコードを保存します。
サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member]	内部サービス組織に属するユーザーのレコードを保存します。
サービス組織の外部スタッフ [sn_csm_service_organization_external_staff]	ユーザー [sys_user] テーブルを拡張します。 外部サービス組織に属するユーザーのレコードを保存します。
サービス組織メンバーの責任 [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	サービス組織またはその拡張エンティティで作業するスタッフの責任を設定します。

Customer Service ベース拡張エンティティプラグイン

Customer Service ベース拡張エンティティプラグインは、次のテーブルを追加します。

Customer Service Base Extension Entities プラグインによって追加されたテーブル名

テーブル	説明
コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	世帯に関係なく、2 人のコンシューマーの間で作成された関係の各レコードを保存します。
コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]	内部ユーザーとコンシューマーの間に作成された、コンシューマーチームメンバーの関係の各レコードを保存します。

自動翻訳

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

Customer Service インストールベース管理プラグイン

Customer Service Install Base Management プラグインは、コンシューマーに販売済みの製品 [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] テーブルを追加します。このテーブルは、コンシューマーに販売された各製品およびコンポーネントのレコードを保存します。

サービスモデル基盤 によって使用されるテーブル

顧客をサポートする目的でサービスモデル基盤機能で使用されている既存のプラグインに基づくテーブル。

サービスモデル基盤機能で使用されている既存のプラグインとテーブル

プラグイン	テーブル	新しい列
Customer Service (com.sn_customerservice)	責任の定義 [sn_customerservice_responsibility]	
	アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	
	関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	ケース [sn_customersrevice_case]	世帯 サービス組織 消費者プロファイル
Customer Service インストールベース管理 (com.snc.install_base)	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	世帯 消費者プロファイル
	インストールベースアイテム [sn_install_base_item]	消費者プロファイル
注文の Customer Service Management (com.snc.csm.order)	順番 [csm_order]	世帯 サービス組織

サービスモデル基盤 ロール

サービスモデル基盤機能を有効にするプラグインに含まれているロール。

次のテーブルは、システム管理者が内部ユーザーに割り当てることができるロールについて説明しています。

自動翻訳

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

サービスモデル基盤 ロール

ロール	説明	ロールを含む
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	エージェントの事業所にあるアカウントと連絡先のケースを作成し、履行します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	エージェントの事業所にいるコンシューマーと世帯のケースを作成し、履行します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager]	場所階層内の事業所と連携するアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯のケースを作成および更新します。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	このロールでは、エージェントが関係しているアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯のケースのみにエージェントのアクセスを制限します。 これには、サービスモデル基盤プラグインで提供される以下のリレーションシップが含まれます。 • アカウントマネージャー：内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 • リレーションシップマネージャー：内部ユーザーとコンシューマーまたは世帯の間にリレーションシップを作成します。	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade
Service Management エージェント [sn_esm_location_agent]	事業所のサービスマネジメントエージェントロール	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • ナレッジ • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read

自動翻訳

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

サービスモデル基盤 ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
		• agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • email_composer • template_editor_global

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス

サービスモデル基盤テーブルにアクセスできるユーザーロールです。

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
サービス組織 [sn_customer_service_organization]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント		
事業所 [sn_csm_business_location]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント		
内部事業所 [sn_csm_business_location_internal]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント		

自動翻訳

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

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
		• コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所エージェント • 場所コンシューマーエージェント • 場所マネージャーの貢献者 • サービス組織貢献者		
外部事業所 [sn_csm_business_location_external]		• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント • 場所マネージャーの貢献者 • 場所の関係性マネージャー • サービス組織貢献者		
サービス組織メンバー [sn_csm_service_organization_member]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (各階層のみ)	• CSM マネージャー • 顧客エージェント • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー (各階層のみ) • 場所エージェント (各場所のみ) • 場所コンシューマーエージェント (各場所のみ)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (各階層のみ)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (各階層のみ)

自動翻訳

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

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
世帯 [csm_household]		• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯) • コンシューマー (世帯)	CSM マネージャー	
世帯メンバー [csm_household_member]	CSM マネージャー	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯) • コンシューマー (自身が世帯主である世帯か、自身が代表のコンシューマー)	• CSM マネージャー • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯)	
コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	CSM マネージャー	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント	CSM マネージャー	

自動翻訳

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

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
		• 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント		
世帯メンバーの関係 [sn_customer_rel_household_member_relationship]	CSM マネージャー	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー • 場所コンシューマーエージェント	CSM マネージャー	
アカウントチームメンバー [sn_customerservice_account_member]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • カスタマーエージェント • 場所マネージャー (階層) • 場所エージェント (場所) • リレーションシップエージェント (リレーションシップを持つアカウント)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)
コンシューマーチームメンバー [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー (階層) • 場所コンシューマーエージェント (場所) • リレーションシップエージェント (リレー	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)

自動翻訳

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

サービスモデル基盤テーブルへのロール別アクセス (続く)

テーブル	作成	読み取り	更新	削除
		ションシップを持つコンシューマー)		
世帯チームメンバー [sn_customer_rel_household_to_user]	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • コンシューマーエージェント • 場所マネージャー (階層) • 場所コンシューマーエージェント (場所) • リレーションシップエージェント (リレーションシップがある世帯)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)	• CSM マネージャー • 場所マネージャー (階層)

サービスモデル基盤 モジュール

サービスモデル基盤のプラグインは、アプリケーションナビゲーターにいくつかのモジュールを追加します。

事業所モジュール

[サービス組織] > [内部/外部事業所]：このモジュールには作成された内部および外部の事業所のリストが表示されます。

注:
このモジュールは、Agent Workspace とプラットフォームインターフェイスで利用できます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

サービス組織の外部スタッフモジュール

[サービス組織] > [サービス組織の外部スタッフ]：このモジュールには、作成されて外部事業所に追加された外部スタッフメンバーのリストが表示されます。

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

自動翻訳

注:
このモジュールは、Agent Workspace とプラットフォームインターフェイスで利用できます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

世帯モジュール

- [顧客] > [世帯]：ユーザーがアクセス権を持っている世帯をリスト化します。
- [顧客] > [世帯メンバー]：世帯に追加されたコンシューマーをリスト化します。

注:
これらのモジュールは、Agent Workspace とプラットフォームインターフェイスで利用できます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

顧客リレーションシップモジュール

- [顧客リレーションシップ] > [コンシューマーチームメンバー (Consumer Team Members)]：内部ユーザーとコンシューマーの間で作成された関係をリスト化します。
- [顧客リレーションシップ] > [世帯チームメンバー]：内部ユーザーと世帯の間で作成された関係をリスト化します。
- [顧客リレーションシップ] > [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)]：世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間で作成された関係をリスト化します。
- [顧客リレーションシップ] > [世帯の関係]：同じ世帯のメンバーである 2 人のコンシューマー間で作成された関係をリスト化します。

注:
これらのモジュールは、プラットフォームインターフェイスでのみ利用できます。関連リストの Agent Workspace で関係を表示できます。カスタマーサービスマネージャーと場所マネージャーは、Agent Workspace でアカウント、コンシューマー、世帯チームメンバーの関係を変更することもできます。

以下のロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent

自動翻訳

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

- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

サービスモデル基盤のケース

事業所の場所エージェントと場所コンシューマーエージェントは、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯のケースを作成できます。

場所エージェントまたは場所コンシューマーエージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のことを行うことができます。

- 自分の場所の顧客情報を表示します。
- アカウント、連絡先、世帯、コンシューマーのケースを作成します。
- 自分の場所で作成されたケースを更新します。
- コンシューマーを作成します。

ケースの場所

ケースは事業所に属します。ケースが場所エージェントまたはマネージャーによって作成されると、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが、エージェントまたはマネージャーが属する事業所に自動的に更新されます。ケースが再アサインされた場合、このフィールドは新しいエージェントまたはマネージャーのケースに更新されます。

場所エージェントまたはマネージャーが複数の場所に属する場合、[サービス組織] フィールドを空白のままにすることも可能です。このフィールドに入力する際は、サービス組織が場所エージェントによるケースへのアクセスを制御するため、慎重に選択してください。

注:
ケースは、1 つの事業所にのみ属することができます。

[サービス組織 **(Service Organization)**] は、新しいケース用として手動で設定するか、既存のケース用として変更することができます。[サービス組織 **(Service Organization)**] を変更しても、割り当てられたエージェントは変更されません。

ケースアクセス

ケースアクセスは、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドの事業所によって制御されます。以下のユーザーがケースにアクセスできます。

- 場所エージェントまたは場所コンシューマーエージェントロールを持つ事業所のスタッフメンバー。
- 場所マネージャーロールを持つ事業所のマネージャー。

事業所のケースは、[内部事業所] フォームの [ケース] 関連リストに追加されます。

- ケースが作成されると、ケースのサービス組織はケースを作成するユーザーのサービス組織になります。
- ケースがエージェントにアサインされると、ケースのサービス組織は、アサイン済みエージェントのサービス組織に更新されます。

コンシューマーのケースアクセス

コンシューマータイプ	ケースアクセス
コンシューマー	自分のケースを管理できます。

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

自動翻訳

コンシューマーのケースアクセス (続く)

コンシューマータイプ	ケースアクセス
世帯主	すべての世帯メンバーのケースを管理できます。☒
認可済み担当者 (世帯メンバーに限定せず)	代表するコンシューマーのケースを管理できます。☒
認可済み担当者 (世帯メンバーに限定)	両者が現在の世帯メンバーである限り、代表するコンシューマーのケースを管理できます。☒

ユーザーのケースアクセス

ユーザー	必要なロール	ケースアクセス
場所マネージャー	場所マネージャー	場所階層内のケースを管理できます。☒
場所スタッフメンバー	場所エージェント 場所コンシューマーエージェント	自分の場所のケースを管理できます。
アカウントマネージャー	リレーションシップエージェント	アカウントのケースを管理できます。
コンシューマーリレーションシップマネージャー	リレーションシップエージェント	コンシューマーのケースを管理できます。
世帯リレーションシップマネージャー	リレーションシップエージェント	世帯のケースを管理できます。

自動翻訳

サービスモデル基盤の事業所

事業所エンティティを使用して、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの内部と外部の事業所を含む組織構造を作成します。

事業所は、サービス組織を拡張したものです。事業所エンティティにより、顧客サポートに関与する内部と外部の組織構造をモデル化できます。また、顧客データをエージェント向けに適切なレベルで表示することもできます。

事業所エンティティにより、次のことができます。

- 親と子の場所を含む階層を使用して、内部と外部の事業所を作成します。
- 事業所内のユーザーを関連付け、その場所のスタッフメンバーにします。
- 事業所のスタッフメンバーに、顧客のケースとその場所情報へのアクセス権を付与します。
- アカウント、コンシューマー、世帯をサポートするためのスタッフメンバーのチームを作成します。
- チームのスタッフメンバーに、アカウント、コンシューマー、世帯のケースを管理するためのアクセス権を付与します。

事業所の作成

内部と外部の事業所を作成して組織構造を維持します。事業所を作成するには、「事業所の作成」を参照してください。

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

事業所へのアクセス

マネージャーは、その事業所と、階層内の子の場所として指定されている他の事業所にアクセスできます。

- ユーザーが [マネージャー] フィールドに追加されると、sn_customerservice.svc_location_manager ロールがそのユーザーに自動的に追加されます。
- 複数の事業所のマネージャーとしてユーザーを追加できます。

場所エージェントロールまたは場所コンシューマーエージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のアクションを実行できます。

- 事業所の顧客のケースを作成します。
- [ケース] フォームの [サービス組織] フィールドの場所が事業所に一致するケースにアクセスします。

顧客をサービス組織に関連付ける

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、顧客をサービス組織 (SO) に関連付けます。顧客と SO の間にリレーションシップを確立することで、SO メンバーは事業所で顧客のケースの作成や解決ができるようになります。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて

サービス組織基準 [service_organization_criteria] テーブルを使用して、顧客 (アカウント、コンシューマー、世帯) を関連付けることができます。この関連付けは、組織が事業所に関連付けられたすべての顧客にアクセスできるようにするために役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 事業所 > 内部または外部の事業所.
2. 必要な内部事業所または外部事業所のレコードを選択します。
3. [サービス組織の顧客基準 (Service Organization Customer Criteria)] 関連リストから [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

サービス組織の顧客基準フォーム

フィールド	説明
サービス組織の基準	サービス組織の顧客を定義する基準。
Service Organization	基準に一致する顧客にサービスを提供するサービス組織。
アクティブ	サービス組織の顧客基準をアクティブ化または非アクティブ化するためのチェックボックス。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	デフォルトでは、このアクティブフィールドは **True** に設定されています。 注: サービス組織に関連付けられるテーブルごとに、アクティブな基準は 1 件だけ有効になります。

5. [送信] を選択します。
   事業所に対してサービス組織の基準が定義されます。

事業所のケースの作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーとして、事業所のケースを作成および管理します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_manager

このタスクについて

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のことを実行できます。

- 自分の場所の顧客情報を表示します。
- 自分の場所のアカウント、連絡先、世帯、コンシューマーのケースを作成します。
- コンシューマーを作成します。
- 自分の場所で作成されたケースを更新します。

ケースは 1 つの事業所に属します。ケースが場所エージェントまたはマネージャーによって作成されると、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが、エージェントまたはマネージャーが属する事業所に自動的に更新されます。ケースが再度割り当てられた場合、このフィールドに新しいエージェントまたはマネージャーが表示されるように更新されます。

場所エージェントまたはマネージャーが複数の場所に属する場合、[サービス組織] フィールドを空白のままにすることも可能です。このフィールドに入力する際は、サービス組織が場所エージェントによるケースへのアクセスを制御するため、必ず慎重に選択してください。

[サービス組織 **(Service Organization)**] は、新しいケース用として手動で設定するか、既存のケース用として変更することができます。[サービス組織 **(Service Organization)**] を変更しても、割り当てられたエージェントは変更されません。

場所エージェントとマネージャーは、アカウント、連絡先、またはコンシューマーを追加することなく、事業所のケースを作成できます。ケースを作成した場所エージェントまたはマネージャーが [作成者] フィールドに追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケース をクリックし、[新規作成] をクリックします。
2. オプション: 作成するケースのタイプを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ケースフォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

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

自動翻訳

関連情報

- サービスモデル基盤のケース
- 責任のアサイン
- ロールをアサイン
- カスタマーサービスケースを作成

アカウントのスタッフ関係の作成

事業所のスタッフメンバーとアカウント間の関係を作成します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて

事業所にスタッフメンバーとして追加されたユーザーを、アカウント関係に割り当てることができます。

- 管理者とカスタマーサービスマネージャーは、任意の場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。

リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。アカウントチームメンバーの関係を作成するには、アカウントマネージャーの責任を使用してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部/外部事業所.
2. 内部事業所または外部事業所を選択します。
3. [アカウントのスタッフ関係] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、その場所のスタッフメンバーとの関係を持つアカウントが表示されます。
4. [アカウント] フィールドで、スタッフメンバーがアサインされているアカウントを選択します。
5. [責任] フィールドで、[アカウントマネージャー] を選択します。
6. [ユーザー] フィールドで、責任を果たすスタッフメンバーを選択します。
7. [送信] をクリックします。
   関係が [アカウントのスタッフ関係] 関連リストに追加されます。

コンシューマースタッフリレーションシップの作成

事業所のスタッフメンバーとコンシューマー間の関係を作成します。

始める前に

必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて

事業所にスタッフメンバーとして追加されたユーザーには、コンシューマーリレーションシップを割り当てることができます。

- 管理者とカスタマーサービスマネージャーは、任意の場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ場所からスタッフメンバーを割り当てることができます。

自動翻訳

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

リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。コンシューマーリレーションシップを作成するには、関係マネージャーの責任を使用してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部/外部事業所.
2. 内部事業所または外部事業所を選択します。
3. [コンシューマースタッフリレーションシップ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、その場所のいずれかのスタッフメンバーとの関係を持つコンシューマーが表示されます。
4. [コンシューマー] フィールドで、ユーザーが割り当てられているコンシューマーを選択します。
5. [責任] フィールドで、[リレーションシップマネージャー] の責任を選択します。
6. [ユーザー] フィールドで、責任を果たすスタッフメンバーを選択します。
7. [送信] をクリックします。
   関係が [コンシューマースタッフリレーションシップ] 関連リストに追加されます。

世帯のスタッフ関係の作成

事業所のスタッフメンバーと世帯間の関係を作成します。

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて
事業所にスタッフメンバーとして追加されたユーザーには、世帯リレーションシップを割り当てることができます。

リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。世帯リレーションシップを作成するには、関係マネージャーの責任を使用してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部/外部事業所.
2. 内部事業所または外部事業所を選択します。
3. [世帯のスタッフ関係] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、その場所のいずれかのスタッフメンバーとの関係を持つ世帯が表示されます。
4. [世帯] フィールドで、ユーザーが割り当てられているコンシューマーを選択します。
5. [責任] フィールドで、[リレーションシップマネージャー] の責任を選択します。
6. [ユーザー] フィールドで、責任を果たすスタッフメンバーを選択します。
7. [送信] をクリックします。
   関係が [世帯のスタッフ関係] 関連リストに追加されます。

事業所の販売済み製品の作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、事業所の販売済み製品を管理できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_agent、または admin

このタスクについて
sn_customerservice_manager ロールを持つスタッフメンバーは、適切な製品モデルを選択することで販売済み製品を作成できます。これに対し、sn_customerservice.svc_location_agent ロールを持つスタッフメンバーは、サービス組織にインストールされている販売済み製品のリストの表示のみを実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部/外部事業所.
2. 内部事業所または外部事業所を選択します。
3. [販売済み製品] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[販売済み製品] フォーム

フィールド	説明
名前	販売済み製品の名前。
製品	顧客に販売された製品モデル。
親販売済み製品	販売済み製品に子コンポーネントが含まれている場合の、別の販売済み製品への参照。
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。 **注:** 販売済み製品はサービス組織と密接に関係しています。たとえば、サービス組織を選択した場合、すべての親製品が同じサービス組織から提供されます。

5. [送信] をクリックします。
選択した事業所の販売済み製品レコードが作成されます。

関連情報

販売済み製品の作成

事業所のインストールベースアイテムの作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、事業所のインストールベースアイテムを作成および管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_agent、または admin

このタスクについて
sn_customerservice_manager ロールを持つスタッフメンバーは、適切な構成アイテムを選択することでインストールベースアイテムを作成できます。これに対

自動翻訳

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

し、sn_customerservice.svc_location_agent ロールを持つスタッフメンバーは、サービス組織にインストールされているインストールベースアイテムのリストの表示のみを実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部/外部事業所.
2. 内部事業所または外部事業所を選択します。
3. [インストールベースアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

インストールベースアイテムフォーム

フィールド	説明
番号	インストールベースアイテムの一意の ID。このシステムではこのフィールドの値は自動で設定されますが、変更できます。
名前	インストールベースアイテムの名前。
構成アイテム	販売済み製品に子コンポーネントが含まれている場合の、別の販売済み製品への参照。
サービス組織	顧客にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。
オーナー	インストールベースアイテムのビジネスマネージャー。
サポート担当者	サポートされる構成アイテム。

5. [送信] をクリックします。
   選択した事業所のインストールベースアイテムレコードが作成されます。

関連情報

インストールベースアイテムの作成

サービス組織のインストールベース

サービス組織で製品とサービスを追跡することで、積極的なカスタマーサポートをサービスモデル基盤に拡張します。

事業所はサービス組織の拡張であり、カスタマーサービスを提供するために重要です。事業所は、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの物理チャネルを通じて顧客とやり取りする企業のサポートを可能にします。事業所は、多くの場合、消費者が情報を求めて購入したり、ポストセールスおよび継続的なサポートを行ったりする企業の顔と見なされます。

企業は、これらの場所に複数の製品を導入して顧客にサービスを提供します。以前は、企業がこれらの製品やサービスを追跡および管理する簡単な方法はありませんでした。アカウントと消費者の製品とサービスのみを追跡できたため、機器の故障やサービスの遅延が発生し、顧客満足度が低下することがよくありました。

積極的なカスタマーサポートをサービスモデル基盤に拡張することで、販売済み製品とサービス組織に導入されているインストールベースアイテムを追跡することができます。

このリリース以降 Washington DC 、サービス組織は次のことができます。

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

- 事業所に導入されている製品とサービスを追跡および管理する。
- 事業所の貢献者がケースを送信してサポートを要求できるようにする。
- 事業所に導入された販売済み製品とインストールベースアイテムのケースを作成して解決する。

関連情報

サービス組織向けの販売済み製品とインストールベースのプラグイン

ロールをアサイン

サービス組織向けの販売済み製品とインストールベースのプラグイン

サービス組織の販売済み製品とインストールベースアイテムを追跡します。

サービス組織向けの販売済み製品とインストールベースのプラグイン

プラグインは、サービス組織が、販売済み製品とインストールベースアイテムを追跡するために使用されます。

販売済み製品とインストールベースのプラグイン

プラグイン名	説明
事業所 [com.snc.business_location]	このプラグインは、企業が店舗や支店などの物理チャネルを通じて顧客と取引を行うサービスモデル基盤をサポートします。
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このプラグインを使用して、顧客はインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。

関連情報

ロールをアサイン

事業所の販売済み製品の作成および管理

事業所のインストールベースアイテムの作成および管理

サービスモデル基盤の世帯

世帯エンティティは、通常、住所を共有し、サービスをグループとして使用するコンシューマーのグループを表します。

世帯は、その世帯のメンバーとして追加されたコンシューマーによって構成されます。

注:
世帯には住所があり、コンシューマーには独自の住所があります。コンシューマーをメンバーとして世帯に追加する際、これらの住所は同一である必要はありません。

世帯エンティティを使用すると、次のことができます。

- 世帯を作成し、世帯のメンバーとしてコンシューマーを追加します。
- 世帯と世帯メンバーのケースを作成します。
- 世帯メンバー間の関係を作成します。これらの関係により、ある世帯メンバーが別のメンバーの代わりにケースを管理することができます。

自動翻訳

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

- スタッフメンバーと世帯または世帯メンバーの間に関係を作成し、スタッフメンバーがこれらの世帯とメンバーのケースを管理できるようにします。
- 販売された製品、契約、資格付与を含む世帯の情報を追跡します。

世帯主

世帯には、1 人のメンバーを世帯主として指定することができます。世帯主として追加されたコンシューマーは、自動的に世帯のメンバーとして追加されます。

世帯主は、世帯および他の世帯メンバーのすべてのケースと情報にアクセスできます。世帯主には次のものも表示されます。

- その世帯に対して販売された製品
- 世帯メンバーに対して販売された製品とインストールベースアイテム

世帯情報

世帯には複数のメンバーを含めることができます。これらのメンバーは、コンシューマーまたはコンシューマーユーザーのいずれかになります。コンシューマーは複数の世帯に属することもできます。

世帯のメンバーシップは、[世帯メンバー] フォームの [開始日] と [終了日] で定義されています。次の場合、世帯メンバーは現在のメンバーと見なされます。

- [開始日] フィールドが空であるか、今日の日付で入力されている場合。
- [開始日] フィールドに過去の日付が入力され、[終了日] フィールドが空であるか、今日の日付または将来の日付で入力されている場合。

現在のメンバーシップ日を持つ 1 つのレコードのみが、世帯の各コンシューマーに対して許可されています。コンシューマーは、世帯に複数回出入りすることができます。この情報は、開始日と終了日を使用して記録されます。

メンバーが世帯に対して追加または削除されると、メンバー履歴は保持されます。この情報は、[世帯] フォームの次の関連リストで確認できます。

- 現在のメンバー：現在世帯に属するコンシューマー。
- すべてのメンバー：世帯の現在および過去のメンバー。このリストには、世帯の履歴が記載されています。メンバーは、このリストに複数回表示される場合があります。

[世帯] フォームでは、次の関連リストにある世帯ケースと製品に関する情報を検索することもできます。

- ケース：世帯内のすべてのメンバーに対して作成されたケース。
- 販売済み製品：世帯が所有する製品。これらの製品は、複数の世帯メンバーが所有または共有することができます。

世帯メンバーの関係

世帯と世帯メンバーに対して、次のタイプの関係を作成できます。これらの関係は、[世帯] フォームの次の関連リストに含まれています。

自動翻訳

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

- メンバーの関係：世帯メンバー間で確立された関係。これらのリレーションシップは、認可済み担当者の責任を使用して作成されます。他の世帯メンバーとの認可済み担当者関係を持つ世帯メンバーは、そのメンバーの代理として行動し、そのメンバーのケースと情報を管理することができます。
- 世帯チーム：エージェントと世帯の間で確立された関係。これらのリレーションシップは、リレーションシップマネージャーの責任を使用して作成されます。関係マネージャーとして世帯との関係を持つエージェントは、その世帯のすべてのケースを管理できます。

コンシューマーリレーションシップ

コンシューマー向けに、次のタイプの関係を作成できます。

- コンシューマーリレーションシップ **(Consumer Relationships)**：世帯に関係なく、2 人のコンシューマーの間で確立された関係。これらのリレーションシップは、認可済み担当者の責任を使用して作成されます。他のコンシューマーとの認可済み担当者関係を持つコンシューマーは、そのコンシューマーのケースを管理できます。
- コンシューマーチーム：エージェントとコンシューマーの間で確立された関係。これらのリレーションシップは、リレーションシップマネージャーの責任を使用して作成されます。関係マネージャーとしてコンシューマーとの関係を持つエージェントは、そのコンシューマーのすべてのケースにアクセスできます。

世帯の作成または更新

世帯を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて

世帯は、同じ住所に住み、製品やサービスを共有しているコンシューマーのグループで構成されます。

世帯には、指定された世帯主と、現在の複数のメンバーを含めることができます。世帯主は、他の世帯メンバーのすべてのケースと情報にアクセスできます。

システム管理者ロールを持つユーザーは、世帯を作成できます。このユーザーは、世帯を削除することもできます。世帯が削除されると、メンバー、販売された製品、ケース、作業指示書を含む、世帯への参照情報と関連付けが削除されます。ただしこれらの関連エンティティは削除されません。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > 世帯.
2. [世帯] リストの [新規] をクリックします。
3. [世帯] フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。
   世帯が世帯リストに追加されます。

関連情報

サービスモデル基盤の世帯

サービスモデル基盤 関係

世帯へのコンシューマーの追加

世帯のメンバーとしてコンシューマーを追加します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
コンシューマーテーブルから世帯に既存のコンシューマーを追加できます。

- 世帯には複数のコンシューマーを含めることができます。
- コンシューマーは複数の世帯に属することができます。1 世帯をそのコンシューマーの主世帯として指定できます。

世帯メンバーのレコードは、世帯メンバーテーブルに追加されます。コンシューマーが世帯に追加されると、コンシューマーには、プリフィックス HM で始まる一意の世帯メンバー番号が割り当てられます。

[世帯] フォームには、世帯メンバーの次の関連リストが含まれています。

- 現在のメンバー：現在の日付で世帯に属するコンシューマー。
- すべてのメンバー：現在のメンバーと過去のメンバー。カスタマーサービスマネージャーまたは管理者は、[終了日] フィールドに日付を追加することで、コンシューマーが世帯から外れたことを示すことができます。世帯から外れたコンシューマーは、その世帯に再び追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > 世帯.
2. 世帯を選択します。
3. [現在のメンバー] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. [コンシューマー] フィールドのコンシューマーテーブルからユーザーを追加します。
   [世帯] フィールドは、ステップ 2 で選択した世帯によって自動的に更新されます。
5. オプション: 必要に応じて、コンシューマーが世帯に追加された日付を [開始日] フィールドに追加します。
   コンシューマーが世帯から削除された場合、[終了日] フィールドを追加できます。
6. [送信] をクリックします。
   コンシューマーが [現在のメンバー] 関連リストに追加されます。

   このコンシューマーの [コンシューマー] フォームでは、世帯が次の関連リストに追加されます。
   - 現在の世帯
   - すべての世帯

   注:
   これらの関連リストを表示するには、[コンシューマー] フォームの設定が必要になる場合があります。詳細については、「サービスモデル基盤の構成」を参照してください。

世帯メンバー間の関係の作成

同じ世帯の現在のメンバーである 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。世帯の 2 人のコンシューマー間の関係を作成するには、認可済み担当者の責任を使用してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > 世帯.
2. 世帯を選択します。
3. [メンバーの関係] 関連リストで [新規] をクリックします。
   この関連リストには、この世帯のコンシューマー間に存在する現在の関係が表示されます。[新規] をクリックすると、[世帯] フィールドがすでに入力されている新しい世帯メンバーの関係を表示します。
4. [コンシューマーは **(Consumer is)]** フィールドで、同じ世帯内の別のコンシューマーの代理として責任を果たすために、世帯のコンシューマーを選択します。
5. [責任] フィールドで、[認可済み担当者] の責任を選択します。
6. [コンシューマーの **(of Consumer)]** フィールドで、[コンシューマーは **(Consumer is)]** フィールドのコンシューマーが代表しているコンシューマーを選択します。
7. [送信] をクリックします。
   関係が [メンバーの関係] 関連リストに追加されます。

2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
リレーションシップは責任に基づいています。責任とは、顧客やコンシューマーをサポートする際のロールまたは機能を指しています。2 人のコンシューマー間の関係を作成するには、認可済み担当者の責任を使用してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
2. コンシューマーを選択します。
3. [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   この関連リストには、選択したコンシューマーに存在する現在の関係が表示されます。[新規] をクリックすると、 [コンシューマー対コンシューマーの関係] フォームが、[コンシューマーは **(Consumer is)]** フィールドが埋まった状態で表示されます。
4. [責任] フィールドで、[認可済み担当者] の責任を選択します。
5. [コンシューマーの **(of Consumer)]** フィールドで、[コンシューマーは **(Consumer is)]** フィールドのコンシューマーが代表しているコンシューマーを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   関係が [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)] 関連リストに追加されます。

コンシューマーまたは世帯のケースの作成および管理

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、コンシューマーと世帯のケースを作成および管理できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_consumer_agent、sn_customers

このタスクについて
場所エージェントまたはコンシューマー場所エージェントロールのいずれかを持つ事業所のスタッフメンバーは、世帯とコンシューマーのケースを作成できます。

(関係マネージャーの責任に基づいて) 世帯との関係を持つスタッフメンバーまたは内部ユーザーは、その世帯とそのメンバーのケースを作成できます。世帯との関係を持つユーザーは、次の場所にリストされます。

- [世帯] フォームの [世帯チーム] 関連リスト。
- 世帯チームのメンバーリスト。

関係マネージャーは、アクセス可能なケースに対し、次のアクションを実行できます。

- コメントと作業メモを追加する。
- 添付ファイルを追加する。
- ケースをクローズする。

コンシューマーケースが作成または更新されると、コンシューマーはメール通知を受信します。世帯がケースに追加された場合、ケースの作成時または更新時に世帯主にも通知が送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケース をクリックし、[新規作成] をクリックします。
2. オプション: 作成するケースのタイプを選択します。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
コンシューマーを追加します。	[コンシューマー] フィールドでコンシューマーを選択します。 ○ コンシューマーが 1 世帯のみに属する場合、[世帯] フィールドが自動的に更新されます。 ○ コンシューマーが複数の世帯に属する場合は、[世帯] フィールドで、コンシューマーが属する世帯から対象の世帯を選択します。 ○ コンシューマーが世帯に属していない場合は、[世帯] フィールドを空のままにすることができます。
世帯を追加します。	[世帯] フィールドで世帯を選択します。 ○ 世帯に現在メンバーが 1 人しかいない場合は、[コンシューマー] フィールドが自動的に更新されます。 ○ 世帯に現在メンバーが複数存在する場合は、[コンシューマー] フィールドで世帯メンバーからコンシューマーを選択します。

4. [ケース] フォームの残りのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

5. 必要に応じて、世帯の他のメンバーをウォッチリストに追加します。
   関係マネージャーの関係を持つユーザーが世帯または世帯メンバーのケースを作成している場合、このユーザーは自動的にウォッチリストに追加されます。
6. [送信] をクリックします。
   ケースは、[世帯] フォームの [ケース] 関連リストに追加されます。

関連情報

サービスモデル基盤のケース

世帯のエンタイトルメントの作成

すべての世帯メンバーが同じ契約条件の下でカバーされるように、世帯のエンタイトルメントを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて

システム管理者とカスタマーサービスマネージャーは、世帯のエンタイトルメントを作成できます。これらのエンタイトルメントは、その世帯の現在のメンバーに適用されます。

世帯またはコンシューマーに対してケースが作成されると、[ケース] フォームの [エンタイトルメント] フィールドには、利用可能なエンタイトルメントリストが表示されます。

フィールドタイプに基づいて一覧表示されるエンタイトルメント

これらのフィールドが入力されている場合	[エンタイトルメント] フィールドには、これらのエンタイトルメントリストが表示されます。
世帯およびコンシューマー	コンシューマーと世帯の両方のエンタイトルメント。
世帯	世帯のエンタイトルメント。
コンシューマー	コンシューマーのエンタイトルメント。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約 > エンタイトルメント.
2. [新規] をクリックします。
3. [世帯] フィールドで世帯を選択します。
   世帯を選択すると、世帯主が [コンシューマー] フィールドに自動的に追加されます。

   注:
   フォームレイアウトの構成と、[世帯] フィールドの追加が必要になる場合があります。

4. オプション: 必要に応じて、[コンシューマー] フィールドで別の世帯メンバーを選択してください。
5. [エンタイトルメント] フォームの残りのフィールドに入力します。
   詳細については、「CSM エンティティのエンタイトルメントの作成 (Create entitlements for CSM entities)」を参照してください。
6. [送信] をクリックします。
   エンタイトルメントは、[世帯] フォームの [エンタイトルメント] 関連リストに追加されます。

自動翻訳

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

世帯のサービス契約の作成

すべての世帯メンバーが同じ契約条件の下でカバーされるように、世帯のサービス契約を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
システム管理者とカスタマーサービスマネージャーは、世帯の契約を作成できます。これらの契約は、その世帯の現在のメンバーに適用されます。

世帯または消費者に対してケースが作成されると、[ケース] フォームの [契約] フィールドでは、利用可能な契約がリスト表示されます。

- [世帯] と [コンシューマー] フィールドにデータが入力されている場合、[契約] フィールドでは、コンシューマーと世帯の両方の契約がリスト表示されます。
- [世帯] フィールドのみが入力されている場合、[契約] フィールドには、世帯の契約がリスト表示されます。
- [コンシューマー] フィールドのみが入力されている場合、[契約] フィールドにはコンシューマの契約がリスト表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 契約 > サービス契約.
2. [新規] をクリックします。
3. [世帯] フィールドで世帯を選択します。
   世帯を選択すると、世帯主が [コンシューマー] フィールドに自動的に追加されます。

   注:
   フォームレイアウトの構成と、[世帯] フィールドの追加が必要になる場合があります。

4. オプション: 必要に応じて、[コンシューマー] フィールドで別の世帯メンバーを選択してください。
5. [契約] フォームの残りのフィールドに入力します。
   詳細については、「サービス契約の作成」を参照してください。
6. [送信] をクリックします。
   契約は、[世帯] フォームの [契約] 関連リストに追加されます。

Consumer Service Portal の変更

Customer Service Household プラグインを有効にすると、Consumer Service Portal で世帯と世帯メンバーを表示したり、世帯メンバーのケースを表示および作成したりできます。

ポータルでの複数の世帯の表示

コンシューマーは複数の世帯に属することができ、主世帯を 1 つ指定することができます。Customer Service Household プラグインがアクティブになっている場合、Consumer Service Portal にログインしているコンシューマーは、ユーザープロファイルページに次の情報を表示できます。

- [主世帯] フィールドのコンシューマーの主世帯。
- 世帯リストでコンシューマーが属する世帯。

自動翻訳

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

ポータルでの世帯メンバーの表示

世帯主であるコンシューマーの場合、[サポート] メニューには、世帯の現在のすべてのメンバーがリストされている [世帯メンバー] メニューアイテムがあります。

このメニューアイテムを選択すると、ログインしているコンシューマーが世帯主である世帯のメンバーをリストしたページが表示されます。

世帯の他のメンバーまたは他のコンシューマーのケースの作成

コンシューマーは、次のインスタンスで別のコンシューマーのケースを作成できます。

- 世帯主のコンシューマーは、世帯の他のメンバーのケースを作成できます。
- 別のコンシューマーの認可済み担当者であるコンシューマーは、そのコンシューマーの代わりにケースを作成できます。

ケースを作成する場合、世帯主または認可済み担当者は、レコードプロデューサーの [コンシューマー] フィールドで世帯メンバーを選択できます。

- ログインしたコンシューマーが 1 つの世帯にのみ属する場合、データが送信されるとケースに自動的に追加されます。
- ログインしたコンシューマーが複数の世帯に属する場合、レコードプロデューサーの [世帯] フィールドで正しい世帯を選択できます。
- 世帯が最初に選択されている場合、[コンシューマー] フィールドにリストされているコンシューマーは、世帯の現在のメンバーに限定されます。

レコードプロデューサーの [世帯] および [コンシューマー] フィールドのデフォルトの選択には、主世帯とログインしたコンシューマーが含まれます。

ポータルでのケースの表示および更新

ログインしたコンシューマーは、ポータルで次のケースを表示できます。

- すべてのケース：自身の世帯か、自身が認可済み担当者であるコンシューマーに属するすべてのケース。
- 自分のケース：ログインしたコンシューマーによって作成されたケース。

世帯主または認可済み担当者は、自分の世帯に属するケースに対して、次のアクションを実行できます。

- コメントと添付ファイルの追加。
- ソリューションの承認または却下。
- ケースをクローズします。

コンシューマーケースの情報

Customer Service Household プラグインが有効になっている場合、[チケットフィールド] の詳細タブには [コンシューマー] フィールドが含まれています。

カスタマーサービス管理 (CSM) のプラグインのアクティブ化

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでサービスモデル基盤機能を有効にするには、Business Location (com.snc.business_location) および Customer Service Household (com.snc.household) プラグインを有効にする必要があります。

自動翻訳

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

関連情報

事業所の有効化

Customer Service Household の有効化

事業所の有効化

Business Location プラグインを有効にして、事業所のカスタマーサービスを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Business Location プラグイン (com.snc.business_location) を使用することで、店舗、支店、フランチャイズ、販売代理店などの物理チャネルを通じて顧客とやり取りする企業のサポートを行うことができます。Business Location プラグイン (com.snc.business_location) をアクティブ化すると、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) が自動的にアクティブ化されます。これにより、支店、店舗、フランチャイズ、および販売代理店などのカスタマーサービス構造の内部エンティティおよび外部エンティティのサポートが有効になります。

注:
Washington DC リリース以降、Business Location (com.snc.business_location) プラグインを有効にすると、Case types (com.snc.csm_case_types) プラグインが自動的に有効になります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. Business Location プラグイン (com.snc.business_location) を検索します。
3. [アクティブ化] をクリックします。

関連情報

Customer Service Household の有効化

Customer Service Household の有効化

世帯のカスタマーサービスを管理するには、Customer Service Household プラグインを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Customer Service Household プラグイン (com.snc.household) を使用すると、世帯を作成し、世帯のメンバーを定義し、世帯メンバー間の関係を識別できるようになります。このプラグインは、関係、ユーザープロファイル属性およびロールを介してより詳細なアクセス制御を行う、カスタマーサービスベース拡張エンティティプラグイン (com.snc.cs_base_extension) を自動的に有効化します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. Customer Service Household プラグイン (com.snc.household) を検索します。
3. [アクティブ化] をクリックします。

関連情報

事業所の有効化

自動翻訳

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

クエリルールの有効化

クエリルールシステムプロパティ [sn_cs_queryrules.use_query_rules] の値を **[true]** に設定します。アップグレードする顧客の場合は、**[true]** に設定した後、クエリ前ビジネスルールの変更をクエリルールに移行して検証する必要があります。

フォームとリストの構成

フォームを構成し、事業所および世帯データモデルをサポートするためのフィールドおよび関連リストを追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [サービスモデル基盤] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
3. [フォームとリストの構成] をクリックします。
4. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [コンシューマー] フォームに以下の関連リストを追加します。
   - 現在の世帯
   - [世帯メンバー] > [コンシューマー] (すべての世帯)
   - コンシューマーリレーションシップ
   - 世帯の関係
   - [コンシューマーチームメンバー (Consumer Team Member)] > [コンシューマー] (コンシューマーチーム)
   - 販売済み製品
5. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [サービス組織] フィールドを追加します。
6. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [サービス組織の要求 **(Requesting Service Organization)]** フィールドを追加します。
7. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [更新者] フィールドを追加します。
8. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
9. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [コンシューマー] フォームに [主な世帯] (世帯) フィールドを追加します。

   注:
   [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの両方で、[世帯] フィールドが [コンシューマー] フォームに追加されたら、新しいコンシューマーのフォームに [主な世帯] フィールドがないことを確認してください。

10. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [販売済み製品] フォームに以下の関連リストを追加します。

自動翻訳

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

- すべてのコンシューマー
- より多くのコンシューマー

11. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [エンタイトルメント] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
12. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [契約] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
13. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [販売済み製品] フォームに [世帯] フィールドを追加します。
14. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [サービス組織] フォームに以下の関連リストを追加します。

    - メンバー
    - [ケース] > [サービス組織] (ケース)
    - アカウントのスタッフ関係
    - コンシューマースタッフリレーションシップ
    - 世帯のスタッフ関係
15. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [世帯] フォームに以下の関連リストを追加します。

    - 現在のメンバー
    - [世帯メンバー] > [世帯] (すべてのメンバー)
    - [世帯メンバーの関係] > [世帯] (メンバー関係)
    - [世帯チームメンバー] > [世帯] (世帯チーム)
    - [ケース] > [世帯] (ケース)
    - [エンタイトルメント] > [世帯] (エンタイトルメント)
    - [契約] > [世帯] (契約)
    - [販売済み製品] > [世帯] (販売済み製品)

事業所の作成

事業所のユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成できるように、内部および外部の場所を確立します。

事業所の作成

タスク	説明
内部事業所の作成	内部事業所を作成します。
外部事業所の作成	外部事業所を作成します。

内部事業所の作成

内部事業所を作成し、ユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて

事業所にはマネージャーがいます。内部事業所を作成する際、[内部事業所] フォームの [マネージャー] フィールドにユーザーを追加します。その後内部事業所マネージャーとして追加されたユーザーには、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor ロールが自動的に割り当てられます。

ただし、sn_customerservice.svc_location_manager ロールを内部事業所マネージャーに割り当てるには、*sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor* システムプロパティを **[false]** に設定する必要があります。

注:
内部事業所のマネージャーとして追加できるのは、内部ユーザーのみです。

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

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部事業所.
2. [内部事業所] リストの [新規] をクリックします。
3. [内部事業所] フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。
   場所が [内部事業所] リストに追加されます。

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

関連情報

外部事業所の作成

外部事業所の作成

外部事業所を作成し、ユーザーとコンシューマーがアカウント、連絡先、コンシューマー、世帯を作成できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

内部と外部の両方のユーザーを外部事業所のマネージャーとして追加できます。

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

- 内部および外部の事業所のスタッフメンバーを作成します。
- スタッフメンバーにロールと責任を割り当てます。

自動翻訳

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

- スタッフメンバーを場所に割り当てます。
- 場所階層で作成されたケースを表示および管理します。
- 場所の代わりにケースを送信します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 外部事業所.
2. [外部事業所] リストの [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「外部事業所」 を参照してください。
4. [送信] をクリックします。
   場所が [外部事業所] リストに追加されます。

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

関連情報

内部事業所の作成

サービス組織の場所の詳細の追跡

サービス組織の場所の詳細を追跡してキャプチャすることで、フィールドサービス管理 (FSM)、ウォークアップエクスペリエンス および予約機能を提供できます。

概要

場所 (cmn_location) テーブルの詳細をキャプチャすることで、サービス組織のデータモデルを使用して フィールドサービス管理 (FSM)、ウォークアップエクスペリエンス および予約機能を提供できます。

注:
サービス組織の場所の詳細を追跡するには、その前に Service Organization (com.snc.service_organization) プラグインをアクティブ化する必要があります。

場所フィールド

サービス組織フォームに移動すると、[場所] フィールドがあります。このフィールドに、自分の地理的な場所、つまりサービス組織の cmn_location を追加できます。サービス組織の cmn_location は住所フィールドと同期されますが、サービス組織の住所フィールドは cmn_location と同期されないため、一方向のみの同期になります。cmn_location は、双方向の 1 対 1 の関係でサービス組織に関連付けられています。

注:
cmn_location レコードを変更しても、サービス組織の住所フィールドは更新されません。

場所 (cmn_location) と同期されるサービス組織レコードの住所フィールドは次のとおりです。

- 番地
- 市区町村
- ステータス
- 国
- 郵便番号

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

自動翻訳

- 緯度
- 経度

注:
ベースシステムでは、 [場所] フィールドはフォームまたはリストビューに表示されません。サービス組織の [場所] フィールドが定義されていない場合、オンデマンドスクリプトがベースシステムに付属しています。スクリプトは、住所フィールドから cmn_location レコードを生成します。

サービス組織の共通属性

共通の属性を使用して統一された参照アーキテクチャとデータモデルを確立することで、カスタマーサービス管理 (CSM) データモデルを拡張してサービス組織をサポートできます。

ファイナンシャルサービスオペレーション、 ヘルスケアとライフサイエンス、公共機関デジタルサービスなどの業界からユースケースを取得して、アーキテクチャとデータモデルの一般的な属性を取得できます。たとえば、サービス組織で銀行の支店、病院、および機関の属性を取得することができます。複数の業界にわたってこれらの共通の属性を取得することで、統一された参照アーキテクチャとデータモデルを作成でき、異なる業界間で同じ属性を実装することを回避できます。

次のテーブルは、サービス組織 [sn_customer_service_organization] テーブルに対して特定された一般的な属性を示しています。

一般的な属性のリスト

フィールド名	説明
メール	サービス組織のプライマリメールアドレス。
識別番号	サービス組織を識別するために使用される ID。
タイプ	業界別のプライマリサービス組織のタイプ。たとえば、支店、代理店、プロバイダー、店舗などです。
サブタイプ	業界内の組織タイプ。たとえば、[タイプ] および [サブタイプ] フィールドを使用して、サービス組織に使用する複数のタイプを選択できます。

仮想エージェント 事業所のサポート

カスタマーサービスエージェントは、 CSM エージェントワークスペースで事業所のスタッフメンバーからチャット要求を受信します。これらのエージェントは、スタッフメンバーが最初にチャット前のサーベイに記入した場合に、スタッフメンバーが問題を解決し、ケースをより効率的に管理できるように支援できます。

概要

スタッフメンバーがチャット前のサーベイを使用してチャットを開始できるようにするには、管理者が事業所サービスポータルの事前チャット構成を有効にする必要があります。事前設定済みのサーベイは、ベースシステムでデフォルトで有効になっています。事業所がシステムをアップグレードしてプリチャット構成を手動でアクティブ化している場合、スタッフメンバーはチャットの前に事前サーベイに入力できます。事前チャットサーベイの詳細については、「」を参照してください チャット前のサーベイ。

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

自動翻訳

また、事前サーベイチャット機能を使用するスタッフメンバーには、サービス組織貢献者 (sn_customerservice.service_organization_contributor) ロールと場所マネージャー (sn_customerservice.svc_location_manager_core) ロールを割り当てる必要があります。

正しいロールを持つスタッフが、事業所サービスポータル (BLSP) でのチャット前のサーベイに回答したとします。その後、チャットはカスタマーサービスエージェントにアサインされるか 仮想エージェント 、Advanced Work Assignment (AWA) ルーティングを介してアサインされます。AWA の詳細については、以下を参照してください Exploring Advanced Work Assignment 。

スタッフメンバーとのチャット会話に入る前に、アサインされたエージェントはケースのコンテキストをレビューして、エージェントがケースの処理方法をよりよく理解できるようにします。

事前チャットサーベイ

チャット前のサーベイは、スタッフメンバーがチャットの前に場所とサポート要件の詳細を入力するのに役立つため、エージェントはケースに関するコンテキストを把握し、スタッフメンバーをより適切に支援できます。チャット前のサーベイにより、チャットがより効率的になり、スタッフにとって役立つものになります。BLSP からチャットを開始する方法の詳細については、「」を参照してください 事業所サービスポータルからのチャット仮想エージェント。

チャット前のサーベイは、単一の事業所に関連付けられているサービス組織貢献者に対しては表示されません。場所はデフォルトで選択されます。

プリチャット構成にリストされている事業所は、事業所マネージャーにアサインされている場所に制限されます。子ビジネスの所在地を選択することはできません。

事前チャットサーベイの構成の詳細については、「」を参照してください Define pre-chat survey configurations 。

関連情報

事業所サービスポータルからのチャット仮想エージェント

事業所サービスポータルからのチャット仮想エージェント

事業所サービスポータルで事前サーベイに回答して、ケースとケースの解決について必要な情報を取得します。事前サーベイを通じて、カスタマーサービスエージェントまたは 仮想エージェント カスタマーサービスエージェントは、あなたの場所とケースの詳細を知ることができるため、この情報を繰り返す時間を増やす必要がありません。

始める前に

必要なロール:サービス組織貢献者 (sn_customerservice.service_organization_contributor) または場所マネージャー (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

手順

1. 事業所サービスポータルで、[チャット] アイコン (チャット) を選択して会話を開始します。

   注:
   事業所サービスポータルのエージェントチャット設定 (sp_agent_chat_config) が有効である必要があります。

2. チャット前のアンケートの場所の一覧から、直接関連付けられている事業所を選択し、[送信] を選択します。
   仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントがチャット要求に応答します。
3. チャットが終了したら、[会話の終了] を選択します。

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

自動翻訳

次のタスク
エージェントがケースを作成するか、ディスカッションを既存のケースにリンクした場合、[ケース] を選択して事業所サービスポータルからこれらのケースを表示できます。

関連情報

仮想エージェント 事業所のサポート

事業所へのスタッフメンバーの追加

ユーザーを事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートできるようにします。

関連情報

内部事業所にスタッフメンバーを追加します。

外部事業所へのスタッフメンバーの追加

内部事業所にスタッフメンバーを追加します。

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

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて
snc_internal ロールを持つ内部ユーザーを、内部事業所にスタッフメンバーとして追加できます。

- 管理者とカスタマーサービスマネージャーは、事業所にスタッフメンバーを追加できます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ事業所にスタッフメンバーを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 事業所 > 内部事業所.
2. 目的の内部または外部の事業所レコードを選択します。
3. [メンバー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. 目的のユーザーを選択し、メンバーリストに追加します。
5. [保存] をクリックします。

外部事業所へのスタッフメンバーの追加

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

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて
snc_internal ロールを持つ内部ユーザーと snc_external ロールを持つ外部ユーザーの両方を、外部事業所にスタッフメンバーとして追加できます。

- 管理者とカスタマーサービスマネージャーは、事業所にスタッフメンバーを追加できます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ事業所にスタッフメンバーを追加できます。

自動翻訳

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

> **注:**
> 新しい外部スタッフメンバーを外部事業所に追加するには、サービス組織の外部スタッフモジュールを使用する必要があります。

手順

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

外部事業所のメンバーの登録フォーム

フィールド	説明
外部事業所	自動生成された外部事業所。
スタッフの登録	新しい場所のスタッフを登録するか、外部事業所階層から場所間で既存のスタッフを移動するために使用するフィールド。 ○ 新しいスタッフ：サービス組織の外部スタッフ (sn_csm_service_organization_external_staff) テーブルに (snc_external) ロールを持つユーザーを作成します。 ○ 既存のスタッフ：サービス組織階層で既に作業しているスタッフメンバーのリスト。
名	スタッフメンバーの名。
姓	スタッフメンバーの姓。
ユーザー ID	スタッフメンバーのユーザー ID。
メール	スタッフメンバーのメールアドレス。
メンバー	サービス組織の外部スタッフレコードのリストから外部スタッフメンバーを選択するために使用されるフィールド。 **注:** このフィールドは、[登録] スタッフ フィールドから [既存のスタッフ] が選択されている場合にのみ表示されます。
メンバータイプ	選択した事業所の責任を割り当てるために使用されるフィールド。 ○ なし：メンバーレコードを作成します。 ○ リストメンバー **(Listed Member)**：メンバーレコードを作成します。メンバーレコードとともに、タイプが [リストメンバー (Listed

自動翻訳

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

フィールド	説明
	Member)] で責任が空白の責任レコードが作成されます。 ○ 場所の貢献者：メンバーレコードが作成され、メンバーレコードとともに、タイプが [場所の貢献者] で責任が [場所の貢献者] である責任レコードが作成されます。 **注:** 責任の割り当ては、既存のスタッフメンバーと新しいスタッフメンバーの両方に適用されます。

5. [送信] をクリックします。
   選択した外部事業所の新しい外部スタッフメンバーレコードが作成されます。管理者がスタッフメンバーに責任を割り当てる必要があります。ただし、メンバータイプとして [なし] を選択した場合は、責任レコードを作成してはなりません。

責任のアサイン

責任データモデルを使用して、サービス組織 (SO) メンバーに責任を割り当てます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
多くの場合、企業ではスタッフが複数の事業所で作業する必要があり、場所によって責任が異なることがあります。責任データモデルを使用すると、SO メンバーに複数の責任を割り当てることができます。

責任データモデルは、サービス組織メンバーの責任 [sn_csm_svc_org_member_responsibility] テーブル内の責任のタイプと SO メンバーとの関係を維持します。

注:
事業所プラグインが有効な場合、この機能はデフォルトで有効になります。ただし、アップグレードのお客様の場合、既存の SO メンバーがアップグレード後も十分なアクセス権を保持できるように、[sn_csm_svc_org_member_responsibility] テーブルのデータが自動的に入力されます。Washington DC リリース以降に作成される新しいレコードは、次の手順を使用して作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 内部/外部事業所.
2. 事業所 (内部または外部) レコードを開きます。
3. [メンバー] 関連リストから SO メンバーレコードを開きます。
4. [新規] をクリックして、SO メンバーの責任 [sn_csm_svc_org_member_responsibility] テーブルにレコードを作成します。
   サービス組織メンバーの責任レコードには、[メンバー] と [タイプ] の 2 つのフィールドが表示されます。

自動翻訳

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

注:
[メンバー] フィールドは [sn_csm_service_organization_member] テーブルを参照します。レコードが [SO メンバー] 関連リストから開始された場合、このフィールドは自動的に入力されますが、[タイプ] フィールドは [sn_customerservice_related_party_configuration] テーブルを参照します。

ベースシステムでは、特定のロールを持つユーザーに特定のタイプを割り当てることができます。

ユーザーロールと関連タイプ

ロール	タイプ
sn_customerservice.svc_location_agent	場所エージェント **注:** このロールは、内部事業所にのみ適用されます。
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	場所コンシューマーエージェント **注:** このロールは、内部事業所にのみ適用されます。
sn_customerservice.service_organization_contributor	場所の貢献者
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	場所マネージャーの貢献者
sn_customerservice.svc_location_manager	場所マネージャーの履行者 **注:** このロールは、内部事業所にのみ適用されます。
sn_bus_loc.location_relationship_manager	場所の関係性マネージャー **注:** このロールは、外部事業所にのみ適用されます。

5. 必要な関係者タイプをア割り当てた後、[送信] をクリックします。
   SO メンバーに新しい責任が追加されます。

ロールをアサイン

内部および外部のユーザーにロールを割り当て、サービス組織、事業所、および世帯に適切なアクセス権を付与します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスモデル基盤のプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) に次のロールを追加します。

自動翻訳

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

サービスモデル基盤ロール

ロール	説明	ロールを含む
場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	場所マネージャーの貢献者は、事業所で雇用されている場所階層内の事業所をすべての子事業所とともに管理します。 場所マネージャーの貢献者は、次のタスクを実行します。 • サービス組織を管理する。 • 事業所のスタッフを管理する。 • 事業所の製品とサービスを追跡する。 • 親事業所または子事業所で作成されたアカウント、世帯、またはコンシューマーのケースを報告する。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager] 注: このロールは、外部事業所にのみ適用されます。	場所の関係性マネージャーは、親ビジネスによって雇用され、1 つ以上の外部事業所の連絡先として機能します。 場所の関係性マネージャーは、次のタスクを実行します。 • 外部事業所の製品やサービスに関連するすべてのアクティビティを管理および監視する。 • 外部事業所のパフォーマンスを監視する。 • 外部事業所のステークホルダーからのケースステータスに関するクエリに応答する。	sn_customerservice.svc_location_manager_co
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent] 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。	• すべての CSM エンティティを表示します。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成します。 • エージェントの場所で作成された任意のアカウント、世	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

自動翻訳

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

サービスモデル基盤ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。	
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。	• すべての CSM エンティティを表示します。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成します。 • サービス組織または子サービス組織で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。 • 関連スタッフをアカウント、世帯、またはコンシューマーに割り当てます。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
場所マネージャー [sn_customerservice.svc_location_manager] 注: このロールは、内部事業所にのみ適用されます。	• 関連するアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のすべての CSM エンティティを表示します。 • 顧客の場所で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成、更新、クローズします。	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent] これには、サービスモデル基盤プラグインで提供される以下のリレーションシップが含まれます。	エージェントが関係を持つアカウント、連絡先、コンシューマー、および世帯のケースを管理します。 • アカウントマネージャー：内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 • リレーションシップマネージャー：内部ユーザーとコンシューマーまたは世帯の間に関係を作成します。	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reader • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer

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

サービスモデル基盤ロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
Service Management 場所エージェント [sn_esm_location_agent]	事業所のサービス管理エージェントロール。	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • ナレッジ • agent_workspace_user • actsub_user • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global

注:
事業所に関連付けられている関係貢献者、アカウント貢献者、コンシューマー貢献者などの貢献者ユーザーは、場所の貢献者ロールを持っている場合にのみ事業所にアクセスできます。

手順

- サービスモデル基盤ガイド付き設定を使用してユーザーにロールをアサインできます。
- *Now Platform* のユーザー管理機能を使用して、ユーザーにロールをアサインすることもできます (「ユーザーへのロールの割り当て」)。

事業所での製品と利用可能なサービスの設定

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで組織とユーザー間の関係を設定することで、組織は製品とサービスをサービス組織 (SO) に関連付けることができます。SO スタッフは、事業所で製品やサービスに関する顧客の問い合わせに対応し、顧客に代わってケースを作成することもできます。

事業所での製品と利用可能なサービスをセットアップする構成タスク

タスク	説明
サービス定義の作成	サービス定義レコードを作成します。
サービス定義フォーム	sn_case_type_selection テーブルの [サービスを提供するサービス組織 **(Service**

自動翻訳

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

事業所での製品と利用可能なサービスをセットアップする構成タスク (続く)

タスク	説明
	Organizations offering Service)] フィールドを設定して、サービス組織がサービスを提供する方法を指定します。
製品とサービス定義との関連付け	1 つ以上の製品をサービス定義に関連付けます。
サービス組織とサービスの関連付け	サービス組織の基準を定義することで、サービス組織で利用可能なサービスと製品の間に関連付けを確立します。

事業所のサービスを受けている顧客の追跡

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、事業所からサービスを受けている顧客を追跡できます。組織は、顧客、アカウント、世帯を事業所に関連付け、顧客に代わってケースを作成または解決することもできます。

事業所でサービスを受けている顧客を追跡する構成タスク

タスク	説明
サービス組織基準の作成	サービス組織基準のレコードを作成します。基準に一致し、サービス組織に関連付けられる顧客のリストが定義されます。
顧客をサービス組織に関連付ける	サービス組織顧客基準 [service_organization_customer_criteria] テーブルを使用して、顧客をサービス組織に関連付けます。

サービス組織基準の作成

サービス組織基準 [service_organization_criteria] テーブルで基準を定義して、後でサービス組織をサービスに、または顧客をサービス組織に関連付けることができるようにします。このタスクはカスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで行います。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > サービス組織 > 管理 > サービス組織の基準.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

サービス組織基準フォーム

フィールド	データタイプ	説明
名前	文字列	基準の名前。
テーブル	テーブル名	基準の定義が必要なテーブル。 顧客の関連付けを確立するには、[テーブル] フィールドのドロップダウンリストから [アカウント]、[コンシューマー]、または [世帯] を選択する必要があります。同様に、製品とサービスを関連付けるには、[テーブル] フィールドのドロップダウンリストから [内部事業所] を選択する必要があります。 [テーブル] フィールドのドロップダウンリストから [事業所] または [サービス組織] を選択するとエラーが発生します。これは、ケース解決時の外部事業所のフルフィルメント機能が現在システムでサポートされていないためです。 注: `SOCriteriaTableScript` スクリプトインクルードでの構成により、サポートを他のテーブルに拡張できます。
基準	条件	テーブル内のレコードリストに一致する条件またはクエリフィルター。

4. [送信] を選択します。

関係の作成

関係を使用して、内部および外部ユーザーに顧客データへの追加アクセス権を付与します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスモデル基盤機能を使用すると、次のユーザー間の関係を作成できます。

自動翻訳

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

- 内部ユーザーとアカウント、世帯、またはコンシューマーの間。
- 2 人のコンシューマーの間。

関係は責任の定義に基づいています。これらの定義は、顧客をサポートするロールまたは機能を記述しています。関係を作成する際には、リレーションシップ作成に関わるユーザーと、あるユーザーが別のユーザーに代わって行う際の責任を選びます。

サービスモデル基盤のプラグインは次の機能を提供します。

- ユーザー間に作成できる関係。
- 関係内でユーザーに割り当てられる責任定義。

責任と関係の説明

責任	関係で使用	説明
アカウントマネージャー	アカウントチームメンバー	アカウントマネージャーの責任を使用して、内部ユーザーとアカウントの関係を作成します。この関係では、内部ユーザーは次のことができます。 • アカウントのケースを作成および管理します。 • アカウントの関連エンティティを含む、アカウント情報を表示します。 • アカウントの連絡先と追加アドレスを作成および管理します。
リレーションシップマネージャー	• コンシューマーチームメンバー • 世帯チームメンバー	リレーションシップマネージャーの責任を使用して、以下の間のリレーションシップを作成します。 • 内部ユーザーとコンシューマー。 • 内部ユーザーと世帯。 この関係では、内部ユーザーは次のことができます。 • コンシューマーの場合： ○ コンシューマーのケースの作成および管理。 ○ そのコンシューマーの関連エンティティを含む、世帯情報を表示。 • 世帯の場合： ○ 世帯のケースの作成および管理。 ○ その世帯の関連エンティティを含む、世帯情報の表示。 ○ 世帯メンバーの作成および管理。
認可済み担当者	• コンシューマー対コンシューマーの関係リ	認可済み担当者の責任を使用して、世帯を問わない 2 人のコンシューマー間の関係、または同一の世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。 この関係により、コンシューマーは次のことができます。

自動翻訳

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

責任と関係の説明 (続く)

責任	関係で使用	説明
	レーションシップ • 世帯メンバーの関係	• 別のコンシューマーのケースの作成および管理。 • 他のコンシューマーの情報を表示。 • 別のコンシューマーのインストールベース情報を表示し、次のケースを作成します。 ○ 販売済み製品 ○ インストールベースアイテム

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > カスタマーリレーションシップ.

2. 目的の関係を選択します。

オプション	説明
アカウントチームメンバー	内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。
コンシューマーチームメンバー	内部ユーザーとコンシューマーの間にリレーションシップを作成します。
世帯チームメンバー	内部ユーザーと世帯の間にリレーションシップを作成します。
コンシューマーリレーションシップ	世帯に関係なく、2 人のコンシューマー間のリレーションシップを作成します。
世帯の関係	世帯内の 2 人のコンシューマー間の関係を作成します。

3. 選択したリレーションシップリストから、[新規] をクリックします。

4. 選択した関係の次のフィールドに入力します。

リレーションシップリストフォームの説明

フォーム	フィールド
アカウントチームメンバー	○ アカウント：内部ユーザーがアサインされているアカウントを選択します。 ○ 責任：[アカウントマネージャー] の責任を選択します。 ○ ユーザー：責任を履行する内部ユーザーを選択します。

自動翻訳

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

フォーム	フィールド
コンシューマーチームメンバー	○ コンシューマー：内部ユーザーがアサインされるコンシューマーを選択します。 ○ 責任：[リレーションシップマネージャー] 責任を選択します。 ○ ユーザー：責任を履行する内部ユーザーを選択します。
世帯チームメンバー	○ 世帯：内部ユーザーがアサインされる世帯を選択します。 ○ 責任：[リレーションシップマネージャー] 責任を選択します。 ○ ユーザー：責任を履行する内部ユーザーを選択します。
コンシューマー対コンシューマーの関係リレーションシップ	○ コンシューマーは **(Consumer is)**：別のコンシューマーの代わりに責任を履行するコンシューマーを選択します。 ○ 責任：[認可済み担当者] 責任を選択します。 ○ コンシューマーの **(of Consumer)**：[コンシューマーは **(Consumer is)**] フィールドのコンシューマーが代理となるコンシューマーを選択します。
世帯メンバーの関係	○ 世帯：目的の世帯を選択します。 ○ コンシューマーは **(Consumer is)**：同一世帯内の別のコンシューマーに代わって責任を履行する世帯内コンシューマーを選択します。 ○ 責任：[認可済み担当者] 責任を選択します。 ○ コンシューマーの **(of Consumer)**：[コンシューマーは **(Consumer is)**] フィールドのコンシューマーが代理となるコンシューマーを選択します。

5. [送信] をクリックします。
関係がリレーションシップリストに追加されます。

アカウント、コンシューマー、および世帯チームメンバーの関係も、[事業所] フォームの対応する関連リストに追加されます。

- アカウントのスタッフ関係
- コンシューマースタッフリレーションシップ
- 世帯のスタッフ関係

[コンシューマー間] および [世帯メンバー] リレーションシップが次の関連リストに追加されます。

- [世帯] フォーム > [メンバーの関係]
- [コンシューマー] フォーム > [コンシューマーリレーションシップ (Consumer Relationships)]

自動翻訳

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

関連情報

サービスモデル基盤の責任

責任の定義の作成

インストールベースアイテムでの世帯メンバーの関係

カスタマーサービスマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、1 つの世帯のメンバー間に世帯メンバーの関係を設定できます。その世帯のコンシューマー間に確立された関係は、世帯メンバーのみがインストールベースアイテムにアクセスできることを意味します。

世帯関係は、世帯メンバー関係テーブル [sn_customer_rel_household_member_relationship] を使用して、同じ世帯内の 2 人のコンシューマー間に責任を割り当てるために使用できます。この関係により、世帯メンバーにはインストールベースアイテムの編集と更新に対する追加アクセスが付与されます。世帯関係を作成する方法の詳細については、「世帯メンバー間の関係の作成」を参照してください。

世帯メンバーの関係を設定すると、世帯メンバーへのアクセスが制限されます。世帯メンバーのみが世帯インストールベースにアクセスできます。

2 人のコンシューマー間に世帯メンバーの関係が確立された後、認可済み担当者の責任を持つコンシューマーは、プライマリコンシューマーが確立された世帯メンバーの関係のもう 1 人のメンバーである場合にのみ、すべての世帯インストールベースにアクセスできます。

注:
認可済み担当者は、同じ世帯に属するコンシューマーの世帯インストールベースにアクセスできます。

関連情報

関係の作成

ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加

インストールベースアイテムでのコンシューマーの関係

カスタマーサービスマネージャーは、コンシューマーが異なる世帯に属している場合でも、2 人のコンシューマー間の関係を設定できます。この関係は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで設定できます。認可された担当者は、特定の世帯に属していないすべてのコンシューマーインストールベースアイテムにアクセスできます。

コンシューマー関係テーブル [sn_customer_rel_consumer_to_consumer] を使用して、2 人のコンシューマー間に関係を確立できます。関係を作成するには、「2 人のコンシューマー間の関係を作成します。」を参照してください。

認可済みの連絡先、コンシューマー、アカウント、およびメンバーはすべて認可済み担当者の責任を持ち、インストールベースアイテムに関連付けられたすべての詳細にアクセスできます。認可されたロールと責任の詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。

関係が作成されると、コンシューマー対コンシューマーの関係を持つすべてのインストールベースアイテムが、Consumer Service Portal でコンシューマーに表示されます。この 2 人のコンシューマー間の関係により、世帯インストールベースアイテムへのすべてのアクセスが、これら 2 人のコンシューマーのみに制限されます。この関係により、インストールベースアイテムに関連する情報を編集および更新するための追加のアクセス権も、コンシューマーに付与されます。

関連情報

ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加

自動翻訳

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

B2B2C 用顧客データモデルの構成

ケースを作成し、製品のサービスおよびコンシューマーが使用するサービスを追跡することで、事業顧客がエンドコンシューマーをサポートできるように B2B2C 用顧客データモデルアプリケーションを構成します。

必要なロール：admin

企業間 (B2B) モデルは、顧客アカウントとそのアカウント内の連絡先をサポートします。企業/消費者間 (B2C) モデルは、個々のコンシューマーをサポートします。

企業/企業/消費者間 (B2B2C) モデルを使用すると、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客とサードパーティチャネルパートナーをサポートできます。このモデルは、以下の対象をサポートするために使用できます。

- 事業顧客の従業員
- 事業顧客のエンドコンシューマー

1. B2B2C 用顧客データモデルプラグインを有効にします。
2. [アカウント] フォームと [コンシューマー] フォームを構成します。
3. [インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストを構成します。
4. [ケース] リストを構成します。

カスタマーサービスビジネスモデル

Customer Service Management では、ビジネスニーズをサポートできるさまざまなビジネスモデルが提供されています。顧客に提供するサービスとサポートのタイプに基づいて、ビジネスモデルを選択します。

企業間 (B2B) モデル

企業間 (B2B) モデルでは、アカウントはサポート対象の外部顧客であり、連絡先はそのアカウントの従業員です。B2B モデルでは、アカウントと連絡先のサポート、および以下の設定を行うことができます。

- 顧客リレーションシップ
- アカウントチーム

企業/消費者間 (B2C) モデル

企業/消費者間 (B2C) モデルでは、個々のコンシューマーをサポートします。

サービスモデル基盤

サービスモデル基盤フレームワークは、企業間 (B2B) モデルおよび企業/消費者間 (B2C) モデルを拡張して、サポートに必要な柔軟性とセキュリティを提供します。

- 内部および外部に対応先があるビジネス組織
- 世帯およびコンシューマー
- これらのエンティティ間に存在する関係

貢献者ユーザー

貢献者ユーザーモデルは、内部および外部の顧客に対して、統一されたカスタマーサポートを提供します。このモデルでは、顧客の問題と要求の解決を中央オフィスチームに任せることができます。

自動翻訳

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

- 従業員が自分自身と外部顧客のサポートを要求できるようにします。
- サービス組織が相互に、または外部の顧客をサポートできるようにします。
- 中央オフィスエージェントにタスクをアサインし、ケースの解決に必要な特定のタスクを任せます。

B2B2C 用顧客データモデル

B2B2C 用顧客データモデルは、マルチレベルの顧客関係を持つ複雑なビジネスモデルをサポートしています。このモデルは、事業顧客の従業員または事業顧客のエンドコンシューマーをサポートするために使用できます。

ストアでアプリを要求する

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

概要

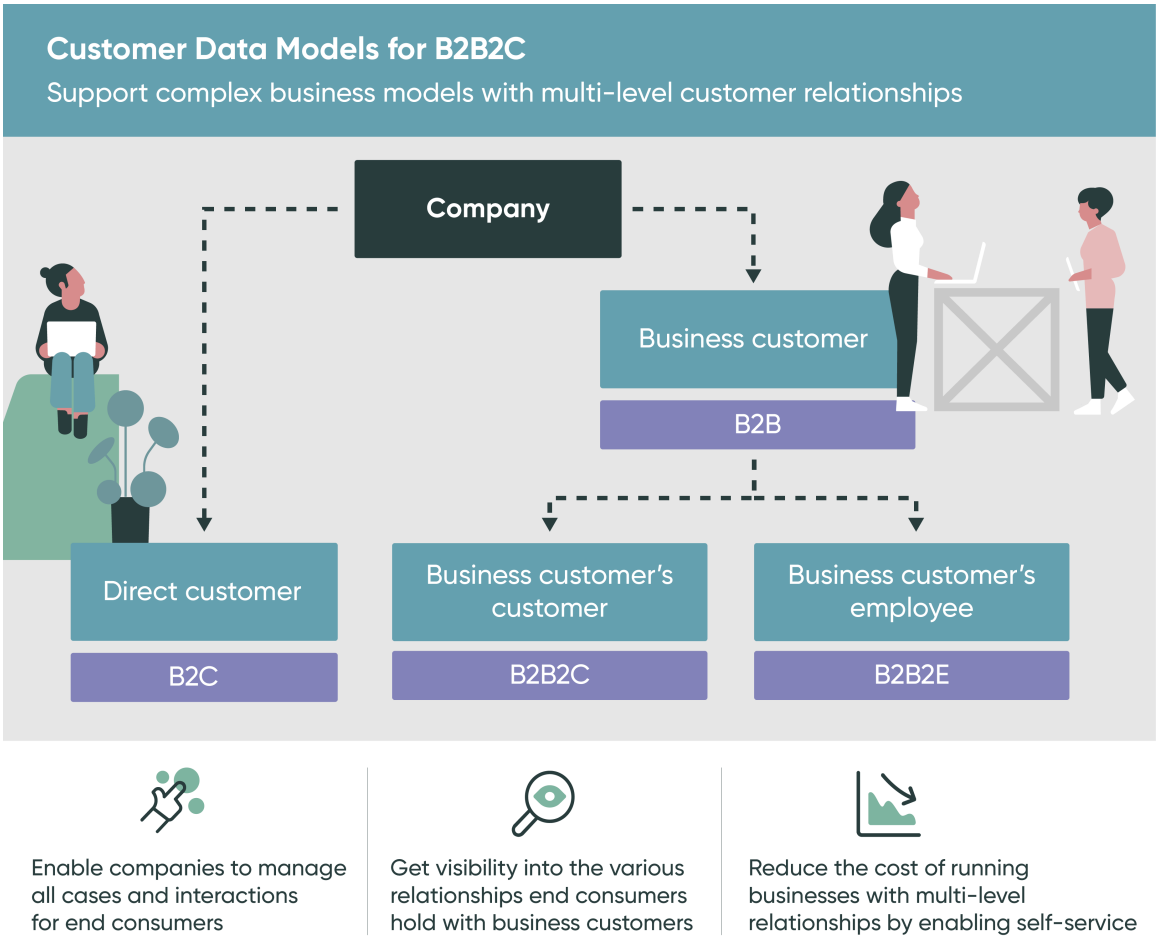
組織には、マルチレベルの関係を持つ複雑なビジネスモデルがあります。このような複雑な構造は、多くの場合、組織とエンドコンシューマーの間に存在します。B2B モデルでは、組織は他の組織 (事業顧客) と直接ビジネスを行いますが、提供されるサービスのユーザーは異なる場合があります。ユーザーとなるのは、直接顧客 (B2C)、事業顧客の顧客 (B2B2C)、または事業顧客の従業員 (B2B2E) です。

企業/企業/消費者間 (B2B2C) モデルを使用すると、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客とサードパーティチャネルパートナーをサポートできます。このモデルは、以下の対象をサポートするために使用できます。

- 事業顧客の従業員
- 事業顧客のエンドコンシューマー

自動翻訳

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



企業/企業/消費者間 (B2B2C) データモデルは、会社と次のタイプの顧客との間のさまざまなマルチレベルの関係をサポートします。

- 直接顧客：B2C
- 事業顧客：B2B
  - 事業顧客の顧客：B2B2C
  - 事業顧客の従業員：B2B2E

B2B2C Data Model アプリケーションを使用する利点の詳細については、「メリット」セクションに続くテキストを参照してください。

メリット

- エンドコンシューマーがカスタマーサービスを必要とするときに、サービスプロバイダーがすべてのやり取りとケースを管理できるようにします。
- サービスプロバイダーが、直接顧客 (B2C) または事業顧客 (B2B2C) として関係を保持しているエンドコンシューマーの完全なビューも提供できるようにします。
- さまざまな関係 (B2C、B2B2C、B2B2E) のセルフサービスを有効にすることで、コストを削減します。

このアプリケーションで開始するには、「B2B2C 用顧客データモデルの構成」を参照してください。

このアプリケーションを使用するには、「 B2B2C 用顧客データモデルの使用」を参照してください。

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

B2B2C 用顧客データモデルプラグインの有効化

admin ロールがある場合は、Customer Data Models for B2B2C プラグイン (com.sn_csm_b2b_consumers) を有効化できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

必要なロール：admin

B2B2C 用顧客データモデルには、次のプラグインが必要です。B2B2C 用顧客データモデルをインストールする前に、プラグインが有効化されていることを確認します。

Customer Service インストールベース管理 (com.snc.install_base)

B2B2C 用顧客データモデルプラグインは、次のロールを提供します。

- アカウントコンシューマー (sn_acct_consumer.consumer)
- アカウントコンシューマーエージェント (sn_acct_consumer.agent)

プラグインが有効になると、カスタマーサービスエージェントはアカウントコンシューマーエージェントロールを継承します。アカウントコンシューマーとして追加されたコンシューマーには、アカウントコンシューマーロールが付与されます。

このタスクについて

次のアイテムは、B2B2C 用顧客データモデルとともにインストールされます。

- ビジネスロール：必須アカウントまたはコンシューマー
- UI ポリシー
  - テーブル：ケース
  - テーブル：インタラクション
  - テーブル：販売済み製品
  - テーブル：インストールベースアイテム
- 参照修飾子
  - テーブル：ケース
  - テーブル：インタラクション
  - テーブル：販売済み製品
  - テーブル：インストールベースアイテム

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、B2B2C 用顧客データモデルプラグイン (com.sn_csm_b2b_consumers) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

B2B2C の [アカウント] フォームと [コンシューマー] フォームの構成

アカウントコンシューマーが、ケースビューとワークスペースビューのアカウントコンシューマー関連リストを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > アカウント をクリックし、アカウントをクリックします。
2. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [アカウント] フォームに [アカウントコンシューマー] > [アカウント] 関連リストを追加します。
   a. 選択 ビュー > ケース [他のアクション] ⋮。
   b. 選択 構成 > 関連リスト [他のアクション] ⋮。
   c. [利用可能] 列で [アカウントコンシューマー] > [アカウント] を選択して、[選択済み] 列に移動します。
   d. [保存] をクリックします。
   e. 選択 ビュー > ワークスペース [他のアクション] ⋮。
   f. 手順 2b ～ 2d を繰り返します。
3. 移動先 カスタマーサービス > コンシューマー をクリックし、コンシューマーをクリックします。
4. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [コンシューマー] フォームに [アカウントコンシューマー] > [アカウント] 関連リストを追加します。
   a. 選択 ビュー > ケース [他のアクション] ⋮。
   b. 選択 構成 > 関連リスト [他のアクション] ⋮。
   c. [利用可能] 列で [アカウントコンシューマー] > [アカウント] を選択して、[選択済み] 列に移動します。
   d. [保存] をクリックします。
   e. 選択 ビュー > ワークスペース [他のアクション] ⋮。
   f. 手順 4b ～ 4d を繰り返します。

[インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストの構成

アカウントコンシューマーが [セルフサービス] ビューの [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できるようにします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.
2. 選択 ビュー > セルフサービス [他のアクション] ⋮。
3. 歯車アイコン (⚙) をクリックします。
4. [利用可能] 列の [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを選択し、[選択済み] 列に移動します。
5. **[OK]** をクリックします。
6. 移動先 カスタマーサービス > 製品 > 販売済み製品.
7. 手順 2 ～ 5 を繰り返します。

B2B2C 用 [ケース] リストの構成

アカウントコンシューマーが [顧客セルフサービス] ビューの [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 カスタマーサービス > ケース > すべて.
2. 選択 ビュー > 顧客セルフサービス [他のアクション] ⋮。
3. 歯車アイコン (⚙) をクリックします。
4. [利用可能] 列の [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを選択し、[選択済み] 列に移動します。
5. **[OK]** をクリックします。

Customer Service ケースのタイプ

ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを表します。ケースタイプ機能を使用して、組織が必要とするさまざまなタイプのカスタマーサービスケースを作成して構成します。

顧客はケースタイプを使用して、次のような幅広いエンドユーザーのニーズをサポートできます。

- さまざまな業界と製品
- 複雑なプロセス、イベント、システム
- 複数のユーザーとのコラボレーション

複数のケースタイプからメリットを得られる業界の典型的な例が、銀行業界です。銀行では、カスタマーサービスエージェントは、この機能を使用して、融資事務、クレジットカード処理、苦情の管理などのさまざまな顧客のニーズに合わせてケースタイプを作成できます。

ケースタイプの概要

ケースタイプの構成

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

自動翻訳

システム管理者は、ケーステーブルを拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成し、ケースタイプに対して複数の異なるプロセスとコンポーネントを設定することで、ケースタイプ機能を構成します。

- 以下の「ケースタイプのガイド付き設定」セクションでは、これらのセットアップ手順を概説しています。
- ケースタイプのガイド付き設定タスクの詳細については、「 カスタマーサービスケースタイプの構成」を参照してください。

ケースタイプの管理

ケースタイプが作成されると、システム管理者はケースタイプの表示、設定の管理、および構成の更新を実行できるようになります。詳細については、「カスタマーサービスケースタイプの管理 (Manage customer service case types)」を参照してください。

ケースタイプの使用

顧客のケースを作成するときに、エージェントは、構成されたケースタイプのリストから選択することで、ケースタイプ機能を使用できます。詳細については、以下の「ケースタイプを使用してケースを作成する」の項を参照してください。

Customer Service Case Types プラグイン

システム管理者ロールを持つユーザーは、Customer Service Case Types プラグイン (csm_case_types snc) をアクティブ化できます。

このプラグインを有効にすると、 カスタマーサービス > ケースタイプ 追加できますシステム管理者はこのモジュールを使用して、ケースタイプを作成して管理できます。

製品モデルとカタログアイテムの関係プラグインの廃止

Customer Service Case Types プラグインは、今後廃止される予定の製品モデルとカタログアイテムの関係プラグイン (com.snc.product_catalog_relationship) の後継プラグインです。Customer Service Case Types プラグインで利用可能なサービス定義機能を使用して、製品をサポートするために提供される サービス の定義を作成します。次に サービス定義を設定し、適切な 製品およびカタログアイテムに関連付けます。

詳細については、ナレッジベースの非 推奨プロセス [KB0867184] の記事 Now Support を参照してください。

カスタマーサービスケースタイプのアプリケーション

特定のケースタイプに対して、次のアプリケーションを ServiceNow® Store から入手できます。

アプリケーション	説明
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	製品またはサービスの顧客をオンボーディングする際に詳細をキャプチャするオンボーディングケースタイプと、オンボーディングプロセスのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供する Playbook を提供します。
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	顧客の苦情の詳細をキャプチャする苦情ケースタイプと、苦情のライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供する Playbook を提供します。

自動翻訳

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

詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

注:
これらのアプリケーションには、次のプラグインの依存関係があります。

- Customer Service ケースのタイプ (com.snc.csm_case_types)
- Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_status)

ケースタイプのガイド付き設定

Customer Service Case Types プラグインをアクティブ化すると、[ケースタイプ] セクションが [カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付き設定] に追加されます。移動先 カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 > ケースタイプ このセクションのタスクを使用して、ケースタイプを作成および設定します。

クライアントスクリプトおよびビジネスルール、ビュー、ロール、および ACL、通知およびレコードプロデューサーなど、さまざまなプロセスやコンポーネントを Customer Service ケースタイプに設定できます。

新規ケースタイプを作成および設定するには：

- ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成します。
- 新しいケースタイプの UI アクション、UI ポリシー、およびクライアントスクリプトを構成します。
- 新しいケースタイプに対して、ビューを構成し、ルール、ロール、ACL、ビジネスルールを表示します。
- レコードプロデューサー、ステータスフロー、および特記事項を含む、ケースタイプのプロセスを設定します。
- 新しいケースタイプのケースタイプ定義レコードを作成し、ケースタイプテーブル (sn_case_type) に追加します。
- ケースタイプ取得フローを構成してケースタイプの可視性を決定する条件を変更します。

詳細については、「カスタマーサービスケースタイプの設定 (Configure customer service case types)」を参照してください。

ケースタイプを使用してケースを作成する

顧客はケーステーブルを拡張して、さまざまなタイプのケースを処理できます。各拡張ケースタイプは、複数のタイプの要求をサポートできます。たとえば、顧客がクレジットカードサービスのケースタイプを作成した場合、このケースタイプでは、新しいカードの申し込み、紛失/盗難にあったカードの報告など、カード関連の要求をサポートできます。

ケースを作成する際、カスタマーサービスエージェントは、顧客の問題に対応するケースタイプを選択します。

- CSM 構成可能ワークスペースおよび CSM エージェントワークスペース で、エージェントはケースタイプセレクターでケースタイプを選択します。
- プラットフォームインターフェイスでは、エージェントはインターセプターからケースタイプを選択します。

CSM 構成可能ワークスペースでは、特定タイプのケースを作成する場合に、エージェントに対して設定可能な複数バージョンのケースタイプセレクターがあります。バージョンには、複数選択、単一選択、製品サービス選択があります。デフォルトの機能は複数選択バージョンです。CSM エージェ

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

ントワークスペース で、エージェントはケースタイプセレクターの複数選択バージョンを使用できます。

- 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成
- カスタマーサービスケースの特定タイプのケースタスクを作成

カスタマーサービスケースのタイプの設定

ケースタイプを設定し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

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

カスタマーサービス管理 (CSM) のケースタイプを設定するには、一連のタスクを実行します。Proactive Customer Service Operations を設定するには、Customer Service ガイド付き設定を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケースタイプ] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースタイプ構成タスク

タスク	説明
ケースタイプの作成	ケースタイプの作成の最初のステップは、テーブルをケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプに作成することです。 **注:** このテーブルは、グローバル以外のスコープで作成される必要があります。 次のいずれかの方法を使用して、ケースタイプのテーブルを作成できます。 ○ Guided Application Creator ○ プラットフォームテーブル作成機能 (システム定義 > テーブル [新規] をクリックします) ケースタイプの拡張テーブルは、ケーステーブルのほとんどの機能を継承します。
ビュールールを設定	表示ルールは、ユーザーが使用できるフォームビューを決定します。指定されたビューにシステムが [ケースタイプ] テーブルを表示する際の条件を決定するビュールールを作成します。

自動翻訳

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

タスク	説明
ステータスフローのステータスを設定	ステータスフローを使用すると、あるステータスの移行を [タスク [タスク]] テーブルから派生した別のステータスにカスタマイズできます。このテーブルには、[ケース [sn_customerservice_case]] テーブルとケースから拡張されたテーブルが含まれます。システムを特定のステータスへの移行中に作業を実行するように設定できます。 ケースタイプのステータスフローで使用する各ステータスの選択レコードを作成します。適切なステータスを作成する際は、[テーブル] フィールドをケースタイプのテーブルに、[要素] フィールドを [状態] にそれぞれ設定します。
UI ポリシーの設定	UI ポリシーは、フィールドを読み取り専用に設定したり必須にしたりするなど、フォーム上の情報の動作を動的に変更します。ケースタイプは、次の UI ポリシーを [ケース] テーブルから継承します。 ○ 重大なケース情報セクションを表示/非表示 ○ [パートナー] が空の場合、パートナー連絡先を読み取り専用にする 追加の UI ポリシーを [ケースタイプ] フォームに構成できます。
クライアントスクリプトの設定	クライアントスクリプトでは、フォームのロード時、またはフィールド値の変更時など、クライアントベースのイベントが発生したときにクライアント上で JavaScript を実行できます。ケースタイプは、次のクライアントスクリプトを [ケース] テーブルから継承します。 ○ パートナー変更時にパートナー連絡先をクリア ○ ケースフォームをアカウント変更時にクリア ○ [要求] 関連リストを非表示 ○ プラグインがない場合は SM セクションとリストを非表示 ○ [関連レコード] セクションを非表示 追加のクライアントスクリプトをケースタイプに構成できます。
ビジネスルールを設定	ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、または削除されるとき、またはテーブルに対してクエリーが実行されるときに実行する、サーバー側スクリプトです。ビジネスルールを使用して、特定の条件が満たされたときにフォームフィールドの値を自動的に変更するタスクを実現したり、メール通知やスクリプトアクション用のイベントを作成したりします。

自動翻訳

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

タスク	説明
	目的のビジネスルールを [ケースタイプ] テーブルに設定できます。
ケースタイプ UI アクションを設定	UI アクションには、リストやフォームに表示されるボタン、リンク、コンテキストメニューアイテムなどがあります。ケースタイプは、UI アクションを [ケース] テーブルから継承します。 ケースタイプの UI アクションを設定する際は、次のオプションを使用できます。 ○ 新しい UI アクションをケースタイプに作成 新しい UI アクションを作成する場合、UI アクションフォームの [テーブル] フィールドにある [ケースタイプ] テーブルを選択 ○ 継承されたいずれかのケース UI アクションを使用 ○ 2 つの組み合わせを使用 また、継承されたケース UI アクションが不要な場合はブロックできます。アクションをブロックするには、**CSUIActionsimpl** スクリプトインクルードを更新します。
ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションの有効化	この手順では、構成されたテーブルのレコードに [ケースを作成] UI アクションを追加します。この UI アクションを選択すると、ケースタイプセレクターが表示されます。 **注:** CSM 構成可能ワークスペースでは、ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションは初期設定で無効になっています。
ケースタイプの設定	ケースタイプ定義レコードを作成して、新規作成されたケースタイプを登録します。このレコードは [ケースタイプ] テーブル (sn_case_type) に格納されて、次の情報が含まれます。 ○ ケースタイプの名前 ○ ケースタイプに作成されたテーブル ○ オプションのカテゴリ ○ オプションのサブタイプ ○ 簡単な説明 ○ ケースタイプをアクティブに設定するためのフィールド [ケースタイプ] テーブルは、[アプリケーションファイル] テーブル (sys_metadata) を拡張します。このテーブルには、顧客が独自のロ

自動翻訳

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

タスク	説明
	ジックを追加できるようにする [ドメイン] 列が含まれています。 ケースタイプ定義レコードを作成するには、次に移動します カスタマーサービス > ケースタイプの管理 をクリックし、「 新規」をクリックします。 ケースタイプ定義レコードを作成して保存した後、[ケースタイプ] フォームの関連リストを使用して、ケースタイプの次のプロセス情報を構成できます。 ○ 状態フロー ○ 特記事項 ○ SLA ○ メール テンプレート ○ クイック メッセージ ○ レポート 詳細については、「カスタマーサービスケースタイプの管理 (Manage customer service case types)」を参照してください。 **注:** これらの関連リストには、新しいケースタイプの情報のみが表示されます。ベースケースの情報は含まれません。
通知を設定	通知は、さまざまなアクティビティやイベントについてユーザーに通知します。レコードを [通知] テーブルで作成することで、通知が表示されるときの条件を決定できます。
ロールを設定	ケースタイプの機能に対するアクセスを制御する 1 つ以上のロールを作成します。次に、これらのロールに目的のアプリケーションとモジュールに対するアクセス権を付与します。エージェントがケースタイプを処理するには、ケースタイプロールを sn_customerservice_agent ロールを含めるように構成します。
ACL の設定	アクセス制御リストルール (ACL) を使用して、データに対するアクセスを制限します。これらのルールにより、ユーザーはデータを操作できるようにするために一連の要件を満たす必要があります。 外部顧客がケースタイプを表示するには、外部ユーザーの読み取り権または作成アクセス権を提供する ACL を追加します。
ケースタイプの選択条件の設定	特定のタイプのケースを作成する際は、エージェントは [ケースを作成] をクリックして利用可能なケースタイプのリストから選択しま

自動翻訳

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

タスク	説明
	す。システムでは、エージェントのロールに構成されているケースタイプが表示されます。 ケースタイプの選択条件を設定するには、Flow Designer を使用して [ケースタイプ取得] フローを構成し、ケースタイプの可視性を決定する条件を変更します。 [ケースを作成] UI アクションには、次の 2 つの異なる実装があります。 ○ Customer Service プラグインでは、エージェントが次のように使用できる [ケースを作成] UI アクションが提供されます。 ▪ ベースケースを作成 ▪ 1 つの特定のケースタイプのケースを作成。たとえば、所属する組織が同じタイプのケースを常に作成して、[ケース] テーブルの拡張子を 1 つだけ作成してある場合、この UI アクションを変更してその特定のケースタイプのケースを作成できます。 ○ Customer Service ケースタイプのプラグインにはまた、エージェントが選択したケースタイプに基づいてケースを作成するために使用できる [ケースを作成] UI アクションが提供されます。この UI アクションをクリックしてケースを作成した後、エージェントは目的のケースタイプを複数の利用可能なケースタイプのリストから選択します。 **注:** 混乱を避けるために、両方ではなくいずれかの [ケースを作成] UI アクションを構成することをお勧めしています。
レコードプロデューサーを設定	レコードプロデューサーは、ユーザーがケースレコードなどのタスクベースのレコードを Service Catalog から作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。Customer Service Portal に新しいケースタイプを公開するレコードプロデューサーを作成します。
ケースタイプのケースダイジェストの設定	ケースダイジェスト機能を使用すると、エージェントは顧客や内部ステークホルダーとケースについて積極的なコミュニケーションを取れます。ケースが進行中でも、エージェントは、実行されたアクション、次のステップ、その他のケースに関連する情報を説明する定期的なケースのサマリーを送信できます。進行中のケースが完了すると、エージェントは根本原因、緩和計画、予防アクションなどの情報を含むケースの事後レビューを作成できます。

自動翻訳

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

タスク	説明
	注: ケースタイプをケースダイジェスト機能と併用するには、Customer Service ケースタイププラグイン (csm_case_types snc) とケースダイジェストプラグイン (com sn_csm_case_digest) が必要です。 選択したケースタイプから作成されたケースでは、[ケースアクションサマリー] と [ケースの事後レビュー] を使用できます。[ケースの事後レビュー] と [ケースアクションサマリー] のレコードにコピーされるケースタイプフィールドを識別するマッピングを作成するには、以下を行います。 ○ 目的のケースタイプの設定を作成します。移動先 ケースダイジェスト > 構成 をクリックし、「 新規」をクリックします。 ○ 新しいレコードを [CSM テーブルマップ] テーブル (csm_table_map) に作成して、[ケースアクションのサマリーを送信] と [ケースの事後レビューを作成] の各 UI アクションをマッピングします。 [ケースタイプ] フォームの [ケースダイジェスト] 関連リストには、ケースタイプのケースアクションサマリーとケースの事後レビュー構成が表示されます。
ケースタイプのコンテキスト検索の設定	移動先 コンテキスト検索 > テーブル構成 を作成し、コンテキスト検索をケースタイプに追加するテーブル設定レコードを作成します。このレコードでは、[テーブル] フィールドをケースタイプとして、[検索コンテキスト] フィールドを [ケースナレッジベース検索] としてそれぞれ構成します。
ケースタイプの Agent Workspace の設定	ケースタイプごとに異なる方法で Agent Workspace を設定するには、Agent Workspace のガイド付き設定に従ってください。各ケースタイプに固有の以下の機能を設定できます。 ○ ワークスペースリスト ○ Notifications ○ ハイライト表示される値 ○ リボンの設定 ○ フォームヘッダー ○ アクションのアサイン
ケースタイプのポータルビューの設定	顧客がケースを表示したときに表示されるフィールドは、カスタマーまたはコンシュー

自動翻訳

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

タスク	説明
	マーサービスポータルで設定します。各ケースタイプのフィールドを設定するには、新しいレコードを作成します。 チケット構成フォームの詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

ケースタイプ単一選択プロパティの有効化

単一選択ケースタイプでの設定の作成

ケースタイプのリボン設定の構成

ケースタイプごとに新しいリボン構成を作成するか、ケースタイプにより引き継がれるリボン構成を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで、ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するのに必要なプロセスとデータを表します。システム管理者は、ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成できます。ケースタイプの拡張テーブルは、ケーステーブルのほとんどの機能を継承します。

フォームの構成の一環として、ケースタイプのリボン設定を行えます。リボンはフォームの上部に表示されます。リボンには、顧客およびケース情報を表示するコンポーネント (Customer 360、タイムライン、アクティブな SLA など) が含まれています。各コンポーネントには、そのコンポーネントに関する構成情報を保存するリボン設定が備わっています。

ケーステーブルから拡張されたケースタイプでは、これらのコンポーネントを [ケース] フォームのリボンに表示できます。ケースタイプでは、次の操作を行うことができます。

- ケース拡張の新しいリボン設定を作成するか、
- ケース拡張がリボンコンポーネントの動作を継承するように、既存のリボン設定を変更します。

新しいリボン設定を作成するには、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。

リボンコンポーネントの動作を変更するには、以下の手順を使用してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > リボンの設定.
2. [リボンの設定] リストでコンポーネント名を選択します。
   たとえば、[Customer 360] を選択できます。
3. 選択したコンポーネントの [リボンの設定] フォームで、[継承] チェックボックスを有効にします。

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

自動翻訳

4. [更新] を選択します。
5. リボンに表示する各コンポーネントについて、ステップ 2 ~ 4 を繰り返します。

ケースタイプとケースタスクタイプ宣言アクションの設定

エージェントが CSM 構成可能ワークスペース内のさまざまな場所からケースとケースタスクを作成できるようにする宣言アクションを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Customer Service Case Types プラグインには、エージェントがケースタイプセレクターとケースタスクタイプセレクターを使用してケースとケースタスクを作成できるようにする宣言アクションが含まれています。これらの宣言アクションはデフォルトで無効になっています。

宣言アクション、場所、およびアクション

アクションラベル	ロケーション	アクション
新規	ケースタスクリストビューに表示されます。	ケースタスクタイプセレクターを表示します。
新規	ケースおよびケースタイプレコードの [タスク] 関連リストタブに表示されます。	ケースタスクタイプセレクターを表示します。
新規	ケースおよびケースタスクリストビューに表示されます。	ケースタイプセレクターを表示します。

宣言アクションは、アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment] テーブルに保存されます。

手順
1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > アクションとイベント > **UX** 宣言アクション. [アクションのアサイン] リストが表示されます。
2. リストをフィルタリングして、CSM Case Types アプリケーションのアクションを表示します。必要に応じてリストを構成し、[アプリケーション] 列を表示します。
3. 目的の宣言アクションごとに、[アクティブ] フィールドを true に設定します。

ケースタイプ単一選択プロパティの有効化

カスタマーサービスエージェントがケースセレクターのケースタイプ単一選択バージョンを使用し、特定タイプのケースを 1 回のクリックで作成できるように、ケースタイプ単一選択プロパティを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースでは、特定タイプのケースを作成する場合に、エージェントが使用できるケースタイプセレクターが 3 バージョンあります。

自動翻訳

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

- 複数選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択し、オプションでカテゴリとサブタイプを選択して、ケースの作成前に利用可能な選択肢を絞り込みます。これはデフォルトの機能です。
- 単一選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択してケースを作成します。ケースフォームの一部のフィールドには、選択構成で事前に定義された値が入力されます。
- 製品サービス選択バージョンでは、エージェントが製品とサービスを選択してケースを作成します。詳細については、「ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョン」を参照してください。

単一選択バージョンを使用するには、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティを有効にします。また、構成も作成する必要があります。

手順

1. **sys_properties.list** に移動します。
2. [名前] フィールドで *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティをクリックします。
3. [値] を true に設定します。
4. [更新] をクリックします。

単一選択ケースタイプでの設定の作成

ケースタイプの単一選択バージョンで設定を作成し、ケースフォームの自動入力に利用されるフィールドと値を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースでは、特定タイプのケースを作成する場合に、エージェントが使用できるケースタイプセレクターが 3 バージョンあります。

- 複数選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択し、オプションでカテゴリとサブタイプを選択して、ケースの作成前に利用可能な選択肢を絞り込みます。これはデフォルトの機能です。
- 単一選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択してケースを作成します。ケースフォームの一部のフィールドには、選択構成で事前に定義された値が入力されます。
- 製品サービス選択バージョンでは、エージェントが製品とサービスを選択してケースを作成します。詳細については、「ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョン」を参照してください。

単一選択バージョンを使用するには、以下の手順に従って、ケースの作成時にエージェントが使用できる選択肢を 1 つ以上設定します。また、ケースタイプ単一選択プロパティも有効化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケースタイプ > ケースタイプの管理.
2. ケースタイプを選択します。
3. [ケースタイプ選択] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [名前] フィールドに、このケースタイプ選択のわかりやすい名前を入力します。

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

自動翻訳

これは、[ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウの [ケースタイプ] フィールドでエージェントに対して表示される名前です。

5. [デフォルトケースタイプフィールド値] フィールドで、目的のフィールドとその値を選択します。エージェントがこのタイプのケースを作成する場合、このフィールドと値の設定により、ケースフォームのフィールドに値が自動入力されます。
6. [送信] をクリックします。
設定は [ケースタイプの選択] (sn_case_type_selection) テーブルに保存され、[ケースタイプの選択] 関連リストに追加されます。

カスタマーサービスケースのタイプの管理

ケースタイプの設定および構成の管理は、ケースタイプフォームから行います。

カスタマーサービス管理 (CSM) の Guided Setup を使用してケースタイプを作成して構成した後、ケースタイプの設定と構成をケースタイプフォームから表示して管理できます。[ケースタイプ] フォームにアクセスするには、次の場所に移動します カスタマーサービス > ケースタイプ > ケースタイプの管理 をクリックし、ケースタイプをリストから選択します。

ケースタイプフォーム関連リストのリンク

[ケースタイプ] フォームには、次の関連リンクが含まれています。

ケースタイプフォーム関連リストのリンク

関連リンク	説明
ケースのタイプ設定を表示	次を含む、このケースタイプの現在の構成を表示します。 • ビジネスルール • クライアントスクリプト • 辞書エントリと上書き • Notifications • UI アクション • アクセスコントロール • UI ポリシー • データ ポリシー • スタイル • 表示ルール • フロー
ケースのタイプのガイド付き設定を起動	[カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定] の [ケースタイプ] セットアップタスクに移動します。
AWA のガイド付き設定を起動	Agent Workspace ガイド付き設定の Advanced Work Assignment (AWA) セットアップタスクに移動します。

自動翻訳

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

ケースタイプフォーム関連リストのリンク (続く)

関連リンク	説明
Agent Workspace のガイド付き設定を起動	[カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定] で [CSM の Agent Workspace] セットアップタスクに移動します。

ケースタイプフォーム関連リスト

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

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

ケースタイプのカテゴリとサブタイプの選択

システム管理者は、オプションのカテゴリとサブタイプをケースタイプにアサインできます。ケースを作成する際、エージェントはケースタイプセレクターで利用可能なケースタイプをカテゴリ別およびサブタイプ別にフィルタリングできます。エージェントがカテゴリを選択すると、表示されるケースタイプのリストはそのカテゴリ別にフィルタリングされます。エージェントがサブタイプを選択した場合、リストはそのサブタイプによってさらにフィルタリングされます。

Customer Service ケースタイププラグインには、システム管理者がケースタイプに対して選択できるいくつかのカテゴリが含まれます。カテゴリは次のとおりです。

- オンボーディング
- 苦情
- 順序
- 全般

[サブタイプ] フィールドには、次のタイプのケースタイプテーブルのフィールドが表示されます。

- 選択リスト
- 参照

カテゴリとサブタイプを選択するには、次を行います。

1. 移動先 カスタマーサービス > ケースタイプ > ケースタイプの管理 をクリックし、ケースタイプを選択します。
2. カテゴリを [カテゴリ] フィールドで選択します。
3. [サブタイプ] フィールドでフィールドを選択します。
4. [更新] を選択します。

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

自動翻訳

ケースタイプと重大なケース

システム管理者は、ケースタイプごとに [重大なケースを提案] UI アクションを有効にできます。この UI アクションが利用可能な場合、エージェントは重大なケースを選択されたケースタイプレコードから提案できます。重大なケース候補が承認されると重大なケースが作成され、ケースタイプレコードが子ケースとして重大なケースに追加されます。

重大なケースはベースケーステーブルに作成されます。重大なケースへの更新は、子ケースタイプに同期されます。複数ケースタイプのレコードは、同じ重大なケースに追加できます。

ケースタイプセレクター

ケースタイプセレクターを使用すると、カスタマーサービスエージェントは、利用可能なケースタイプまたはサービスのリストから選択して、連絡先またはコンシューマーに適した種類のケースを迅速かつ簡単に作成できます。

概要

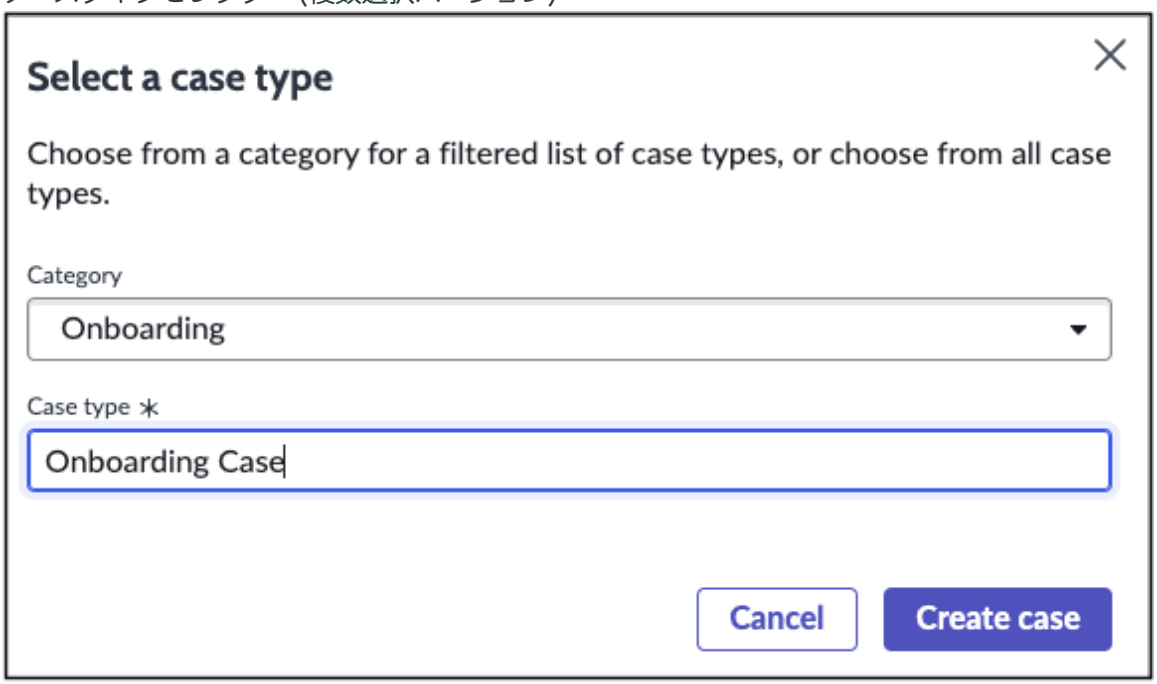
ケースタイプセレクターは、エージェントがケースの作成時に適切なケースタイプまたはサービスを選択できるようにするコンポーネントです。たとえば、エージェントはケースタイプセレクターを使用して次のような操作を実行できます。

- ケースタイプを選択し、そのタイプのケースを作成します。
- 顧客が所有する製品のリストから製品を選択し、その製品のケースを作成します。
- サービスを選択し、その特定のサービスのケースを作成します。

エージェントが実行できる選択は、ケースタイプセレクターの構成によって決まります。システム管理者は、プロパティを設定することで、さまざまなバージョンのケースタイプセレクターを構成できます。異なるバージョンは次のとおりです。

- 複数選択 (デフォルト)
- 単一選択
- 製品サービス選択

ケースタイプセレクター (複数選択バージョン)



自動翻訳

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

ケースタイプセレクターの使用

エージェントがリストまたはレコードからケースを作成すると、ケースタイプセレクターが表示されます。

ケースタイプセレクターを表示するエージェントアクション

エージェントアクション	説明
[新規] を選択します。	[自分のケース] や [自分の苦情ケース] などのケースリストとケースタイプリストからこのアクションを選択します。
[ケースを作成] を選択します。	次のレコードからこのアクションを選択します。 • インタラクション • アカウント • 担当者 • コンシューマー • 販売済み製品 • インストールベースアイテム • ケース • 子ケース

Customer Service Case Types プラグインで利用可能な宣言アクションには、デフォルトで無効になっているものがあります。詳細については、「ケースタイプとケースタスクタイプ宣言アクションの設定」を参照してください。

ケースタイプセレクターのバージョン

エージェントは、さまざまなバージョンのケースタイプセレクターを使用できます。システム管理者は、システムプロパティを構成して、エージェントに表示されるケースタイプセンレクターのバージョンを決定できます。

ケースタイプセレクターコンポーネントのバージョン

バージョン	説明
複数選択	複数選択バージョンの場合、エージェントはケースタイプを選択し、オプションでカテゴリを選択して、ケースの作成前に利用可能な選択肢を絞り込みます。 カテゴリサブタイプのフィールドも設定できます。このフィールドは、[ケースタイプ] テーブルの [選択リスト] フィールドまたは [参照] フィールドにすることができます。 **注:** ケースタイプに対してサブタイプが設定されていない場合、サブタイプフィールドは表示されません。 ケースタイプセレクターの複数選択バージョンがデフォルト機能です。

自動翻訳

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

ケースタイプセレクターコンポーネントのバージョン (続く)

バージョン	説明
	詳細は、「ケースタイプのカテゴリとサブタイプの選択」を参照してください。
単一の選択	単一選択バージョンの場合、エージェントは、使用可能なケースタイプのリストからケースタイプを選択して、ワンクリックでケースを作成します。構成されたフィールドマッピングにより、[ケース] フォームの一部のフィールドに値が入力されます。 単一選択バージョンの表示は、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* システムプロパティによって制御されます。 • 有効にすると、単一選択バージョンが表示されます。 • 無効にすると、複数選択バージョンが表示されます。 **注:** 単一選択バージョンは、CSM 構成可能ワークスペースでのみ使用できます。 詳細は、以下のトピックを参照してください。 • ケースタイプ単一選択プロパティの有効化 • 単一選択ケースタイプでの設定の作成
製品サービス選択 (Product Service Select)	製品サービス選択バージョンでは、エージェントは製品やサービスを選択してケースを作成します。詳細については、「 ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョン」を参照してください。 製品サービス選択バージョンの表示は、*sn_csm_case_types.service_definition_select* システムプロパティによって制御されます。 • 有効にすると、ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンが表示されます。 • 無効にすると、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティの値が使用されます。

ケースタイプ選択プロパティ

次のプロパティは、エージェントに表示されるケースタイプセレクターのバージョンを決定します。

ケースタイプセレクターのバージョンプロパティ

プロパティ	説明
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	CSM 構成可能ワークスペースでケースタイプの単一選択機能を有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこの機能を使用して、ケースタイプ

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

自動翻訳

ケースタイプセレクターのバージョンプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	セレクター内の単一の選択で特定のタイプのケースを作成できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_csm_case_types.service_definition_select	CSM 構成可能ワークスペースでケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンを有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこのバージョンを使用して、選択した製品またはサービスに基づいてレコードを作成できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル このプロパティは *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティを上書きします。 • true に設定すると、ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンが表示されます。 • false に設定すると、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_sel* プロパティの値が使用されます。 • 両方のプロパティが true に設定されている場合、*sn_csm_case_types.service_definition_select* プロパティが優先されます。 • 両方のプロパティが false に設定されている場合、ケースタイプセレクターの複数選択バージョンが表示されます。
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンに表示される製品とサービスの数を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

自動翻訳

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

ケースおよびケースタスクのサービス定義の構成

システム管理者は、ケースとケースタスクのサービス定義、およびそれらの関係を作成します。サービス定義マネージャーとサービス定義管理者は、これらのサービス定義と関係を作成することもできます。

ケースタスクサービス定義の場合、システム管理者は、ケースタスクの作成時にシステムが使用するロジックとデフォルトのフィールド値を含めることができます。詳細については、「サービス定義の構成」を参照してください。

ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョン

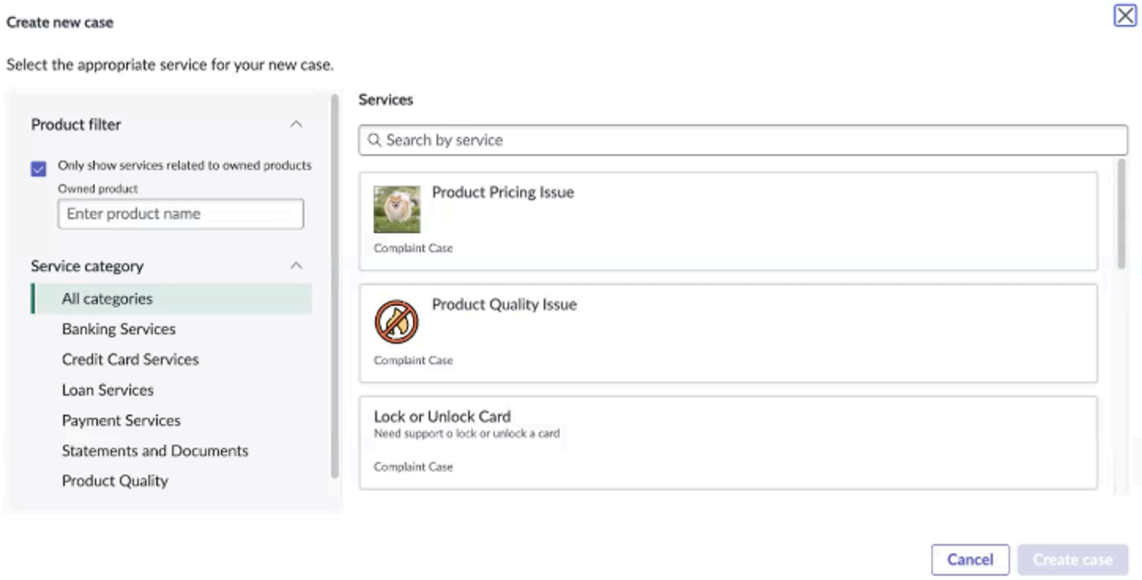
ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンを使用すると、エージェントは、選択した製品やサービスに基づいて適切なタイプのケースを作成できます。

ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンでは、サービスとケースタイプがサポートされているため、エージェントは製品で利用可能なサービスを簡単に見つけることができます。

このバージョンのケースタイプセレクターを使用すると、エージェントは次のことができます。

- アカウントまたはコンシューマーが所有する製品のリストから製品 (販売済み製品やインストールベースアイテムを含む) を選択し、その製品で利用可能なサービスを確認します。
- サービスのカテゴリを選択し、そのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示します。
- 検索ボックスにキーワードを入力してサービスを検索します。
- スクロールバーとページネーションを使用して、利用可能なサービスを参照します。
- サービスを選択し、サービスまたはケースタイプに基づいてケースを作成します。

ケースタイプセレクター (製品サービス選択バージョン)



製品サービス選択バージョンを使用したケースの作成

エージェントがリストまたはレコードからケースを作成すると、ケースタイプセレクターが表示されます。ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンで利用可能なフィールドは、エージェントがケースを作成する方法に基づいてコンテキスト駆動型になります。

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

ケースタイプセレクターを表示するエージェントアクション

エージェントアクション	説明
[新規] を選択します。	[自分のケース] や [自分の苦情ケース] などのケースリストとケースタイプリストからこのアクションを選択します。
[ケースを作成] を選択します。	次のレコードからこのアクションを選択します。 • インタラクション • アカウント • 担当者 • コンシューマー • 販売済み製品 • インストールベースアイテム • ケース • 子ケース

レコードからケースを作成する

レコードからケースを作成する場合、ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンには次のセクションとフィールドが含まれます。

製品サービス選択フィールド

フィールド	説明
製品フィルター	このセクションのフィールドを使用して、製品を選択します
所有製品に関連するサービスのみを表示	このチェックボックスは、[所有製品] フィールドの表示を制御し、[サービス] セクションに含まれるサービスを決定します。 • オンにすると、[所有製品] フィールドで選択した製品に関連するポストセールスとして分類されたサービスが一覧表示されます。 • オフにすると、プリセールスおよび一般サービスとして分類されたサービスがリストされます。
所有製品	[所有製品] フィールドを使用して製品を選択します。 • このフィールドは先行入力検索を使用します。フィールドにカーソルを入力し、入力を開始すると製品が表示されます。 • このフィールドで製品を選択すると、[サービス] セクションにリストされている利用可能なサービスがフィルタリングされます。 販売済み製品とインストールベースアイテムの場合、[製品] ドロップダウンリストの先頭行のエントリには、製品モデルレコードの製品名が表示されます。2 行目には、製品モデルに関連付け

自動翻訳

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

製品サービス選択フィールド (続く)

フィールド	説明
	られた販売済み製品またはインストールベースアイテムの名前が表示されます。
サービスカテゴリ	カテゴリを選択してそのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示するか、[すべてのカテゴリ] を選択して利用可能なすべてのサービスを表示します。
サービス	[サービス] セクションでサービスを選択します。 • サービスは、サービス名、説明、および画像またはアイコンが表示されたカード形式で表示されます。 • キーワード検索を使用して、利用可能なサービスのリストを絞り込みます。 • スクロールバーとページネーションを使用して、利用可能なサービスを表示します。

エージェントは次のレコードから [ケースを作成] を選択できます。このレコードは、所有している製品とサービスに関するコンテキストを提供します。

[ケースを作成] アクションを含むレコードタイプ

レコード	説明
インタラクション	該当するサービスは、担当者またはコンシューマーが所有する製品に基づいています。
アカウント	該当するサービスは、アカウントが所有する製品に基づいています。
担当者	該当するサービスは、担当者が所有する製品と、関係者アクセスに基づいて担当者がアクセスできる製品に基づいています。
コンシューマー	該当するサービスは、コンシューマーが所有する製品に基づいています。
販売済み製品	[所有製品] フィールドには、販売済み製品レコードの製品モデルが自動的に入力されます。
インストールベースアイテム	インストールベースアイテムが製品モデルにマッピングされている場合、[所有製品] フィールドには製品モデルが自動的に入力されます。インストールベースアイテムに関連付けられた製品モデルがない場合、[未払い製品] フィールドにはアカウントと連絡先の製品がリストされます。
ケース	
子ケース	

リストからのケースの作成

エージェントは、ケースリストまたはケースタイプから [新規] を選択できます。顧客のコンテキストがないため、一覧表示されるサービスには、利用可能なすべてのサービス (販売前、販売後、および一般) が含まれます。

自動翻訳

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

サービスカテゴリ

システム管理者は、サービスをカテゴリにグループ化して、エージェントが必要なサービスを見つけやすくすることができます。カテゴリは [サービスカテゴリ] セクションに表示されます。エージェントは、特定のカテゴリを選択してそのグループ内の利用可能なサービスを表示するか、[すべてのカテゴリ] を選択して利用可能なすべてのサービスを表示できます。

サービスカード

ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンでは、利用可能なサービスがカードビューに表示されます。各カードには、構成に応じてサービスに関する次の情報を含めることができます。

- 名前
- 説明
- イメージ

システム管理者は、サービス定義を作成するときに、サービスの名前とサービスの説明を入力し、サービスを表す画像を追加できます。詳細については、「 サービス定義の作成」を参照してください。

ケースタイプセレクターでのサービスの参照

エージェントは、選択したカテゴリまたはすべてのカテゴリで利用可能なサービスを参照できます。これらのサービスはカードビューで表示されます。

ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンでは、複数ページのサービスを表示できます。一度に 24 のサービスと合計 200 のサービスを表示できます。

エージェントは次のアクションを実行できます。

- スクロール バーを使用して、表示されているすべてのサービスを表示します。
- 24 を超えるサービスを使用できる場合は、[さらに表示] を選択して、次のサービス セットを表示します (最大 200 まで)。
- カテゴリを選択して、表示されているサービスをフィルタリングします。
- フィルターを適用した後に利用可能なサービスの数を表示します。

注:
ログインしたエージェントがアクセスできるサービスが表示されます。

エージェントがサービスの制限である 200 に達すると、システムは結果を絞り込むようにエージェントに指示します。

サービスを検索しています

エージェントは、検索ボックスにキーワードを入力してサービスを検索できます。

- 最近の検索のリストが検索ボックスの下に表示されます
- 検索結果には、キーワードを含む名前または説明が付いたサービスが含まれます。
- 結果はカードビューで表示されます。

サービスのケースの作成

エージェントは、リストおよびレコードからケースを作成できます。

自動翻訳

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

エージェントは、製品サービスからサービスを選択し、ケースタイプセレクターのバージョンを選択して、[ケースを作成] を選択することで、ケースを作成できます。

エージェントが次のレコードからケースを作成すると、製品フィルターを使用して製品サービスの選択バージョンが表示されます。

- インタラクション
- アカウント
- 担当者
- コンシューマー
- 販売済み製品
- インストールベース
- ケース
- 子ケース

[所有製品に関連するサービスのみを表示] チェックボックスはデフォルトでオンになっています。

- 選択すると、エージェントはポストセールスサービスを表示できます。
- オフにすると、エージェントはプリセールス、ポストセールス、および一般サービスを表示できます。

エージェントが販売済み製品またはインストールベースレコード上にいる場合、[所有製品] フィールドが自動入力されます。

顧客がインストールベースを有効にしていない場合：

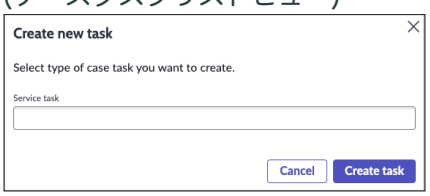
- 製品サービス選択バージョンに、[サービス] および [ケースタイプ] フィールドが表示されます。
- [サービス] フィールドには、プリセールスとポストセールスを含むすべてのサービスがリストされます。
- エージェントは、インタラクション、アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードから [ケースを作成] を選択し、[ケースタイプ] フィールドでケースタイプを選択できます。

ケースタスクタイプセレクター

ケースタスクタイプセレクターは、カスタマーサービスエージェントに対し、ケースの作業中に適切なタイプのタスクを作成する方法を提供するコンポーネントです。

ケースタスクタイプセレクターを使用して、エージェントはサービスを選択し、それらのサービス専用のケースタスクを作成できます。エージェントがケースタスクタイプセレクター内で実行できる選択は、ケースタスクの作成元によって異なります。

ケースタスクタイプセレクターオプション

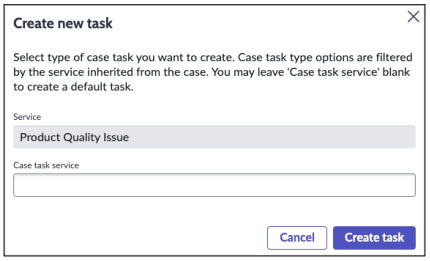
エージェントがケースタスクリストからケースタスクを作成する場合、ケースタスクタイプセレクターでサービスを選択できます。	ケースタスクタイプセレクター (ケースタスクリストビュー) 

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

ケースタスクタイプセレクターオプション (続く)

エージェントがケースレコードからケースタスクを作成すると、ケースタスクタイプセレクターにはケースタイプに基づいて関連サービスが表示されます。

ケースタスクタイプセレクター (ケースレコードビュー)



ケースまたはケースタイプを担当するエージェントは、次の方法でケースタスクを作成できます。

ケースタスクの作成方法

ケースタスクリストから [新規] を選択	ケースタスクタイプセレクターの [サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。
ケースレコードの [タスク] 関連リストのタブから [新規] を選択	[サービス] フィールドには、ケースサービスが自動的に入力されます。[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。 ケースにサービスがない場合、[サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。
動的な関連レコードコンポーネントの関連レコードタスクリストで **[+]** アイコンを選択	ケースタスクタイプセレクターの [ケースタスクサービス] フィールドには、次のサービスが表示されます。 • ケースサービスに関連するタスクサービスのリスト • サービスターゲットテーブルがケースタスクである関連サービスとケースタスクの拡張
ケース Playbook ステージで [タスクの作成] を選択	[サービス] フィールドには、ケースサービスが自動的に入力されます。[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。
アクティビティビューアーで [タスクの作成] を選択	[サービス] フィールドには、ケースサービスが自動的に入力されます。[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。

Customer Service Case Types プラグインで利用可能な宣言アクションには、デフォルトで無効になっているものがあります。詳細については、「ケースタイプとケースタスクタイプ宣言アクションの設定」を参照してください。

自動翻訳

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

ケースおよびケースタスクのサービス定義の構成

システム管理者は、ケースとケースタスクのサービス定義、およびそれらの関係を作成します。サービス定義マネージャーとサービス定義管理者は、これらのサービス定義と関係を作成することもできます。

ケースタスクサービス定義の場合、システム管理者は、ケースタスクの作成時にシステムが使用するロジックとデフォルトのフィールド値を含めることができます。詳細については、「サービス定義の構成」を参照してください。

オンボーディングケースタイプ

エージェントは、オンボーディングケースタイプを使用して、製品またはサービスについて顧客のオンボーディングを実施する際に詳細を取得できます。

オンボーディングケースタイプには、オンボーディングプロセスのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供する Playbook が含まれます。

オンボーディングケースでは、ケース番号に ONB プリフィックスが使用されます (例：ONB0001007)。オンボーディングケースは、以下のリストのオンボーディングケースモジュールに表示されます。

- 自分のオンボーディングケース
- すべてのオンボーディングケース
- 未アサインのオンボーディングケース
- エスカレートされたオンボーディングケース

新規ケースを作成する場合、エージェントは、利用可能なケースタイプのリストから [顧客オンボーディング **(Customer Onboarding)]** を選択できます。

新規または既存の顧客のためにオンボーディングケースを作成

カスタマーサービスエージェントはケースを作成して、新規顧客のオンボーディングを実施したり、新製品のために既存の顧客のオンボーディングを実施したりできます。

オンボーディングケースフォームには、[新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがあります。エージェントは、このチェックボックスをオンにすることで、新しい顧客情報セクションをケースフォーム内で表示できます。このフォームセクションには、情報収集に利用できるフィールドや新規顧客レコードを作成できるフィールドが含まれています。

注:
新規顧客には、既存のアカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードがありません。

既存のケースの [アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドにすでに値が入っている場合、[新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスはオフになります。

オンボーディングケースを保存する場合：

- [新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがオンになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドは必須にはなりません。
- [新規顧客 **(New customer)]** チェックボックスがオフになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドが必須になります。

自動翻訳

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

[新規顧客情報 **(New Customer Information)]** フォームセクション

[新規顧客情報 (New Customer Information)] フォームセクションには、情報収集のためにエージェントが利用できるフィールドがあります。この情報は、顧客レコードを作成するために使用されます。次のフィールドが含まれています。

- 顧客タイプ：[ビジネス] または [個人 (Individual)]
- ビジネス名：顧客タイプが [ビジネス] である場合に必須
- ユーザー名：顧客タイプが [個人 (Individual)] である場合に必須
- 電話番号
- メール

追加メンバー

オンボードケースタイプには、ケースフォームの [追加メンバー] 関連リストが含まれます。エージェントは、この関連リストを使用して、オンボーディングケースに含める必要があるユーザーまたはビジネスエンティティを作成できます。

以下のいずれかを追加メンバーにできます。

- アカウント
- 連絡先
- コンシューマー

エージェントは、メンバーをオンボーディングケースに追加するときに、以下のフィールドから情報を選択します。

- タイプ：追加するユーザーのタイプ (共同オーナー、受領企業、サブアカウントなど)。
- 名前：連絡先、コンシューマー、またはアカウントの名前。

注:
オンボーディング Playbook を使用している場合、開始ステージの [追加メンバーを追加] ステップで、ユーザーはメンバー情報カードにも追加されます。

オンボーディングケースタイプのステージとステータス

エージェントがケースを解決していく過程で、オンボーディングケースのステージとステータスは、段階的に切り替わっていきます。

オンボーディングケースには 6 段階のステージがあります。

- 開始
- 事前承認
- データキャプチャ
- デューデリジェンス
- 解決
- クローズ

解決に近づくほど、オンボードケースが上記に示したステージを進み、ケースステータスも更新されていきます。次の表に示すように、ステージとステータスは相互に関連しています。

自動翻訳

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

オンボーディングケースのステージとステータス

ステージ	ステータス	説明
開始	新規	オンボーディングケースは、[新規] ステータスの [開始] ステージに作成されます。オンボーディングケースは、開始ステージ中は [新規] ステータスのみになります。
開始	オープン	ケースがエージェントにアサインされると、オンボーディングケースのステータスが [オープン] に変わります。
事前承認	• オープン • 情報待ち	事前承認ステージでは、オンボーディングケースは [オープン] または [情報待ち] ステータスになります。 エージェントが [要求情報] をクリックすると、ケースは [情報待ち] ステータスに移動します。
データキャプチャ	• オープン • 情報待ち	データキャプチャステージでは、オンボーディングケースは [オープン] または [情報待ち] ステータスのいずれかになります。 エージェントが [要求情報] をクリックすると、ケースは [情報待ち] ステータスに移動します。
デューデリジェンス	• 情報待ち • レビュー中	デューデリジェンスステージでは、オンボーディングケースは [情報待ち] または [レビュー中] ステータスのいずれかになります。 エージェントが [要求情報] をクリックすると、ケースは [情報待ち] ステータスに移動します。 エージェントが [レビューのため送信] をクリックすると、ケースは [レビュー中] ステータスに移動します。
解決	• レビュー完了 • 解決済み	解決ステージでは、オンボーディングケースは [レビュー完了] または [解決済み] ステータスのいずれかになります。 エージェントが [レビュー完了] をクリックすると、ケースは [レビュー完了] ステータスに移行します。 エージェントが [ソリューションを提案] をクリックすると、ケースは [解決済み] ステータスに移行します。
クローズ	クローズ済み	ケースがクローズされました。

ケースタイプとともにインストールされるコンポーネント

サービス定義機能をサポートするコンポーネントを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが、Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm_case_types) とともにインストールされます。

ケースタイプとともにインストールされるテーブル

次のテーブルは、Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm_case_types) とともにインストールされます。

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

自動翻訳

ケースタイプとともに追加されるテーブル

テーブル	説明
ケースのタイプ [sn_case_type]	このテーブルは定義されたケースタイプを保存します。 詳細については、「Customer Service ケースのタイプ」を参照してください。
サービス定義 [sn_case_type_selection]	このテーブルは定義されたサービス定義を保存します。 サービス定義機能は、サービス定義テーブルに次のフィールドを追加します。 • ドメインパス • Playbook レコードジェネレーター • アクティブ • 番号 詳細については「サービス定義」を参照してください。
サービス定義カテゴリ [sn_csm_case_types_service_category]	このテーブルには、サービス定義用に作成されたカテゴリが保存されます。
サービス定義カテゴリの関係 [sn_csm_case_types_service_category_rel]	このテーブルには、サービス定義カテゴリに関連付けられているサービス定義が保存されます。
製品サービス関係 [sn_csm_case_types_product_service_rel]	このテーブルには、サービス定義にリンクされている製品が保存されます。 詳細については「製品とサービス定義との関連付け」を参照してください。
サービス対サービス関係 [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	このテーブルには、サービス間で構成された関係が保存されます。たとえば、サービス定義に追加された関連サービスなどです。 これらの関係の詳細については、「」を参照してください。
カタログサービス関係 [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	このテーブルには、サービス定義にリンクされているカタログアイテムが保存されます。 詳細については「サービス定義のカタログアイテムの構成」を参照してください。

ケースタイプとともにインストールされるロール

次のサービス定義ロールは、Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) プラグインとともにインストールされます。

自動翻訳

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

ケースタイプとともにインストールされるロール

ロール	説明	含んでいるロール
サービス定義管理者 [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Customer Service ケースのタイプテーブルの管理者ロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係性を表示、作成、更新、および削除できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
サービス定義マネージャー [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Customer Service ケースのタイプテーブルのマネージャーロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係性を表示、作成、および更新できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義ビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義レポートビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	サービス定義関連テーブルへのレポート表示アクセスを提供します。	なし
サービス定義全テーブルビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	サービス定義テーブルの表示アクセス権を付与します。このロールを持つユーザーは、サービス定義、プロセス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	なし

ケースタイプとともにインストールされるプロパティ

次のプロパティは、Customer Service Case Types プラグインにより追加されます。これらのプロパティは、エージェントに表示されるケースタイプセレクター画面のバージョンを制御します。詳細については、「ケースタイプセレクター画面」を参照してください。

ケースタイプとともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_csm_case_types.case_type_single_field_selection	CSM 構成可能ワークスペースでケースタイプの単一選択機能を有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこの機能を使用して、ケースタイプセレクター画面内の単一の選択で特定のタイプのケースを作成できます。

自動翻訳

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

ケースタイプとともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_csm_case_types.service_definition_select	ケースタイプセレクター画面の製品サービス選択バージョンを有効にするには、このプロパティを true に設定します。有効にすると、エージェントはこの画面を使用して、選択した製品またはサービスに基づいてレコードを作成できます。 • タイプ：true | false • デフォルト値： true • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル このプロパティは *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* プロパティを上書きします。 • true に設定すると、[製品サービス選択 (Product Service Select)] 画面が表示されます。 • false に設定すると、*sn_csm_case_types.case_type_single_field_sel* プロパティの値が使用されます。 • 両方のプロパティが true に設定されている場合、*sn_csm_case_types.service_definition_select* プロパティが優先されます。 • 両方のプロパティが false に設定されている場合、複数選択画面が表示されます。
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	[製品サービス選択 (Product Service Select)] 画面に表示される製品とサービスの数を決定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

ケースタイプとともにインストールされる拡張ポイント

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズをデータ連携できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

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

CSMServiceDefinitionIntegrations 拡張ポイントは、ケースタイプセレクター画面の製品サービス選択バージョンの [製品] フィールドで、エージェントが使用できる製品のリストを返します。初期設定では、このリストは顧客のコンテキストに基づいており、販売済み製品と顧客が所有するインストールベースアイテムが表示されます。

この拡張ポイントにアクセスするには、次に移動します。 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点 [**CSMServiceDefinitionIntegrations**] を選択します。

この拡張ポイントを変更するには、以下の手順に従います。

1. 拡張ポイントレコードで [実装を作成] 関連リンクを選択します。
2. [スクリプト] フィールドを変更し、製品情報を返す API を追加します。
3. [更新] を選択します。

   拡張ポイントレコードの [実装] 関連リストに実装が追加されます。

   注:
   最も小さい [順序] 番号の実装が、製品のリストを返すために使用されます。

サービス定義

サービス定義を使用して、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けを作成します。顧客は、これらの定義を使用して、必要なサービスをすばやく検出して要求できます。エージェントは、これらの定義を使用して、これらのサービス要求をサポートする適切なタイプのケースを作成できます。

概要

サービス定義機能は、Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm_case_types) で利用できます。ケースタイプを使用すると、特定のタイプの顧客要求に対応できます。ケースタイプは、ベースのカスタマーサービスケースを拡張するもので、顧客のオンボーディングや苦情の解決など、特定のタイプのケースを解決するために必要なプロセス、属性、およびデータが含まれています。

サービス定義は、企業または組織が販売する製品またはサービスをサポートするために提供するサービスを記述します。サービス定義は、ケースタイプと連携してさまざまなタイプのサービス要求を提供します。

- 製品とサービス、およびそれらのサービスをサポートするケースタイプ間の関連付けを作成できます。これらの関連付けは、サービスを要求および実行するためのケースマネジメントプロセスを簡素化し、顧客のコンテキストに基づいてサービス要求を簡略化します。
- ケースタスクタイプのサービス定義を作成し、ケースタイプ定義とケースタスクタイプ定義の間に親子関係を作成することもできます。これにより、エージェントは適切なタイプのケースタスクを簡単に作成できます。
- サービスのカテゴリを作成し、サービス定義を論理グループに整理することができます。エージェントはこれらのカテゴリを使用して、必要なサービスをすばやく見つけることができます。

サービス定義のメリット

提供する各サービスのサービス定義を作成すると、エージェントは定義されたサービスを使用して、顧客の問題と要求に対して適切なタイプのケースとケースタスクを作成できます。これらのケースとケースタスクを作成するときに、エージェントは次のことを実行できます。

- 利用可能なサービスのリストから選択します。
- カテゴリを選択し、そのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示します。

自動翻訳

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

- 顧客が所有する製品に基づいて該当するサービスをフィルタリングします。
- 要求されたサービス、または顧客が所有する製品に基づいて、適切なタイプのケースを作成します。

顧客はサービス定義を使用して、Customer Service Portal および Consumer Service Portal から製品をサポートするサービスを検出して要求できます。

サービス定義カテゴリ

サービス定義カテゴリを使用すると、サービス定義を論理グループに整理できます。カテゴリには複数のサービス定義を含めることができ、サービス定義は 1 つ以上のカテゴリに属することができます。

これらのカテゴリは、ケースサービスセレクターとケースタスクサービスセレクターに表示されます。エージェントがケースまたはケースタスクを作成するときに、カテゴリを選択します。次に、そのカテゴリ内で利用可能なサービスを表示および選択して、ケースまたはケースタスクを作成できます。

サービス定義 **ID** フィールド

Washington DCリリースでは、**ID** フィールドが [番号] フィールドに置き換えられます。

- アップグレードの顧客の場合、[**Number**] フィールドには、廃止されたことを示すためにラベルが再度付けられます。
- 新規顧客の場合、[番号] フィールドは存在しません。

からVancouverアップグレードUtahする顧客の場合、サービス定義 [sn_case_type_selection] テーブルのレコードに ID フィールドを追加する修正スクリプトが自動的に実行されます。修正スクリプトは、[名前] フィールドから値をコピーして **[ID**] フィールドに追加し、空白文字をアンダースコアに置き換えます。このフィールドの最大長は 40 文字です。

システム管理者のエクスペリエンス

システム管理者は、製品カタログ内の製品およびサービスに対して顧客に提供するサービスを定義します。サービス定義ごとに、管理者は次の構成タスクを実行できます。

サービス定義構成タスク

タスク	説明
サービス定義の作成	サービス定義レコードには、顧客に提供されるサービスに関する詳細が保存されます。この情報には、サービス定義の名前、ターゲットテーブル、およびサービスカテゴリが含まれます。
1 つ以上の製品の関連付け	サービスを製品固有にすることも、一般的なサービスを作成してすべての製品に対して有効にすることもできます。
ケースタイプの関連付け	ケースタイプは、エージェントが特定のタイプのサービスのケースを解決するために必要なプロセスとデータを提供します。
Playbook の関連付け	Playbook は、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスをエージェントに提供します。
デフォルトのフィールド値の設定	サービス定義のターゲットテーブルのフィールドのデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドに自動入力されます。

自動翻訳

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

サービス定義構成タスク (続く)

タスク	説明
レコードプロデューサーの関連付け	レコードプロデューサーは、エンドユーザーが、カスタマーポータルおよびコンシューマーポータルからサービスを要求できるようにします。
サービス定義に対する関連サービスの構成	1 件または複数の関連サービスをサービス定義に関連付けて、サービス定義の間に親子関係を作成します。たとえば、ケースタスクにサービス定義を作成し、それらをケースタイプのサービス定義に関連付けることができます。
サービス定義カテゴリの作成	サービス定義のカテゴリを作成します。これらのカテゴリを使用して、サービス定義の論理的なグループを作成できます。
カテゴリへのサービス定義の関連付け	カテゴリにサービス定義を追加します。カテゴリには 1 つ以上のサービス定義を関連付けることができ、サービス定義は複数のカテゴリに属することができます。
ケースインターセプターへのケースタイプの追加	コア UI で使用するようにこの機能を構成するには、ケースインターセプターにケースタイプを追加します。

エージェントエクスペリエンス

ケースタイプをサービス定義に関連付けると、エージェントのケースタイプ選択プロセスが自動化されます。エージェントは CSM 構成可能ワークスペースから、顧客のコンテキストに基づいて適切なケースタイプのケースを迅速に作成できます。

ケースの作成時、エージェントは、顧客が所有する製品に基づいて顧客に適切なサービスを選択できます。ケースタイプセレクターの製品サービス選択バージョンでは、エージェントは次の操作を実行できます。

- ケースおよびケースタイプリストビューからケースを作成します。
- 数種類のレコードからケースを作成します。
- 製品を選択します。ケースタイプセレクターには、[このケースは所有製品用です] チェックボックスが含まれています。
  - オンにした場合：選択した製品に関連するサービスをリストします。
  - オフにした場合：使用可能なすべてのサービスをリストします。
- サービスのカテゴリを選択し、そのカテゴリ内のサービスを表示します。
- 利用可能なサービスのリストからサービスを選択します。
- [ケースを作成] を選択して、サービスに関連付けられたケースタイプのケースを作成します。

選択したサービスに基づいてケースタイプが自動的に決定され、そのタイプのケースが作成されます。サービス定義に Playbook が関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでその Playbook を使用できます。

注:
コア UI から、ケースインターセプターを使用して、エージェントはケースタイプを作成するためのサービス定義を選択できます。

ケースタスクタイプをサービス定義に関連付けると、エージェントはケースコンテキストに基づいて適切なタイプのケースタスクを作成できます。ケースタスクタイプセレクターの製品サービス選択バージョンを使用すると、エージェントは、ケースタスクリスト、ケースレコード、Playbook ス

自動翻訳

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

テージ、およびコンテキストサイドパネルの [動的な関連レコード] タブからタスクを作成できます。

カスタマーエクスペリエンス

エンドユーザーはサービス定義機能を使用して、購入した製品に基づいて、Customer Service Portal および Consumer Service Portal から使用可能なサービスを要求できます。

- ポータルを使用して、販売済みの製品や所有するインストールベースアイテムを表示します。
- 製品またはインストールベースアイテムを選択し、Services Portal ウィジェットで使用可能なサービスを確認します。このウィジェットには、製品固有のサービス、新製品の要求、および一般的なサービスを表示できます。
- サービスを選択し、レコードプロデューサーを起動してサービス要求を作成します。送信すると、正しいタイプのケースが自動的に作成されます。
- サービス要求に対して作成されたケースを表示し、ケースレコードの [サービス定義] フィールドを確認します。

Services Portal ウィジェット

エンドユーザーは、Customer Service Portal および Consumer Service Portal から、販売済み製品および所有するインストールベースアイテムで使用可能なサービスのリストを表示できます。

エンドユーザーは、ポータルから販売済み製品またはインストールベースアイテムのリストに移動できます。製品を選択すると、Services Portal ウィジェットに使用可能なサービスがリストされます。これには次のものが含まれます。

- 販売済み製品またはインストールベースアイテムに基づくサービス
- 一般的なサービス
- 新しい製品を要求するためのサービス

ウィジェットからサービスを選択すると、サービス定義に関連付けられたレコードプロデューサーが表示されます。レコードプロデューサーの構成に応じて、製品モデルやインストールベースアイテム、選択したサービスなどの一部のフィールドが自動的に入力されます。レコードプロデューサーを送信すると、適切なケースタイプのケースが作成されます。

注:
サービス定義に関連付けられたケースタイプから作成されたケースでは、[サービス定義] フィールドにサービス定義が表示されます。エンドユーザーは、ポータルからアクセスできるケースレコードでこの情報を表示できます。

関連情報

- サービス定義の構成
- Customer Service ケースのタイプ
- カスタマーサービスケースのタイプの管理
- 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成

サービス定義ロール

Customer Service Case Types プラグインに含まれるサービス定義ロールを使用すると、ユーザーはサービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示、作成、および更新できます。エージェントとエンドユーザーは、これらの定義とカテゴリを使用して、選択したサービスに基づいてケースを表示および作成できます。

自動翻訳

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

サービス定義ロール

次のサービス定義ロールは、Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) プラグインとともにインストールされます。

ケースタイプとともにインストールされるロール

ロール	説明	含んでいるロール
サービス定義管理者 [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Customer Service ケースのタイプテーブルの管理者ロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係性を表示、作成、更新、および削除できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
サービス定義マネージャー [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Customer Service ケースのタイプテーブルのマネージャーロール。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係性を表示、作成、および更新できます。	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義ビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	sn_service_org.service_criteria_read
サービス定義レポートビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	サービス定義関連テーブルへのレポート表示アクセスを提供します。	なし
サービス定義全テーブルビューアー [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	サービス定義テーブルの表示アクセス権を付与します。このロールを持つユーザーは、サービス定義、サービス定義カテゴリ、およびサービス定義カテゴリの関係を表示できます。	なし

自動翻訳

ユーザーがサービス定義を使用する方法

CSM 構成可能ワークスペースでは、admin ロールまたは次のいずれかのエージェントロールを持つユーザーが、ケースおよびケースタスクの [サービス] フィールドにアクセスできます。

- カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent)
- コンシューマーサービスエージェント (sn_customerservice.consumer_agent)
- カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager)

admin ロールとエージェントロールは、次の操作を実行できます。

- ケースタスクリストの [サービス] 列の表示。たとえば、[自分のケースタスク] や [自分の貢献タスク] などです。
- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドの表示。

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

- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドでのサービスの選択および保存。
- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドでのケースタスクの作成および表示。

コア UI では、admin ロールまたは上記のエージェントロールのいずれかを持つユーザーは、次の操作を実行できます。

- タスクリストの [サービス] 列の表示。
- タスクフォームの [サービス] フィールドの表示。
- ケースタスクフォームの [サービス] フィールドでのサービスの選択および保存。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal から、admin ロールまたはエンドユーザーロールを持つユーザーは、ユーザーがアクセスできるケースタスクの [サービス] フィールドを表示できます。このフィールドを表示できるエンドユーザーロールについては、次の表を参照してください。

ケースタスクの [サービス] フィールドを表示できるエンドユーザーとロール

ユーザーとロール	説明
B2B ユーザーロール	
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice.customer]	顧客やパートナーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。
顧客管理者 [sn_customerservice.customer_admin]	顧客アカウントの管理者ロール。このユーザーは、アカウント内のすべてのデータにアクセスできます。
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	アカウントと関連する子アカウントのケースを管理するための顧客ロール。
パートナー [sn_customerservice.partner]	顧客アカウントに対応しているパートナー。
パートナー管理者 [sn_customerservice.partner_admin]	パートナーアカウントの管理者ロール。
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	ケースタスクおよび関連ケース情報へのアクセスを提供するロール。
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	すべてのケースタスクレコードに対する読み取り専用アクセス権を提供するロール。
連絡先のリレーションシップが設定された顧客連絡先	詳細については、「連絡先のリレーションシップ」を参照してください。
B2C ユーザーロール	
コンシューマーサービスエージェント sn_customerservice_consumer_agent	コンシューマーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。

自動翻訳

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

ケースタスクの [サービス] フィールドを表示できるエンドユーザーとロール (続く)

ユーザーとロール	説明
コンシューマーの関係が設定されたコンシューマー	関係を使用して、内部および外部ユーザーに顧客データへの追加アクセス権を付与します。詳細については、「関係の作成」を参照してください。
世帯主に指定されているコンシューマー	世帯は、同じ住所に住み、製品やサービスを共有しているコンシューマーのグループで構成されます。世帯には、指定された世帯主と、現在の複数のメンバーを含めることができます。詳細については、「世帯の作成または更新」を参照してください。
貢献者ロール	
アカウント貢献者 [sn_customerservice.account_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のアカウントのケースとケースタスクを作成できます。
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のコンシューマーのケースとケースタスクを作成できます。
自己貢献者 [sn_customerservice.self_contributor]	このロールでは、snc_internal ロールを持つユーザーが自分自身のケースとケースタスクを作成できます。
場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	場所マネージャーの貢献者は、事業所で雇用されており、場所階層内の事業所をすべての子事業所とともに管理します。
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	• すべての CSM エンティティを表示します。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成します。 • エージェントの場所で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。
場所コンシューマーエージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• すべての CSM エンティティを表示します。 • 任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを作成します。 • サービス組織または子サービス組織で作成された任意のアカウント、世帯、コンシューマー、またはサービス組織のケースを履行します。 • 関連スタッフをアカウント、世帯、またはコンシューマーに割り当てます。
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_customerservice.relationship_contributor]	このロールでは、ユーザーは確立された関係を持つ顧客のためにケースを作成できます。

自動翻訳

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

ケースタスクの [サービス] フィールドを表示できるエンドユーザーとロール (続く)

ユーザーとロール	説明
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	エージェントが関係を持つアカウント、連絡先、コンシューマー、および世帯のケースを管理します。これには、Service Model Foundation プラグインで提供される以下のリレーションシップが含まれます。 • アカウントマネージャー：内部ユーザーとアカウントの間に関係を作成します。 • リレーションシップマネージャー：内部ユーザーとコンシューマーまたは世帯の間に関係を作成します。
場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	場所の関係性マネージャーは、親ビジネスによって雇用され、1 つ以上の外部事業所の連絡先として機能します。
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このロールでは、ユーザーはサービス組織 (事業所) のケースを作成できます。
ケース認定貢献者 [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更新を行うためのアクセス権を提供します。
アウトソーシング先の外部エージェント [sn_csm_ocs.ext_agent]	アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) のロール。このロールを持つユーザーは、自身のサービスプロバイダー組織に属するケースとケースタスクを履行できます。

自動翻訳

これらのロールの詳細については、以下のトピックを参照してください。

- カスタマーサービス管理 (CSM) と一緒にインストールされるロール
- 貢献者ユーザーロール
- サービスモデル基盤 - ロールをアサイン
- 顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール
- カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

関連情報

- サービス定義の構成
- Customer Service ケースのタイプ
- カスタマーサービスケースのタイプの管理
- 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成

サービス定義の構成

製品をサポートするために必要なサービスのタイプのサービス定義を作成します。ケースタイプ、Playbook、レコードプロデューサーなどのさまざまな機能をサービス定義に関連付けて、顧客

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

が必要なサービスを要求し、エージェントがそれらのサービスをサポートする適切なタイプのケースを作成できるようにします。

システム管理者は、サービス定義機能を使用して、顧客に提供されるサービスを定義し、それらのサービスを製品、ケースタイプ、Playbook、およびカタログアイテムに関連付けることができます。

サービス定義構成タスク

タスク	説明
サービス定義の作成	製品をサポートするために提供されるサービスの定義を作成します。
製品とサービス定義との関連付け	製品とサービスの関係を構成します。
ケースタイプとサービス定義との関連付け	ケースタイプは、サービス定義のケース解決プロセスを定義します。
Playbook とサービス定義との関連付け	Playbook は、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。Playbook レコードジェネレータービューを定義すると、要求されたサービスのケースを作成できます。
サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定	サービス定義のターゲットテーブルのフィールドのデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドに自動入力されます。
サービス定義のカタログアイテムの構成	エンドユーザーは、サービスポータルからカタログアイテムを選択し、レコードプロデューサーを使用してサービス要求を作成できます。
サービス定義に対する関連サービスの構成	1 件または複数の関連サービスをサービス定義に関連付けて、サービス定義の間に親子関係を作成します。たとえば、ケースタスクにサービス定義を作成し、それらをケースタイプのサービス定義に関連付けることができます。
サービス組織とサービスの関連付け	サービス定義を作成した後、サービスを提供するサービス組織を 1 つのサービス組織に関連付けることができます。
サービス定義カテゴリの作成	サービス定義のカテゴリを作成します。これらのカテゴリを使用して、サービス定義の論理的なグループを作成できます。
カテゴリへのサービス定義の関連付け	カテゴリにサービス定義を追加します。カテゴリには 1 つ以上のサービス定義を関連付けることができ、サービス定義は複数のカテゴリに属することができます。
ケースインターセプターへのケースタイプの追加	コア UI では、エージェントが作成できるカスタマーサービスケースのタイプがケースインターセプターにリストされます。ケースタイプを作成し、そのケースタイプをケースインターセプターに表示する場合は、ケースインターセプター構成に追加する必要があります。

自動翻訳

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

サービス定義の作成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでサービス定義レコードを作成し、製品、サービス、およびケースタイプ間で関連付けを確立します。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて

サービス定義レコードには、顧客に提供されるサービスに関する詳細が保存されます。製品をサポートするために必要なサービスのタイプ、およびケース、ケースタイプ、ケースタスクに対してサービス定義を作成できます。

サービス定義を作成した後、そのサービス定義を製品に関連付けることができます。1 つ以上の関連サービスをサービス定義に関連付けることで、サービス定義間に親子関係を作成できます。

サービス定義と他の関連サービスとの間に関係を作成することもできます。たとえば、ケースのサービス定義を作成してから、ケースタスクのサービス定義を 1 つ以上作成できます。その後、ケースサービス定義とケースタスクサービス定義の間の関係を確立できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、サービス定義の名前を入力します。
4. 必要に応じて、[**ID**] フィールドの情報を変更します。
   ID フィールドにサービス定義の名前が自動入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。ID には英数字とアンダースコアを含めることができ、最大 40 文字の長さにすることができます。

   > **注:**
   > このフィールドの値は一意である必要があります。

5. [テーブル] フィールドで、サービス定義が使用可能なテーブルを選択します。
   たとえば、サービスがオンボーディングケースタイプで利用可能な場合は、オンボーディングケース [sn_onboarding_case] テーブルを選択します。
6. オプション: [カスタマーサービスタイプ] フィールドで、サービス定義のサービスタイプを選択します。

   サービスタイプにより、システムはコンテキストに基づいて次のようなサービスタイプを表示できるようになります。

   - 販売前
   - 販売後
   - 全般

7. オプション: **[Playbook** レコードジェネレーター] フィールドで Playbook レコードジェネレーター を選択します。
   サービス定義に Playbook が関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでその Playbook を使用できます。詳細については「Playbook とサービス定義との関連付け」を参照してください。
8. オプション: [イメージ] フィールドで、サービス定義のイメージを選択します。

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

自動翻訳

サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターに表示されます。画像は、サービス定義の名前および説明とともにカードに表示されます。

9. オプション: [デフォルトのテーブルフィールド値] フィールドで、フィールドと値を 1 つ以上選択します。
   サービス定義のターゲットテーブルのフィールドに対してデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドが自動入力されます。詳細については「サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定」を参照してください。
10. オプション: [順番] フィールドで、サービス定義の順序値を追加します。
    この値は、サービスがケースタイプセレクターまたはその他のワークフローに表示される順序を決定します。順序値が最も小さいサービス定義が最初に表示されます。デフォルト値は 100 です。

    - 順序値のないサービス定義は、順序付けされたサービス定義の上に表示されます。
    - 1 つ以上のサービス定義の順序値が同じ場合、サービス定義はアルファベット順に表示されます。
11. オプション: [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
12. オプション: [説明] フィールドに、サービス定義の説明を追加します。
    サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターに表示されます。カードには、サービス定義の名前、説明、および画像が含まれています。カスタマーサービスエージェントは、サービス定義の名前と説明に含まれるキーワードを入力して、サービスを検索できます。
13. [送信] を選択します。
    サービス定義が [サービス定義] リストに追加されます。

    保存すると、サービス定義レコードには次の関連リストが含まれます。

    - 製品サービス関係
    - カタログサービス関係
    - サービス対サービス関係
    - サービス定義カテゴリの関係
    - レポート

タスクの結果

サービス定義を作成した後、次の構成タスクを実行できます。

- 1 つ以上の製品をサービス定義に関連付ける
- サービス定義カテゴリの作成
- 製品とサービス定義との関連付け
- ケースタイプとサービス定義との関連付け
- Playbook レコードジェネレーターとサービス定義との関連付け
- サービス定義カテゴリへのサービス定義の関連付け
- サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定
- サービス定義のカタログアイテムの構成
- サービス定義の関連サービスを構成します。
- サービス組織とサービスの関連付け。
- ケースインターセプターへのケースタイプの追加。

自動翻訳

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

サービス定義カテゴリの作成

アプリケーションでサービス定義カテゴリレコード カスタマーサービス管理 (CSM) を作成します。次に、そのカテゴリを使用して、サービス定義の論理的なグループを作成します。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて

カテゴリには 1 つ以上のサービス定義を関連付けることができ、サービス定義は複数のカテゴリに属することができます。

エージェントがケースタイプセレクターを使用してケースを作成する場合は、サービスを選択する前にカテゴリを選択できます。カテゴリはフィルタリングメカニズムとして機能し、利用可能なサービスの数を減らします。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義カテゴリ.
2. [サービス定義カテゴリ] リストから [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、カテゴリの名前を入力します。
   カテゴリ名の長さは最大 60 文字です。
4. オプション: [説明] フィールドに、カテゴリの説明を追加します。
   説明の長さは最大 4000 文字です。
5. オプション: [順番] フィールドで、カテゴリの順序番号を追加します。
   順序の値によって、カテゴリがケースタイプセレクターとケースタスクタイプセレクターに表示される順序が決まります。最小値のカテゴリが最初に表示されます。

   (Optional) デフォルト値は 100 です。カテゴリの順序値を設定する必要はありません。カテゴリに値がない場合は、ケースタイプセレクターにカテゴリがアルファベット順に表示されます。
6. オプション: [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   このフィールドはデフォルトで有効になっています。
7. [送信] を選択します。
   カテゴリが [サービス定義カテゴリ] リストに追加されます。

   保存すると、新しいカテゴリレコードには、カテゴリに関連付けられたサービス定義を表示するサービス定義カテゴリ関係関連リストが含まれます。

タスクの結果

サービス定義カテゴリを作成した後、 サービス定義をカテゴリに関連付けることができます。これらの関連するサービス定義は、[サービス定義カテゴリリレーションシップ] 関連リストに保存されます。

製品とサービス定義との関連付け

サービス定義を作成した後、1 つ以上の製品モデルまたは販売済み製品を定義に関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

自動翻訳

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

このタスクについて
製品モデルまたは販売済み製品には、複数のサービスを関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. サービス定義を選択します。
3. [製品サービス関係] 関連リストで、[新規] を選択します。
   新しい製品サービス関係レコードが表示されます。[サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
4. このサービス定義がすべての製品または特定の製品で利用可能かどうかを判断します。
   - これがすべての製品で利用可能な場合は、[すべての製品] チェックボックスをオンにして手順 6 に進みます。
   - 特定の製品で利用可能な場合は、チェックボックスをオフのままにして次の手順に進みます。
5. [製品] フィールドで製品を選択します。
6. [送信] を選択します。
   関係レコードが [製品サービス関係] 関連リストに追加されます。関係が特定の製品に対するものである場合、名前は [製品] 列に表示されます。

ケースタイプとサービス定義との関連付け

サービス定義を作成した後、ケースタイプを定義に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
ケースタイプは、1 つ以上のサービス定義に関連付けることができます。

ケースタイプに関連付けられたサービス定義を表示するには、次に移動します すべて > カスタマーサービス > ケースタイプ > ケースタイプの管理 をクリックし、ケースタイプをリストから選択します。この情報は [サービス定義] 関連リストに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. サービス定義を選択します。
3. [テーブル] フィールドで、ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張するケースタイプのテーブルを選択します。
   たとえば、サービス定義を苦情ケースタイプに関連付けるには、苦情ケーステーブル (sn_complaint_case) を選択します。
4. [更新] を選択します。

Playbook とサービス定義との関連付け

サービス定義を作成した後、Playbook を定義に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：(playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) または admin

自動翻訳

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

このタスクについて
Playbook は、特定のタイプのケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスをエージェントに提供します。サービス定義に Playbook が関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでその Playbook を使用できます。

エージェントがケースタイプセレクター画面で [ケースを作成] を選択すると、新しいケースレコードが表示され、サービスに関連付けられた Playbook がレコードページのタブで起動します。

注:
これはオプションのタスクです。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. サービス定義を選択します。
3. **[Playbook** レコードジェネレーター] フィールドで Playbook レコードジェネレーター を選択します。
   このフィールドは、Playbook Experience レコードジェネレーターテーブル (sys_playbook_experience_record_generator) への参照です。詳細については、「Playbook レコードジェネレーター」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

サービス定義とサービス定義カテゴリとの関連付け

サービス定義カテゴリを作成した後、1 つ以上のサービス定義をカテゴリに関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて
サービス定義カテゴリを使用すると、サービス定義を論理グループに整理できます。カテゴリには複数のサービス定義を含めることができ、サービス定義は 1 つ以上のカテゴリに属することができます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義カテゴリ.
2. [サービス定義カテゴリ] リストからカテゴリを選択します。
3. [サービス定義カテゴリ関係] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. [サービス定義] フィールドでサービス定義を選択します。
5. [送信] を選択します。
   サービス定義が [サービス定義カテゴリ関係] 関連リストに追加されます。

サービス定義のフィールドのデフォルト値の設定

サービス定義のターゲットテーブルのフィールドのデフォルト値を設定します。このテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードフィールドに自動入力されます。

始める前に
必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

自動翻訳

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

このタスクについて

サービス定義のターゲットテーブルは [テーブル] フィールドに保存されます。このフィールドで選択されたテーブルは、ケーステーブルまたはケーステーブルを拡張するテーブルです。ターゲットテーブルのレコードが作成されると、フィールドにデフォルト値が自動入力されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. サービス定義を選択します。
3. [デフォルトのテーブルフィールド値] フィールドで、フィールドと値を選択します。
   フィールドを選択するたびに、追加の選択オプションが使用可能になります。
4. オプション: フィールドを削除するには、フィールド値の横にある [削除] ボタンを選択します。
5. フィールドと値の選択が終了したら、[更新] を選択します。

サービス定義のカタログアイテムの構成

サービス定義を作成した後、1 つ以上のカタログアイテムを定義に関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて

カタログアイテムは、サービスカタログ内で使用可能な製品またはサービスです。レコードプロデューサーは、ユーザーがタスクベースのレコードを作成できるようにする、特定のタイプのカタログアイテムです。

エンドユーザーは、カスタマーポータルとコンシューマーポータルで、Services Portal ウィジェットから使用可能なサービスを選択できます。サービスを選択すると、サービス定義に関連付けられたレコードプロデューサーが表示されます。レコードプロデューサーを送信すると、適切なケースタイプのケースが作成されます。

サービス定義の変数セットは、Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm_case_types) で利用できます。この変数セットは、レコードプロデューサーで選択された製品やサービスに基づいてサービス定義を自動入力します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. サービス定義を選択します。
3. [カタログサービス関係] 関連リストで、[新規] を選択します。
   新しいカタログサービス関係レコードが表示されます。[サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
4. [カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
5. [送信] を選択します。
   カタログアイテムが [カタログサービス関係] 関連リストに追加されます。

関連情報

Service Catalog アイテム

カタログアイテムの作成または編集

自動翻訳

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

サービス定義に対する関連サービスの構成

サービス定義を作成した後、1 つ以上の関連サービスをサービス定義に関連付けることができます。これにより、サービス定義間に親子関係が作成されます。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて

サービス間の関係レコードでサービス間の関係を作成する場合、関連するサービス定義とサービス定義の間に存在できる関係は 1 つだけです。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. サービス定義を選択します。
3. [サービス対サービス関係 (Service to Service Relationships)] 関連リストで、[新規] を選択します。
   新しいサービス対サービス関係レコードが表示されます。[サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
4. [関連するサービス定義 **(Related service definition)]** フィールドで関連サービスを選択します。
   [サービス定義] ポップアップウィンドウから、[テーブル] フィールドでターゲットテーブルを選択した後、そのテーブルの関連サービスのリストから選択できます。

   注:
   同じサービスを親サービスに複数回関連付けることはできません。

5. [送信] を選択します。
   関係サービスが [サービス対サービス関係 (Service to Service Relationships)] 関連リストに追加されます。[テーブル] 列には、関連サービスのターゲットテーブルの名前が表示されます。

サービス組織とサービスの関連付け

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、サービス組織をサービスに関連付けます。この関連付けにより、サービス組織 (SO) のスタッフは、事業所で提供される製品やサービスに関する顧客の問い合わせに対応し、顧客に代わってケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：
sn_csm_case_types.service_definition_manager、sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

このタスクについて

SO には、複数のサービスを関連付けることができます。サービス間の組織基準の関連付けは、サービスを提供するサービス組織 [service_organizations_offering_service] テーブルに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義.
2. サービス定義を選択します。
3. [サービスを提供するサービス組織 (Service Organizations offering Service)] 関連リストで [新規] を選択します。

自動翻訳

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

4. フォームのフィールドに入力します。

サービスを提供するサービス組織フォーム

フィールド	データタイプ	説明
サービス組織の基準	参照	サービスを提供するサービス組織を定義する基準。 注: サービス組織の基準の詳細については、「サービス組織基準の作成」を参照してください。
サービス定義	参照	サービス組織が提供するサービス。 注: [サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
アクティブ	True/False	サービス組織の基準をアクティブ化または非アクティブ化するためのチェックボックス。 デフォルトでは、このアクティブフィールドは **True** に設定されています。 注: サービス定義に関連付けられるテーブルごとに、アクティブな基準は 1 件だけ有効になります。

5. [送信] を選択します。
サービス組織基準が [サービスを提供するサービス組織 (Service Organizations offering Service)] 関連リストに追加されます。

ケースインターセプターへのケースタイプの追加

コア UI では、エージェントが作成できるカスタマーサービスケースのタイプがケースインターセプターにリストされます。ケースタイプを作成し、そのケースタイプをケースインターセプターに表示する場合は、ケースインターセプター構成に追加する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_case_types.service_definition_admin または admin

自動翻訳

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

このタスクについて
エージェントは、ケースを作成するときにケースインターセプターからケースタイプを選択できます。

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > インターセプター.
2. [インターセプター] リストからケースインターセプターを選択します。
3. [回答] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. **[URL** をリダイレクトする簡単な質問] を選択します。
5. [回答] フォームのフィールドに入力します。

解答フォームフィールドと定義

フィールド	説明
名前	ケースタイプに一意の名前を入力します。「苦情」などです。
ユーザー プロンプト	エージェントがケースを作成するときにインターセプターに表示される説明。
ターゲット URL	選択したケースタイプに対して開くフォームビューのターゲット URL。
順序	ケースタイプがインターセプターに表示される順序。

6. [送信] を選択します。

ケースマネジメントの設定

エージェントとマネージャーがケースを作成および解決するために使用する カスタマーサービス管理 (CSM) 機能およびコンポーネントを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービスケースは、カスタマーサービスアプリケーションのプライマリーエンティティです。エージェントはケースを作成して、顧客の質問や問題を特定し、問題解決に関連したアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、顧客とのすべてのやり取り (使用しているコミュニケーションチャネルを含む) を追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから関連情報 (顧客の名前、電話番号および会社、アカウント情報、製品および資産情報、サービス契約およびエンタイトルメントの詳細、関連するサービスレベルアグリーメント (SLA) など) を関連付けて保存できます。

注:
これらのステップは、ケースのタイプ設定にも適用できる場合があります。

ケースマネジメントを構成するには、Customer Service のガイド付き設定を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[はじめに] を選択します
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

Case Management 構成タスク

タスク	説明
ケースフォームビューの作成	ケースフォームには、顧客の問題に関する詳細情報が表示されます。[ケース] フォームビューを作成し、目的のフィールドを表示します。
SLA 定義の作成	カスタマーサービス管理 (CSM) は、カスタマーサービスケースにサービスレベルアグリーメント (SLA) を使用します。SLA は、サービス契約、会社、および製品に添付でき、カスタマーサービスケース属性に基づいて開始、一時停止、および停止するように設定できます。 必要な SLA を作成したら、[ケース] フォームにある [SLA] 関連リストから SLA をカスタマーサービスケースに関連付けます。
ケースのルーティングとアサイン	ケースルーティング機能では、一致ルールとアサインルールを使用して、特定の条件を満たすケースを特定し、それらのケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングします。 ケースを識別するための一致ルールを作成し、ケースをエージェントにルーティングするアサインルールを作成します。
アサインワークベンチ	アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。マネージャーは、これらの結果を確認し、ボタンクリック 1 つでタスクをアサインできます。 アサインワークベンチを設定するには： ○ 一致基準を作成します。 ○ アサインワークベンチ構成を行います。
特別処理メモ	特別処理メモを使用して、重要なケース情報にエージェントの注意が向くようにします。ケース [sn_customerservice_case] テーブルの設定を作成してから、フォームレイアウトを設定し、ポップアップウィンドウまたは関連リストにメモを表示します。
エスカレーション管理	ケースまたはアカウントをエスカレートすることで、顧客の重要な問題について注意が喚起され、コミュニケーションが促されるほか、解決までの進捗状況をユーザーが追跡できるように

自動翻訳

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

タスク	説明
	なります。エスカレーションテンプレートと重大度の定義を作成し、エスカレーションプロセスを制御します。
重大な問題管理	重大な問題管理により、より幅広い対象者に影響を与える問題についての顧客とのコミュニケーションが可能になります。この機能を使用すると、影響を受ける顧客を事前に特定し、これらの顧客のケースを作成し、情報を提供し、解決プロセスを管理することができます。
ケースアクションステータス	ケースアクションのステータスにより、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを簡単に識別し、その作業をすばやく優先順位付けできます。ケースリストの [アクションのステータス] 列にある視覚的なインジケーターは、ケースステータスをハイライト表示します。
解決済みのケースの自動クローズ	顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのケースは自動的にクローズされます。
ケースダイジェスト	ケースダイジェスト機能を使用すると、エージェントは顧客や内部ステークホルダーとケースについて積極的にコミュニケーションを取れます。 ○ サマリー：ケースが進行中でも、エージェントは、実行されたアクション、次のステップ、その他のケースに関連する情報を説明する定期的なケースのサマリーを送信できます。 ○ ケースの事後レビュー：進行中のケースが完了すると、エージェントは根本原因、緩和計画、予防アクションなどの情報を含むケースの事後レビューを作成できます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

ケースとケースタスク

カスタマーサービスケースには、顧客、その質問と問題、および関連情報が保存されます。ケースの解決に必要な作業を完了するために、ケースタスクが作成され、ユーザーにアサインされます。

ケース

ケースレコードは、Customer Service Management アプリケーションで使用される主要なレコードタイプです。ケースレコードには、顧客、顧客について報告された質問または問題、および質問への回答と問題の解決のために実行された作業に関する詳細情報が含まれます。ケースレコードは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルに保存されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成して質問や問題を特定し、情報を収集し、解決に関連するアクティビティを追跡します。エージェントは、ケースを使用して顧客や他のユーザーとコミュニケーションを取ることもできます。

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

自動翻訳

カスタマーサービスケースの主な機能

機能	説明
ケース詳細	[詳細] タブには、次の情報が含まれています。 • 顧客の名前、電話番号、メールアドレスなどの顧客情報。 • 顧客が所有する製品、資産、サービスなどの製品情報。 • 優先度、アサイン先グループ、アサインされたエージェントなどのケース情報。 • サービス契約、エンタイトルメント、および関連付けられたサービスレベルアグリーメント (SLA)。
ケースアクティビティ	[アクティビティ] ペインは、以下の間でのコミュニケーションを可能にします。 • エージェントと顧客。 • エージェントと組織内の他の従業員。 [アクティビティ] ペインには、コミュニケーション履歴、ケースのメモと更新、および添付ファイルも表示されます。
関連タスク	関連タスクには、ケースタスク、作業指示書、要求など、ケースに起因するタスクが含まれます。これらのタスクは、組織の内部のものである場合もあれば、顧客に関連するものである場合もあります。
情報	ケースの解決の一環として収集された情報をナレッジベースに含めて、類似ケースの解決に役立てるために使用できます。エージェントは、ナレッジベースを検索し、役に立つ記事を添付することもできます。

ケースとケースレコードの詳細については、次のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースを作成
- 特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成
- Customer Service のケースフォーム

ケースタスク

ケースタスクは、カスタマーサービスケースの解決の一環として完了する必要がある追加の作業に対して作成されます。これらのタスクはしばしば、ミドルオフィスエージェントやバックオフィスエージェントなどのユーザーにアサインされます。ケースタスクは、ケースタスク [sn_customerservice_task] テーブルに保存されます。

ケースタスクは、ケースから手動で作成することも、ケース Playbook から自動的に作成することもできます。ケースタスクが作成されると、ケースの情報を使用して、ケースタスクレコードの一部のフィールドが自動的に入力されます。これには、[親ケース] フィールドのケース番号が含まれます。[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドの顧客情報も含まれます (これらの情報がケースレコードに存在する場合)。

自動翻訳

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

> **注:**
> ケースタスクは他のレコードから作成することもできます。インシデント、問題、変更、要求などのケース以外のレコードからタスクが作成された場合、[親] フィールドは親レコードの番号で更新されます。[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドは更新されません。

[親ケース] または [親] フィールドの値が更新されると、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドの顧客情報も更新されます。

ユーザーにアサインされたロールに応じて、CSM 構成可能ワークスペースのアプリケーションナビゲーターで、次のようなさまざまなケースタスクリストにケースタスクが表示されます。

- 自分のケースタスク
- マイオープン
- グループに割り当てられていない
- すべて
- 自分の貢献タスク
- 自分のアクセス可能なタスク

ケースタスクとケースタスクレコードの詳細については、次のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースのタスクの作成
- ケースタスクフォーム

ケース、ケースタスク、および関係者

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、ケースと販売済み製品について複数の連絡先とコンシューマーをサポートできるようにして、これらの連絡先がケースにさまざまなレベルでアクセスできるようにします。これらの追加の連絡先とコンシューマーは、関係者と呼ばれます。関係者は、ケースレコードの [関係者] 関連リストに追加されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースタスクに関係者を追加することもできます。ケースタスクに追加できる顧客は、次の顧客に制限されます。

- 親ケースの関係者である顧客。
- エージェントがアクセスできる顧客。

admin ロールを持つユーザーは、ケースから関係者を削除できます。管理者がケースから関係者を削除しようとすると、その関係者がオープンケースタスクに関連付けられているかどうかがチェックされます。

- 関連付けられていない場合、その関係者はケースから削除されます。
- 関連付けられている場合、その関係者はケースから削除されず、関連付けられたケースタスクをリストするメッセージが表示されます。

サービス定義とのケースタスクの統合

サービス定義機能を使用して、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けを作成できます。

- エージェントは、構成されたサービス定義を使用して、選択した製品またはサービスに基づいて適切なタイプのケースを迅速に作成できます。
- 顧客は、構成されたサービス定義を使用して、必要なサービスをすばやく検出して要求できます。

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

サービス定義とのケースタスクの統合ロール

ロール	説明
管理者 [admin]	ケースタスクの作成および更新時、admin ロールを持つユーザーは、ケースタスクレコードの [サービス定義] フィールドでサービス定義を選択できます。
ケースタスクエージェント [case_task_agent]	• サービス定義ビューアーロール (sn_csm_case_types.service_definition_viewer) が含まれています。このロールのユーザーには、ケースタスクテーブルにマッピングされたサービス定義にアクセスする権限があります。 • ケースタスクを作成し、ケースタスクレコードの [サービス定義] フィールドを更新できます。
ケースタスクビューアー [case_task_viewer]	• サービス定義ビューアーロール (sn_csm_case_types.service_definition_viewer) が含まれています。 • ケースタスクとサービス定義を表示できます。

ケースタスクとユーザーロール

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法

ロール	説明
admin ロール	
管理者 [admin]	このユーザーが実行できる操作： • ケースタスクを作成してアサインします。 • ケースタスクを作成した後、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを更新します。 **注:** 管理者は、これらのフィールドの値を、親ケースに関連付けられた関係者の 1 つに変更できます。 • ケースタスクを削除します。
エージェントロール	
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent]	このユーザーは、アカウントケースに対して次の操作を実行できます。 • ケースタスクを作成してアサインします。 • すべてのケースタスクフィールドを更新します。 • ケースタスクを削除します。

自動翻訳

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

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法 (続く)

ロール	説明
コンシューマーサービスエージェント sn_customerservice_consumer_agent	このユーザーは、コンシューマーおよび世帯のケースに対して次の操作を実行できます。 • ケースタスクを作成してアサインします。 • すべてのケースタスクフィールドを更新します。 • ケースタスクを削除します。
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	このユーザーは、自分が作成し、自分またはアサイン先グループにアサインされたケースタスクを処理できます。 ケースタスクエージェントには、自分または自分のアサイン先グループにアサインされたケースタスクの [アカウント]、[連絡先]、[コンシューマー]、および [親ケース] フィールドへの読み取りアクセス権があります。 このユーザーが実行できる操作： • アサインされたタスクを表示および更新します。 • 作成されたケースタスクを表示および更新します。 • ケースタスクを作成し、他のユーザーにこれらのタスクをアサインします。 • 作業メモ、コメント、添付ファイルをケースタスクに追加します。 • ケースタスクのステータスを更新します。 • メールの送信など、ケースタスクから追加のアクションを実行します。
リレーションシップエージェント [sn_customerservice.relationship_agent]	このユーザーは、関係を持つ顧客のケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_agent]	このユーザーは、自分がアクセス権を持つ事業所のケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
コンシューマーの場所エージェント [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	このユーザーは、自分がアクセス権を持つ事業所のケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
アウトソーシング先エージェント [sn_csm_ocs.ext_agent]	このユーザーは、自分がアクセス可能なケースのアウトソーシング基準に基づいて、ケースタスクを表示、作成、更新、削除できます。
アカウントコンシューマー [sn_acct_consumer.consumer]	自分がアクセス権を持つケースタスクの [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できます。

自動翻訳

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

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法 (続く)

ロール	説明
	このロールを持つユーザーは、次のケースタスクを実行できます。 • ユーザーによって作成されたタスク、およびケースへのアクセス権に基づいてユーザーに表示されるタスク。 • ユーザーまたはユーザーのアサイン先グループに割り当てられているタスク。 このユーザーが実行できる操作： • アサインされたタスクを表示および更新します。 • ケースタスクを作成し、他のユーザーにこれらのタスクをアサインします。 • 作成されたケースタスクを表示および更新します。 • 作業メモ、コメント、添付ファイルをケースタスクに追加します。 • ケースタスクのステータスを更新します。 • メールの送信など、ケースタスクから追加のアクションを実行します。 **注:** Customer Data Models for B2B2C プラグイン (com.sn_csm_b2b_consumers) で利用できます。
貢献者ロール	
アカウント貢献者 [sn_customerservice.account_contributor]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
自己貢献者	このユーザーが実行できる操作：

自動翻訳

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

ユーザーロールとケースタスクとのやり取りの方法 (続く)

ロール	説明
[sn_customerservice.self_contributor]	• アクセス権を持つケースタスクと、ケースタスクレコードのフィールドを表示および更新します。 • ケースタスクレコードの [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
関係者ロール	
ケース認定連絡先 [sn_customerservice.case_authorized_contact]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクとフィールドを表示および更新します。 • [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。
ケース認定コンシューマー [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	このユーザーが実行できる操作： • アクセス権を持つケースタスクとフィールドを表示および更新します。 • [親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示します。

ケースタスクと外部ユーザーロール

エンドユーザーと要求者は、Customer Service Portal および Consumer Service Portalから次のものを選択してケースタスクにアクセスできます 自分のリスト > 自分のケースタスク.

エンドユーザーと要求者は、アクセス権を持つケースタスクとフィールド ([顧客に表示可能] フィールドが有効になっているケースタスク) を表示および更新できます。これらのユーザーには、[親ケース]、[アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドへの読み取りアクセス権があります。

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer
- customer_case_manager
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.consumer

これらのユーザーは、ケースタスクリストとケースタスクフォームで [アカウント]、[連絡先]、および [コンシューマー] フィールドを表示できます。エンドユーザーがケースタスクのリストからケースタスクを表示している場合、ケースタスクフォームにも [親ケース] フィールドが表示されます。

ケースタスクのジョブスケジュール

Washington DC リリースにおけるケースタスクの拡張により、ケースタスクレコードに複数のフィールドが追加されます。Washington DC リリースにアップグレードすると、アクティブなケースタスクのこれらのフィールドにデータを入力するジョブスケジュールを実行できます。

自動翻訳

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

注:
ジョブスケジュールは、計画されたダウンタイム中に実行することをお勧めします。

親ケースが、ケーステーブル (sn_customerservice_case) またはケーステーブルを拡張するテーブルのアクティブなレコードである場合、「ケースタスクフィールドの更新」ジョブスケジュールは次のことを行います。

- 親ケース番号を [親ケース] フィールドにコピーします。
- アカウントおよび連絡先またはコンシューマー情報を、[アカウント] および [連絡先] または [コンシューマー] フィールドにコピーします (これらの情報がケースレコードに存在する場合)。

このジョブスケジュールを実行するには、以下の手順に従います。

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール.
2. [名前] フィールドで [ケースタスクフィールドの更新 **(Update case task fields)]** を選択します。
3. [今すぐ実行] をクリックします。

Customer Service のケースダイジェスト

ケースダイジェスト機能を使用して、顧客および内部のステークホルダーに、定期的な更新と高優先度のカスタマーサービスケースに関する解決情報を提供できます。

この機能では、ケースアクションサマリーを使用して、ケースの進行中に定期的にケースの更新を送信できます。ケースが解決されたら、問題、根本原因、解決策、および予防措置についての詳細をキャプチャするケースの事後レビュードキュメントを提供できます。

ケースダイジェスト機能では、ケースアクションサマリーとケースの事後レビュー用の構成が使用されます。構成は、ケースアクションサマリーまたはケースの事後レビュードキュメントの一部としてキャプチャされるカスタマーサービスケースからの情報を決定します。また、構成によって、概要やレビューのドキュメントを作成するために使用されるテンプレートも指定されます。

ケースアクションサマリー

ケースアクションサマリーを使用して、ケースの進行中に顧客と内部のステークホルダーに更新を提供できます。

カスタマーサービスエージェントは、通常、ケースアクションサマリーを使用して、高優先度のケースと大規模機能停止ケースに関する情報を伝達します。ケースアクションサマリーには、内部コンテンツと顧客に表示される情報の両方を含めることができます。顧客が使用できるサマリーには、顧客に表示される情報のみが含まれます。内部ユーザーが利用できるサマリーには、顧客に表示される情報と内部コンテンツの両方が含まれます。

カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

- 処理中のケースのケースアクションサマリーを作成する。
- 公開前に概要をプレビューする。
- サマリーを顧客および内部のステークホルダーに公開する。または、顧客に公開して、内部のステークホルダーにメール通知を送信する。
- 必要に応じてサマリーを更新し、再送信する。

カスタマーサービスエージェントは、[ケースアクションサマリーを送信] UI アクションを使用して、ケースアクションサマリーを作成できます。このアクションにより、ケースアクションサマリーレコードが作成され、ケースフォームの [関連レコード] セクションの [ケースアクションサマリー] フィールドにレコードが追加されます。

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

カスタマーサービスエージェントはケースに公開する前にケースアクションサマリーをプレビューできます。プレビューでは、内部コンテンツが顧客に表示される情報の後に表示され、次のメッセージによって識別されます：以下のコンテンツは、顧客には表示されません。

ケースアクションサマリーを公開する場合、エージェントには 2 つのオプションがあります。

- エージェントが [ケースに公開] をクリックすると、システムは次のアクションを実行します。
  - 顧客に表示されるフィールドの情報を [追加コメント] フィールドに追加します。
  - すべてのフィールドの情報を [作業メモ] フィールドに追加します。
- また、エージェントが [ケースに公開して通知] をクリックすると、[追加の内部受信者] フィールドで選択した受信者リストに含まれている内部ユーザーに、ケースアクションサマリーとともにメール通知が送信されます。

> **注:**
> [ケースに公開して通知] UI アクションは、[追加の内部受信者] フィールドでリストが選択されている場合に利用できます。

ケースをクローズすると、対応するケースアクションサマリーが自動的に閉じられます。

関連情報

ケースアクションサマリーの作成

ケースの事後レビュー

ケースの事後レビュードキュメントを使用して、問題のサマリー、影響を受ける資産、根本原因、解決策、予防措置など、解決済みのケースの詳細をキャプチャできます。

カスタマーサービスエージェントは、[ケースの事後レビューを作成] UI アクションを使用して、ケースのレビューを投稿する文書を作成します。このアクションにより、ケースアクションサマリーレコードが作成され、ケースフォームの [関連レコード] セクションの [ケースの事後レビュー] フィールドにレコードが追加されます。

ケースの事後レビュードキュメント用に選択した構成によって、ケースの事後レビューレコードでキャプチャおよび入力されたカスタマーサービスケースからの情報が特定されます。また、構成によって、ケースの事後レビュードキュメントを作成するためにシステムが使用するテンプレートも指定されます。

ケースの事後レビュードキュメントをケースに公開する前に、エージェントはドキュメントをプレビューし、必要に応じてそれをレビューして承認することができます。エージェントは、承認グループまたは承認ユーザーをケースの事後レビューレコードに追加し、承認を要求することができます。ケースの事後レビュードキュメントへのリンクがあるメール通知が承認者に送信されます。承認者は、ドキュメントを承認するか、[ケースの事後レビュー] レコードの [作業メモ] フィールドに追加することで変更を提案することができます。

エージェントがケースの事後レビュードキュメントを公開すると、ケースフォームの [追加コメント] フィールドにドキュメントの PDF へのリンクが追加されます。また、ケースフォームの [関連レコード] セクションの [ケースの事後レビュー] フィールドにレコードが追加されます。顧客がドキュメントを利用できる場合は、カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルにリンクが表示されます。

ケースの事後レビュードキュメントの処理中にケースがクローズされた場合でも、エージェントはケースの事後レビュードキュメントのリンクを使用して、ケースフォームの [追加コメント] を更新することができます。ケースがクローズされると、ケースの事後レビューフォームに、関連付けられたケースがクローズされたことを示すメッセージが表示されます。

カスタマーサービスロールは、ケースの事後レビュードキュメントに対して次のアクションを実行できます。

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

自動翻訳

カスタマーサービスロールによるケースの事後レビューアクション

ロール	アクション
カスタマーサービスエージェント	• 解決済みのケースごとに 1 つずつ、ケースの事後レビュードキュメントを作成しプレビューする。 • オプションの承認ワークフローを使用して承認を要求する。 • ケースの事後レビュードキュメントをケースに公開する。 • 公開されたケースの事後レビュードキュメントを再オープンして編集する。
カスタマーサービスマネージャー	ケースの事後レビュードキュメントのレビュー、承認、および変更の提案を行う。
重大な問題マネージャー	• 解決済みの重大なケースについて、ケースの事後レビュードキュメントを作成して公開する。 • 関連付けられた子ケースにドキュメントをコピーする。
顧客	Customer Service Portal および Consumer Service Portal からケースの事後レビュードキュメントを表示する。

重大なケースのケースの事後レビュー

カスタマーサービスマネージャーと重大な問題マネージャーは、解決済みの重大なケースについて、ケースの事後レビュードキュメントを作成して公開することができます。これらのドキュメントは、構成で指定されたケースデータをキャプチャしますが、アカウント固有の情報は含まれません。カスタマーサービスマネージャーは、ケースの事後レビュードキュメントを関連付けられた子ケースにコピーすることもできます。子ケースごとにドキュメントを生成する場合は、アカウント固有の情報が追加されます。

システム管理者は、**sn_customerservice.parent_child_case_sync** システムプロパティを true に設定することで、重大なケースのケースの事後レビュードキュメントを有効にすることができます。

注:
このプロパティを true に設定すると、子ケースの [ケースの事後レビューを作成] UI アクションが無効になります。

関連情報

ケースの事後レビューを作成

重大なケースのケースの事後レビューを作成

ケースの事後レビューレコードステータス

ケースの事後レビューレコードは、作成、承認、および公開されるにつれ、さまざまなステータスになります。

自動翻訳

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

ケースの事後レビューレコードのさまざまなステータス

ステータス	説明
新規	ケースレビューレコードが作成されましたが、まだエージェントにアサインされていません。
処理中	ケースレビューレコードが作成され、エージェントにアサインされています。
承認待ち	エージェントがケースレビューレコードからケースレビュードキュメントを作成し、1 人以上の承認者に送信しました。
承認済み	ケースレビュードキュメントが 1 人以上の承認者によって承認されました。
クローズ済み	ケースレビューレコードがクローズされました。

ケースの事後レビューの承認

ケースの事後レビュードキュメントのオプションの承認プロセスを有効にします。

ケースダイジェスト構成では、システム管理者は以下を実行できます。

- 承認ワークフローを選択して、承認プロセスを有効にする。
- 条件ビルダーを使用して、承認が必要なケースの事後レビュードキュメントを決定する条件を定義する。

1 つの承認ワークフロー [ケースの事後レビュー - デフォルトの承認] が、ケースダイジェストプラグインによって提供されます。このワークフローは、ケースの事後レビューフォームの [承認グループ] と [承認ユーザー] フィールドから承認者を読み取り、各ユーザーに承認要求通知を送信します。

承認者は、ケースの事後レビュードキュメントへのリンクを含むメール通知を受信します。承認者は、ドキュメントを承認するか、ケースの事後レビューフォームの [作業メモ] フィールドに追加することで変更を提案することができます。エージェントは、承認者がケースレビュードキュメントを承認するか、変更を提案すると、通知を受信します。

- 承認者が変更を提案している場合、エージェントは [作業メモ] フィールドで変更内容を表示できます。
- 承認者がドキュメントを承認すると、ケースの事後レビューレコードのステータスが [承認済み] に変更されます。

ケースアクションサマリーとケースの事後レビューのアサインルール

アサインルールを使用して、ケースアクションサマリーとケースの事後レビュードキュメントをカスタマーサービスエージェントにアサインできます。

ケースダイジェストプラグインには、次の 2 つのアサインルールが含まれます。

- **CAS** をケースエージェントに自動アサイン
- **PCR** をケースエージェントに自動アサイン

エージェントがケースレコードで [ケースアクションのサマリーを送信] をクリックするか、[ケースの事後レビューを作成] のいずれかをクリックすると、対応するレコードが作成され、そのエージェントに自動的にアサインされます。

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

システム管理者は、これらのアサインルールを変更するか、ケースアクションサマリーとケースの事後レビューレコードをアサインするさまざまなルールを定義できます。[担当者] フィールドが、アサインルールによって決定されたユーザーとともに [ケースアクションサマリー] または [ケースレビューを投稿] フォームに入力されます。アクティブなアサインルールがない場合、[担当者] フィールドは空白のままになり、レコードを手動でアサインすることができます。

レコードを同じエージェントに自動アサインする提供済みのアサインルールを使用する場合：

- エージェントは、ケースフォームで [ケースアクションのサマリーを送信] または [ケースの事後レビューを作成] をクリックします。
- 対応するレコードが開き、エージェントの名前が [担当者] フィールドに表示されます。
- レコードステータスは、[処理中] です。

同じエージェントにレコードを自動アサインしないアサインルールを使用する場合：

- エージェントは、ケースフォームで [ケースアクションのサマリーを送信] または [ケースの事後レビューを作成] をクリックします。
- 対応するレコードは作成されますが、表示されません。
- 別のエージェントにアサインされている場合、[担当者] フィールドにエージェントの名前が表示され、ステータスは [処理中] に更新されます。
- アサインを解除した場合、レコードは [新規] ステータスのままとなります。

ケースアクションサマリーの作成

カスタマーサービスケースのケースアクションサマリーを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

[新規] または [クローズ済み] 以外のいずれかのステータスであるカスタマーサービスケースのケースアクションサマリーを送信することができます。

ケースアクションサマリーを作成すると、レコードが [関連レコード] フォームセクションのケースフォームに追加されます。ケースをクローズすると、対応するケースアクションサマリーが自動的に閉じられます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. ケースアクションサマリーを作成するには、次のいずれかを実行します。
   - Agent Workspace：[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[ケースアクションサマリーを送信] を選択します。
   - プラットフォームインターフェイス：フォームのコンテキストメニューアイコンをクリックし、[ケースアクションサマリーを送信] を選択します。

   これにより、ステータスが [処理中] である新しいケースアクションサマリーフォームが開きます。ケースアクションサマリーに定義されたテーブルマップ構成に応じて、ケースからの情報の一部がケースアクションサマリーフォームにコピーされます。CAS 構成では、[簡単な説明] フィールドからの情報が含まれます。

   注:
   ケースアクションサマリーフォームの [簡単な説明] フィールドは、プラットフォームインターフェイスで編集できますが、Agent Workspace では編集できません。

自動翻訳

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

3. ケースアクションサマリーフォームで、次のフィールドに必要な情報を入力します。

ケースアクションのサマリーフォーム

フィールド	説明
追加の内部受信者	受信者リストを選択します。エージェントが [ケースに公開して通知] をクリックすると、システムは選択されたリストにある内部ユーザーにメール通知を送信します。
簡単な説明	ケースからの簡単な説明。
ケースのサマリー	ケースの簡単なサマリー。
実行されたアクション	ケースを解決するためにこれまでに実行されたアクションに関する詳細。
次のステップ	ケースを解決するためにエージェントが実行を計画しているステップ。このフィールドは顧客には表示されません。
内部メモ	エージェントがケースに関して共有しようとしているその他の内部情報。このフィールドは顧客には表示されません。

4. [プレビュー] をクリックして、ケースアクションサマリーを生成し、それを [ドキュメントをプレビュー] ポップアップウィンドウで表示します。
5. オプション: ケースアクションサマリーフォームのフィールドに必要な変更を行い、[プレビュー] をもう一度クリックします。
6. [更新] をクリックして、ケースアクションサマリーへの変更を保存します。
7. 次のいずれかのアクションを使用して、ケースアクションサマリーを公開します。

自動翻訳

ケースの事後レビューを作成

設定されたケース情報をキャプチャする解決済みケースのケースの事後レビュードキュメントを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

[解決済み] ステータスであるカスタマーサービス製品ケースのケースの事後レビュードキュメントを作成できます。レビュードキュメントの作成は、次のような複数ステップのプロセスとなります。

- ケースからのケースの事後レビューレコードを作成します。
- 生成されたレビュードキュメントをプレビューし、修正を行います。
- 必要に応じて承認を要求します。
- 顧客、内部ステークホルダー、またはその両方が利用できるようにレビュードキュメントを公開します。

ケースごとに 1 つずつケースの事後レビュードキュメントを作成できます。このドキュメントが既に作成されている場合、[ケースの事後レビューを作成] メニューオプションは利用できません。[関連レコード] フォームセクションからケースの事後レビュードキュメントを表示および編集できます。

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

ケースの事後レビューが進行中にケースがクローズされた場合でも、ケースの事後レビュードキュメントのリンクを使用して、ケースフォームの [追加コメント] フィールドを更新することができます。ケースがクローズされると、ケースの事後レビューフォームにケースのクローズに関するメッセージが表示されます。

手順

1. [解決済み] ステータスのカスタマーサービスケースを開きます。
2. ケースの事後レビューレコードを作成するには、次のいずれかを実行します。
   - Agent Workspace：[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[ケースの事後レビューを作成] を選択します。
   - プラットフォームインターフェイス：フォームの [コンテキストメニュー] アイコンをクリックし、[ケースの事後レビューを作成] を選択します。
3. ケースの事後レビューフォームで、次のフィールドに必要な情報を入力します。

   簡単な説明や解決情報など、ケースフォームからケースの事後レビューフォームに一部の情報がコピーされます。

ケースの事後レビューフォーム

フィールド	説明
番号	自動的にアサインされたケースの事後レビューレコード番号。
ケース番号	このケースの事後レビューレコードが作成されたケース番号。
担当者	ケースの事後レビューレコードにアサインされたエージェント。
コミットメント日	ケースの事後レビューの予定完了日。
アサイン先グループ	ケースの事後レビューレコードにアサインされたグループ。
承認グループ	ケースの事後レビューレコードをレビューおよび承認するためにアサインされたグループ。 このフィールドは、ケースダイジェスト構成で承認ワークフローが選択されている場合に表示されます。
承認ユーザー	ケースの事後レビューレコードをレビューおよび承認するためにアサインされたユーザー。 このフィールドは、ケースダイジェスト構成で承認ワークフローが選択されている場合に表示されます。
簡単な説明	ケースフォームの [簡単な説明] フィールドからコピーされます。
サマリー	問題のサマリー。
症状	問題によって生まれた特定の現象または問題。
根本原因分析	ケースフォームの [解決情報] セクションの [原因] フィールドからコピーされます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
提供されたソリューション	ケースフォームの [解決情報] セクションの [解決メモ] フィールドからコピーされます。
実施された予防措置	問題の発生を防ぐために実施された措置。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。
作業メモ	カスタマーサービスケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。
アクティビティ	このレコードに関連付けられているすべてのアクティビティを記録します。

4. [プレビュー] をクリックして、レビュードキュメントを生成し、それを [ドキュメントをプレビュー] ポップアップウィンドウで表示します。
5. オプション: ケースの事後レビューレコードのフィールドに必要な変更を行い、[プレビュー] をもう一度クリックします。
   ステータスが [新規] または [処理中] の場合は、ケースの事後レビューレコードのコンテンツを編集できます。[プレビュー] をクリックすると、最新のレコード情報でドキュメントのプレビューが作成されます。
6. オプション: 承認が必要な場合は、次の手順を実行します。
   a. [承認グループ] を追加します。
   b. 1 人または複数の [承認ユーザー] を追加します。
   c. [承認リクエスト] をクリックします。

   (Optional) ケースの事後レビュードキュメントを顧客や内部ステークホルダーと共有する前に、それに対する承認を要求することができます。承認が要求されると、ケースの事後レビューのステータスが [承認待ち] に移行し、レコードが編集のためにロックされます。

   ケースの事後レビュードキュメントへのリンクを含むメールが承認者に送信されます。承認者は、ドキュメントを承認するか、[ケースの事後レビュー] レコードの [作業メモ] フィールドに追加することで変更を提案することができます。エージェントは、承認者がケースレビュードキュメントを承認するか、変更を提案すると、通知を受信します。

   - 承認者が変更を提案している場合、エージェントは [作業メモ] フィールドで変更内容を表示できます。
   - 承認者がドキュメントを承認すると、ケースの事後レビューレコードのステータスが [承認済み] に変更されます。
7. [保存] をクリックします。
8. [ケースに公開] をクリックして、ケースの事後レビュードキュメントを使用してケースを更新します。
   ドキュメントは、ケースフォームの [追加コメント] フィールドにリンクとして含まれます。顧客がドキュメントを利用できる場合は、カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルにリンクが表示されます。

重大なケースのケースの事後レビューを作成

設定されたケース情報をキャプチャする解決済みの重大なケースのケースの事後レビュードキュメントを作成します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager、または admin

このタスクについて
sn_customerservice.parent_child_case_sync が true に設定されている場合、解決済みの重大なケースに対してケースレビューを投稿するドキュメントを作成することができます。

> **注:**
> このプロパティを true に設定すると、子ケースの [ケースの事後レビューを作成] UI アクションが無効になります。

手順

1. [解決済み] ステータスの重大なケースを開きます。
2. [ケースの事後レビューを作成] トピックで、手順 2 ～ 7 を実行します。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。

ケースの事後レビュードキュメントのレビューと承認

解決済みケースのケースの事後レビュードキュメントをレビューおよび承認します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて
カスタマーサービスエージェントが承認を要求するケースの事後レビュードキュメントを作成すると、システムは承認者のリストにメール通知を送信します。このメールには、次の情報が含まれています。

- ケースの簡単な説明とケースにアサインされたエージェント。
- ケースの事後レビューおよびケースレコードへのリンク。
- ケースの事後レビュードキュメントをダウンロードするためのリンク。
- ドキュメントを承認するか、または変更を提案するためのリンク。

ケースの事後レビューレコードが [承認待ち] ステータスである場合、承認者は [承認] および [変更を提案] UI アクションにアクセスできます。

手順

1. メール内のリンクをクリックして、ケースの事後レビュードキュメントをダウンロードします。
2. ドキュメントをレビューします。
3. ドキュメントへの変更を提案するには、以下を実行します。

   a. メール内のリンクをクリックして変更を提案します。
   または、リンクをクリックしてケースの事後レビューレコードを開き、[変更を提案] をクリックします。

   b. ケースの事後レビューレコードの [作業メモ] フィールドに情報を追加します。

4. ドキュメントを承認するには、以下を実行します。

自動翻訳

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

- メール内のリンクをクリックして、ドキュメントを承認します。
- リンクをクリックしてケースの事後レビューレコードを開き、[承認] をクリックします。
  ケースの事後レビューレコードのステータスが [承認済み] に変更されます。

ケースの事後レビュードキュメントを再度開く

情報を変更または更新する必要がある場合は、承認されたケースの事後レビュードキュメントを再度開きます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [関連レコード] フォームセクションで、[ケースの事後レビュー] フィールドのレコードにアクセスします。
3. ケースの事後レビューフォームで [再オープン] をクリックします。
   レコードのステータスが [処理中] に戻ります。
4. ケースの事後レビューフォームのフィールドに必要な変更を加えます。
5. [プレビュー] をクリックして、レビュードキュメントを生成し、それを [ドキュメントをプレビュー] ポップアップウィンドウで表示します。
6. オプション: [承認リクエスト] をクリックします。
7. [ケースに公開] をクリックします。

ケースの事後レビュー承認を撤回

承認目的で送信後、ケースの事後レビュードキュメントを取り消します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > ケースダイジェスト > 自分のケースの事後レビュー.
2. [承認待ち] ステータスのケースの事後レビューをクリックして開きます。
3. [取り消し] をクリックします。
   ケースの事後レビュードキュメントが [処理中] ステータスになり、承認者には、承認の要求が不要になったことがメールで通知されます。ケースの事後レビュードキュメントを編集し、承認目的で再送信することができます。

ケースの事後レビューのキャンセル

承認、却下、または要求されていないステータスのケースの事後レビューをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ケースダイジェスト > 自分のケースの事後レビュー.
2. キャンセルしたいケースの事後レビューをクリックして開きます。
3. [キャンセル] をクリックします。

> **注:**
> ケースの事後レビューステータスが承認待ちの場合、ケースの事後レビューがキャンセルされ、承認が不要になったことが承認者にメールで通知されます。

ケースの事後レビュードキュメントが [キャンセル] ステータスになりました。

関連情報

ケースの事後レビュードキュメントを再度開く

ケースダイジェストとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントがケースダイジェストプラグインとともにインストールされます。

テーブル

ケースダイジェストプラグインによって、次のテーブルが追加されます。

- ケースダイジェスト構成 (sn_csm_case_digest_config)
- ケースダイジェスト (sn_csm_case_digest_task)
- ケースの事後レビュー (sn_csm_case_digest_pcr)
- ケースアクションサマリー (sn_csm_case_digest_cas)

Customer Service Document Template プラグインは、CS Document Template (sn_csm_doctemplate_template) テーブルを追加します。

拡張ポイント

ケースダイジェストプラグインには、次の拡張ポイントが含まれています。顧客はこれらの拡張ポイントを使用して、公開アクションをカスタマイズできます。

ケースダイジェスト拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_csm_case_digest.CASPublish	この拡張ポイントを使用して、ケースアクションサマリーをケースに公開する機能を変更できます。
sn_csm_case_digest.PCRPublish	この拡張ポイントを使用して、ケースの事後レビュードキュメントをケースに公開する機能を変更できます。
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	この拡張ポイントを使用して、ケースの事後レビュードキュメントを重大なケースに公開する機能を変更できます。

自動翻訳

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

ケースとアカウントのエスカレーション

ケースとアカウントのエスカレーション機能を使用して特定のケースまたはアカウントを強調表示し、顧客の重要な問題について注意を喚起します。

ケースまたはアカウントをエスカレートすることで、問題に関するコミュニケーションが促されるほか、解決までの進捗状況をユーザーが追跡できるようになります。エスカレーションは、顧客の問題に対する注意を喚起し、問題の解決における進捗状況を追跡する方法を提供します。エスカレーションは、顧客に公開されていない内部プロセスです。詳細については、「ケースとアカウントのエスカレーションの概要」を参照してください。

エスカレーション要求者ロールを持つユーザーは、ケースとアカウントのエスカレーションを要求し、管理することができます。エスカレーション解除者ロールを持つユーザーは、ケースとアカウントのエスカレーションを解除できます。

関連情報

ケースとアカウントのエスカレーション

ケースまたはアカウントのエスカレート

エスカレーション要求者ロールを持つユーザーは、ケースまたはアカウントをエスカレートすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.escalation_requester または
sn_customerservice.deescalation_requester

手順

1. 目的のケースまたはアカウントに移動します。
2. [ケースをエスカレート] または [アカウントをエスカレート] 関連リンクをクリックします。
3. 必要に応じて、エスカレーションフォームのフィールドに入力します。

エスカレーションフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	エスカレーション要求に自動的にアサインされた番号。
ソースレコード	エスカレーションが要求されているケースまたはアカウント。
要求ソース	ケースのエスカレーションの要求元： ○ 顧客 ○ 内部
理由	ケースのエスカレーションを要求する理由： ○ 非稼働 ○ 進行なし ○ 顧客が設定した期限
エスカレーションの重大度	このエスカレーションに関連付けられたエスカレーション重大度。エスカレーションの重大度レベルと、ユーザーインターフェイスでエスカレートされたレコードを強調表示するために使用される色を定義します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。 ○ 中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。
エスカレーションテンプレート	エスカレーションを要求したユーザーによって選択されたエスカレーションテンプレート。
ウォッチリスト	このエスカレーションレコードのウォッチリスト。ウォッチリストには、エスカレーションテンプレートのユーザーと、このレコードに追加したユーザーが含まれています。 アカウントのエスカレーションでは、[ウォッチリストにアカウントチームメンバーを追加] を実行できます。
アサイン先グループ	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントのエスカレーションのアサイン先グループ。
担当者	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントにアサインされたカスタマーサービスエージェント。
要求者	エスカレーションを要求したユーザー。
エスカレーションの理由	このエスカレーションが必要な理由を説明する補足情報。

4. [送信] をクリックします。
   エスカレーションテンプレートに承認ワークフローが含まれている場合、承認者はエスカレーション要求を確認し、要求を承認または却下します (理由を入力します)。エスカレーション要求が承認されると、顧客に通知されます。

エスカレートされたケースまたはアカウントの管理

ケースまたはアカウントのエスカレーションレコードを使用して、エスカレーションの進捗状況を管理および文書化します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

エスカレーションの重大度の変更 (異なる SLA をトリガーする場合がある)、エスカレーションの傾向の更新、ウォッチリストのユーザーの追加または削除、コメントの追加などのタスクを実行します。

- ケースのエスカレーション：ケースのエスカレーションを管理する場合、カスタマーサービスエージェントは通常、問題の解決作業の大半をケースレコードで直接実行し、エスカレーションレコードは主にステータスレポートの目的で使用されます。たとえば、エスカレーションの傾向や、エスカレーションステークホルダーへのコメントを更新します。ケースのエスカレーションレコードに対する更新はすべて、作業メモとしてケースレコードに自動的に複製されます。また、エスカレーション SLA は、エージェントが定期的な更新を提供しているため、エスカレーションレコードではなくケースレコードに関連付けられています。
- アカウントのエスカレーション：アカウントのエスカレーションの場合、エスカレーションレコードはより重要なロールを担います。これは、アカウントのエスカレーションの方がより厄介で、多くの場合、複数の基本ケースに関連付けられているからです。通常、アカウントのエスカレーションは、顧客のエスカレーションを解決するために複数のケースオーナーと緊密に連携しているアカウントエスカレーションマネージャーにアサインされます。アカウントエスカレーションマネー

自動翻訳

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

ジャーは、複数の基本ケースのステータスを統合し、エスカレーションレコードを使用して定期的な更新を提供できます。したがって、SLA はエスカレーションレコードに関連付けられています。

手順

1. を選択して、ケースとアカウントのエスカレーションレコードリストに移動します。 すべて > カスタマーサービス > エスカレーション > すべて.
2. 目的のケースまたはアカウントのエスカレーションレコードを選択します。
   [ソースレコード **(Source Record)]** フィールドには、関連するケースまたはアカウントに関する情報が表示されます。
3. 必要に応じて、エスカレーションフォームのフィールドを更新します。
   たとえば、エスカレーションの重大度を変更して別の SLA をトリガーし、エスカレーションの傾向を更新することができます。ウォッチリストにユーザーを追加し、エスカレーションの進捗状況に関するコメントを追加することもできます。これらのフィールドの詳細については、「ケースとアカウントのエスカレーションフォーム」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

ケースまたはアカウントのエスカレートの解除

エスカレーション解除要求者ロールを持つユーザーは、エスカレーションの原因が解決されたときに、ケースまたはアカウントのエスカレートを解除できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.deescalation_requester

このタスクについて

手順

1. 目的のエスカレーションレコードに移動します。
2. フォームヘッダーで [エスカレーション解除] をクリックします。
   これにより、[ケースのエスカレーションを解除] ポップアップウィンドウが開きます。
3. [エスカレーション解除の理由] フィールドに必要な情報を入力します。
4. ウィンドウで [エスカレーション解除] をクリックします。
   エスカレーションレコードのステータスが [クローズ済み] に変わります。

プロキシ連絡先としてケースを作成

プロキシ連絡先ロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成できます。また、従業員は顧客の代わりにプロキシケース連絡先になることもできます。

プロキシ連絡先ロール (sn_customerservice.proxy_contact) は、履行者ではないまたは他の CSM 固有のロールは持たない社内の従業員にアサインします。

注:
このロールには、CSM アプリケーションにアクセスするためのライセンスが必要です。プロキシ連絡先は、貢献者ロールと共存できません。

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、以下を実行できます。

- メール、電話、チャット、仮想エージェントによって、および Customer Service Portal から、顧客の代わりにケースを作成する。
- Customer Service Portal から顧客の代わりに要求を作成する。

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

自動翻訳

ケースを作成する場合、従業員はケース連絡先として顧客連絡先またはパートナー連絡先を選択できます。従業員も、内部連絡先としてケースに追加されます。

従業員は、Customer Service Portal から、自身が内部連絡先であるケースに対して以下を実行できます。

- ケースのリストを表示する。
- ケースの詳細を表示する。
- ケースにコメントまたは添付ファイルを追加する。
- ケースの解決策を承認または却下する。
- 関連する作業指示書のリストを表示する。
- 仮想エージェントを使用してケースのステータスを確認する。

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成し、プロキシ連絡先ロールを持つ従業員を内部連絡先として指定できます。

- エージェントは、Agent Workspace で、インタラクションレコードから従業員のケースを作成できます。
- エージェントは、従業員との接続チャットセッションから、ケースフォームの [内部連絡先] フィールドに従業員を追加するケースを作成できます。

プラグイン情報

プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインを有効にし、この機能を有効にします。このプラグインは、カスタマーサービス管理 (CSM) に次のものを追加します。

- sn_customerservice.proxy_contact ロール。
- ProxyContactHelper スクリプトインクルード。
- ケースフォームの [内部連絡先] フィールド。
- インタラクションフォームの [オープン対象者] フィールド。

注:
[オープン対象者] フィールドを表示するようにインタラクションフォームを設定し、[内部連絡先] フィールドを表示するようにケースフォームを設定する必要があります。

Agent Workspace での Customer 360 リボンコンポーネントの設定

ワークスペース管理者ロール (workspace_admin) を使用すると、ケースの内部連絡先を表示するように Customer 360 リボンコンポーネントを設定できます。

- ケースフォームで [連絡先] フィールド (プライマリーフィールド) が入力されている場合は、Customer 360 コンポーネントに連絡先情報が表示されます。
- ケースフォームで [コンシューマー] フィールド (セカンダリーフィールド) が入力されている場合は、Customer 360 コンポーネントにコンシューマー情報が表示されます。
- ケースフォームで [内部連絡先] フィールド (第 3 のフィールド) が入力されていて、[連絡先] フィールドと [コンシューマー] フィールドにデータが含まれていない場合は、Customer 360 コンポーネントに内部連絡先 (従業員) 情報が表示されます。

Customer 360 リボンコンポーネントの設定の詳細については、「リボンコンポーネント属性の設定」を参照してください。

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

ケースフォームの [内部連絡先] フィールド

sn_customerservice.proxy_contact ロールを持つ従業員が顧客アカウントのケースを作成すると、ケースフォームの [内部連絡先] フィールドに従業員の名前が入力されます。このフィールドは、従業員のケースの可視性を決定します。従業員は、Customer Service Portal から、自身が作成し、内部連絡先として特定されているケースを表示することができます。

> **注:**
> このフィールドは、プラットフォームインターフェイスと Agent Workspace の両方でケースフォームに表示されます。

エージェントがケースを作成する場合は、[内部連絡先] フィールドで sn_customerservice.proxy_contact ロールを持つ従業員を選択できます。

Customer Service Portal からのケースの作成

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、Customer Service Portal から顧客のケースを作成できます。ケースの作成の一環として、従業員は以下を実行します。

- アカウントを選択します。
- アカウントの利用可能な連絡先から連絡先を選択します。
- アカウントの資産または製品を選択します。
- ケースの件名と説明を入力します。

ケースが作成されると、その従業員がケースフォームの [内部連絡先] に追加されます。

インタラクションレコードからのケースの作成

エージェントは、インタラクションフォームで [ケースを作成] をクリックすることで、従業員のケースを作成できます。作成されたケースフォームの [内部連絡先] フィールドは次のようになります。

- 従業員がプロキシ連絡先ロールを持っている場合は、[オープン対象者] フィールドからの値に設定されます。
- [オープン対象者] フィールドのユーザーがプロキシ連絡先ロールを持っていない場合は、空白のままになります。

メールでのケースの作成

従業員は、受信メールアドレスにメールを送信することでケースを作成できます。メールが受信されると、ユーザーがプロキシ連絡先ロールを持っているかどうかがシステムによって確認されます。

- 持っている場合は、ケースが作成され、従業員が [内部連絡先] フィールドに追加されます。メールのコンテンツは、ケースアクティビティストリームに記録されます。
- 持っていない場合、ケースは作成されません。

Customer Service Portal からのチャットの開始

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、Customer Service Portal から、または仮想エージェントを使用して、エージェントと直接チャットを開始できます。これにより、エージェントの受信ボックスに、その従業員の名前のチャット要求カードが作成されます。

自動翻訳

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

- **Agent Workspace**：エージェントがチャットを受け入れると、インタラクションレコードの [オープン対象者] フィールドに従業員名が表示されます。
- プラットフォーム：エージェントがチャットを受け入れ、チャットセッションからケースを作成すると、従業員の名前がケースフォームの [内部連絡先] フィールドに追加されます。

仮想エージェントを使用したケースのステータスの確認

プロキシ連絡先ロールを持つ従業員は、仮想エージェントを使用して、自身が内部連絡先であるケースのステータスを確認できます。

Customer Service Portal にログインして、仮想エージェントを開始した後、[ケースステータスを確認] トピックで利用可能なオプションを使用します。

作業指示書の表示

sn_customerservice.proxy_contact ロールを持つ従業員は、Customer Service Portal から、自身が内部連絡先であるケースの作業指示書を表示できます。従業員は、作業指示書に添付ファイルを追加することもできます。

ポータルヘッダーで、 サポート > 作業指示.

従業員通知

システムは、次の場合に、ケースフォームの [内部連絡先] フィールドの従業員にメール通知を送信します。

- ケースがオープンまたはクローズされた場合。
- コメントがケースに追加された場合。

プロキシ連絡先ロールの **AWA** キューの設定

Advanced Work Assignment キューを変更し、プロキシ連絡先ロールとケースフォームの [内部連絡先] フィールドをサポートするルーティング条件を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の AWA キューを変更します。

- ケースサービスチャネルの場合：Customer Service のケース
- チャットサービスチャネルの場合：Customer Service

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. [カスタマーサービスケース] キューを選択します。
3. [作業アイテムのルーティング条件] フィールドで、次の OR 条件を追加します：[内部連絡先が空でない]。
4. [更新] をクリックします。
5. [カスタマーサービス] キューを選択します。

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

6. [作業アイテムのルーティング条件] フィールドで、次の OR 条件を追加します：[ロールが **sn_customerservice.proxy_contact** である]。
7. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスのアウトソーシング

アウトソーシングとは、企業が別の会社に業務を委託するか個人を雇ってタスクを実行したり、操作を処理したり、企業の従業員が実行したサービスを提供したりするビジネス慣行です。

アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) は、地域サポート、複数の言語、季節的な可用性などに対応するため、外部の顧客にカスタマーサービスを提供するように企業が委託する組織です。アウトソーシングサービスの利点は次のとおりです。

- コスト節減
- サポート範囲の拡大
- 熟練した専門知識へのアクセス

プラグイン

システム管理者ロールを持つユーザーは、カスタマーサービスのアウトソーシングプラグイン (com.snc.outsourced_service_provider) をアクティブ化できます。

注:
このプラグインには、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) が必要です。

カスタマーサービスのアウトソーシングプラグインでは、 カスタマーサービス > カスタマーサービスのアウトソーシング 追加できます管理者ロールを持つユーザーは、このモジュールにアクセスできます。管理者は、次のロールをユーザーに割り当てることができます。

- sn_csm_ocs. ext_manager (外部 OSP マネージャー)
- sn_csm_ocs. ext_agent (外部 OSP エージェント)
- sn_csm_ocs.manager (内部 OSP マネージャー)

カスタマーサービスのアウトソーシングのガイド付き設定

アウトソーシングサービスプロバイダープラグインをアクティブにすると、カスタマーサービスのアウトソーシングガイド付き設定セクションが追加されます。移動先 カスタマーサービスのアウトソーシング > ガイド付き設定 このセクションのタスクを使用して、アウトソーシングサービスプロバイダーを設定します。

関連情報

カスタマーサービスのアウトソーシングのセットアップ

カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

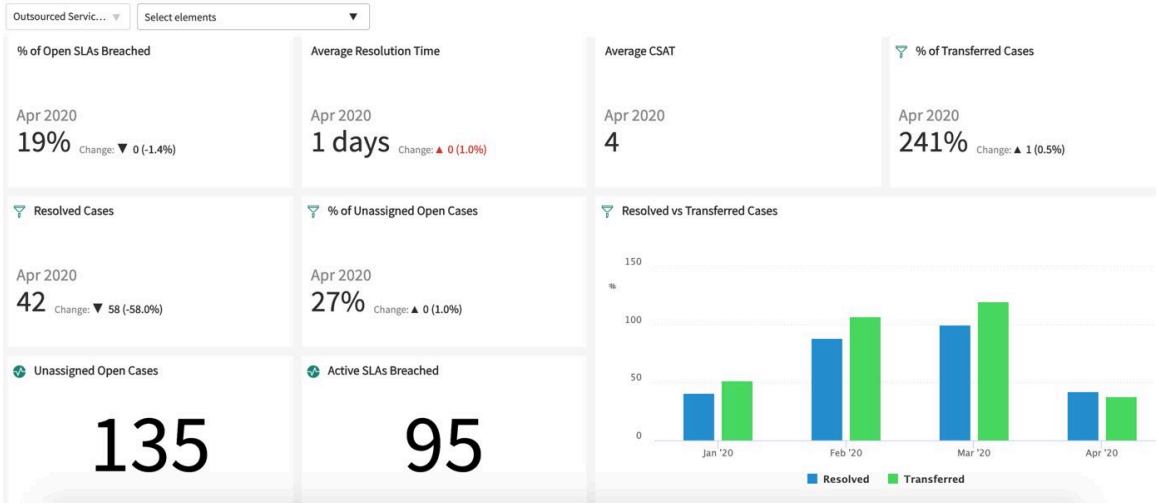
カスタマーサービスのアウトソーシングダッシュボード

カスタマーサービスのアウトソーシングダッシュボードでは、違反した SLA の数、未アサインのオープンケース、解決済みケース、ケースの解決に要した平均時間などを確認できます。このダッシュボードの情報を使用して、問題のある領域を特定し、今後のケース管理戦略を計画します。OSP 名を選択すると、ダッシュボードを選択して表示できます。

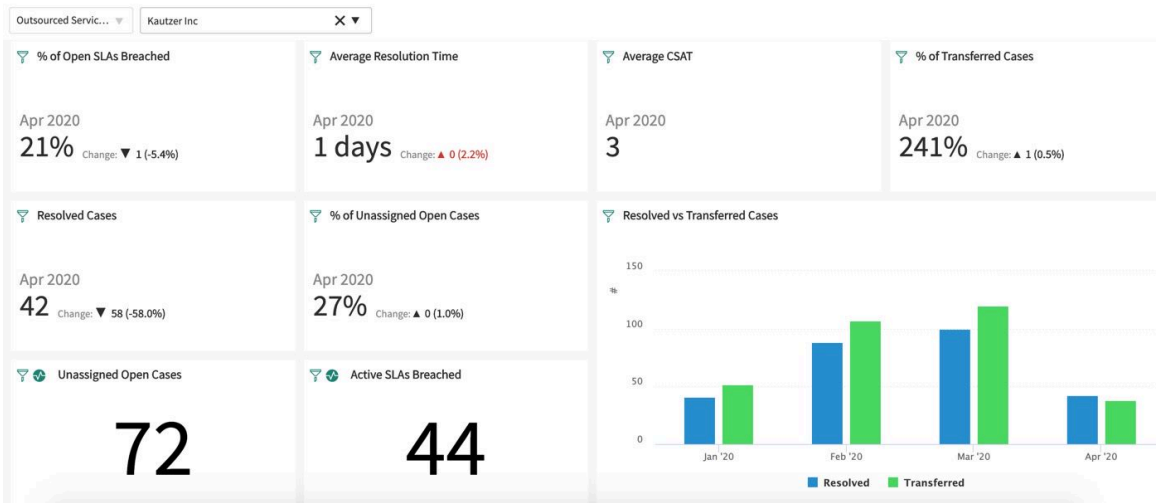
自動翻訳

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

すべてのアウトソーシングサービスプロバイダーのダッシュボード



アウトソーシングサービスプロバイダーが選択されているダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
内部 OSP マネージャー	sn_csm_ocs.manager

インジケーター

アウトソーシングケース：アサインされていないオープンケース

OSP エージェントにアサインされていないオープンケースの数。

アウトソーシングケース：**SLA**に違反しているオープンケース

サービスレベルアグリーメント (SLA) で必要とされる期間を過ぎてオープンのままのケースの数。

アウトソーシングケース：オープンケース

オープンステータスのケースの数。

アウトソーシングケース：全平均 **CSAT**

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

アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。

アウトソーシングケース：解決済みケースの数

OSP エージェントが作業して解決済みステータスに移行したケースの数。

アウトソーシングケース：解決済みケースの合計期間

OSP エージェントがケースを解決するために要した合計時間。

アウトソーシングケース：転送済みケースの数

OSP エージェントがケースを解決できなかった場合に、ServiceNow 内部エージェントに転送されたケースの数。

ブレークダウン

アウトソーシングサービスプロバイダーダッシュボードは、ケースのアサイン先グループブレークダウンを使用します。グループを 1 つ以上選択して、それらのグループのみのデータを表示します。デフォルトでは、すべてのグループのデータがダッシュボードに表示されます。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
アサインされていないオープンケース	42	OSP エージェントにアサインされていないオープンステータスのケースの数。たとえば、このレポートにはまだアサインされていないケースが 42 件あります。OSP マネージャーは、このようなケースの数を一目で確認して、アサインできます。
アクティブな SLA 違反	42	このレポートには、依然としてアクティブなすべての SLA 違反が表示されます。たとえば、この場合 42 件のアクティブな SLA があります。OSP マネージャーは、SLA 違反の件数を一目で確認できるため、迅速な対応ができます。

Targeted communications

Targeted communications アプリケーションは、記事やメールを作成して内部および外部の顧客に送信する機能を提供します。

公開物の作成者 (sn_publications.author) および公開管理者 (sn_publications.admin) ロールを持つユーザーは、Targeted Communications アプリケーションを使用して、従業員、顧客の連絡先やアカウント、コンシューマーのために公開記事やメールを作成できます。記事はセルフサービスポータルから表示することができ、メール通知として送信することもできます。

各公開記事には、コンテンツと指定された受信者リストが含まれています。記事には、オプションのメール通知を含めることもできます。受信者リストは、条件ビルダーを使用して目的の条件を特定するか、スクリプトを実行するか、または手動でファイルをアップロードすることで、動的に作成でき

自動翻訳

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

ます。受信者は手動でリストに追加したり、リストから削除したりすることができます。またリストには、同じタイプのレコードを動的に生成したり、手動で追加したりすることができます。

公開者は、記事を作成する際に、公開日と有効期限を指定します。システムはこれらの日付を使用して、記事を自動的に公開して期限切れにします。作成者は記事を公開する前にレビューを要求することもできます。記事には、記事が公開されたときに [受信者] リストのすべての受信者に送信されるオプションのメール通知を含めることができます。このメール通知では、プライバシーを維持するため、すべての受信者が [**bcc**] リストに含まれています。

記事を公開するプロセスはワークフローに基づいており、2 つのデフォルトのワークフローが提供されています。1 つは記事をすぐに公開するもので、もう 1 つは公開前に承認を要求するものです。公開管理者は、ワークフローを更新し、レビューを実行する公開承認者 (sn_publications.approver) ロールを持つユーザーを追加することができます。作成者と管理者の両方が公開物を監視し、どのユーザーが情報を受信し表示したかを確認することができます。

顧客の連絡先とコンシューマーは、Customer Service Portal または Consumer Service Portal にログインし、ポータルヘッダーの [公開] リンクをクリックして公開物を表示できます。従業員は、次の場所に移動してこれらの公開を表示できます ターゲットコミュニケーション > 公開 アプリケーションナビゲーターで

公開記事のステージ

公開記事はいくつかのステージを通過します。これらのステージは、公開フォームのプロセスフローフォーマッタに表示されます。

公開ステージ

ステージ	定義
作成者	公開作成プロセスの初期ステータス。
評価	レビュー待ちの公開物。公開物がレビューステージにあるときは、その公開物を更新することはできません。
公開準備完了	レビューされ、公開する準備ができている公開物。
公開	公開日に達した公開物。
期限切れ	有効期限日に達したか、または手動で期限切れになった公開物。
キャンセル	キャンセルされた保留中の公開物。

ステータスは、公開フォームの上部にあるプロセスフローフォーマッタに表示されます。現在のステータスは青い下線で示されます。完了したステータスは、青いチェックマークで示されます。

公開リスト

Targeted communications アプリケーションメニューには、公開レコードの複数のビューが含まれています。

公開リスト

ステータス	定義
アクティブな公開	次のステージの公開物が含まれます。

自動翻訳

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

公開リスト (続く)

ステータス	定義
	• 作成者 • 評価 • 公開準備完了 • 公開
ドラフト公開	作成され、レビューために送信された公開物が含まれます。
期限切れの公開	有効期限に達したか、または期限切れの公開物が含まれます。

受信者リスト

内部ユーザー、顧客、アカウント、連絡先、およびコンシューマーを含むターゲットコミュニケーションの受信者リストを作成します。ユーザーインポート、動的リスト、またはスクリプティングの方法を使用して受信者リストを作成できます。

記事が公開されると、このリストの受信者は Customer Service Portal または Consumer Service Portal でその記事を表示できます。受信者はオプションのメール通知を受け取ることもできます。

受信者リストは、重大なケースの子ケースを作成するために、重大な問題管理アプリケーションによっても使用されます。

受信者リストは、次の方法で作成されます。

- インポートされたユーザーのリストを作成する。
- 選択された条件に基づいて動的リストを作成する。
- スクリプトを作成する。

受信者リストには、同じタイプのレコードを動的に生成したり、手動で追加したりすることができます。

システム管理者は、スケジュール設定ジョブを管理して受信者リストを更新することができます。このスケジュール設定ジョブ *Targeted Communications Refresh recipient list* は、アクティブな各公開記事に新しい受信者を追加します。新しい受信者は記事のメール通知を受信し、ポータル上で記事を閲覧するためのアクセス権を得ます。

連絡先情報をインポートして受信者リストを作成する

連絡先情報をインポートして受信者リストを作成します。連絡先でサポートされているファイルタイプには、xls および csv が含まれます。

同じ受信者リストに複数のファイルをインポートし、受信者リストファイルに新しい受信者を追加することができます。システム内にアカウントと連絡先が存在するかどうかが確認され、存在するもののみがインポートされます。重複するエントリは作成されません。インポートプロセスの最後に、インポートおよび却下されたレコードの数のステータスが表示されます。

システムは、sys_id とメールアドレス属性を使用して連絡先を照合します。まず一致する sys_id が検索されます。見つからない場合は、一致するメールアドレスが検索されます。どちらも見つからない場合、そのレコードは却下されます。

自動翻訳

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

アカウント、コンシューマー、または内部ユーザー情報をインポートして受信者リストを作成する

アカウント、コンシューマー、または内部ユーザーの情報をインポートして受信者リストを作成します。サポートされているファイルタイプは xls です。

インポートされたレコードと照合するために次の属性が使用されます。

- アカウント：sys_id とアカウント番号を使用します。sys_id の照合を試みます。見つからない場合は、アカウント番号を使用して照合を試みます。どちらも見つからない場合、そのレコードは却下されます。
- コンシューマーおよびユーザー：sys_id またはメールアドレスを使用します。sys_id の照合を試みます。見つからない場合、メールアドレスの照合を試みます。どちらも見つからない場合、そのレコードは却下されます。

注:
列名では大文字と小文字が区別されます。たとえば、アカウントには **sys_id** と番号を使用し、コンシューマーとユーザーにはメールを使用します。

スクリプトを使用して受信者リストを作成する

サポートされているエンティティ (連絡先、会社/アカウント、コンシューマー、および内部ユーザー) を使用して、スクリプトで受信者リストを作成します。スクリプトの出力は、対応するエンティティの sys_ids のアレイです。受信者リストが作成されると、識別されたレコード、リストに追加されたレコード、却下されたレコードの合計数が表示されます。

スクリプトを使用して受信者リストを作成するには、受信者リストフォームの [メソッド] フィールドで [動的条件] を選択し、[スクリプトを表示] チェックボックスをオンにします。次に [スクリプト] フィールドでスクリプトを作成します。

承認者の追加または削除

公開ワークフローで承認者を追加または削除することで、承認プロセスを容易にします。

始める前に
必要なロール：sn_publications.admin

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > 公開ワークフロー.
2. ワークフローを選択する。
   このワークフローに割り当てられた承認者が [承認者] フィールドに表示されます。
3. 承認者を追加するには、[承認者] フィールドの隣にある [承認者の編集] をクリックし、[ユーザー] リストから承認者を選択します。
   このリストには、sn_publications.approver ロールを持つユーザーが含まれています。選択したユーザーが、[承認者] フィールドに追加されます。
4. 承認者を削除するには、[承認者] フィールドの隣にある [承認者の編集] をクリックし、承認者の名前を選択して、[削除] をクリックします。
   承認者の名前が [承認者] フィールドから削除されます。
5. [更新] をクリックします。

受信者リストの作成

ターゲットコミュニケーションを受信するユーザーのリストを作成して保存します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_publications.author、sn_publications.admin、sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
受信者リストには、内部ユーザー、アカウント、連絡先、またはコンシューマーを含めることができます。次のいずれかの方法を使用して受信者リストを作成します。

- ユーザーのリストをインポートする。
- 選択された条件に基づいて動的リストを作成する。
- スクリプトを作成する。

受信者リストには、同じタイプのレコードを動的に生成したり、手動で追加したりすることができます。

注:
公開物を作成する前に、少なくとも 1 つの受信者リストを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > 受信者リスト.
2. [新規] をクリックします。
3. 受信者リストフォームのフィールドに入力します。

[受信者リスト] フォーム

フィールド	説明
名前	リストの名前。
タイプ	リストに含める受信者のタイプ。 ○ 連絡先 (customer_contacts) ○ 内部ユーザー (sys_user) ○ コンシューマー (csm_consumer) ○ アカウント (customer_account)
ステータス	受信者リストの状態。 ○ 新規：リストがまだ生成されていません。[受信者リストの更新] をクリックします。 ○ 処理中：リストを現在生成中です。(非常に大きな受信者リストを生成している場合のみ、この状態が表示されます。) ○ 完了：リストが生成されました。
手法	受信者リストを生成するために使用する方法。 ○ ファイルのアップロード：選択した Excel. .xlsx ファイルからユーザー情報をアップロードしてリストを作成します。 ○ 動的条件：条件ビルダーで条件を選択するか、スクリプトを追加して、リストを作成します。 **注:** メールの送信対象から非アクティブユーザーを除外するには、条件ビルダーを使用して、非アクティブユーザーを受信者リストから除外します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ファイルを選択	使用する [方法] が [ファイルのアップロード] の場合には、Excel テンプレートをダウンロードして、ユーザー情報を含む .xlsx ファイルを選択します。 テンプレートは、[タイプ] フィールドで選択したエンティティによって異なります。アカウントの場合、テンプレートには sys_id とアカウント番号の値の列が含まれます。連絡先、コンシューマー、および内部ユーザーの場合は、テンプレートには sys_id とメールの値の列が含まれます。
スクリプトを表示	使用する [方法] が [動的な条件] の場合には、このチェックボックスをオンにし、スクリプトを使用して受信者リストを作成します。このチェックボックスを有効にすると、[スクリプト] フィールドが表示されます。
スクリプト	受信者リストを作成するためのスクリプト。
テーブル	ユーザー情報を格納するテーブル。[タイプ] フィールドの選択内容に応じて、このフィールドには以下が表示されます。 ○ 連絡先 (customer_contact) ○ ユーザー [sys_user] ○ コンシューマー (csm_consumer) ○ アカウント (customer_account)
ユーザーフィールド	ユーザー (sys_user) テーブル内のユーザーレコードを参照するフィールド。 次のタイプの受信者リストの場合、これは sys_id です。 ○ 連絡先 (customer_contacts) ○ 内部ユーザー (sys_user) ○ コンシューマー (csm_consumer)
アカウントフィールド	アカウント情報を保存する、選択したテーブル内のフィールド。 このフィールドは、[アカウント] タイプの受信者リストに表示されます。
条件	このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[AND] および [OR] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [削除] ボタンをクリックします。

4. [送信] をクリックします。
   ファイルのアップロードで作成された受信者リストの場合には、[送信] をクリックすると Excel ファイルのレコードが検証されます。検証に続き、有効または無効なユーザーレコードを含むアップロード結果を示すポップアップウィンドウが表示されます。

受信者リストの編集

[受信者] 関連リストの [動的に追加済み] 列を使用して、ターゲットコミュニケーション受信者リストを変更します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_publications.author、sn_publications.admin、sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
[受信者] 関連リストには、レコードが追加された方法に応じて True または False のいずれかが表示される、動的に追加された列が含まれています。

- 条件ビルダーを使用、またはスクリプトを実行して動的に生成されるレコードの場合は True です。
- [受信者] 関連リストの [編集] ボタンまたはファイルのアップロードのいずれかを使用して手動で追加されたレコードの場合は False です。

[アクティブなコミュニケーション] 列は、動的に追加されたレコードと手動で追加したレコードの両方に対してデフォルトで True に設定されます。このフィールドは、受信者がアクティブなコミュニケーションを必要としているかどうかを示します。

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > 受信者リスト.
2. 目的のリストを選択します。
3. [受信者] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. 矢印を使用してレコードを追加または削除します。
5. [保存] をクリックします。

公開物の作成

内部または外部の顧客に記事またはメールを送信するための公開物を作成します。コンテンツタイプを指定し、オプションのメールを含めることができます。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて
公開物の作成時に考慮すべき 2 つのオプションは次のとおりです。

- オプションのメール通知を含める (デフォルト)
- コンテンツタイプの選択：HTML または Wiki

記事を作成した後、次の 2 つの公開オプションがあります。

- 送信：ステージを [作成者] に設定し、パブリケーションレコードを保存します。
- レビュー用に送信：ステージを [レビュー] に設定し、パブリケーションを承認者に送信します。

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > 新規公開の作成.
2. 公開フォームのフィールドに入力します。

公開フォーム

フィールド	説明
数値	自動的に生成された公開番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
コンテンツタイプ	公開物に含まれるデータのタイプ。次のいずれかを選択します。 ○ HTML：このコンテンツには、リッチテキスト形式 (RTF) テキスト、画像、添付ファイル、およびリンクを含めることができます。[コンテンツ] フィールドに公開データを入力します。 ○ Wiki：このコンテンツには、プレーンテキストを含めることができます。[**Wiki**] フィールドに公開データを入力します。 デフォルトの選択は HTML です。
カテゴリ	必要に応じて、公開物のカテゴリを選択します。次のカテゴリを利用できます。 ○ 不具合 ○ 機能停止 ○ 情報
受信者リスト	特定の顧客を対象にする、事前定義されたリストを選択します。受信者リストは、公開者または管理者が作成します。
簡単な説明	公開物の簡単な説明またはタイトル。
公開日	公開日として任意の未来の日付を選択します。 公開日時に達すると、公開物が自動的に送信されます。
有効期限	有効期限を選択します。この日付は、公開日の少なくとも 1 日後にする必要があります。 有効期限の日時に達すると、公開物は自動的に期限切れになります。
添付リンクを含める	メール通知のプレビューに添付ファイルへのリンクを含めます。
コンテンツ	このフィールドは、[コンテンツタイプ] として [**HTML**] を選択した場合に表示されます。 このフィールドに公開物のテキストを入力します。HTML コンテンツには、リッチテキスト形式 (RTF) テキスト、画像、添付ファイル、およびリンクを含めることができます。
Wiki	このフィールドは、[コンテンツタイプ] として [**Wiki**] を選択した場合に表示されます。 [Wikitext] ボタンをクリックし、このフィールドに公開物のテキストを入力します。Wiki コンテンツには、プレーンテキストを含めることができます。

3. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
送信	ステージを [作成者] に設定し、パブリケーションレコードを保存します。

自動翻訳

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

オプション	説明
レビュー用に送信	ステージが [レビュー] に設定され、レビューのために公開物が承認者に送信されます。 承認者は次に移動できます セルフサービス > 自分の承認 をクリックして、レビュー要求のリストを表示します。

公開物の公開

オプションの公開物を含む公開物は、選択した日時に顧客に送信するオプションのメール通知とともに自動的に公開されます。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて

公開物は、[公開] フォームの [公開日] フィールドで選択された日時に自動的に公開されます。公開物を作成するときは、[公開日] フィールドと [有効期限] フィールドを設定して、公開物が自動的に公開されて有効期限が切れる日時を管理します。

> **注:**
> 公開物を手動で公開する UI アクションは、初期状態では利用できません。必要に応じて、システム管理者は UI アクションを作成 し、[公開] フォームに追加できます。

公開物を作成するときに、公開時に [受信者] リスト内のすべての受信者に送信されるオプションのメール通知を含めることもできます。このメール通知では、プライバシーを維持するため、すべての受信者が [**bcc**] リストに含まれています。

> **注:**
> メールの送信対象から非アクティブユーザーを除外するには、条件ビルダーを使用して、非アクティブユーザーを受信者リストから除外します。

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開.
2. 目的の公開物を選択します。
3. [公開日] フィールドに日付を表示します。
   システムは、この日時に公開物を自動的に公開し、[受信者] リストの受信者にメール通知を送信します。

   > **注:**
   > システム管理者が UI アクションを設定している場合は、この UI アクションを使用して手動で公開物を公開できます。

繰り返し発生する公開物の作成

公開物をレビューして、承認または却下します。公開をレビューするには、公開物の承認ロールが必要です。公開が公開日前にレビューされない場合、その公開は却下されます。

始める前に

必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて

繰り返し間隔と繰り返し開始日と終了日を指定できます。作成されるコピー数はこれらの設定に基づいており、元の公開フォームの [公開] 関連リストに表示されます。各コピーには、間隔に基づい

自動翻訳

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

て異なる公開日があります。各コピーは [作成者] の状態にリセットされ、それぞれ独自のワークフローを経由します。

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 移動先 ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開をクリックし、目的の公開物を開いて、[繰り返しの設定] 関連リンクをクリックします。
   - 移動先 ターゲットコミュニケーション > 繰り返し をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. 繰り返しフォームのフィールドに入力します。

繰り返しフォーム

フィールド	説明
簡単な説明	公開物の簡単な説明またはタイトル。
公開テンプレート	テンプレートとして使用されている公開物数。 ○ [繰り返しの設定] 関連リンクをクリックした場合には、このフィールドには元の公開番号が表示されます。 ○ [Targeted Communications] メニューで [繰り返し] をクリックした場合は、[公開] リストから公開物を選択します。
繰り返し開始	繰り返し発生する公開の最初の日付を選択します。
繰り返し終了	繰り返し発生する公開の最後の日付を選択します。
繰り返し間隔	繰り返し発生する公開の間隔を選択します。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 隔週 ○ 月次 ○ カスタム
カスタム間隔 (日数)	このフィールドは、[繰り返し間隔] として [カスタム] を選択した場合に表示されます。間隔の日数を入力します。

3. [送信] をクリックします。
   繰り返し発生する公開は、選択した日付と繰り返し間隔に基づいて作成され、各コピーのステージは [作成者] に設定されます。コピーは、元の公開フォームの [公開] 関連リストや [アクティブな公開] および [ドラフト公開] リストに表示されます。これらのどのリストからでも、各文書を開いて必要に応じて情報を変更することができます。各コピーには、[繰り返し] フィールドに公開テンプレート番号が表示されます。

   繰り返しのレコードが [繰り返し] リストに表示されます。

メール通知のプレビュー

公開物を送信する前に、作成者または管理者はメール通知をプレビューして、受信者リスト、件名情報、および公開コンテンツを確認できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

このタスクについて
Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) がインストールされている場合、ユーザーはメール通知の次の情報をプレビューできます。

- 受信者リスト
- 公開の件名
- 公開物と添付ファイルのテキスト。

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. 目的の公開物を選択します。
3. [ターゲットメールをプレビュー] 関連リンクをクリックします。
4. [通知のプレビュー] ウィンドウでメール通知を表示します。
5. 必要に応じて、メールの本文にあるリンクをクリックして、カスタマーポータルで公開物を表示します。
6. [通知のプレビュー] ウィンドウを閉じます。
   公開物が公開されると、受信者リスト内の顧客はメールを受信します。

公開の更新

[作成者] または [レビュー] ステージにある公開に変更を加えることができます。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. 目的の公開を開きます。
   公開のステージは、[作成者] または [レビュー] のいずれかである必要があります。
3. 必要な変更を行います。
4. [更新] をクリックします。

レビュー用の公開物の送信

作成者または管理者のいずれかが、作成者ステージからレビュー用に公開物を送信し、レビューステージへの移行をトリガーします。承認者は、自動的に [承認者] 関連リストに追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

自動翻訳

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

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. [作成者] ステージで公開を選択します。
3. [レビュー用に送信] をクリックします。
   公開ステージが [レビュー] に設定され、公開フォームの [承認者] 関連リストに承認者が追加されます。

   承認者は次に移動できます セルフサービス > 自分の承認 をクリックして、レビュー要求のリストを表示します。承認者は、レビュー要求に関するメール通知も受信します。

公開物のレビュー

公開ワークフローに承認者として追加された、公開承認者ロールを持つユーザーは、公開をレビューできます。

始める前に
必要なロール：sn_publications.approver または sn_customerservice_manager

このタスクについて
レビュー後、承認者は公開を承認または拒否することができます。承認者が公開日前に公開をレビューしないと、公開を承認することはできません。[承認] ボタンは表示されず、公開日と時間が過ぎたことを示すメッセージが承認者に対して表示されます。承認者は公開を却下することのみができます。却下されると、[作成者] ステージに戻ります。

[承認者] 関連リストには、承認タスクのリストが表示され、各承認者からの最新のコメントが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. [承認] リストから、[要求済み] ステータスにあるレビュー対象の公開を選択します。
3. 承認フォームの下部で公開のサマリーをレビューします。
4. レビューコメントを [コメント] フィールドに追加します。
5. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
承認	[承認] リストでレビューステータスが [承認済み] に変更され、[公開] ステージが [公開準備完了] に設定されます。 この記事の他の承認者に対し、レビューステータスが [不要] に変更されます。
却下	[承認] リストでレビューステータスが [却下] に変更され、[公開] ステージが [作成者] に設定されます。

自動翻訳

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

公開の承認者リストの表示

Targeted Communications で、レビュー用に送信された公開物に対してアサインされた承認者にアクセスしてレビューします。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. 次のいずれかのモジュールに移動します。
   - ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. 目的の公開を開きます。
3. [承認者] 関連リストのタブをクリックします。
   [承認者] リストには、公開ワークフローに承認者として追加された、公開承認者ロールを持つユーザーが含まれています。

公開の追跡

公開の受信者リストにアクセスし、どの受信者がコンテンツを閲覧したかを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開.
2. 目的の公開を開きます。
3. [公開受信者] 関連リストをクリックします。
   このリストの受信者ごとに、顧客が記事を表示したかどうかを確認できます。

公開を期限切れにする

有効期限日に達する前に、公開された記事を期限切れにします。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開.
2. 公開された記事を選択します。
3. [失効する] をクリックします。
   公開の [有効期限] が、現在の日付に設定されます。その公開は [アクティブな公開] リストから削除され、[有効期限切れの公開] リストに表示されます。

公開のキャンセル

公開日に達する前に保留中の公開をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_publications.author または sn_publications.admin

自動翻訳

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

このタスクについて

[作成者]、[レビュー]、または [公開準備完了] の、いずれかのステージにある公開をキャンセルできます。

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - ターゲットコミュニケーション > アクティブな公開
   - ターゲットコミュニケーション > ドラフト公開
2. 目的の公開物を選択します。
3. [キャンセル] をクリックします。
   公開のステージが [キャンセル済み] に変更されます。

公開の表示

[Targeted Communications] メニューを使用して、公開の詳細にアクセスし、レビューします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. 移動先 すべて > ターゲットコミュニケーション > 公開.
2. [公開] リストから、公開を選択します。

ケースフォームビューの構成

[ケース] フォームには、顧客の問題に関する詳細情報が表示されます。[ケース] フォームビューを構成し、目的のフィールドと関連リストを表示します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケース > 新規作成.
2. 必要なフィールドを追加するようにフォームレイアウトを設定します。
   フォームへのフィールドの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

   注:
   カスタマーサービスインストールベース管理と Proactive Customer Service Operations を使用している場合は、[販売済み製品] フィールドを追加します。

3. 必要な関連リストを追加するようにフォームレイアウトを設定します。
   フォームへの関連リストの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

   注:
   カスタマーサービスインストールベース管理と Proactive Customer Service Operations を使用している場合は、[影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストを追加します。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

関連情報

ビューを作成および削除

ケースフォームへの [内部ユーザー] フィールドの追加

[ケース] ビューと [ワークスペース] ビューのために、ケースフォームに [内部ユーザー] フィールドを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[内部ユーザー] フィールドには、内部ユーザーの名前が表示されます。エージェントが他のユーザーの代わりにケースを作成する場合、このフィールドを使用して、サポートを要求しているユーザーを特定できます。このユーザーは、アカウント、コンシューマー、サービス組織について、または自分自身について支援を求める内部従業員である可能性があります。

Customer Service Management プラグイン (com.sn_customerservice) を使用すると、エージェントは内部従業員に対して、または自分のアカウントやコンシューマーの代わりにケースを作成できます。追加のプラグインは、[内部ユーザー] フィールドに追加の機能を提供します。詳細については、「貢献者ユーザー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 をクリックし、[はじめに]をクリックします。
2. [ケースマネジメント] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
3. [ケースフォームビューへの [内部ユーザー] フィールドの追加 **(Add Internal User Field to the Case Form View)]** をクリックします。
4. [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューの [ケース] フォームに [内部ユーザー] フィールドを追加します。

関連情報

ビューを作成および削除

カスタマーサービスケースの **SLA** 定義を構成する

Service Level Agreement (SLA) は、サービスを提供する必要がある時間を指定します。カスタマーサービスケースの SLA を作成して進行させるために必要な情報を含む SLA 定義を構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、カスタマーサービスケースにサービスレベルアグリーメントを使用します。SLA は、サービス契約、会社、および製品に添付でき、カスタマーサービスケース属性に基づいて開始、一時停止、および停止するように設定できます。

SLA 定義で設定された条件に基づいてケースが作成または更新されると、SLA がケースに自動的に関連付けられます。ケースに添付される特定のレコードは、タスク SLA レコードで、その特定のケースの SLA を追跡します。タスク SLA テーブル [task_sla] には、タスク SLA レコードが格納されます。

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

自動翻訳

手順

- SLA の詳細については、「Service Level Management のコンセプト」を参照してください。
- SLA を作成するには、「SLA 定義の作成」を参照してください。

ケースのルーティングとアサインの構成

ケースルーティング機能では、一致ルールとアサインルールを使用して、特定の条件を満たすケースを特定し、それらのケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
一致ルールは、定義済みの 2 つの一連の条件に基づいています。1 つは特定のケース属性を指定し、もう 1 つはそれらの属性を持つケースを処理するのに最適なエージェントリソースを指定します。

一致ルールの条件が満たされると、アサインルールによりタスクがユーザーおよびグループに自動的にアサインされます。[一致ルール] フォームにある [アサインルールの作成] 関連リンクを使用し、一致ルールのアサインルールを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースのルーティングとアサイン

タスク	説明
ケースルーティングの一致ルールの作成	一致ルールは、定義済みの 2 つの一連の条件に基づいています。1 つは特定のケース属性を指定し、もう 1 つはそれらの属性を持つケースを処理するのに最適なエージェントリソースを指定します。
ケースルーティングのアサインルールの作成	一致ルールの条件が満たされると、アサインルールによりタスクがユーザーおよびグループに自動的にアサインされます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

ケースルーティングの一致ルールの作成

ケース属性とエージェントリソースを識別する、カスタマーサービスケースの一致ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ルーティングとアサイン > 一致ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. 一致ルールフォームのフィールドに入力します。
   このフォームには、次のセクションが含まれています。
   - 基本ルール情報
   - 適用先：このセクションを使用して、ルール条件を作成します
   - リソース：このセクションを使用して、エージェントとエージェントグループの条件を作成します

一致ルールフォーム

フィールド	説明
名前	一致ルールの名前。
実行順序	この一致ルールが実行される順番。ビジネスルールと同様に、一致ルールは、低から高への実行順序に基づいて処理されます。
アクティブ	一致ルールを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
適用先	
テーブル	一致ルールの作成対象であるタスクを格納するテーブル。デフォルトはケース [sn_customerservice_case] テーブルです。
条件	このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [**X**] をクリックします。
リソース	

一致	このルールに使用するリソース一致方法のタイプ：簡易、詳細、スクリプト化、選択基準。
	
	[簡易] を選択して、特定のユーザーにタスクをアサインします。
	
	a. [リソース] フィールドの横にあるルックアップアイコンをクリックします。
	
	b. [テーブル名] を選択します。
	
	c. テーブルから [ドキュメント] を選択します。
	
	d. [**OK**] をクリックします。
	
	[詳細] を選択して、特定のリソース条件セットを作成します。次に、[リソース] フィールドで条件ビルダーを使用して、これらの条件を特定します。
	
	[スクリプト化] を選択して、タスクと同じスキルを持つユーザーのリストを返すことを目的に、リソースを特定するためのカスタマイズされたスクリプトを作成します。考慮対象のタスクは、スクリプトのコンテキストで設定されます。例を次に示します。
	
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`

自動翻訳

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

フィールド	説明
	var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills); return skilledUsers; [選択基準] を選択して、アサインワークベンチで使用する一致ルールを作成します。次にルールを作成してから、一致ルールフォームで [基準を選択] 関連リストを使用して一致基準を追加します。
リソース	このフィールドは、[一致] フィールドで選択されたリソース一致タイプに応じて変わります。 [簡易] 一致の場合、このフィールドを使用してテーブルとユーザーを選択します。 [詳細] 一致の場合は、このフィールドで条件ビルダーを使用して、リソースを特定するための 1 つ以上の条件を作成します。これらの条件は、ユーザーロール、エージェントグループ、特定のスキル、作業負荷、またはエージェントの可用性に基づいています。
スケジュール基準のフィルタリング	このフィールドは、[詳細] 一致に適用されます。このチェックボックスをオンにすると、ルーティング時にスケジュール (作業時間) 内にあるリソースをフィルタリングできます。
スクリプト	[スクリプト化] 一致の場合は、このフィールドを使用して、リソースを特定するためのカスタマイズされたスクリプトを作成します。スクリプト例が含まれています。カスタマイズされたスクリプトからの予期される戻り値は、リソース sys_ids のアレイです。

4. [送信] をクリックします。
   ルールが [一致ルール] リストに表示されます。
5. [一致ルール] リストから新しく作成したルールを開き、目的の一致基準を追加します。
6. [基準を選択] 関連リストから、[新規] をクリックします。
7. [基準] を選択します。
8. [用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

オプション	説明
ランキングおよび表示	基準を使用してエージェントのランク付けを決定し、ワークベンチの列に表示します。
表示専用	ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
ランキングのみ	基準を使用してエージェントのランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

9. [ランキング方法] を選択します。

自動翻訳

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

オプション	説明
多いほど良い	たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
少ないほど良い	たとえば、エージェントのランク付けを決定する場合は、アサインされるケースの数が少なくなります。

10. [送信] をクリックします。
基準は、[一致ルール] フォームの [基準を選択] 関連リストに表示されます。
11. オプション: [基準を選択] 関連リストから、基準の [しきい値] を設定します。
しきい値は、基準の最小要件を設定します。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] フィールドを追加します。

ケースルーティングのアサインルールの作成

一致ルール基準を満たすケースをカスタマーサービスエージェントにアサインするルールを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 目的の一致ルールを開きます。
2. [アサインルールの作成] 関連リンクをクリックします。
次の場所に移動してアサインルールを作成することもできます ルーティングとアサイン > アサインルール をクリックし、[新規] をクリックします。
3. アサインルールフォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの名前。
アプリケーション	このアサインルールが属するアプリケーションの名前。デフォルトのアプリケーションは [グローバル] です。
順番	このアサインルールが実行される順番。ビジネスルールと同様に、アサインルールは、低から高への実行順序に基づいて処理されます。
有効	一致ルールを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。アクティブなアサインルールのみが有効になります。
適用先	
テーブル	アサインルールの作成対象のタスクを格納するテーブル。 このリストには、アサインルールと同じスコープ内にあるテーブルとデータベースビューのみが表示されます。タスクテーブルを拡張するカスタムテーブルを選択する場合は、

自動翻訳

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

フィールド	説明
	アサインルールを機能させるために、https://<instance_name>.service-now.com/cache.do に移動してインスタンスキャッシュをクリアする必要があります。 ⚠ 警告: システムキャッシュをクリアすると全体的なパフォーマンスに影響が及ぼされて、システムの応答時間が低下する可能性があります。キャッシュのフラッシュは営業時間中には実行せず、自動でトリガーしないようにします。
条件	アサインルールを適用する条件。 このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [**X**] をクリックします。
アサイン先	
ユーザー	タスクにアサインされるユーザー。
グループ	タスクにアサインされるアサイン先グループ。
スクリプト	
スクリプト	高度なアサインルール機能を定義するスクリプト。スクリプトは current.variable_pool 変数へのアクセスを提供します。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

アサインルールの定義

アサインワークベンチの設定

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。マネージャーは、これらの結果を確認し、ボタンクリック 1 つでタスクをアサインできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

選択できる一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致
- 集計
- スクリプト化

一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。

必要に応じて、アサインワークベンチプロパティを設定します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

アサインワークベンチの設定

タスク	説明
アサインワークベンチの一致基準の作成	アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。一致基準を作成するには、タイプを選択し、そのタイプに関連したフィールドを使用してクエリーを構築します。
アサインワークベンチ構成の作成	一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。
アサインワークベンチのプロパティを設定	アサインワークベンチ表示に関連するプロパティを設定します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

アサインワークベンチの概要

ケースアサインの一致基準

ケースアサインの一致ルール

アサインワークベンチの一致基準の作成

アサインワークベンチ構成で使用できる一致基準を 1 つ以上作成します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。一致基準 [matching_dimension] テーブルには、アサインワークベンチ構成を作成するために一致ルールに追加できる個々の基準が保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > ルーティングとアサイン > 基準.
2. [新規] をクリックします。
3. 基準の [名前] と [説明] を入力します。
4. 一致基準の [タイプ] を選択します。

自動翻訳

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

オプション	説明
簡易一致	1 対 1 の一致を作成します。たとえば、エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンを一致させます。
集計	入力として簡易なクエリーを受け取り、集計結果を提供します。このクエリーは、一連のユーザーを返します。
スクリプト化	ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを含みます。

5. [簡易一致] 基準を作成するには、次のフィールドに入力します。

簡易一致基準フィールド

フィールド	説明
適用先	この基準が適用されるタスクのタイプ。
フィールド	選択したタスクテーブル内の一致させるフィールド。
リソーステーブル	この一致基準に使用するリソースを格納するテーブル。
リソース一致フィールド	リソーステーブル内の一致させるフィールド。
リソースフィールド	リソースレコードと一致するタスクレコードに対して表示されるリソースフィールド。

6. [集計] 基準を作成するには、次のフィールドに入力します。

集計基準フィールド

フィールド	説明
集計テーブル	この基準が適用されるタスクのタイプ。
集計フィルター	条件ビルダーを使用して、選択したタスクテーブルから一連のユーザーを返すクエリーを作成します。 たとえば、[新規]、[オープン]、[情報待ち] のいずれかのステータスのカスタマーサービスケースを返すクエリーを作成します。
集計フィールド	クエリー条件に一致するタスクレコードに対して表示される、選択されたタスクテーブルのフィールド。

7. [スクリプト化] 基準を作成するには、次のフィールドに入力します。

自動翻訳

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

スクリプト化基準フィールド

フィールド	説明
スクリプト	ユーザーのリストを返すカスタマイズされたスクリプトを作成します。スクリプト例が含まれています。カスタマイズされたスクリプトからの予期される戻り値は、リソース sys_ids のアレイです。
集計フィールド	クエリー条件に一致するタスクレコードに対して表示される、選択されたタスクテーブルのフィールド。

8. オプション: [表示名] を入力します。
9. オプション: [参照を使用] フィールドを有効にします。
参照フィールドを使用する場合は、次のフィールドに入力します。

参照フィールド

フィールド	説明
参照テーブル	参照された情報を格納するテーブル。
参照フィルター	目的の参照情報を返すための、フィルター条件を追加します。
参照フィールド	フィルター条件に一致するレコードに対して表示される、選択した参照テーブルのフィールド。
UI フィルターラベル	アサインワークベンチに表示されるこのフィールドのラベル

10. [送信] をクリックします。

関連情報

ケースアサインの一致基準

アサインワークベンチ構成の作成

一致ルールを使用して、アサインワークベンチの構成を作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アサインワークベンチ構成は、[選択基準] 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。デフォルト構成では、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールが使用されます。このルールには、4 つのデフォルト一致基準のうち 3 つが含まれています。

- 今日の可用性
- 合致するスキル
- アサインされたケース

一致基準を変更または作成し、必要に応じて [ケースアサインの推奨事項] 一致ルールを変更するか、独自の構成を作成することができます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ルーティングとアサイン > 一致ルール 一致ルールリストにアクセスします。
2. [新規] をクリックします。
3. 一致ルールの [名前] を入力します。
4. 必要に応じて、一致ルールの [実行順序] を入力します。
   これは、この一致ルールが実行される順番です。ビジネスルールと同様に、一致ルールは、低から高への実行順序に基づいて処理されます。
5. [適用先] タブで、一致ルールの作成対象のタスクを格納する [テーブル] を選択します。
6. [条件] フィールドを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。
   条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [**X**] をクリックします。
7. [リソース] タブの [一致] フィールドで [選択基準] を選択します。
8. [送信] をクリックします。
9. [一致ルール] リストから、作成した一致ルールを開きます。
10. [基準を選択] 関連リストで、[新規] をクリックします。
    これにより、基準の選択フォームが開きます。
11. [一致基準] リストから [基準] を選択します。
12. [用途] フィールドで基準を使用する方法を選択します。

オプション	説明
ランキングおよび表示	基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
表示専用	ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
ランキングあり表示なし	基準を使用してエージェントのランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

13. [ランキング方法] を選択します。

オプション	説明
多いほど良い	値が大きいほどランキングが高くなります。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
少ないほど良い	値が小さいほどランキングが高くなります。たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、ケース数が少ないほどランキングが高くなります。

14. [送信] をクリックします。
15. 一致ルールに追加する基準ごとに、手順 10 ～ 14 を繰り返します。
16. 必要に応じて、[基準を選択] 関連リスト内の [重み付け] フィールドをダブルクリックし、新しい重み付けを入力することで、基準の重み付けを変更します。

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

自動翻訳

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールの一致基準にアサインされる重み付けは 10 です。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

17. 必要に応じて、[基準を選択] 関連リスト内の [重み付け] フィールドをダブルクリックし、しきい値番号を入力することで、基準のしきい値を設定します。
しきい値は、基準の最小要件を設定します。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。
18. 必要に応じて、[基準を選択] 関連リストの [アクティブ] フィールドをダブルクリックし、[**true**] または [**false**] を選択して、条件をアクティブまたは非アクティブに設定します。
この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

アサインワークベンチのプロパティを設定

アサインワークベンチ表示に関連するプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ルーティングとアサイン > プロパティ.
2. 必要に応じて、次のプロパティを設定します。

オプション	説明
マクロボタンのタイトル *assignment_workbench.find.agents.title*	タスクフォームでマクロボタンのタイトルを作成します。デフォルトは [エージェントを検索] です。
有効にすると、アサインワークベンチを新しいウィンドウで開く *assignment_workbench.new.window*	アサインワークベンチを新しいウィンドウで開きます。デフォルトは [**False**] です。
ページあたりのエージェント数 *assignment_workbench_no_of_agents*	このプロパティを 20、30、または 50 エージェントに設定します。パフォーマンスを向上させるには、1 ページあたりのエージェント数を 50 以下にしてください。デフォルトは **30** です。

3. [保存] をクリックします。

特別処理メモの設定

特別処理メモを使用して、重要なケース情報にエージェントの注意が向くようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
特別処理メモを使用するように目的のエンティティテーブルを設定し、対応するフォームを、[特別処理メモ] リストまたはポップアップウィンドウのいずれかを表示するように設定します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

特別処理メモ

タスク	説明
特別処理メモを使用するようにエンティティテーブルを設定する	特別処理メモを使用するようにエンティティを設定すると、対応するフォームに [特別処理メモを作成] 関連リンクが追加されます。
リストまたはポップアップウィンドウで特別処理メモを表示するようにフォームを設定する	リストまたはポップアップウィンドウのいずれかで特別処理メモを表示するようにフォームを設定します。
特別処理メモを表示するために必要なプロパティを設定します。	表示される特別処理メモの頻度と数を決定するプロパティを設定します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモを使用するようにエンティティテーブルを設定する

特別処理メモを使用するようにエンティティテーブルを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

このタスクについて
特別処理メモを使用するようにエンティティを設定すると、対応するフォームに [特別処理メモを作成] 関連リンクが追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 構成.
2. [新規] をクリックします。
3. [テーブル名] フィールドでテーブルを選択します。
4. 必要に応じて、1 つ以上の [関連フィールド] を選択します。
   構成にこれらのフィールドを含めることで、関連エンティティのメモを表示することもできます。たとえば、ケースフォームの [アカウント] および [連絡先] フィールドを選択することにより、カスタマーサービスケースに関連付けられているアカウントと連絡先のメモを表示できます。
5. [送信] をクリックします。
   構成が [特別処理構成] リストに追加されます。

特記事項を表示するようにフォームを設定する

ケースフォームなどのフォームで、フォームリストまたはポップアップウィンドウに特記事項を表示します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

手順

1. ケースフォームなどのフォームに移動します。
2. フォームヘッダーを右クリックし、 構成 > フォームレイアウト.
3. [利用可能] 列から次のいずれかを選択し、それを [選択済み] 列に移動します。
   - 特記事項リスト
   - 特記事項ポップアップ
4. [保存] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモプロパティの設定

特別処理メモを表示するために必要なプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_shn.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > プロパティ.
2. 以下のプロパティを設定します。

オプション	説明
セッションあたり 1 回のみ特別処理メモを表示する	レコードにアクセスするたびに特別処理メモが表示されます。セッションごとに 1 回のみ特別処理メモを表示するには、このプロパティを有効にします。
特別処理メモのポップアップウィンドウに表示されるメモの最大数	必要に応じてこの数を増減します。デフォルトは 20 アラートです。
特別処理メモのポップアップウィンドウの幅 (ピクセル)	ポップアップウィンドウの幅 (ピクセル単位) を指定します。デフォルトの幅は 500 です。300 未満の値を指定すると、ウィンドウは自動的にデフォルトの幅を使用します。

3. [保存] をクリックします。

エスカレーション管理の構成

ケースまたはアカウントをエスカレートすることで、顧客の重要な問題について注意が喚起され、コミュニケーションが促されるほか、解決までの進捗状況をユーザーが追跡できるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
エスカレーションは、顧客の問題に対する注意を喚起し、問題の解決における進捗状況を追跡する方法を提供します。エスカレーションテンプレートと重大度の定義を作成し、エスカレーションプロセスを制御します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

エスカレーション管理

タスク	説明
エスカレーションテンプレートの作成	エスカレーションテンプレートにより、エスカレーション要求の処理方法が決まります。エスカレーションテンプレートには、エスカレーションのタイプ (ケースまたはアカウント)、承認リストまたはワークフロー (承認が必要な場合)、 エスカレーションウォッチリストが含まれています。
エスカレーションの重大度の定義の作成	エスカレーションの重大度は、エスカレーションのタイプと、ユーザーインターフェイスでこのエスカレーション重大度のケースとアカウントを表すために使用される色を定義します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

ケースとアカウントのエスカレーション

ケースまたはアカウントのエスカレーションテンプレートの作成

ケースまたはアカウントのエスカレーションのタイプごとにテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
エスカレーションテンプレートにより、エスカレーション要求の処理方法が決まります。エスカレーションテンプレートには、エスカレーションのタイプ (ケースまたはアカウント)、承認リストまたはワークフロー (承認が必要な場合)、 エスカレーションウォッチリストが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > エスカレーションテンプレート.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、エスカレーションテンプレートフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

エスカレーションテンプレートフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	エスカレーションテンプレートの名前。
エスカレーションの承認をスキップ	承認の必要性をスキップするには、このチェックボックスをオンにします。スキップした場合、エスカレーションは自動的に承認されます。
デフォルトの承認ワークフローを使用	エスカレーション機能で提供されるデフォルトの承認ワークフロー ([エスカレーション：承認]) を使用するには、このチェックボックスをオンにします。 デフォルトの承認ワークフローを使用している場合は、[承認グループ] を選択します。
ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者に追加	ケースのエスカレーションでは、このチェックボックスをオンにすると、ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者のリストに追加できます。
承認グループ	[デフォルトの承認ワークフローを使用] チェックボックスがオンになっている場合： ○ [ケースエスカレーション] タイプで、追加の承認グループを選択できます。 ○ [アカウントエスカレーション] タイプで、承認グループを選択する必要があります。 注: 承認者がいない場合、エスカレーション要求は自動的に承認されます。
エスカレーション承認ワークフロー	エスカレーション要求を承認するために使用されるワークフロー。デフォルトの [エスカレーション：承認] ワークフローを使用するか、別のワークフローを選択します。
タイプ	エスカレーションのタイプ： ○ ケースのエスカレーション ○ アカウントのエスカレーション
エスカレーションウォッチリスト	ユーザーをエスカレーションテンプレートのウォッチリストに追加します。これらのユーザーは、このエスカレーションテンプレートを使用するすべてのエスカレーションに関する通知を受信します。 アカウントのエスカレーションでは、アカウントチームが自動的にウォッチリストに追加されます。 注: ユーザーを、エスカレーションレコードのウォッチリストに追加することもできます。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

ケースまたはアカウントのエスカレーション重大度の作成

エスカレーションの重大度は、エスカレーションのタイプと、ユーザーインターフェイスでこのエスカレーション重大度のケースとアカウントを表すために使用される色を定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
アサインされた重大度によって、エージェントは、リストとフォーム上で、エスカレートされたケースとアカウントを簡単に識別できます。エスカレーション機能には、2 つのエスカレーション重大度定義があります。

- 高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。
- 中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。

ユーザーインターフェイスは、エスカレーションされたケースとアカウントに対してどのフィールドを強調表示するかを決定します。

- **Agent Workspace**：フィールドインジケーターとフィールドハイライトは、エスカレートされたケースの [簡単な説明] フィールドと、エスカレートされたアカウントの [名前] フィールドに表示されます。

  注:
  インジケーターや強調表示は、ハイパーリンクが設定されたフィールドでない任意のフィールドに移動できます。

- プラットフォームインターフェイス：エスカレートされたケースとアカウントの各番号は、リスト上では色付きの点で、フォーム上では色付きの背景でそれぞれ示されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > エスカレーションの重大度.
2. [新規] をクリックします。
3. 重大度の [名前] を入力します。
4. [スタイル] フィールドに色を入力します。
   追加のエスカレーション重大度レコードを設定するには、システム管理者が希望する色で新しいスタイルを設定する必要があります。詳細については、「リストフィールドをハイライト表示」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

重大な問題管理の構成

重大な問題管理により、より幅広い対象者に影響を与える問題についての顧客とのコミュニケーションが可能になります。この機能を使用すると、影響を受ける顧客を事前に特定し、これらの顧客に情報を提供し、解決プロセスを管理することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この機能により、複数の顧客に影響を与える問題についてのコミュニケーションや解決プロセスを効率的に管理できます。重大な問題管理では、問題がまだ報告されていない影響を受ける顧客を特定し、これらの顧客のケースを事前に作成できます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

重大な問題管理

タスク	説明
重大な問題管理のアクティブ化	重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt) プラグインをアクティブにします。
Customer Service のプロパティの構成	親と子のケース間でデータを同期するには、システムのプロパティを有効にします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

重大な問題管理の概要

重大な問題管理の有効化

重大な問題管理機能を使用するには、重大な問題管理プラグインを有効化してください。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプラグインには次が必要です。

- Customer Service [com.sn_customerservice]
- Targeted Communications [com.sn_publications]
- Task Communications Management [com.snc.task_communication_management]

重大な問題管理では、Targeted Communications 受信者リスト機能を使用して、影響を受ける顧客を識別します。

注:
Proactive Customer Service Operations プラグインをインストールしている場合、重大な問題管理プラグインはデフォルトで有効化されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン com sn_majorissue_mgt を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

ケースの同期設定

重大な問題管理システムプロパティを設定して、重大なケースと関連する子ケース間の同期を有効にします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > プロパティ.
2. [親のケースから子ケースへのフィールドの同期] プロパティを有効にします。
3. [親ケースから子ケースに同期するカンマ区切りのフィールドリスト] プロパティで、重大なケースから関連する各子ケースに同期するフィールドのカンマ区切りリストを追加します。
4. オプション: SLA を同期的に処理するには、[親から子へのケースの作成および同期中に **SLA** を非同期で処理します] プロパティを false に設定します。
   このプロパティはデフォルトで有効になっています。
5. [保存] をクリックします。

ケースアクションステータスの構成

ケースアクションのステータスにより、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを簡単に識別し、その作業をすばやく優先順位付けできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ケース] リストの [アクションのステータス] 列にある視覚的なインジケーターは、ケースステータスをハイライト表示します。

- 青色のインジケーターは、顧客または内部ユーザーによって更新され、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。
- 赤のインジケーターは、関連タスクレコードを開いたりカスタマーのフィードバックを待機したりしているケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースアクションステータス

タスク	説明
ケースアクションステータスを有効にする	ケースアクションステータス (com.snc.csm_action_status) プラグインを有効にして、ケースアクションステータス機能を有効にします。
アクション可能なケースフローを構成	ケースアクションステータスプラグインに用意されているアクション可能なケースフローを有効または無効にします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

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

自動翻訳

関連情報

ケースアクションステータスの概要

ケースアクションステータスを有効にする

ケースアクションステータスプラグインを有効にして、ケースアクションステータス機能を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースアクションステータスは、Customer Service に固有の、アクションステータス自動化機能のアプリケーションを提供します。これはカスタマーサービスケースに対して作成されたブロッキングタスクを追跡し、アクションステータスのインジケーターを更新します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. com.snc.csm_action_status プラグインを検索します。
3. [有効化] をクリックします。

アクション可能なケースフローを構成

ケースアクションステータスプラグインは、ケースに関連するさまざまなアクションのブロッキングタスクを作成して解決する複数のアクション可能なケースフローを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これらのケースフローはデフォルトで有効になっています。特定のアクションのブロッキングタスクを作成しない場合は、関連付けられたフローを無効にします。

> **注:**
> ケースアクションステータスプラグインは、ケースに関連付けられている問題のブロッキングタスクを作成して解決するケースフローを提供します。また、完全な機能を取得するには、Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) を有効にする必要があります。詳細については、「Service Management とのデータ連携 (Integrate with Service Management)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > アクション可能なケースのフロー.
2. ケースフローのリストをレビューします。
3. 目的のケースフローに対して、[アクティブ] フィールドを false に設定します。

関連情報

アクション可能なケースフロー

解決済みのケースの自動終了の設定

解決済みケースの自動終了機能を使用して、顧客がアクションを実行しない場合、[解決済み] ステータスのケースを自動的にクローズします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この機能では、[解決済みのケースの自動終了] Flow Designer フローを有効にします。システムとエージェントの両方が自動終了からケースを除外できるようにする構成を作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

解決済みのケースの自動クローズ

タスク	説明
解決済みのケースの自動クローズのフローを有効化	[解決済みのケースの自動終了] Flow Designer フローは、顧客の応答を待機している [解決済み] ステータスのケースを特定し、次のアクションを実行します。 ○ 5 日間応答のない顧客に、ケースがソリューション受け入れを保留中であることを示すリマインダー通知を送信します。 ○ ケースをクローズし、ケースが自動クローズされた 10 日後にリマインダー通知を顧客に送信します。
[自動クローズ] フィールドのビジネスルールの構成	次のビジネスルールを設定して、[ケース] フォームの [自動終了] フィールドを有効または無効にすることができます。 ○ 自動クローズ用にマーク ○ 自動クローズをクリア
自動クローズフラグの構成	[解決済みのケースの自動終了] Flow Designer フローでは、[自動終了] フラグを使用して、ケースを自動終了から除外します。このフラグはデフォルトでは非表示になっています。このフラグを使用するには、[自動終了] フィールドを表示するように [ケース] フォームを設定します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

カスタマーサービスケースを自動的にクローズ

ケースダイジェストの構成

ケースダイジェスト機能を使用して、顧客および内部のステークホルダーに、定期的な更新と高優先度のカスタマーサービスケースに関する解決情報を提供できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースダイジェスト機能には、2 つのタイプのケースコミュニケーションが含まれています。

- ケースアクションのサマリー：ケースが進行中でも、エージェントは、実行されたアクション、次のステップ、その他のケースに関連する情報を説明する定期的なケースの最新情報を送信できます。
- ケースの事後レビュー：進行中のケースが完了すると、エージェントは根本原因、緩和計画、予防アクションなどの問題に関する詳細を説明したケースの事後レビュードキュメントを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Case Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

ケースダイジェスト

タスク	説明
ケースダイジェストの有効化	ケースダイジェスト (com.sn_csm_case_digest) プラグインの有効化
アサインルールの作成	ルールの条件が満たされると、アサインルールによりタスクがユーザーおよびグループに自動的にアサインされます。ケースダイジェスト機能には、ケースの事後レビューおよびケースアクションのサマリーレコードをケースエージェントにアサインする 2 つのルールがあります。 ○ CAS をケースエージェントに自動アサイン ○ PCR をケースエージェントに自動アサイン 詳細については、「ケースアクションサマリーとケースの事後レビューのアサインルール」を参照してください。
承認ワークフローを作成	ケースダイジェスト機能には、ケースの事後レビューの承認プロセスをトリガーする 1 つの承認ワークフローが含まれています。このワークフローでは、[ケースの事後レビュー] フォームの [承認グループ] および [承認ユーザー] フィールドから承認者のリストを取得する 1 段階のプロセスを提供します。
ドキュメントテンプレートの作成	ドキュメントテンプレートは、生成されたドキュメントに含まれるケースダイジェストレコードからコンテンツを識別、整理、書式設定します。ケースダイジェスト機能には、ケースの事後レビュー用とケースアクションのサマリー用の 2 つのドキュメントテンプレートが用意されています。

自動翻訳

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

タスク	説明
ケースダイジェスト構成の作成	ケースダイジェスト構成は、ビジネスニーズに基づいてさまざまなタイプのケースレビュープロセスを処理します。
ケースタイプのマッピングの作成	[ケースの事後レビュー] と [ケースアクションサマリー] にコピーされるケースタイプフィールドを識別するマッピングを作成します。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

Customer Service のケースダイジェスト

ケースダイジェストの有効化

ケースダイジェスト機能を使用するには、ケースダイジェストプラグインを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースダイジェストプラグインは、次のプラグインを自動的に有効にします。

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- カスタマーサービスドキュメントテンプレート (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow ドキュメントビューアー (com.snc.documentviewer)
- Targeted Communications (com.sn_publications)

ケースダイジェスト機能では、Targeted Communications プラグイン (sn_publications) の受信者リスト機能が使用されます。

ケースアクションサマリーレコードを作成する場合、sn_esm_agent ロールを持つユーザーは、タイプが [内部ユーザー] の受信者リストを選択できます。ケースアクションサマリーフォームで [ケースに公開して通知] UI アクションを選択すると、選択した受信者リストに含まれるユーザーにメール通知が送信されます。

注:
[ケースに公開して通知] UI アクションは、[追加の内部受信者] フィールドでリストが選択されている場合に利用できます。

詳細については、「受信者リスト」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. com.sn_csm_case_digest プラグインを検索します。
3. [有効化] をクリックします。

ドキュメントテンプレートの作成

ケースアクションサマリーまたはケースの事後レビュードキュメントを生成するために使用するテンプレートを作成します。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドキュメントテンプレートは、ケースアクションサマリーおよびケースの事後レビュードキュメントに含める情報を特定します。ドキュメントテンプレートを作成して、生成されたドキュメントに含まれるコンテンツを選択、編成、およびフォーマットすることができます。新しいテンプレートを作成することもできれば、既存のテンプレートを変更することもできます。[**CAS** テンプレート] と [**PCR** テンプレート] の 2 つのドキュメントテンプレートがケースダイジェストプラグインに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > ケースダイジェスト > 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックして、テンプレートを作成します。
   テンプレート名をクリックしてテンプレートフォームを開くことで、既存のテンプレートを変更することもできます。
3. CS ドキュメントテンプレートフォームの次のフィールドに入力します。

CS ドキュメントテンプレートフィールドの説明

フィールド	説明
名前	テンプレート名。
テーブル名	ドキュメントテンプレートに含めるフィールドを含むテーブル。 ○ ケースアクションサマリー [sn_csm_case_digest_cas] ○ ケースの事後レビュー [sn_csm_case_digest_pcr]
ヘッダーイメージ	ドキュメントヘッダーで使用する画像ファイルを追加するには、これをクリックします。
フッターテキスト	ドキュメントフッターに含めるテキスト。
ヘッダー位置	ヘッダー内の画像の位置： ○ 左 ○ センター ○ 右
本文	生成されたケースアクションサマリーまたはケースの事後レビュードキュメントに含めるコンテンツ。 [テーブル名] フィールドで特定されたテーブルからフィールドを選択してコンテンツを追加します。選択したフィールドがテキストエディターに追加されます。
内部コンテンツ	内部ユーザー専用のケースアクションサマリーのコンテンツ。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	このフィールドは、[テーブル名] フィールドでケースアクションサマリーテーブルが選択されている場合に利用できます。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

ケースダイジェスト構成の作成

さまざまなタイプのケースレビュープロセスを処理するケースダイジェスト構成を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースダイジェスト構成を作成する一環として、レビューの一部としてキャプチャする必要がある、カスタマーサービスケースからの特定の情報を定義することができます。ケースダイジェストプラグインには、2 つの構成が含まれています。

- CAS 構成
- PCR 構成

手順

1. 移動先 すべて > ケースダイジェスト > 管理 > 構成.
2. [新規] をクリックして、新しい構成を作成します。
   また、構成名をクリックして構成フォームを開くことで、既存の構成を変更することもできます。
3. ケースダイジェスト構成フォームで次のフィールドに入力します。

ケースダイジェスト構成フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	構成名。
テーブル名	構成に含めるフィールドを含むテーブル。 ○ ケースアクションサマリー [sn_csm_case_digest_cas] ○ ケースの事後レビュー [sn_csm_case_digest_pcr]
順番	構成の順序を決定します。1 つのケースに対して複数の構成が一致する場合、順序番号が最小の構成が使用されます。
文書テンプレート	ケースアクションサマリーフォームからケースアクションサマリーを作成するとき、またはケースの事後レビューフォームからケースの事後レビュードキュメントを作成するときに使用するテンプレートを選択します。 [テーブル名] フィールドで選択したテーブルに対して定義されているテンプレートのリストから選択できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ケーステーブル	ケース [sn_customerservice_case] テーブルを表示する読み取り専用フィールド。
承認ワークフロー	オプションの承認ワークフローを使用している場合は、[ワークフロー] リストからワークフローを選択します。
ケース条件	条件ビルダーを使用して、この構成が適用されるケース条件を選択します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

ケースダイジェストテーブルマップの作成

テーブルマップを作成して、ケースレコードからケースの事後レビューレコードまたはケースアクションサマリーレコードにコピーされるフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースダイジェストプラグインには、2 つのテーブルマップが含まれています。[**PCR** マップ] では、ケース (sn_customerservice_case) テーブルがソーステーブルとして使用され、ケースの事後レビュー (sn_csm_case_digest_pcr) テーブルがターゲットテーブルとして使用されます。[**PCR** マップ] は、次のフィールドをマップします。

PCR マップの [ケース] フィールドと [ケースの事後レビュー] フィールド

ケースフィールド	ケースの事後レビューのフィールド
sys_id	ケース番号
簡単な説明	簡単な説明
原因	根本原因分析
クローズメモ	提供されたソリューション

[**CAS** マップ] では、ケース (sn_customerservice_case) テーブルがソーステーブルとして、ケースアクションサマリー (sn_csm_case_digest_cas) テーブルがターゲットテーブルとして使用されます。[**CAS** マップ] では、次のフィールドがマッピングされます。

CAS マップケースフィールド

ケースフィールド	ケースアクションサマリーのフィールド
sys_id	ケース番号
簡単な説明	簡単な説明

手順

1. CSM テーブルマップリストにアクセスするには、[**csm_table_map_list.do**] に移動します。
2. [新規] をクリックして、新しいテーブルマップを作成します。
   マップ名をクリックしてマップフォームを開くことで、既存のテーブルマップを変更することもできます。

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

自動翻訳

3. CSM テーブルマップフォームの次のフィールドに入力します。

CSM テーブルマップフォームフィールド

フィールド	説明
マッピング名	テーブルマップ名。
アプリケーション	読み取り専用。このテーブルマップのアプリケーション。
API 名	読み取り専用。このテーブルマップの API。
詳細なフィールドマッピング	詳細なフィールドマッピングを有効にします。
ソーステーブル	マップのソーステーブル。
ターゲットテーブル	マップのターゲットテーブル。
有効	ソースからターゲットテーブルへのマッピングを有効にします。
詳細条件を使用	スクリプトを使用する詳細条件マッピングを有効にします。 有効にした場合は、[詳細条件] フィールドにスクリプトを追加します。
詳細条件	[詳細条件を使用] フィールドが有効になっている場合に使用するスクリプト。
条件	条件ビルダーを使用して、テーブルマップに適用する条件を選択します。
順番	依存関係を解決するために複数の一致するマップ定義を同時に処理する際の優先度の順序。 ○ 一致するテーブルマップが 1 つのみの場合は、そのマップが使用されます。 ○ 同じ順序の一致するテーブルマップが複数存在する場合、作成日がより古い方のマップが使用されます。 ○ 異なる順序で一致するテーブルマップが複数存在する場合、順序が最上位のマップが使用されます。

4. [送信] をクリックします。
5. [CSM テーブルマップ] リストから、ステップ 2 で作成したテーブルマップを選択します。
6. [基本フィールドマッピング] フォームセクションで、[新規] をクリックします。
7. [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] を選択します。
8. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
9. [順序] フィールドに数値を入力します
10. [送信] をクリックします。
11. マッピングするフィールドごとに手順 7 ～ 10 を繰り返します。
12. CSM テーブルマップフォームで [更新] をクリックします。

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

自動翻訳

ケースタイプのテーブルマップの作成

テーブルマップを作成して、ケースレコードからケースの事後レビューレコードまたはケースアクションのサマリーレコードにコピーされるケースタイプフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースタイプテーブルはケーステーブルから拡張されますが、テーブルマッピングを継承しません。

手順

1. [CSM テーブルマップ] リストにアクセスするには、**[csm_table_map_list.do]** に移動します。
2. ケースダイジェストスコープに 2 つの新しいテーブルマップレコード (ケースの事後レビューマッピングと、ケースアクションのサマリーマッピングのレコード) を作成します。
3. 最初のレコード：
   a. [ソーステーブル] フィールドで目的のケースタイプテーブルを選択します。
   b. [ターゲットテーブル] フィールドのケースの事後レビュー (sn_csm_case_digest_pcr) テーブルを選択します。
   c. [送信] をクリックします。
4. 2 番目のレコード：
   a. [ソーステーブル] フィールドで目的のケースタイプテーブルを選択します。
   b. [ターゲットテーブル] フィールドで、ケースアクションのサマリー (sn_csm_case_digest_cas) テーブルを選択します。
   c. [送信] をクリックします。
5. 2 つの新しいケースタイプテーブルマップレコードについて、ソーステーブルのフィールドを [基本フィールドマッピング] フォームセクションのターゲットテーブルにマップします。
   詳細については、「ケースダイジェストテーブルマップの作成」を参照してください。
6. [更新] をクリックします。

Customer Service Management を構成する

アプリケーションを使用して カスタマーサービス管理 (CSM) すべての構成タスクを完了することにより、Customer Service Management がユーザーに対して正しく設定されていることを確認します。

概要

Customer Access Management を使用すると、多様なレベルのケースへのアクセスを提供し、ケースおよび販売済み製品の複数の連絡先および消費者をサポートできます。また、ケースに内部ユーザーを追加することもできます。

Customer Access Management の構成タスク

タスク	説明
顧客アクセス管理のテーブルとプラグイン。	Customer Access Management を有効にするには、新しいテーブルを追加するか、既存のテーブルを変更します。

自動翻訳

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

Customer Access Management の構成タスク (続く)

タスク	説明
Customer Access Management と一緒にロールをインストールします。	事前定義されたさまざまな機能的で詳細なロールを使用して、ユーザーとエンティティ間の関係を確立します。
責任の定義の作成	アプリケーションで組織とユーザーを カスタマーサービス管理 (CSM) サポートできるロールまたは責任を定義します。
責任アクセス構成によるアクセスの構成	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで宣言的責任フレームワークを使用すると、責任定義とアクセス構成を作成および更新する方法を簡素化できます。
ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加。	関係者構成をケースに追加して、関係者エンティティの責任を責任定義にリンクさせます。

Customer Access Management

Customer Access Management を使用すると、多様なレベルのケースへのアクセスを提供し、ケースおよび販売済み製品の複数の連絡先および消費者をサポートできます。また、ケースに内部ユーザーを追加することもできます。

業界のニーズが高まるにつれて、企業は複雑なユースケースに直面します。複数の顧客連絡先がケースマネジメントを処理できるユースケースシナリオがあります。たとえば、B2C シナリオで、ローン申請者が、住宅ローン申請に、共同借り手、保証人、および弁護士を追加したいと考えているとします。ここでは、ローン申請関連のケースに応答するために全員が同じレベルのアクセス権を持っているとします。他のケースでは、顧客が購入した製品を複数の部門が追跡している場合があります。経理チームが製品の更新を追跡し、運用チームが製品のメンテナンスを追跡するなどが考えられます。

Customer Access Management により、ハイテク、通信、金融サービス、政府、製造業など、さまざまな業界の企業がこれらの複雑なユースケースに対応できます。

Customer Access Management は、カスタマーサービスエージェントが複数の関係者を追加し、ケースへのさまざまなアクセスレベルを提供するのに役立ちます。ケースに関連者を追加する際、カスタマーサービスエージェントは関係性タイプを選択できます。関係性タイプでは、ケースの連絡先やコンシューマーなどの関連者のアクセスレベルを決定する責任がデフォルトで設定されます。

Customer Access Management：

- 関係者がケースを追跡して共同作業できるようになり、カスタマーエクスペリエンスが向上する
- 顧客が製品やサービスのケースを追跡できるようになり、運用効率が向上する
- 販売済み製品へのアクセスに基づいてケースへのアクセスを自動的に許可することで、自動化を促進する

関連情報

Customer Service Management を構成する

Customer Access Management の使用

顧客アクセス管理のテーブルとプラグイン

顧客アクセス管理で使用できるテーブルとプラグインについて説明します。

Customer Access Management 機能は、新しいテーブルを追加したり、既存のテーブルを変更したりします。制限付き連絡先アクセスを有効にするなどの機能を有効にする、次のプラグインをアク

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

自動翻訳

ティブ化することができます。これらのプラグインを有効化するには、admin ロールが必要です。詳細については、「プラグインを有効化する」を参照してください。

Customer Access Management により使用されるプラグイン

プラグイン	説明	テーブル
Customer Service [com.sn_customerservice]	顧客がメール、Web、電話などの複数の通信チャネルを使用して、外部の顧客にサービスとサポートを提供できるようにします。	• アカウントアクセス [sn_csm_account_access] • ケース [sn_customerservice_case] • 関係者 [sn_customerservice_related_party] • 関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration]
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	顧客は、顧客のインストールベースの現在のステータスを把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。	• 販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] • 販売済み製品の関連当事者 [sn_install_base_sold_product_related_party] • インストールベース関連パーティ [sn_install_base_related_party]

顧客アクセス管理が使用するテーブル

テーブル	列
アカウントアクセス [sn_csm_account_access] 販売済み製品およびインストールベースのアカウント担当者への制限付きアクセスを有効にします。	アカウント [customer_account] 販売済み製品に関連付けられたアカウント。
	連絡先アクセスの制限 関連付けられた連絡先のためにエンティティに制限されているアクセス。 フィールドの値が **[False]** である場合、アカウントに関連付けられた連絡先は、アカウントに関連付けられた販売済み製品とインストールベースを読み取ることができます。

自動翻訳

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

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
	フィールドの値が **[True]** の場合、アカウントに関連付けられている連絡先は、レコードに連絡先として、または関係者として追加されない限り、販売済み製品とインストールベースにアクセスできません。次の連絡先は、販売済み製品とインストールベースにアクセスできます。 • 販売済み製品およびインストールベースレコードに関連付けられている連絡先。 • 認可済み担当者の責任を持つ関係者として追加された連絡先。 • 承認済みアカウントの責任を持つ関係者として追加されたアカウントに属する連絡先。
責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def]	• 名前 • 適用先 • タイプ • 一意 列タイプの詳細については、を参照してください 責任の定義の作成。
関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configurat[sn]_customerservice_responsibility_def]	デフォルトの責任 [sn_customerservice_responsibility_def] テーブル参照。 注: リリース以降 Washington DC 、関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration] テーブルはアプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルの親が変更されています。
販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]	担当者 [customer_contact] 販売済み製品の主要担当者。
	追加のコンシューマー [additional_consumers] 販売済み製品に関連付けられた追加のコンシューマー。[追加のコンシューマー] フィールドは、フォームやリストを通じて顧客に公開さ

自動翻訳

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

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
	れることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
	追加のユーザー [additional_users] 販売済み製品に関連付けられた追加のユーザー。[他のユーザー] フィールドは、フォームやリストを通じて顧客に公開されることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
販売済み製品の関連当事者 [sn_install_base_sold_product_related_party]	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product] アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネント。
	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] 関係者の販売済み製品との関係のタイプ。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] 販売済み製品および関連エンティティに対するユーザーのアクセスレベル。
	コンシューマー [csm_consumer] 販売済み製品に対する責任がアサインされたコンシューマー。
	連絡先 [customer_contact] 販売済み製品に対する責任がアサインされている連絡先。
	アカウント [customer_account] 販売済み製品に対する責任がアサインされたアカウント内のすべての連絡先。
販売済み製品の担当者 [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact]	販売済み製品 [sn_install_base_sold_product]

自動翻訳

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

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
アカウント連絡先と販売済み製品との関係を確立します。 **注:** Washington DC リリース以降、sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、販売済み製品の関係者テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。	アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネント。
	担当者 [customer_contact] 販売済み製品に対する責任がアサインされている連絡先。
	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] この関係の名前。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] 販売済み製品および関連エンティティに対する担当者のアクセスレベル。
コンシューマーに販売済みの製品 [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] **注:** Washington DC リリース以降、sn_install_base_m2m_consumer_sold_product テーブルは新規顧客に対しては廃止されました。 アップグレードの顧客の場合、テーブルは引き続きサポートされ、販売済み製品の関係者テーブル [sn_install_base_sold_product_related_party] を拡張します。	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] この関係の名前。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] 販売済み製品および関連エンティティに対するコンシューマーのアクセスレベル。
ケース [sn_customerservice_case]	追加のコンシューマー [additional_consumers] ケースに関連付けられた追加のコンシューマー。[追加のコンシューマー] フィールドは、フォームやリストを通じて顧客に公開されることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
	追加のユーザー [additional_users] ケースに関連付けられた追加のユーザー。[他のユーザー] フィールドは、フォームやリストを通

自動翻訳

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

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
	じて顧客に公開されることはなく、パフォーマンス上の理由で追加されます。
インストールベース関連パーティ [sn_install_base_related_party] 注: sn_install_base_related_partyテーブルは拡張可能であり、関係者に対応する業界固有の属性をキャプチャするために使用できます。	インストールベースアイテム sn_install_base_item 顧客用に構成された製品のインスタンス。
	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] ベースおよび関連情報をインストールするためのアクセスレベル。
	タイプ [sn_customerservice_related_party_configuration] この関係の名前。
	ユーザー sys_user インストールベースの責任をアサインされたコンシューマー、連絡先、サービス組織、メンバー、または内部ユーザー。
	コンシューマー [csm_consumer] インストールベースに対する責任がアサインされたコンシューマー。
	アカウント [customer_account] インストールベースに対する責任がアサインされているアカウント内のすべての連絡先。
	連絡先 [customer_contact] インストールベースに対して主に責任を負う連絡先。
	サービス組織 sn_customer_service_organization

自動翻訳

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

顧客アクセス管理が使用するテーブル (続く)

テーブル	列
	インストールベースに対して主に責任を負うサービス組織。
	クラス class レコードのタイプ。
関係者 [sn_customerservice_related_party]	責任 [sn_customerservice_responsibility_def] [sn_customerservice_responsibility_def] テーブル参照。

顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール

顧客アクセス管理では、事前定義されたさまざまな機能的で詳細なロールを使用して、ユーザーとエンティティ間の関係を確立します。詳細で機能的なロールは、情報へのユーザーアクセスを提供し、データのセキュリティを維持するのに役立ちます。

概要

機能的で詳細なロールは、許可された関係者にケースへのアクセスを提供し、追加の連絡先または追加のコンシューマーに販売済み製品へのアクセスを提供するのに役立ちます。

詳細なロールは、ケース、販売済み製品、および関連エンティティへのアクセスを提供します。意味のあるアクションを実行するために、1 つ以上の詳細なロールを機能ロールとしてバンドルすることができます。複数の詳細なロールを機能ロールにリンクさせることで、さまざまな カスタマーサービス管理 (CSM) エンティティに機能的で詳細なロールを適用して、独自のアクセスルールを構築できます。

詳細モデルは、適切な CSM エンティティに適切なレベルのアクセス権を付与することで、データの保護に役立ちます。この機能により、各ロールは、特定の情報へのユーザーのアクセス権を決定する一連の特権や責任に関連付けられます。個人が効率的かつ効果的に業務を遂行できるよう権限を与える詳細なポリシーを設定することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。

ロールと説明

機能ロールとは、複数のエンティティへのアクセス権を必要とする機能を実行するために必要な、詳細なロールのセットです。次の表に、顧客アクセス管理の機能ロールを示します。

機能ロール

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
ケース認定連絡先 [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Customer Service Management [com.sn_customerservice]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更	sn_customerservice.case_write_granular

自動翻訳

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

機能ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
		新を行うためのアクセス権を提供します。	
ケース認定コンシューマー [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Customer Service [com.sn_customerservice]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更新を行うためのアクセス権を提供します。	sn_customerservice.case_write_granular
ケース認定貢献者 [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Customer Service [com.sn_customerservice]	このロールは、コメントと添付ファイルの追加、ソリューションの承認/却下、ケースの更新に関する通知の受信、ケースのクローズ、ケースタスクの更新を行うためのアクセス権を提供します。	sn_customerservice.case_write_granular
販売済み製品の認定連絡先 [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および関連するインストールベースアイテムを表示し、ケースを作成し、販売済み製品に関連するケースにアクセスするためのアクセス権を提供します。また、このロールは、販売済み製品の関係者、影響を受けるインストールベースアイテムへのアクセス権を提供し、販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理します。	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
販売済み製品の認定コンシューマー [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および関連するインストールベースアイテムを表示し、ケースを作成し、販売済み製品に関連するケースにアクセスするためのアクセス権を提供します。また、このロールは、販売済み製品の関係者、影響を受けるインストールベースアイテムへのアクセス権を提供し、販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理します。	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consume • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定連絡先	Customer Service	このロールは、関係者として追加されたときに、インストールベースおよびそ	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa

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

機能ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
[sn_install_base.install_base_authorized_contact]	Install Base Management [com.snc.install_base]	れに関連する販売済み製品を表示するための連絡先アクセスを提供します。さらに、連絡先は関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。ケースの作成は、連絡先とインストールベースが同じアカウントに属している場合にのみ許可されます。	• sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定コンシューマー [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、関係者として追加されたときに、インストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示するためのコンシューマーアクセスを提供します。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定貢献者 [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、関係者として追加されたときに、内部ユーザーがインストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようにします。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定メンバー [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、関係者として追加されたときに、サービス組織メンバーがインストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようにします。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベース認定アカウント	Customer Service Install Base Management	アカウントの連絡先全員に対して、関係者として追加されたときに、インストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようにします。さら	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra

自動翻訳

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

機能ロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
	[com.snc.install_base]	に、連絡先が、関連するインストールベースレコードのケースを作成および管理できるようにします。ケースの作成は、連絡先とインストールベースが同じアカウントに属している場合にのみ許可されます。	• sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
インストールベースサービス組織	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	関係者として追加されたときに、サービス組織のメンバーは全員、インストールベースおよびそれに関連する販売済み製品を表示できるようになります。さらに、ユーザーは関連するインストールベースレコードのケースを管理できるようになります。	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

次の表に、顧客アクセス管理の詳細なロールを示します。

詳細なロール

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
販売済み製品読み取り [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品への詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
販売済み製品連絡先読み取り [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品の関係者への詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
販売済み製品連絡先書き込み [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品の関係者への詳細な書き込みアクセス権を提供します。	sn_install_base.sold_product_contact_rea
販売済み製品コンシューマー読み取り [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および販売済み製品の関係者の追加コンシューマーへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし

自動翻訳

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

詳細なロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
	[com.snc.install_base]		
販売済み製品コンシューマー書き込み [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、販売済み製品および販売済み製品の関係者の追加コンシューマーへの詳細な書き込みアクセス権を提供します。	sn_install_base.sold_product_consumer_
ケース読み取り [sn_customerservice.case_read_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	このロールは、ケースへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
ケース作成 [sn_customerservice.case_create_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	このロールは、ケースへの詳細作成アクセス権を提供します。	sn_customerservice.case_read_granular
ケース書き込み [sn_customerservice.case_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	このロールは、ケースへの詳細書き込みアクセス権を提供します。	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
ケース関係者書き込み [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	このロールは、ケース関係者への詳細書き込みアクセス権を提供します。	なし
インストールベース読み取り [sn_install_base.install_base_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、インストールベースへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
インストールベース関連パーティ読み取り [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、インストールベース関連パーティレコードへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。	なし
インストールベース関連パーティ書き込み [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	このロールは、インストールベース関連パーティレコードへの詳細な書き込みアクセス権を提供します。	[sn_install_base.install_base_related_part]
インストール済み製品読み取り	Customer Service	このロールは、インストール済み製品への詳細な読み	なし

自動翻訳

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

詳細なロール (続く)

ロール タイトル [名前]	必要なプラグイン	説明	ロールを含む
sn_install_base.installed_product_read_granular	Install Base Management。 [com.snc.install_base]	取りアクセス権を提供しま	

関連情報

詳細なロールを機能ロールに割り当てる

詳細なロールを機能ロールに割り当てる

詳細なロールを機能ロールに割り当てると、許可された関係者にケースへのアクセスを提供し、追加の連絡先および追加のコンシューマーに販売済み製品へのアクセスを提供するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_user_role.list」と入力します。
2. [検索] フィールドに「* authorized」と入力します。
   ベースシステムで提供されている機能ロールのリストを表示できます。
3. カスタマイズする機能ロールを選択します。
4. [ロールを含む] 関連リストで、[編集] を選択し、目的の詳細なロールを機能ロールに追加します。
5. [保存] を選択します。
   詳細ロールが機能ロールに追加されます。

責任の定義の作成

アプリケーションで組織とユーザーを カスタマーサービス管理 (CSM) サポートできるロールまたは責任を定義します。責任定義を作成することで、アカウント、連絡先などのさまざまなエンティティ間の関係を作成できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
サービスモデル基盤機能を使用している場合は、顧客およびコンシューマーの関係で使用する責任定義を作成することもできます。サービスモデル基盤 の設定に関する詳細は、「サービスモデル基盤の構成」を参照してください。

責任定義 [sn_customerservice_responsibility_def] テーブルは Domain Separation をサポートします。Domain Separation の詳細については、「ドメイン分離と カスタマーサービス管理 (CSM)」を参照してください。

注:
リリース以降 Vancouver 、責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def] テーブルはアプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルの親が変更されています。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > 責任の定義.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

責任の定義フォームのフィールド

フィールド	定義
名前	責任の名前。
適用先	カスタマーサービスマネージャーやエージェントなど、責任が適用されるペルソナタイプ。
タイプ	責任をアサインできるユーザーのタイプ。 ○ ユーザー：この責任を従業員にアサインする必要がある場合は [ユーザー] を選択します。このタイプをアサインすると、利用可能なユーザーのリストはユーザー [sys_users] テーブルから取得されます。 ○ 連絡先：この責任を顧客連絡先にアサインする必要がある場合は [連絡先] を選択します。このロールをアサインすると、利用可能なユーザーのリストは連絡先 [customer_contact] テーブルから取得されます。 ○ なし：コンシューマー間の関係の作成時にこの責任の定義を使用する場合は [なし] を選択します。 **注:** [ユーザー] に設定された [タイプ] の責任定義のみを、次のサービスモデル基盤関係で使用できます。 ○ アカウントチームメンバー ○ コンシューマーチームメンバー ○ 世帯チームメンバー
一意	責任定義の重複エントリを無効にするために選択できるオプション。

4. [送信] を選択します。

関連情報

サービスモデル基盤の責任

責任アクセス構成によるアクセスの構成

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで宣言的責任フレームワークを使用すると、責任定義とアクセス構成を作成および更新する方法を簡素化できます。このフレームワークでは、ローコードまたはノーコード機能を利用して各責任のアクセスレベルを選択できるため、スクリプティングに必要な時間が短縮されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

責任アクセス構成 [sn_customerservice_responsibility_access_config] テーブルは、責任アクセス構成のメタデータを保存するために使用されます。この構成では、特定の責任がアクセスできる

自動翻訳

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

アクセスレベルとエンティティを指定します。責任定義の作成の詳細については、「責任の定義の作成」を参照してください。

> **注:**
> アクセスレコードを構成する際にドメイン分離が必要かどうかは、参照される責任のドメインによって決まります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > 責任の定義.
2. 責任定義レコードを選択します。
3. [責任アクセス構成 (Responsibility Access Configuration)] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

責任アクセス構成フォームのフィールド

フィールド	データタイプ	説明
アクセス可能なエンティティ	リスト	この構成からアクセス可能なエンティティ。
アクセスレベル	リスト	アクセス可能なエンティティに対して可能な操作。リストには、読み取り、書き込み、完全などのアクセスレベルが表示されます。 **注:** 完全レベルは、読み取り、書き込み、および作成に相当する特別なアクセスレベルです。
アクティブ	True/False	構成のステータス。この機能を使用すると、責任アクセス構成を有効または無効にすることができます。 デフォルト値は **true** です。
リレーションシップに適用	テーブル名	ユーザー、アクセス可能なエンティティ、およびそれぞれの責任の間の接続を確立するためのリレーションシップテーブル。
責任	参照	この構成に適用できる責任。

自動翻訳

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

フィールド	データタイプ	説明
次にアクセスを制限：	リスト	アクセス可能なエンティティのレコードセットに対して制限されているアクセス。
ロール	ユーザーロール	責任に加えて、アクセスに必要なロール。

5. [送信] を選択します。

ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加

顧客アクセス管理のために、関係者構成をケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織に追加して、関係者エンティティの責任を責任定義にリンクさせます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

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

関係者構成のレコードフォーム

フィールド	説明
名前	関係者構成のタイプ。
適用先	関係者構成で割り当てられたテーブル。
エンティティ タイプ	アカウント、コンシューマー、製品などのエンティティタイプ。
参照条件	関係者構成を定義するためのフィルター条件。[参照条件] フィールドで、[フィルター条件の追加] または [「OR」項目を追加] を選択できます。
デフォルトの責任	さまざまなエンティティと関連情報へのアクセスレベル。

4. [送信] を選択します。
   ベースシステムで提供されている関係者構成のリストを次の表に示します。
   a. ケースのタイプと責任を次の表に示します。

ケース

タイプ	責任
認定連絡先	認可済み担当者

自動翻訳

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

タイプ	責任
認定コンシューマー	認可済み担当者
認定貢献者	認可済み担当者
リストされた連絡先	適用外
リストされたコンシューマー	適用外

b. 販売済み製品のタイプと責任を次の表に示します。

販売済み製品

タイプ	責任
承認済みアカウント	承認済みアカウント
認定連絡先	認可済み担当者
認定コンシューマー	認可済み担当者
リストされたアカウント	適用外
リストされた連絡先	適用外
リストされたコンシューマー	適用外

c. インストールベースのタイプと責任を次の表に示します。

インストールベース

Type (タイプ)	機能ロール	責任
承認済みアカウント	インストールベースの認定連絡先 (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	承認済みアカウント
認定連絡先	インストールベースの認定連絡先 (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	認可済み担当者
認定コンシューマー	インストールベース認定コンシューマー (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	認可済み担当者
認定貢献者	インストールベース認定貢献者 (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	認可済み担当者
認定メンバー	インストールベース認定メンバー (sn_install_base.install_base_authorized_member)	認可済み担当者
認証サービス組織	インストールベース認定メンバー (sn_install_base.install_base_authorized_member)	認証サービス組織
リストされたアカウント		適用外
リストされた連絡先		適用外
リストされたコンシューマー		適用外

自動翻訳

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

Type (タイプ)	機能ロール	責任
リストされた貢献者		適用外
リストされたメンバー		適用外
リストされたサービス組織		適用外

d. 次の表に、サービス組織のタイプと責任を示します。

サービス組織

タイプ	責任
場所エージェント	場所エージェント
場所コンシューマーエージェント	場所コンシューマーエージェント
場所の貢献者	場所の貢献者
場所マネージャーの貢献者	場所マネージャーの貢献者
場所マネージャーの履行者	場所マネージャーの履行者
リストされたメンバー	適用外

注:

- 関係者レコードが作成されるたびに、[責任] フィールドに、選択したタイプに関連付けられたデフォルトの責任から自動入力されます。☒
- リストされているロールタイプには責任がありません。正しいロールと責任によってアクセス権が決定されるため、[責任]フィールドが空のままの場合、関係者にはアクセス権が付与されません。インストールベース関連パーティの詳細については、「インストールベースアイテムへの関係者の追加」を参照してください。
- 認定貢献者の関係者に sn_customerservice.case_contributor_creator ロールをアサインして、インストールベースのケースを表示および更新します。

Proactive Customer Service Operations の構成

[Proactive Customer Service Operations] のさまざまな面を、組織の特定の要件に基づいて構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[Proactive Customer Service Operations] を構成できるようにする一連のタスクがあります。インストールしたプラグインまたはアプリケーションに基づいて、これらのタスクを実行できます。これは、各タスクの上部に記載されています。

注:
イベント管理 とデータ連携するには、 Event Management プラグイン付きの Proactive Customer Service Operations と イベント管理 アプリケーションを ServiceNow ストアからインストールします。

イベント管理 とのデータ連携は、CSM Agent Workspace または Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ利用できます。

Proactive Customer Service Operations を設定するには、Customer Service ガイド付き設定を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. Proactive Customer Service Operations カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

Proactive Customer Service Operations 構成タスク

タスク	説明
Proactive Customer Service Operations プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) をアクティブ化します。 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、 ServiceNow Store .	積極的なカスタマーサービスプラグインをアクティブ化して、[Proactive Customer Service Operations] を使用します。
Proactive Customer Service Operations with Event Management プラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) をアクティブ化します。 注: これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、 ServiceNow Store .	Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインをアクティブ化して、Event Management とのデータ連携を有効にします。このプラグインは、Proactive Customer Service Operations プラグインを自動的にインストールします。
イベント管理 アプリケーションをインストールします。	ServiceNow ストアから イベント管理 アプリケーションをインストールします。
フォームビューを構成	必要なフィールドを表示するには、フォームレイアウト、および [ケース]、[インストールベースアイテム]、[アカウント] フォームの関連するリストビューを構成します。
アラートルールを有効にすると、アラートから積極的なケースが自動的に作成されます	インシデントが、1 つ以上の影響を受けるインストールベースアイテムを持つアラートから作成される場合は、積極的なケースを自動的に作成するように、アラートルールを設定します。 注: このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。
積極的ケースフローを構成	積極的ケースの作成を自動化することで、作業効率を向上させて顧客の問題に迅速に対応します。 注: このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。

自動翻訳

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

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

- Proactive Customer Service Operations の使用
- Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示
- Customer Service ホームページからのインストールベースのケース作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) ワークスペースのインストールベースの表示
- CSM ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示

Proactive Customer Service Operations

ケースワークフローを積極的にトリガーして影響を受ける顧客に通知することで、問題をより迅速に解決して着信コールの量を低減できます。

Proactive Customer Service Operations により、顧客に販売されて使用されているデジタルサービスを追跡できます。これは、「インストールベース」と呼ばれます。

顧客のインストールベースに対してサービス中断を特定すると、ケースを積極的に作成して通知できます。

これらのケースは、顧客が報告したケースと同じ方法で解決してクローズされます。複数の顧客が影響を受ける際は、重大な問題の管理プロセスを使用できます。

また機能停止情報をケースに関連付けて、機能停止の影響と解決のステータスについての通知を顧客に対して更新し続けられます。これにより顧客は計画的なサービス停止を可視化できるため、事態の透明性が上がり、顧客が報告したケースの数を減らせられます。

顧客は Customer Service Portal を使用して、代理でオープンした積極的ケース、インストールベースに関連するすべての機能停止、積極的ケースを使用するインタラクションを表示できます。

Proactive Customer Service Operations プラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) では、カスタマーサービス管理 (CSM) と [Event Management] コンソールの統合を IT Operations Management で提供します。詳細については、「Event Management との統合」を参照してください。

事前準備

ステークホルダーと会議を開いて要件を定義します。要件に応じて、Proactive Customer Service Operations プラグインまたは Proactive Customer Service Operations with Event Management プラグインのどちらかをアクティブ化できます。

> **注:**
> Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインでは、Proactive Customer Service Operations プラグインに含まれる全機能に加えて、IT Operations Management の [Event Management] コンソールに含まれる追加機能を提供します。

アクティベーション情報

[Proactive Customer Service Operations] を有効にするには、Proactive Customer Service Operations プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) をアクティブ化します。

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

Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom) を有効化して、Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインを有効化します。

Proactive Customer Service Operations を開始するための詳細な手順については、「Proactive Customer Service Operations の構成」を参照してください。

関連情報

- 重大な問題管理の概要
- インストールベースの設定

インストールベースの機能停止を追跡

顧客のインストールベースに影響する現在または将来の機能停止に対する可視化を提供することで透明性を高め、顧客が報告したケースの数を削減します。

機能停止の定義

機能停止は、サービスが顧客に価値を提供できなかった、またはパフォーマンスの問題が発生した期間を参照します。

顧客は、次のタイプの機能停止を体験する可能性があります。

- 予定外の機能停止：ハードウェアやネットワークの問題などによって発生する機能停止
- 予定されている機能停止：計画メインテナンスまたはアップグレードによって発生する機能停止
- デグレード：サービスの中断を引き起こさない、サービスに影響を与える問題

機能停止の追跡の概要

機能停止をケースに関連付けることで、予定されているまたは予定外のサービス中断の影響を受けるかどうかを顧客に積極的に知らせます。これによりお客様は機能停止の影響を把握できるため、解決のステータスを可視化できます。その後、この情報を使用してさまざまな機能停止タイプがビジネスにもたらす影響を一定期間評価し、必要に応じてチャージバックを計算できます。

機能停止は通常、インシデントの処理時に、サービスに対してまたはサービス履行者によってアラートが作成されたときに自動で作成されます。

機能停止は、機能停止タイプ、影響を受けるサービス、開始/終了時間を指定します。顧客によって使用される複数のサービスを機能停止に関連付けられます。

ロール

重大な問題のマネージャーまたはカスタマーサービスマネージャーとして、ケースに関連するすべての機能停止を作成、関連付け、追跡できます。またカスタマーサービスマネージャーは、ビジネスへの影響度のレポートを機能停止タイプ別に表示できます。

カスタマーサービスエージェントとして、ケースに関連するすべての機能停止を表示できます。

顧客は、機能停止情報を Customer Service Portal で表示できます。

アクティベーション情報

この機能では、Proactive Customer Service Operations Management プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) が必要になります。

自動翻訳

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

関連情報

- 機能停止を重大なケースに関連付ける
- 機能停止を重大なケースから作成
- インストールベースアイテムの機能停止の追跡
- Proactive Customer Service - 詳細ダッシュボード
- Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示

Event Management との統合

手動または自動で、ケースをアラートから積極的に作成します。顧客の問題の関連性を向上してより迅速な回答を提供するために、アラートによって影響を受ける、対応するインストールベースアイテムのアカウントと健全性ステータスを追跡します。

カスタマーサービス管理 (CSM) では、Event Management コンソールとの統合を IT Operations Management で提供します。これにより、最前線のカスタマーサービスチームとバックオフィスの運用チームが使用するプロセスとシステムの間に存在する垣根を取り払うことで、カスタマーエクスペリエンスを向上できます。問題を監視してケースを積極的に作成することで、顧客の一歩先に回って問題を迅速に解決できます。

ネットワークオペレーションセンター (NOC) のオペレーターは、Service Operations Workspace からアラートを監視します。詳細については、「サービス健全性の監視」を参照してください。

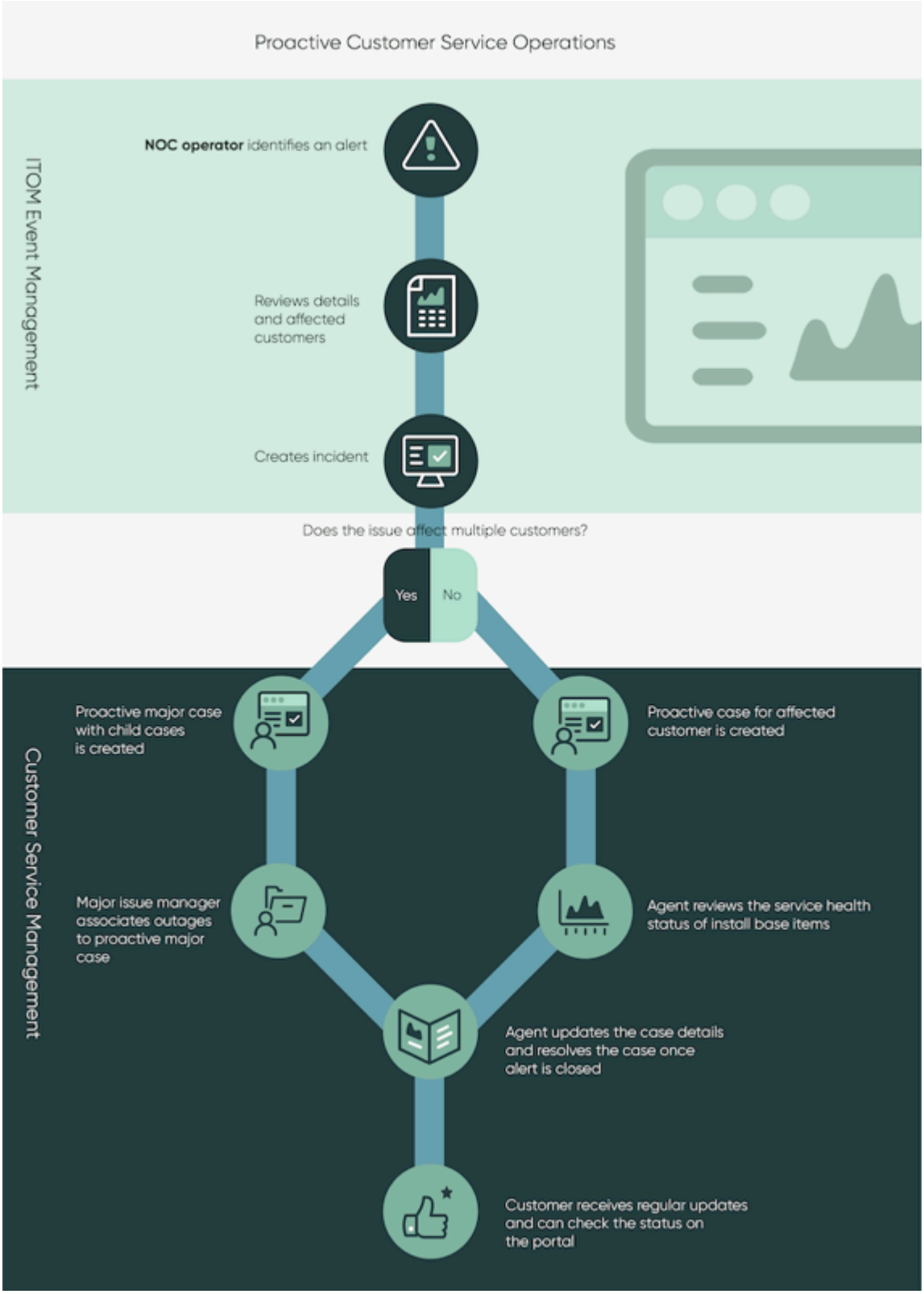
サービス中断についてアラートが発生した場合、影響を受けたアカウントと対応するインストールベースアイテムを特定して、レビューするケースをカスタマーサービスに作成できます。Customer Service は、影響を受ける顧客を表示して通知できます。

またカスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、アカウントのインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを追跡して、より迅速かつ正確なサポートを顧客に提供できます。

自動翻訳

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

Event Management による **Proactive Customer Service Operations** の概要



Event Management による Proactive Customer Service Operations については、次のビデオチュートリアルを参照してください。

注:
このビデオは New York リリースで記録されました。

Event Management による Proactive Customer Service Operations

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

自動翻訳

アクティベーション情報

Event Management による積極的なカスタマーサービスプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) をアクティブ化して、[Event Management による Proactive Customer Service Operations] を有効にします。

インストールベースのサービス健全性ステータス

顧客のインストールベースの健全性ステータスをリアルタイムで表示します。顧客の問題とインストールベースの運用健全性を関連付けて、より多くの情報に基づいた回答を顧客に提供します。

サービス健全性の追跡の概要

カスタマーサービス管理 (CSM) と IT Operations Management にある Event Management コンソールにおける統合により、顧客のインストールベースのサービス健全性ステータスを追跡できます。

問題が 1 つ以上のインストールベースアイテムに影響してアラートが作成されると、アラートの重大度が Event Management で計算されます。アラートの影響度の計算ルールに従って計算されます。アラートの重大度に基づいて、各インストールベースアイテムのサービス健全性ステータスが計算されます。カスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアカウントまたはケースにあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示できます。

アラートの重大度の計算方法の詳細については、「アラート影響度の計算」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) にあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを提供するにあたり、次のフィールドがマッピングされます。

アラートを計算するための **Event Management** フィールド

Event Management (em_impact_status テーブル)	カスタマーサービス管理 (CSM) **(sn_install_base_item** テーブル)
ビジネスサービス	サービスコンテキスト
要素識別子	構成アイテム
重大度	健全性ステータス

注:
サービス健全性ステータスは、インストールベースアイテムに構成アイテム (CI) とそれに関連するサービスコンテキストの両方が含まれる場合にのみ表示されます。サービスコンテキストは、Event Management における影響度を計算するために基になる CI に関連付けられたビジネスサービスです。ビジネスサービスの詳細については、「Event Management オペレーターガイド」のレッスン 2 を参照してください。

サービス健全性ステータスは、カスタマーサービス管理 (CSM) で次のように表示されます。

健全性ステータスアラート

アラートの重大度 **(Event Management)**	アカウントとケースの各フォームのサービス健全性ステータス **(**カスタマーサービス管理 (CSM)**)**
重大	重大：リソースが機能していないか重大な問題が発生する可能性が高いです。
メジャー	メジャー：主要な機能に障害が発生するかパフォーマンスが低下しています。

自動翻訳

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

健全性ステータスアラート (続く)

アラートの重大度 **(Event Management)**	アカウントとケースの各フォームのサービス健全性ステータス **(**カスタマーサービス管理 (CSM)**)**
マイナー	マイナー：部分的な、重大でない機能停止またはパフォーマンス低下が発生しました。
訓告	警告：リソースがまだ機能していても注意が必要です。
Info	通常：重大度はありません。アラートが作成されました。リソースはまだ機能しています。
クリア	通常
空/Null	利用不可

アラート重大度の詳細については、「Event Management オペレーターガイド」のレッスン 1 を参照してください。

ロール

システム管理者としてフォームビューを構成して、[サービスコンテキスト]、[健全性ステータス]、[前回更新の健全性ステータス] の各フィールドを関連するフォームに追加します。

カスタマーサービスエージェントとして、[アカウント] または [ケース] フォームにあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示できます。

アクティベーション情報

この機能では、Proactive Customer Service Operations with Event Management プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) が必要になります。

関連情報

- Event Management との統合
- Proactive Customer Service Operations のフォームビューを構成
- Agent Workspace にあるインストールベースアイテムのサービス健全性を追跡

Proactive Customer Service Operations の有効化

積極的なカスタマーサービスプラグインをアクティブ化して、[Proactive Customer Service Operations] を使用します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Proactive Customer Service Operations は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのライセンスが付与されている顧客のみが利用できます。

[Proactive Customer Service Operations] をアクティブ化するには、Proactive Customer Service Operations 管理プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) を有効にします。このプラグインはデフォルトでは有効になっていません。

注:
これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、 ServiceNow Store .

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

自動翻訳

このプラグインを有効にすると、重大な問題の管理、Customer Service インストールベース管理、Service Management を使用した Customer Service、Customer Service ケースアクションステータス、タスクと機能停止の関係性プラグインもインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン com.snc.proactive_cs_ops を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

Event Management で Proactive Customer Service Operations を有効化

Event Management によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) を有効化して、[Event Management による Proactive Customer Service Operations] を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Event Management による Proactive Customer Service Operations は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのライセンスが付与されている顧客のみが利用できます。

Event Management による積極的なカスタマーサービス (com.snc.proactive_cs_itom) を有効化して、Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインを有効化します。このプラグインはデフォルトでは有効になっていません。

注:
これは ServiceNow Store プラグインです。このプラグインは、 ServiceNow Store .

またこのプラグインを有効化すると、Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) と Event Management (com.glideapp.itom.snac) の各プラグインも有効化されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン com.snc.proactive_cs_itom を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

Proactive Customer Service Operations のフォームビューを構成

必要なフィールドを表示するには、フォームレイアウト、および [ケース]、[インストールベースアイテム]、[アカウント] フォームの関連するリストビューを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインをアクティブ化している場合にのみ、フォームの特定のフィールドを追加できます。これは次の表に記載されています。

手順

1. [**Customer Service**] に移動
2. 必要に応じて、次のフィールドをフォームおよび関連リストに追加

自動翻訳

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

フォームビューを構成

フォーム	手順
ケース	**a.** クリック ケース > プロアクティブ. **b.** 必要に応じて、[積極的] フィールドを [積極的ケース]、[ワークスペース] ビュー、その他のビューに追加します。 ▪ 積極的 ▪ アラート 注: [アラート] フィールドは、 Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインがアクティブ化されている場合にのみ利用できます。 **c.** 注: これは、Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインがアクティブ化されている場合にのみ適用されます。 必要に応じて、次のフィールドを [影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リスト、[積極的ケース]、[ワークスペース] ビュー、その他のビューに追加します。 ▪ 健全性ステータス ▪ 前回更新の健全性ステータス
アカウント	注: これは、Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインがアクティブ化されている場合にのみ適用されます。 **a.** クリック 顧客 > アカウント. **b.** 必要に応じて、次のフィールドを [ケース]、[ワークスペース] ビュー、その他のビューの [インストールベースアイテム] 関連リストに追加します。 ○ 健全性ステータス ○ 健全性の前回更新日
インストールベースアイテム	注: これは、Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインがアクティブ化されている場合にのみ適用されます。 **a.** クリック 製品 > インストールベースアイテム. **b.** [サービスコンテキスト] フィールドを [デフォルト] ビューと [ワークスペース] ビューに追加します。

自動翻訳

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

アラートルールを有効にすると、アラートから積極的なケースが自動的に作成されます

インシデントが、1 つ以上の影響を受けるインストールベースアイテムを持つアラートから作成される場合は、積極的なケースを自動的に作成するように、アラートルールを設定します。

始める前に
必要なロール：evt_mgmt_admin

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > イベント管理 > ルール > アラート管理.
2. [積極的なケースを作成] をクリックします。
3. [有効] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。
   インシデントが影響を受けるインストールベースアイテムを含むアラートから作成される場合、ケースは自動的に作成されます。ケース番号は、アラートフォームの [ケース] フィールドに追加されます。

積極的ケースフローを構成

積極的ケースの作成を自動化することで、作業効率を向上させて顧客の問題に迅速に対応します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。

フローデザイナーを構成して、積極的ケースの処理の次のステップを自動化します。積極的ケースが重大なケースに提案されたり直接昇格されたりすることを自動化できます。重大なケースに直接昇格した場合、複数の顧客が影響を受けたときに子ケースが自動で作成されます。

また、単一のアカウントが影響を受ける場合、アカウントと主要連絡先をケースに関連付けられます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > 積極的ケースフロー.
2. [アラートから作成した積極的ケースを処理] フローをクリック
3. [単一および複数のアカウントの積極的ケースを処理] サブフローをクリック
4. [重大なケースステータス] フィールドで、複数のアカウントの重大なケースの初期ステータスを設定
   デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されます。選択に基づいて、積極的ケースは [提案済み]、[承認済み]、または [なし] のいずれかになります。ステータスを [承認済み] に設定すると、子ケースが自動で作成されます。

自動翻訳

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

5. [影響を受けるアカウントのしきい値] フィールドで、重大なケースの処理に必要な、事前定義されたケースに必須となる影響を受けるアカウントの数を入力します。
   デフォルトでは 2 つです。
6. 単一のアカウントが影響を受ける場合、[単一アカウントの処理ケース] チェックボックスを選択してアカウントと主連絡先をケースに関連付けます。
   またこれは、同じアカウントの複数のインストールベースアイテムが影響を受ける場合にも適用されます。
7. [完了] をクリックします。

Skills Management の構成

カスタマーサービスエージェントと作業アイテムについて、一元的な場所でスキルデータを管理します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Skills Management を構成するには、Customer Service のガイド付き設定を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Skills Management] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

Skills Management 構成タスク

タスク	説明
スキルの管理	エージェントのスキルデータおよび作業アイテムを一元的な場所に整理します。
スキルの作業アイテムへのアサイン	スキルを特定して、それらを自動的に作業アイテムに関連付けるルールを作成します。
カスタマーサービスエージェントへのスキルのアサイン	各エージェントがタスクを処理するために持つスキルを特定し、それをエージェントにアサインします。

必須スキル

必須スキル機能を使用して、エージェントおよび技術者がカスタマーサービスケースとフィールドサービスの作業指示書およびタスクを実行するために必要なスキルを特定します。次に、必要なスキルを持つエージェントおよび技術者にケースとタスクをアサインします。

ケース、作業指示書、および作業指示書タスクをアサインする場合、アサインツールは必須スキルを考慮し、これらのスキルを持たないエージェントと技術者を除外し、残りのエージェントをランク付けします。

- 必須スキルを持つエージェントが利用可能な場合は、ケースとタスクがこれらのエージェントにアサインされます。
- 必須スキルを持つエージェントが利用できない場合、ケースとタスクで特定された必須スキル以外の他のスキルを持つエージェントがランク付けされ、アサインされます。

自動翻訳

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

フィールドサービスディスパッチャー (wm_dispatcher)、フィールドサービス技術者 (wm_agent)、カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager)、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、ケースとタスクのスキルと必須スキルの両方を指定できます。

必須スキルはオプションの機能です。必須スキルは、アサインワークベンチで特定できます。[スキル] リストに加えて、アサインワークベンチには [追加された必須スキル] リストが含まれています。エージェントは、スキルリストで特定されたスキルと一致するスキルの数に基づいて、ワークベンチでランク付けされます。必須スキル機能が使用されている場合、表示されるエージェントは [追加された必須スキル] リストにリストされているスキルによってフィルタリングされた後、他の一致基準によってランク付けされます。

関連情報

アサインワークベンチの使用

必須スキル機能の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションおよびフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで使用するために必須スキル機能を設定します。

必須スキルは、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインに含まれるオプションの機能です。この機能を目的のアプリケーションで設定するには、以下の手順を使用します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) で使用するために必須スキル機能を設定するには、以下を実行します。

- ケースフォーム：
  - タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルを使用するようにフォームレイアウトを設定します。
  - タスクスキルテーブルで、[必須] フィールドを [**True**] に設定して、タスクを完了するために必須のスキルを特定します。

    注:
    ケースフォームでは、[スキル] フィールドまたはタスクスキルテーブルのいずれかを使用する必要があります。両方は使用できません。

- (オプション) ケースフォームの [スキル] フィールドにデータが入力されている既存のケースでは、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行して、このデータをタスクスキルテーブルに移動します。デフォルトでは、この修正スクリプトは、ケース、作業指示書、作業指示書タスクテーブルの既存のエントリーからスキルをタスクスキルテーブルに移行します。詳細については、「スキルのタスクスキルテーブルへの移行」を参照してください。
- アサインワークベンチを使用している場合は、[一致するスキル] 一致基準を [一致するスキル - 必須スキルサポート] 一致基準に置き換えます。詳細については、「ケースアサインの一致ルール」を参照してください。

フィールドサービス管理 **(FSM)** 構成

フィールドサービス管理 (FSM) で使用するために必須スキル機能を設定するには、以下を実行します。

- *work.management.use.mandatory.skills* システムプロパティを有効にします。
- タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルを使用するには、作業指示書フォームと作業指示書タスクフォームを設定します。

自動翻訳

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

- (オプション) 作業指示書フォームおよび作業指示書タスクフォームの [スキル] フィールドにデータが入力されている既存の作業指示書およびタスクでは、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行して、このデータをタスクスキルテーブルに移動します。デフォルトでは、この修正スクリプトは、ケース、作業指示、作業指示タスクテーブルの既存のエントリーからスキルをタスクスキルテーブルに移行し、オプションのスキルとして設定します。詳細については、「スキルのタスクスキルテーブルへの移行」を参照してください。
- 動的スケジューリングを使用している場合は、動的スケジューリング構成のタスクフィルターを更新し、[動的スケジューリングの一致するスキル] 一致基準を、[動的スケジューリングの一致する必須スキル] 一致基準に置き換えます。詳細については、「タスクフィルターの作成」を参照してください。

オプションのスキルを設定するには、次に移動します: フィールドサービス > 管理 > 構成で、[アサイン] タブをクリックし、[タスクごとのエージェント自動選択ではスキルを有するエージェントのみを選択] を次のいずれかに設定します。

- すべて：エージェントが、タスク割り当て用のタスクのリストにあるオプションのスキルすべてを持っている必要があることを示します。
- 一部：エージェントが、タスク割り当て用のタスクのリストにあるオプションのスキルを最低 1 つ持っている必要があることを示します。
- なし：エージェントがオプションのスキルのいずれも持っている必要がないことを示します。

必須スキルシステムプロパティ

[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトは、既存のタスクからタスクスキル [task_m2m_skill] テーブルにスキルを移行します。*skills_management.migration* システムプロパティを使用して、移行に含めるタスクテーブルを設定します。

必須スキル機能によって、次のシステムプロパティを追加します。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ

プロパティ名	説明
work.management.use.mandatory.skills	必須スキル機能を有効にし、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルが作業指示書および作業指示タスクに使用されていることを示します。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false
skills_management.migration	管理者が [スキルをタスクスキル **M2M** に移行] スクリプトを実行する場合に、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルに移行するタスクテーブルをリスト表示します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値： wm_task、customerservice_case、wm_order

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

必須スキル機能とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ名	説明
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	[スキル] フィールドが既にタスクスキル [task_m2m_skill] テーブルに移行されているテーブルのリストが含まれています。テーブル名がこのプロパティにリストされている場合、データは移行されており、再度移行されることはありません。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし

スキルをタスクスキルテーブルに移行

[スキル] フィールドからタスクスキルテーブルにデータを移行し、必須スキルサポートを利用して、ケースまたは作業指示書のタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：wm_admin、admin

このタスクについて
タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルには、スキルと必須スキルが保存されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、アサインワークベンチは、ケーステーブルの [スキル] フィールドの代わりにタスクスキルテーブルを使用して、タスクアサインの評価基準に基づいてエージェントを表示します。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、自動アサイン、動的スケジューリング、およびディスパッチャワークスペースを使用して行われる作業指示書タスクアサインは、作業指示書テーブルおよび作業指示書タスクテーブルの [スキル] フィールドではなく、タスクスキルテーブルを使用して、タスクアサインのためのエージェントをアサインします。

手順

1. 次の設定を使用して、システムプロパティを追加します。

2. [タイプ] フィールドで、値を [**true**] に設定します。
3. **[Update** (更新)] をクリックします。
4. 移動先 システム定義 > 修正スクリプト をクリックし、[スキルをタスクスキル **M2M** に移行] 修正スクリプトを実行します。
   スキルが task_m2m_skill テーブルにコピーされます。スキルのコピー元となるテーブルの名前は、*com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables* システムプロパティに追加されます。スクリプトが再度実行されると、スキルが既に移行されているテーブルはすべて無視されます。

コミュニケーションチャネルの構成

コミュニケーションチャネルを構成して、チームとメール、電話、またはチャットしてサポートを求めるオプションをユーザーに提供します。ソーシャルメディアとデータ連携することもできます。

始める前に
必要なロール：管理者

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

このタスクについて
コミュニケーションチャネルを設定するには、次のオプションがあります。

手順

- Customer Service のメールチャネルを設定します。
  顧客は、メールを送信して、新しいケースを作成したり、現在のケースを更新したりできるだけでなく、エージェントからケースの進捗状況に合わせて最新情報をメールで受信することもできます。Customer Service Management は、ServiceNow Email Accounts 機能を使用してメールアカウントを作成および維持します。
  - 1 つ以上のメールアドレスを設定します。
  - 製品のメールアドレスを設定します。
  - メールの件名のプリフィックスを設定します
  - メールコミュニケーションチャネルプロパティを設定します
  - メールクライアントテンプレートを作成します。
  - クイックメッセージを作成します。
  - 受信メールのルールを作成し、ケースを作成してアサインします。
- Customer Service の電話チャネルを設定します。
  外部顧客は、電話コミュニケーションチャネルを使用してカスタマーサービスエージェントに連絡できます。Customer Service Management では、コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の両方を使用して、顧客の電話サポート、および Notify アプリケーションと Twilio Voice 製品に関する電話サポートが提供されます。

  OpenFrame は Customer Service Management に含まれています。CTI ソフトフォンプラグイン (com.snc.cti) および Customer Service CTI デモデータ (com.snc.customerservice_cti_demo) プラグインを個別に有効にする必要があります。Notify プラグイン (snc. notify) は、CTI ソフト電話プラグインの一部として有効になります。
  - 電話コミュニケーションチャネルを設定します。
  - 電話番号をワークフローに関連付けます。
  - OpenFrame 構成を作成します。
- Customer Service チャットチャネルを設定します。
  チャットコミュニケーションチャネルは、Connect サポート機能を使用して、Customer Service Portal と Consumer Service Portal からチャット機能を提供します。また、仮想エージェントを有効にして、ユーザー向けの事前定義されたチャットボットトピック (会話) を作成または使用することもできます。
  - カスタマーサービスチャットキューを設定します。
  - エージェントをチャットサポートアサイン先グループに追加します。
  - CSM 用の仮想エージェントの有効化
  - Customer Service 仮想エージェントの会話を有効にします。
  - Customer Service 仮想エージェントと Facebook Messenger を統合します。
- ソーシャルメディアチャネルを介したケースの解決をサポートするようにソーシャルメディアデータ連携機能を設定します。
  - アカウント、連絡先、またはコンシューマー用のソーシャルメディアプロファイルを作成します。
  - ケースのソーシャルメディアログエントリーを作成します。

自動翻訳

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

チャットチャネルの設定

ServiceNow® コネクトサポート 機能を使用してチャットチャネルを設定します。また、仮想エージェント を有効にして、ユーザー向けの事前定義されたチャットボットトピック (会話) を作成または使用することもできます。仮想エージェントからライブエージェントに切り替えるオプションをユーザーに付与することもできます。

エージェントがチャット要求を受信できるようにするには、エージェントを Customer Service のチャットサポートアサイン先グループに追加する必要があります。このアサイン先グループは、Customer Service チャットキューがチャット要求をルーティングするために使用します。

詳細については、「Connect Support」と「Virtual Agent」を参照してください。

チャット前のサーベイ

チャット前のサーベイを使用して、顧客から予備情報を取得します。高度なワークアサインメント (AWA) により、受信した応答からチャット会話が適切なキューとグループにルーティングされます。チャット会話に入る前に、割り当てられたエージェントは問題のコンテキストをレビューできます。

事前チャット機能

チャット前のサーベイでは、エージェントがチャットの会話を効率的に処理できるようにするための以下の利点があります。

事前設定されたチャット前のサーベイ

チャット前のサーベイは、ユーザーに表示される事前チャットの質問を決定します。事前設定済みのサーベイはベースシステムでデフォルトで有効になっていますが、以前の構成との競合を避けるために、アップグレードした顧客は手動でアクティブ化する必要があります。これらの事前設定済みサーベイは次のとおりです。

- CSP プレチャットサーベイ：ログインしている顧客の予備情報を収集します。
- CSP 匿名プレチャットサーベイ：ログインしていないユーザーの予備情報を収集します。

別のサーベイを定義することも、これらの事前定義済みサーベイを変更することもできます。詳細については、「チャットサーベイを作成する」を参照してください。

チャットを適切なキューにルーティングする

高度なワークアサインメント (AWA) は、チャット前のサーベイで取得した情報を活用して、チャットを適切なキューにルーティングします。詳細については、「作業アイテムキュー」を参照してください。

チャットの問題に関連するトピックの特定

「問題を簡単に説明してください」という標準的なチャット前の質問に対して顧客が回答を入力する際に、 自然言語理解 (NLU) は適切な 仮想エージェント 会話トピックを決定するのに役立ちます。会話トピックのリストから選択するようエンドユーザー (要求者) に求めることなく、関連するトピックが自動的に表示されます。詳細については、「コンテキストトピックインテントの構成の定義」を参照してください。

アップグレード済みの場合の事前チャットの設定

ServiceNow® インスタンスをアップグレード済みの場合、一部の設定を構成する必要があります。詳細については、「アップグレード後に事前チャットを設定する」を参照してください。

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

自動翻訳

プラグイン

Consumer Service Portal (com.glide.service-portal.consumer-portal) プラグインと Glide 会話サーバー (com.glide.cs) プラグインをインストールする必要があります。プラグインを有効にするには、「プラグインの有効化」を参照してください。

関連情報

Consumer Service Portal からの事前チャット

カスタマーサービスチャットキューの設定

カスタマーサービスのチャットキューのカスタマーサービスエージェント、デフォルトのチャットメッセージ、スケジュール、およびエスカレーションパスを定義します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) チャットコミュニケーションチャネルは ServiceNow Connect サポート機能を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > 管理 > キュー.
2. [チャットキュー] リストから [カスタマーサービス] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

[チャット キュー] フォーム

フィールド	説明
名前	キューの名前。
アクティブ	Connect では使用されません。
アサイン先グループ	キューのサポート スタッフが含まれているユーザー グループです。グループ内のすべてのユーザーは、Connect サイドバーでキューを表示してチャットを受け入れることができます。他のユーザーはキューにアクセスできません。このフィールドに入力する必要があります。
平均待ち時間	エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかる時間の平均です。この値は自動的に計算されます。手動で編集しないでください。
問題を確認	Connect では使用されません。
エスカレーション先	エージェントがチャットをエスカレートする宛先として可能な別のキューです。例：優先度の高いサポート チャットのキューがあります。このフィールドでキューが定義されている場合、エージェントは会話で [エスカレート] オプションにアクセスできます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。質問の内容を確認し次第ご連絡いたしますので、しばらくお待ちください。
利用不可	定義されたキュー [スケジュール] の外でユーザーがチャットを開始しようとしたときに表示されるメッセージです。HTML を使用してメッセージの書式を設定し、リンクやメディアを含めることができます。
質問	キュー内で新しいチャットを開始したときにユーザーに表示される最初のフレーズです。例：何かお困りですか？
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するスケジュールです。キューを常に利用可能にするには、このフィールドを空白のままにします。ユーザーは、スケジュール時間外にキュー内で新しい会話を開始することはできません。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

Connect サポート

CSM 用の仮想エージェントの有効化

顧客が一般的なセルフサービスタスクを完了するのに役立つ、事前定義された Customer Service 仮想エージェントのトピック (チャットボット会話) を使用するように、CSM 用の仮想エージェントを有効化します。

始める前に
仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にする必要があります。仮想エージェントが現在有効化されていない場合は、ServiceNow に連絡して有効にしてください。

必要なロール：admin

手順

Customer Service 仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) を有効にして、事前定義された Customer Service トピックにアクセスします。

Customer Service 仮想エージェントの会話

事前定義された Customer Service 仮想エージェントチャットボットの会話により、顧客は製品のサポートを受けられます。Natural Language Understanding (NLU) モデルを仮想エージェントチャットボットトピックと統合することにより、チャットボットは、推測されたインテントに基づいて、ユーザーを分析および理解し、適切なトピックに移動できます。

会話のトピックにより、特定の目標を達成するために仮想エージェント(チャットボット) とユーザーとの対話が定義されます。

仮想エージェントの会話の有効化

チャットボット会話を有効にするには、システム管理者または仮想エージェント管理者が次の手順を実行する必要があります。

自動翻訳

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

- Glide 仮想エージェントのプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
- Customer Service 仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) を有効にします。
- 次の読み取り専用の事前定義された仮想エージェントチャットボットのトピックおよびトピックブロックを公開します。

  注:
  トピックを複製してからカスタマイズすることができます。

  - ケースステータスを確認 (テンプレート)

    ユーザーはケースを検索し、既存のケースのステータスを確認することができます。

  - 製品のヘルプを表示 (テンプレート)

    ユーザーは、製品の問題に関するサポートを受けたり、関連するナレッジ記事を検索したり、問題のケースを作成したりすることができます。

  - ヘルプを表示 (テンプレート)

    このトピックは、ログインしておらず、匿名でのチャットを希望するユーザー向けです。ユーザーは、キーワードを使用して関連するナレッジ記事を検索したり、ライブエージェントに転送することを選択したりすることができます。このトピックを「仮想エージェント - Facebook メッセージング統合」と統合して、メッセージアプリケーションを使用してチャットを有効にすることができます。

  - 注文のヘルプを表示 (テンプレート)

    ユーザーは、既存の注文の問題についてのサポートを受けたり、関連するナレッジ記事を検索したり、問題のケースを作成したりすることができます。

  - 要求を送信 (テンプレート)

    ユーザーは、いずれかのカタログアイテムを検索して使用する要求を送信できます。

  - ケースを作成

    問題に関連するトピックが表示されていない場合、ケースを仮想エージェントから作成します。

  - ケースを更新

    ユーザーは、ケースを仮想エージェントから更新できます。

ユーザーは、チャットサポートクライアントで公開されたトピックを実行できます。

NLU での仮想エージェントの会話の有効化

- 仮想エージェントの会話用カスタマーサービス NLU モデル (com.sn_csm.nlu) プラグインは、Customer Service 仮想エージェントの会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) が有効になると、自動的に有効になります。

  プラグインを有効にすると、次のように、Studio の VA モデル対応の Customer Service NLU の読み取り専用インテントを表示できます。

  - CheckCaseStatus
  - GetHelp
  - GetHelpWithProduct

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

自動翻訳

- GetHelpWithOrder
- SubmitRequest

各インテントは、チャットボットトピックに対応しています。インテントをカスタマイズするには、仮想エージェント モデル対応の Customer Service NLU から既存のインテントをインポートしてから、NLU モデルをトピックの関連付けられたインテントにリンクすることができます。

- [全般設定] で ServiceNow NLU を有効にします。

関連情報

仮想エージェントの会話を使用してサポートを受ける

仮想エージェントにおける Natural Language Understanding

カスタマーサービス 仮想エージェント と **Facebook Messenger** とのデータ連携 (従来)

カスタマーサービス 仮想エージェント と Facebook Messenger をデータ連携して、メッセンジャーでボットの会話を有効にします。

始める前に

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

- Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインをインストールします。
- カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) をインストールします。
- 仮想エージェント が Facebook Messenger とデータ連携されていることを確認します。
- メッセンジャーのトークンとシークレットがあることを確認してください。

仮想エージェント と Facebook Messenger の統合、およびメッセンジャーのトークンとシークレットの取得の詳細については、「コンシューマーメッセージングアプリに対する仮想エージェント統合のセットアップ」を参照してください。

このタスクについて

このデータ連携を使用すると、仮想エージェント チャットボットの会話を使用してサポートを受けることができます。サポートの取得の詳細については、「Customer Service 仮想エージェントの会話」を参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、`sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do` と入力します。
2. [**sample-fb-messenger-app**] を選択します。
   レコードを編集するには、[**Customer Service** 仮想エージェントの会話] アプリケーションを使用する必要があります。
3. [**Messenger** ページ **ID**] フィールドに、会社の Facebook ページ ID を入力します。
4. 右クリックして [保存] を選択します。
5. [プロバイダー認証] フィールドで、情報アイコンをクリックし、[メッセージ認証] レコードを開きます。

自動翻訳

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

- [送信メッセージの作成] フィールドに移動し、情報アイコンをクリックして、[トークン検証] レコードを開きます。
- [トークン] フィールドに、メッセンジャーアプリケーションのトークンを入力します。
- [更新] をクリックします。

6. [メッセージ認証] レコード：
   - [着信メッセージの検証] フィールドに移動し、情報アイコンをクリックして、[ハッシュメッセージの検証] レコードを開きます。
   - [シークレット] フィールドに、メッセンジャーアプリケーションのアプリシークレットを入力します。
   - [更新] をクリックします。

アップグレード後に事前チャットを設定する

アップグレードした場合、事前チャットを効果的に使用できるようにするには、一部設定を構成する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

チャット前のサーベイを使用した顧客からの予備情報の取得についての詳細は、「チャット前のサーベイ」を参照してください。アップグレードした場合、事前チャットを効果的に使用できるようにするには、一部の設定を手動で調整する必要があります。

手順

1. 事前定義済みのチャット前のサーベイをアクティブにします。
   a. 移動先 対話型インターフェース > 事前チャットサーベイ.
   b. CSP プレチャットサーベイを選択します。このサーベイは、ログインしている顧客の予備情報を収集します。
   c. フォームで [アクティブ] を選択します。
   d. [送信] をクリックします。
   e. CSP 匿名プレチャットサーベイの場合はこのプロセスを繰り返します。このサーベイは、ログインしていないユーザーの予備情報を収集します。
2. 従来のフォームベースのチャットウィジェットがポータルヘッダーに表示されないようにします。
   a. インスタンスから *sys_properties_list.do* を入力します。
   b. *csp.legacy_chat* プロパティを検索します。
   c. このプロパティの値を **true** に設定します。
   d. [更新] をクリックします。
   ポータルヘッダーからの [チャット] オプションが無効になっています。
3. Consumer Service Portal ページに表示するチャットウィジェットを含めます。
   a. 移動先 サービスポータル > エージェントチャット.
   b. **[CSP** チャット] をクリックします。

自動翻訳

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

c. [アクティブ] を選択します。

d. [送信] をクリックします。
[チャットウィンドウを開く] アイコンがポータルヘッダーに表示され、顧客はこれを使用してチャット前サーベイを開始し、エージェントに接続することができます。

メールチャネルの設定

顧客がケースをチームに送信する際に使用できるメールアドレスを設定します。特定のチームにケースを送信できるように、特定の製品に対してメールアドレスを指定できます。エージェントはケースを処理するために、最新情報や提案されたソリューションを顧客にメール送信することもできます。

カスタマーサービス管理 (CSM) は、Email Accounts アプリケーションを使用して、メールアカウントを作成および管理します。システム管理者は、顧客がカスタマーサービスエージェントとコミュニケーションを取る際に使用できる複数の受信メールアドレスを作成できます。システム管理者は、1 つの送信メールアドレスを作成することもできます。

受信および送信メールアドレスを作成した後、システム管理者はメールコミュニケーションチャネルの次のプロパティを設定できます。

- 自動的にケースを作成するように、受信メールアドレスのいずれかを設定します。
- ケースを自動的に作成する受信メールアドレスへのメールの件名にプリフィックスを含めることができます。
- 現在システムに存在しない顧客のケースを作成します。

また、システム管理者は、受信メールアドレスに特定の製品を関連付けるためのチャネル構成を作成することもできます。

関連情報

メール アカウント

製品のメールアドレスの設定

システム管理者ロールを持つユーザーは、特定の製品のケースを作成するメールアドレスを設定できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
特定のメールアドレスに製品をリンクする構成を作成します。この構成はチャネル構成 (sn_customerservice_channel_config) テーブルで作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > チャネル.

2. [新規] をクリックします。

3. 必要に応じてフィールドに入力します。

チャネル構成フォーム

フィールド	説明
名前	メール構成の名前。

自動翻訳

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

フィールド	説明
チャネルタイプ	このフィールドには、[メール] 構成タイプが表示されます。
製品	このメール構成に関連付けられた製品モデル。
有効	メール構成を有効にするためのチェックボックス。
メールアドレス	この構成のメールアドレス。Email Accounts アプリケーションを使用して、システム管理者が作成した受信メールアドレスのいずれかを入力します。

4. [送信] をクリックします。

メールの件名のプリフィックスを設定します

システム管理者ロールを持つユーザーは、ケースを作成するメールの件名に含めるプリフィックスを設定できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > プロパティ.
2. [新規ケースのメールの件名のプリフィックスフォーマット] フィールドに、プリフィックスを入力します。
   デフォルトプリフィックスは、[**Case:**] です。
3. [保存] をクリックします。

カスタマーサービスのメールプロパティ

システム管理者ロールを持つユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) メールコミュニケーションチャネルのいくつかのプロパティを設定できます。

顧客がカスタマーサービスエージェントとコミュニケーションを取る際に使用する受信および送信メールアドレスを作成した後、システム管理者は次のメール固有のプロパティを設定できます。移動先 カスタマーサービス > 管理 > プロパティ クリックしてプロパティに アクセスします

カスタマーサービス管理 **(CSM)** メールプロパティ

プロパティ	定義
ケースのメールアドレス [glide.cs.email.case_queue_address]	カスタマーサービスケースを自動的に作成する受信メールアドレスの 1 つ。 受信メールの場合、システムは、[ケースのメールアドレス] プロパティのアドレスと一致するかどうかを確認するためにアドレスをチェックします。一致する場合は、カスタマーサービスケースが作成されます。一致しない場合、またはこのプロパティが設定されていない場合、システムは [新規ケースのメールの件名のプリフィックスフォーマット] プロパティをチェックします。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** メールプロパティ (続く)

プロパティ	定義
新規ケースのメールの件名のプリフィックスフォーマット [glide.cs.email.new_case_prefix]	カスタマーサービスケースを自動的に作成する受信メールアドレスへのメールの件名に含まれるプリフィックス。[**Case:**] は、デフォルトのプリフィックスです。
一致しないユーザーのケースを作成 [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	現在システムに存在しないメールアドレスを持つユーザーからメールを受信した場合の新しいカスタマーサービスケースの作成を有効にします。

メール応答をケースアクティビティストリームから無効化

デフォルトでは、カスタマーサービスエージェントは他の Email Client を使用する代わりに、顧客のメールスレッド内のオプションを使用してケースに対応します。管理者は、ビジネスマネージャーがエージェントに顧客と直接やり取りしてほしくない場合、このオプションを無効化できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントは、[返信]、[全員に返信]、および [転送] を使用できます。

顧客のメールに応答するためのケースアクティビティストリームのボタン。この機能はデフォルトで有効になっています。システム管理者ロールを持つユーザーは Agent Workspace または Configurable Workspace アプリケーションから、必要に応じてこの機能を無効にしてこれらのボタンを非表示にできます。

手順

1. [すべて] に移動し、*sys_properties.list* を入力します。
   [システムのプロパティ] ページが開きます。
2. **[New]** をクリックします。
3. *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled* という名前の新しいシステムプロパティを作成します。
4. 値を false に設定し、[送信] をクリックします。
   ロール *sn_customerservice_agent* を持つユーザーは、メールへの返信も転送もできなくなりました。

ケースを作成およびアサインする受信メールのルールの作成

[受信メールフロー] を使用してメール関連のビジネスプロセスを作成します。指定されたサポートメールアドレスでメールを受信したら、ルールを定義して、ケースを作成し、そのケースを特定のチームにアサインすることができます。

以前のリリースでは、受信メールアクションによって受信メールが処理されました。管理者は、スクリプトを使用して異なるビジネスフローをサポートするために、個別のメールアクションを作成していました。

[受信メールフロー] は、ビジュアルな [フローデザイナー] インターフェイスを介して、カスタマーサービスプロセスとともにメールを管理するための強力な構成機能を提供します。ビジネスマネージャーは、 複雑なスクリプトを記述するために管理者や開発者に依存する必要なく、受信メールフローを定義できます。メールフローでは、条件付きロジックを使用して複数のビジネスプロセスを 1 つのフローに組み込んでいます。

自動翻訳

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

注:
[受信メール] トリガーの [メール条件] では、大文字と小文字が区別されます。Flow Designer の条件を確認し、送信者がヘッダーにメールアドレスをどのように配置するかに応じて、小文字と大文字のオプションを検討してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインを有効にすると、デフォルトでは次の例のメールフローが利用可能になります。ケースを自動的に作成および更新するためのメール処理ルールを有効にするメールフローを有効にします。

- メールからケースを作成
- 返信を使用してケースを更新

注:

- 受信メールフローの実行順序は、受信アクションよりも優先度が高くなります (メールフローが実行されている場合は、受信アクションの実行は停止されます)。
- メールを送信するユーザーには、フローに指定された操作を実行するためのロールが必要です。このロールがない場合、実行中に操作が停止されます。

次の例のメールフローは、プラットフォームと併せてインストールされています。これらのフローは、CSM メールの処理ルールのいずれに対しても不要です。

- メールの返信を処理
- 問題をログに記録

関連情報

受信メールを処理し、ケースを作成およびアサインするためのルールの定義

Customer Service Management の有効化

受信メールを処理し、ケースを作成およびアサインするためのルールの定義

メールに関連するビジネスプロセスを、[受信メールフロー] を使用して定義します。これによって、複雑なスクリプトを設計したり要求したりする必要なく、ビジュアルな **Flow Designer** インターフェイスを介してカスタマーサービスプロセスと一緒にメールを管理できます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_customerservice_manager

このタスクについて
メールフローでは、条件付きロジックを使用して複数のビジネスプロセスを 1 つのフローに組み込んでいます。受信メールフローを設計するときは、次の点に注意してください。

- 受信メールフローの実行順序は、受信アクションよりも優先度が高くなります (メールフローが実行されている場合は、受信アクションの実行は停止されます)。
- メールを送信するユーザーは、フローに指定された操作を実行するためのロールが必要です。このロールがない場合、操作が停止されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > フローデザイナー > 受信メールフロー.
2. デフォルトのフローを選択します。

   利用可能なフローは次のとおりです。

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

- ユーザーが新しいメールを送信するときにケースをメールから作成
- 返信オプションを使用するときにケースを更新

3. [受信メール] トリガーをクリック
4. デフォルトのメールフィルター条件を変更するか、[新しい基準] を選択して条件に追加
5. [返信レコードタイプ] テーブルを選択
6. [完了] をクリックします。
7. 既存のアクションをクリックして、 それを展開します。
8. アクションの 情報を入力するか、 [+] をクリックして新しいアクション、フローロジック、またはサブフローを追加します。
9. [完了] をクリックします。
10. メールフローを確認し、 必要に応じて変更します。
11. [保存] をクリックします。
12. [有効化] をクリックします。
    定義された受信メールフローが有効化されます。

関連情報

フローの構築

カスタムアクションの構築

電話チャネルの設定

コンピューター電話統合 (CTI) と OpenFrame の両方を使用して、顧客に電話サポートを提供します。

OpenFrame 構成の作成

この構成では、OpenFrame ウィンドウの設定、および OpenFrame 内で起動する URL を指定します。

OpenFrame イベントの構成

OpenFrame イベントを使用すると、Advanced Work Assignment (AWA) とコンピューター電話統合 (CTI) との統合が向上し、コールルーティングが改善されます。

関連情報

Notify

OpenFrame 構成の作成

この構成では、OpenFrame ウィンドウの設定、および OpenFrame 内で起動する URL を指定します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

OpenFrame 構成の一部として、admin ロールを持つユーザーは、1 つ以上のユーザーグループを選択できます。構成へのアクセスは、選択したグループに属している openframe ユーザーロールを持つユーザーに制限されています。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **OpenFrame** > 構成 をクリックして OpenFrame 構成リストを表示します。
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

OpenFrame 構成フォーム

フィールド	説明
名前	OpenFrame 構成の名前。
役職	OpenFrame ウィンドウヘッダーに表示されるタイトル。
サブタイトル	OpenFrame ウィンドウヘッダーに表示されるサブタイトル。
順番	構成の設定の順序番号。 ユーザーが複数の OpenFrame 構成を保持している場合は、最小の順序番号の構成にのみアクセスできます。 注: アップグレード時に、既存のデフォルトの OpenFrame 構成の [順番] フィールドが 1 に設定されます。
折りたたまれているビューの有効化	OpenFrame ウィンドウの展開と折りたたみ機能を有効にします。折りたたんでも、ユーザーは引き続きコールコントロールアクションにアクセスできます。デフォルト設定では **[False]** になっています。
プレゼンスインジケーターを表示	エージェントの可用性を表示するインジケーターを有効にします。
ユーザーグループ	この構成に対して選択されたユーザーグループ。この構成へのアクセスは、選択したグループに属している openframe ユーザーロールを持つユーザーに制限されています。 注: グループを選択しない場合は、openframe ユーザーロールを持つすべてのユーザーが構成を利用できます。
URL	OpenFrame 内で起動する URL。この URL は、ServiceNow インスタンスへの絶対パスの場合もあれば、相対パスの場合もあります。
有効	この構成がアクティブであることを示します。
幅	OpenFrame ウィンドウの幅。
高さ	OpenFrame ウィンドウの高さ。OpenFrame ヘッダーの高さは含みません。
アイコンクラス	OpenFrame ウィンドウ (retina-icons.css) に使用されるアイコンのクラス。アイコン電話値とアイコンビデオ値のみをサポートします。
タイトルアイコン	OpenFrame ウィンドウヘッダーに表示されるアイコン。
設定	JSON エンコード文字列を格納するために使用できます。

自動翻訳

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

> **注:**
> Openframe 構成フォームのいくつかのフィールドは、OpenFrame API を使用して設定することもできます。これらのフィールドには、[タイトル]、[サブタイトル]、[幅]、[高さ]、[タイトルアイコン] 含まれます。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

openFrameAPI - クライアント

作業アイテム、エージェントのプレゼンス、およびインタラクションの **OpenFrame** イベント

OpenFrame イベントを使用すると、高度なワークアサインメント (AWA) とコンピューター電話統合 (CTI) 間のデータ連携が向上し、コールルーティングが改善されます。

OpenFrame イベントは、管理者が Openframe プラグイン (com.sn_openframe) と Advanced Work Assignment for CSM プラグイン (com.sn_csm.awa) をインストールすると、デフォルトで有効になります。

> **注:**
> Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa) プラグインは、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) とともに自動的にインストールされます。

CTI 開発者は、openFrameAPI の登録メソッドを使用して、次のイベントに登録してください。詳細については、「openFrameAPI - クライアント」を参照してください。

OpenFrame イベント

イベント	説明
openframe_awa_agent_presence	エージェントのプレゼンスステータスが変更されると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_awa_workitem_offered	作業アイテムがエージェントに提供されると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_awa_workitem_accepted	作業アイテムがエージェントによって受け入れられると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_awa_workitem_rejected	作業アイテムがエージェントによって拒否されると、イベントが OpenFrame に送信されます。
openframe_agent_off_interaction	イベントは OpenFrame に送信され、チャット中のエージェントのプレゼンスがオフまたは利用可能であることを示します。

次に移動して、OpenFrame 構成を追加してアクティブ化します。 **OpenFrame** > 構成. 詳細については、「OpenFrame 構成の作成」を参照してください。

サンプルペイロード

次の表に示すように、各イベントのサンプルペイロードを参照してください。

自動翻訳

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

イベントとそのサンプルペイロード

イベント	サンプルペイロード

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",
	
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"

自動翻訳

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

イベントとそのサンプルペイロード (続く)

イベント	サンプルペイロード

	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_accepted	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",

自動翻訳

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

イベントとそのサンプルペイロード (続く)

イベント	サンプルペイロード

	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

関連情報

OpenFrame の概要

ソーシャルメディアのデータ連携

ソーシャルメディアコミュニケーションチャネルを通じてケースの解決をサポートします。

顧客またはコンシューマーと協力してケースを作成および解決する場合、エージェントはコミュニケーションチャネルとして [ソーシャル] を選択し、ソーシャルプロファイルをケースフォームに追加することができます。ソーシャルメディアを介した顧客またはコンシューマーとのコミュニケーションは、[ソーシャルログ] 関連リストのケースフォームに記録されます。

カスタマーサービスマネージャーは、Twitter や Facebook などの特定のソーシャルメディアチャネルでユーザーのソーシャルプロファイル情報を記録することにより、ユーザーのソーシャルプロファイルを 1 つ以上作成できます。マネージャーは、エンティティフォームの [ソーシャルプロファイル] 関連リストから、アカウント、連絡先、およびコンシューマーのソーシャルプロファイルを作成できます。エージェントは、これらのプロファイルに対する読み取り専用アクセス権を保持しています。

統合： カスタマーサービス管理 (CSM)

ソーシャルメディアコミュニケーションチャネルは、ケース、アカウント、連絡先、およびコンシューマーの各 カスタマーサービス管理 (CSM) フォームとデータ連携されています。

ケースフォームでは、[チャネル] フィールドに [ソーシャル] オプションが含まれています。このオプションを選択すると、[ソーシャルプロファイル] フィールドがケースフォームに追加されます。こ

自動翻訳

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

れにより、特定のソーシャルメディアチャネルを選択することができます。[ソーシャルログ] 関連リストは、ソーシャルメディア会話の詳細をキャプチャします。

アカウント、連絡先、およびコンシューマーの各フォームには、[ソーシャルプロファイル] 関連リストが含まれています。カスタマーサービスマネージャーは、これらのエンティティごとに 1 つ以上のプロファイルを作成できます。

プラグイン

Customer Service のソーシャルデータ連携プラグイン (com.sn_cs_social) は、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインの一環として有効になっています。

テーブル

Customer Service ソーシャルメディアプラグインは、次のテーブルを追加します。

カスタマーサービス管理 **(CSM) Social Media** プラグインテーブル

テーブル	説明
ソーシャルチャネル [sn_app_cs_social_social_channel]	ソーシャルデータ連携ツールによってもたらされるソーシャルチャネルを保存します。
ソーシャルプロファイル [sn_app_cs_social_social_profile]	顧客の連絡先またはコンシューマーごとに作成されたソーシャルプロファイルを保存します。
ソーシャルログ [sn_app_cs_social_social_log]	ケースに関連するソーシャルメディア会話の詳細を保存します。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal の設定

Customer Service Portal および Consumer Service Portal を設定して情報を提供し、顧客をサポートすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Customer Service Portal および Consumer Service Portal は、ServiceNow Service Portal アプリケーションに基づいたセルフサービス Web ポータルです。

Customer Service Portal は、企業間 (B2B) 顧客をサポートしており、Consumer Service Portal は、企業/消費者間 (B2C) 顧客をサポートしています。

ポータルを使用して情報を提供し、顧客をサポートすることができます。ポータルには、顧客が情報を検索したり、カスタマーサービスエージェントからのサポートを要求したりするために使用できる基本フォーマットが用意されています。これには次の機能が含まれています。

- さまざまな顧客アクティビティのリンクを含むヘッダー。
- 顧客が複数のリポジトリから情報を検索するために使用できる検索機能。
- ナレッジベース、ユーザーコミュニティ、カスタマーサポートなどの情報ソースへのリンク。

自動翻訳

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

注:
Customer Service プラグインを有効化すると、Customer Service Portal が自動的にインストールされます。

Consumer Service Portal を有効化するには、コンシューマーサービスプラグインを有効化します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Customer Service Portal (B2B)] または [Consumer Service Portal (B2C)] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

Customer Service Portal および**Consumer Service Portal** の構成タスク

タスク	説明
Customer Service Portal のカスタマイズ	Customer Service Portal をカスタマイズしてニーズを満たします。
Consumer Service Portal の有効化	Consumer Service Portal プラグインを有効化します。
Customer Service Portal のカスタマイズ	Customer Service Portal をカスタマイズしてニーズを満たします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報

Service Portal

Consumer Service Portal および Customer Service Portal のアクティブ化

Consumer Service Portal および Customer Service Portal を使用するためのポータルプラグインをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. ServiceNow Store アプリケーション に移動するか、 すべて > システム定義 > プラグイン アプリケーションで。CSM
2. 次のプラグインのいずれかをインストールします。

3. [アクティブ化] を選択します。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal のカスタマイズ

Customer Service Portal および Consumer Service Portal をカスタマイズしてニーズを満たします。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：管理者

手順

移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
カスタマイズできるコンポーネントには、次のようのものがあります。

- 自社用カスタム設定：Customer Service Portal に独自の外観と使用感をもたせるために、ポータルの自社用カスタム設定を構成 します。ポータル用 Next Experience テーマを、Customer Service Portal と Consumer Service Portal で使用できます。
- メニュー：ポータルヘッダーメニューを構成 し、ユーザーのメインナビゲーションコントロールの 1 つであるメインメニューを設定します。
- ホームページ：ポータルにホームページを割り当て ます。
- ウィジェット：サービスポータルウィジェット を使用して、ポータルのコンテンツを定義します。
- ロール：ロール別のページセキュリティを構成 し、ページを公開 (ログイン不要) に設定するか、ユーザーロールでフィルタリングします。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal の AI 検索 の設定

AI 検索 を使用するように Customer Service Portal および Consumer Service Portal を構成する必要があります。

始める前に
CSM または CSP ポータルをインストールする必要があります。

必要なロール：admin、sp_admin

このタスクについて
AI 検索 はデフォルトで無効になっており、ポータルレコードを更新して有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル ポータルレコードを開きます
2. CSM ポータルの [カスタマーサポート] をクリックするか、CSP ポータルの [カスタマーサービス] をクリックします。
3. **[AI Search** を有効にする] チェックボックスをオンにします。
4. [アプリケーションを検索] フィールドで、CSM ポータルと CSP ポータルのそれぞれについて **[CSM** ポータルのデフォルト検索アプリケーション] または **[CSP** ポータルのデフォルト検索アプリケーション] を検索してクリックします。
   検索アプリケーション構成では、検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは検索アプリケーション構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

   > **注:**
   > フォームレイアウトを構成して、フォームに [検索アプリケーション] フィールドを追加する必要がある場合があります。フォームへのフィールドの追加の詳細については、「」を参照してください Configuring the form layout 。

5. [検索結果構成] フィールドで、**[CSM** ポータル検索 **(CSM Portal Search)]** または **[CSP** ポータル検索 **(CSP Portal Search)]** を検索してクリックします。

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

自動翻訳

検索結果構成では、検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは検索結果構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

> **注:**
> フォームに [検索結果構成] フィールドを追加するために、フォームレイアウトの構成が必要になる場合があります。フォームへのフィールドの追加の詳細については、「」を参照してください Configuring the form layout 。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。
7. [ページルートマップ] に移動し、デフォルトで無効になっている CSM の **[CSM AI Search** ホームページ **(CSM AI Search Home Page)]** ルートマップおよび CSP の **[CSP AI Search** ホームページ **(CSP AI Search Home Page)]** を有効にします。

カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルで非認証ユーザーの **AI Search** を有効にする

管理者が AI Search ウィジェットを有効にして、カスタマーサービスポータルおよびコンシューマーサービスポータルにログインしているゲストユーザーが AI Search 機能を使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin
カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルの AI Search を構成する必要があります。詳細については、「Service Portal で AI Search を有効にして構成する 」を参照してください。

このタスクについて

非認証ユーザーが AI Search 機能を使用できるように、先行入力検索を有効にする必要があります。このウィジェットの詳細については、「先行入力検索ウィジェット 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.
2. 先行入力検索を検索します。
3. [先行入力検索] をクリックします。
4. [公開] チェック ボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。
6. **AI Search Assist** ウィジェットに対して手順を繰り返します。

認証済み外部ユーザーに対する **AI** 検索 **Assist**

snc_external ロールを持つ認証された外部ユーザーに対して、Customer Service Portal および Consumer Service Portal で AI 検索 Assist を有効にします。

認証された外部ユーザーに対する **AI** 検索 **Assist** アクションの構成

AI 検索 Assist アクションを有効にして、Customer Service Portal および Consumer Service Portal でナレッジ記事を検索します。snc_external ロールを持つ認証済み外部ユーザーに適用されます。

始める前に

Customer Service Management の有効化

Customer Service Portal と Consumer Service Portal の AI 検索 を構成する必要があります。詳細については、「Service Portal で AI Search を有効にして構成する 」を参照してください。

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

自動翻訳

認証外部ユーザーが AI Search 機能を使用できるように、先行入力検索と AI 検索 Assist を有効にする必要があります。ウィジェットの詳細については、「先行入力検索ウィジェット」および「AI Search Assist ウィジェット」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > スクリプト済み **Web** サービス > スクリプト済み **REST APIs**.
2. [Scripted REST APIs] ページで、**[AI Search Assist** アクション (内部 **API) (AI Search Assist Action (Internal API))]** を検索して選択します。
3. [AI Search Assist アクション (内部 API) (AI Search Assist Actions (Internal API))] ページの [リソース] 関連リストで、[順序 **[sc_cat_item]]** を選択します。
4. [順序 [sc_cat_item]] ページの [セキュリティ] タブで、次の操作を行います。
   a. [認証が必要] を選択して認証をオンにします。
   b. 機能をオフにするには、**[SNC** 内部が必要] チェックボックスをオフにします。
   c. [更新] を選択します。
5. [AI Search Assist アクション (内部 API)] ページの [リソース] 関連リストで、[自分の問題を解決 **(Resolves my issue)]** を選択します。
6. [自分の問題を解決 (Resolves my issue)] ページで、次の操作を行います。
   a. [認証が必要] を選択してリソースにアクセスするための認証をオンにします。
   b. **[SNC** 内部が必要] チェックボックスをオフにします。
   c. [更新] を選択します。
7. [更新] を選択します。

認証された外部ユーザーに対する **AI** 検索 **Assist** の構成

AI 検索 Assist を有効にして、Customer Service Portal および Consumer Service Portal でナレッジ記事を検索します。snc_external ロールを持つ認証済み外部ユーザーに適用されます。

始める前に
Customer Service Management の有効化

Customer Service Portal と Consumer Service Portal の AI 検索 を構成する必要があります。詳細については、「Service Portal で AI Search を有効にして構成する」を参照してください。

認証外部ユーザーが AI 検索 機能を使用できるように、先行入力検索と AI 検索 Assist を有効にする必要があります。ウィジェットの詳細については、「先行入力検索ウィジェット」および「AI Search Assist ウィジェット」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > スクリプト済み **Web** サービス > スクリプト済み **REST APIs**.
2. [Scripted REST APIs] ページで、**[AI Search Assist** (内部 **API) (AI Search Assist (Internal API))]** を検索して選択します。
3. [AI Search Assist (内部 API) (AI Search Assist (Internal API))] ページの [リソース] 関連リストで、[検索] を選択します。

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

自動翻訳

4. 検索ページの [セキュリティ] タブで、次の操作を行います。
   - [認証が必要] を選択してリソースにアクセスするための認証をオンにします。
   - **[SNC** 内部が必要] チェックボックスをオフにします。
   - [更新] を選択します。
5. [更新] を選択します。

アップグレードユーザーの標準チケットページをアクティブ化

インスタンスをアップグレードした場合、チケットページを Service Portal の standard_ticket ページにリダイレクトし、標準チケットページで要求を表示します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

新規顧客の場合、標準チケットページはデフォルトで有効になっています。アップグレードユーザーの場合は、このページを有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. Customer Service Management チケットのルートマップを検索します。
3. [アクティブ] 列で値を **true** に設定します。
4. ページルートマップの名前をクリックします。
5. レコードを編集するには、ここをクリックしてください。
6. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
7. [更新] をクリックします。

関連情報

標準チケットページ

ケースの標準チケットページを設定

カスタマーサービスケースの標準チケットページを設定できます。このページでユーザーは Service Portal にあるケースの詳細を表示できます。

始める前に

必要なロール：admin

または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. デフォルトで利用可能な sn_customerservice_case、csm_order case、sn_customerservice_task、または customer_project_task をクリックします。

   注:
   独自のケースタイプを追加し、必要なテーブルのために新しい設定を追加できます。詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

自動翻訳

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

3. レコードを編集するには、ここをクリックしてください。
4. 必要に応じて、チケット構成フォームのフィールドを編集します。
   たとえば、[情報リージョン] タブの [情報フィールド] フィールドでは、既存の [アクティビティ] タブや [添付ファイル] タブにタブを追加できます。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

標準チケットページの構成

Consumer Service Portal プロパティ

システム管理者が設定して、コンシューマーごとに登録された製品の数、コンシューマーごとのオープンケースの数、およびコンシューマーレコードあたりの添付ファイルの数を制限することができるプロパティ。

Consumer Service Portal プロパティ

プロパティ	説明
consumer_max_attachments_per_record	レコードあたりコンシューマーが添付可能な最大アイテム数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 • 居住地： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ
consumer_max_new_cases_daily	コンシューマーが 1 日あたり作成できる新規ケースの最大数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 居住地： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ
consumer_max_comments_per_case_daily	コンシューマーが 1 つのケースについて 1 日あたりに投稿できる最大コメント数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 居住地： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ
consumer_max_products	コンシューマーあたりの最大登録製品数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 居住地： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ

自動翻訳

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

Consumer Service Portal プロパティ (続く)

プロパティ	説明
create_case.description.enable_html_editor	[ケースを作成] フォームページで HTML エディターを使用して説明を追加するには、フラグを有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：新規顧客の場合は True、アップグレード顧客の場合は False。 • 居住地： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ

ポータル使用率の計算

ポータル使用率により、顧客および従業員がどのようにポータルを使用しているかを追跡できます。[カスタマーポータル使用率] ダッシュボードは、ポータル訪問に関する情報を提供し、セッション数を計算します。

カスタマーポータル使用率ダッシュボードを表示するには、次に移動します。 カスタマーサービス > 管理 > ポータル使用率.

注:
このダッシュボードの一部として取得されたボットセッションの使用を無視できます。

ユーザーセッションとは、Customer Service Portal または Consumer Service Portal 上の次のいずれかのセッションタイプによるアクティビティ時間です。

- ゲストセッション:ユーザーがログインしていないセッション
- ボットセッション:ボットとクローラーによって生成されたセッションの個別のカウント
- 外部セッション:ユーザーが外部ユーザー (通常はログインしている顧客またはコンシューマー) であるセッション

集計セッション数は、次の計算に基づいています。こ



の

ユーザーセッションは、一定時間にアクティビティがないとタイムアウトになります。

セルフサービスポータルへのユーザーアクセスは、セッションごと、1 日あたり、ポータルごとに追跡されます。同じユーザーが複数のブラウザまたはデバイスからログインすると、各ログインは個別の訪問としてカウントされます。ポータルページの最初の呼び出しでセッションが開始され、深夜 (サーバー時間) に別のセッションが再開されます。これはつまり、ユーザーが 24 時間を超えるセッションを持つことができないことを意味します。

デフォルトのセッションタイムアウトは 30 分です。この設定は、システムプロパティを使用して調整することができます。セッションタイムアウトの設定の変更の詳細については、「ユーザーセッションの管理」を参照してください。

自動翻訳

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

サイト訪問の計算例

ユーザーはログインしてからログアウトし、再度ログインします。

ログインしてからログアウトし、再度ログインしたユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーがログアウト	いいえ
4	ユーザーがログアウト直後にログイン	はい

ユーザーがログインし、深夜 0 時を越えてセッションを続行

ログインし、深夜 **0** 時を越えてセッションを続行したユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーセッションが真夜中を過ぎて続行	はい
4	ユーザーがログアウト	いいえ

Customer Service Portal ユーザーロール

いくつかの異なるロールでは、顧客はカスタマーポータルからケースを作成および編集したり、ユーザーを管理したりできます。

Customer Service Portal ユーザーロール

ユーザーロール	このユーザーが **Customer Service Portal** で実行できること
顧客 [sn_customerservice.customer]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • このユーザーによって作成されたケースのリストを表示します。 • このユーザーによって作成されたケースを編集します。 • このユーザーのアカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	• このユーザーのアカウントと子アカウントのケースを作成します。 • このユーザーによって作成されたケースのリストを表示し、子アカウントのケースを表示します。 • このユーザーによって作成されたケースを編集し、子アカウントのケースを編集します。

自動翻訳

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

Customer Service Portal ユーザーロール (続く)

ユーザーロール	このユーザーが **Customer Service Portal** で実行できること
	• このユーザーのアカウントと子アカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。 • このアカウントの他の連絡先の代わりにケースを作成します。 • このアカウントに属するケースのリストを表示します。 • アカウントに属するケースを編集します。 **注:** 顧客ケースマネージャーロールは、**sn_customerservice.contact_role_assignment** システムプロパティに自動的に追加されません。このロールを顧客およびパートナー管理者に公開するには、次の場所に移動します。 カスタマーサービス > 管理 > プロパティ このプロパティに追加します
顧客管理者 [sn_customerservice.customer_admin]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • このアカウントの他の連絡先の代わりにケースを作成します。 • このアカウントに属するケースのリストを表示します。 • このアカウントに属するケースを編集します。 • このユーザーのアカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。 • このアカウントのユーザーを管理します。
パートナー [sn_customerservice.partner]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • 顧客アカウントの代わりにケースを作成します。 • このユーザーに属するケースのリストを表示します。 • このユーザーに属するケースを編集します。 • このユーザーのアカウントに属する資産のリストを表示します。 • 情報を検索します。
パートナー管理者 [sn_customerservice.partner_admin]	• このユーザーのアカウントのケースを作成します。 • 顧客アカウントの代わりにケースを作成します。 • このアカウントと顧客アカウントに属するケースのリストを表示します。 • このアカウントと顧客アカウントに属する資産のリストを表示します。

自動翻訳

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

Customer Service Portal ユーザーロール (続く)

ユーザーロール	このユーザーが **Customer Service Portal** で実行できること
	• このアカウントと顧客アカウントに属するケースを編集します。 • このアカウントと顧客アカウントのユーザーを管理します。

Customer Service Portal で製品モデルデータへのアクセスを制限します

システムプロパティを使用して、製品モデルテーブルのデータへの顧客のアクセスを制限します。

Customer Service Portal から、sn_esm_user ロールを持つ外部ユーザーが製品モデルデータにアクセスすることができます。システム管理者は、*csm_cmdb_model.customer_visible_flag* システムプロパティと、[製品モデル] テーブル (cmdb_model) と子テーブルの [顧客に表示] フィールドを使用して、このアクセスを制限できます。

csm_cmdb_model.customer_visible_flag システムプロパティにより、下にリストされているテーブルの [顧客に表示] フィールドが有効になります。デフォルトでは、このプロパティは false です。true に設定すると、[顧客に表示] フィールドの設定を使用して、Customer Service Portal の製品モデルデータへのアクセスが決定されます。

- 製品モデルテーブル (cmdb_model)
- ソフトウェアモデルテーブル (cmdb_software_product_model)
- アプリケーションモデルテーブル (cmdb_application_product_model)
- 消耗品モデルテーブル (cmdb_consumable_product_model)
- 施設モデルテーブル (cmdb_facility_product_model)
- ハードウェアモデルテーブル (cmdb_hardware_product_model)

モデルカテゴリーテーブル (cmdb_model_category) には [顧客に表示] フィールドがありません。モデルカテゴリーデータへのアクセスは、製品モデルテーブルの [顧客に表示] フィールドを使用して制限されています。製品モデルテーブルに表示される製品のカテゴリーのみがモデルカテゴリーテーブルに表示されます。

Jakarta から madrid にアップグレードする場合、[顧客に表示] フィールドが製品モデルテーブルの各レコードに追加され、false に設定されます。

アクセスを制限するには、次の手順に従います。

1. *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* システムプロパティを true に設定します。
2. 製品モデルテーブル (cmdb_model) をカスタマイズし、[顧客に表示] 列を追加します。
3. 外部の顧客に表示すべき製品モデルの [顧客の表示] フィールドの値を true に設定します。

外部ユーザーは、製品が顧客アカウントにリンクされている場合に、これらの製品モデルを使用してこれらの製品を表示できます。

ポータルボットベースのセッション数の表示

ボットベースのセッション数を表示することによって、顧客が誤って課金されないようにします。CSM ポータル使用率セッションは顧客に課金されますが、ボット、クローラー、および DDOS 攻撃によって生成されたセッションについて、お客様が無益に課金されることがあります。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin、usage_admin

このタスクについて
作成したすべての新しいポータルについて、ボットセッションが Service Portal のボットセッション [ua_sp_bot_session] テーブルにキャプチャされ、すべてのセッションタイプがサービスポータル使用率 [ua_sp_usage] テーブルにキャプチャされます。

手順

1. 移動先 すべて > レポート > 表示/実行.
2. [検索] フィールドにカスタマーポータルの使用率を入力します。
3. ドロップダウンリストから [カスタマーポータル使用率]レポートを選択します。
   このレポートには、すべてのセッションのセッション数と、ボット、クローラー、および DDoS 攻撃のために生成された個別のセッション数が表示されます。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal のマルチファクター認証

マルチファクター認証は 2 ステップ検証とも呼ばれ、ユーザーに複数の資格情報セットを入力するように求めるセキュリティ要件です。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal ユーザーに対してマルチファクター認証を有効にし、セルフサービス Web ポータルへのアクセスが潜在的な脆弱性からより強力に保護されるようにします。詳細については、「マルチファクター認証 (MFA)」を参照してください。

マルチファクター認証プロパティ

プロパティを使用して、ロールベースのマルチファクター認証基準を有効にし、動作を設定できます。

マルチファクター認証のプロパティ

プロパティ	説明
マルチファクター認証を有効にする [glide.authenticate.multifactor]	ユーザーと管理者がこの機能を使用できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。 • タイプ：有効 | 無効 • デフォルト値：有効 • 場所： マルチファクター認証 > プロパティ
ユーザーがマルチファクター認証の設定をバイパスできる回数 [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	ユーザーが追加のパスコード要件をスキップすることを選択できる回数を入力します。これにより、ユーザーがモバイルデバイスを持っていない場合でもインスタンスに引き続きログインできるようになります。この機能を無効にしてから再度有効にすると、カウンターが最初から開始されます。

自動翻訳

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

マルチファクター認証のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：3 • 場所： マルチファクター認証 > プロパティ
時間 (分)。ユーザーのメールアドレスに送信された時間コードは、以下について有効です [glide.multifactor.onetime.code.validity]	リセットコードが有効である期間を指定する分単位の数値を入力します。「マルチファクター認証によるログイン」を参照してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：10 • 場所： マルチファクター認証 > プロパティ
クロックスキューを考慮してコードを有効にする追加の秒数。最大値は 60 秒です。 [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	最大 60 の秒数を入力してください。 デフォルトでは、インスタンスは、現在時刻に生成された単一のアプリ生成コードに対して、ユーザーが入力したコードを検証します。このプロパティを使用して期間をスキューし、期間中に生成された 1 つ以上のコードが有効と見なされるようにすることができます。 プロパティの値は、次の計算で使用されます：現在時刻 - x/2 および 現在時刻 + x/2、ここで「x」はこのプロパティの値です。たとえば、値 10 を使用すると、インスタンスは、[現在時刻 - 5秒] から [現在時刻 + 5秒] の時間範囲にアプリによって生成されたコードを有効と見なします。 このプロパティを使用すると、ユーザーがデフォルトで割り当てられた時間内に正しいコードを入力できない場合のログインの問題を防ぐことができます。

マルチファクター認証のロールの構成

次の外部ロールをマルチファクターロールに追加します。

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer

これらのロールを持つユーザーは、マルチファクター認証を使用する必要があります。詳細については、「ユーザーベースのマルチファクター基準の設定」を参照してください。

Consumer® サービスポータル 用 Sitemap Generator

ServiceNow Sitemap Generator アプリケーションを使用すると、XML サイトマップを効率的に定義して自動的に生成できます。

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

自動翻訳

Consumer サービスポータル用 Sitemap Generator の構成要件

サイトマップは、スクリプトまたは静的 XML から生成されます。サイトマップの検証は自動的に処理されないため、サイトマップを作成するときに、そのコンテンツが次の要件を満たしていることを確認する必要があります。

- Consumer サービスポータル 用に構成されたナレッジベースとカタログのみが含まれる
- 未認証ユーザーによるアクセスが可能な Consumer Service Portal ページのみが含まれる
- 一般にアクセスすることが不可能な Consumer Service Portal URL が除外されている
- 301 リダイレクトで応答するページが除外されている
- 廃止されたナレッジベース記事と期限切れのナレッジベース記事が除外されている
- ナレッジ記事の hreflang サポートを含む

検索エンジン最適化 (SEO) のサイトマップ要件については、Google ドキュメントの「サイトマップの構築と送信」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) でのワークスペース設定

カスタマーサービス管理 (CSM) で使用するワークスペース（CSM 構成可能ワークスペース または CSM エージェントワークスペース）を選択し、セットアップ手順に従います。

CSM ワークスペースの詳細については、次のトピックを参照してください。

- CSM 構成可能ワークスペース:このワークスペースは UI Builder で簡単に構成でき、 Next Experience ユーザーインターフェイス を使用します。
- CSM エージェントワークスペース:このワークスペースを使用すると、ITSM、ITOM、PPM などの他のアプリケーションとServiceNow統合カスタマーサービス管理 (CSM)できます。

ワークスペースのセットアップが完了したら、CSM ワークスペースで使用するさまざまな機能を選択して設定できます。

現在 CSM エージェントワークスペース を使用しており、CSM 構成可能ワークスペースを実装 する場合は、「構成可能なワークスペースへの移行 (Migrating to Configurable Workspace)」を参照してください。

重要:
CSM エージェントワークスペース は現在廃止されており、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。 CSM 構成可能ワークスペース は、この機能の最新のエクスペリエンスを提供します。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) のワークスペース

ワークスペースは、カスタマーサービスエージェントが顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決するために必要なツールを提供する一連のツールです。

ワークスペース は、タスクとワークフローの集約的な作業領域です。この領域により、ユーザーはジョブ全体を効率的に完了できます。このワークスペースには複数のツールがあり、ユーザーはこれらのツールにより、迅速かつ簡単に顧客を支援し、質問や問題を解決することができます。複数のケースを管理するマルチタブインターフェイスや、現在のタスクに関して迅速に情報を伝えるコンテキスト表示など、ワークスペースには、ユーザーの効率を高める機能も含まれています。

カスタマーサービス管理 (CSM) は次のワークスペースを提供します。

自動翻訳

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

- CSM 構成可能ワークスペース
- CSM エージェントワークスペース

これらのワークスペースは同じ方法で動作し、同一のユーザーエクスペリエンスを提供します。2 つのワークスペースの主な違いは、基盤となるアーキテクチャです。これらは異なるテクノロジーで構築されています。詳細については、「CSM ワークスペースインターフェイスの選択 (Selecting a CSM Workspace interface)」を参照してください。

使用中のワークスペース

ここでは、エージェントがワークスペースをどのように使用するかについて説明します。

ワークスペースの概要

開始するには

タイルを選択して開始します。

CSM ワークスペースの詳細を確認	管理者による使用ワークスペース	を使用するエージェント ワークスペース
CSM ワークスペース の概念と機能について学ぶ	CSM ワークスペースと機能を設定する	CSM ワークスペースを使用して顧客を支援する

CSM ワークスペースの詳細

CSM ワークスペースの概要について説明し、ワークスペースを設定して組織で使用する方法を理解できるようにします。

さまざまなタイプのエージェントのサポート

ワークスペースは、階層 1 のエージェントがすべてのタスクタイプに応答し、問題の全コンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得するために使用する単一ペインのビューです。

カスタマーサービスエージェントは、CSM ワークスペースを使用して顧客とのやり取り、問い合わせへの回答、問題の解決を行うことができます。直感的なインターフェイスは、次のようなさまざまな環境でのカスタマーサービスエージェントをサポートしています。

CSM ワークスペースでサポートされているサービスエージェント

エージェントタイプ	エージェントタスク
チャット/SMS エージェント	顧客のチャットと SMS 要求を処理します。
電話エージェント	顧客の電話問い合わせを処理します。

自動翻訳

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

CSM ワークスペースでサポートされているサービスエージェント (続く)

エージェントタイプ	エージェントタスク
ケースエージェント	顧客、カスタマーポータルまたは受信メールから作成されたケースを処理します。
場所エージェント	ウォークアップインタラクションから作成されたケースを処理します。

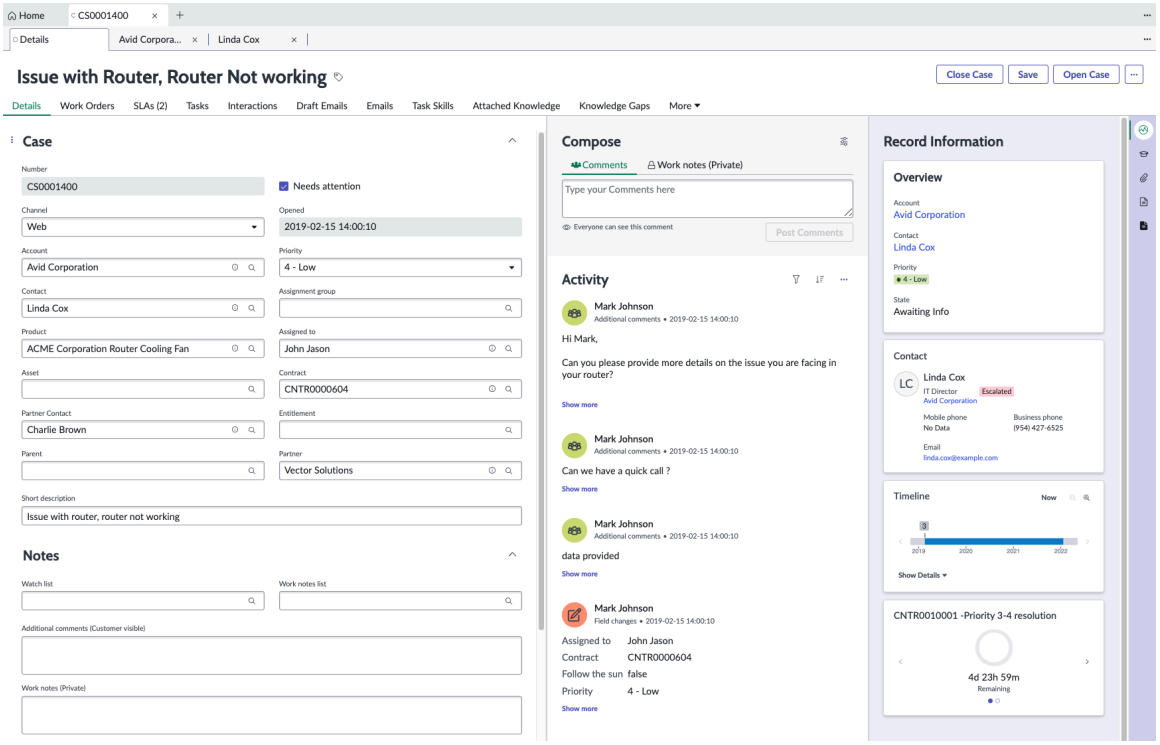
主な機能

一元化されたビュー

ケースに関連するすべての詳細を 1 つの場所に表示します。

自動翻訳

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

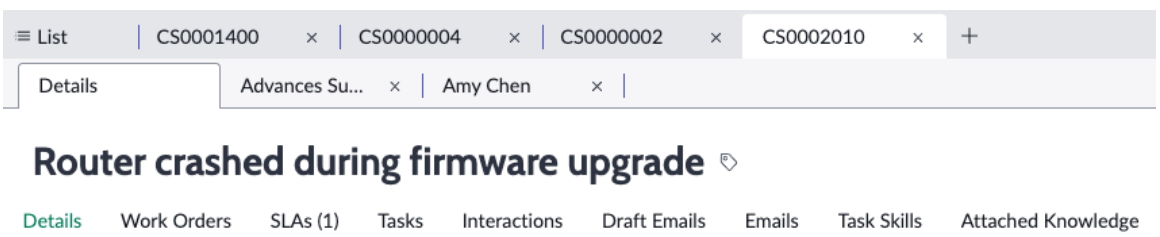


[詳細] タブには、選択したケースに関する包括的な情報を提供する、次のメインセクションがあります。

- ケース：アカウント、連絡先、製品、簡単な説明、アサインされたエージェントなど、ケースに関する詳細を表示します。
- メモ：ケースを扱っているエージェントによって追加されたメモとコメントを表示します。メモは非公開で内部ユーザーにのみ表示されますが、コメントは顧客に表示されます。
- 作成：エージェントがケースに関するメモの入力に使用する [コメント] および [作業メモ] ウィジェットが含まれています。エージェントが [コメント] セクションに入力するテキストは、誰でも見ることができます。ただし、エージェントが [作業メモ] に入力するテキストは非公開であり、内部ユーザーにのみ表示されます。顧客には作業メモは表示されません。
- アクティビティ：ケースオープン以降に発生したすべての処理アクティビティ、会話、および変更を表示します。
- レコード：ケースレコードの簡単な説明を示すカードを表示します。エージェントはこれらのカードをすばやくスキャンして、ケースの概要、連絡先、ケースのタイムライン、残りの解決時間など、ケースに関する重要な情報を取得できます。

マルチタブビュー

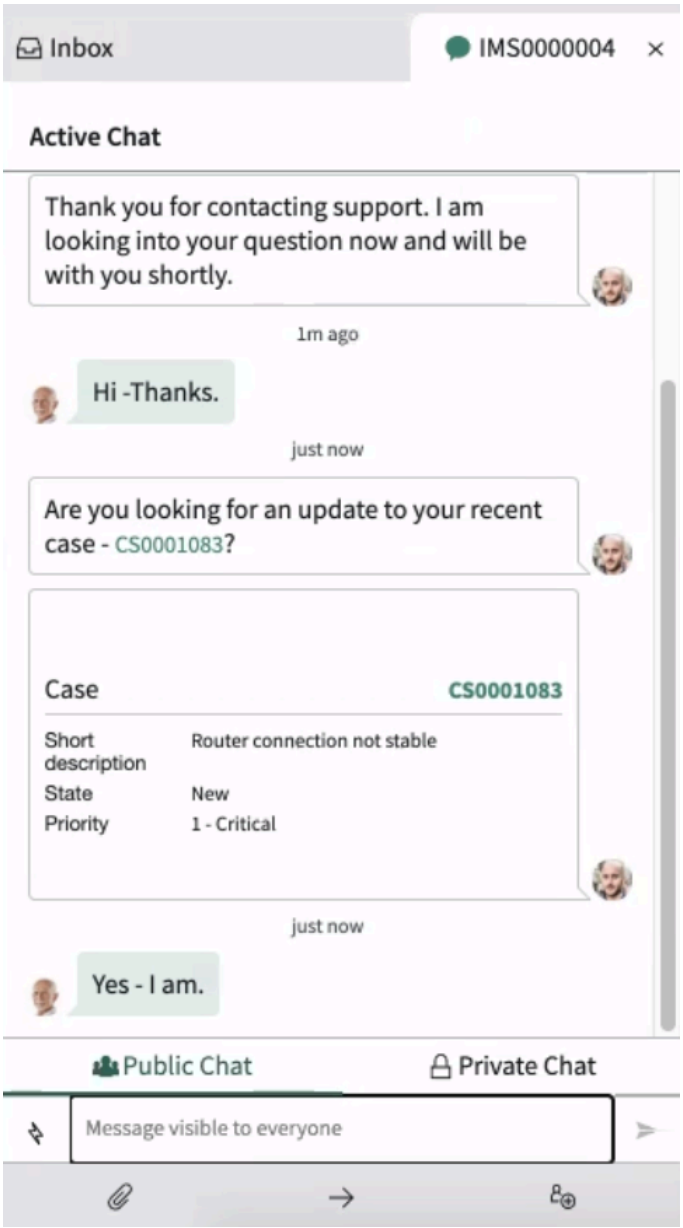
複数のタブとサブタブで、複数のケースと関連レコードを開きます。これらのタブを簡単に切り替えて、顧客との複数のチャット、通話、または問い合わせを処理します。



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

連携されたコミュニケーションチャネル

チャット、電話、SMS、または Walk-up により、同じインターフェイス内で顧客とリアルタイムでやり取りできます。

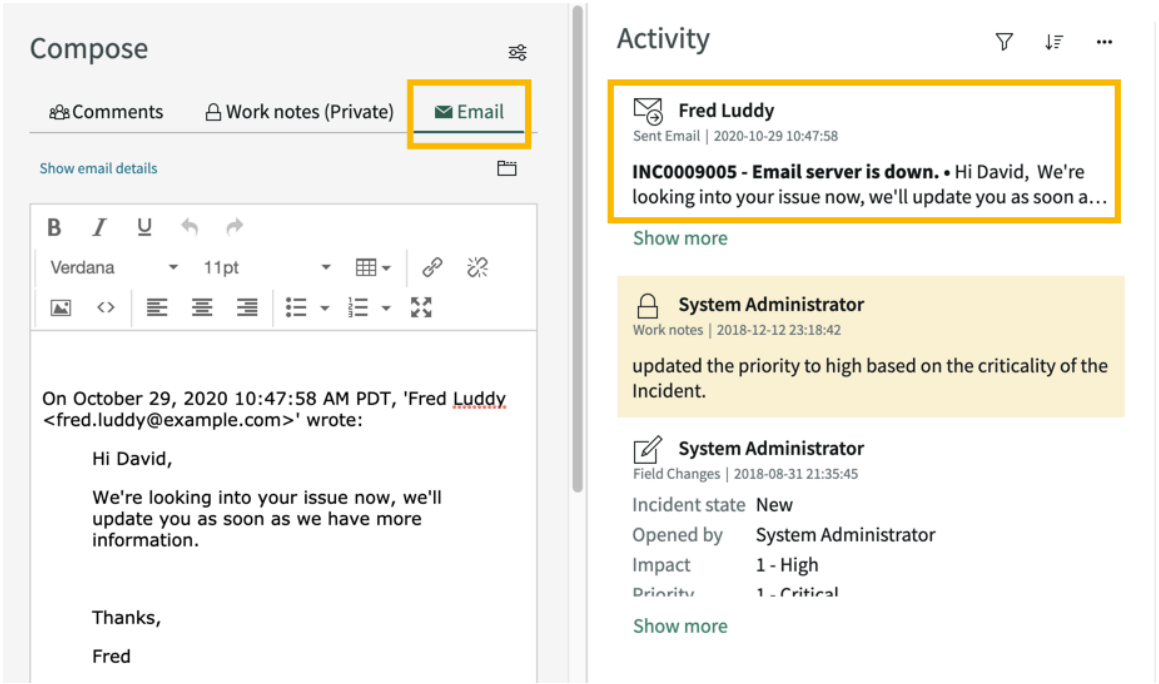


統合メールクライアント

エージェントは、メールの作成に加えて、Activity Stream へのアクセスも可能です。

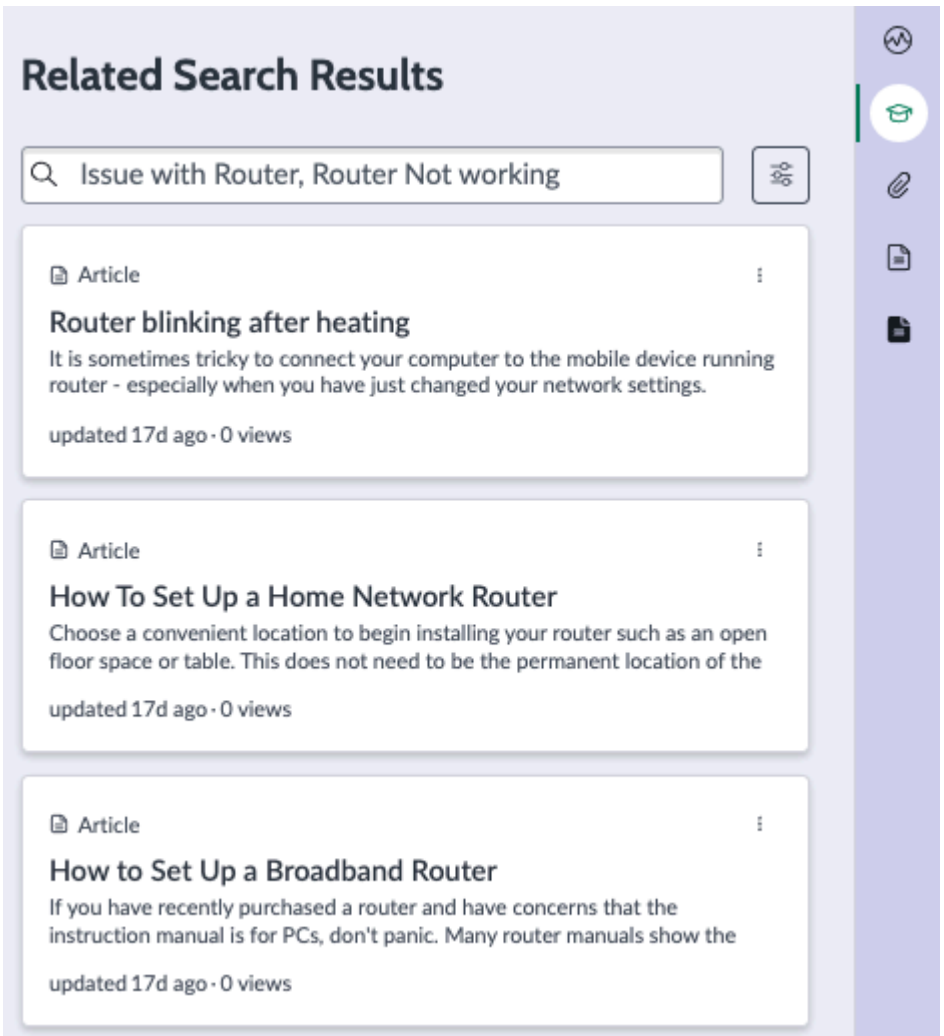
自動翻訳

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



エージェント支援

AI による推奨により、ケースを迅速に解決できます。

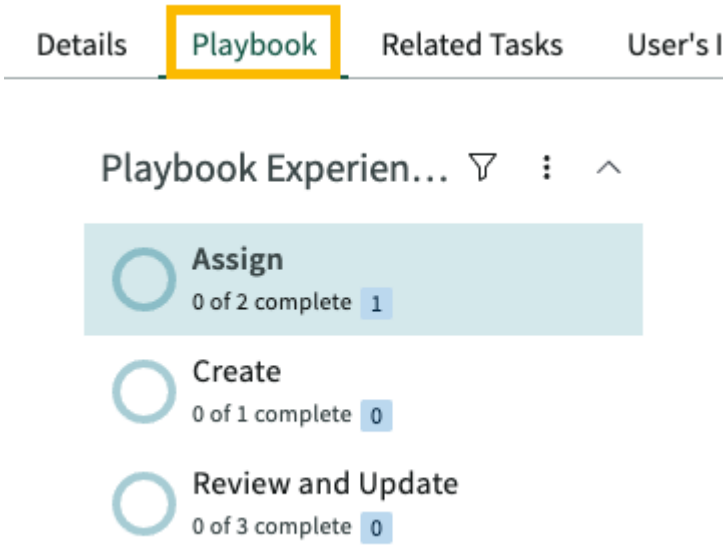


自動翻訳

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

Playbook

シンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを完了します。



CSM ワークスペースインターフェイスを選択

CSM 構成可能ワークスペース、 CSM エージェントワークスペース、またはその両方を設定して使用することができます。

次のトピックでは、各 CSM ワークスペースのメリットについて説明します。エージェントにとって適切なワークスペースを判断するために、これらのメリットを考慮してください。

CSM 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペース は カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで使用可能な 2 つのワークスペースのいずれかで、Next Experience ユーザーインターフェイスを使用します。このワークスペースは、ユーザーのニーズに合わせて簡単に構成および拡張できます。

概要

CSM で提供されるワークスペースを構成して拡張する必要がある場合、または同じインスタンス内のさまざまなブランドのためにワークスペースのテーマを設定する必要がある場合は、CSM 構成可能ワークスペースの利用を検討してください。このワークスペースで、ユーザーは次の操作を実行できます。

- UI Builder でのページレイアウトとコンポーネントの迅速な構成
- カスタムコンポーネントの拡張およびワークスペースへの展開
- UI Builder コンポーネントを利用した、追加のソリューションの構築

UI Builder は WYSIWYG Web ユーザーインターフェイスビルダーです。このツールでは、ワークスペースとポータル Web ベースのエクスペリエンスのためのページをすばやく構築できます。CSM 構成可能ワークスペースは、UI Builder 機能を使用して構築されます。

- このツールの詳細については、「UI Builder」を参照してください。
- UI Builder でのコンポーネントの操作の詳細については、「コンポーネントの操作」を参照してください。
- 利用可能なコンポーネントについては、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components」を参照してください。

自動翻訳

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

Next Experience ユーザーインターフェイス

Next Experience ユーザーインターフェイス (UI) は、インスタンスアプリを統合し、作業が必要なアイテムにアクセスするためのクリック数を減らします。UI は、単一のペインでインスタンス全体のコンテンツにアクセスできる統一ナビゲーションを備えています。ワークスペースと同じペインでコア UI リスト、フォーム、およびダッシュボードにアクセスします。また、コンテキストナビゲーションを使用して、インスタンスを検索し、現在の場所を確認することもできます。詳細については、「Next Experience UI での作業」を参照してください。

構成可能なワークスペースの新しいビジュアルデザインにより、コンポーネントレベルのテーマを制御し、ダークモードを有効にすることができます。詳細については、「Next Experience でのテーマの探索」を参照してください。

新しいビジュアルデザインでは、コンパクトな圧縮スペーシングモードも提供されます。このモードでは、フォームフィールドとコントロール、およびリストの行と列の間隔を狭めることで、ブラウザーウィンドウに表示される情報量を最適化します。詳細については、「Configure Next Experience display preferences (Next Experience の表示設定を構成する)」を参照してください。

User Experience Analytics

User Experience Analytics アプリケーションでは、Service Portal インスタンス内の ServiceNow モバイルプラットフォームおよび Web 資産によって構築された Web アプリケーションおよびモバイルアプリケーションのユーザーに対して、重要業績評価指標を監視するためのダッシュボードビューが提供されます。このアプリケーションを使用すると、測定基準とインタラクションを可視化してユーザーエクスペリエンスをより的確に把握し、より直観的な操作をユーザーに提供します。

分析モジュール には、アプリの使用状況、技術的、地理的、イベント、およびユーザーのつなぎとめのデータがいくつかの視覚化タイプで表示されます。イベント を使用して、メニューの選択、ボタンのクリック、スワイプなどのユーザーがトリガーしたイベントの発生を表示し、構成可能なワークスペースの使用状況を監視します。

アプリケーション情報

CSM 構成可能ワークスペース アプリケーションは、ServiceNow Store で入手可能です。アプリケーションが提供するワークスペースでは、Next Experience UI Builder を使用して簡単に構成および拡張できます。CSM 構成可能ワークスペース を使用すると、エージェントは顧客とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、問題の解決を行うことができます。

ストアでアプリを要求する

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

CSM Agent Workspace

CSM エージェントワークスペース は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能な 2 つのワークスペースのいずれかです。Customer Service Management を、ITSM、ITOM、PPM などの他の ServiceNow アプリケーションと統合する必要がある場合は、CSM Agent Workspace の利用を検討してください。

自動翻訳

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

重要:
CSM エージェントワークスペース は現在廃止されており、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。 CSM 構成可能ワークスペース は、この機能の最新のエクスペリエンスを提供します。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

CSM エージェントワークスペース を使用すると、Customer Service Management を次のアプリケーションと統合できます。

- IT Service Management (ITSM)：この統合を使用して、カスタマーサービスケースから要求、インシデント、問題、および変更レコードを作成します。さらに外部ユーザーは、カスタマーサービスポータルおよびコンシューマーサービスポータルからこれらのレコードを表示できます。
- IT Operations Management (ITOM)：この統合を使用して、手動または自動でプロアクティブにアラートからケースを作成し、アラートによって影響を受けるアカウントと対応するインストールベースのアイテムを追跡できます。
- Customer Project Management との統合：この統合を使用して、顧客アカウントのプロジェクトとプロジェクトタスクを作成し、エンドユーザーが Customer Service Portal からプロジェクトとタスクを表示できるようにします。

注:
これらの統合で提供されたタスクとワークフローを使用するには、必ず CSM エージェントワークスペース を設定してください。

CSM ワークスペースの機能

Customer Service Management ワークスペースには、顧客を支援してケースを解決するために、エージェントが利用できる機能がいくつかあります。

CSM ワークスペースのインターフェイス機能

これらのトピックを参照して、CSM ワークスペースのインターフェイス、ランディングページ、およびフォームについて概要を理解してください。

CSM ワークスペースの機能の概要

機能の概要	説明
CSM ワークスペースのインターフェイスの概要	CSM ワークスペースのインターフェイス、インターフェイスを構成するさまざまな領域、およびコンポーネントについて概説します。
CSM ワークスペースのランディングページ	新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。
CSM ワークスペースのフォームヘッダー	構成可能なフォームヘッダー、ヘッダーに含まれるプライマリ値とセカンダリ値、およびこの情報が表示される場所の概要を示します。
CSM ワークスペースフォームの機能	エージェントアクション、アカウント階層、特記事項、関連リスト、およびエージェント支援について概説します。
CSM ワークスペースのフォームリボンとコンポーネント	ケースの詳細の簡単な概要をエージェントに提供します。このフォームリボンのコンポーネントには、連絡先、コンシューマーの概要、タイムライン、SLA 詳細など、ケースの関連情報が表示されます。

自動翻訳

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

その他の機能

CSM ワークスペースでは、いくつかの追加機能を利用できます。

CSM ワークスペースのその他の機能

機能	説明
CSM 向け AWA	Advanced Work Assignment (AWA) を使用すると、可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。
Workforce Optimization for Customer Service	人員の最適化を使用して、人員の生産性を管理および維持します。作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。
顧客セントラル (Customer Central)	顧客セントラル (Customer Central) を使用して、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約し、エージェントに提供します。この機能により、エージェントは、顧客の問題をすばやく特定し、効率的で協力的なサービスを提供できるようになります。
Customer Service ケースのタイプ	ケースタイプを使用し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、クレジットカードの紛失や欠損など、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。
Proactive Customer Service Operations	この機能を使用して、顧客が使用するデジタルサービスを追跡し、サービス中断のケースを積極的に作成します。
Customer Service Management 用 Playbook	Playbook を使用して、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するのに必要なタスクを完了するためのステップバイステップガイダンスを提供します。
Customer Service Management の解決ガイド	Guided Decisions を使用して、カスタマーサービスエージェントが、構造化されたトラブルシューティングプロセスを実行できるようにガイドすることで、複雑なケースをより迅速かつ効率的に解決します。
ルックアップおよび検証	この機能を使用すると、エージェントは、名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。
ケースアクションステータス	エージェントが注意が必要なケースを簡単に識別できるように、ケースアクションステータス機能を使用します。
ケース解決までの推定時間	機械学習を使用して、簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループなどのケース属性に基づいて、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。

自動翻訳

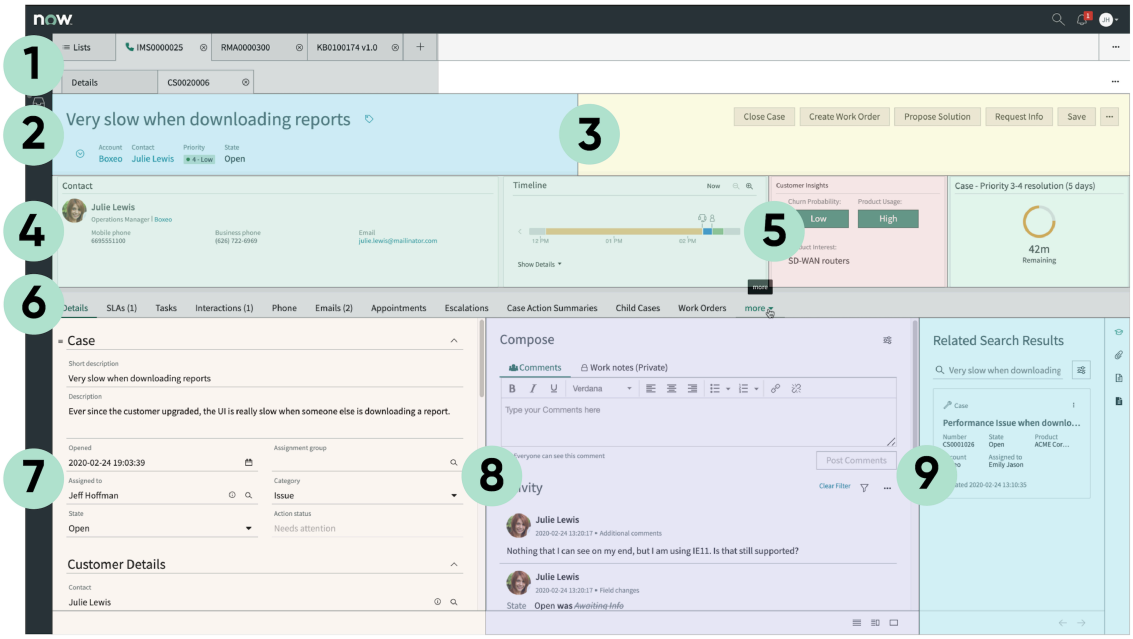
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ワークスペースのインターフェイスの概要

CSM ワークスペースの概要とその仕組みについて説明します。

機能

CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方に備わっている次の機能を使用して、複数のケース、アカウント、および顧客を管理します。



ワークスペースの機能

番号	機能	説明
1	マルチタブインターフェイス	タブを使用して、複数のオープンなレコード間を簡単に移動できます。 • ケースレコードは、トップレベルのタブに開きます。 • 関連するレコード (アカウントや連絡先など) は、トップレベルのタブの下にあるサブタブに表示されます。
2	フォームヘッダー	フォームヘッダーの構成可能なフィールドでは、ケース、アカウント、および連絡先情報の簡単な概要を把握できます。 • CSM エージェントワークスペース の場合、フォームヘッダーがレコードの上部に表示されます。 • CSM 構成可能ワークスペース では、フォームヘッダーのセカンダリ値は、レコード上部またはコンテキストサイドパネルのプライマリ値の下に表示できます。
3	UI アクション	これらのボタンを使用して、ケースの作成や情報の要求などのアクションを実行します。

自動翻訳

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

ワークスペースの機能 (続く)

番号	機能	説明
4	リボン	構成可能なリボンコンポーネントには、連絡先またはコンシューマーの概要、タイムライン、アクティブな SLA、および解決までの推定時間が表示されます。 • CSM エージェントワークスペース の場合、リボンは、フォームヘッダーの下、レコードの上部に表示されます。 • CSM 構成可能ワークスペースでは、リボンはフォームヘッダーの下またはコンテキストサイドパネルに表示できます。
5	カスタムリボンコンポーネント	独自のリボンコンポーネントを作成し、ワークスペースに追加します。この例には、顧客インサイトと呼ばれるカスタムコンポーネントが含まれています。
6	関連リスト	タブをクリックすると、関連情報が表示されます。その他のタブを表示するには、[その他] をクリックします。
7	フォームのフィールド	[詳細] タブには、フォームフィールドが表示されます。ケースフォームの場合、デフォルトのレイアウトでは、ケースの詳細がアクティビティストリームと並んで表示されます。
8	アクティビティストリーム	アクティビティストリームには、ケースアクティビティの時系列レコードが表示されます。ケースフォームでは、アクティビティストリームがデフォルトのレイアウトの中心に表示され、エージェントがケース履歴を簡単にスクロールできるようになっています。
9	コンテキストサイドパネル	エージェント支援を使用すると、解決済みのケース、ナレッジベース、コミュニティサイトなど、複数のソースにわたって情報をすばやく検索できます。コンテキストサイドパネルでレコード情報を表示したり、ファイルを添付したり、テンプレートを選択したりすることもできます。 予測インテリジェンス では、エージェントは重大な問題および重大なケースに関する類似ケースや推奨事項も確認できます。詳細については、「Similar case recommendation (類似ケースの推奨事項)」を参照してください。

CSM ワークスペースのランディングページ

ランディングページは、ワークスペースでユーザーに表示される最初の画面です。ランディングページには、ユーザーにアサインされたロールに合わせて調整されたコンテンツが表示され、ユーザーが作業を開始するために必要な情報が提供されます。

ランディングページには、フィルタリングされたリスト、KPI など、ユーザーが一箇所で情報にアクセスできるようにする機能を含めることができます。CSM ワークスペースのランディングページでは、カスタマーサービスエージェントとマネージャーに対し、アサインされたケースとケースタスクのリスト、およびエージェント、グループおよび組織の測定基準が表示されます。

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

自動翻訳

エージェントはランディングページを使用して作業を開始し、ケースとケースタスクをすばやくスキャンして優先順位を付け、レコードにアクセスし、パフォーマンスを追跡できます。

CSM 構成可能ワークスペース ランディングページ

CSM 構成可能ワークスペースにはいくつかのランディングページがあります。

CSM ランディングページと CSM ランディングページ - プレミアム

これらのランディングページでは、コンポーネントを使用してリストと測定基準を表示します。管理者は UI Builder でこの情報を設定し、対象者ごとに異なるランディングページを作成できます。

プラグインの有効化に基づいて、ランディングページには 2 つのバージョンがあります。詳細については、「CSM ワークスペースのランディングページのプラグイン」を参照してください。

CSM ダッシュボード

このランディングページでは、ダッシュボードを使用して情報を表示します。ユーザーは、提供されたダッシュボードを複製して必要に応じて変更することも、新しいダッシュボードを作成して他のユーザーと共有することもできます。

CSM エージェントワークスペース のランディングページ

CSM エージェントワークスペース ランディングページがあります。詳細については、「CSM Agent Workspace ランディングページ」を参照してください。

CSM ワークスペースのランディングページのプラグイン

次の表に、CSM ワークスペースのランディングページのプラグイン要件を示します。

CSM ランディングページのプラグイン要件

ランディングページ	プラグイン要件
CSM ランディングページ (CSM 構成可能ワークスペースの場合)	CSM 構成可能ワークスペース プラグイン (sn_csm_wrkspc) で利用できます。
CSM ランディングページ - プレミアム	次のプラグインで使用できます。 • CSM 構成可能ワークスペース (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
CSM ダッシュボード	CSM 構成可能ワークスペース プラグイン (sn_csm_wrkspc) で利用できます。 <別のダッシュボードとタブを表示するには、プラグインに関する情報での更新が必要です>。
CSM ランディングページ (CSM エージェントワークスペースの場合)	Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインで利用できます。

自動翻訳

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

CSM ランディングページ

CSM ランディングページでは、アサインされたケースとケースタスクのリストと、エージェント、グループおよび組織の測定基準のリストがユーザーに対して表示されます。

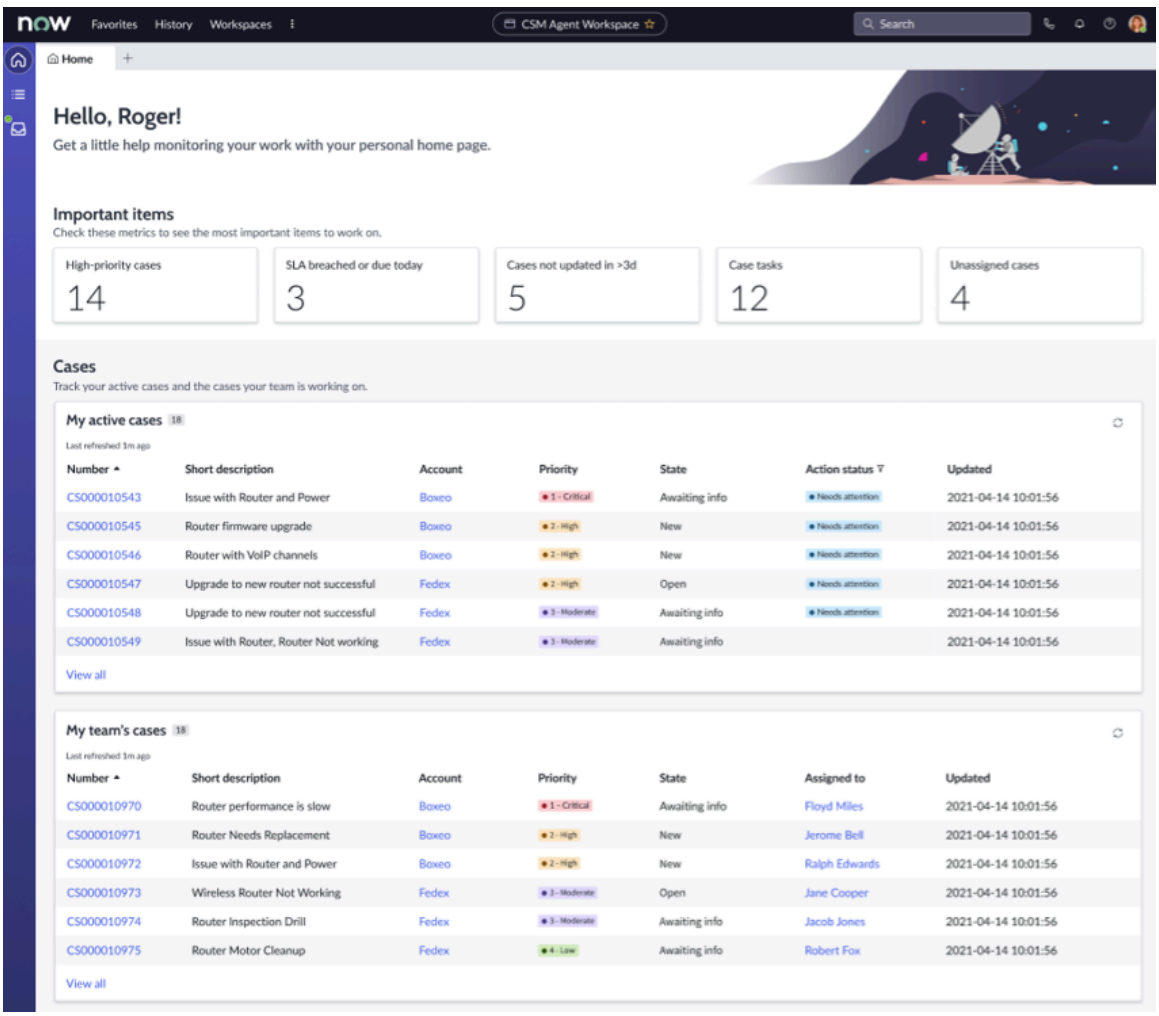
カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、CSM ランディングページを使用して、作業の迅速なスキャンと優先順位付け、レコードへのアクセス、およびパフォーマンスの追跡を行います。管理者は、 独自のビジネスニーズを満たすために、UI Builder のランディングページをカスタマイズできます。

CSM ランディングページには、ケース情報を表示するコンポーネントに加えて、コンポーネントデータをさらに細分化するための可視化も含まれています。これらの可視化は、それぞれデータソースに接続されています。たとえば、[高優先度のケース] コンポーネントには、P1 とエスカレーション済みケースの可視化に加え、注意が必要なケースも含まれます。

CSM ランディングページは、CSM 構成可能ワークスペース (sn_csm_wrkspc) プラグインで利用できます。このランディングページは、CSM 構成可能ワークスペースのデフォルトのランディングページです。

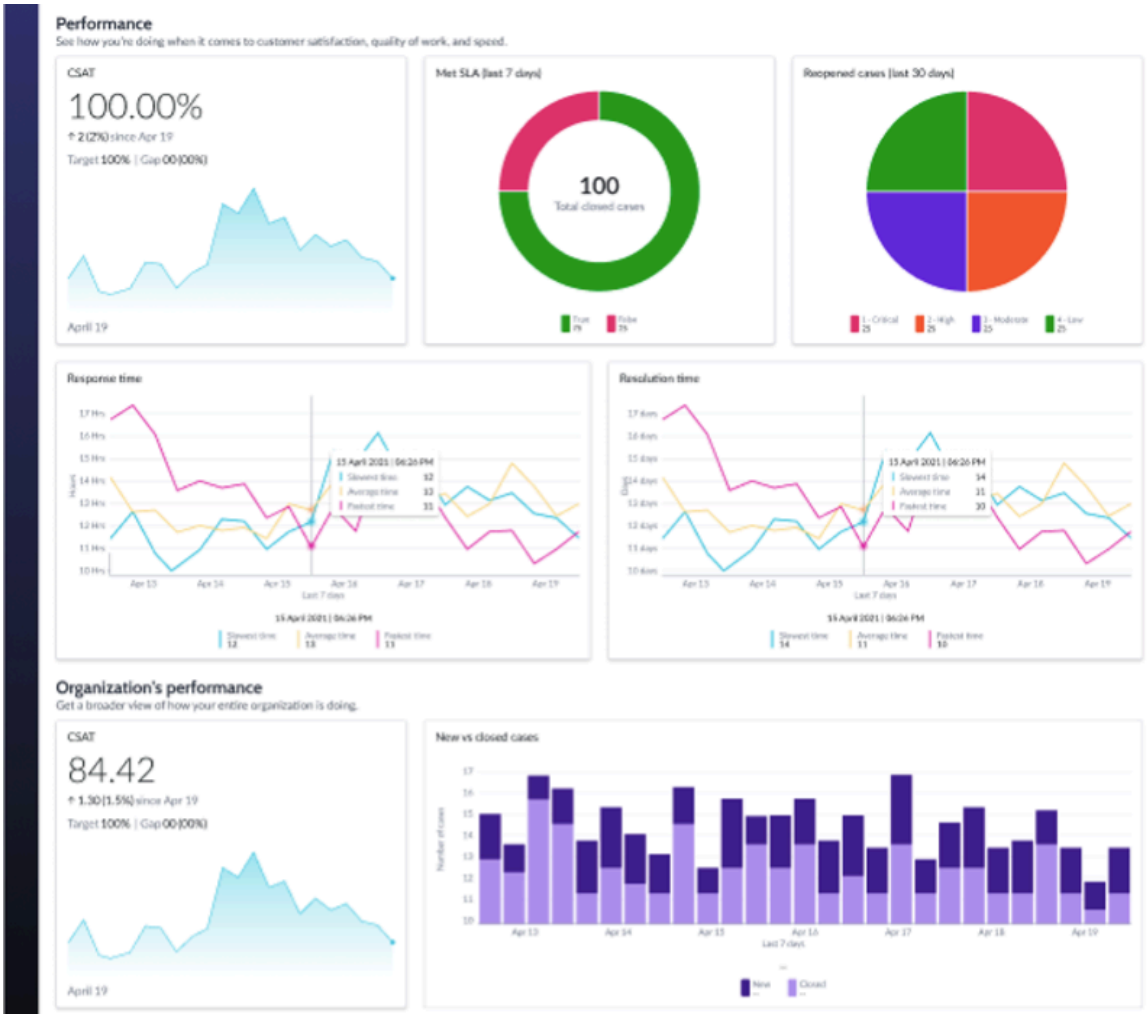
注:
既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしていないアップグレードのお客様は、Washington DC リリースで利用可能なランディングページに自動的にアップグレードされます。既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしたアップグレードのお客様は、Washington DC ランディングページを手動で受け入れる必要があります。

CSM ランディングページ - アサインされたケースとケースタスク



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

CSM ランディングページ - パフォーマンス測定基準



CSM ランディングページのセクションとコンポーネント

CSM ランディングページには、重要なアイテム、レコードリスト、およびパフォーマンスデータを表示するさまざまなセクションとコンポーネントが含まれています。

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント

セクション	説明
重要なアイテム	このセクションには、エージェントの最も重要な作業アイテムを表示する単一スコアカードが含まれています。 • 高優先度ケース：P1 ケース、エスカレーション済みケース、および注意が必要なケースが含まれます。 • **SLA** 違反または今日が期限 • **4** 日間以上更新がないケース • ケースタスク • 未アサインのケース：未アサインで、エージェントのいずれかのアサイン先グループに属するケース。

自動翻訳

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

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント (続く)

セクション	説明
	スコアカードをクリックすると、適切なフィルター条件を持つレコードリストが表示されます。
ケース	このセクションには、次の 2 つのレコードリストが含まれています。 • 自分のアクティブなケース • 自分のチームのケース ケース番号をクリックすると、新しいタブが開き、ケースレコードが表示されます。
パフォーマンス	このセクションには、エージェントのパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **SLA** 適合 (過去 **7** 日間) • 再オープンされたケース (過去 **30** 日間) Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced プラグインを有効化すると、[パフォーマンス] セクションで次のインジケーターを使用できます。 • **CSAT**：過去 7 日間にエージェントにアサインされたケースに基づく顧客満足度スコア。 • 応答時間 • 解決時間 インジケーターをクリックすると、レコードのフィルター済みリストまたは KPI 詳細ページが表示されます。
組織のパフォーマンス	このセクションには、組織のパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **CSAT**：過去 7 日間の顧客満足度スコア。 • 新規ケースとクローズ済みケース：過去 7 日間の新規ケースおよびクローズ済みケースの日次集計。 インジケーターをクリックすると、KPI 詳細ページが表示されます。 **注:** このセクションは CSM ランディングページ - プレミアムで使用できますが、Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced プラグインの有効化が必要です。

自動翻訳

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

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成

エージェントのランディングページを作成するには、UI Builder を使用します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成
- ワークスペースのカスタムランディングページの作成
- UI Builder でのカスタムランディングページの作成

複数のランディングページの作成

複数のランディングページを作成することができます。ただし、ユーザーに対して表示されるのは、単一のランディングページのみです。表示されるランディングページは、次の設定によって異なります。

- [アクティブ] フィールドの設定。ランディングページを表示するには、このフィールドを [true] に設定する必要があります。
- ランディングページの [順序]。順序値が小さいページは、順序値が大きいページよりも優先されます。最も低い番号のアクティブなページが表示されます。
- 権限が定義されている場合、ユーザーは、必要なロールがあるか、または必要なアサイン先グループのメンバーであるかどうかをランディングページで確認できます。複数のロールとアサイン先グループ条件は、OR 条件として扱われます。

CSM ランディングページ - プレミアム

CSM ランディングページ - プレミアムでは、アサインされたケースとケースタスクのリストと、エージェント、グループおよび組織の測定基準のリストがユーザーに対して表示されます。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、CSM ランディングページ - プレミアムを使用して、作業の迅速なスキャンと優先順位付け、レコードへのアクセス、およびパフォーマンスの追跡を行います。管理者は、 独自のビジネスニーズを満たすために、UI Builder のランディングページをカスタマイズできます。

CSM ランディングページ - プレミアムには、ケース情報を表示するコンポーネントに加えて、コンポーネントデータをさらに細分化するための可視化も含まれています。たとえば、[高優先度のケース] コンポーネントには、P1 とエスカレーション済みケースの可視化に加え、注意が必要なケースも含まれます。また、[パフォーマンス] セクションと [組織のパフォーマンス] セクションに追加のインジケーターと可視化も含まれます。これらの可視化は、それぞれデータソースに接続されています。

CSM ランディングページ - プレミアムは、次のプラグインで利用できます。

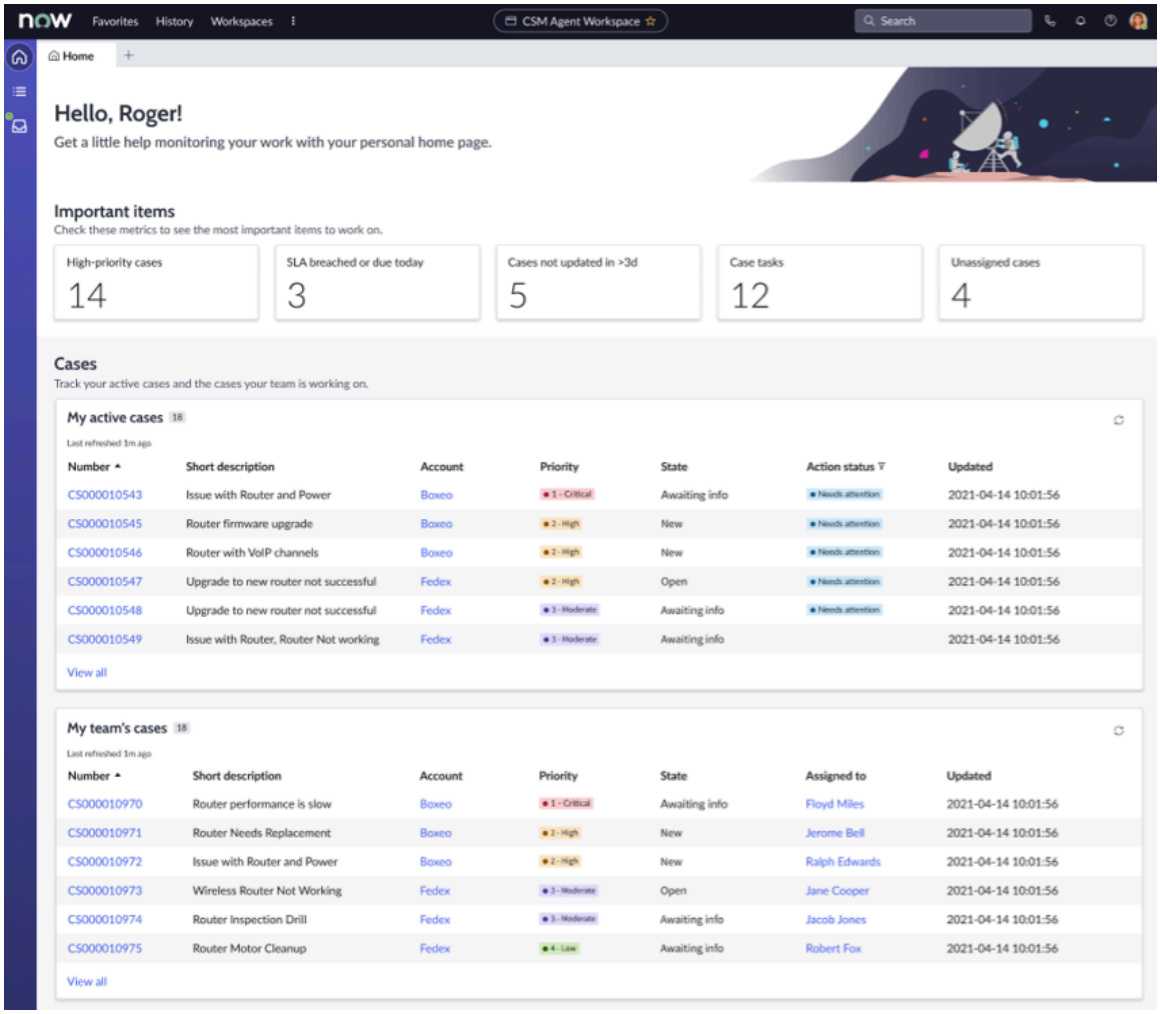
- CSM 構成可能ワークスペース (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

注:
既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしていないアップグレードのお客様は、Washington DC リリースで利用可能なランディングページに自動的にアップグレードされます。既存の CSM 構成可能ワークスペース ランディングページをカスタマイズしたアップグレードのお客様は、Washington DC ランディングページを手動で受け入れる必要があります。

自動翻訳

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

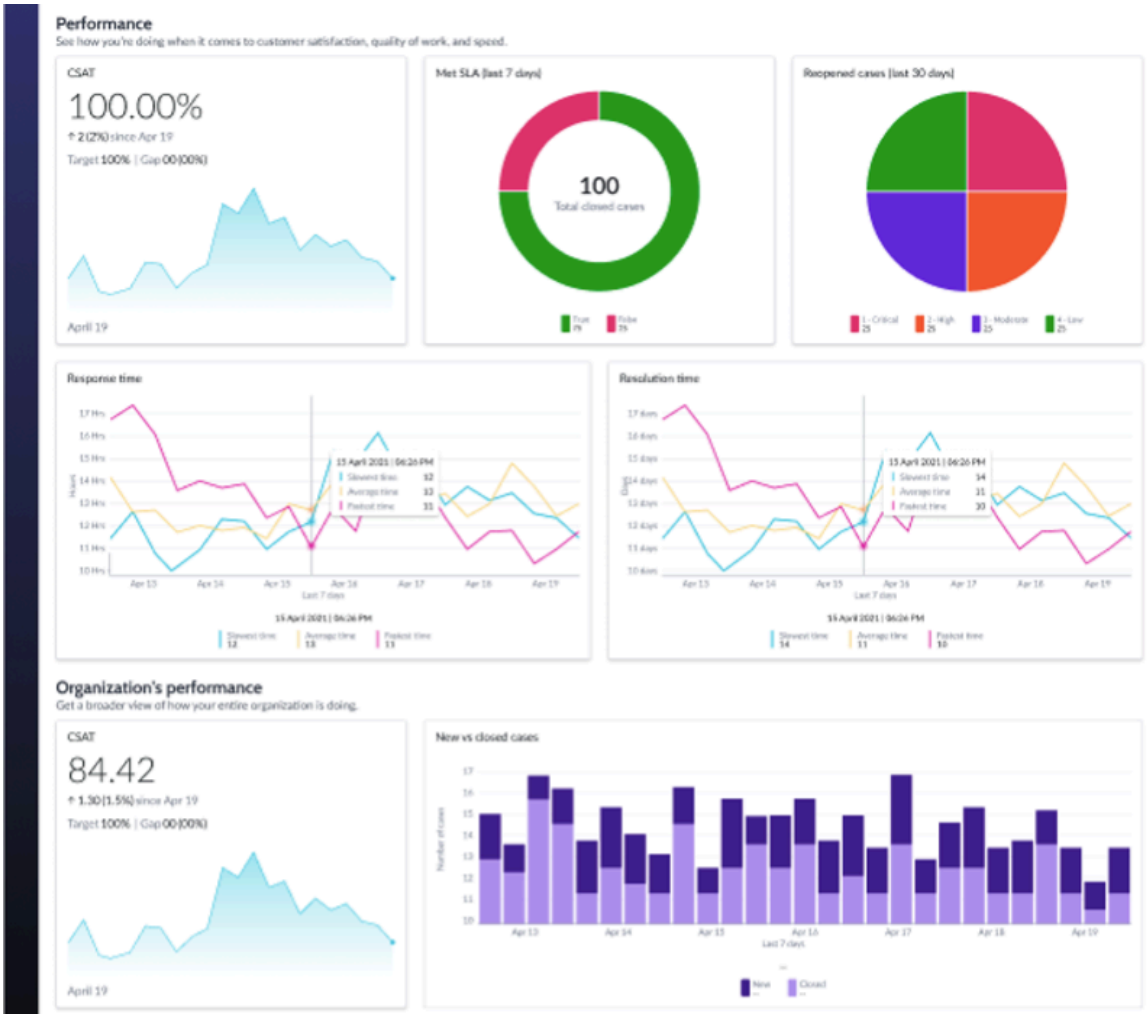
CSM ランディングページ - アサインされたケースとケースタスク



自動翻訳

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

CSM ランディングページ - パフォーマンス測定基準



CSM ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント

CSM ランディングページには、重要なアイテム、レコードリスト、およびパフォーマンスデータを表示するさまざまなセクションとコンポーネントが含まれています。

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント

セクション	説明
重要なアイテム	このセクションには、エージェントの最も重要な作業アイテムを表示する単一スコアカードが含まれています。 • 高優先度ケース：P1 ケース、エスカレーション済みケース、および注意が必要なケースが含まれます。 • **SLA** 違反または今日が期限 • **4** 日間以上更新がないケース • ケースタスク • 未アサインのケース：未アサインで、エージェントのいずれかのアサイン先グループに属するケース。

自動翻訳

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

CSM ランディングページと **CSM** ランディングページ - プレミアムのセクションとコンポーネント (続く)

セクション	説明
	スコアカードをクリックすると、適切なフィルター条件を持つレコードリストが表示されます。
ケース	このセクションには、次の 2 つのレコードリストが含まれています。 • 自分のアクティブなケース • 自分のチームのケース ケース番号をクリックすると、新しいタブが開き、ケースレコードが表示されます。
パフォーマンス	このセクションには、エージェントのパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **SLA** 適合 (過去 **7** 日間) • 再オープンされたケース (過去 **30** 日間) Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced プラグインを有効化すると、[パフォーマンス] セクションで次のインジケーターを使用できます。 • **CSAT**：過去 7 日間にエージェントにアサインされたケースに基づく顧客満足度スコア。 • 応答時間 • 解決時間 インジケーターをクリックすると、レコードのフィルター済みリストまたは KPI 詳細ページが表示されます。
組織のパフォーマンス	このセクションには、組織のパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **CSAT**：過去 7 日間の顧客満足度スコア。 • 新規ケースとクローズ済みケース：過去 7 日間の新規ケースおよびクローズ済みケースの日次集計。 インジケーターをクリックすると、KPI 詳細ページが表示されます。 **注:** このセクションは CSM ランディングページ - プレミアムで使用できますが、Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced プラグインの有効化が必要です。

自動翻訳

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

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成

エージェントのランディングページを作成するには、UI Builder を使用します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- CSM 構成可能ワークスペースのランディングページの作成
- ワークスペースのカスタムランディングページの作成
- UI Builder でのカスタムランディングページの作成

複数のランディングページの作成

複数のランディングページを作成することができます。ただし、ユーザーに対して表示されるのは、単一のランディングページのみです。ユーザーに表示されるランディングページは、次の設定によって異なります。

- [アクティブ] フィールドの設定。ランディングページを表示するには、このフィールドを [true] に設定する必要があります。
- ランディングページの [順序]。順序値が小さいページは、順序値が大きいページよりも優先されます。
- 権限が定義されている場合、ユーザーは、必要なロールがあるか、または必要なアサイン先グループのメンバーであるかどうかをランディングページで確認できます。複数のロールとアサイン先グループ条件は、OR 条件として扱われます。

ダッシュボードのランディングページ

ユーザーが CSM 構成可能ワークスペースでダッシュボードを表示、カスタマイズ、および共有し、これらのダッシュボードをランディングページとして使用できるようにします。

ワークスペースダッシュボードを使用すると、エージェントやマネージャーなどのユーザーが独自の測定基準を構成およびカスタマイズできます。これらのユーザーは、利用可能なダッシュボードを切り替えたり、ダッシュボードのリストと測定基準を変更して重要な情報を追跡したりできます。また、同僚やチーム間でダッシュボードを共有することもできます。

ワークスペースダッシュボードを表示するには、システム管理者が CSM ダッシュボードのランディングページバリアントをアクティブにし、ユーザー権限を設定します。設定すると、ページ対象者に含まれるユーザーには、CSM 構成可能ワークスペースのダッシュボードの概要ランディングページと、そのページに含まれるデフォルトのダッシュボードが表示されます。

ダッシュボードは、ダッシュボードの概要ランディングページにタイルで表されます。個々のタイルには、タイトル、作成者、ダッシュボードが認定されているかどうかが表示されるほか、ログイン中のユーザーがダッシュボードをブックマークしたことが表示されます。

ダッシュボードのランディングページのメリット

ダッシュボードをランディングページとして使用すると、ユーザーの柔軟性が向上します。ダッシュボードを簡単にカスタマイズできると、ページが大幅に使いやすくなります。ユーザーは、独自のリストと測定基準を作成して必要な情報を表示し、これらのダッシュボードを他のユーザーと共有できます。たとえば、チームが単一のダッシュボードを共有することも、新しいエージェントが共有ダッシュボードを変更して独自のダッシュボードを作成することもできます。システム管理者による構成の必要がないため、ダッシュボードの作成はごく短時間で作成できます。

アプリケーション情報

[CSM ダッシュボード] ランディングページのバリアントは、CSM and FSM Configurable Workspace Foundation プラグイン (com.snc.uib.cwf_workspace) に含まれています。

自動翻訳

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

CSM and FSM Configurable Workspace プラグインを含む CSM Configurable Workspace アプリケーションは、ServiceNow Store から入手できます。

このランディングページのバリアントで利用可能なデフォルトのダッシュボードは、ユーザーロールに応じて異なります。これらのダッシュボードの一部では、すべてのダッシュボード情報を表示するために追加のプラグインが必要です。次のようなプラグインがあります。

- Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Performance Analytics – Content Pack – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium for Customer Service (com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - Content Pack – Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa)

ストアでアプリを要求する

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

CSM ダッシュボードのランディングページバリアントのアクティブ化

CSM ダッシュボードのランディングページバリアントは、 **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースエクスペリエンスのオプションのページバリアントです。デフォルトでは、このページバリアントは非アクティブとしてマークされ、順序値は 0 です。アクティブ化され、最小の順序番号に設定されると、ページ対象者に含まれるユーザーに対してデフォルトの CSM ランディングページの代わりに **CSM** ダッシュボードのランディングページが使用されます。

> **注:**
> デフォルトのランディングページである「ダッシュボードの概要」、およびそのページに含まれるデフォルトのダッシュボードは、読み取り専用モードで使用でき、例として提供されています。ランディングページとダッシュボードの複製を作成してカスタマイズすることをお勧めします。

ページバリアントの有効化と順序の設定の詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

ダッシュボードの概要ランディングページのユーザーロール

デフォルトでは、ダッシュボードの概要ランディングページは、次のロールを持つユーザーが使用できます。

- admin
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

> **注:**
> 場所エージェントや関係エージェントなどの他のロールを持つユーザーには、**CSM** ランディングページが引き続き表示されます。

システム管理者は、ページの対象者を設定することで、これらのデフォルトのロールを変更できます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

自動翻訳

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

- 対象者について学習する
- UI Builder ページの対象者を追加

ダッシュボードの概要ランディングページで利用可能なダッシュボードの表示アクセス権は、ロールによって決まります。詳細については、「デフォルトのダッシュボード」を参照してください。

サービスマネジメントエージェントロール (sn_esm_agent) には、データの可視化作成者ロール (viz_creator) が含まれています。これは、可視化デザイナーと可視化ライブラリに関連付けられたロールです。viz_creator ロールを持つユーザーは、可視化を作成できます。カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) およびコンシューマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_consumer_agent) には、sn_esm_agent ロールが含まれます。詳細については、「Data visualizations in Platform Analytics」を参照してください。

ダッシュボードの概要ランディングページのデフォルトのダッシュボード

ダッシュボードの概要ランディングページでは、4 種類のダッシュボードが使用できます。これらのダッシュボードは、admin ロールを含むすべてのユーザーが読み取り専用モードで使用できます。ユーザーは、これらのダッシュボードを複製し、複製したダッシュボードに必要な変更を加えることができます。

注:
これらのダッシュボードは、Platform Analytics experience からも利用できます。

ダッシュボードの概要ランディングページには、次のようなエージェント用ダッシュボードが含まれています。

- カスタマーサービスエージェント
- カスタマーサービスエージェント - 詳細

ダッシュボードの概要ランディングページには、次のようなマネージャーおよび管理者用ダッシュボードが含まれています。

- カスタマーサービスエージェント
- カスタマーサービスエージェント - 詳細
- カスタマーサービスマネージャー
- カスタマーサービスマネージャー - 詳細

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページのダッシュボード

ランディングページ	詳細
カスタマーサービスエージェント	CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) プラグインで利用できます。 初期設定では、カスタマーサービスエージェントダッシュボードの [自分の作業] タブにウィジェットが含まれています。 **注:** このタブはダッシュボード上の唯一のタブであるため、表示されません。

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

CSM 構成可能ワークスペースのランディングページのダッシュボード (続く)

ランディングページ	詳細
	Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) プラグインを有効にすると、すべてのタブを含む完全な　カスタマーサービスエージェントダッシュボードが提供されます。
Customer Service Agent - 詳細	次のプラグインで使用できます。 • CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Content Pack – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Performance Analytics - Content Pack – Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) プラグインを有効にすると、[組織の傾向] タブに次の 2 つのウィジェットが追加されます。 • 問題のある自分のケース • 作成された自分の KB
カスタマーサービスマネージャー	次のプラグインで使用できます。 • CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) Performance Analytics - Content Pack - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) プラグインを有効にすると、すべてのタブを含む完全なカスタマーサービスマネージャーダッシュボードが提供されます。
カスタマーサービスマネージャー - 詳細	次のプラグインで使用できます。 • CSM 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Content Pack – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Performance Analytics - Content Pack – Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) プラグインを有効にすると、カスタマーサービスマネージャー - 詳細ダッシュボードに [作業アサイン分析] タブが追加されます。

ダッシュボードの認定

admin ロールを持つユーザーは、ダッシュボードを認定して、ダッシュボードが会社によって承認され、使用が推奨されていることを示すことができます。ダッシュボードの概要ランディングページから利用可能なデフォルトのダッシュボードは認定済みであり、管理者はこの設定を変更できません。管理者は、新しいダッシュボードのみを認定できます。詳細については、「Certify a Platform Analytics dashboard」を参照してください。

自動翻訳

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

ダッシュボードの操作

エージェントは、独自のダッシュボードを作成し、それらのダッシュボードを他のエージェントまたはアサイン先グループと共有できます。たとえば、エージェントは、週末の一時的なアサインなど、特定のアサインをサポートする測定基準とリストを使用してダッシュボードを作成できます。

ダッシュボードの概要ランディングページから、マネージャーとエージェントは次の操作を実行できます。

- ロールで利用可能なデフォルトのダッシュボードを表示します。
- 利用可能なダッシュボードをフィルタリングします。
- ダッシュボードタイルを選択して、ダッシュボードを新しいタブに表示します。複数のダッシュボードが利用可能な場合、ユーザーはダッシュボードピッカーから選択して、利用可能なダッシュボードを切り替えることができます。
- デフォルトのダッシュボードを複製してカスタマイズします。
- ダッシュボード名、説明、可視性などのダッシュボードの詳細を表示します。
- 構成パネルを使用してダッシュボードを編集します。
- 他のユーザーまたはグループとダッシュボードを共有し、編集権限または表示専用権限を付与します。
- 新しいダッシュボードを作成します。
- Platform Analytics ワークスペース から可視化要素を作成して共有します。

詳細については、次の表のタスクの説明を参照してください。

ダッシュボードのランディングページでのユーザーのタスク

タスク	説明
ロールで利用可能なデフォルトのダッシュボードを表示	**1.** 選択 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース. ダッシュボードの概要ランディングページに、利用可能なダッシュボードが表示されます。 **2.** ダッシュボードタイルを選択して、ダッシュボードを新しいタブに表示します。
ダッシュボードの詳細を表示	**1.** ダッシュボードを選択します。 **2.** 情報アイコン ( ) を選択して、[詳細] パネルを開きます。
ダッシュボードをフィルタリング	ダッシュボードの概要ランディングページでは、いくつかのフィルターオプションを使用できます。ユーザーは、次の方法で利用可能なダッシュボードをフィルタリングできます。 • 名前または所有者別 (検索バー内) • 最近：最近作成されたダッシュボードを表示します。 • ブックマーク済み：ブックマークされたダッシュボードのみを表示します。 • 認定済み：管理者が認定したダッシュボードのみを表示します。

自動翻訳

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

ダッシュボードのランディングページでのユーザーのタスク (続く)

タスク	説明
	• 自分が作成：自分が作成したダッシュボードのみを表示します。 • 自分と共有：自分と共有されているダッシュボードのみを表示します。 • すべて：自分がアクセスできるすべてのダッシュボードを表示します。
ダッシュボードの複製	**1.** [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 **2.** [複製] を選択します。 **3.** [ダッシュボードを複製 (Duplicating dashboard)] ポップアップウィンドウで、新しい名前と説明を入力します。 **4.** ポップアップウィンドウで [複製] を選択します。 **5.** 複製したダッシュボードにアクセスするには、次の手順を実行します。 ○ 情報メッセージで [開く **(Open it)]** を選択します。 ○ ダッシュボードの概要ランディングページでダッシュボードタイルを選択します。 詳細については、「Duplicate a Platform Analytics dashboard」を参照してください。
ダッシュボードを編集	**1.** [編集] を選択します。 **2.** 目的のダッシュボードタブを選択します。 **3.** 既存の要素を編集するか、新しい要素を追加します。これらのタスクについての詳細は「Edit Platform Analytics dashboards」を参照してください。
ダッシュボードを共有	**1.** [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 **2.** [共有] を選択します。 **3.** [共有ダッシュボード] ポップアップウィンドウで、[アクセス権を付与] フィールドにユーザー、グループ、またはロールを追加します。 **4.** 必要に応じて、ダッシュボードの権限を有効にするチェックボックスをオンにします。 **5.** [閲覧者として追加]または[エディターとして追加] のいずれかを選択します。 **6.** 選択したユーザー、グループ、またはロールが [アクセスを管理] セクションに追加されます。ここから権限を変更できます。 **7.** [確認] をクリックします。

自動翻訳

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

ダッシュボードのランディングページでのユーザーのタスク (続く)

タスク	説明
	詳細については、「Share a Platform Analytics dashboard」を参照してください。
ダッシュボードを作成	1. ダッシュボードの概要ランディングページで、[新規ダッシュボードを作成] を選択します。 2. [新しいダッシュボード] ポップアップウィンドウで、[インラインエディター] を選択します。 3. 名前と説明を入力し、[新規ダッシュボードを作成] を選択します。新しいダッシュボードが編集モードで開きます。 4. ダッシュボードに新しい要素を追加します。このステップの詳細については、「Create a dashboard with the inline editor」を参照してください。 インラインエディターでダッシュボードを作成する場合、ダッシュボード上の情報を整理して入力するために役立つ要素をいくつか使用できます。詳細については、「Platform Analytics dashboard overview」を参照してください。
ダッシュボードを印刷	1. [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 2. [印刷対応] を選択します。 詳細については、「Print a Platform Analytics dashboard」を参照してください。
ダッシュボードのブックマーク	1. [その他のアクション] メニュー ( ) を選択します。 2. [ブックマークに追加] を選択します。 詳細については、「Bookmark a Platform Analytics dashboard」を参照してください。

CSM エージェントワークスペース のランディングページ

CSM エージェントワークスペース のランディングページでは、アサインされたケースとケースタスクのリストと、エージェント、グループおよび組織の測定基準のリストがユーザーに対して表示されます。

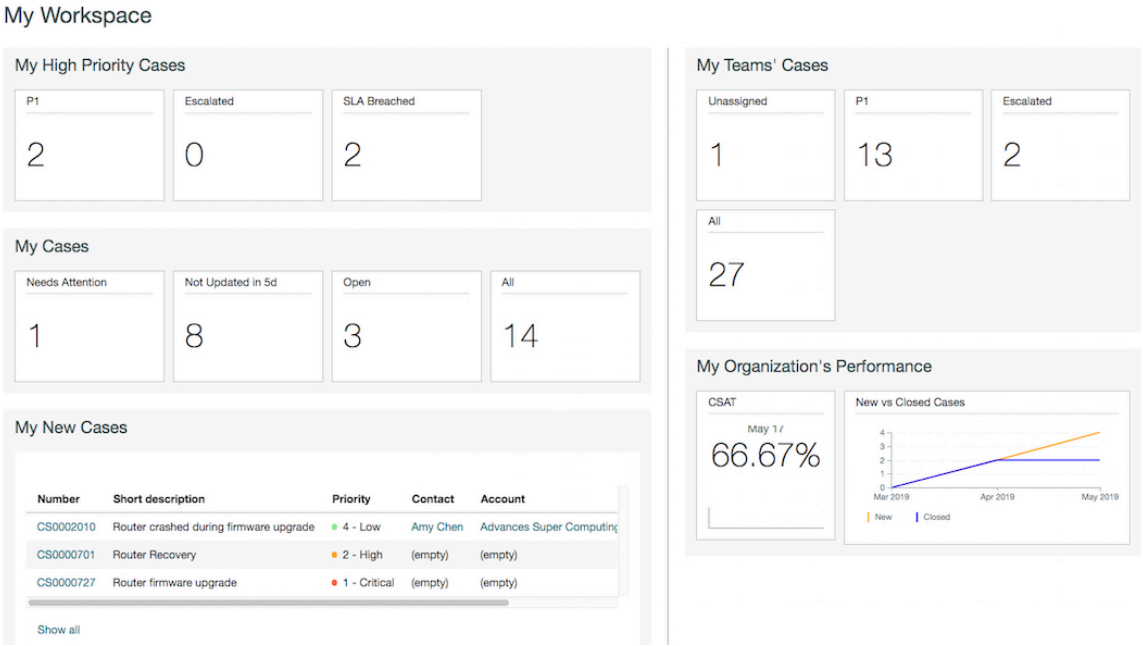
CSM エージェントワークスペース では、**CSM** ランディングページに、ケース情報を表示するコンポーネントに加えて、コンポーネントデータをさらに細分化するための可視化も含まれています。各チャート化は、データソースに接続されています。たとえば、[自分の高優先度のケース] コンポーネントには、P1 とエスカレートされたケースのチャート化が含まれます。

CSM ランディングページに Performance Analytics 情報を追加するには、Performance Analytics：コンテンツパック：Customer Service Management：詳細プラグイン (com.snc.pa.customer_service_advanced) を有効化します。このプラグインは、[自分の組織のパフォーマンス] セクションを追加します。これには、[**CSAT**] および [新規ケースとクローズ済みケース] の分析が含まれます。

自動翻訳

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

CSM ランディングページ **(Performance Analytics** データ付き)



CSM Agent Workspace ランディングページ - セクションとコンポーネント

セクション	説明
自分の高優先度ケース	このセクションには、エージェントの最も重要な作業ケースを表示する単一スコアカードが含まれています。優先度の高いケースのスコアカードには次が含まれます。 • **P1** • エスカレート済み • **SLA** 違反 スコアカードを選択すると、適切なフィルター条件を持つレコードリストが表示されます。
自分のケース	このセクションには、エージェントの現在のケースを表示する単一のスコアカードが含まれています。 • 要注意 • **5** 日間更新されていません • オープン • すべて スコアカードを選択すると、適切なフィルター条件を持つレコードリストが表示されます。
自分の新規ケース	このセクションには、新規ケースのレコードリストが含まれています。各ケースレコードは次の情報を提供します。 • ケース番号 • 簡単な説明

自動翻訳

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

CSM Agent Workspace ランディングページ - セクションとコンポーネント (続く)

セクション	説明
	• 優先度 • 連絡先 • アカウント レコードを選択すると、ケースが新しいタブで開きます。
自分のチームのケース	このセクションには、チームの現在のケースに関する情報を表示する単一のスコアカードが含まれています。 • 未アサイン • **P1** • エスカレート済み • すべて スコアカードを選択すると、適切なフィルター条件を持つレコードリストが表示されます。
自分の組織のパフォーマンス	このセクションには、組織のパフォーマンスを追跡するインジケーターが含まれています。 • **CSAT**：過去 7 日間の顧客満足度スコア。 • 新規ケースとクローズ済みケース：過去 7 日間の新規ケースおよびクローズ済みケースの日次集計。 インジケーターを選択すると、KPI 詳細ページが表示されます。

CSM エージェントワークスペース のランディングページの作成

CSM エージェントワークスペース 管理者ロール (workspace_admin) またはシステム管理者ロール (admin) を使用すると、既存の **CSM** ランディングページのクローンを作成して、さまざまなエージェントとチームのランディングページを作成できます。このページのクローンを作成した後、コンテナー、可視化、ページ/コンテナーのレイアウトを追加または編集できます。

詳細な手順については、「CSM Agent Workspace のランディングページの作成」を参照してください。

CSM ワークスペースのフォームヘッダー

CSM ワークスペースの構成可能なフォームヘッダーでは、ケース、アカウント、連絡先の情報をひと目で確認できます。

フォームヘッダーには、1 つのプライマリ値と、いくつかのセカンダリ値があります。ケース、アカウント、および連絡先フォームのフォームヘッダーに含まれている情報を構成できます。

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

自動翻訳

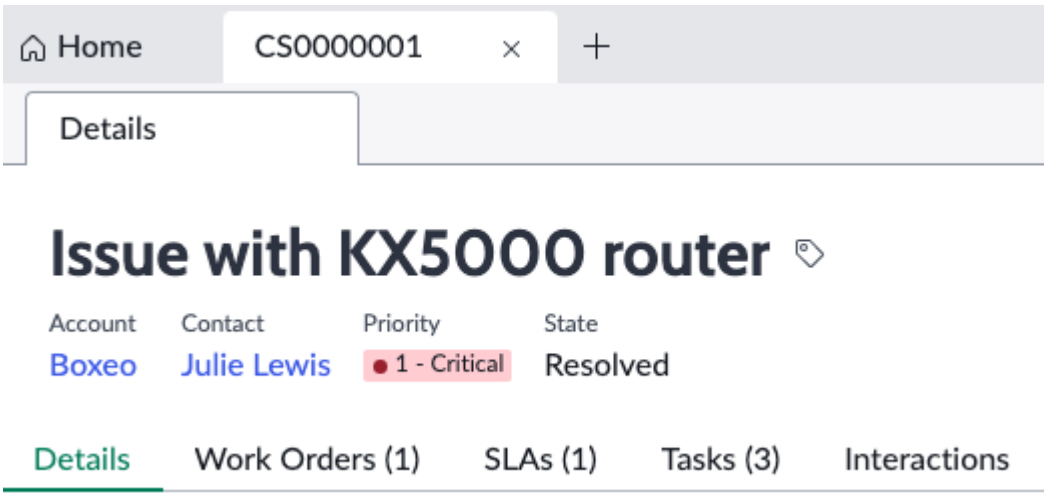
フォームヘッダー値

フォーム	プライマリ値	セカンダリ値
ケース	簡単な説明	• アカウントおよび連絡先 (B2B) • コンシューマー (B2C) • 優先度 • ステータス
アカウント	アカウント	主連絡先
連絡先	連絡先	アカウント

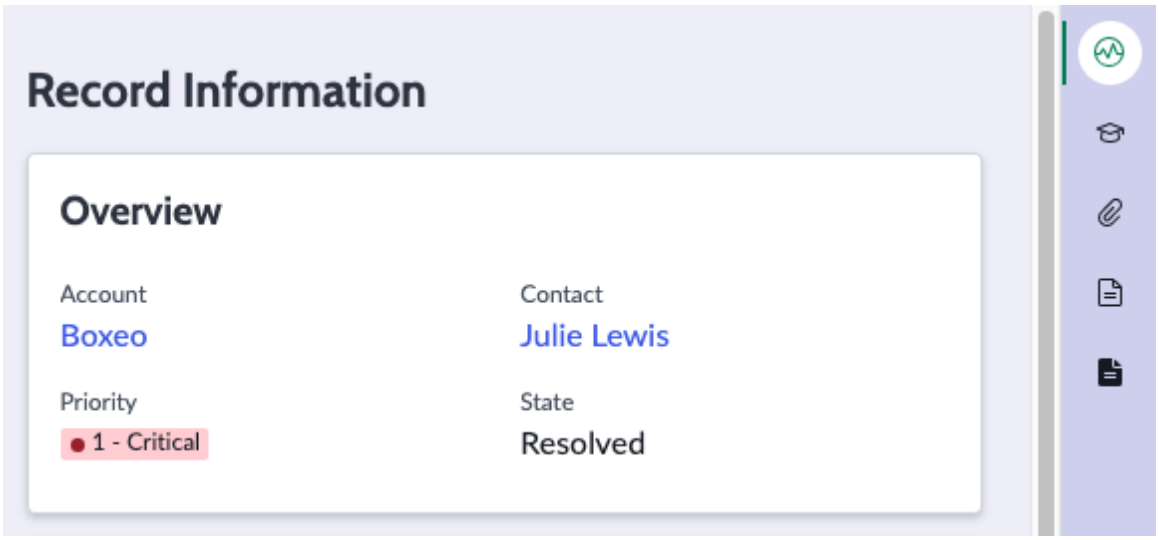
フォームヘッダーのセカンダリ値の表示

プライマリ値の下またはコンテキストサイドパネルにセカンダリ値を表示するようにフォームヘッダーを構成できます。*record_secondary_values_location* により、この設定を制御します。

プライマリ値の下にケースフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する



コンテキストサイドパネルに表示されたケースフォームヘッダーのセカンダリ値



フォームヘッダーの設定の詳細については、以下のトピックを参照してください。

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

自動翻訳

- CSM エージェントワークスペース：Set up form headers in workspace (ワークスペースでのフォームヘッダーの設定)
- CSM 構成可能ワークスペース：
  - でのフォームヘッダーの設定 CSM 構成可能ワークスペース
  - コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

> **注:**
> 1 つのフォームヘッダー構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダー構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。

フォームヘッダーのコンポーネント

CSM 構成可能ワークスペース の場合、フォームヘッダーは、UI Builder で構成できる個々のコンポーネントで構成されます。

個々のコンポーネントは、柔軟で詳細な構成オプションを顧客に提供します。顧客は、これらのコンポーネントの配置、サイズ、および間隔を制御して、エージェントが必要とする追加情報を表示できます。

データ値ブロックコンポーネントは、フォームヘッダーとコンテキストサイドパネルにセカンダリ値を表示するのに使用されます。

CSM ワークスペースのフォームリボンとコンポーネント

フォームリボンは、ケースの詳細の簡単な概要をエージェントに提供します。フォームリボンには、ケースに関する関連情報を表示するコンポーネントが含まれています。これらのコンポーネントには、連絡先、コンシューマーの概要、タイムライン、SLA の詳細が含まれます。

ケース情報の表示に加えて、エージェントはリボンコンポーネント内のリンクを使用して電話をかけたり、メールメッセージを作成したりすることができます。エージェントは、リボンの上部にあるボタンをクリックして、必要に応じてリボンを表示または非表示にすることもできます。

Customer Service Management リボンコンポーネント

Customer Service Management では、ケースフォームのリボンを設定して、1 つ以上の利用可能なリボンコンポーネントを含めることができます。

- Customer 360
- タイムライン
- アクティブな SLA
- [解決時間] コンポーネント

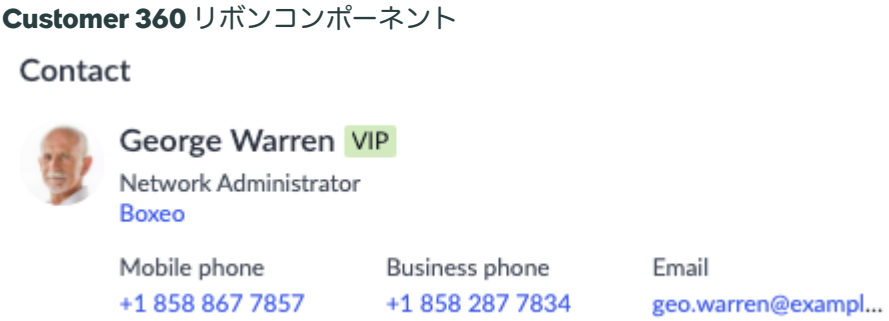
Customer 360 リボンコンポーネント

Customer 360 コンポーネントは、連絡先またはコンシューマー名、メールアドレス、電話番号などの顧客情報を表示します。

自動翻訳

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

Customer 360 リボンコンポーネント



Customer 360 コンポーネントを設定して、次の表に記載されているフィールドなど、さまざまなフィールドを表示できるようにします。

フィールド	説明
ヘッダー	ヘッダーには顧客情報が含まれています。 • B2B 顧客の場合：[主連絡先] または [連絡先] のいずれかが表示されます。 • B2C 顧客の場合：[コンシューマー] が表示されます。 • プロキシ連絡先ロール (sn_customerservice.proxy_contact) を持つ内部連絡先の場合：[内部連絡先] が表示されます。 **注:** プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインが必要です。
アバター	画像やアイコンなど、顧客の ID のグラフィック表現
名前	顧客の名前。
役職	顧客の役職
アカウント	B2B 顧客の場合、連絡先に関連付けられたアカウント
電話番号	• 連絡先の場合：[携帯電話] と [勤務先電話] • コンシューマーの場合：[携帯電話] と [自宅電話]
メールアドレス	顧客のメールアドレス

Customer 360 コンポーネントは、選択した参照テーブルのドット連結をサポートしています。次のテーブルのフィールドを表示できます。

- ユーザー [sys_user]
- 連絡先 (customer_contact)
- コンシューマー (csm_consumer)

ドット連結フィールドの情報を表示するように Customer 360 コンポーネントを構成すると、そのフィールドのラベルには テーブル.列という形式の名前ではなく、列名が表示されます。

自動翻訳

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

注:
B2B 顧客の場合、Customer 360 コンポーネントには、非常に重要な人物 (VIP) アカウントやエスカレートされたアカウントを示す、色付けされたタグも含めることができます。

Customer 360 コンポーネントから、エージェントは次のアクションを実行できます。

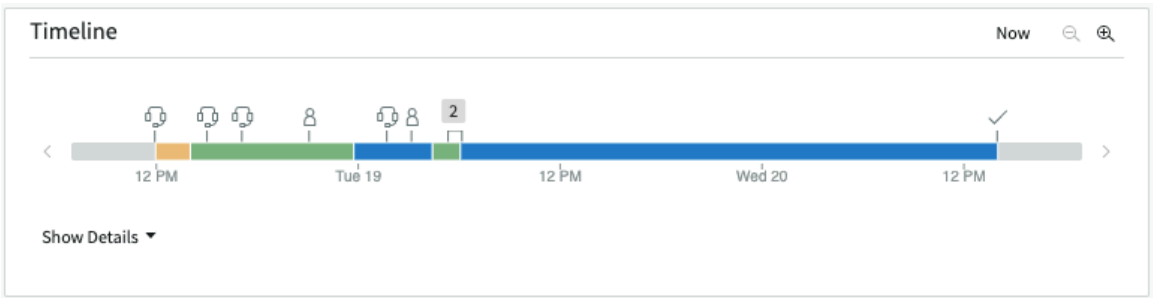
アクション	説明
連絡先またはコンシューマーにメールを送る	[メール] フィールド内のアドレスをクリックして、連絡先またはコンシューマーにメールを送信します。このアクションを実行すると、次のフィールドに自動入力された新しいメールが、メールエディターで開きます。 • 宛先：連絡先またはコンシューマーのメールアドレス • 件名：ケース番号と簡単な説明
連絡先またはコンシューマーに電話をかける	電話データ連携が有効な場合、エージェントは電話番号フィールドのいずれかの番号をクリックして、連絡先またはコンシューマーに電話をかけます。OpenFrame ウィンドウには、連絡先またはコンシューマーの名前とアカウントに関する情報が表示されます。
アカウントレコードを表示する	エージェントは、[アカウント] リンクをクリックして、アカウントレコードを開きます。

タイムラインのリボンコンポーネント

タイムラインコンポーネントには、ケースのステータスの変更や、エージェントと要求者 (通常は顧客) 間のやり取りなど、ケースのアクティビティの時系列の概要が表示されます。また、履行者と要求者がケースにどのぐらいの時間を費やしたかも示します。

注:
ワークスペース管理者は、タイムラインコンポーネント属性を設定するときに、エージェントロールを選択できます。

タイムラインのリボンコンポーネント



タイムラインでは、そのケースがエージェント側または顧客側である場合などに、アイコンを使用して時間の範囲を表示するためにアイコンを使用して時間の範囲を表示ベントや色を表示します。エージェントは、タイムライン内のイベントアイコンをポイントして、ツールヒントと補足情報を表示できます。

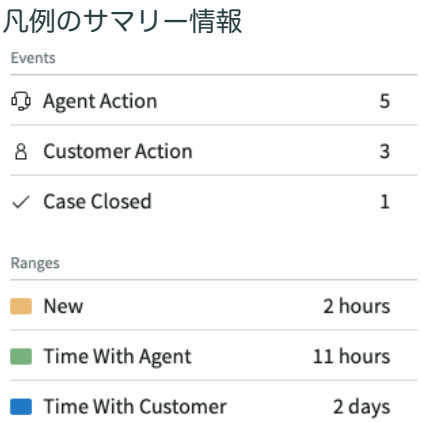
注:
タイムラインコンポーネントは、選択したエンティティテーブル (ケーステーブルなど) の解像度シェイパー構成を使用します。

タイムラインには次の機能が含まれています。

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

自動翻訳

タイムラインの機能

タイムライン機能	説明
グローバル開始日と終了日	グローバル開始日はケースが作成された日付です。グローバル終了日はケースがクローズされた日付です。
開始日と終了日	タイムライン上の特定の時間枠を特定する開始日と終了日。デフォルトの時間枠は 1 週間です。 • デフォルトの終了日は現在の日付です。 • デフォルトの開始日は現在の日付から 7 日を引いた日付です。
ヘッダー	タイムラインの構成可能なタイトル。システム管理者ロールを使用して、リボン設定フォームの [名前] フィールドにタイトルを追加できます。
凡例	イベントと範囲のサマリー情報を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。 
イベント	イベントは、アイコンを使用してタイムラインに表示されます。イベントの各タイプには、対応する一意のアイコンがあります。イベントが発生した時間もキャプチャされるので、イベントはタイムラインに時系列順に表示されるます。
グループ化されたイベント	クローズされたイベントは、グループアイコンを使用してグループ化して表示することができます。イベントがグループ化されると、タイムラインには、グループ内のイベント数とバッジアイコンが表示されます。
イベントサマリー	イベントサマリーは、タイムラインの凡例に表示されます。各サマリーには、イベントと発生回数が表示されます。

自動翻訳

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

タイムラインの機能 (続く)

タイムライン機能	説明
	注: イベントサマリーには、タイムラインにビジュアル化されたオブジェクトのライフサイクル全体におけるイベントの発生が含まれます。
時間範囲	時間範囲は、カラーを使用してタイムラインに表示されます。各範囲には、対応する一意のカラーと開始時間と終了時間があります。デフォルト範囲は次のとおりです。 • 青：エージェント側 • 緑： 顧客側
時間範囲サマリー	時間範囲サマリーは、タイムラインの凡例に表示されます。各サマリーには、範囲、対応するカラー、合計期間がリスト表示されます。 **注:** 範囲サマリーには、タイムラインにビジュアル化されたオブジェクトのライフサイクル全体における範囲の発生が含まれます。
ツールヒント	イベントアイコンをポイントすると、追加情報が表示されます。
Zoom	タイムラインをズームインして、狭い時間枠で詳細を表示したり、ズームアウトしてより広い時間枠で多くのイベントを表示したりできます。 • タイムラインで ズームインアイコンまたはズームアウトアイコンをクリックします。 • キーボードでズームインおよびズームアウト機能を使用します (**Ctrl** + **+** および **Ctrl** + **-**)。 • カーソルのズームインおよびズームアウト機能を使用します。
パン	左右にパンすると、新しいイベントや古いイベントが表示されます。 • タイムラインで左のキャレットアイコン (**<**) をクリックして左にパンすると、古いイベントが表示されます。タイムラインが指定されたグローバル開始日に達すると、左側へのパンは停止します。 • タイムラインで右のキャレットアイコン (**>**) をクリックして右にパンすると、新しいイベ

自動翻訳

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

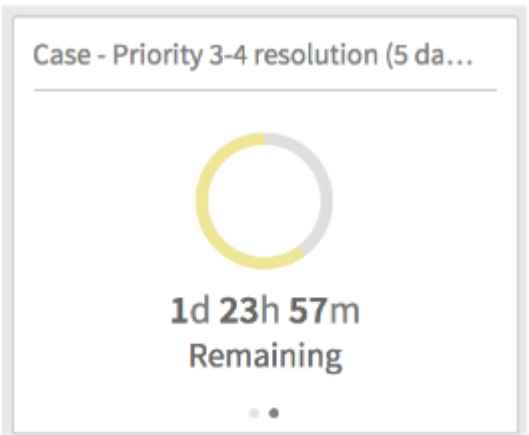
タイムラインの機能 (続く)

タイムライン機能	説明
	ントが表示されます。タイムラインが指定されたグローバル終了日に達すると、右側へのパンは停止します。
タイムラインをリセット	パンまたはズームの後、[今] をクリックすると、タイムラインがデフォルトのビューにリセットされます。タイムラインは、ボタンがクリックされた時間を終了日時として使用してリセットされます。
メッセージ	タイムラインには、次のイベントに対してメッセージが表示されます。 • 表示するデータがない。 • タイムラインでロードエラーが発生している。

アクティブな **SLA** コンポーネント

アクティブな SLA コンポーネントには、残り時間、SLA ステータス、および違反を含む、ケースのアクティブな SLA が表示されます。ケースに複数の SLA がある場合、最も差し迫った期限の SLA が最初に表示されます。SLA コンポーネントをポイントすると、エージェントが他の SLA を表示するために使用できる左と右のナビゲーション矢印が表示されます。

SLA リボンコンポーネント



コンポーネント内で色分けは、SLA の残り時間を示しています。

- 緑色：0 ～ 50%
- 黄色：50 ～ 75%
- オレンジ色：75 ～ 99%
- 赤色：100% または違反

[解決時間] コンポーネント

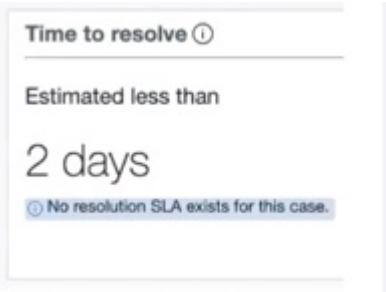
[解決時間] コンポーネントには、エージェントがケースを解決するために必要な推定時間が表示されます。

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

自動翻訳

注:
[解決時間] コンポーネントには、Customer Service Management プラグイン (com.snc.csm_ml) の Predictive Intelligence が必要です。詳細については、「ケース解決までの推定時間」を参照してください。

[解決時間] コンポーネント



この図の場合、オープンされたケースをエージェントが解決するまでに必要な推定時間は 0 ～ 2 日です。したがって、上限値が表示されます。推定時間は、ケースが作成された時刻から計算されます。たとえば、範囲が 2 ～ 4 日の場合、下限値と上限値の両方が表示されます。

ケースが SLA に添付されていた場合、解決までの時間コンポーネントには、SLA 違反の予測も表示されます。

表示の際には、表示された SLA メッセージのリストと必要なアクションがその後に続きます。

SLA メッセージ	タスク
このケースの解決 SLA は存在しません	**[SLA** 定義] フォームで [ターゲット] フィールドの値を [解決] に設定します。
違反時間を追加するための解決 SLA の修理	[タスク SLA] フォームで [修理] をクリックします。
解決 SLA に違反する可能性が非常に高い	なし
解決 SLA に違反する可能性がほとんどない	なし
解決 SLA に違反する可能性が高い	なし
解決 SLA に違反する可能性が低い	なし

リボンコンポーネンの構成

リボンコンポーネントは次のように構成できます。

- CSM エージェントワークスペース でワークスペース管理者ロール (workspace_admin) を持っている場合、リボンレイアウトを設定できます。レイアウトには、リボンに表示するコンポーネント、コンポーネントの表示順序、および各コンポーネントの幅が含まれます。一部のコンポーネントの表示属性を設定することもできます。リボン構成の詳細については、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。

  一部のコンポーネントでは、Customer 360 コンポーネントに含めるフィールドなどの属性を設定することもできます。コンポーネント属性の設定の詳細については、「リボンコンポーネント属性の設定」を参照してください。

自動翻訳

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

- CSM 構成可能ワークスペースの場合、リボン設定を作成し、その設定をリボン構成に追加できます。詳細については、次を参照してください： でのリボンの構成の設定 CSM 構成可能ワークスペース.

  注:
  1 つのリボン構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースリボン構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。

コンテキストサイドパネルのフォームリボンにフォームリボンを表示することもできます。詳細については、「コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する」を参照してください。

CSM ワークスペースのリボン構成は、ドメイン分離をサポートしています。

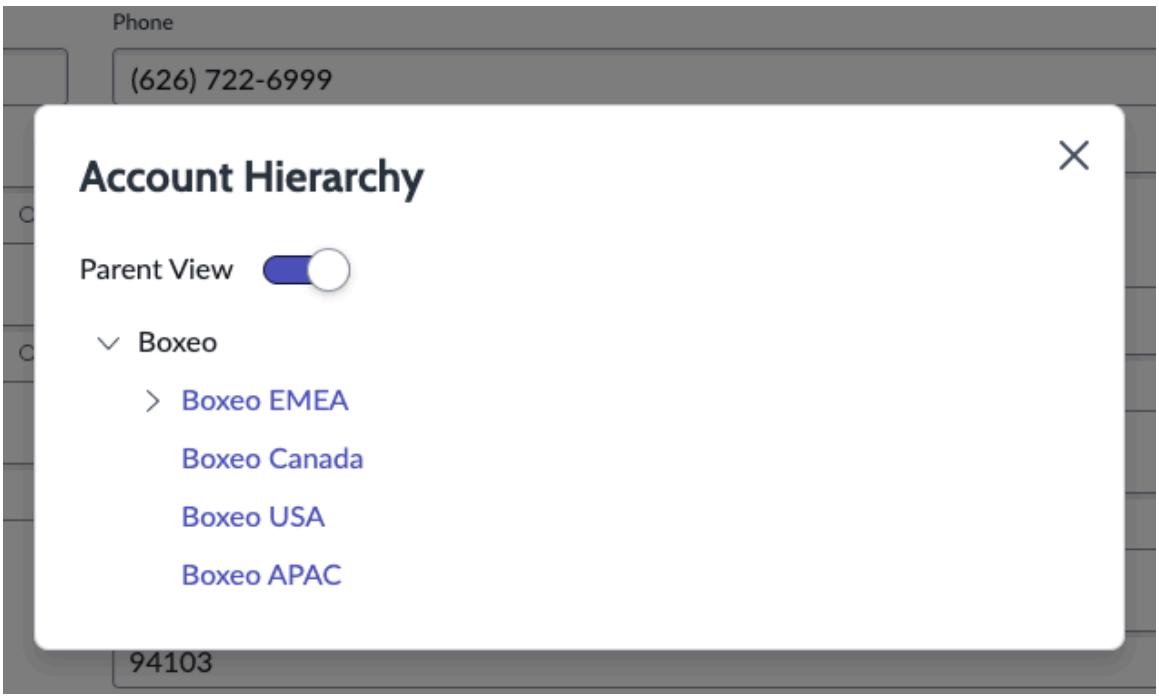
CSM ワークスペースフォームの機能

ワークスペースフォームの機能には、アカウント階層、特別処理メモ、エージェントアクション、関連リストなどがあります。

アカウント階層

カスタマーサービスエージェントは、アカウントフォームから、[名前] フィールドで作成者階層アイコン ( ) をクリックして、アカウント階層ポップアップウィンドウに親子のアカウントのリレーションシップを表示できます。アカウント階層は、親または子のアカウントを持つアカウントが使用できます。

[CSM ワークスペースのアカウント階層 **(CSM Workspace account hierarchy)]** ポップアップウィンドウ



アカウント階層では、ツリー構造を使用して、親、子、および兄弟アカウントを表示します。親ビューには、現在のアカウント、親アカウント (該当する場合)、および子または兄弟アカウントが表示されます。全画面表示には、組織の構造全体がルートアカウントから表示されます。アカウント構造で現在のアカウントが強調表示されます。

カスタマーサービスエージェントは次のことを実行できます。

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

自動翻訳

- ツリー構造の展開および折りたたみ。
- 親ビューとアカウント階層の完全なビューを切り替えます。
- アカウントをクリックすると、アカウントフォームがサブタブに表示されます。

アカウント階層の作成の詳細については、「アカウント階層」を参照してください。

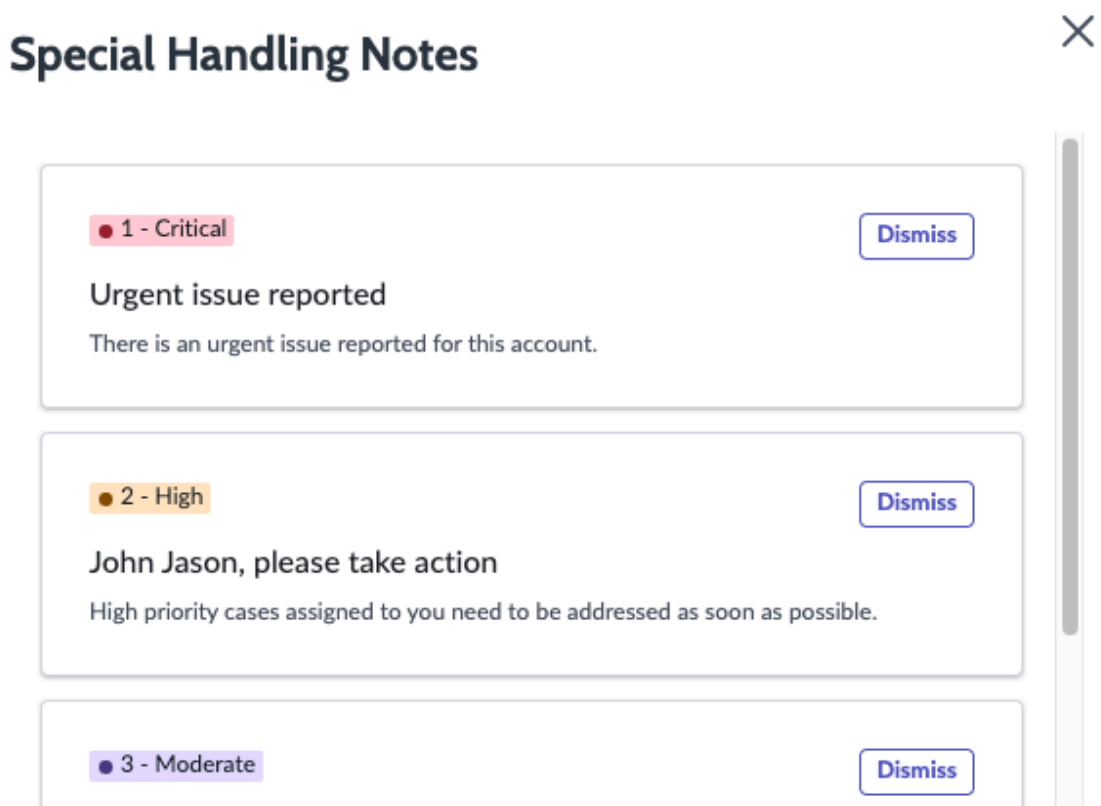
特記事項

特別処理メモは、個別のレコードに関する重要な情報についてカスタマーサービスエージェントに注目を促すものです。特別処理メモをレコードで使用できる場合、CSM ワークスペースでレコードを開くと、これらのメモがポップアップウィンドウに表示されます。またメモは、レコードフォームの埋め込みリストまたは関連リストに表示できます。メモは、ポップアップウィンドウとリストで優先度に従って並べられています。

エージェントは、各メモの優先度、簡単な説明、およびメッセージを確認できます。メモには、次のいずれかの優先度をアサインできます。メモには色も関連付けられています。

- 優先度 1：赤色
- 優先度 2：オレンジ
- 優先度 3：紫
- 優先度 4：グレー

特記事項のポップアップウィンドウ



エージェントは、次のことを実行できます。

- 個々のメモを消去する。すべてのメモを消去すると、ポップアップウィンドウが閉じます。
- ウィンドウを閉じます。

自動翻訳

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

プラットフォームインターフェイスの [特別処理メモ] モジュールでは、次のようになります。

- sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、特別処理メモを設定し、プロパティを指定できます。
- sn_shn.admin または sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、特別処理メモを作成できます。

特別処理メモ機能の設定については、「特別処理メモの概要」を参照してください。

エージェントのアクション

カスタマーサービスエージェントが利用できるアクションは、フォームヘッダーにボタンまたはメニューアイテムとして表示されます。

- CSM エージェントワークスペース の場合、ワークスペース管理者が、各フォームに対してアクションを有効にする必要があります。詳細については、「Set up custom UI actions in legacy workspace (従来のワークスペースでのカスタム UI アクションの設定)」を参照してください。
- CSM 構成可能ワークスペースの場合、UI アクションとフォームアクションをリンクできます。詳細については、次を参照してください： でフォームアクションを設定 CSM 構成可能ワークスペース.

[ナレッジを作成] アクションでは、次のセットアップが必要になります。

- Knowledge Management Advanced Installer プラグイン (com.snc.knowledge_advanced.installer) をアクティブ化する
- **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** プロパティを true に設定する
- KCS 記事テンプレートを true に設定する (ナレッジ > 管理 > 記事テンプレート).

関連リスト

CSM Agent Workspace のインタラクションフォームには、次の関連リストが含まれます。関連リスト内のレコードをクリックすると、サブタブ内のレコードが開きます。

- 詳細
- 関連タスク：このやり取りに対して作成されたケースとケースのタスクを含まれます。
- 最近のインタラクション：現在の連絡先またはコンシューマー用に作成されたインタラクションが含まれます。
- 最近のやり取り：現在の連絡先またはコンシューマー用に作成されたやり取りが含まれます。

CSM Agent Workspace のケースフォームには、次の関連リストが含まれます。関連リスト内のレコードをクリックすると、サブタブ内のレコードが開きます。

- 詳細
- SLA
- タスク
- インタラクション：ケースに関連付けられた各インタラクションのチャネルおよび方向 (受信または送信のいずれか) を保存します。この関連リストは、アカウント、連絡先、およびコンシューマーエンティティのレコードにも表示されます。
- メール
- タスクスキル
- 添付されたナレッジ
- エスカレーション

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

- 特別処理メモリスト
- 要求
- 予約
- ソーシャルログ
- ブロック元

エージェント支援

エージェント支援は、CSM Agent Workspace のインタラクションフォームで利用できます。カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) を持つユーザーは、エージェント支援を使用して、インタラクションから情報を検索できます。デフォルトでは、利用可能な検索ソースには、ナレッジ記事、Service Catalog、ServiceNow Community ブログと投稿が含まれます。詳細については、「エージェント支援の設定」を参照してください。

CSM 向け AWA

カスタマーサービス管理 (CSM) 向け ServiceNow® 高度なワークアサインメント (AWA) 機能を使用し、対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに作業アイテムを自動的にアサインします。CSM 向け AWA では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準が使用されて、適格なエージェントに作業がプッシュされます。エージェントは、Agent Workspace の受信ボックスでアサインを確認します。

プラグイン

Advanced Work Assignment for CSM 機能は、 Customer Service プラグイン (com sn_customerservice) で利用できます。

カスタマーサービスケースに対してシフトベースでの割り当て機能を使用するには、Advanced Work Assignment プラグイン (com.glide.awa) に加えて、Workforce Optimization for Customer Service プラグイン (com.snc.wfo.csm) を有効にする必要があります。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 の有効化」を参照してください。

CSM 向け Advanced Work Assignment でチャット機能を使用するには、エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) も有効化する必要があります。

詳細については、「 Activate related plugins for Advanced Work Assignment (Advanced Work Assignment の関連プラグインの有効化) 」を参照してください。

受信ボックスのレイアウト

チャットサービスチャネルには、3 つのチャット受信ボックスレイアウトが含まれています。

チャットサービスチャネルのチャットレイアウトとフィールド

チャットレイアウト	含まれているフィールド
デフォルトチャットレイアウト	簡単な説明
連絡先チャットレイアウト	簡単な説明、連絡先、アカウント
コンシューマーチャットレイアウト	簡単な説明、コンシューマー

ケースサービスチャネルには、2 つのケース受信ボックスレイアウトが含まれています。

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

ケースサービスチャネルのケースレイアウトとフィールド

ケースレイアウト	含まれているフィールド
デフォルトケースレイアウト	簡単な説明、連絡先、アカウント、優先度、カテゴリ
コンシューマーケースレイアウト	簡単な説明、コンシューマー、優先度、カテゴリ

可変の作業アイテムのサイジング

組織は、作業の完了に必要なケース、時間、労力の複雑さに基づいてケースのサイズを変更したい場合があります。これは、エージェントの使用状況を正確に予測するのに役立ちます。高度な作業アサインでは、すべてのケースが 1 つの作業単位として扱われます。ただし、ケースによっては、他のケースよりも多くの作業が必要になる場合があります。これらのケースは、エージェントキャパシティの大きなシェアを考慮している場合があります。作業アイテムのサイズを変更すると、ケース属性に基づいてケースのサイズを変えることができます。詳細については、「サービスチャネルのキャパシティと使用率」を参照してください。

エージェントの親和性

エージェントの親和性は、作業アイテムのルーティングを合理化できる Advanced Work Assignment 機能拡張です。Advanced Work Assignment では、履歴、タスクベース、またはアカウントチームの親和性に基づいて作業アイテムが自動的に割り当てられます。エージェントの親和性の詳細については、「Using Agent Affinity (エージェントの親和性の使用)」を参照してください。

関連情報

Advanced Work Assignment

チャットの要約

チャットの要約機能を使用して、チャット会話のサマリを自動的に作成します。チャットサマリを使用すると、エージェントは会話のトランスクリプト全体を読まずに、やり取りの内容を短時間で理解できます。

チャット会話が完了すると、チャットサマリが自動的に生成され、インタラクションレコードの [チャットサマリ **(Chat summary)**] フィールドに追加されます。このサマリは、チャット会話のトランスクリプトから作成されます。

チャットサマリの予測が呼び出され、予測値からサマリが生成され、[チャットサマリ **(Chat summary)**] フィールドが更新されます。また、このサマリは、このフィールドの最上位の推奨事項としても表示されます。

エージェントは、[チャットサマリ **(Chat summary)**] フィールドの情報を変更して保存できます。エージェントが最上位の推奨事項の値を選択すると、サマリーを予測値に戻すことができます。

チャットの要約機能は、チャットの最終作業が有効か無効かに関係なく機能します。詳細については、「Interaction wrap up」を参照してください。

AI インジケーター

システムでサマリが生成され、[チャットサマリ] フィールドに自動的に入力されると、次のような動作も実行されます。

自動翻訳

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

- サマリが AI によって生成されたことを示す AI アイコンがフィールドの上に表示されます。
- インタラクションレコードの上部にバナーが表示されます。バナーのメッセージはエージェントに対し、サマリを確認して情報が正確でない場合は情報を更新するように助言します。

エージェントはバナーを閉じることができます。エージェントが [チャットサマリ **(Chat summary)**] フィールドを手動で更新すると、AI アイコンは表示されなくなります。

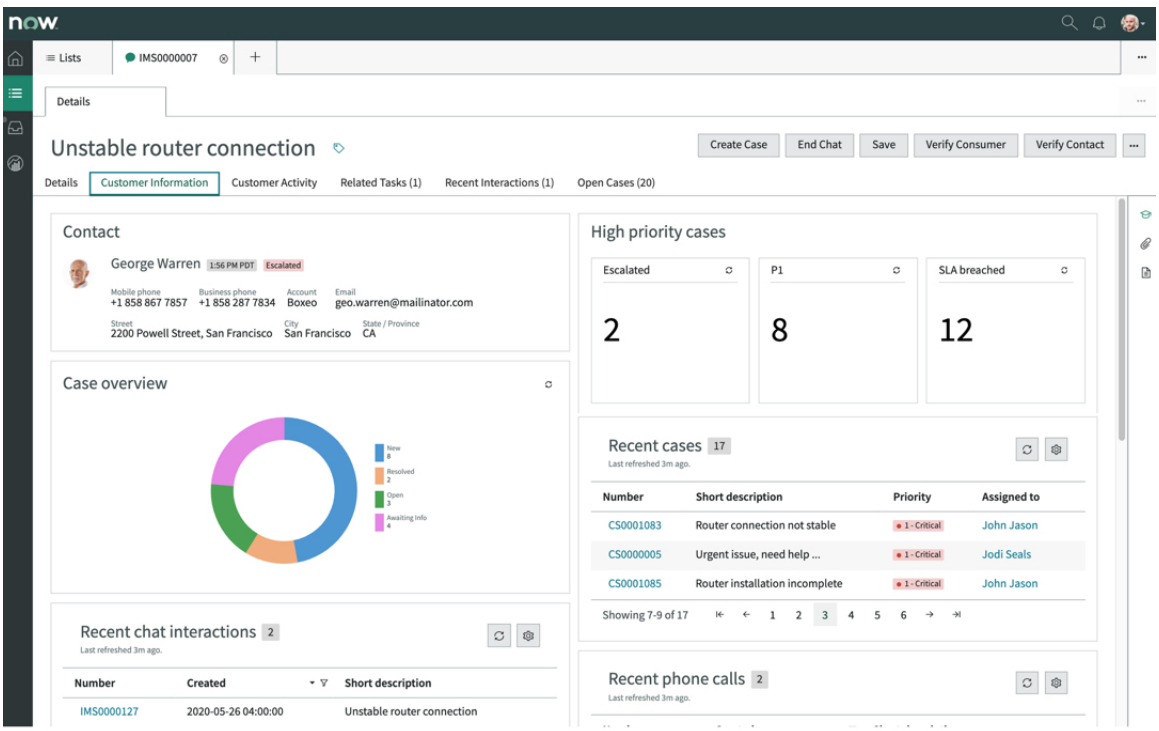
顧客セントラル

顧客セントラルでは、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約して、カスタマーサービスエージェントに提供します。顧客の問題点をすばやく特定し、顧客に効率的で協力的なサービスを提供します。

カスタマーサービスエージェントまたは場所エージェントは、[顧客情報] と [顧客アクティビティ] の 2 つのビューのCSM 構成可能ワークスペース形式で、インタラクションレコード上CSM エージェントワークスペースまたはインタラクション、ケース、アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードの顧客セントラルを表示できます。

顧客情報ビュー

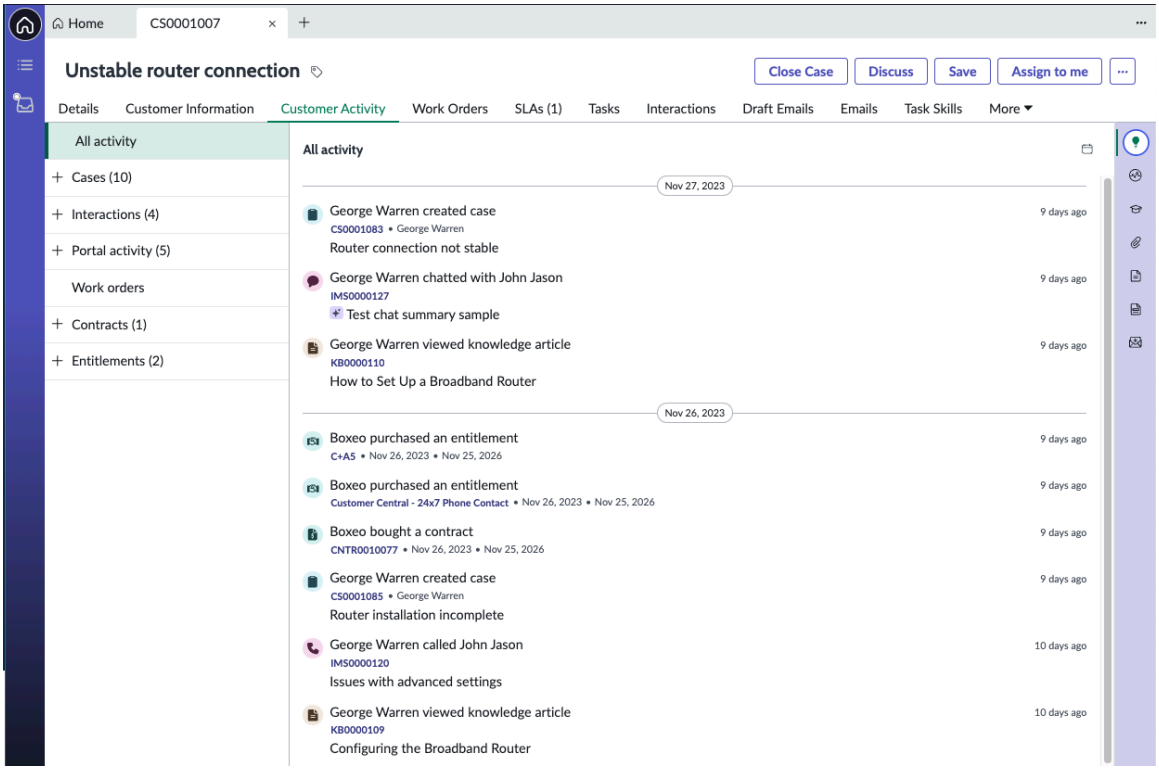
顧客情報ビューには、顧客に関する重要な情報と、サービス組織との最近のすべての顧客のタッチポイントのビューが表示されます。これには多数の事前定義済みリスト、レコード、レポート、および高度に構成可能なレポートグループが含まれています。独自に作成することもできます。データの表示日数を設定することもできます。



顧客アクティビティビュー

顧客アクティビティビューには、サービス組織とのすべての最新の顧客タッチポイントがアクティビティフィードの形式で表示されます。左側には、ファセット、または情報のカテゴリがあります。選択したファセットに基づいて、アクティビティフィード内のデータが表示されます。これには多数の事前定義済みファセット、および高度に構成可能なアクティビティが含まれています。独自に作成することもできます。データを表示する日付範囲を選択することもできます。

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



チャットの要約

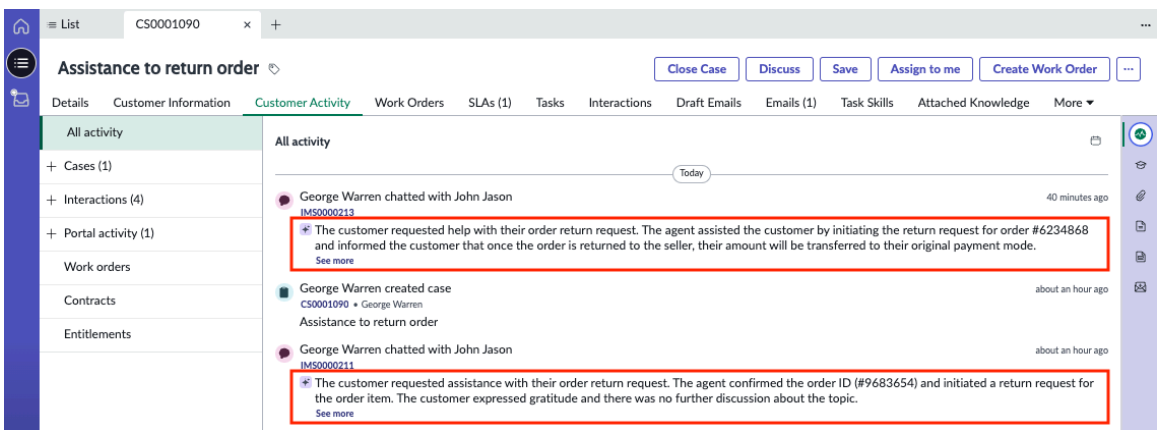
エージェントは、完全なトランスクリプトの代わりに AI で生成されたチャットの概要を表示できるため、過去のインタラクションをすばやく理解し、顧客の問題を解決できます。[顧客アクティビティ] タブのインタラクションチャットサマリーは、エージェントと顧客間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。

AI アイコンとツールヒントがサマリーの前に表示されます。これは、サマリーが によって生成された Now Assistことを示します。

この機能には、次の依存関係があります。

- CSM の Now Assist (sn_csm_gen_ai)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

これらのプラグインがインストールされていないか、チャットサマリーが利用できない場合、エージェントは会話のトランスクリプト全体を表示してチャット履歴にアクセスできます。



自動翻訳

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

関連情報

顧客セントラルの構成

顧客セントラルの使用

ルックアップおよび検証

ルックアップおよび検証機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。

この機能により、連絡先やコンシューマー情報のルックアップと検証プロセスを簡素化できます。エージェントは、この機能を次のように使用できます。

- インタラクションレコードが、連絡先またはコンシューマー情報とともにチャットまたは電話からすでに自動入力されている場合、エージェントは情報をレビューして、それが正しいことを確認できます。
- 利用可能な顧客またはコンシューマー情報がない場合、エージェントはこの情報を検索し、情報を選択および確認して、インタラクションレコードを自動入力できます。

注:
カスタマーポータルログインや仮想エージェントによる認証、または IVR などによってこの情報がすでに検証されている場合、インタラクションレコードの [検証済み] チェックボックスがオンになっています。

エージェントは、以下の手順により、インタラクションレコードの検索ウィンドウにアクセスできます。

- CSM 構成可能ワークスペース：コンテキストサイドパネルで [連絡先の検証] アイコン ( ) または [コンシューマーの検証] アイコン ( ) をクリックします。
- CSM エージェントワークスペース： [連絡先をルックアップ] と [コンシューマーをルックアップ] ボタンをクリックします。

エージェントは、名前、電話番号、メールアドレス、レコード番号など、複数の構成可能なフィールド間で先行入力検索を実行できます。エージェントは、検索結果のリストから、検証カードに連絡先またはコンシューマーの詳細な情報を表示する結果を選択できます。検証の後、インタラクションレコードに情報が追加され、[検証済み] チェックボックスがオンになります。

プラグイン

ルックアップおよび検証機能は、Customer Service (com sn_customerservice) プラグインに含まれています。CSM エージェントワークスペースでは、このプラグインにより、連絡先とコンシューマーのルックアップ、およびインタラクションレコードに追加できる [連絡先をルックアップ] および [コンシューマーをルックアップ] UI アクションを構成できます。

注:
デフォルトでは、これらのアクションは有効になっていません。ワークスペース管理者は、ルックアップおよび検証機能の構成の一部として、これらのアクションを有効にできます。

連絡先とコンシューマーの構成

連絡先用とコンシューマー用に 1 つずつ、2 つのルックアップおよび検証の構成機能が提供されています。移動先 ワークスペースエクスペリエンス > ルックアップおよび検証 > 構成 をクリックして、[ルックアップおよび検証の構成] リストにアクセスします。

注:
連絡先とコンシューマーのルックアップおよび検証の構成を確認するには、CSM ルックアップと検証プラグイン (com.snc.sn_csm_lookup_verify) を有効にする必要があります。

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

自動翻訳

各構成で、ワークスペース管理者は次のことを行えます。

- 構成を有効にし、関連する UI アクションをインタラクションレコードに表示します。
- 先行入力検索を開始するための最小文字数を入力します。
- 返される検索結果の最大数を入力します。
- 検索結果に含めるプライマリーフィールドとセカンダリーフィールドを選択します。
- 検証カードに表示するフィールドを選択します。
- ルックアップテーブルを表示します。

注:
お客様は ServiceNow に問い合わせて、検索フィールドを変更できます。

CSM ワークスペースでルックアップおよび検証を使用

エージェントは、CSM ワークスペースでルックアップおよび検証機能を使用できます。

- CSM 構成可能ワークスペース：エージェントは、コンテキストサイドパネルを使用して連絡先またはコンシューマーの情報を検索します。
- CSM Agent Workspace：エージェントは、インタラクションフォームの [連絡先を確認] および [コンシューマーを検証する] ポップアップウィンドウを使用して、連絡先やコンシューマーの情報を検索します。

検索フィールドでは、リストに結果を表示し、さらに文字を入力して結果を絞り込む先行検索を使用できます。リストから結果を選択すると、検証カードに連絡先またはコンシューマーに関するさらに詳細な情報が表示されます。

検索機能では、名前、アカウント、電話番号、レコード番号など、設定された複数のフィールドを検索します。

- 電話番号とレコード番号では、「完全一致」検索が使用されます。
- その他のフィールドについては、「次で始まる」検索が使用されます。

検証カード

検索結果を選択した後、連絡先またはコンシューマーに関する詳細情報が検証カードに表示されます。このカードから [検証済み] をクリックすると、カスタマーサービスエージェントは情報をレビューおよび確認できます。

テーブル

ルックアップおよび検証プラグインは、次のテーブルを使用します。

- ルックアップおよび検証の構成 (sn_lookup_verify_config)
- ルックアップテーブル (sn_lookup_verify_search_on_table)

関連情報

従来のワークスペースでルックアップおよび検証を設定

連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証

ワークスペースのケースアクションステータス

カスタマーサービスエージェントはケースアクションステータス機能を使用して、注意が必要なケースを簡単に識別できます。

自動翻訳

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

[アクションステータス] 列

この機能により、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを簡単に識別し、その作業をすばやく優先順位付けできます。[自分のケース] および [マイオープン] リストの [アクションステータス] 列の視覚インジケーターにより、ケースのステータスが次のようにハイライト表示されます。

- 青色のインジケーターは、顧客または内部ユーザーによって更新され、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。
- 赤色のインジケーターは、オープン関連のタスクレコードがあるケースや、顧客のフィードバックを待機中のケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。ブロックされているケースのステータスは次のようになります。
  - 社内でブロック済み
  - 顧客によりブロック済み
  - 社内でおよび顧客によりブロック済み

色付きのインジケーターに加え、[アクションのステータス] 列には、簡単なステータスメッセージも表示されます。

[ブロック元] 関連リスト

ケースアクションステータス機能により、[ブロック元] 関連リストが、ケースフォームのワークスペースビューに追加されます。ケースのブロックタスクは、このリストに表示されます。システムによりケースにブロックタスクが追加されると、次のブロック理由のいずれかも追加されます。

- 顧客からの情報が必要
- タスクの解決が必要
- PRB ワークアラウンドが必要
- その他

> **注:**
> 問題がケースに関連付けられている場合、ブロック理由は [タスクの解決が必要] に設定されます。必要に応じて、エージェントはこの理由を [**PRB** ワークアラウンドが必要] に更新できます。

ブロックタスクが解決されると、次のようになります。

- [ブロック元] フィールドに、ブロック解除アクションを実行したユーザーが表示されます。
- [ブロック解除日] フィールドに、ブロッキングタスクが解決された日付が表示されます。
- ケースの [要注意] フィールドが有効になります。

Notifications

エージェントは、アサインされたケースのブロックタスクが解決されると、設定したチャネルに通知を受け取ることができます。エージェントは、アサインされたケースの [要注意] フィールドが有効になったときにも、通知を受け取ることができます。

> **注:**
> レコードを更新したユーザーには、通知は送信されません。

admin ロールを持つユーザーは、次の場所に移動して通知トリガーを設定できます。 **Agent Workspace** > 通知トリガー > ケースアクションステータストリガー.

自動翻訳

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

関連情報

ケースアクションステータスの概要

CSM のサードパーティデータ連携

サードパーティデータ連携機能を使用すると、サードパーティアプリケーションからデータを取得し、 ServiceNow インスタンスに保存しなくても、Agent Workspace for CSM にデータを表示できます。

多くの法人顧客は、IT エコシステムの一環として ServiceNow アプリケーションを使用しています。これらの環境では、ServiceNow アプリケーションは他のアプリケーションと共存し、さまざまなタイプの提携を通じてデータを交換します。一般的にさまざまなアプリケーションを使用するカスタマーサービスエージェントでは、これによって断片化が発生し、エージェントの生産性に影響を及ぼし、顧客の待機時間が増加する可能性があります。

ServiceNow および Salesforce アプリケーション間では頻繁なデータ連携が行われます。このデータ連携では、Salesforce を使用してプレセールスアクティビティと ServiceNow を管理し、ポストセールスアクティビティを管理します。これらのポストセールスアクティビティはサービス保証を表します。

高品質なサービスを提供するために、カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) アプリケーションを使用しているエージェントは顧客のコンテキストを完全に理解する必要があり、これには他のシステムで管理されている顧客データへのアクセスが含まれます。この連携の一般的な例では、顧客のアカウントに関連する機会のリストを提供することで、CSM 顧客プロファイルを拡張します。これらの機会は、Salesforce からリアルタイムで取得され、Agent Workspace for CSM に表示されます。

サードパーティデータ連携機能を使用すると、必要に応じてサードパーティアプリケーションのデータを取得できます。エージェントは、リストとフォームでデータを表示できます。この機能では、リモートテーブルを使用して、アプリケーションサーバーのメモリーにサードパーティデータを格納します。リモートテーブルは、 ユーザーが Now Platform からデータにアクセスしたときにデータがリアルタイムで取得されるため、頻繁に変更されるデータに便利です。

サードパーティデータ連携の有効化

サードパーティデータ連携を実装するには、次のプラグインが必要です。

- リモートテーブル (com.glide.script.vtable)：リモートテーブルスクリプト定義テーブル (sys_script_vtable) を追加し、リモートテーブルフラグをテーブル (sys_db_object) テーブルに追加します。ベースインスタンスでアクティブ化します。
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth)：**Oauth 2.0-JWT** ベアラー権限許可タイプをサポートするために必要な Oauth 関連テーブルと拡張ポイントが追加されます。ベースインスタンスでアクティブ化します。
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations)：サードパーティシステムとの再利用可能な連携を作成し、プラットフォーム内の任意の場所から提携を呼び出す機能を提供します。IntegrationHub にはサブスクリプションが必要です。複数のサブスクリプションパッケージで利用できます。パッケージごとに、異なるレベルの自動化を使用して、事前定義されたサードパーティ連携またはスポークのさまざまなサブセットを提供できます。詳細については、「IntegrationHub の要求」および「IntegrationHub available spokes (IntegrationHub で利用できるスポーク)」を参照してください。
- Customer Service (com.sn_customerservice)

サードパーティデータ連携の構成

システム管理者ロールを持つユーザーは、必要なコンポーネントを構成して、 Agent Workspace for CSM のサードパーティデータ連携を有効にすることができます。高レベルでは、次のような構成手順があります。

自動翻訳

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

- **OAuth 2.0 – JWT** ベアラー権限許可タイプの設定。これにより、ServiceNow インスタンスとサードパーティアプリケーションの間の接続が提供されます
- 外部システムと統合するときおよび IntegrationHub へのエイリアス参照を提供するときに、接続情報と資格情報を管理するためのエイリアスの設定
- サードパーティデータを格納するためのリモートテーブルの作成
- サードパーティアプリケーションテーブルからデータをリモートテーブルにマップするためのリモートテーブルスクリプト定義の作成
- サードパーティデータへのユーザーアクセスを提供するためのリモートテーブル用の ACL の設定
- リモートテーブルのデータを表示するリストとフォームの構成

詳細については、「CSM のサードパーティデータ連携の構成」を参照してください。

サードパーティデータ連携の使用

Agent Workspace for CSM では、エージェントはこの機能を使用して次のことができます。

- リストおよびフォームで、サードパーティアプリケーションの読み取り専用データを表示する。
- 複数のサードパーティアプリケーションのデータを 1 つのブラウザタブに表示する。
- iframe を使用して、ポップアップウィンドウ、サブタブ、および関連アイテムにサードパーティアプリケーションのデータを表示する。
- フォームからサードパーティアプリケーションレコードへのリンクを開く。

ドメイン分離

リモートテーブルスクリプト定義はドメイン分離されています。ユーザーがリモートテーブルスクリプト定義レコードと同じドメインへのアクセス権を持っていない場合、スクリプト定義で指定されたリモートテーブルからレコードにアクセスできません。

リモートテーブル内のデータは、ドメイン分離されていません。

詳細については、「ドメイン分離とリモートテーブル」を参照してください。

関連ドキュメント

- 認証と資格情報
  - JWT ベアラー権限許可タイプで OAuth プロバイダーを設定
  - 資格情報と接続情報
- IntegrationHub
- Flow Designer
- リモートテーブルとスクリプトを使用した外部データの取得
- Salesforce スポーク

サードパーティデータ連携ソリューションの概要

一般的なエンタープライズエコシステムには、エンタープライズリソースプランニング (ERP)、営業管理、Service Management システムが含まれています。これらのシステム間で連携を実装するためのオプションが複数あります。

この例では、ERP システムは顧客データ (例：アカウント) を管理します。

自動翻訳

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



新しいアカウントを取得する場合、まず ERP システムで作成し、その後アカウントデータを Salesforce およびServiceNow (1) に転送します。

このプロセスでは、新しいアカウントが Salesforce および ServiceNow に作成されます。ServiceNow アカウントレコードは Salesforce アカウントレコードへの参照を保持する Salesforce アカウント ID 属性で更新されます。Salesforce アカウント ID は、ServiceNow との間でアカウントレコードを一致させるために、または Salesforce から機会データを取得するために、後で使用されます。

エージェントが Agent Workspace for CSM のアカウントにアクセスすると、このアカウントの関連する機会のリストが、リアルタイムで Salesforce から取得され、エージェントに表示されます。

この例では、フローが実装および実行されており、ServiceNow アカウントレコードに有効な Salesforce アカウント ID が含まれていることを前提としています。この例では、次の構成も使用します。

- ServiceNowと Salesforce の間の接続
- 統合ハブ およびリモートテーブルを使用した連携

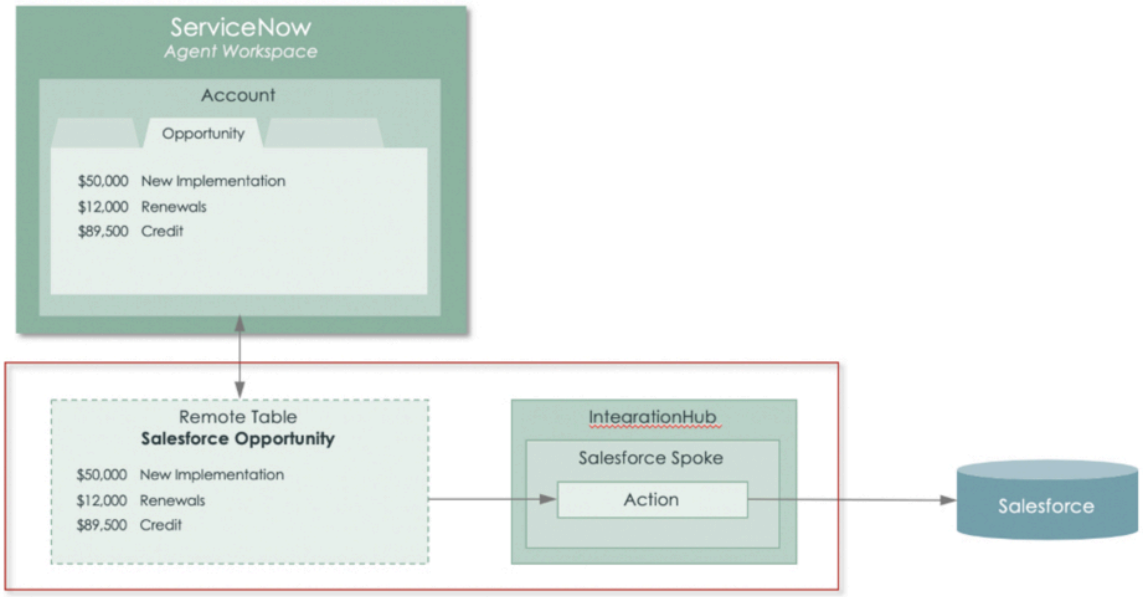
連携アーキテクチャ

ServiceNow は、OAuth 2.0 ベアラートークンフローを介して Salesforce と統合します。

自動翻訳

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

連携アーキテクチャ



リモートテーブルと **IntegrationHub** アーキテクチャ



自動翻訳

サードパーティデータ連携コンポーネント

これらのコンポーネントでは、システム管理者ロールを持つユーザーが Agent Workspace for CSM でサードパーティデータ連携を使用するように構成する必要があります。

OAuth 2.0 – JWT ベアラー権限許可タイプ

JWT ベアラーは、サードパーティデータ統合機能でサポートされている OAuth 2.0 権限許可タイプです。これにより、ServiceNow インスタンスと外部 API プロバイダーの間でユーザーの介入なしでサーバー API のやり取りが可能になります。

サードパーティアプリケーション管理者は、ServiceNow インスタンスが作成し、サードパーティアプリケーションインスタンスに渡す JWT の subject クレームとして使用されます。サードパーティアプリケーションテーブルからレコードをフェッチするために REST API 呼び出しを行うために使用されるアクセストークンをフェッチするために行われます。

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

資格情報と接続

IntegrationHub は、外部システムとの連携時にエイリアスを利用して接続情報と資格情報を管理します。エイリアスを使用することで、複数の環境を使用する場合に、複数の資格情報と接続情報プロファイルを構成する必要がなくなります。IntegrationHub に必要なのはエイリアスのみです。これにより、実行時に正しい資格情報と接続情報を使用するように解決されます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 認証情報、接続、およびエイリアスの概要
- IntegrationHub の接続属性を作成

リモートテーブル

テーブル (sys_db_object) テーブルには、リモートテーブルを含む、データベース内の各テーブルのレコードが含まれています。リモートテーブルレコードの場合、レコードフォームのリモートテーブルフラグがオンになっています。

リモートテーブルの列は、データのプル元であるサードパーティのアプリケーションテーブルの列にマッピングされます。リモートテーブルスクリプト定義には、この情報が保存されます。リモートテーブルのテーブル定義は、 Now Platform に存在します。テーブル行または外部レコードは、ユーザーがリストまたはフォームにiデータを表示している間、メモリーに保存されます。

リモートテーブルの詳細については、「リモートテーブルの作成」を参照してください。

IntegrationHub で使用するリモートテーブルを作成するときは、キャッシュ間隔に特に注意を払い、ワークフローとサードパーティデータの揮発性に基づいて間隔を選択します。キャッシュ間隔が短すぎると、サードパーティアプリケーションへの不要な接続が発生する可能性があります。キャッシュ間隔が長すぎると、Agent Workspace for CSM に表示されるサードパーティデータが最新ではなくなる可能性があります。

リモートテーブルスクリプト定義

スクリプト定義を使用して、外部データソースに対してスクリプトを実行することにより、リモートテーブルのデータを取得してキャッシュします。リモートテーブルスクリプト定義には、次の情報が保存されます。

- 名前
- 有効
- テーブル
- スクリプト
- キャッシュ TTL
- ドメイン
- ドメインパス

スクリプト定義の詳細については、「リモートテーブルのスクリプト定義の作成」を参照してください。

サードパーティデータ連携のサンプルスクリプト

リモートテーブルスクリプトは、サードパーティアプリケーションからレコードをプルするように設計することができます。このスクリプトは、リモートテーブル内のデータにアクセスするクエリが作成されたときに呼び出されます。

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

自動翻訳

IntegrationHub でリモートテーブルを使用するには、サードパーティアプリケーションと連携する IntegrationHub スポークを特定する必要があります。スポークは、アプリケーションからさまざまなデータのサブセットを取得するために作成された Flow Designer アクションで構成されます。

たとえば、Salesforce アプリケーションからアカウント情報を取得する必要がある場合は、Salesforce スポークとすべてのアカウントを取得アクションを使用します。このアクションにアクセスするリモートテーブルスクリプトの例については、以下を参照してください。

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
   // prepare inputs for the spoke actions
   // Get All Accounts action does not have any inputs).
   var inputs = {};

   // call spoke action
   var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                          "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);

   // check if Action was completed successfully
   if (outputs.status != "Success") {
     throw new Error(outputs.errorMessage);
   }

   // extract payload from the action outputs
   var accounts = outputs.accounts.data;

   // map action output data to the remote table columns and Sys Id
   for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
     v_table.addRow({
       "u_sf_account_id": accounts[i].name,
       "u_sf_account_name": accounts[i].label,
       // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
       // record
       "sys_id": accounts[i].name,
     });
   }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                   "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

注:
リモートテーブルスクリプトから呼び出せない IntegrationHub アクションもあります。具体的には、スクリプトからデータストリームアクションを呼び出すことはできません。使用するアクションがデータストリームアクションである場合は、REST ステップに基づいて独自のアクションを作成する必要があります。アクションを簡単に作成するには、既存のアクションをコピーしてから、目標を達成するために変更することが必要です。カスタムスポークアクションの例については、「リモートテーブル定義で使用する機会を取得するための Salesforce スポークアクションの作成」のトピックを参照してください。

自動翻訳

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

CSM のサードパーティデータ連携の構成

必要なコンポーネントを構成して、 Agent Workspace for CSM のサードパーティデータ連携を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. サードパーティアプリケーションを特定します。
   a. 対応する IntegrationHub スポークがあり、インスタンスで有効になっていることを確認してください。
   b. スポークに固有のセットアップ手順に従います。
   たとえば、Salesforce スポークについては、「Salesforce スポークの設定」トピックの指示に従います。
2. 目的のサードパーティデータを取得するスポークアクションを特定します。
   使用可能なアクションのリストは、スポークのドキュメントで確認できます。目的のタスクを実行するアクションが存在しない場合は、既存のアクションをコピーしてニーズに合わせて変更することで、独自のアクションを作成できます。カスタムスポークアクションの例については、「リモートテーブル定義で使用する機会を取得するための Salesforce スポークアクションの作成」を参照してください。

   注:
   データストリームアクションは、リモートテーブルでは使用できません。
3. ServiceNow インスタンスでリモートテーブルを作成し、GlideRecord インターフェイスを介してアプリケーションからデータを公開します。
4. サードパーティテーブルからデータをリモートテーブルにマッピングするためのリモートテーブルスクリプト定義を作成します。
   a. スポークアクションのコールの結果がエラーになった場合のエラーメッセージを設定します。
   このエラーは、フォーム、リスト、およびフィールド要素によって取得され、エラーが発生したときにエンドユーザーに表示されます。これらのエラーメッセージは、サードパーティアプリケーションからの応答にデータが含まれていないケースと、サードパーティアプリケーションからのデータのフェッチ中にエラーが発生した場合を区別します。
   b. サードパーティデータへの読み取りアクセスをユーザーとロールに提供するように、リモートテーブル用の ACL を構成します。
   c. すべてのユーザーのリモートテーブルでの作成、書き込み、削除アクセスを取り消すように ACL を構成します。
5. リモートテーブルのデータを表示するリスト、フォーム、フィールドを構成します。
   リモートテーブルが設定されると、GlideRecord インターフェイスを使用してデータにアクセスできます。
   a. Agent Workspace コンポーネントを使用すると、iframe にサードパーティのページとレポートをポップアップまたは関連アイテムとして埋め込むことができます。
   b. フォームで UI アクションを設定して、サードパーティアプリケーションのレコードへの詳細リンクを作成します。
6. 機能を使用する前に、軽量のデータ同期を実行します。

自動翻訳

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

たとえば、インポートセットを使用して、サードパーティアプリケーションからアカウントデータをプルします。この例では、アカウント (customer_account) テーブルには、アカウント ID 列があり、サードパーティアプリケーションインスタンスのアカウントの ID が自動入力されます。この列は、サードパーティアプリケーションインスタンスの対応するアカウントの機会をプルするための外部キーとして使用されます。

リモートテーブルを使用して **Salesforce** データ連携を参照

この例では、顧客アカウントテーブルが拡張され、関連付けられた Salesforce アカウント ID が含まれます。次に、これはこのアカウントに関連付けられた Salesforce の機会を取得するために使用されます。リモートテーブルは、取得された機会データを保持するために使用されます。

リモートテーブルを使用して参照の Salesforce 連携を作成するには、次のトピックの手順と例を使用します。

- IntegrationHub Salesforce スポークの使用
- リモートテーブルと Salesforce スポークの使用サードパーティデータ連携をテストするために使用できる IntegrationHub アクションを特定または作成します。次に、このアクションをリモートテーブル定義で使用します。
- 関連リストを使用して、顧客アカウントと Salesforce の機会の間の接続を作成します。

リモートテーブルと **Salesforce** スポークの使用

サードパーティデータ連携をテストするために使用できる Salesforce アクションを作成します。次に、これらのアクションをリモートテーブル定義で使用します。

IntegrationHub Salesforce スポークの使用

Salesforce アカウントを ServiceNow インスタンスと統合するには、Salesforce スポークを使用します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

Salesforce スポークを設定するには、「Salesforce スポークの設定」の指示に従います。

関連情報

リモートテーブルと Salesforce スポークの使用

関連リストを使用して顧客アカウントと Salesforce 機会の間の接続を作成する

リモートテーブル定義で使用する機会を取得するための **Salesforce** スポークアクションの作成

Salesforce スポークは、機会レコードのメタデータを取得して新しい機会を作成するアクションを提供します。

データストリームアクション以外で、指定された検索条件に基づいて機会レコードのセットを取得するアクションはありません。参照の例の指定された目標を達成するには、独自のアクションを作成する必要があります。「リモートテーブルを使用して Salesforce データ連携を参照」を参照してください。

新しいアクションを作成するには、既存のアクションをコピーし、ニーズに合わせて変更します。たとえば、すべてのアカウントを取得アクションをコピーして変更し、機会レコードを取得することができます。

この例では、次の 3 つの新しい Salesforce スポークアクションを作成します。

自動翻訳

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

- すべての機会を取得
- アカウント ID の機会を取得
- 機会の詳細を取得

各アクションには、次の 3 つのステップが含まれます。

1. クエリーを作成する前処理スクリプトステップ
2. クエリーを実行する REST ステップ
3. クエリーから応答を評価する後処理スクリプトステップ

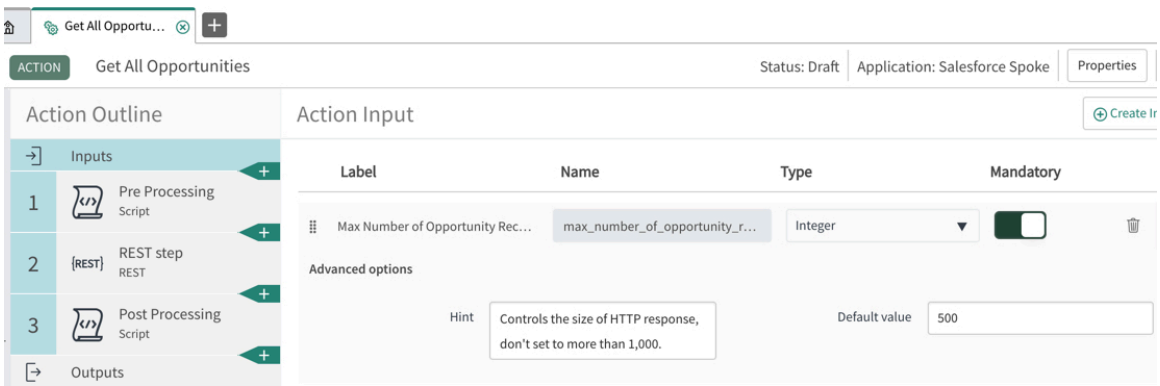
> **注:**
> Flow Designer からすべてのアクションをテストしてから、リモートテーブルに接続を試行することができます。

すべての機会を取得カスタムアクション

すべての機会を取得アクションは、機会レコードを Salesforce アプリケーションから取得します。このアクションは、ユーザーがリモートの機会テーブルを表示するときに呼び出されます。

アクションの入力

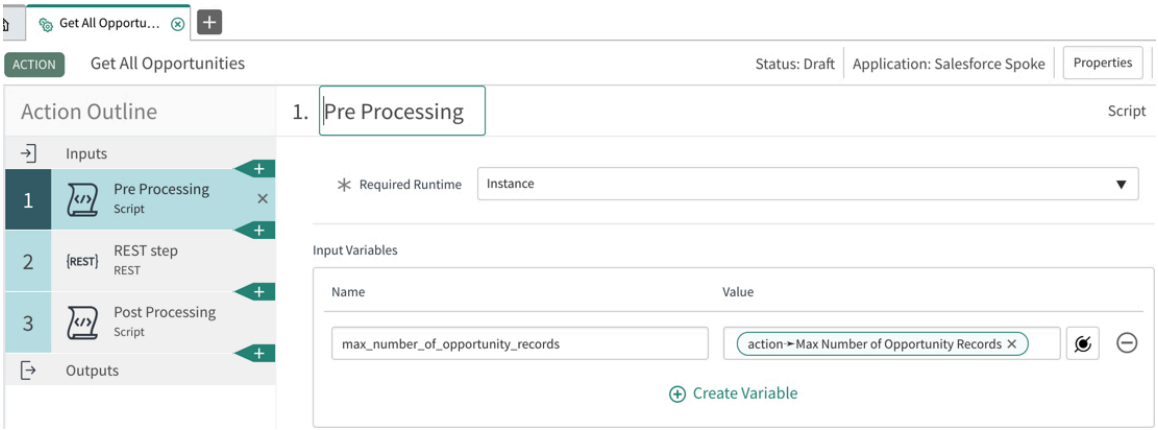
すべての機会を取得アクションは、クエリーによって返される最大レコード数を特定する単一の整数パラメータを受け取ります。REST ベースのアクションは、ページネーションに対応できません。このため、サードパーティアプリケーションから返されるレコードの数を制限することが重要です。リモートテーブルに 1000 件を超えるレコードを置くことはお勧めしません。デフォルトのレコード数は 500 件です。



前処理ステップ

前処理スクリプトステップでは、アクション入力自体を受け取ります。

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



前処理スクリプトは、許可された最大レコード数によって制限されるすべての機会の SELECT クエリーを作成します。このクエリーは、Salesforce オブジェクトクエリー言語 (SOQL) に基づきます。

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

 outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

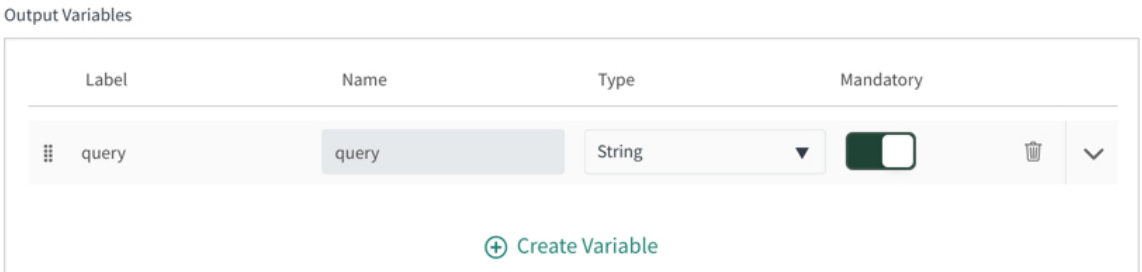
})(inputs, outputs);
```

興味がある機会レコードのフィールドを指定する必要があります。この例では、名前、ID、アカウント ID、クローズ日、金額、ステージ名、可能性のフィールドを使用しています。利用可能なフィールドの完全なリストを表示するには、機会フィールドを取得アクションを使用します。

また、ORDERED BY キーワードと ASC または DESC ソート方向を追加して、クエリー検索の順序を制御できます。たとえば、LIMIT を指定する行の前に、次の行をスクリプトに追加することができます。これにより、クエリーはクローズ日が最新の 500 件のレコードを返すようになります。

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

前処理の出力はクエリーです。

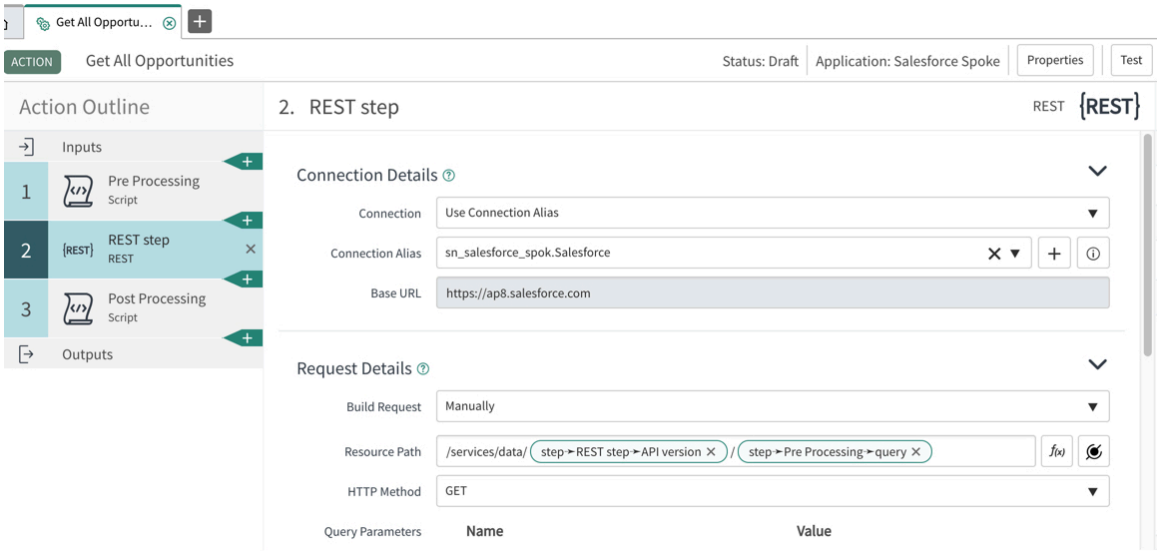


REST ステップ

REST ステップは、Salesforce スポークの REST ベースのアクションの標準的な REST ステップです。何も変更する必要はありません。適切な接続エイリアスをポイントしていることを確認してください。

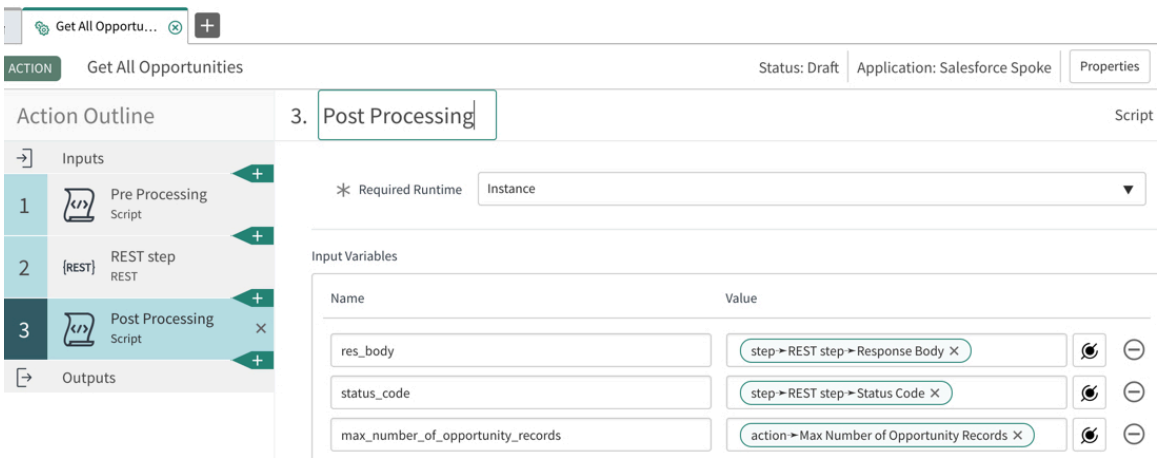
自動翻訳

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



後処理ステップ

後処理スクリプトステップでは、アクション入力と REST ステップを入力として受け取ります。



後処理スクリプトは、クエリー応答のエラーを確認し、必要に応じてエラーメッセージを設定し、応答本文から機会データを抽出し、レコード数の制限が原因で Salesforce からすべてのデータが取得されなかったことを示す情報メッセージを作成します。

```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
   var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
   try{
     outputs.records = { data: response.records };
     outputs.status = "Success";

     if ( outputs.records.data.length ==
         inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
```

自動翻訳

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

```
      outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was “ +
                             “limited to" +
                             inputs.max_number_of_opportunity_records +
                             " records.";
    }
  } catch(e) {
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);
  }
  return outputs;
}


function errorHandler(inputs, outputs) {
  outputs.status = "Error";
  outputs.error_message = "Unknown Error. “ +
                          “Please check error log for more information";

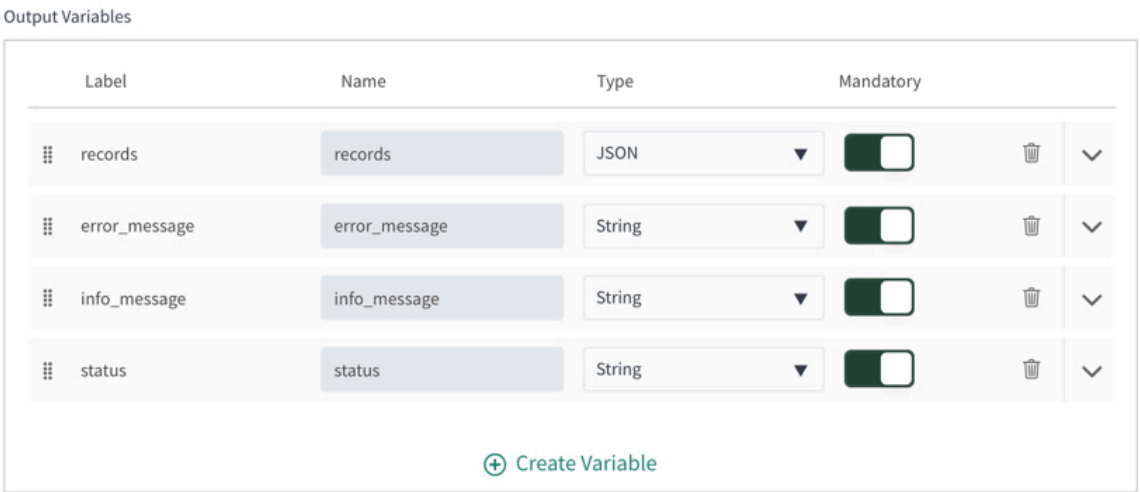
  if(inputs.res_body.contains("message"))
    outputs.error_message = response[0].message;

  return outputs;
}

if(inputs.status_code == "200")
  outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
else
  outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

次に、後処理ステップの出力を示します。



アクションの出力

アクションの出力は、クエリステータス、エラーおよび情報メッセージ、機会レコードで構成されます。アクションの出力については、上のスクリーンショットを参照してください。

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

自動翻訳

アカウント ID の機会を取得カスタムアクション

アカウント **ID** の機会を取得アクションは、特定の Salesforce アカウントの機会レコードを取得します。このアクションは、エージェントが、関連付けられている Salesforce アカウントに基づいて、顧客アカウントで利用可能な Salesforce 機会を表示するときに呼び出されます。

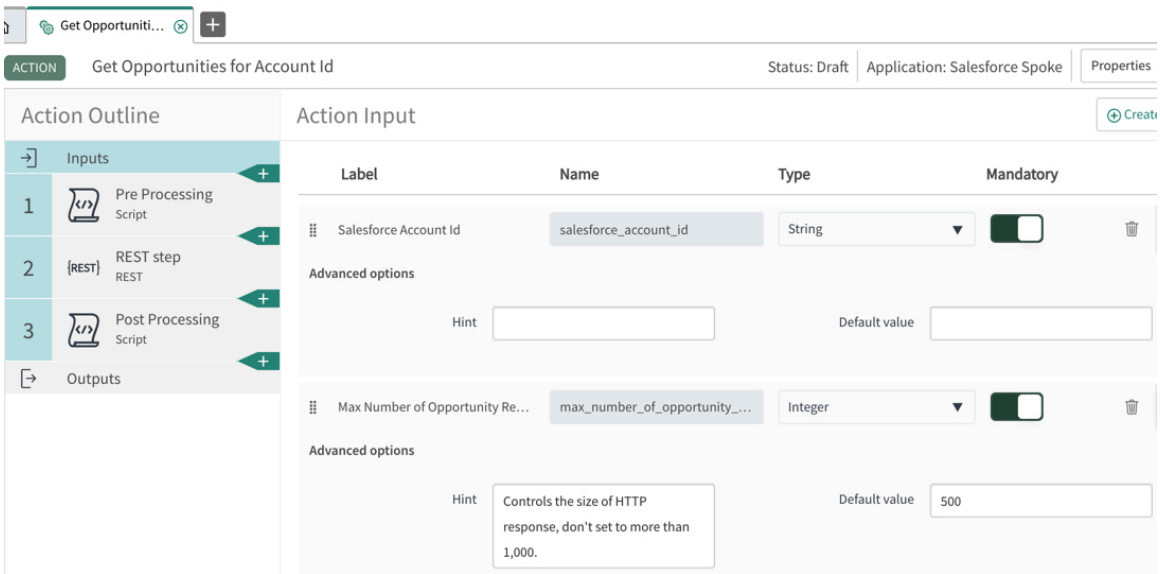
このアクションは、すべての機会を取得アクションとよく似ています。

アクションの入力

このアクションは、クエリーによって返される最大レコード数に加えて、クエリーパラメーターとして使用される入力として Salesforce アカウント ID も受け取ります。このパラメーターの値は、関連する Salesforce アカウント ID を使用して、顧客アカウントと Salesforce の機会をリンクする関係によって提供されます。詳細については、「定義済みの関連リストの作成」を参照してください。

参照に必要な具体的な関係の例については、「関連リストを使用して顧客アカウントと Salesforce 機会の間の接続を作成する」で説明されています。

Salesforce アカウント ID アクションの入力パラメーターには、デフォルト値がありません。



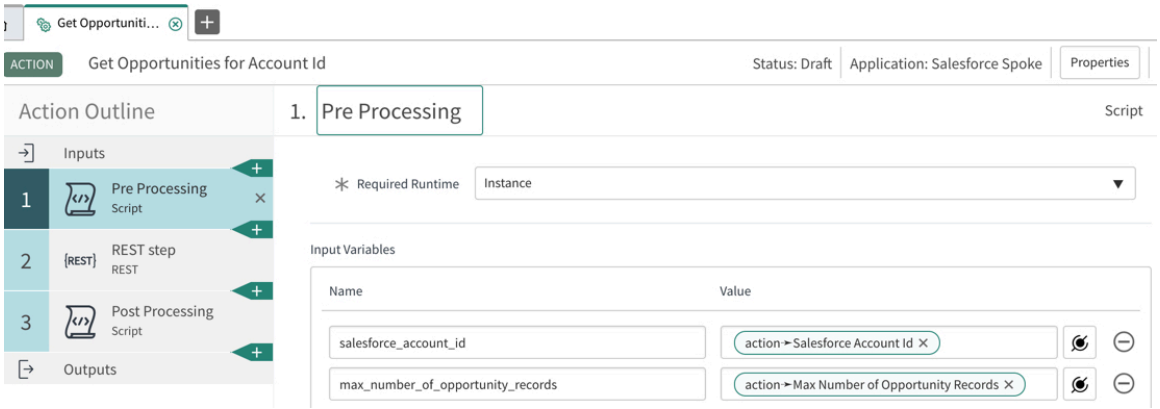
[入力]：[前処理スクリプト]、[REST ステップ]、[後処理スクリプト] が表示されている [アクションアウトライン]。[ラベル]、[名前]、[タイプ]、および [必須] トグルボタンが表示されている [アクションの入力]。

前処理ステップ

前処理スクリプトステップでは、アクション入力自体を受け取ります。

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

自動翻訳



前処理ステップスクリプトは、すべての機会を取得アクションと似ていますが、これに Salesforce アカウント ID に対するチェックが追加された SELECT クエリーを作成します

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

                 "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "'

                 "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

前処理出力は、すべての機会を得る アクションに類似したクエリです。

REST ステップ、後処理ステップ、およびアクション出力

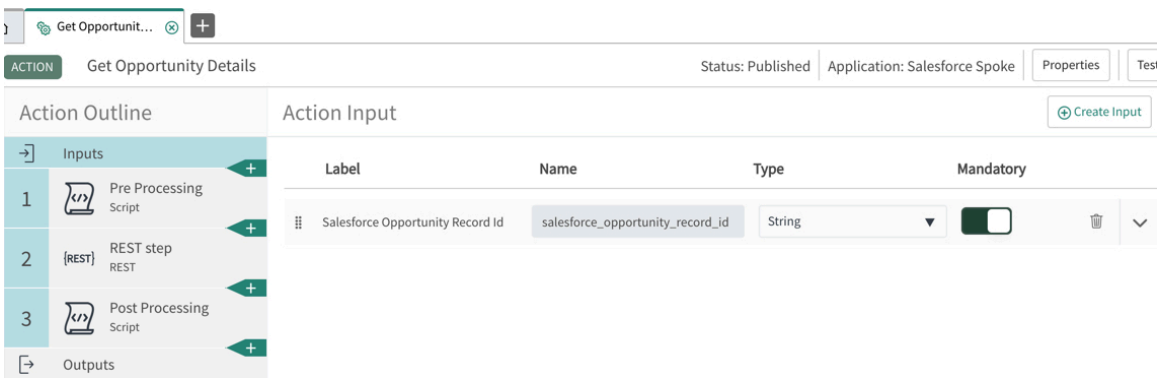
これらのステップと出力は、[すべての機会を取得] アクションの場合と同じです。

機会を取得カスタムアクション

機会の詳細を取得アクションは、レコード ID に基づいて、単一の機会レコードを Salesforce アプリケーションから取得します。このアクションは、ユーザーがリモートテーブルから機会レコードを開くときに呼び出されます。

アクションの入力

機会の詳細を取得アクションは、Salesforce アカウント ID を特定する単一の整数パラメーターを受け取ります。このパラメーターは、リモートテーブルスクリプト内のリモートテーブルに提供された sys_id に基づいて、フォームによって設定されます。詳細については、「機会テーブルにクエリーを実行するスクリプトの例」を参照してください。

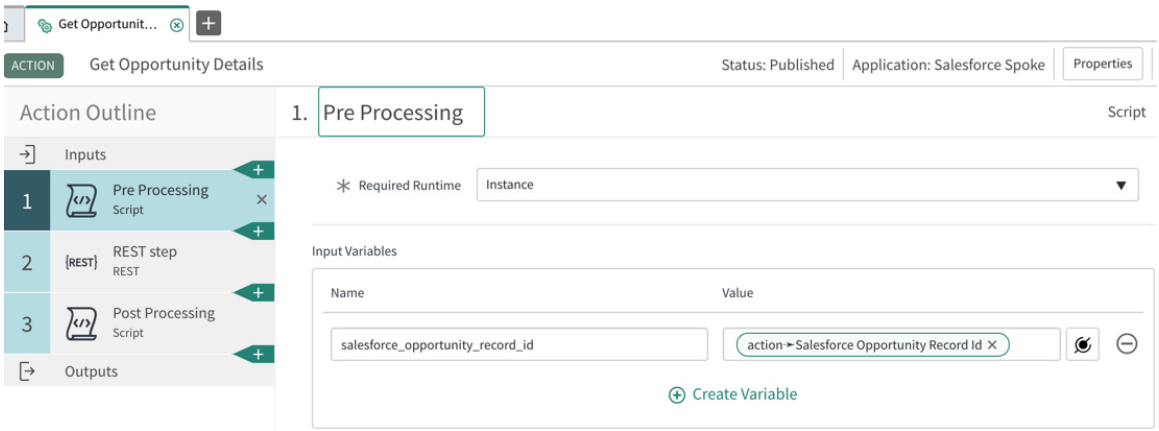


自動翻訳

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

前処理ステップ

前処理スクリプトステップでは、アクション入力自体を受け取ります。



他のアクションと同様に、前処理ステップは、特定のパラメーターの機会クエリーを作成します。この場合、一致は機会レコード ID に対して実行されます。返されるレコードは最大 1 件なので、このクエリーでは LIMIT について気にしないでください。

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

              "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

前処理出力は、他のカスタムアクションに類似したクエリーです。

REST ステップ、後処理ステップ、およびアクション出力

これらのステップおよび出力は、レコードパラメーターの最大数と情報メッセージがないことを除いて、他のカスタムアクションの場合と同じです。

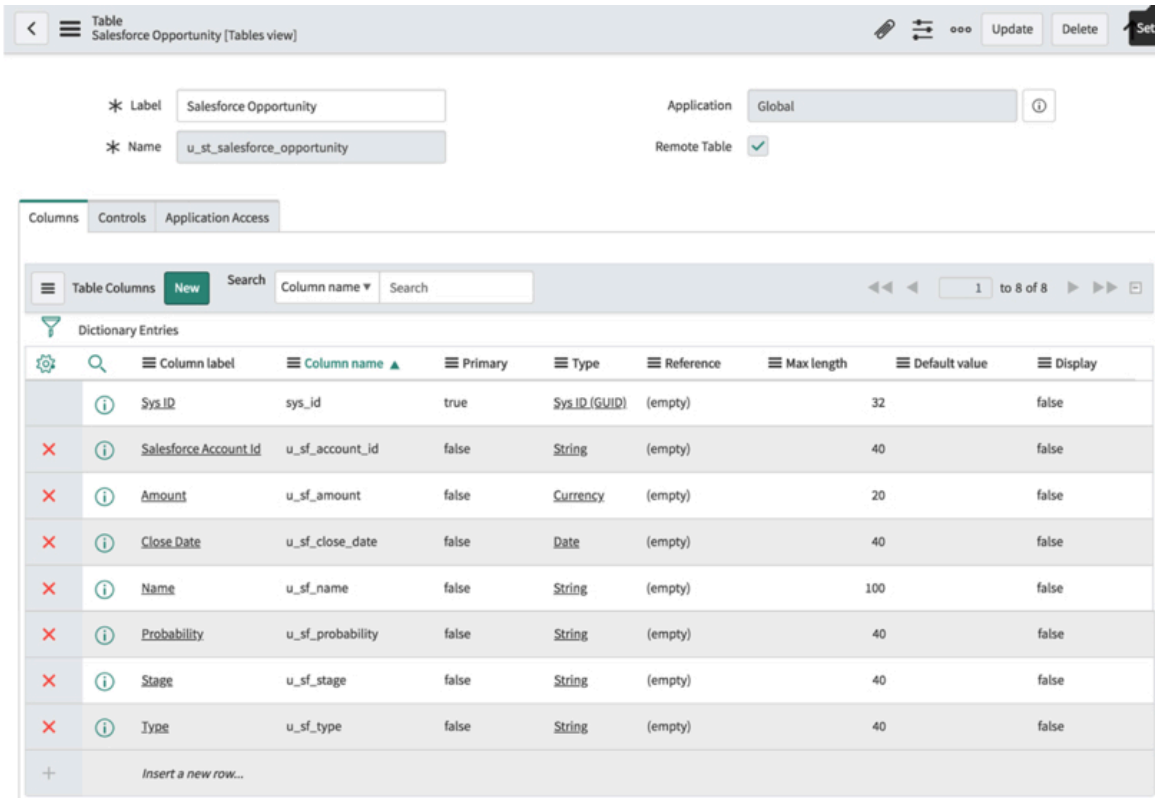
リモートテーブルと定義

スポークカスタムアクションが正常に機能するようになったら、Salesforce 機会テーブルから取得するデータのスキーマを説明するリモートテーブルを作成する必要があります。

次の例に示すように、リモートテーブルを作成します。

自動翻訳

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



リモートテーブル (u_st_salesforce_opportunity) のスクリプト定義を作成します。以下を実行します。

- スポークカスタムアクションを使用して、Salesforce インスタンスの機会テーブルからデータをプルします。
- Salesforce からの応答をリモートテーブルの列に応答をマップします。

機会テーブルにクエリーを実行するスクリプトの例

このサンプルスクリプトは、すべての機会を取得、アカウント **ID** の機会を取得、機会の詳細を取得カスタムアクションを使用して、機会テーブルにクエリーを実行します。

このサンプルスクリプトは、次の 3 つの部分で構成されています。

1. 最初の部分では、適切なカスタムアクションを選択し、それに対する入力を準備します。
2. 2 番目の部分は、アクションへの呼び出しを実行します。
3. 3 番目の部品はアクションの出力を処理します。

スポークアクションの選択と入力の準備

スクリプトのこのセクションで、Salesforce アプリケーションから機会を取得するために準備した次の 3 つのカスタムアクションのいずれかを選択します。

- すべての機会を取得
- アカウント **ID** の機会を取得
- 機会の詳細を取得

`v_query` 関数の引数に含まれるパラメーターに基づいて、どのアクションを呼び出すかを決定できます。

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

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage(“Opportunities cannot be retrieved because “ +
                  “this “Account does not have associated “    +
                  “Salesforce Account. Please contact System “ +
                   “Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```

このスクリプトは、アクションによって要求されたときに Salesforce アカウントが未定義である場合に情報メッセージを設定します。未定義の値は、「関連リストを使用して顧客アカウントと Salesforce 機会の間の接続を作成する」で説明されている関係から取得されます。

Salesforce アカウントが定義されていない場合、この場合はクエリーの対象がないため、スポークアクションを呼び出さずに関数が返されます。

スポークアクションの呼び出し

スクリプトのこのセクションで、Salesforce スポークの名前と選択したアクションを使用してアクションを呼び出し、呼び出しの出力を保存します。

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

アクション出力の処理

スクリプトのこのセクションでは、エラーチェックで始まる出力を処理します。

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

自動翻訳

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

クエリーからエラーが返されない場合、スクリプトは返されたレコードを処理して行としてリモートテーブルに追加する必要があります。Salesforce 機会フィールドをリモートテーブルの列にマッピングします。

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Salesforce 機会レコード ID がリモートテーブル sys_id に割り当てられていることに注意してください。これにより、リモートテーブルのリストとフォームが正常に機能し、次にリモートテーブルスクリプトが呼び出されたときに `v_query.getSysId()` を使用してレコード ID を抽出することができます。

次に、クエリーによって渡された情報メッセージがある場合はそれを表示します。

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

リモートテーブルスクリプトセクションをまとめて配置する

スクリプトの 3 つのセクションは、エラー処理に対応する try-catch ブロックに含まれています。

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

  try {

    // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

    // place code here from: <Calling the spoke action>

    // place code here from: <Processing the action output>

  } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. “ +
                       “Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

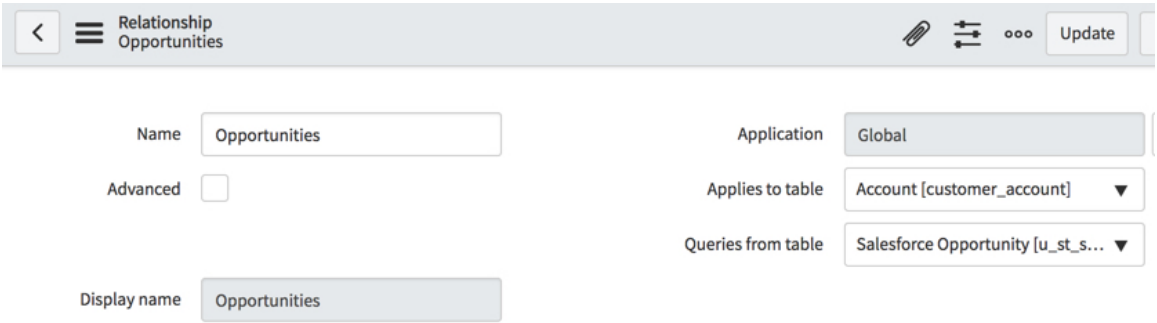
自動翻訳

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

関連リストを使用して顧客アカウントと **Salesforce** 機会の間の接続を作成する

関連リストを使用して、Salesforce アカウント ID を保持する顧客アカウントテーブルと、同じ Salesforce アカウント ID を保持する Salesforce 機会リモートテーブルとの間の接続を確立します。

この例では、「Opportunities」という関係を作成します。[テーブルに適用] フィールドにアカウントテーブル、 [テーブルからのクエリー] フィールドにリモート機会テーブルを選択します。詳細については、「定義済みの関連リストの作成」を参照してください。



[次を使用してクエリー] フィールドに次のコードを追加します。

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 0)
   sf_account_id = "undefined";

 current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

このコードは、アカウントテーブルに Salesforce アカウント ID が存在するかどうかを確認し、レコードに含まれていない場合は undefined に設定します。このコードには、アカウントテーブルのこの ID の値の Salesforce アカウント ID を保持する機会テーブル列のクエリーも含まれています。このクエリーは、ユーザーが顧客アカウントに関連付けられた機会のリストを開くと呼び出されます。リモートテーブルスクリプトでの使用方法については、「スポークアクションの選択と入力の準備」を参照してください。

CSM 構成可能ワークスペース を設定

お客様と連携し、質問に回答してケースを作成し、問題を解決できるように、エージェント用に CSM 構成可能ワークスペースを設定します。

CSM 構成可能ワークスペース を設定するには、次のタスクを完了します。

1. Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) を有効にします。
2. ガイド付き設定を使用して CSM 構成可能ワークスペースを設定します。
3. 必要なコミュニケーションチャネルとルーティングを設定します。
4. CSM 構成可能ワークスペース に固有の追加コンポーネントを設定します。

自動翻訳

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

プラグインをアクティブ化

Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) は、 CSM 構成可能ワークスペース 機能を提供します。詳細については、次を参照してください： アクティブ化 カスタマーサービス管理 (CSM).

Customer Service プラグインをアクティブにすると、以下のプラグインがアクティブになります。

- CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Configurable Workspace Lookup and Verify (com.snc.uib.lookup_verify)
- CSM Configurable Workspace Special Handling Notes (com.snc.uib.special_handling_notes)

電話統合には追加のプラグインが必要です。詳細については、以下を参照してください。

- ワークスペースの OpenFrame との電話統合とコンピューター電話統合 (CTI)
- ワークスペースのエージェントチャットの構成

Guided Setup を使用して **CSM** 構成可能ワークスペースを設定

Customer Service Management Guided Setup を使用して CSM 構成可能ワークスペースを設定できます。Guided Setup を使用するには：

1. 移動先 カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. [ようこそ] をクリックします。
3. [CSM 構成可能ワークスペース] に到達するまで、[ガイド付き設定] カテゴリのリストをスクロールします。
4. [CSM 構成可能ワークスペース] カテゴリで [はじめに] をクリックします。

この CSM 構成可能ワークスペースカテゴリを使用すると、構成可能なワークスペースの Guided Setup が表示されます。このツールでは、一連のワークスペース構成タスクが提供されます。これらのタスクを使用して以下を設定します。

- ブランディングとテーマ
- タブの設定
- リストとフォーム
- 検索ソース
- Notifications
- Advanced Work Assignment (AWA)
- エージェントチャット
- Playbook

UI Builder を使用して、次の CSM 構成可能ワークスペース ページを構成できます。

- CSM ランディングページ
- 顧客セントラル (Customer Central) - [顧客情報] タブ

詳細については、UI Builder のドキュメントで「ページの操作」トピックを参照してください。

自動翻訳

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

コミュニケーションチャネルとルーティングの設定

エージェントが顧客とチャットしたり、顧客の電話を受信および発信したりできるようにします。また、適切なエージェントにチャットを自動的に指示するルーティングを設定することもできます。コミュニケーションチャネルの詳細については、「Setting up phones in legacy workspace (従来のワークスペースでの電話の設定)」を参照してください。

CSM 構成可能ワークスペース コミュニケーションチャネル

チャネル	説明	リンク
チャット	CSM 構成可能ワークスペース では、顧客がライブまたは自動化されたチャットを通じて質問をしたり情報を受信したりできるエージェントチャットを使用します。	ワークスペースのエージェントチャットの構成
電話	CSM 構成可能ワークスペースは、OpenFrame とコンピューター電話統合 (CTI) の組み合わせを使用して、サードパーティの電話統合を有効にします。	ワークスペースの OpenFrame との電話統合とコンピューター電話統合 (CTI)

追加の **CSM** 構成可能ワークスペースコンポーネントの設定

以下のタスクを完了して、CSM 構成可能ワークスペースに固有のコンポーネントを設定します。

ランディングページを作成または変更

ランディングページは、ワークスペースのエージェントの最初に表示されるビューです。**[CSM** ランディングページ] は、 Customer Service プラグインに含まれています。このランディングページを変更することも、UI Builder でページのバリアントを作成および変更することも可能です。

でのリボンの構成の設定 CSM 構成可能ワークスペース

フォームリボンには、レコードに関する情報を表示するコンポーネントが含まれています。Customer 360、タイムライン、SLA コンポーネントをケースフォームリボンに追加できます。Customer 360 およびタイムラインコンポーネントのコンポーネント属性も設定できます。

でのフォームヘッダーの設定 CSM 構成可能ワークスペース

ケース、アカウント、連絡先情報の概要を迅速に提供できるフォームヘッダーを構成します。

でフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定 CSM 構成可能ワークスペース

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、CSM 構成可能ワークスペースで設定します。

でフォームアクションを設定 CSM 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースで UI アクションを使用できるように、UI アクションにリンクするフォームアクションを作成します。

コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

フォームリボン、およびフォームヘッダーに表示されるセカンダリ値を構成して、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示します。

インタラクションレコードタブのタイトルとしてフィールド値を表示する

自動翻訳

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

連絡先やコンシューマー名などのフィールド値を CSM 構成可能ワークスペースのインタラクションレコードタブのタイトルとして表示します。

CSM ワークスペースのサービスカタログの構成

カスタマーサービスエージェントはサービスカタログを使用して、カタログアイテム要求を実行します。目的のアイテムを含むカタログを使用するようにサービスワークスペースポータルを構成できます。

CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ

レコードページは、CSM 構成可能ワークスペースでのレコードの表示方法の基本構造を提供します。これには、ケース、インシデント、タスクなどのレコードが含まれます。

概要

レコードページには、レコード情報を表示するレイアウト、コンテナ、およびコンポーネントなどの要素が含まれます。**[CSM** デフォルトのレコードページ] や **[CSM** インタラクションレコードページ] などの特定のレコードページでは、プリセット、コントローラー、および拡張ポイントを使用して追加ロジックが活用されます。プリセットとコントローラーロジックを含むページには、スタイリング、イベント、およびデータバインディングを自動的に継承するため、再利用できるというメリットがあります。この再利用性により、構成が簡略化されて、ページがアップグレードしやすくなります。

CSM 構成可能ワークスペース には、いくつかのレコードページが含まれています。これらのレコードページをそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。レコードページのカスタマイズの詳細については、「UI ビルダーページとページバリアントの管理 (Manage UI Builder pages and page variants)」を参照してください。

各レコードページには順序値があり、順序値が最も小さいページがデフォルトのレコードページと見なされます。CSM 構成可能ワークスペース にインタラクションレコードやケースレコードなどの情報が表示されるとき、デフォルトページの要素を使用してページの外観が決定されます。

利用可能なレコードページ

CSM 構成可能ワークスペース には、いくつかのレコードページが含まれています。

CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ

ページ	説明
CSM デフォルトレコードページ	Tokyo リリースで導入されました。 このページはレコードのデフォルトページ上に構築され、ケースマネジメント用の特定の機能が含まれています。 **注:** このページでは、CSM の Now Assist で利用可能な生成 AI 要素と機能を表示します。
CSM インタラクションレコードページ	Tokyo リリースで導入されました。 このページはインタラクションレコードページ上に構築され、インタラクション管理の CSM 固有の機能が含まれています。

自動翻訳

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

CSM 構成可能ワークスペースのレコードページ (続く)

ページ	説明
	注: このページでは、CSM の Now Assist で利用可能な生成 AI 要素と機能を表示します。
[レコード] のデフォルト	Tokyo リリースの前に導入されました。 このページでは、レコード情報、コミュニケーションインターフェイス、問題解決の提案など、レコードページの基本構造を提供します。このページは、標準レコードページとも呼ばれます。
インタラクションレコードページ	Tokyo リリースの前に導入されました。 このページでは、インタラクション情報や関連する検索結果など、インタラクションレコードの基本構造を提供します。

レコードページ要素

レコードページは、CSM 構成可能ワークスペース でのレコード情報の表示方法を決定するさまざまな要素で構成されています。

レコードページ要素

要素	説明
レイアウト	コンポーネントがページ上でどのように配置され、どの CSS ルールが適用されるかを決定するメタデータです。レイアウトによって、便利で視覚的に魅力あるページを作成することができます。
コンテナ	1 ページに 1 つ以上のコンポーネントを保持します。
コンポーネント	コンポーネントは、ページを作成するために使用される構成要素です。エージェントなどのエンドユーザーは、コンポーネントを使用してデータを表示して操作します。一般的に使用されるコンポーネントには、見出し、画像、リスト、フォーム、ボタンなどがあります。
プリセット	プリセットは、特定のコンポーネントの構成値を定義する一連の指示です。プリセットは、コンポーネントがコントローラーに接続する方法も指定します。プリセットを使用すると、コンポーネント構成が簡素化され、手動でのデータバインディングを回避できます。
コントローラー	コントローラーは、データブローカー、ステータスパラメーター、スクリプト、およびイベント管理を含む複雑なビジネスロジックを 1 つのエンティティにまとめます。プリセットは、コントローラー内のデータを使用してコンポーネントを自動構成します。

自動翻訳

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

レコードページ要素 (続く)

要素	説明
拡張ポイント	拡張ポイントを使用すると、ビューポートやページコレクションなどのサブページが親ページからコントローラーを継承できます。拡張ポイントを使用すると、アップグレードの機能も向上します。

デフォルトレコードページ

各レコードページには順序番号があり、順序番号が最も小さいページがデフォルトページです。CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示されると、このデフォルトページを使用してレコード情報が表示されます。

Washington DC リリース以降、次のレコードページが新規顧客のデフォルトページになっています。

- CSM デフォルトレコードページ
- CSM インタラクションレコードページ

次のレコードページは、アップグレード顧客のデフォルトのレコードページのままです。

- [レコード] のデフォルト
- インタラクションレコードページ

デフォルトレコードページの設定の詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

レコードプレゼンス機能

CSM デフォルトレコードページと CSM インタラクションレコードページには、レコードプレゼンス機能が含まれています。この機能により、エージェントは同じレコードを表示している他のユーザーを確認し、簡単にコラボレーションできるようになります。

ユーザープレゼンスコンポーネントは、現在レコードを表示しているユーザーを示すアイコンをフォームヘッダーに表示します。3 人以上のユーザーの場合、コンポーネントには 2 つのアイコンと追加のユーザーを表す数字が表示されます。

- アイコンにカーソルを合わせると、ユーザーに関する詳細情報が表示されます。
- 数字アイコンをクリックすると、追加のユーザーに関する詳細情報が表示されます。

この機能の詳細については、「User presence」を参照してください。

メールテンプレート機能

CSM のデフォルトレコードページには、メールテンプレート機能が含まれています。CSM のデフォルトレコードページを使用する CSM 構成可能ワークスペースページには、コンテキストサイドパネルの [メールテンプレート] タブが含まれています。

これらのテンプレートには、ケースレコードの [作成] パネルでエージェントがメールメッセージに簡単に追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。

自動翻訳

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

システム管理者ロールを持つユーザーは、次の場所に移動してメールテンプレートを設定できます。すべて > **Email Client** > メールクライアントテンプレート [**New**]を選択します詳細については、「Create an email client template」を参照してください。

エージェントは、この機能を使用して次の操作を実行できます。

- 利用可能なメールテンプレートを表示します。
- メールテンプレートを選択して、テンプレートの詳細を表示します。
- 選択したテンプレートを [作成] パネルでメールに適用します。

詳細については、「メールテンプレートからのメールの作成」を参照してください。

レコードページの順序の設定

レコードページの順序番号を設定し、レコードページを有効にして、CSM 構成可能ワークスペースでレコードを表示するためのデフォルトページを決定します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

各レコードページには順序番号があり、アクティブまたは非アクティブに設定することもできます。最も低い番号のアクティブレコードページがデフォルトページになります。CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示されると、このデフォルトページを使用してレコード情報が表示されます。

アクティブなレコードページのフィールド

レコードページ	順序
[レコード] のデフォルト	0
インタラクションレコードページ	100
CSM デフォルトレコードページ	1000
CSM インタラクションレコードページ	1000

既存のレコードページの順序番号は新しいレコードページよりも小さい番号であるため、デフォルトページのままになります。新しいレコードページを使用するには、ページ順序番号を変更して、既存のページから新しいページに手動で切り替える必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [バリアント] リストで目的のページ (**[CSM** デフォルトのレコードページ] など) を選択します。
4. ページの順序を設定します。
   a. このページの追加アクションメニューを選択し、[条件を編集] を選択します。
   b. [順序] フィールドに値を入力します。
   c. [保存] を選択します。
5. ページを有効にします。
   a. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
   b. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。

自動翻訳

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

c. [管理パネル] フィールドで、[UX アプリ構成：CSM/FSM 構成可能ワークスペースアプリ構成] レコードを開きます。

d. [UX 画面] 関連リストでページを見つけます。

e. [アクティブ] フィールドを true に設定します。

レコードページのカスタマイズ

レコードページをカスタマイズするには、まずページのバリアントまたはコピーを作成してから、そのバリアントを変更します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] エクスペリエンスを選択します。
3. [ページ] リストで目的のページを選択します。
   たとえば、[レコードページ] などです。
4. [バリアント] リストで目的のデフォルトレコードページを選択します。
   たとえば、**[CSM** デフォルトのレコードページ] を選択します。
5. このページの追加アクションメニューを選択し、[複製] を選択してページバリアントのコピーを作成します。
6. ページバリアントのコピーの名前を変更します。
   a. [バリアント] リストでページバリアントのコピーを選択します。
   b. このページの追加アクションメニューを選択し、[ページバリアントの設定を編集] を選択します。
   c. [バリアント名] フィールドに新しい名前を入力します。
   d. [保存] を選択します。
7. これで、ページのバリアントをカスタマイズできます。
   詳細については、UI Builder に関する次のトピックを参照してください。
   - ページの操作
   - コンポーネントの操作
   - UI Builder のレイアウト
8. ページバリアントを削除するには、次の手順を実行します。
   a. [ページとバリアント] リストで、削除するページバリアントを見つけます。
   b. このページの追加アクションメニューを選択し、[バリアントを削除] を選択します。
   c. 確認ダイアログで、[削除] を選択します。
   [ページとバリアント] リストからページバリアントが削除されます。

CSM 構成可能ワークスペースのページテンプレート

ページテンプレートは、UI ビルダー で新しいページまたはページバリアントを作成するために使用できるレコードページの詳細計画です。

ページテンプレートには、コンポーネント、データリソース、拡張ポイント、およびレイアウトを含めることができます。ページテンプレートからページまたはページバリアントを作成する場合は、ニーズに合わせてカスタマイズできる基本構造から開始します。

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

自動翻訳

UI ビルダー で新しいページまたは新しいページバリアントを作成するときに、CSM 構成可能ワークスペーステンプレートの 1 つを選択します。

- CSM レコードページテンプレート
- CSM インタラクションレコードページテンプレート

詳細については、UI ビルダー ドキュメントの「テンプレートからのページの作成」を参照してください。

CSM レコードページテンプレートと CSM インタラクションレコードページテンプレートから作成したページでは、レコードプレゼンス機能を使用できます。この機能を使用すると、現在レコードを表示しているユーザーを確認できます。詳細については、ユーザープレゼンスコンポーネントに関するセクションを参照してください。

CSM 構成可能ワークスペースでの AI Search の使用

ServiceNow® AI Search アプリケーションを CSM 構成可能ワークスペースで使用します。

Utah リリース以降、CSM 構成可能ワークスペース の Zing 検索アプリケーションは AI Search アプリケーションに置き換えられます。この機能をサポートするために、Zing 検索構成が AI Search に移行されました。

CSM 構成可能ワークスペース の [統一ナビゲーション] 検索フィールドを使用して、情報を検索します。グローバル検索結果と、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースのワークスペースアプリケーションの結果を切り替えることができます。さまざまな検索構成はさまざまなテーブルに基づいています。

CSM 構成可能ワークスペース での AI Search の使用の詳細については、「Next Experience 向け AI Search」を参照してください。

検索アプリケーション構成

検索アプリケーション構成では、Now Platform アプリケーションでの検索に使用する検索エンジンと設定を指定します。**[[CSM AIS]** 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成は、CSM 構成可能ワークスペースストアアプリで提供されます。

この構成にアクセスするには、次の場所に移動します。 **AI Search** > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション.

AI Search インデックス付きソース

インデックス付きソースは、ユーザーが検索できるコンテンツを反映します。CSM 構成可能ワークスペースストアアプリは、次のテーブルの AI Search インデックス付きソースを追加します。

- アカウント (customer_account)
- ケース [sn_customerservice_case]
- コンシューマー (csm_consumer)
- 連絡先 (customer_contact)
- 発注書明細 [csm_order_line_item]
- オーダー [csm_order]

ナビゲーションタブ

ナビゲーションタブは検索結果ページの上部に表示され、結果をインデックス付きソースでフィルタリングするために使用できる静的フィルターオプションです。**[[CSM AIS]** 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成には、次のナビゲーションタブが含まれています。

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

自動翻訳

- すべて
- ケース
- アカウント
- 連絡先
- コンシューマー
- 順序
- オーダーラインアイテム
- 場所

ナビゲーションタブの作成の詳細については、「Configure navigation tabs in an AI Search application configuration (AI Search アプリケーション構成でのナビゲーションタブの構成)」を参照してください。

ファセット

ファセットは、フィールド値で検索結果を絞り込むために使用できる動的なフィルターオプションです。**[[CSM AIS]** 構成可能なワークスペース検索構成] 検索アプリケーション構成には、次のファセットが含まれています。

- ステータス
- 優先度
- アサイン先グループ
- 製品
- アカウント
- 担当者
- コンシューマー
- 要注意
- アクションステータス
- チャネル
- アクティブなエスカレーション

ファセットの作成の詳細については、「Create a facet in an AI Search application configuration (AI Search アプリケーション構成でのファセットの作成)」を参照してください。

ガイド付き設定

Guided Setup には一連のタスクがあり、検索アプリケーション設定を構成するために役立ちます。Guided Setup にアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > **AI Search** > **Next Experience** 向け **AI** 検索 > **Zing** から **AI** 検索への移行のガイド付き設定.

この Guided Setup ツールは、Next Experience アプリケーションを Zing から AI Search に移行するのに役立ちます。Guided Setup の使用の詳細については、「Configuring AI Search for Next Experience (Next Experience 向け AI Search の構成)」を参照してください。

リリースによっては、CSM 構成可能ワークスペース内で AI Search を使用するために、Guided Setup 内の一部のタスクの実行のみが必要になる場合があります。Utah zBoot インスタンスの場合、AI Search はグローバル検索および CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションのデフォルトの検索アプリケーションです。

自動翻訳

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

Zing 検索構成の移行

初期設定の検索構成を追加、変更、または削除した場合は、既存の Zing 検索構成を AI Search 構成に移行することが必要になる場合があります。

- **[Agent Workspace** の検索構成] で検索ソースを追加または変更した場合は、これらのソースを AI Search に移行する必要があります。
- **[Agent Workspace** の検索構成] から検索ソースを削除した場合は、それらのソースを [[移行済み] **Agent Workspace** の検索構成 **([Migrated] Agent Workspace Search Config)]** から手動で削除する必要があります。

関連情報

AI Search の詳細

AI Search の構成

CSM 構成可能ワークスペースランディングページの作成

ページのバリアントを作成し、コンテナーおよびコンポーネントを追加または変更することにより、さまざまなエージェントやチーム用のランディングページを作成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。CSM 構成可能ワークスペースのランディングページは、 Customer Service プラグイン (com sn_customerservice) に含まれています。このページ (**CSM** ランディングページ) には、新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。

UI Builder (WYSIWYG ウェブユーザーインターフェイスビルダー) で、必要に応じてこのページのバリアントを作成し、変更することができます。

> **注:**
> アップグレードによる問題を防止するには、CSM ランディングページのバリアントを作成することが重要です。

たとえば、UI Builder を使用して、次のタスクを実行できます。

UI Builder タスク

タスク	説明
ページレイアウトの変更	レイアウトにより、ページで利用可能なスロット、スロットの配置、スロットに適用する CSS ルールを制御します。レイアウトとレイアウトシステムの詳細については、「レイアウトの操作」を参照してください。
ページへのコンポーネントの追加	コンポーネントは、ページの基本要素です。コンポーネントは、ボタンやラベルなどのコア要素から、リストやフォームなどのより複雑なエクスペリエンスコンポーネントまで多岐にわたります。詳細については、「Work with components (コンポーネントの操作)」を参照してください。

自動翻訳

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

UI Builder タスク (続く)

タスク	説明
	注: UI Builder コンポーネントに関する情報は、ServiceNow 開発者サイトで検索することもできます。詳細については、*www.devportaldocs.service-now.com/* のコンポーネントドキュメントを参照してください。
コンポーネントへのデータリソースの接続	データリソースを接続して、ページ上のテーブル、レコード、またはその他の要素からデータを動的に公開します。詳細については、「Work with data resources (データリソースの操作)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [自分のエクスペリエンス] セクションで、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース **(CSM/FSM Configurable Workspace)]** をクリックします。
3. [ページ] ドロップダウンメニューで [ランディングページ] を選択します。
4. [バリアント] リストで **[CSM** ランディングページ] を選択します。
5. ランディングページのバリアントを作成します。

   a. **[CSM** ランディングページ] バリアントの横にある [他のアクション] メニューをクリックし、[複製] を選択します。

   b. [バリアントを作成] ポップアップウィンドウでバリアント名を追加します。

   c. [作成] をクリックします。

   d. 必要に応じて、ページバリアントの対象者と表示条件を指定します。
   対象者の設定により、ページを表示できるユーザーが決まります。対象者は、ユーザーロールのコレクションです。詳細については、「対象者についての理解」を参照してください。

   [順序] フィールドでは、表示するページを決定します。最も低い番号のページが最初に表示されます。

   e. [保存] をクリックします。

6. ランディングページバリアントのコンテナーとコンポーネントを追加または変更します。
   コンテナーとコンポーネントの追加または変更の詳細については、UI Builder のドキュメントを参照してください。
   - ページへのコンポーネントの追加 ：手順 4 以降で、このタスクを使用して、コンポーネントをコンテナーに追加し、コンポーネントのプロパティとイベントハンドラーを構成します。このタスクには、他のコンテナーの追加に関する情報も含まれています。
   - コンポーネントへのスタイリングの追加 ：手順 3 以降で、コンポーネントの CSS スタイルを設定してデフォルトの外観を変更します。

自動翻訳

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

- コンポーネントへのモーダルの追加：手順 5 以降で、ユーザーがコンポーネントをクリックしたときに表示されるウィンドウを追加します。たとえば、レコードを削除するボタンコンポーネントを追加する場合は、レコードの削除を確認するようにユーザーに求めるモーダルを追加できます。

7. [保存] をクリックして、ページのバリアントを保存します。

CSM 構成可能ワークスペースでのリボンの構成の設定

リボン設定を作成し、その設定を CSM 構成可能ワークスペース のリボン構成に追加します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
このタスクの手順を使用して、CSM 構成可能ワークスペース のリボン構成を設定します。

- Customer 360 リボンコンポーネントの別のバージョンの作成など、リボン設定を作成します。
- リボン設定をリボン構成に追加します。
- リボン構成内のリボン設定の幅と順序を設定します。

> **注:**
> 設定をリボン構成に追加した場合、CSM 構成可能ワークスペースの CSM エージェントワークスペース からリボン設定を使用することもできます。

1 つのリボン構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースリボン構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。この構成には、Customer 360、タイムライン、およびアクティブ SLA リボンコンポーネントが含まれています。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順

1. リボン設定を作成します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン設定.

b. [新規] をクリックします。

c. [リボンの設定] フォームのフィールドに入力します。

[リボンの設定] フォーム

フィールド	説明
名前	このリボン設定を説明するラベル。多くの場合、このリボンに関連付けられたテーブルが含まれています。
リボン コンポーネント	Customer360、タイムライン、アクティブな SLA、またはカスタムリボンコンポーネントを含む、リボン設定に追加するコンポーネント。 **注:** 一度に 1 つのコンポーネントのみを追加できます。リボンに 2 番目のコンポーネントを表示するには、この手順を繰り返して別のリボン設定を作成し、別のコンポーネントを追加します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。
幅	コンポーネントがリボン内で占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。 **注:** CSM 構成可能ワークスペースの場合は、[リボン構成設定] フォームでリボンコンポーネントの幅を設定します (ステップ 3 を参照してください)。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。 **注:** CSM 構成可能ワークスペースの場合は、[リボン構成設定] フォームでリボンコンポーネントの順番を設定します (ステップ 3 を参照してください)。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
継承	[true] に設定すると、リボンの構成を子テーブルが継承できます。これを有効にするには、子テーブルでリボンの設定を構成しないようにする必要があります。デフォルトでは [継承] フィールドは [false] になっています。
制限されたエクスペリエンス	[true] に設定すると、リボンコンポーネントは構成可能ワークスペースに制限されます。 [false] に設定すると、リボンコンポーネントはグローバルになり、CSM Agent Workspace (従来) に表示されます。詳細については、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。 このフィールドのデフォルトは [true] に設定されています。

d. [送信] をクリックします。

2. リボン設定のコンテナーとしてリボン構成を作成します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン構成.

b. [新規] を選択します。

自動翻訳

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

c. [UX リボン構成] フォームのフィールドに入力します。

[UX リボン構成] フォーム

フィールド	説明
名前	このリボン構成の一意の名前。
アプリケーション	このリボン構成のスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
説明	[UX リボン構成] リストに表示されるこのリボン構成の簡単な説明。

d. [送信] を選択します。

3. リボン設定をリボン構成に追加します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > リボン構成設定.

b. [UX リボン構成] リストから構成を選択します。

c. [リボン構成設定] フォームのフィールドに入力します。

[リボン構成設定] フォーム

フィールド	説明
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。
リボン	リボン構成に追加するリボン設定。
設定	目的のリボン構成。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
幅	リボン内でコンポーネントが占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。 **注:** リボンがコンテキストサイドパネルに表示されるように構成されている場合、幅は無視されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。

d. [送信] をクリックします。

関連情報

ワークスペースでのリボンの設定

CSM 構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

CSM 構成可能ワークスペースで使用するフォームヘッダーを作成できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

フォームヘッダーを作成した後、そのヘッダーを CSM 構成可能ワークスペースに表示するには、そのヘッダーをフォームヘッダー構成にリンクする必要があります。

注:
設定をフォームヘッダー構成にリンクした場合、CSM 構成可能ワークスペースの CSM エージェントワークスペースからフォームヘッダーを使用することもできます。

1 つのフォームヘッダー構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダー構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順

1. フォームヘッダーを作成します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームヘッダー.

b. フォームヘッダーリストで [新規] を選択します。

c. [フォームヘッダー] フォームのフィールドに入力します。
フィールドの説明については、「Set up form headers in workspace (ワークスペースでのフォームヘッダーの設定)」を参照してください。

d. [送信] を選択します。

2. フォームヘッダーをフォームヘッダー構成に追加します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ヘッダー構成.

b. ヘッダー構成を選択します。

c. [ワークスペース フォーム ヘッダー] 関連リストで [編集] を選択します。

注:
場合によっては、この関連リストを表示するようにフォームを構成する必要があります。

自動翻訳

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

d. ヘッダー構成に追加するには、目的のフォームヘッダーを左の列から右の列に移動します。

e. [保存] を選択します。

でフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定CSM 構成可能ワークスペース

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、CSM 構成可能ワークスペースで設定できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

ハイライト表示される値を作成した後、その値を CSM 構成可能ワークスペースに表示するには、その値をハイライト表示される値の構成にリンクする必要があります。

注:
値をハイライト表示される値の構成にリンクした場合、CSM 構成可能ワークスペースの CSM エージェントワークスペースからハイライト表示される値を使用することもできます。

1 つのハイライト表示される値の構成、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースハイライト表示される値の構成は、CSM 構成可能ワークスペースに含まれます。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順

1. ハイライト表示される値を作成します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ハイライト表示値.

b. [新規] をクリックします。

c. [ハイライト表示される値] フォームのフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。

d. [ハイライト表示される値] リストで、直前に作成したレコードをクリックします。

e. [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。

f. [ハイライト表示される値の条件] フォームでフィールドに情報を入力します。
フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。

g. [送信] をクリックします。

2. ハイライト表示値をハイライト表示値構成に追加します。

a. 移動先 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** のハイライト表示される値の構成.

b. 構成を選択します。

c. [ハイライト表示される値] 関連リストで、[編集] をクリックします。

自動翻訳

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

d. 目的の値を選択した構成に追加するには、値を左の列から右の列に移動します。

e. [保存] をクリックします。

でフォームアクションを設定**CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースで UI アクションを使用できるように、UI アクションにリンクするフォームアクションを作成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
CSM 構成可能ワークスペースで UI アクションを使用する場合、UI アクションごとに、それに対応するフォームアクションが必要とされます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > アクションとイベント > **UX** フォームアクション.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、フォームアクションの名前を入力します。
   フォームアクションには、UI アクションと同じ名前を付けることをお勧めします。
4. [アクションタイプ] フィールドで、[UI アクション] を選択します。
5. **[UI** アクション] フィールドで目的の UI アクションを選択します。
6. [送信] をクリックします。

コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

フォームリボン、およびフォームヘッダーに表示されるセカンダリ値を構成して、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースに適用されます。

フォームリボンには、ケースの詳細情報の概要 (顧客のサマリやケースのタイムラインなど) をエージェントに提供するコンポーネントが含まれています。

ケースフォームのフォームヘッダーには、Case テーブルから 2 つのレベルのフィールド値を表示できます。プライマリ値は、ケースの簡単な説明です。セカンダリ値には、アカウントと連絡先またはコンシューマー、ケースの優先度、およびケースのステータスが含まれます。

フォームリボンとセカンダリ値が表示される場所 (レコードの上部またはコンテキストサイドパネル) は、プロパティを使用して決定できます。標準レコードページでは 2 つのプロパティを使用でき、インタラクションレコードでも 2 つのプロパティを使用できます。

これらのプロパティは個別に操作できます。たとえば、コンテキストサイドパネルにフォームリボンを表示し、フォームヘッダーにセカンダリ値を表示することができます。

自動翻訳

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

注:
フォームのリボンのプロパティは、アクティブなリボン構成を持つページに適用されます。ページにリボン構成がない場合、または非アクティブなリボン構成がある場合は、どちらの場所にも表示する情報はありません。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] リストで、目的のプロパティをクリックします。
3. 選択したプロパティの [値] フィールドに、次のいずれかの値を入力します。
4. [更新] をクリックします。

インタラクションレコードタブのタイトルとしてフィールド値を表示する

連絡先やコンシューマー名などのフィールド値を CSM 構成可能ワークスペースのインタラクションレコードタブのタイトルとして表示します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースに適用されます。

sessionTabTitle プロパティを設定して、インタラクションレコードタブのタイトルで使用できるフィールドを識別します。このプロパティの各フィールドには、カンマ区切りの文字列として入力します。

システムは、これらのフィールドを文字列に並んでいる順序で評価します。値を持つ最初のフィールドは、インタラクションレコードタブのタイトルとして使用されます。文字列のどのフィールドにも値がない場合は、レコード番号がタブのタイトルとして表示されます。

注:
構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] リストで、*sessionTabTitle* プロパティをクリックします。
3. [値] フィールドに、インタラクションレコードタブのタイトルで使用するフィールドを入力します。
   フィールドをカンマ区切りの文字列として入力します。デフォルトの文字列は *contact,consumer,number* です。

   注:
   構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。
4. [更新] をクリックします。

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

自動翻訳

ケースタイプ選択の [ケースを作成] **UI** アクションの有効化

選択した 1 つ以上のテーブルについて、ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションを有効化します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
この手順では、構成されたテーブルのレコードに [ケースを作成] UI アクションを追加します。この UI アクションを選択すると、[ケースタイプを選択] ポップアップウィンドウが表示されます。

> **注:**
> CSM 構成可能ワークスペースでは、ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションは初期設定で無効になっています。

手順

1. アプリケーションナビゲーターに「**sys_declarative_action_assignment_list.do**」と入力して、[アクションのアサイン] リストに移動します。
2. [ケースを作成] UI アクションを有効にするテーブルのアクションをフィルタリングします。
   たとえば、インタラクションテーブルの UI アクションを有効にするには、[テーブル] 列を使用してインタラクション [interaction] テーブルをフィルタリングします。
3. 次の説明を含む [ケースを作成] アクションを選択します。
   この [ケースを作成] UI アクションにより、エージェントは使用可能なケースタイプのリストからケースをタイプを選択することで、Agent Workspace にケースを作成できるようになります。
4. [ケースを作成] アクションアサインレコードで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてレコードを保存します。
5. アプリケーションナビゲーターに「**sys_ui_action_list.do**」と入力して、[UI アクション] リストに移動します。
6. ステップ 2 で選択したものと同じテーブルのアクションをフィルタリングします。
7. コメントなしで [ケースを作成] アクションを選択します。
8. [ケースを作成] UI アクションレコードで、[アクティブ] チェックボックスをオフにしてレコードを保存します。
9. ケースタイプ選択の [ケースを作成] UI アクションを有効にするテーブルごとに、ステップ 1 ～ 8 を繰り返します。

コンテキストサイドパネルのタブの構成

CSM 構成可能ワークスペースの構成可能なサイドパネルにタブが表示されないようにするには、**inlineTabExclusion** UX ページプロパティを使用します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
特定のテーブルの **inlineTabExclusion** UX ページプロパティを設定できます。次の例は、このプロパティのデフォルト値を示しています。

```
[{
  "template": [
    "incident","sn_customerservice_case"
  ],
  "attachment": [
```

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

自動翻訳

```
  "sn_customerservice_case"
 ]
}]
```

このプロパティのマッピングでは、キーは非表示になるタブを表し、値にはタブが非表示になるテーブルのリストが含まれます。上記の例では、次のようになります。

- [応答テンプレート] タブは、インシデント [incident] およびケース [sn_customerservice_case] テーブルでは非表示になります。
- [添付ファイル] タブは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルでは非表示になります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** ビルダー > エクスペリエンス.
2. **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペースの選択 **(Select CSM/FSM Configurable Workspace)]** エクスペリエンスを選択します。
3. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] 関連リストで、**[inlineTabExclusion]** を選択します。
4. [値] フィールドに必要な変更を行います。
5. [更新] を選択します。

CSM Agent Workspace の設定

お客様と連携し、質問に回答してケースを作成し、問題を解決できるように、エージェント用に CSM エージェントワークスペースを設定します。

> **注:**
> Washington DC リリース以降、CSM エージェントワークスペース は将来の廃止に備えて準備されます。これは非表示になり、有効化できなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

CSM エージェントワークスペース を設定するには：

1. Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) を有効にします。
2. Agent Workspace を設定します。
3. 必要なコミュニケーションチャネルとルーティングを設定します。
4. CSM Agent Workspace に固有の追加コンポーネントを設定します。

Customer Service の有効化

Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) は、 CSM エージェントワークスペース 機能を提供します。詳細については、次を参照してください： アクティブ化 カスタマーサービス管理 (CSM).

電話統合には追加のプラグインが必要です。詳細については、以下を参照してください。

- ワークスペースの OpenFrame との電話統合とコンピューター電話統合 (CTI)
- ワークスペースのエージェントチャットの構成

FSM Agent Workspace (agent_workspace snc) プラグインは、CSM エージェントワークスペース のフィールドサービスを有効にします。このプラグインを有効にして、ケースの作業指示書の作成や作業指示書およびタスクの管理など、CSM Agent Workspace のフィールドサービスタスクを実行します。

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

自動翻訳

注:
FSM Agent Workspace プラグインは、Agent Workspace プラグイン (com.agent_workspace) を有効にします。

ワークスペースの設定

ワークスペースの設定は、ワークスペースのガイド付き設定を使用するか、ワークスペースドキュメント内の設定手順に従って実行できます。詳細については、「ワークスペースの設定」を参照してください。

コミュニケーションチャネルとルーティングの設定

エージェントが顧客とチャットしたり、顧客の電話を受信および発信したりできるようにします。また、適切なエージェントにチャットを自動的に指示するルーティングを設定することもできます。コミュニケーションチャネルの詳細については、「Setting up phones in legacy workspace (従来のワークスペースでの電話の設定)」を参照してください。

CSM エージェントワークスペース コミュニケーションチャネルを設定

チャネル	説明	リンク
チャット	CSM Agent Workspace では、顧客がライブまたは自動化されたチャットを通じて質問をしたり情報を受信したりできるエージェントチャットを使用します。	Agent Workspace のエージェントチャットの構成
電話	CSM Agent Workspace は、OpenFrame とコンピューター電話統合 (CTI) の組み合わせを使用して、サードパーティの電話統合を有効にします。	Agent Workspace の OpenFrame との電話統合とコンピューター電話統合 (CTI)

CSM Agent Workspace コンポーネントの設定

これらのタスクを完了して、CSM Agent Workspace に固有のコンポーネントを設定します。

ランディングページの作成または変更

ランディングページは、ワークスペースのエージェントの最初に表示されるビューです。**[CSM** ランディングページ] は、 Customer Service プラグインに含まれています。このランディングページを変更するか、このページのクローンを作成して新しいページを作成できます。

リボンコンポーネントとリボンコンポーネント属性の構成

フォームリボンには、レコードに関する情報を表示するコンポーネントが含まれています。Customer 360、タイムライン、SLA コンポーネントをケースフォームリボンに追加できます。Customer 360 およびタイムラインコンポーネントのコンポーネント属性も設定できます。

CSM Agent Workspace のサービスカタログの構成

カスタマーサービスエージェントはサービスカタログを使用して、カタログアイテム要求を実行します。目的のアイテムを含むカタログを使用するようにサービスワークスペースポータルを構成できます。

自動翻訳

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

CSM Agent Workspace ランディングページの作成

[**CSM** ランディングページ] をクローンして、コンポーネントとチャート化を追加または変更することで、さまざまなエージェントとチームのランディングページを作成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、admin

このタスクについて
[**CSM** ランディングページ] は、 Customer Service プラグイン (com sn_customerservice) に含まれています。Performance Analytics：コンテンツパック：Customer Service Management：詳細プラグイン (com.snc.pa.customer_service_advanced) を有効にすることで、このランディングページに Performance Analytics の情報を追加できます。このプラグインは、[自分の組織のパフォーマンス] セクションを追加します。これには、**[CSAT]** および [新規ケースとクローズ済みケース] の分析が含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ランディングページ.
2. [**CSM** ランディングページ] をクリックします。
3. [複製] をクリックします。

   注:
   [複製] アクションは、アプリケーションスコープが CSM ワークスペースである場合に使用できます。

4. フォームに記入します。

   [レイアウト] と [利用可能な子スロット] フィールドの設定によって、コンテンツがページ上でどのように表示されるかが決まります。

   ランディングページの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	ランディングページの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page で、読み取り専用です。
順番	ランディングページの順序。複数のランディングページがある場合は、この順序によってランディングページの優先順位が決まります。順序値が小さいページは、順序値が大きいページよりも優先されます。
アクティブ	ランディングページがアクティブかどうかを判別します。ランディングページを表示するには、このフィールドを有効にする必要があります。
オプションのページタイトル	ページに表示するタイトル。
利用可能な子スロット	子スロットの事前定義されたスタイル。
レイアウト	ページ上の列のレイアウト。

5. [更新] をクリックしてランディングページを保存します。

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

自動翻訳

6. オプション: ユーザーがランディングページにアクセスするための権限を設定します。
   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限] 関連リストをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. ランディングページの表示対象とするロールまたはグループを選択します。
   d. [送信] をクリックして権限を保存します。
   ページ要素 (サブ要素を含む) は、ロールまたはグループの特定のセットに対して制限がある場合があります。ロールまたはグループに要素権限が設定されていない場合は、すべてのユーザーに要素が表示されます。設定されたいくつかの要素権限がある場合、ユーザーが要素を表示するには、ロールまたはグループアサインが 1 つのみ必要です。
7. コンテナーの設定：
   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素] 関連リストをクリックします。
   b. [新しいコンテナー] をクリックするか、既存のコンテナーを選択します。
   c. フォームに記入します。

コンテナーの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	コンテナーの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page-container で、読み取り専用です。
親要素	コンテナーが存在するランディングページ。
スロット	親要素のスロット構成内でのコンポーネントの配置。
順番	ページが表示される順序。
ボーダー	コンテナーの周りに境界線を表示する場合は有効にします。
オプションのコンテナータイトル	コンテナーに表示するタイトル。
タイプ	チャート化のスタイルのタイプを選択します。
利用可能な子スロット	子スロットの事前定義されたスタイル。
レイアウト	ページ上の列のレイアウト。

8. ウィジェットの設定：
   a. [新しいチャート化] をクリックするか、既存のウィジェットを選択します。
   b. フォームに記入します。

ウィジェットの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	ウィジェットの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page-widget-visualization で、読み取り専用です。
親要素	ウィジェットが存在するコンテナー。

自動翻訳

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

フィールド	説明
スロット	親要素のスロット構成内でのコンポーネントの配置。
順番	コンポーネントが表示される順序。
レポート	表示するレポートを選択します。 ○ 単一スコア ○ トレンドの基準 ○ リスト 注: [レポート] または [**PA** ウィジェット] のいずれかを選択して入力します。両方を表示することはできません。
PA ウィジェット	表示する PA ウィジェットを選択します。 ○ 単一スコア ○ 時系列 注: [レポート] または [**PA** ウィジェット] のいずれかを選択して入力します。両方を表示することはできません。
オプションのウィジェットラベル	ウィジェットに表示するラベル。
サイズバリアント	ウィジェットのサイズを選択します。次の選択肢があります。 ○ 小 ○ 中 ○ 大 ○ 特大 注: すべてのサイズバリエーションをすべてのウィジェットに適用できるわけではありません。
ボーダー	ウィジェットの周りに境界線を表示するかどうかを確認します。
リフレッシュ間隔	ウィジェットが新しいデータで更新されるまでの時間を分単位で指定します。この間隔は、ユーザーがランディングページから移動したときに開始し、ユーザーがランディングページに戻ったときに終了します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 自動更新はありませんが、ユーザーはいつでも更新ボタンをクリックすることができます。
その他詳細	ウィジェットについてメモする追加情報。
チャート化 SysID [読み取り専用]	ウィジェットの指定 ID。
レポートタイプ [読み取り専用]	表示するレポートのタイプ。

9. [更新] または [送信] をクリックして、ページ要素への変更を保存します。
10. [更新] をクリックして、ランディングページへの変更を保存します。

リボンコンポーネンの構成

リボンコンポーネントを構成して、エージェントに必要な情報のみを提供します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin
次の Customer Service Management リボンコンポーネントの属性を設定できます。

- **Customer 360**：連絡先またはコンシューマーの名前、メールアドレス、電話番号などの顧客情報を表示します。このコンポーネントには、プライマリーユーザーとセカンダリーユーザーの両方のフィールドが含まれています。システムは、構成済みのテーブルで有効なプライマリーユーザーが見つからない場合、セカンダリーユーザーをクエリーします。

  注:
  プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインを使用して、第 3 のユーザーである内部連絡先を使用することもできます。

- タイムライン：ケースのステータスの変更や、エージェントと顧客間のやり取りなど、ケースのアクティビティの概要を表示します。また、エージェントと顧客、または要求者がケースにどのぐらいの時間を費やしたかも表示されます。タイムラインリボンコンポーネントは、選択されたエンティティテーブル (ケーステーブルなど) の解像度シェイパー構成を使用します。

  注:
  解像度シェイパー構成テーブル (sys_resolutionshaper_config) に、選択したエンティティテーブルのレコードがない場合、タイムラインコンポーネントには、構成が利用できないというメッセージが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > リボンの設定 をクリックし、目的のコンポーネントをクリックします。
2. Customer 360 コンポーネントを設定するには、**[Customer 360]** をクリックし、リボンコンポーネント属性のセクションでフィールドに入力し、[更新] をクリックします。

フィールド	説明
主ユーザー	[テーブル] フィールドで選択されたテーブルの参照フィールド (プライマリーユーザーの顧客情報を提供します)。たとえば、[連絡先]。

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

自動翻訳

フィールド	説明
プライマリー参照テーブル	[プライマリユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
プライマリーフィールド	[プライマリー参照テーブル] の参照フィールド ([プライマリーユーザー] の補足情報を提供します)。
セカンダリーユーザー	[テーブル] フィールドで選択されたテーブルの参照フィールド (セカンダリーユーザーの顧客情報を提供します)。たとえば、[コンシューマー]。
セカンダリ参照テーブル	[セカンダリユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
セカンダリーフィールド	[セカンダリー参照テーブル] の参照フィールド ([セカンダリーユーザー] の補足情報を提供します)。
第 3 のユーザー	[テーブル] フィールドで選択されたテーブルの参照フィールド (第 3 のユーザーの顧客情報を提供します)。たとえば、[内部連絡先]。 **注:** 第 3 のユーザーのフィールドは、プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインを使用して利用できます。
第 3 の参照テーブル	[第 **3** のユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
第 3 のフィールド	[第 **3** の参照テーブル] の参照フィールド ([第 **3** のユーザー] の補足情報を提供します)。

3. タイムラインコンポーネントを設定するには、以下の手順を実行します。

a. [タイムライン] をクリックします。

b. フォームの [リボンコンポーネント属性] セクションで、[履行者ロール] フィールドでロールを選択します。

選択された履行者ロールを持つユーザーによって実行されるすべてのケースアクティビティは、履行者から実行されたものとしてタイムラインコンポーネントに表示されます。その他のケースアクティビティは、顧客から実行されたものとして表示されます。CSM の場合、デフォルトの履行者ロールは sn_esm_agent です。

タイムラインリボンコンポーネントは、選択したエンティティテーブルの解像度シェイパー構成を使用します。この構成では、タイムラインに表示される履行者と要求者のフィールドのラベルを設定できます。

解像度シェイパー構成フォームの 履行者ラベル] は、タイムラインコンポーネントの [履行者ロール属性] と一致している必要があります。たとえば、[履行者ロール] がエージェントロールである **[sn_esm_agent]** に設定されている場合、[履行者ラベル] はエージェントを参照する必要があります。

解像度シェイパー構成の詳細については、「カスタマーサービスケースのタイムライン」を参照してください。

自動翻訳

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

注:

解像度シェイパー構成に行われた変更は、エージェントワークスペース とプラットフォームインターフェイスの両方に影響します。

c. [更新] をクリックします。

CSM ワークスペースのサービスカタログの構成

カスタマーサービスエージェントはサービスカタログを使用して、カタログアイテム要求を実行します。目的のアイテムを含むカタログを使用するようにサービスワークスペースポータルを構成できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [サービスワークスペースポータル] をクリックします。
3. [カタログ] 関連リストをクリックし、[編集] をクリックします。

注:
[カタログ] 関連リストを編集できない場合、[Service Catalog - サービスワークスペース (Service Catalog - Service Workspace)] アプリケーションを使用していることを確認してください。

4. 目的のカタログをカタログリスト ([カスタマーサービス] など) に追加します。
5. [保存] をクリックします。
構成済みのサービスカタログに属しているカタログアイテムは、CSM ワークスペースに表示されます。

CSM ワークスペースの機能の設定

CSM ワークスペースで使用するための追加機能を設定できます。これらの機能には通常、プラグインの有効化と一部の構成が必要です。

CSM ワークスペースで使用するための次の機能を設定できます。

CSM ワークスペースの機能

機能	説明
顧客セントラル (Customer Central)	顧客セントラル (Customer Central) では、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約して、カスタマーサービスエージェントに提供します。 • 顧客情報ビューには、顧客に関する重要な情報が表示されます。 • 顧客アクティビティビューには、サービス組織との最近のすべての顧客のタッチポイントがアクティビティフィードの形式で表示されます。

自動翻訳

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

CSM ワークスペースの機能 (続く)

機能	説明
	Customer Service Management のガイド付き設定を使用して、顧客セントラル (Customer Central) を構成します。
Customer Service ケースタイプ	ケースタイプを設定し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、クレジットカードの紛失や欠損など、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。 Customer Service Management のガイド付き設定を使用して、カスタマーサービスケースを構成します。
Proactive Customer Service Operations	この機能を使用して、顧客によって使用されるデジタルサービスを追跡し、サービス中断のケースを積極的に作成します。 Proactive Customer Service Operations を設定するには、Customer Service ガイド付き設定を使用します。
Customer Service Management 用 Playbook	Playbook は、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するのに必要なタスクを完了するためのステップバイステップガイダンスを提供します。 次の Playbook は、 ServiceNow ストアの Customer Service Management で入手できます。 • Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Product Support
Guided Decisions	カスタマーサービスエージェントが、構造化されたトラブルシューティングプロセスを実行できるようにガイドすることで、複雑なケースをより迅速かつ効率的に解決します。 詳細については、「ガイド付きディシジョン の構成」を参照してください。
ルックアップおよび検証	この機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。 詳細については、「Set up lookup and verify in Workspace (ワークスペースでのルックアップおよび検証の設定)」を参照してください。
ケース解決までの推定時間	機械学習を使用して、ケース属性 (簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループなど) に基づいてケースの解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。 詳細については、「ケース解決までの推定時間」を参照してください。

自動翻訳

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

Configurable ワークスペース への移行

現在 CSM エージェントワークスペース を使用している場合は、CSM 構成可能ワークスペース を実装し 、既存の CSM エージェントワークスペース 構成の一部を引き続き使用できます。

両方の CSM ワークスペースで使用できる構成もありますが、CSM 構成可能ワークスペース に特化した構成が必要なものもあります。このような CSM 構成可能ワークスペース 固有の構成のうち、一部はリストとフォームを使用してプラットフォームインターフェイスで実行され、他の構成は UI ビルダー を使用して実行されます。

次のテーブルのトピックを使用して、 CSM 構成可能ワークスペース 機能を確認します。次に、手順に従って CSM 構成可能ワークスペース を実装し、既存の CSM エージェントワークスペース 構成を移行します。

探索	移行
• CSM Configurable Workspace の詳細を確認 • Customer Service Management のワークスペース • CSM ワークスペースインターフェイスを選択	1. CSM Configurable Workspace の設定 2. CSM Configurable Workspace への移行

CSM 構成可能ワークスペースの詳細

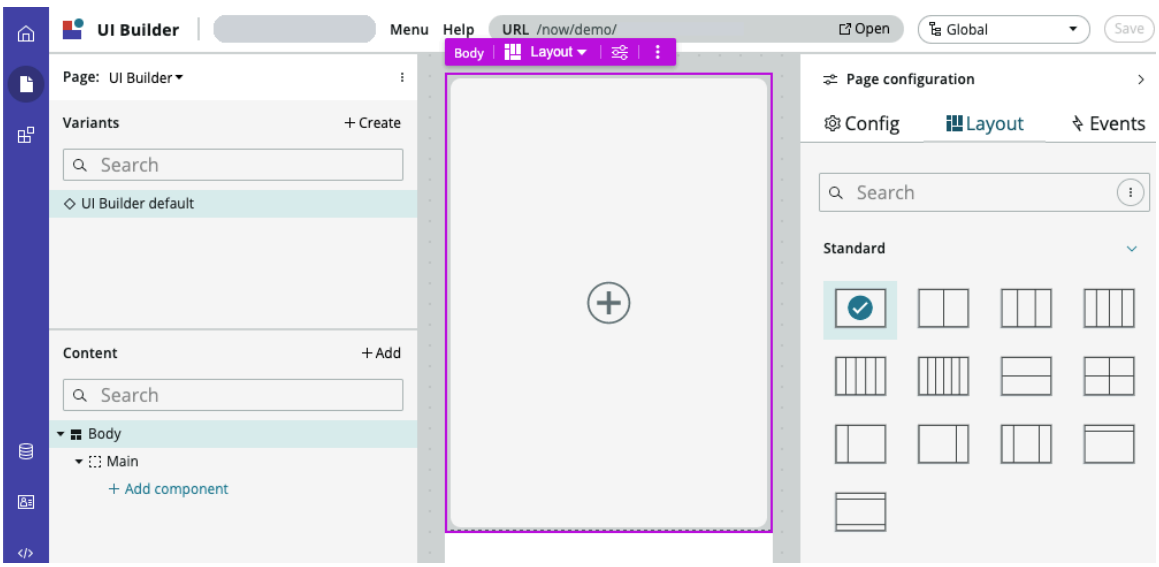
CSM 構成可能ワークスペース は、UI ビルダー を使用して簡単に構成および拡張できるワークスペースです。

UI ビルダー はドラッグアンドドロップ方式の Web ユーザーインターフェイスビルダーで、CSM 構成可能ワークスペース のページとコンポーネントを構築し、構成するために使用できます。

UI ビルダー

UI ビルダー で作業すると、構築しているワークスペースの最終インターフェイスをプレビューし、さまざまな構成の効果を確認できます。CSM 構成可能ワークスペース の場合、一部の構成はリストとフォームでも実行されます。

UI Builder



自動翻訳

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

UI ビルダー での作業

ワークスペース内のページは、ユーザーが 1 つ以上のタスクを実行できるようになるコンポーネントで構成されています。たとえば、会社の従業員ソフトウェアの問題を解決するページを作成できます。

ページ内の機能を構築するには、ユーザーエクスペリエンスに必要なコンポーネントを追加します。コンポーネントとは、ボタンやデータのビジュアル化などの要素です。 UI ビルダー には、ページに追加できるコンポーネントのライブラリーが用意されています。

コンポーネントをページに配置した後でも、レイアウトを自由に変更できます。たとえば、テーマを使用して、ページを会社のスタイルや標準に合わせることができます。必要とされる作業は、JSON 形式の CSS を使用して、エクスペリエンスのテーマを構成することだけです。

イベントマッピングをコンポーネントに追加します。イベントマッピングは UI ビルダー の重要なプロセスです。コンポーネントを使用してページを構築する場合は、ユーザー向けのアクションを実際に実行するためのページが必要です。たとえば、ボタンをイベントハンドラーにマップすると、ユーザーがそのボタンを選択したときにボタンのアクションが実行されるようになります。別の例として、フォームなどのデータリソースの追加があります。ページでフォームのロードが成功したときにユーザーに通知するイベントハンドラーを設定できます。

UI ビルダー は要求に応えるパワフルな機能を備えたツールです。シンプルな Web エクスペリエンスを構築することも、複雑なデータ駆動型エクスペリエンスを作成することもできます。

CSM 構成可能ワークスペースの設定

CSM 構成可能ワークスペースのさまざまな機能 (リボン構成、フォームヘッダー、UI アクションなど) の構成の詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

関連情報

UI Builder

CSM 構成可能ワークスペース への移行

CSM エージェントワークスペース から CSM 構成可能ワークスペース に移行するには、このトピックの手順に従ってください。

現在 CSM エージェントワークスペース を使用していて、CSM 構成可能ワークスペース に移行する場合は 、既存の構成のほとんどを引き続き使用できます。ただし、一部の機能は CSM 構成可能ワークスペース に特化した構成にする必要があります。構成には、リストやフォームを使用して移行できるものと、UI Builder ツールを使用して移行できるものがあります。

ワークスペース構成の例

ワークスペース構成	例
変更なしで CSM エージェントワークスペース と CSM 構成可能ワークスペースの両方で機能する構成	• リボン • フォーム
CSM 構成可能ワークスペースとは異なる構成	• リスト • リストのカテゴリー

1 つのワークスペースに対して行われた一部の構成変更が、他のワークスペースにも影響する可能性があることにも注意してください。たとえば、CSM エージェントワークスペース の構成に対する

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

自動翻訳

変更が CSM 構成可能ワークスペース に影響する可能性があります。CSM 構成可能ワークスペースの構成の変更にも同じことが当てはまり、CSM エージェントワークスペース に影響する可能性があります。

注:
現在 CSM エージェントワークスペース を使用しておらず、CSM Configurable Workspace を実装する顧客の場合：

- ガイド付き設定を使用するには、 CSM 構成可能ワークスペース 次の場所に移動します。カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定 > **CSM** の構成可能ワークスペース. このカテゴリの [構成] をクリックすると、Configurable Workspace のガイド付き設定に移動します。さまざまなガイド付き設定カテゴリの情報と手順は、CSM 構成可能ワークスペース の新しい実装を設定する場合に役立ちます。
- 詳細については、「ワークスペースの設定」を参照してください。

ワークスペースの機能

このセクションでは、CSM エージェントワークスペース の構成を CSM 構成可能ワークスペースに移行するための情報、パラメーター、手順について説明します。移行する機能を次のリストから選択します。

ワークスペースの機能と説明

機能	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。
エージェントアシスト	エージェント支援によりエージェントには自動検索結果が提供され、オープンなレコードに対して考えられる解決策が表示されます。
カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペース 対応の エージェントチャット	エージェントチャットを使用すると、エージェントは顧客と対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりできます。
ブランディングとテーマ作成	ブランディングとテーマ作成を使用すると、Configurable Workspace を自社のブランディングとテーマに合わせてカスタマイズできます。
メールコンポーザーとメールビューアー	メールコンポーザーを使用すると、要求者と履行者はメールでやり取りすることができます。
顧客セントラル	顧客セントラルには、顧客がコンタクトセンターとの間に持っているすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。
宣言アクション	宣言アクションによって、カスタムスクリプトや学習 API を記述せずに、Workspace のフォーム、フィールド、リスト、関連リストにカスタム機能が追加されます。
フォーム	フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。

自動翻訳

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

ワークスペースの機能と説明 (続く)

機能	説明
フォームヘッダー	フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。
構成可能なワークスペースでのグローバル検索	グローバル検索では、定義された検索ソース内の情報をユーザーが検索できるようにします。
ハイライト	ハイライトでは、対象の値のステータスを背景色で視覚的に強調します。
リスト	リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。
リボン	リボンは、エージェントがタイムライン、ユーザー、顧客サマリーなどのレコードについての関連情報をすばやくスキャンするのに役立ちます。
UI アクションバー	UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、およびユーザーロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。

アクティビティストリーム

ワークスペース アクティビティストリーム の機能については、「構成可能ワークスペース」を参照してください。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。UI ビルダー でアクティビティストリームコンポーネントとアクティビティストリーム Compose コンポーネントを構成して、構成可能ワークスペース のアクティビティストリームを設定します。

アクティビティストリームコンポーネントの詳細については、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components」を参照し、Next Experience コンポーネント のリストからアクティビティストリームを選択してください。

アクティビティストリームに対応したパラメーター

ワークスペース アクティビティストリームは 構成可能ワークスペース のパラメーターと一致しています。

注:
一部の 構成可能ワークスペース コンポーネントパラメーターには、対応する ワークスペース（従来の）パラメーターがありません。

アクティビティストリームと対応するパラメーター

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	**UIB** コンポーネントパラメーター名
アクティビティストリーム	now-activity-stream-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord

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

自動翻訳

アクティビティストリームと対応するパラメーター (続く)

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	UIB コンポーネントパラメーター名
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatar
			showTileIcons
			イベント
			supplemental
			ambChannel
			filterOptions
			timestamp
アクティビティストリームの作成	now-activity-stream-compose-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		フィールド	フィールド
			title
			useTabs

エージェントアシスト

ワークスペース エージェントアシスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

エージェントアシストによってエージェントに自動検索結果が提供され、開いているレコードの考えられる解決策が表示されます。構成可能ワークスペースで エージェントアシスト を構成するには、Glide フォームデータソースとコンテキストサイドバーを使用してレコードページを構成します。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「エージェント支援の概要」を参照してください。

注:
コンテンツを表示するために、開発者サイトへのログインが必要になる場合があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペース 対応の エージェントチャット

CSM エージェントワークスペース エージェントチャット機能と CSM 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

エージェントチャットを使用すると、エージェントは顧客と対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりできます。 CSM エージェントワークスペース エージェントチャットの構成は CSM 構成可能ワークスペース と連携します。

エージェントチャットに対応するパラメーター

UI ビルダー (UIB) で非表示になっているパラメーターは、UIB では構成できません。これらのパラメーターは、特定の顧客ワークフローのユースケースに使用されます。

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

自動翻訳

エージェントチャットのコンポーネントパラメーター

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	UIB コンポーネントパラメーター名
エージェントチャット	sn-chat	インタラクション - 有効	• インタラクション Sys ID - 有効 (UIB では非表示) • ユーザー isUxf (UIB では非表示)

ブランディングとテーマ作成

構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成について説明します。

ブランディングとテーマ作成を使用すると、 構成可能ワークスペース を自社のブランディングとテーマに合わせてカスタマイズできます。UI ビルダー で 構成可能ワークスペース のブランディングとテーマを構成し、構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成を実行します。詳細については、「 ワークスペースエクスペリエンスでのブランドとテーマの設定の表示 」を参照してください。

メールコンポーザーとメールビューアー

メールコンポーザーおよびメールビューアーの機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

メールコンポーザー

メールコンポーザーを使用すると、要求者と履行者はメールでやり取りすることができます。

メールコンポーザーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

UI ビルダー でメールコンポーザーを構成します。

メールビューアー

メールビューアーを使用すると、カスタマーサービスエージェントは Agent Workspace でメールを表示できます。

メールビューアーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

UI ビルダー でメールビューアーを構成します。

顧客セントラル

CSM エージェントワークスペース 顧客セントラルの機能と CSM Configurable ワークスペース の連携について説明します。

自動翻訳

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

顧客セントラルには、顧客がコンタクトセンターとの間に持っているすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。CSM エージェントワークスペース 顧客セントラルの構成は、CSM Configurable ワークスペース で機能します。ただし、sn_customercentral_cust_info_config と sys_declarative_action_assignment およびそれらに関連するリストでの構成変更は、CSM Configurable ワークスペース で構成できます。

- Guided Setup を使用して、CSM 構成可能ワークスペース で顧客情報ビューを設定します。
- Guided Setup を使用して、CSM エージェントワークスペース で顧客情報ビューを設定します。

顧客セントラルに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

宣言アクション

ワークスペース 宣言アクションと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

宣言アクションによって、カスタムスクリプトや学習 API を記述せずに、ワークスペース のフォーム、フィールド、リスト、関連リストにカスタム機能が追加されます。宣言アクションには、リストアクション、関連リストアクション、フィールドデコレーターなどがあります。

宣言アクションに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]	アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment] UX アドオンイベントマッピング [sys_ux_addon_event_mapping]

宣言アクションを移行するには、カスタム宣言アクションを新しい UXF クライアントアクションタイプに変換してから、対応するアドオンイベントマッピングを定義します。詳細については、「Custom Playbook actions (カスタム Playbook アクション)」を参照してください。

関連情報

Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)

Bind an event to a declarative action

フォーム

ワークスペース のフォーム機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。ワークスペースのフォーム構成は、変更しなくても 構成可能ワークスペース で機能しますが、構成が 構成可能ワークスペース に影響する場合があります。

フォームパラメーター

フォームは、ワークスペース のフォームコンポーネントと 構成可能ワークスペース のフォームコンポーネント間で直接マッピングされません。ワークスペース のコンポーネントはフォームにハードコーディングされており、フォームヘッダー、UI アクションバー、アクティビティストリーム、サイドバーなど、フォーム上のすべてがフォームに組み込まれています。構成可能ワークスペース では、これらの機能は個別のコンポーネントです。

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

自動翻訳

フォームヘッダー

ワークスペース のフォームヘッダーと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。

フォームヘッダーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

ワークスペース のフォームヘッダーを 構成可能ワークスペース に移行するには、構成可能ワークスペース フォームヘッダーの設定に、カスタムフォームヘッダーの手順を追加します。

- 追加のフォームヘッダー構成「CSM/FSM Configurable Workspace ヘッダー構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)」は、すぐに利用できます。
- 従来のフォームヘッダーは変更しなくてもで機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- 追加機能を使用するには、フォームヘッダーコンポーネントを 構成可能ワークスペース に追加します。

詳細については、「構成可能なワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。

構成可能なワークスペースでのグローバル検索

CSM エージェントワークスペース のグローバル検索機能と CSM 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

グローバル検索では、定義された検索ソース内の情報をユーザーが検索できるようにします。

グローバル検索に対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

CSM 構成可能ワークスペース でグローバル検索プロパティを更新する

CSM エージェントワークスペース でカスタムグローバル検索プロパティを更新して、CSM 構成可能ワークスペース に移行します。

始める前に
必要なロール： admin

手順

1. グローバル検索 Sys ID を CSM エージェントワークスペース から取得します。
   a. CSM エージェントワークスペース で、フィルターナビゲーターに「sys_aw_global_search_config.list」と入力します。
   b. リストから [ワークスペース検索設定 **(Workspace search settings)]** を選択します。
   c. フォームヘッダーを右クリックし、**[sys_id** のコピー] を選択します。
2. CSM 構成可能ワークスペース にグローバル検索 Sys ID を入力します。

自動翻訳

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

a. CSM 構成可能ワークスペース で、「sys_ux_page_property.list」と入力します。

b. リストから **[global_search_configurations]** を選択します。

c. [値] フィールドで、Sys ID を CSM エージェントワークスペース からコピーした Sys ID に置き換えます。

たとえば、次の値で 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6 を新しい Sys ID に置き換えます。

```
{
   "globalSearchViewConfigId": "97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6",
   "globalSearchRoute": "search"
}
97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6
```

3. [更新] を選択します。

ハイライト

ワークスペース ハイライトと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

ハイライトでは、対象の値のステータスを背景色で視覚的に強調します。選択したステータスによって、ハイライト色が決まります。

ハイライトに対応するテーブル

従来のテーブル名	**UIB** テーブル名
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

ハイライトを移行するには、カスタムハイライト表示される値の手順を 構成可能ワークスペース に追加します。

ハイライト表示される値の追加の構成「CSM/FSM Configurable Workspace ハイライト表示された値の構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Highlighted Value Config)」は、すぐに利用できます。

- フォームヘッダー内の従来のハイライト表示される値は変更しなくても機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- ハイライト表示される値を追加して、ハイライト表示される値の構成を 構成可能ワークスペース に表示する必要があります

詳細については、「Set up a highlighted value (ハイライト表示される値の設定)」を参照してください。

リスト

ワークスペース のリスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。リストカテゴリとフィルター済みリストを設定すると、エージェントは作業する必要のあるレコードをすばやく見つけることができます。構成可能ワークスペース で ワークスペース のリスト設定を構成します。

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

自動翻訳

リストメニュー構成

メニュー構成とは、カテゴリとフィルターで構成されるリストメニューのデフォルト構成を格納するコンテナーのことです。

リストメニューに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_list_menu_config

リストメニューの設定は、デフォルトで 構成可能ワークスペース に追加されます。リストとリストカテゴリをこの構成に関連付けます。

リストのカテゴリー

リストカテゴリを使用すると、エージェントが作業する必要のあるレコードを見つけることができるように、レコードをグループ化できます。

リストカテゴリに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

リストカテゴリのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストカテゴリの設定の詳細については、「リストカテゴリ」を参照してください。

フィルター済みリスト

フィルター済みリストを使用すると、エージェントがより効率的に作業を行えるように、レコードをグループ化できます。

フィルター済みリストに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_list

リストフィルターのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストフィルターの設定の詳細については、「リストフィルター」を参照してください。

注:
ロールとグループは UIB テーブルで定義され、適用できません。

ロールとアクセス

ロールとアクセスを使用すると、リストフィルターで定義された各リストの対象者を定義できます。

ロールとアクセスに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

ロールとアクセスを移行するには、フィルター済みリストを選択し、対象者を選択します。

自動翻訳

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

リボン

CSM エージェントワークスペース リボンと CSM 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

リボンは、エージェントがタイムライン、ユーザー、顧客サマリーなどのレコードについての関連情報をすばやくスキャンするのに役立ちます。

リボンに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

従来のリボンウィジェットは CSM 構成可能ワークスペース で機能します。ただし、従来のリボン構成では機能しません。リボン設定をリボン構成に追加して、CSM Configurable ワークスペースに表示する必要があります。

詳細については、「Set up a ribbon configuration in Configurable Workspace (構成可能ワークスペースでのリボン構成の設定)」を参照してください。

UI アクションバー

ワークスペース UI アクションコンポーネントと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、およびユーザーロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。UI アクションバーコンポーネントは、ワークスペース の UI アクションコンポーネントの後継です。

UI アクションバーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

UI アクションを移行するには、UI アクションごとに、構成可能ワークスペース で使用する UI アクションに対応するフォームアクションが必要とされます。

詳細については、「Set up a form action in Configurable Workspace (構成可能ワークスペースでのフォームアクションの設定)」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の構成

アクティビティビューの選択やアクティビティの可視性の決定など、さまざまな Playbook 設定を構成します。

Playbook の構成の一部は、Playbook コンポーネント構成の一部として UI Builder で実行されます。追加設定は、Playbook Experience 設定レコードで構成できます。このような設定として、Playbook アクティビティビューの選択や Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成が挙げられます。

Playbook アクティビティビューの選択

アクティビティビューは、ステージとアクティビティが Playbook でどのように表示されるかを決定します。

自動翻訳

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

- 積み重ね **(Stacked)**：Playbook ライフサイクルパネルのステージ、および Playbook 作業領域の現在のステージの各アクティビティのカードを表示します。
- 集中 **(Focused)**：Playbook ライフサイクルパネルのステージとアクティビティ、および Playbook 作業領域の現在のアクティビティを表示します。

システム管理者ロールを持つユーザーは、UI Builder の Playbook コンポーネント構成で Playbook アクティビティビューを選択できます。

Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成

次のフィールドは、Playbook のステージとアクティビティの可視性を制御します。

- アクセス不可能なアクティビティを非表示 **(Hide Inaccessible Activity)**：アクセシビリティは、ユーザー権限によって決定されます。有効にすると、アクティビティに関連付けられたデータを表示する権限がない場合、ユーザーはアクティビティを表示できません。ステージ内のすべてのアクティビティにユーザーがアクセスできない場合、そのステージも非表示になります。
- アクティビティの表示を制御 **(Control Activity Display)**：保留中のアクティビティとは、まだトリガーされていないアクティビティを指します。このフィールドのいずれかのオプションを選択して、保留中のアクティビティを表示または非表示にします。

システム管理者ロールを持つユーザーは、Playbook Experience 設定レコードで Playbook ステージとアクティビティの可視性を構成できます。

コンパクトモードを使用するための Playbook の構成

コンパクトモードでは、Playbook がワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動します。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しながら、サイドパネルで Playbook アクティビティを完了できます。

システム管理者ロールを持つユーザーは、UI Builder の Playbook コンポーネント構成でコンパクトモードを使用するように Playbook を構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (Playbook とワークスペースの統合)」を参照してください。

Playbook のプレビュー

Playbook Experience admin ロール (playbook_experience.admin) を持つユーザーは、非本番環境内でリアルタイムに Playbook をプレビューできます。この機能を使用することで、Playbook Experience 管理者はさまざまな Playbook 設定を簡単に確認してテストできます。詳細については、ワークスペース管理者ドキュメントの「Playbook のプレビュー」を参照してください。

Playbook Experience の選択

Playbook Experience は、システムがワークスペースで Playbook をどのようにレンダリングするかを決定する定義済みの構成セットです。Playbook Experience を使用すると、Playbook のルックアンドフィールをカスタマイズしたり、ユーザーアクションをマップしたり、アクティビティを上書きしたりできます。

Playbook Experience プラグイン (com.playbook_experience) には、デフォルトの Playbook 構成を定義するグローバル Playbook Experience レコードが含まれています。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook プラグイン (com.sn_csm_playbook) には、次の追加の Playbook Experience レコードが含まれています。

- CSM 構成可能ワークスペース Playbook
- CSM Agent Workspace Playbook

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

自動翻訳

システム管理者ロールを持つユーザーは、UI Builder で Playbook をページに追加するときに Playbook Experience を選択できます。

レコードタイプが同じでも Playbook が異なる場合は、それぞれで異なる Playbook Experience を使用できます。たとえば、苦情ケースで 2 つの Playbook を使用している場合は、各 Playbook で異なる Playbook Experience を使用できます。

詳細については、ワークスペース管理者ドキュメントの次のトピックを参照してください。

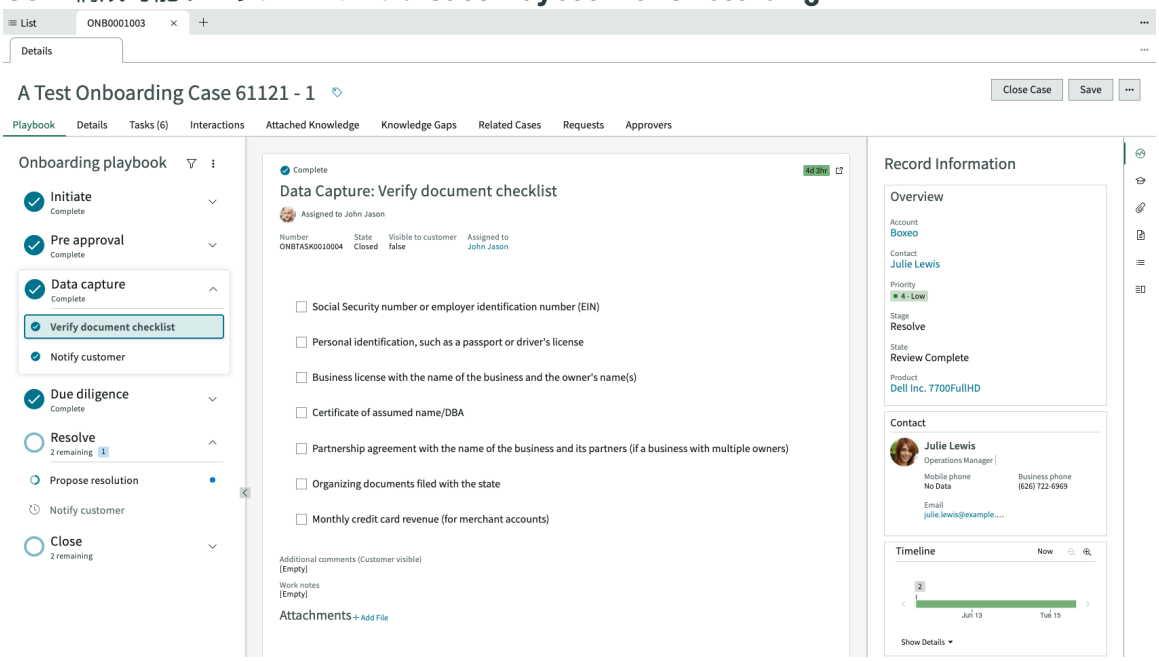
- Playbook Experience 構成の作成
- Playbook のプレビュー

カスタマーサービス管理 (CSM) の Playbook

Playbook は、オンボーディング、苦情、製品サポートケースなど、特定のタイプのカスタマーサービスケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。

Playbook を使用すると、一連のタスクがガイドされるため、エージェントはケースのライフサイクルを簡単に管理できます。特定のケースタイプに関連付けられているワークフローと、このタイプのケースを解決するために完了する必要があるアクティビティについては、Playbook に詳細が記載されています。Playbook は、ユーザーがワークフローのライフサイクル全体を視覚化するのにも役立ちます。

CSM 構成可能ワークスペースでの Case Playbook for Onboarding



カスタマーサービス管理 (CSM) で Playbook を作成して使用できるように、複数のアプリケーションが用意されています。プラグインと依存関係情報の詳細については、以下の 「Playbook プラグイン」を参照してください。

Customer Service Management Playbook アプリケーション

アプリケーション	説明
カスタマーサービス管理 (CSM) の Playbook	このアプリケーションを使用して、個々のビジネスニーズに基づいて Playbook を作成します。ケースタイプまたは基本的なカスタマーサービスケースをサポートする Playbook を作成します。

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

自動翻訳

Customer Service Management Playbook アプリケーション (続く)

アプリケーション	説明
Case Playbook for Onboarding	このアプリケーションを使用して、新規顧客を引き受けたり、新規製品の顧客を登録したりするためのプロセスを管理します。
Case Playbook for Complaints	このアプリケーションを使用して、顧客からの苦情を処理するプロセスを管理します。
Case Playbook for Product Support	このアプリケーションを使用して、製品の問題を解決するために必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

Playbook の概要

Playbook は、ワークフローをシンプルなタスク指向のビューとして視覚化します。Playbook のワークフローは通常、Process Automation Designer を使用して作成されます。

Playbook はワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。Playbook の各ステージは、エージェントが完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップで構成されています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。Playbook を使用すると、エージェントは次のことができます。

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

Playbook 機能により、エージェントは顧客の問題を迅速に解決できます。これらの機能は連携して動作するため、Playbook を使用して顧客の問題を解決することで、エージェントの全体的なエクスペリエンスが向上します。

Playbook の機能

機能	説明
新しいレコードの作成から始まるワークフロー全体で Playbook を使用する	カスタマーサービスエージェントは、レコードフォームの代わりに Playbook を使用してレコードを作成できます。レコードを作成すると Playbook が開き、最初のアクティビティが開始されます。エージェントは、レコードの作成中にこのアクティビティを完了することができます。 たとえば、エージェントはケースを作成し、Playbook の最初のアクティビティとして顧客と問題に関する必要な情報を収集できます。 この機能の構成の詳細については、ワークスペース Playbook のセットアップドキュメントの「Playbook レコードジェネレーター」を参照してください。

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

自動翻訳

Playbook の機能 (続く)

機能	説明
現在のステージとアクティビティを含むワークフローのライフサイクル全体を表示する	Playbook ライフサイクルと集中アクティビティビューにより、エージェントは次のことを確認できます。 • ワークフローのエンドツーエンドのライフサイクル • 進行状況インジケーターや優先順位付けされたアクティビティなど、ライフサイクル内での現在のステージとアクティビティ • Playbook 作業領域に表示されている現在のアクティビティの詳細 Playbook アクティビティビューの構成の詳細については、「 Playbook アクティビティビューの選択 」を参照してください。
コンテキストサイドパネルを使用して追加情報を表示する	Playbook では、コンテキストサイドパネルに次の情報を表示できます。 • アクティビティストリーム • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード (詳細については、以下を参照) **注:** アクティビティストリームとリボン情報は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ利用できます。 詳細については、以下を参照してください。 • コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示
コンテキストサイドパネルを使用して動的関連レコードを表示する	この機能を使用して、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するレコードをコンテキストサイドパネルに表示します。 詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。

自動翻訳

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

Playbook の機能 (続く)

機能	説明
	注: 動的関連レコード機能は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。
コンパクトモードで Playbook を使用する	コンパクトモードでは、Playbook がワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動します。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しながら、サイドパネルで Playbook アクティビティを完了できます。 この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (Playbook とワークスペースの統合)」を参照してください。 注: コンパクトモードは CSM 構成可能ワークスペースでのみ使用できます。
Playbook アクティビティカードで SLA ウィジェットを表示する	Playbook 作業領域のアクティビティカードでは、右上隅に SLA ウィジェットを表示できます。Playbook アクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。これには、次のステージのアクティビティが含まれます。 • トリアージ • 調査 • 応答 ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75% • オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

Playbook プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook プラグイン (sn_csm_playbook) は、ServiceNow Store から入手できます。このアプリケーションを使用して、新しい Playbook を作成するか、既存の Playbook をカスタマイズします。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook プラグインには次のプラグインが必要です。

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- 動的関連レコード (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

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

自動翻訳

次の Playbook アプリケーションは、 ServiceNow Store の カスタマーサービス管理 (CSM) で入手できます。

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- Case Playbook for Product Support

これらの Playbook には次のプラグインが必要です。

- カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook (com.sn_csm_playbook)
- Customer Service ケースのタイプ (com.snc.csm_case_types)

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

Playbook の構成

Playbook Experience は、Playbook の外観をカスタマイズするために使用します。UI Builder が CSM ワークスペースで Playbook をレンダリングする方法は、Playbook Experience の設定によって制御されます。システム管理者は、Playbook ステージとアクティビティの可視性を決定する Playbook Experience レコードの設定を構成できます。

UI Builder では、システム管理者は次のような Playbook コンポーネント設定を構成できます。

- Playbook Experience の選択
- アクティビティビューの選択
- コンパクトモードの有効化

詳細については、「Customer Service Management 用 Playbook の構成 (Configuring playbooks for Customer Service Management)」を参照してください。

Playbook の使用

ServiceNow ストアの カスタマーサービス管理 (CSM) で入手できる次の Playbook を使用して、さまざまなタイプのケースを処理および解決します。

Case Playbook for Onboarding

Case Playbook for Onboarding を使用して、新規顧客を引き受けたり、新規製品の顧客を登録したりするためのプロセスを管理します。オンボーディングケースは、製品やサービスの選択など、新しい顧客の詳細をキャプチャします。オンボーディング Playbook は、オンボーディングプロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供し、顧客とのコミュニケーションのチャネルとして機能します。

Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints を使用して、顧客からの苦情を処理するプロセスを管理します。苦情ケースは、顧客から報告された問題の詳細と予期される解決策をキャプチャします。苦情 Playbook では、苦情が記録された時点から最終解決および顧客とのコミュニケーションに至るまで、苦情処理プロセス中に実行されるタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供します。

Case Playbook for Product Support

Case Playbook for Product Support を使用して、製品の問題の解決に必要な手順に沿ってカスタマーサービスエージェントをガイドします。製品サポートケースは、

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

顧客、製品、および報告された問題に関する情報をキャプチャします。製品サポート Playbook は、製品の問題を調査して解決するために必要なタスクのエンドツーエンドのライフサイクルを提供し、顧客とのコミュニケーションのチャネルとしても機能します。

詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

関連情報

- カスタム Playbook ユーザーエクスペリエンスの設定
- Playbook とやり取りする
- カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の構成
- カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の使用

Playbook のレイアウトとアクティビティビュー

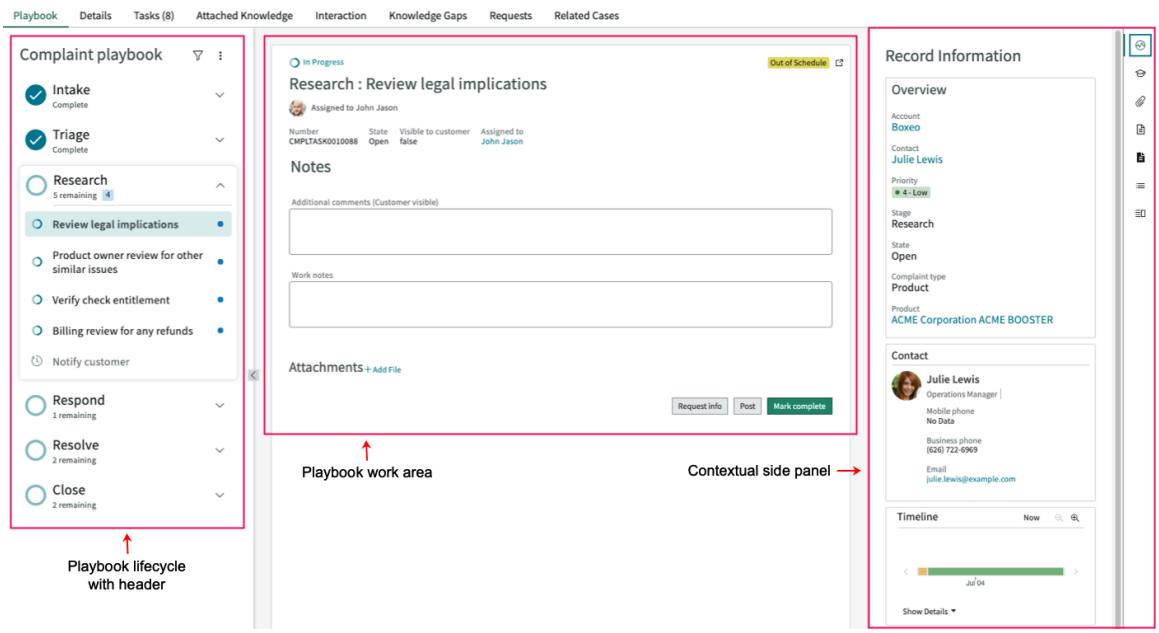
Playbook は、Playbook ライフサイクル、Playbook 作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

Playbook のレイアウト

Playbook を使用するように構成されているケースタイプの場合、CSM 構成可能ワークスペース および CSM エージェントワークスペース のケースレコードの **[Playbook]** タブに表示されます。

注:
CSM 構成可能ワークスペース では、システム管理者は、コンパクトモードを使用するように Playbook を構成することもできます。この場合、Playbook はコンテキストサイドパネルに移動します。

集中アクティビティビューを使用した **Playbook** のレイアウト



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

Playbook の領域と説明

Playbook の領域	説明
Playbook ヘッダー	• Playbook ライフサイクルの上部に表示されます。 • Playbook のタイトルを表示します。 • アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 • Playbook レベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる Playbook アクションメニューが含まれています。
Playbook ライフサイクル	• Playbook の左側のパネルに表示されます。 • アクティビティビューの構成 (集中 (Focused) または積み重ね (Stacked)) に応じて、Playbook ステージまたはステージとアクティビティのいずれかを表示します。 • Playbook 作業領域のサイズを大きくするために折りたたむことができます。
Playbook 作業領域	• Playbook の中央に表示されます。 • アクティビティビューの構成に応じて、ステージのアクティビティのリストまたは現在のアクティビティのカードを表示します。
コンテキストサイドパネル	• Playbook の右側に表示されます。 • エージェントが次のようなさまざまな情報を表示するために使用できるタブで構成されています。 ○ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム ○ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 ○ 動的関連レコード

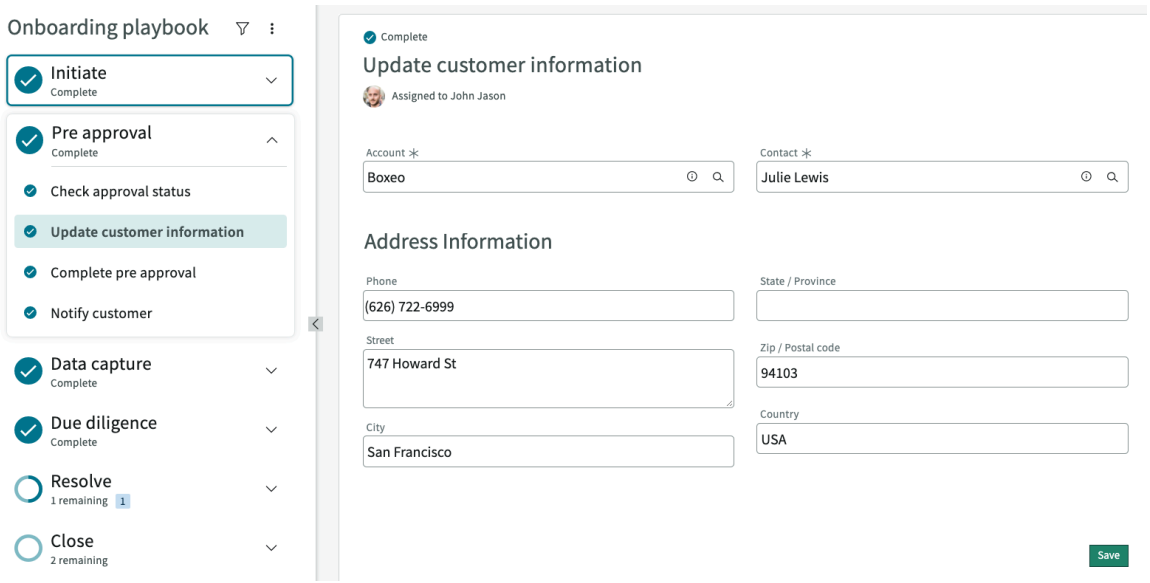
Playbook アクティビティビュー

アクティビティビューは、ステージとアクティビティが Playbook でどのように表示されるかを決定します。

自動翻訳

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

- 集中 **(Focused)**：Playbook ライフサイクルパネルのステージとアクティビティ、および Playbook 作業領域の現在のアクティビティを表示します。



- 積み重ね **(Stacked)**：Playbook ライフサイクルパネルのステージ、および Playbook 作業領域の現在のステージの各アクティビティのカードを表示します。

システム管理者は、UI Builder で Playbook アクティビティビューを構成できます。詳細については、「Playbook アクティビティビューの選択」を参照してください。

Playbook ライフサイクル

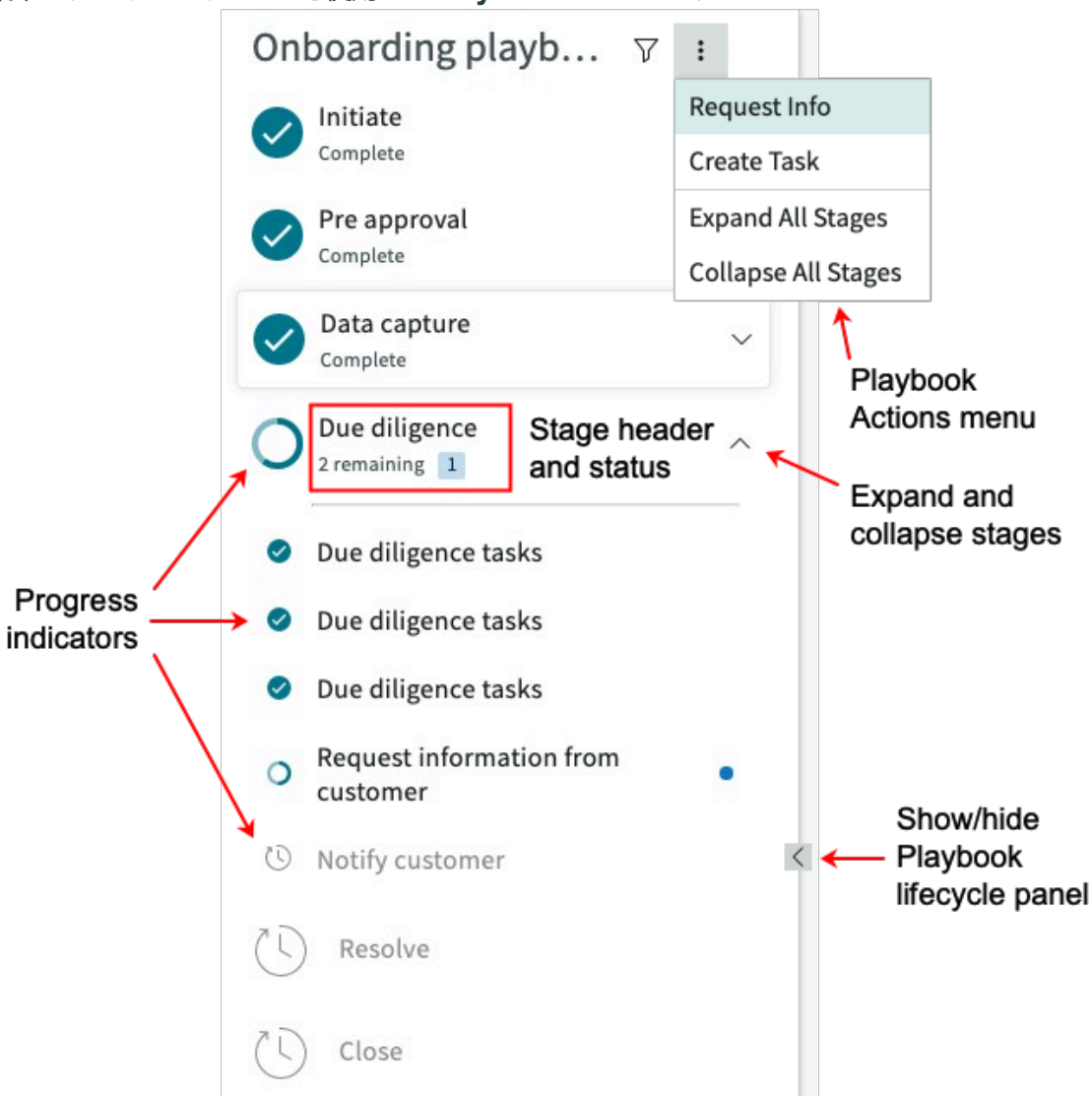
Playbook ライフサイクルには、構成されているアクティビティビューに応じて、Playbook に含まれるステージまたはステージとアクティビティのいずれかが表示されます。Playbook ライフサイクルを使用して、特定のタイプのケースで完了すべき作業の概要を把握します。

Playbook ライフサイクルは、エージェントが Playbook 内のどこにいるかに関するコンテキストを提供します。これには、各ステージとアクティビティの情報、およびステージ間の依存関係が含まれます。複数のアクティビティを含むステージの場合、Playbook ライフサイクルはステージを完了するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。管理者は、ライフサイクル内でのアクティビティの可視性を構成できます。

自動翻訳

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

集中アクティビティビューを使用した **Playbook** ライフサイクル



Playbook ライフサイクルのステージとアクティビティは、 Process Automation Designer (PAD) を使用して構成されます。各 Playbook ステージは PAD レーンにマップされ、各 Playbook アクティビティは PAD アクティビティにマップされます。詳細については、「Process Automation Designer のレーンとアクティビティ」を参照してください。

Playbook ステージ

Playbook ステージには、1 つ以上のアクティビティが含まれています。集中アクティビティビューを使用する Playbook の場合、各 Playbook ステージは次の要素で構成されています。

- ステージが完了、処理中、または保留中のいずれであるかを示すアイコンまたは進行状況インジケーター
- ステージを展開したり折りたたんだりするための二重山かっこ (>>)
- ステージ名を含むヘッダー
- ステージステータスを示すサブヘッダー:
  - 完了したステージの場合、サブヘッダーには [完了] と表示されます。
  - 現在のステージの場合、サブヘッダーには、残りのアクティビティ数と優先順位付けされたアクティビティ数を示すカウンターが表示されます。

自動翻訳

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

エージェントがレコードを開いて Playbook にアクセスすると、デフォルトでは現在のステージが展開され、現在のアクティビティが強調表示されます。

Playbook アクティビティ

集中アクティビティビューを使用する Playbook では、Playbook ライフサイクルのステージを展開したり、折りたたんだりすることができます。展開されたステージでは、エージェントは次のことを確認できます。

- ステージ内のアクティビティ
- アクティビティが完了、処理中、または保留中のいずれであるかを示すアイコンまたは進行状況インジケーター
- 優先順位付けされたアクティビティを示すインジケーター

Playbook アクション

Playbook ヘッダーの [Playbook アクション] メニューには、エージェントが Playbook レベルとアクティビティレベルで実行できるアクションが含まれています。このメニューには、[Playbook アクション] アイコン (⋮) をクリックしてアクセスします。

[Playbook アクション] メニューには、次の Playbook レベルのアクションが含まれています。

- すべてのステージを展開：Playbook のすべてのステージを展開します。
- すべてのステージを折りたたむ：Playbook のすべてのステージを折りたたみます。
- 情報を要求：エージェントが顧客とやり取りし、ケースまたはケースタスクに関する情報を要求するために使用できるポップアップウィンドウを表示します。このアクションは、ケースまたはケースタスクのアクティビティストリームにも詳細を保存します。このアクションを使用すると、ケースまたはケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更され、SLA とタイマーが一時停止します。
- 受信情報：ケースまたはケースタスクを前のステータスに戻し、SLA とタイマーを再起動します。

注:
[情報を要求] アクションは、ケースタスクのアクティビティカードに表示されるように構成できます。

アクティビティレベルのアクションは、アクティビティのタイプと表示されるステージによって異なります。たとえば、ケースの受け入れ、関連ケースの作成、ケースタスクの作成、ソリューションの提案などのアクションを利用できます。

Playbook ステージとアクティビティの操作

エージェントは、Playbook ライフサイクルを使用して、割り当てられたロールまたはアクティビティセキュリティ構成での許可に従い、ステージとアクティビティ間を移動できます。たとえば、ケースタスクなどのアクティビティは、ユーザーごとに個別に割り当てることができます。ケースタスクエージェントロールを持つユーザーは、自分に割り当てられているケースタスクのみを表示できます。

エージェントが Playbook を開くと現在のステージが開き、現在のアクティビティが強調表示されます。複数のアクティビティを持つステージの場合、現在のアクティビティが最初に利用可能なアクティビティになります。利用可能なアクティビティとは、完了以外のステータスのアクティビティです。

エージェントが利用可能なアクティビティをクリックすると、現在のアクティビティになります。エージェントは、選択できるアクティビティが少なくとも 1 つある限り、ステージとアクティビティ

自動翻訳

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

を任意の順序で移動できます。エージェントは、次のようにマークされたステージとアクティビティ間を移動できます。

- 完了
- オープン
- 保留中 (保留中のステージとアクティビティの可視性が有効になっている場合)

> **注:**
> 保留中のステージとアクティビティの可視性およびアクセシビリティは、Playbook の構成によって決まります。詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成」を参照してください。

Playbook でのキーボードナビゲーションの使用

Playbook のステージとアクティビティを移動するには、次のキーボードキーを使用します。

- Tab キー:**Tab** キーを使用するとナビゲーションが開始され、ステージ、アクティビティ、および Playbook 作業領域間を移動します。
- 矢印キー:左、右、上、下の矢印キーを使用して、Playbook アクティビティカードのフィールドを移動します。
- Enter キー:**Enter** キーを押して Playbook アクティビティカードのボタンを選択します。

Playbook アクティビティのフィルタリング

エージェントは Playbook アクティビティをフィルタリングし、フィルター条件に一致するアクティビティだけを展開されたステージで表示できます。

- Playbook アクティビティをフィルタリングするには、Playbook の上部にあるフィルターアイコン (。) を選択し、次の 1 つ以上を選択します。
  - 割り当てられたユーザー
  - アクティビティステータス
- フィルターをクリアするには、フィルターアイコンをもう一度選択して選択を解除します。

Playbook ライフサイクルパネルを折りたたむ

パネル分割線にある右向きおよび左向きの二重山かっこを使用して、CSM 構成可能ワークスペースのライフサイクルパネルを折りたたんだり、展開したりします。ナビゲーションパネルを折りたたむことで、エージェントは Playbook 作業領域の多くのスペースをコンテンツ用に確保できます。

ステージとアクティビティの可視性の構成

admin ロールを持つユーザーは、次のような Playbook ステージとアクティビティの可視性を構成できます。

- 保留中のステージとアクティビティの表示または非表示
- ユーザーがアクセスできないステージとアクティビティの表示または非表示

管理者は、これらの設定を Playbook Experience レコードで構成します。詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成」を参照してください。

Playbook アクティビティビューの選択

アクティビティビューは、ステージとアクティビティが Playbook でどのように表示されるかを決定します。

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システム管理者ロールを持つユーザーは、UI Builder の Playbook コンポーネント構成で Playbook アクティビティビューを選択できます。

手順

1. UI Builder に移動し、Playbook コンポーネントを開きます。
2. Playbook コンポーネントをクリックします。
3. [構成] タブの [アクティビティビュー] フィールドでビューを選択します。
4. [保存] をクリックします。

Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成

保留中またはユーザーがアクセスできない Playbook ステージとアクティビティの可視性を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Playbook Experience 設定レコードの次のフィールドを使用して、Playbook のステージとアクティビティの可視性を制御します。

- アクセスできないデータの可視性: アクセシビリティは、ユーザー権限によって決まります。有効にすると、アクティビティに関連付けられたデータを表示する権限がない場合、ユーザーはアクティビティを表示できません。ステージ内のすべてのアクティビティにユーザーがアクセスできない場合、そのステージも非表示になります。
- 保留中のアイテムの可視性: 保留中のアクティビティは、まだトリガーされていないアクティビティです。このフィールドのいずれかのオプションを選択して、保留中のアクティビティを表示または非表示にします。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [Playbook Experience] を選択します。
3. [構成] 関連リストで、目的の構成をクリックします。
4. [アクセスできないデータの可視性] フィールドドロップダウンリストから [アクセス不可能なアクティビティを非表示] を選択して、ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にします。

   このフィールドのデフォルト値は false です。
5. [保留中のアイテムの可視性] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択します。
6. [更新] をクリックします。

関連情報

Playbook Experience 構成の作成

自動翻訳

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

ケースタイプのレコードジェネレーターの設定

Playbook レコードジェネレーターを使用して、ケースタイプのレコードを作成します。こうすると、エージェントは Playbook を表示する前にレコードを作成する必要がありません。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて

管理者は、レコードジェネレーターアクティビティの名前、フォームビュー、およびレコードが作成される前にユーザーに表示されるプロセス定義を指定できます。また、フォームの送信に使用する宣言アクションをオプションで設定することもできます。宣言アクションの詳細については、「宣言アクション」を参照してください。

レコードジェネレーターは、対応するアプリケーションスコープ内で、ケースタイプ (特定のテーブル) に対して設定されます。製品サポートケースのレコードジェネレーターの場合は (sn_customerservice_case)、苦情ケースの場合は (sn_complaint_case)、オンボーディングケースの場合は (sn_onboarding_case) になります。レコードジェネレーターは、プロセスベースのバリアントと、Playbook を使用するその他のバリアントの両方に使用できます。プロセスページバリアントの詳細については、「プロセスページバリアント」を参照してください。

注:

レコードジェネレーターは、レコードが作成される前にプロセスをトリガーできますが、プロセスのステージとアクティビティはロックされます。ステージとアクティビティは表示できますが、次のアクティビティに進む前に各アクティビティを完了する必要があります。ステージとアクティビティの詳細については、「プロセスページテンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > レコードジェネレータ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Playbook Experience レコードジェネレーター

フィールド	説明
テーブル	新しいレコードページが、レコードジェネレーターエントリに使用するテーブル。
プロセス定義	レコードが作成される前に表示するプロセス定義。すべてのアクティビティが保留中としてマークされます。レコードの作成後にプロセスが実行されない場合、Playbook はこのプロセス定義を手動でトリガーします。
レコードアクティビティ名の作成	レコードジェネレーターアクティビティに表示する名前。指定されたプロセス定義内部の最初のステップとして挿入されます。
アクティブ	レコードジェネレーターをアクティブ化するオプション。
順序	Playbook Experience 内の他のアクティビティとの関連でこの構成の優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他の構成よりも選択される可能性が高くなりま

自動翻訳

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

フィールド	説明
	す。100 を単位とする数値を使用します。例：100、200、300、400。
レコードフォームビューの作成	挿入されたアクティビティ内に埋め込まれた新しいレコードフォームのフォームビュー。
テンプレートフィールド	新規レコードフォームに事前入力できるオプションのフィールド値。

4. [送信] を選択します。

ケースタイプ **Playbook** のオプションアクティビティの構成

Playbook のさまざまなステージで Process Automation Designer (PAD) でオプションのアクティビティを構成して、エージェントと履行者が Playbook の実行中にアクティビティを挿入できるようにします。場合によっては、オプションのタスクが必要になる場合があります。たとえば、顧客は、場所を訪問する予約の作成などのオプションのタスクをスケジュールすることができます。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて

- グローバルなオプションのアクティビティは Playbook のどこにでも挿入できますが、ステージ固有のオプションのアクティビティを挿入できるのは、指定されたステージが Playbook でアクティブな場合のみです。類似のレコード、類似のドキュメント、管理ドキュメントなど、他のグローバルなオプションのアクティビティを追加することもできます。
- オプションのアクティビティには、追加プラグインのインストールが必要になるものがあります。たとえば、承認要求アクティビティで、承認アクションをサービスポータルを介して顧客に公開する必要がある場合は、plugin portal store アプリ (com.snc:app-customer-service-portal) リリースバージョン 23.2.4 をインストールする必要があります。PAD で類似ドキュメントと管理ドキュメントのアクティビティを表示するには、ドキュメント管理プラグイン (com.snc.platform_document_management) をインストールする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスオートメーションデザイナー オプションのアクティビティを追加する Playbook のコンテキスト。
2. 新しいタブで [マルチフロープロセス] の下の Playbook 名を選択します。
3. [オプションのアクティビティを表示] の切り替えをオンにして、すべてのステージでオプションのアクティビティを確認します。
4. 任意のステージまたはグローバルで [オプションアクティビティを追加] を選択します。
5. [アクティビティの追加] で、 **Customer Service Management** 用 **Playbook** > 承認リクエスト. 新しい承認要求のオプションアクティビティが作成されます。
6. [承認要求] オプションのアクティビティを選択します。
7. [アクティビティのプロパティの編集] の [詳細] タブで、[ラベル]、[説明]、[アクティビティ定義] を追加し、[開始ルール] を [手動] に設定します。
   この設定は、[オプションのアクティビティ] インジケーターです。
8. 新しいアクティビティレコードを保存します。
9. [すべてのプロパティを表示] を選択します。
10. 移動先 [自動化] タブ > 親レコード をクリックし、親レコードを選択します。

自動翻訳

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

11. オプション: [自動化] タブに移動し、開始状態と終了状態の値を設定します。
開始ステータスと終了ステータスの値は、sys_choice テーブルの value フィールドから取得されます。

    (Optional) カスタムステータスフローを作成するには、「」を参照してください Create a state flow。ステータスフローのクラスが「カスタマーサービスケースフロー」であることを確認します。オプションのアクティビティに対して、より多くの宣言アクションを設定することもできます。詳細については、「 新しい宣言アクションの割り当ての作成 」を参照してください。

12. **[Done** (完了)] を選択します。
13. [アクティブ化] を選択します。

プロセスページテンプレート

プロセスページテンプレートを使用して、CSM 構成可能ワークスペースでレコードタイプのプロセスページとページバリアントを作成します。プロセスページテンプレートを使用すると、エージェントはタスクをより迅速に完了し、コンテキスト内の情報にアクセスできます。

これらのテンプレートを使用して作成したページは、1 つ以上の Process Automation Designer (PAD) プロセスに関連付けられているレコードタイプのプロセスベースのエクスペリエンスを提供します。

注:
テンプレートは、Customer Service Management 用 Playbooks v3.0 で利用できます。詳細については、「 Playbook プラグイン」を参照してください。

これらのテンプレートには、プロセスエクスペリエンスを迅速に構築できるモジュール式コンポーネントが含まれています。各テンプレートにはステージピッカーが含まれており、エージェントはこれを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。

テンプレートには次の機能が含まれています。

- 水平または垂直のステージピッカー。エージェントは、エンドツーエンドのプロセスとそのプロセスのどの段階にいるかを完全に把握できます。
- 連絡先情報など、ページの側面に情報を記録します。モジュラー・コンポーネントを使用することにより、表示する永続情報を選択できます。これらのコンポーネントは、UI ビルダー のプリセットとコントローラーで構成されます。
- 関連レコードは、動的な関連レコードコンポーネントを使用するコンテキストサイドパネルにあります。
- 情報をさまざまなロールにカスタマイズする機能。

注:
既定では、プロセス ページ テンプレートはアクティブではありません。ページテンプレートを有効にするには、「プロセスページテンプレートまたはページバリアントのアクティブ化」を参照してください。

プロセス ページ テンプレートを使用する利点

さまざまなユーザー、部門、およびシステムが、解決プロセス全体内のタスクを担当します。プロセス ページ テンプレートを使用すると、次のような利点があります。

- UI ビルダー のプロセスページテンプレートとモジュール式 Playbook コンポーネントを使用して、エージェントのプロセスエクスペリエンス全体を構築します。
- エージェントにプロセス全体とプロセス内の現在のステージに対する可視性を提供します。

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

自動翻訳

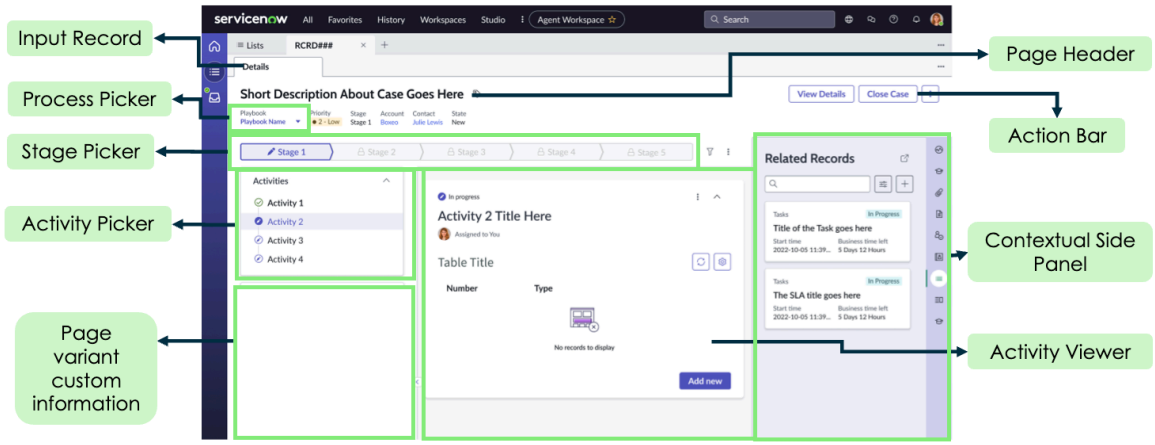
- エージェントがコンテキスト内の情報にアクセスして、タスクをより迅速に完了できるようにします。
- さまざまなユーザーロールに合わせてエクスペリエンスをカスタマイズし、クリック数を最小限に抑え、画面使用率を最大化します。

水平ステージテンプレートのプロセスエクスペリエンス

水平ステージのプロセスエクスペリエンステンプレートには、レコードの水平ステージピッカーとページの側面のアクティビティピッカーが含まれています。プロセス内のステージが 5 つ以内の場合は、このテンプレートを使用して、すべてのステージ名を簡単に表示できるようにします。

次の例は、水平ステージテンプレートを使用したプロセスエクスペリエンスを構成するさまざまなセクションを示しています。

水平ステージテンプレートのプロセスエクスペリエンス

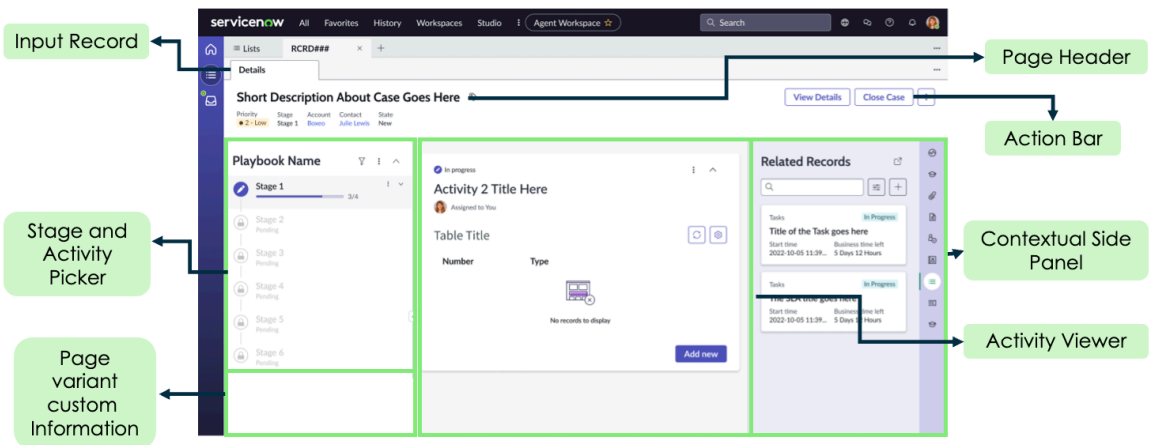


垂直ステージテンプレートのプロセスエクスペリエンス

垂直ステージのプロセスエクスペリエンステンプレートには、ページの側面に垂直ステージピッカーが含まれています。プロセスに 6 つ以上のステージがある場合は、このテンプレートを使用します。

次の例は、垂直ステージテンプレートを使用したプロセスエクスペリエンスを構成するさまざまなセクションを示しています。

垂直ステージテンプレートのプロセスエクスペリエンス



テンプレートセクション

プロセスページテンプレートのセクションについて、次の表で説明します。

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

自動翻訳

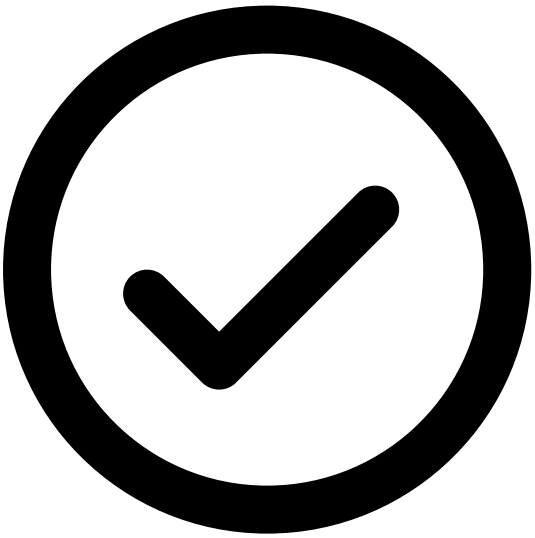
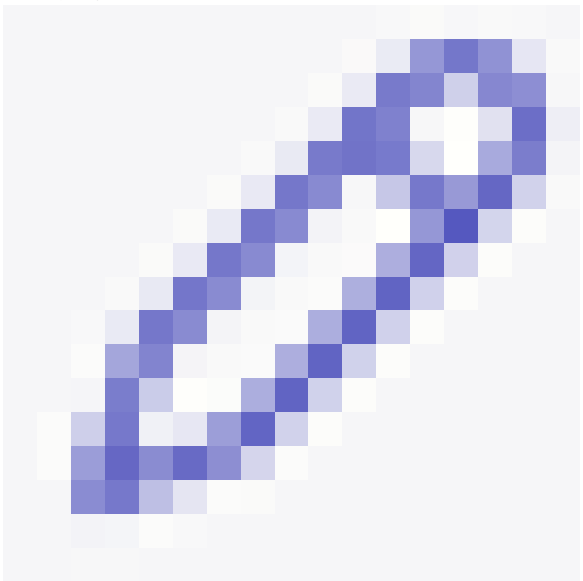
プロセスページテンプレートのセクション

セクション	説明
入力レコード	レコードの詳細を含む [詳細] タブ。
ページヘッダー	プライマリフィールドとセカンダリフィールドに表示されるレコード情報を含むページヘッダー： • プライマリフィールドには、レコードの簡単な説明が表示されます。 • セカンダリフィールドには、アカウントと連絡先、優先度、ステータスなどの追加のレコード情報が表示されます。 ページヘッダーのフィールドを設定できます。詳細については、「プロセスページバリアントのページヘッダーのカスタマイズ」を参照してください。 レコードに対して複数の Playbook が利用可能な場合、ページヘッダーにはプロセスピッカーも含まれます。
プロセスピッカー	水平テンプレートページヘッダーで使用できるプロセスピッカー。レコードに対して複数の Playbook が利用可能な場合、ユーザーはプロセスピッカーのドロップダウンメニューから目的の Playbook を選択できます。
アクションバー	エージェントがレコードレベルで実行できる UI アクションを含むアクションバー。その他のアクションは、[その他のアクション] メニューで使用できます。 • 詳細を表示:レコード情報をポップアップウィンドウに表示します。ケースワークフロー中は、いつでもこのボタンを選択して、ケースの詳細を表示、編集、更新、および保存できます。 • ケースをクローズ **(Close Case)**：レコードをクローズします。 アクションバーに含まれる UI アクションを構成できます。詳細については、「プロセスページバリアントの UI アクションのカスタマイズ」を参照してください。 アクションバーには、オンラインで同じレコードを表示しているユーザーを確認できるユーザープレゼンス機能も含まれています。
プロセスステージ	プロセスを構成するステージで、水平方向または垂直方向に表示できます。 • 水平方向では、ページヘッダーの下のレコードページ全体に Playbook ステージが表示されます。ステージを選択すると、アクティビティピッカーにアクティビティが表示されます。 • 垂直方向では、レコードページの側面に Playbook のステージとアクティビティが表示されます。ステージを選択して展開し、含まれているアクティビティを表示します。 アクティビティが完了すると、ステージの進捗状況が更新されます。アイコンはステージのステータスを示します。

自動翻訳

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

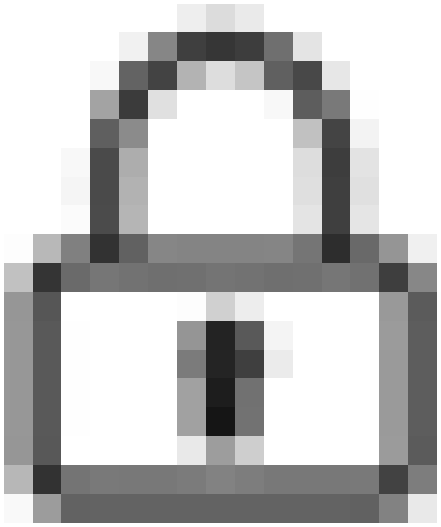
プロセスページテンプレートのセクション (続く)

セクション	説明
	• チェックマーク  。 ステージ内はステージが完了したことを示します。 • ペンアイコン  。現在のステージを示します。

自動翻訳

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

プロセスページテンプレートのセクション (続く)

セクション	説明
	 • ロック 。前のステージが完了するまでステージを開始できないことを示します。
アクティビティピッカー	選択したステージのアクティビティを表示するアクティビティピッカー。プロセスの各ステージには、1 つ以上のアクティビティが含まれます。アクティビティピッカーには、選択したステージのアクティビティが表示されます。各アクティビティのインジケーターは、アクティビティの状態を示します。 • 完了 • 対応中 • 残り 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。 垂直レイアウトでは、各ステージを展開してアクティビティを表示できます。 アクティビティを選択すると、アクティビティビューアーに詳細が表示されます。
アクティビティカード	アクティビティビューアーに現在のアクティビティに関する詳細を表示するアクティビティカード。アクティビティのタイプに応じて、アクティビティカードにはフォームデータ、タスクステータス、SLA タイマー、添付ファイルなどの情報を表示できます。 カードを使用して、フォームへの入力、チェックリストの記入、添付ファイルの追加など、各アクティビティの作業を完了できます。

自動翻訳

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

プロセスページテンプレートのセクション (続く)

セクション	説明
アクティビティビューアー	アクティビティを選択すると、アクティビティビューアーに詳細が表示されます。このメイン作業領域は、エージェントが現在のアクティビティを完了するために必要な作業を実行する場所です。
コンテキストサイドパネル	選択したタブに応じて追加情報を表示するコンテキストサイドパネル: • 関連レコード • Activity Stream • 推奨アクション • エージェント支援 • 添付ファイル • テンプレート • 応答テンプレート • メールテンプレート **注:** デフォルトでは、[関連レコード] タブはアクティブではありません。 レコードの第 2 レベルのタブは、[関連レコード] タブに含まれています。[関連レコード **(Related Records)]** タブを選択すると、関連レコードタイプのリストを含むドロップダウンメニューが表示されます。レコードタイプを選択すると、そのタイプの関連レコードが表示されます。 **注:** レコード情報は、コンテキストサイドパネルの一部ではありません。Playbook ヘッダーの側面で、苦情、オンボーディング、および製品サポートケースに使用できます。
ページバリアントのカスタム情報	連絡先情報、タイムライン、SLA など、プロセスページのバリアント用に構成されたカスタムコンポーネントを表示するサイドパネル。拡張ポイントを使用して、このパネルにコンポーネントを追加できます。詳細については、「プロセスページバリアントの左側パネルのコンテンツのカスタマイズ」を参照してください。

プロセスページバリアント

CSM 構成可能ワークスペース アプリケーションでプロセスページバリアントをアクティブ化して使用し、エージェントが Playbook のプロセス全体を可視化し、プロセス内のどのステージにいるかを確認し、コンテキスト内の情報にアクセスできるようにします。

ページ、プロセスページのバリアント、およびページテンプレートの概要

UI Builder は、CSM 構成可能ワークスペースのページを作成するために使用する Web ユーザーインターフェイスビルダーです。ページには、レイアウト、コンポーネント、およびデータリソースが含まれます。これらのページを使用して、エージェントはテーブルとレコードデータを表示して操作できます。ページテンプレートは、事前定義されたページ構成です。UI ビルダー でページを作成

自動翻訳

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

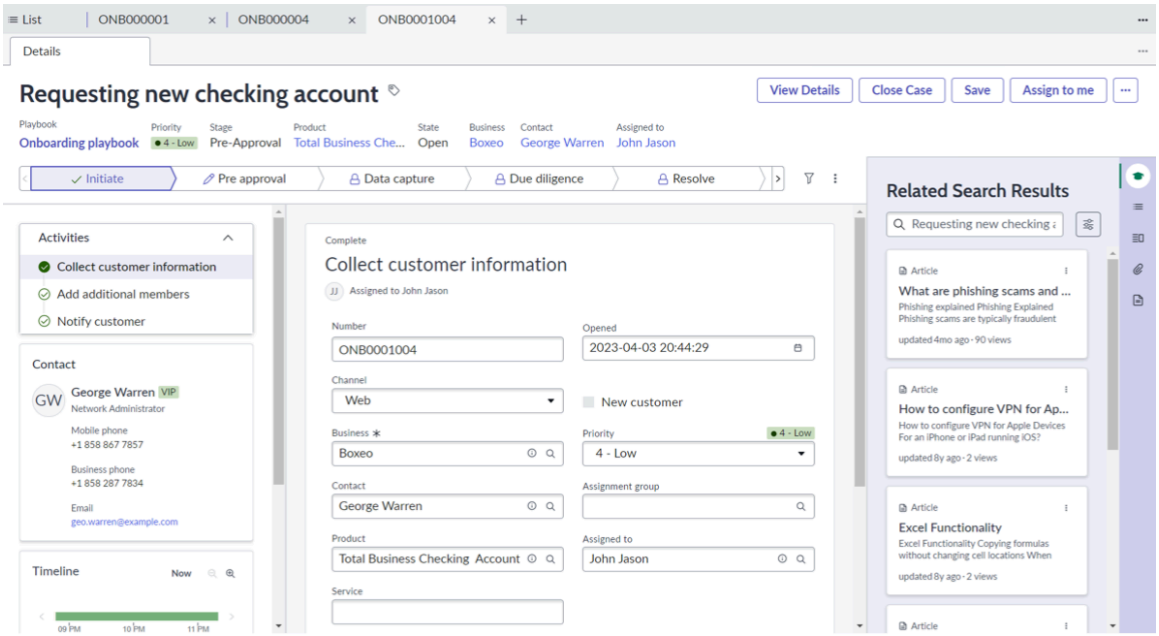
する際には、開始点としてページテンプレートを選択できます。テンプレートからページを作成した後、ページをカスタマイズし、プロセスページのバリアントを作成して、さまざまな対象者のエクスペリエンスをターゲットにすることができます。のプロセス UI ビルダー ページバリアントは、割り当てられたロールなどのユーザー基準を使用してさまざまな対象者をターゲットとする、同じパスに存在するページのバリエーションです。

Playbook、ページ、およびプロセスページのバリアントは、システムが Playbook に情報を表示する方法の基本構造を提供します。プロセスページバリアントには、プロセスエクスペリエンスを迅速に構築できるようにするコンテナとモジュール式コンポーネントが含まれています。admin ロールを持っている場合は、これらのコンテナとモジュール式コンポーネントを UI ビルダー で構成できます。

プロセスページのバリアントは、1 つ以上の Process Automation Designer (PAD) プロセスに関連付けられているケースとケースタイプに対してプロセスベースのエージェントエクスペリエンスを提供します。これらのプロセスページのバリアントは、Playbook をレコードページのタブから移動し、ケースの解決に取り組むエージェントのメインエクスペリエンスにします。

次の例は、エージェントがオンボーディングケースタイプのプロセスページバリアントでオンボーディング Playbook を使用する方法を示しています。

オンボーディングケースタイププロセスページ



プロセスページのバリアントには、次の機能があります。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- 連絡先情報などの情報をページの左側に記録します。
- 関連レコードは、動的な関連レコードコンポーネントを使用するコンテキストサイドパネルにあります。

次の表に、CSM 構成可能ワークスペースのケースとケースタイプでアクティブ化して使用できる カスタマーサービス管理 (CSM) Playbook アプリケーションとプロセスページのバリアントを示します。詳細については、「Playbook プラグイン」を参照してください。

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

カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーションとプロセスページのバリアント

アプリケーション	ページバリアント	説明
Case Playbook for Complaints v5.0	苦情ケースタイププロセスページ	このプロセスページバリアントを有効化し、苦情ケースタイプと Case Playbook for Complaints. レコードの先頭には水平ステージピッカーが含まれ、苦情プロセス全体を表示します。
Case Playbook for Onboarding v5.0	オンボーディングケースタイププロセスページ	このプロセスページバリアントを有効化して、オンボーディングケースタイプとで Case Playbook for Onboarding使用します。レコードの先頭には水平ステージピッカーが含まれ、オンボーディングプロセスをエンドツーエンドで表示します。
Case Playbook for Product Support v4.0	製品サポートプロセスページ	このプロセスページバリアントを有効化し、カスタマーサービスケースとで Case Playbook for Product Support使用します。レコードの先頭には水平ステージピッカーが含まれ、製品サポートプロセスをエンドツーエンドで表示します。

注:
デフォルトでは、プロセスページバリアントは読み取り専用です。プロセスページバリアントをカスタマイズするために、ページバリアントのコピーを作成できます。

プロセスページのバリアントを使用するメリット

顧客の要求には、複数のユーザー、部門、およびシステムにわたるタスクの実行が含まれます。解決プロセス内では、全体でさまざまなユーザーがさまざまなタスクを担当します。プロセスページのバリアントを使用すると、次のメリットがあります。

- エージェントや他のユーザーに合わせて調整されたプロセス全体のエクスペリエンスを提供します。
- エージェントに対して、プロセス全体とプロセス内の現在のステージに対する可視性を提供します。
- エージェントがコンテキスト内の情報にアクセスして、タスクをより迅速に完了できるようにします。
- 最小限のクリック回数で、画面の使用率を最大化します。

プロセスページテンプレート

admin ロールでは、プロセスページバリアントに基づくテンプレートを使用して、独自のプロセスページバリアントを作成できます。これらのテンプレートは、Customer Service Management 用 Playbooks v3.0 アプリケーションで利用できます。

プロセスページテンプレート

テンプレート	説明
水平ステージのプロセスエクスペリエンス	レコードの水平ステージピッカーとページの側面のアクティビティピッカーを含むテンプレート。すべてのステージ名を表示できるように、

自動翻訳

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

プロセスページテンプレート (続く)

テンプレート	説明
	プロセス内にステージが 5 つ以下の場合は、このテンプレートを使用します。
垂直ステージのプロセスエクスペリエンス	ページの横に垂直ステージとアクティビティピッカーを含むテンプレート。プロセスに 6 つ以上のステージがある場合は、このテンプレートを使用します。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Playbook プラグイン
- プロセスページテンプレート

プロセスページのバリアントを使用したエージェントエクスペリエンスの構成

プロセスページのバリアントを使用するエージェントのエクスペリエンスを構成するには、次の表を参照してください。

プロセスページバリアントの構成タスク

構成タスク	説明
プロセスページテンプレートまたはページバリアントのアクティブ化	プロセスページバリアントを有効化し、ページ順序を設定します。 **注:** プロセスページテンプレートとページバリアントは、デフォルトではアクティブではありません。 詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。
プロセスページバリアントのページヘッダーのカスタマイズ	プロセスページバリアントのページヘッダーを設定します。ページヘッダーには、1 つのプライマリ値と複数のセカンダリ値があります。これらのフィールドでは、ケース、アカウント、および連絡先情報を一目で確認できます。 詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。
プロセスページバリアントの UI アクションのカスタマイズ	プロセスページバリアントのアクションバーに表示する UI アクションを設定します。
プロセスページバリアントの左側パネルのコンテンツのカスタマイズ	サイドパネルにカスタムコンポーネントを追加します。デフォルトでは、このパネルには Customer360、タイムライン、およびアクティブ SLA コンポーネントが含まれています。
プロセスページバリアントのコンテキストサイドパネルのタブのカスタマイズ	コンテキストサイドパネルのタブを追加または削除します。これらのタブを使用して、添付

自動翻訳

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

プロセスページバリアントの構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	ファイルの追加や推奨事項の表示など、複数のタスクを実行します。
プロセスページバリアントの動的関連レコードのカスタマイズ	コンテキストサイドパネルに関連レコードを表示するように動的関連レコード機能を構成します。
既存のサブページを使用するようにアプリルートを構成する	アプリルートを作成して、既存のページをページコレクションの一部にします。
ケースタイプ Playbook のオプションアクティビティの構成	Playbook のさまざまなステージで、Process Automation Designer (PAD) でオプションのアクティビティを構成します。
ケースタイプのレコードジェネレーターの設定	Playbook レコードジェネレーターを使用して、ケースタイプのレコードを作成します。
Configure email templates	エージェントが一般的な問題のメールをすばやく作成できるように、新しいメールテンプレートを構成します。

プロセスページバリアントの使用

プロセスページのバリアントを使用して作成したエージェントエクスペリエンスにより、エージェントはタスクをより効率的に表示して完了できます。次の表では、プロセスページバリアントのユーザータスクについて説明します。

プロセスページバリアントユーザーのタスク

ユーザーのタスク	説明
Playbook を使用したレコードの作成	Playbook が 機能を使用するように構成されている場合、エージェントは Playbook アクティビティを使用してレコードを作成できます。レコードを作成すると Playbook が開き、最初のアクティビティが開始されます。これは、レコード作成プロセスを通じたエージェントのガイドです。 ケースを保存した後、エージェントは現在のステージの次のアクティビティまたは次のステージの最初のアクティビティに移動します。
プロセスベースの Playbook Experience を使用したケースの解決	ケースを開くと、エージェントはアサインされた最初のオープンなアクティビティに移動します。エージェントは、Playbook のアクティビティの作業中に次のアクションを実行できます。 • 水平ステージピッカーで Playbook プロセス全体を表示します。 • スタックした Playbook アクティビティビューに各ステージのアクティビティを表示します。

自動翻訳

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

プロセスページバリアントユーザーのタスク (続く)

ユーザーのタスク	説明
	• コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームを使用します。 • アクティビティカードをフィルタリングします。 • アクティビティを選択し、メイン作業領域で必要な作業を実行します。 • [詳細を表示] ボタンを使用して、ケースの詳細を表示および更新します。 • 左側のパネルに、アカウントや連絡先など継続して使用されるコンテキスト情報を表示します。 • コンテキストサイドパネルの動的関連レコードコンポーネントに関連リストタブを表示します。 • アクティビティストリーム、フォームリボン、エージェント支援、動的関連レコード、添付ファイル、テンプレートなど、コンテキストサイドパネルの情報にアクセスします。 • タスクを作成し、メールを作成し、作業メモを追加します。 • [セッション] タブのサブタブで参照フィールドを開きます。
Add an activity to a playbook	Playbook のステージにオプションのアクティビティを追加します。 注: この機能を使用するには、admin ロールが必要です。
[プロセス] ページでのケースの要約	CSM の Now Assistケース要約スキルを使用して、ケースの詳細を要約し、この情報をプロセスページのケースレコードに表示します。
メールテンプレートからのメールの作成	メールを手動で作成するのではなく、[メールの作成] ページでメールテンプレートを選択することで、一般的な問題のメールをすばやく作成できます。

注:
エージェントが Playbook の外部で完了したタスクについては、Playbook アクティビティが自動的に更新されます。

プロセスページテンプレートまたはページバリアントのアクティブ化

プロセスページテンプレートまたはページバリアントをアクティブ化してページ順序を設定します。最も低い順序番号のアクティブなページを使用して、CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示されます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：ui_builder_admin、admin

プロセスページテンプレートとページバリアントは、デフォルトではアクティブではありません。CSM 構成可能ワークスペースのページを使用する前に、ページを有効にしてページの順序を設定する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. エクスペリエンスリストで、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択します。
3. [ページとバリアント] リストを [レコード] セクションまでスクロールして、次のいずれかのページを見つけます。
   - 水平ステージのあるプロセス
   - 垂直ステージのあるプロセス
   - 苦情ケースプロセスページ
   - オンボーディングケースプロセスページ
   - 製品サポートプロセスページ

   注:
   これらのページは [非アクティブ]のマークが付けられる場合があります。
4. 目的のページテンプレートまたはページバリアントの [設定] を選択して、ページ設定を表示します。
5. [アクティブ] チェックボックスをオンにして、ページをアクティブ化します。
6. [順序] フィールドで、ページの順序番号を設定します。
   ページには、それぞれ順序番号があります。最も低い番号のページがデフォルトページになります。CSM 構成可能ワークスペースにレコードが表示されると、このデフォルトページを使用してレコード情報が表示されます。詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。
7. [バリアント条件] フィールドで、テーブル値を指定します。
   このページバリアントを表示するケースタイプのテーブル値を追加します。
8. [保存] を選択します。

関連情報

Create a page from a template
Edit a page
Create a page variant
Edit page variant settings

プロセスページバリアントのページヘッダーのカスタマイズ

CSM 構成可能ワークスペースに表示されるプライマリフィールドとセカンダリフィールドを定義して、ページヘッダーをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
レコードの概要情報はページヘッダーで入手できます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UX** ヘッダー構成.
2. ヘッダー構成 **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダーの構成 **(CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)**] を選択します。
3. 苦情ケース、オンボーディングケース、または製品サポートケースのうち、どのテーブルを作成するかに応じて、UX フォームヘッダーリストから次のいずれかのテーブル名を選択します。
   カスタムテーブルが必要な場合は、UX フォームヘッダーレコードを作成します。詳細については、「CSM 構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。
4. プライマリフィールドを入力し、UI に表示するセカンダリ値を選択します。
5. セカンダリフィールドを表示する順序を設定します。
6. [更新] を選択してフォームヘッダーを保存します。

関連情報

CSM 構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する

プロセスページバリアントの **UI** アクションのカスタマイズ

プロセスページバリアントのアクションバーに表示される UI アクションをカスタマイズできます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

注:

構成に対する変更はいずれも、アクションバーコンポーネントを使用する他のレコードページバリアントに影響を与えます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > アクションとイベント > アクションバー宣言アクション.
2. [アクションラベル **(Action label)]** を選択して、アクションのアサインフォームを表示します。
3. [編集] をクリックして、UI の特定のアクションを含めるか、または除外します。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

UI アクションバー

でフォームアクションを設定CSM 構成可能ワークスペース

プロセスページバリアントの左側パネルのコンテンツのカスタマイズ

Customer360、タイムライン、アクティブな SLA、またはカスタムリボンコンポーネントを含む、リボン設定に追加できるコンポーネント。プロセスベースのページインターフェイスの左パネルに表示するフィールドに基づいて、リボンコンポーネント属性を更新できます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

自動翻訳

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

注:

構成に対する変更はいずれも、この拡張ポイントを使用する他のレコードページバリアントに影響を与えます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン設定 > **.**.
2. テーブルのリボン設定 ([Customer360]、[タイムライン]、または [アクティブな SLA]) を選択します。
   テーブルが存在しない場合は、テーブルのリボン設定を作成します。
3. [リボンの設定] と [リボンコンポーネント属性] の値をカスタマイズします。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

CSM 構成可能ワークスペースでのリボンの構成の設定

リボンコンポーネンの構成

プロセスページバリアントのコンテキストサイドパネルのタブのカスタマイズ

CSM 構成可能ワークスペース アプリケーションのコンテキストサイドパネルにカスタマイズされたタブを追加して、エージェントがタブを使用してケース情報の表示、添付ファイルの追加、推奨事項の表示などを行えるようにします。デフォルトでは、すべてのケースの CSM 構成可能ワークスペースに複数のタブがあるコンテキストサイドパネルがあります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > 新しいエクスペリエンスフレームワーク > **UI** ビルダー.
2. オンボーディング、苦情、または製品サポートケースうちのどのタブをカスタマイズしているかに応じて、次のいずれかのページコレクションを選択します。
3. [ページとバリアント] セクションで、プラスアイコンを選択してページを作成する、バリアントをページに追加する、またはカスタムコンテンツをページに追加します。
4. [ページの詳細を設定 (Set up your page details)] ポップアップウィンドウで、ページの名前を入力します。
5. [続行] を選択します。
6. バリアントの名前を入力し、[作成] を選択してデフォルトページを作成します。
   新しいページが [ページとバリアント] リストの下に表示されます。
7. 新しく作成したページ名を選択します。
8. **[+** コンポーネントを追加] を選択して、ページコレクションにコンポーネントを追加します。
   コンテキストサイドパネルに表示されるサブページを作成できます。

タスクの結果
追加されたコンポーネントが UI に表示されます。場所は、ページ上のカスタムコンテンツを作成する場所によって異なります。

自動翻訳

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

関連情報

コンテキストサイドパネルのタブの構成

レコードページのカスタマイズ

レコードページの順序の設定

Customize UI Builder pages using components

プロセスページバリアントの動的関連レコードのカスタマイズ

プロセスページバリアントの動的関連レコードをカスタマイズして、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示されるようにします。これらのレコードは、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに応じて動的に変更されます。動的関連レコードを表示するには、画面条件にテーブルを追加します。

始める前に

注:

- 関連レコードの定義は、デフォルトではアクティブではありません。これらの定義を関連レコードに表示する場合は、これらの定義をアクティブ化する必要があります。
- カスタマーサービスケースの動的関連レコードコンテキストに加えられた変更は、カスタマーサービスケースのすべての拡張にも適用できます。カスタムコンテキストの作成については、「関連レコードコンテキストの構成」を参照してください。
- 動的関連レコードの設定に加えて、テーブルの EVAM ビュー構成を定義する必要があります。

1. 移動先 すべて > **EVAM** 定義 > 構成バンドル > 動的関連レコードバンドル >、 新規 を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。
3. [保存] を選択します。
4. M2M アクションの割り当てを作成するか、[既存をリンク] を選択してから [宣言アクション **]** ナビゲーションを選択します。
5. 注:
   詳細については、以下を参照してください。 View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > 動的な関連レコード > 関連レコードコンテキスト.
2. [オンボーディング]、[苦情]、または [製品サポート] テーブルのいずれかの [関連レコードのコンテキスト] を選択します。
3. オンボーディング、苦情、または製品サポートケースのすべての関連レコード定義を有効にします。
   詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
4. [更新] を選択します。

次の表は、ケースタイプごとの動的関連レコードリストを示しています。

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

自動翻訳

さまざまなケースタイプの動的関連レコードリスト

ケースタイプ	動的な関連レコード
カスタマーサービスケース	○ ブロック元 ○ 関係者 ○ ソーシャルログ ○ 予約 ○ 要求 ○ 特記事項 ○ 子ケース ○ ナレッジギャップ ○ 添付されたナレッジ ○ タスクスキル ○ メール ○ ドラフトメール ○ インタラクション ○ タスク ○ 作業指示 ○ インストールベース ○ エスカレーション ○ Service Level Agreement (SLA)
苦情ケース	○ メール ○ ブロック元 ○ 関係者 ○ タスク ○ 販売済み製品 ○ アクティブな契約 ○ アクティブなエンタイトルメント ○ 関連ケース
オンボーディングケース	○ メール ○ ブロック元 ○ 関連ケース ○ 追加メンバー ○ タスク ○ 販売済み製品

自動翻訳

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

ケースタイプ	動的な関連レコード
	○ アクティブな契約 ○ 承認者

関連情報

動的関連レコードの構成

関連レコード定義の構成

既存のサブページを使用するようにアプリルートを構成する

アプリルートを作成して、既存のページをページコレクションの一部にします。既存のサブページには、たとえば任意のアプリケーションレベルで使用できるグローバルサブページである動的関連レコードがあります。

始める前に
必要なロール：admin

注:

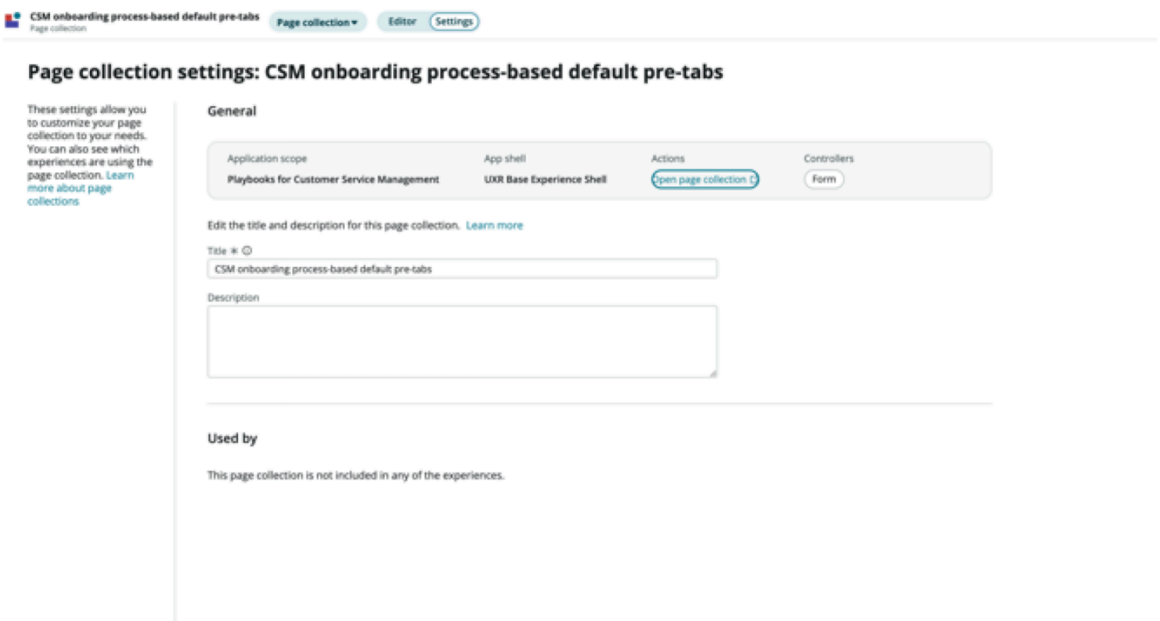
アプリルートの構成では、ページコレクション内の既存のページを利用します。テンプレートとバリアントの両方に適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 新しいエクスペリエンスフレームワーク > **UI** ビルダー > ページコレクション > 製品サポートプロセスサイドバーの上部レベルのタブ.
2. [ページコレクション設定を表示] を選択します。
3. ページコレクション設定ページで、[ページコレクションを開く] を選択します。

   次の例に示すように、コンポーネントタイプがタブであることを確認します。

   ページコレクション設定インターフェイス

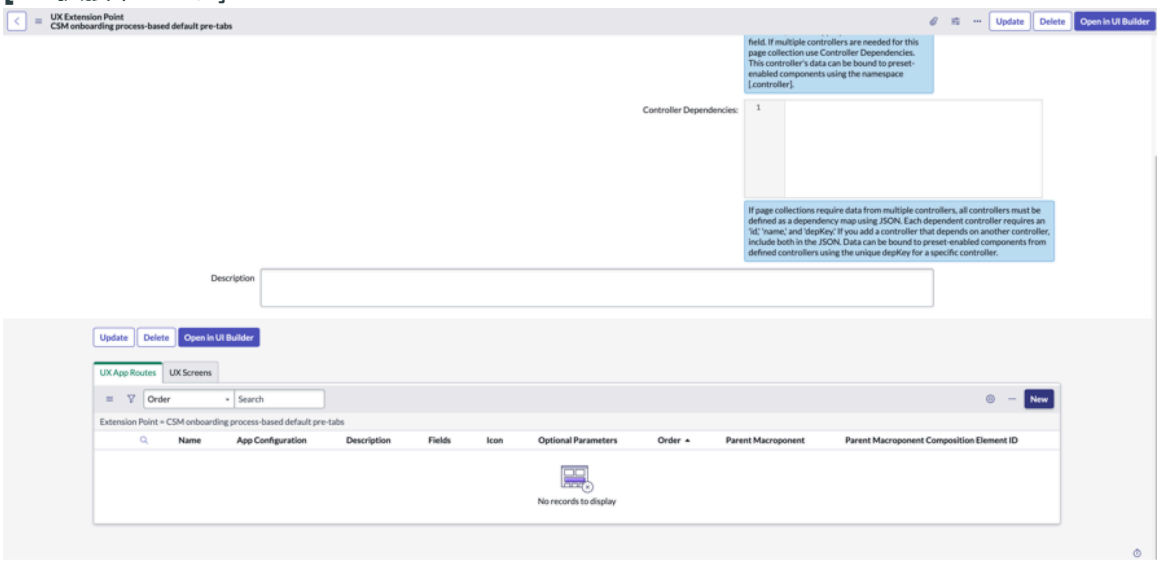


4. 次の例に示すように、**[UX** アプリルート] タブに移動します。

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

自動翻訳

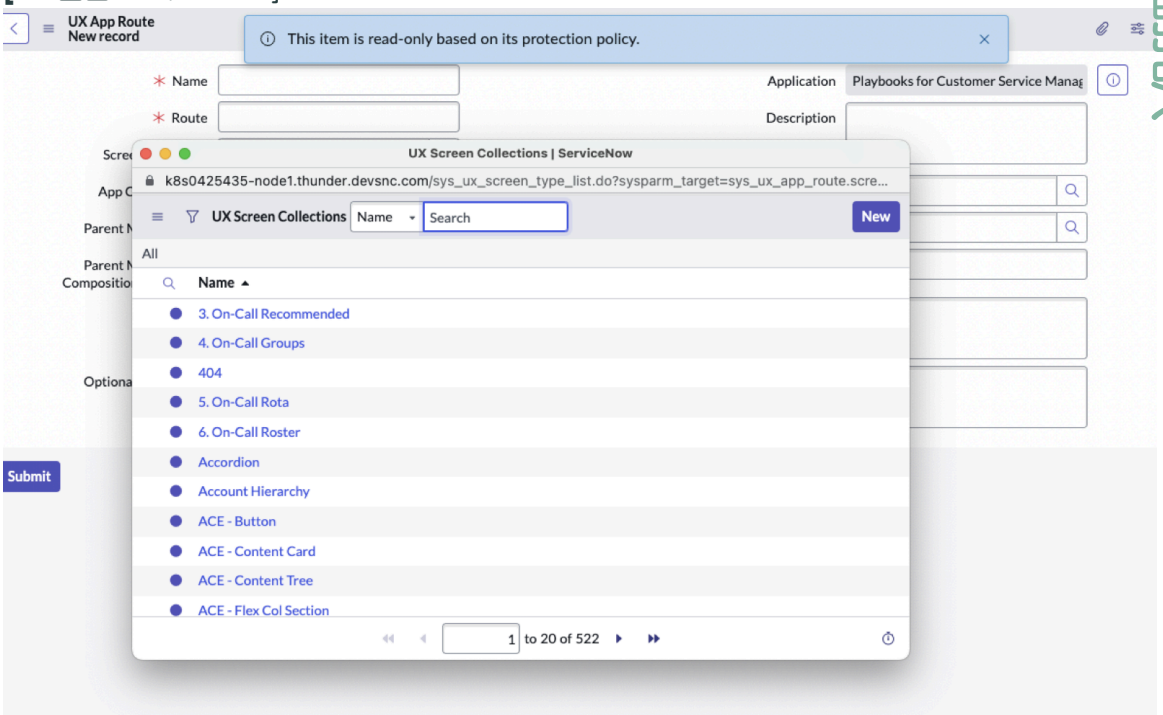
[UX 拡張ポイント] ページ



5. [新規] を選択して、アプリルートを作成します。
6. [名前] フィールドに名前を入力し、[ルート] フィールドにルートを入力した後、再利用したい [画面コレクション] フィールドを選択します。

   次の例に示すように、画面コレクションを作成し、名前、ルート、および画面コレクションを入力することもできます。

[UX 画面コレクション] ページ



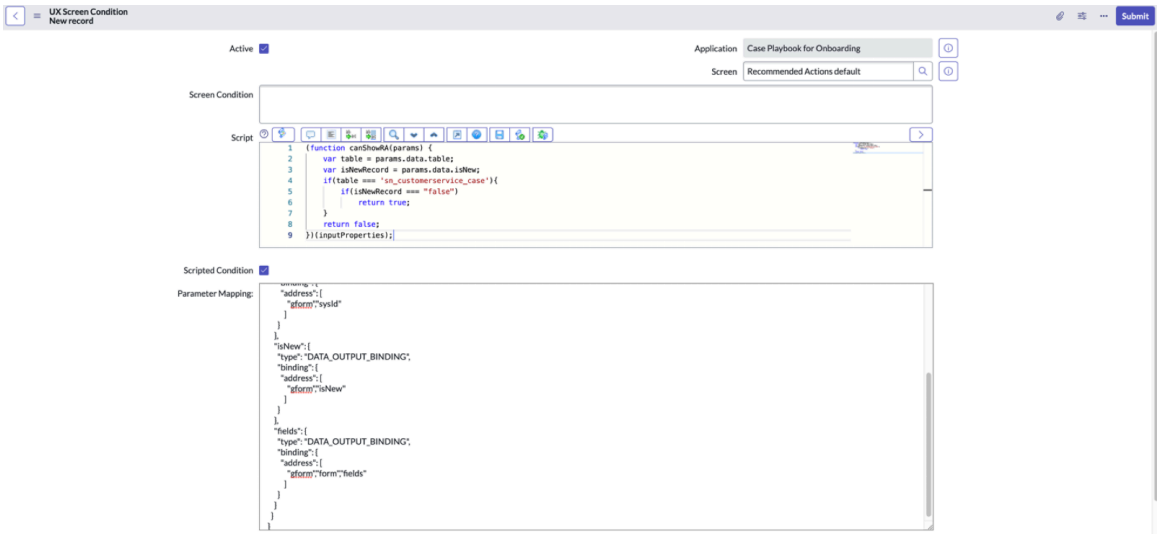
7. [送信] を選択します。

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

8. オプション: さらにカスタマイズする場合は、**[UX** 画面] タブでそのサブページの画面条件を入力して、新しい画面条件を追加します。

   [UX 画面条件] ページ

   次の例は、サブページに画面条件を適用する方法を示しています。



タスクの結果
新しいページコレクションにサブページが追加されていることがわかります。

Case Playbook for Onboarding

Case Playbook for Onboarding を使用して、新規顧客を引き受けたり、新規製品の顧客を登録したりするためのプロセスを管理します。

オンボーディング Playbook は、エージェントがオンボーディングプロセス中に実行できるアクティビティとタスクを提供します。エージェントは、必要に応じてタスクを作成してアサインし、Playbook を使用して顧客とやり取りすることもできます。

オンボーディングケースタイプを使用して作成されたケースには、Case Playbook for Onboarding を使用します。この Playbook は CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方で利用できます。ワークスペースでは CSM 、Playbook がケースレコードの [**Playbook**] タブに表示されます。

> **注:**
> admin ロールを持っている場合は、コンパクトモード CSM 構成可能ワークスペースを使用するように Playbook を構成できます。コンパクトモードを使用して、Playbook をワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルのタブに移動します。

Case Playbook for Onboarding アプリケーション

Case Playbook for Onboarding アプリケーション (com.sn_csm_onboarding_caseflow) は、ServiceNow Storeから入手できます。詳細については、「Playbook プラグイン」を参照してください。

自動翻訳

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

Case Playbook for PAD プロセス定義のオンボーディング

Case Playbook for Onboarding 3.0 には、 **onboarding_playbook_v1** と呼ばれる新しい Process Automation Designer (PAD) プロセス定義が含まれています。このプロセス定義には、オンボーディング Playbook の最適化されたステージとアクティビティが含まれています。

プロセス定義は、プロセス定義テーブル (sys_pd_process_definition) に格納されます。管理者は、次のタスクを実行してプロセスのリストを表示できます。

1. アプリケーションナビゲーターで、「 **sys_pd_process_definition.list**」と入力します。
2. リスト を設定して [名前] フィールドを表示します。

Playbook ごとに一度にアクティブにできる PAD プロセスは 1 つだけです。詳細については、「プロセス定義 」を参照してください。

Case Playbook for Onboarding の機能

Case Playbook for Onboarding 3.0 には、次の表に示すケース機能とワークスペースの拡張が含まれています。

Onboarding Case Playbook 3.0 の機能

機能	説明
Case Playbook for Onboarding を使用してオンボーディングケースを作成する	オンボーディング Playbook を開き、開始ステージの最初のアクティビティ (顧客情報の収集) を開始する機能。エージェントは、このアクティビティを完了して保存し、レコードを作成することができます。 詳細については、「Playbook を使用してレコードを作成する」を参照してください。
集中アクティビティビュー	Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定する機能。 Case Playbook for Onboarding では、 集中アクティビティビューを使用します。これにより、エージェントは以下の項目を確認できます。 • オンボーディングワークフローのエンドツーエンドライフサイクル (Playbook ライフサイクルパネルで確認) • 現在のステージが展開され、Playbook ライフサイクルパネル内で現在のアクティビティが強調表示されます。 • Playbook 作業領域に表示されている現在のアクティビティ
コンテキストサイドパネル	次の情報を表示する機能:

自動翻訳

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

Onboarding Case Playbook 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	• Activity Stream • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード アクティビティストリームとリボン情報は、CSM 構成可能ワークスペース でのみ利用できます。 コンテキストサイドパネルの使用方法の詳細については、次のトピックを参照してください。 • コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示
アクティビティの可視性	アクティビティの可視性を制御できる機能: • ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にする。 • ステージで処理待ちのアクティビティを非表示にする。 この機能の設定に関する詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成 」を参照してください。
コンパクトモード	Playbook をワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動するモード。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しているときに、サイドパネルで Playbook アクティビティを完了できます。 このモードは場合にのみ CSM 構成可能ワークスペース 使用できます。 admin ロールを持つユーザーは、 の Playbook コンポーネント構成 UI ビルダーでコンパクトモードを使用するように Playbook を構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (Playbook とワークスペースの統合)」を参照してください。
動的関連レコード	コンテキストサイドパネルにレコードを表示する機能。これらのレコードは、現在のレコード

自動翻訳

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

Onboarding Case Playbook 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	または Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。 エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブから次の操作を実行できます • 関連レコードリストをフィルタリングする • リストを新しいタブで開く • 新しいレコードを作成する 動的関連レコード機能は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 詳細については、「コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示」を参照してください。
SLA ウィジェット	SLA ウィジェットを表示できる Playbook 作業領域のアクティビティカード。Playbook アクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。ウィジェットには、次のステージのアクティビティが含まれます。 • 事前承認 (期間は 3 日間) • データキャプチャ (期間は 5 日間) • デューデリジェンス (期間は 15 日間) • 解決 (期間は 20 日間) ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75% • オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

Playbook ライフサイクルを使用したステージとアクティビティの操作

Playbook ライフサイクルにより、エージェントは苦情ワークフローのライフサイクル全体を確認できます。エージェントは、次のタスクを実行して、Playbook のステージとアクティビティを移動できます。

- ステージを展開するか折りたたんで、アクティビティを表示または非表示にします。
- Playbook ヘッダーのフィルターを使用し、割り当てられたユーザーまたはアクティビティのステータスを基準としてアクティビティをフィルタリングします。

自動翻訳

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

- アクティビティをクリックして、Playbook 作業領域に詳細を表示します。
- Playbook ライフサイクルパネルを折りたたんで、より多くの画面スペースを確保します。

Playbook アクションメニューの使用

Playbook ヘッダーの [Playbook アクション] メニューには、エージェントが Playbook レベルとアクティビティレベルで実行できるアクションが含まれています。エージェントは、[Playbook アクション] アイコン (⋮) を選択して、このメニューにアクセスできます。

[Playbook アクション] メニューには、次の Playbook レベルのアクションが含まれています。

- すべてのステージを展開:Playbook のすべてのステージを展開します。
- すべてのステージを折りたたむ:Playbook のすべてのステージを折りたたみます。
- 情報を要求:エージェントが顧客とやり取りし、ケースまたはケースタスクに関する情報を要求するために使用できるポップアップウィンドウを表示します。このアクションは、ケースまたはケースタスクのアクティビティストリームにも詳細を保存します。このアクションを使用すると、ケースまたはケースタスクのステータスが [情報待ち] に変わり、SLA とタイマーが一時停止します。
- 受信情報：ケースまたはケースタスクを前のステータスに戻し、SLA とタイマーを再起動します。

注:
[要求情報] および [受信情報] アクションは、ケースタスクアクティビティカードに表示されるように構成することもできます。

アクティビティレベルのアクションは、アクティビティのタイプと表示されるステージによって異なります。たとえば、ケースの受け入れ、関連ケースの作成、ケースタスクの作成、ソリューションの提案などのアクションを利用できます。

オンボーディング Playbook のステージとアクティビティ

次の表に、エージェントが新しい顧客または製品のオンボーディングに使用できる Case Playbook for Onboarding のステージとアクティビティを示します。

オンボーディングステージごとの Playbook アクティビティ

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
開始 顧客とケースの情報を収集し、事前承認のためにケースを送信するようにエージェントをガイドします。	顧客情報を収集	エージェントがオンボーディングケースを作成すると、ワークスペースでは [新規オンボーディングケースの作成 (Create New Onboarding Case)] フォームが開かれてオンボーディング Playbook が起動され、最初のアクティビティを使用して顧客情報が収集されます。 エージェントは、チャネル、アカウント、連絡先、コンシューマー、製品、およびサービスに関する情報を入力します。 製品とサービスの詳細については、「」を参照してください サービス定義。 エージェントのアクション：

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

自動翻訳

オンボーディングステージごとの **Playbook** アクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		続行:オンボーディングケースを作成し、ケース番号をレコードタブに追加します。また、最初のアクティビティが完了としてマークされ、2番目のアクティビティに移動します。
	追加メンバーを追加	エージェントがオンボーディングケースにメンバーを追加するために使用できるアクティビティ: **1.** 新規追加 を選択して、新しい関係者の作成フォームを新しいタブで開きます。 **2.** [タイプ] フィールドで、顧客連絡先である受益者など、正しいエンティティタイプの関係者を選択します。 **3.** [ユーザー] を選択します。 **4.** [保存] を選択して、アクティビティ カードの [メンバー情報] リストにユーザーを追加します。 エージェントのアクション: • 自分にアサイン:ケースがまだアサインされていない場合に利用可能です。ログインしているユーザーにケースをアサインします。 • 新規追加: [メンバー情報] リストにユーザーを追加します。 • 事前承認用に送信:[開始] ステージを完了し、[事前承認] ステージに移動します。
	顧客に通知	[開始] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティ。
事前承認 顧客の事前承認プロセスを自動化します。	承認ステータスを確認	承認と承認者のリストを含むアクティビティ **注:** オンボーディングケースに対して承認ワークフローが手動で構成されている場合は、このアクティビティによって承認リストが表示されます。承認ワークフロー構成は、ベース システムでは提供されません。承認ワークフローが構成されていない場合、このアクティビティは自動的に完了します。
	顧客情報を更新	エージェントはこのアクティビティを使用して、オンボーディングケースのアカウント、連絡先、またはコンシューマー情報を確認できます。 エージェントのアクション:

自動翻訳

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

オンボーディングステージごとの **Playbook** アクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		保存：顧客情報に加えられた変更を保存します。
	事前承認を完了	エージェントは、このアクティビティを使用して追加情報を提供し、メモまたは添付ファイルを追加できます。 エージェントのアクション： • 情報を要求:顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • データキャプチャを開始：アクティビティと事前承認ステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[事前承認] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
データキャプチャ 収集した顧客情報を整理します。	ドキュメントチェックリストを検証	このアクティビティでは、ドキュメントチェックリストを表示します。エージェントは、必要なドキュメントを確認し、コメントまたは作業メモを提供できます。 ケースの作成後に顧客タイプが変更された場合、適切なタイプの新しいチェックリストにより、元のチェックリストが置き換えられます。 エージェントのアクション： • 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビューのため送信：アクティビティとデータキャプチャステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[データキャプチャ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
デューデリジェンス	バックグラウンドチェックを実行	エージェントはこのアクティビティを使用して、顧客のバックグラウンドチェックを実行できます。

自動翻訳

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

オンボーディングステージごとの **Playbook** アクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
デューデリジェンスを完了するためのケースタスクを表示します。		エージェントのアクション： • 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：アクティビティを完了としてマークします。
	法的検証を開始	エージェントはこのアクティビティを使用して、顧客の法的検証プロセスを開始できます。 エージェントのアクション： • 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：アクティビティを完了としてマークします。
	クレジット履歴をレビュー	エージェントが顧客のクレジット履歴をレビューするために使用できるアクティビティ。 エージェントのアクション： • 情報を要求：顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：アクティビティとデューデリジェンスステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[デューデリジェンス] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
解決 ケース解決アクティビティを管理します。	解決を提案	ケースフォームの [解決メモ] セクションのフィールドを表示するアクティビティ。エージェントは、解決策の詳細を追加し、[ソリューションを提案] を選択できます。 顧客が解決策を却下した場合、エージェントは [解決] ステージに戻り、別のソリューションを提案できます。

自動翻訳

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

オンボーディングステージごとの **Playbook** アクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		エージェントのアクション： • ソリューションを提案:顧客にソリューションを提案し、解決ステージを完了としてマークします。 • ソリューションを変更：このアクションは、エージェントがソリューションを提案した後に表示されます。
	顧客に通知	このアクティビティでは、[解決] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示します。
クローズ ケースクローズアクティビティを管理します。	顧客に通知	[クローズ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティ。
	ケースをクローズ	顧客が解決策を承認すると、[解決] ステージが完了し、[クローズ] ステージも完了としてマークされます。

オンボーディングケースタイプのプロセスベースのページバリアント

Case Playbook for Onboarding v5.0 アプリケーションには、CSM 構成可能ワークスペースのオンボーディングケースタイプでアクティブ化して使用できるプロセスベースのページバリアントが含まれています。このページには次の機能が含まれています。

- オンボーディングプロセスのエンドツーエンドのビューを提供するレコード内の水平ステージピッカー。
- コンテキストサイドパネルの動的関連レコードコンポーネントに表示される関連リストタブ。
- パネルに表示される永続的なアカウントと連絡先情報。
- アクティビティストリームに [メール] タブを表示します。
- コンテキストサイドパネルに表示されるメールテンプレート。
- 承認要求アクティビティのフィールドとしての承認フローの開始ステータスと終了ステータスのカスタマイズ。

エージェントは、必要に応じてタスクを作成し、ケースの詳細を表示および更新できます。詳細については、「プロセスページバリアント」を参照してください。

オンボーディング要求用 **Guided Playbook**

Case Playbook for Onboarding では、セルフサービスの開始ステージを公開するためにポータル用 Playbook が変更されました。この変更により、以前はエージェントのみが利用できたガイド付き Playbook 取り込みプロセスがエンドカスタマーにも提供されるようになります。エクスペリエンスは、最初は非アクティブとして顧客に出荷されます。

エンドカスタマーは、ケースアプリケーションを表示するときに、オンボーディングアプリケーションのライフサイクル全体を表示できるようになりました。ケースライフサイクルの特定のステージに基づいて、さまざまなタスクを実行できます。これには、新しいケースの送信、既存のケースのス

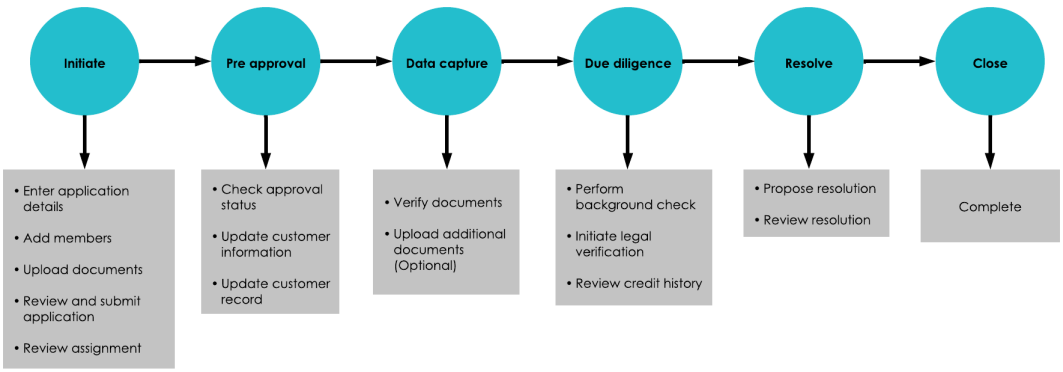
自動翻訳

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

テータスの確認、ケースの進行に伴う顧客の入力が必要なタスクに対するアクションの実行が含まれます。

一方、貢献者ユーザーは、顧客の代わりにケースを送信し、タスクを処理することができます。オンボーディングケースタイプの開始ステージでは、エンドカスタマーは進行状況を保存することができます。さらに、オンボーディングケース専用に設計されたケースチケットページでケースプロセスを表示できます。システム内のフローにより、ユーザーは単純なプロセスと複雑なプロセスの両方を段階的に完了し、スムーズで効率的なエクスペリエンスを実現できます。

オンボーディング要求用 **Guided Playbook**



お客様は、次のことができます。

- サービスカタログの [サポート] カテゴリで、カタログコンテンツアイテム [新しいガイド付きオンボーディング要求] を見つけます。
- 選択したコンテンツアイテムに関連付けられている Playbook レコードジェネレーターを起動します。
- 残りのステップ数や、Playbook を表示しているときに前のステップに戻る機能など、送信プロセスの進行状況を監視します。
- 必須フィールドに、提供されているオプションと入力コントロールを簡単に入力できます。
- 送信準備が整う前にアプリケーションまたはフォームを保存し、後で作業を再開します。
- ケースリストビューからドラフトケースを見つけて、中断したところから続行します。
- [送信] をクリックして、[アプリケーションのレビュー] ステップの開始ステージを完了します。
- ドキュメントがないために処理待ちのタスクがある場合に通知を受信します。
- プロセスタブを開いた状態で、メール通知からケースチケットページに直接アクセスし、[データキャプチャ] ステージと [ドキュメントのアップロード] アクティビティを表示します。

既知の制限:

- 既存のサービス定義と古いレコードジェネレーターを使用して新しい Process Automation Designer (PAD) に切り替えると、ケースタイプセレクターからオンボーディングを作成しようとすると、構成エラーページが表示されることがあります。サービス定義の新規レコードジェネレーターへの参照も更新する必要があります。
- ポータル Playbook Experience は、新しい PAD のみをサポートしています。古い PAD を使用しようとすると問題が発生する可能性があるため、使用しないことをお勧めします。一度に 1 つの PAD のみがアクティブであることを確認します。

Case Playbook for Complaints

Case Playbook for Complaints を使用して、顧客の苦情の解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

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

自動翻訳

苦情ケースは、顧客と製品に関する情報のほか、苦情に関する詳細をキャプチャします。苦情 Playbook には、エージェントが苦情を調査して解決するために実行できるアクティビティとタスクが記載されています。エージェントは、必要に応じてタスクを作成してアサインし、Playbook を使用して顧客とやり取りすることもできます。

Case Playbook for Complaints は、苦情ケースタイプを使用して作成されたケースで使用できます。この Playbook は CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方で利用できます。ワークスペースでは CSM 、Playbook がケースレコードの [**Playbook**] タブに表示されます。

> **注:**
> admin ロールを持っている場合は、 で CSM 構成可能ワークスペースコンパクトモードを使用するように Playbook を構成できます。コンパクトモードを使用して、Playbook をワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルのタブに移動します。

Case Playbook for Complaints アプリケーション

Case Playbook for Complaints 3.0 アプリケーション (com.sn_csm_complaint_caseflow) は、ServiceNow Storeから入手できます。詳細については、「Playbook プラグイン」を参照してください。

Case Playbook for Complaints PAD プロセス定義

Case Playbook for Complaints 3.0 には、 **complaint_playbook_v1** と呼ばれる新しい Process Automation Designer (PAD) プロセス定義が含まれています。このプロセス定義には、苦情 Playbook の最適化されたステージとアクティビティが含まれています。

プロセス定義は、プロセス定義テーブル (sys_pd_process_definition) に格納されます。プロセスのリストを表示するには、次のタスクを実行します。

1. アプリケーションナビゲーターで、アプリケーションナビゲーターに「sys_pd_process_definition.list 」と入力します。
2. リスト を設定して [名前] フィールドを表示します。

Playbook ごとに一度にアクティブにできる PAD プロセスは 1 つだけです。詳細については、「プロセス定義 」を参照してください。

Case Playbook for Complaints の機能

Case Playbook for Complaints 3.0 には、次の表に示すケースの機能と機能拡張が含まれています。

Case Playbook for Complaints 3.0 の機能

機能	説明
Case Playbook for Complaints を使用して苦情ケースを作成する	苦情 Playbook を開き、苦情の詳細を収集する取り込みステージの最初のアクティビティを開始する機能。エージェントは、このアクティビティを完了して保存し、レコードを作成することができます。 詳細については、「Playbook を使用してレコードを作成する」を参照してください。

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

Case Playbook for Complaints 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
集中アクティビティビュー	Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定する機能。 Case Playbook for Complaints では集中 アクティビティビューを使用します。このビューでは、エージェントが次の項目を確認できます。 • 苦情ワークフローのエンドツーエンドライフサイクル (Playbook ライフサイクルパネルで確認) • 現在のステージが展開され、Playbook ライフサイクルパネル内で現在のアクティビティが強調表示されます。 • Playbook 作業領域に表示されている現在のアクティビティの詳細。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルに次の情報を表示する機能: • Activity Stream • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード 注: アクティビティストリームとリボン情報は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ利用できます。 コンテキストサイドパネルの使用の詳細については、次を参照してください • コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示
アクティビティの可視性	次の設定を使用してアクティビティの可視性を制御する機能: • ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にする。 • ステージで処理待ちのアクティビティを非表示にする。

自動翻訳

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

Case Playbook for Complaints 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	この機能の設定に関する詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成 」を参照してください。
コンパクトモード	Playbook をワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動するモード。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しているときに、サイドパネルで Playbook アクティビティを完了できます。 **注:** このモードは場合にのみ CSM 構成可能ワークスペース 使用できます。 admin ロールを持つユーザーは、 の Playbook コンポーネント構成 UI ビルダーでコンパクトモードを使用するように Playbook を構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (Playbook とワークスペースの統合)」を参照してください。
動的関連レコード	コンテキストサイドパネルにレコードを表示する機能。これらのレコードは、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。 エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブから次の操作を実行できます • 関連レコードリストをフィルタリングする • リストを新しいタブで開く • レコードを作成 **注:** 動的関連レコード機能は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ使用できます。 詳細については、「コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示」を参照してください。
SLA ウィジェット	SLA ウィジェットを表示できる Playbook 作業領域のアクティビティカード。Playbook アクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。このウィジェットには、次のステージのアクティビティが含まれます。

自動翻訳

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

Case Playbook for Complaints 3.0 の機能 (続く)

機能	説明
	• トリアージ • 調査 • 応答 ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75% • オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

Playbook ライフサイクルを使用したステージとアクティビティの操作

Playbook ライフサイクルを使用すると、エージェントは苦情ワークフローのライフサイクル全体を確認できます。エージェントは、次のタスクを実行して、Playbook のステージとアクティビティを移動できます。

- ステージを展開するか折りたたんで、アクティビティを表示または非表示にします。
- Playbook ヘッダーのフィルターを使用し、割り当てられたユーザーまたはアクティビティのステータスを基準としてアクティビティをフィルタリングします。
- Playbook 作業領域に詳細を表示するアクティビティを選択します。
- Playbook ライフサイクルパネルを折りたたんで、より多くの画面スペースを確保します。

Playbook アクションメニューの使用

Playbook ヘッダーの [Playbook アクション] メニューには、エージェントが Playbook レベルとアクティビティレベルで実行できるアクションが含まれています。エージェントは、[Playbook アクション] アイコン (⋮) を選択して、このメニューにアクセスできます。

[Playbook アクション] メニューには、次の Playbook レベルのアクションが含まれています。

- すべてのステージを展開:Playbook のすべてのステージを展開します。
- すべてのステージを折りたたむ:Playbook のすべてのステージを折りたたみます。
- 情報を要求:エージェントが顧客とやり取りし、ケースまたはケースタスクに関する情報を要求するために使用できるポップアップウィンドウを表示します。このアクションは、ケースまたはケースタスクのアクティビティストリームにも詳細を保存します。このアクションを使用すると、ケースまたはケースタスクのステータスが [情報待ち] に変わり、SLA とタイマーが一時停止します。
- 受信情報：ケースまたはケースタスクを前のステータスに戻し、SLA とタイマーを再起動します。

注:
[情報を要求] および [受信情報] アクションは、ケースタスクアクティビティカードに表示されるように構成することもできます。

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

自動翻訳

アクティビティレベルのアクションは、アクティビティのタイプと表示されるステージによって異なります。たとえば、ケースの受け入れ、関連ケースの作成、ケースタスクの作成、ソリューションの提案などのアクションを利用できます。

苦情 **Playbook** のステージとアクティビティ

次の表に、エージェントが顧客の問題を解決するために使用できる Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティを示します。

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
取り込み 苦情ケースの作成に必要な情報を収集するためにエージェントをガイドします。	苦情の詳細を収集	エージェントが苦情ケースを作成すると、ワークスペースでは [新しい苦情ケースの作成 (Create New Complaint Case)] フォームが開かれて苦情 Playbook が起動し、最初のアクティビティを使用して苦情の詳細が収集されます。 エージェントは、顧客、サービス、苦情、およびケースの予期される結果に関する情報を入力できます。エージェントが苦情の詳細を入力すると、[カテゴリ] フィールドや [サブカテゴリ] フィールドなどの追加フィールドがアクティビティカードに表示されます。 **注:** サービスの詳細については「サービス定義」を参照してください。 エージェントのアクション： 続行:苦情ケースを作成し、ケース番号を [レコード] タブに追加します。また、最初のアクティビティが完了としてマークされ、2 番目のアクティビティに移動します。
	関係者を追加	エージェントが関係者を苦情ケースに追加するために使用できるアクティビティ。 **1.** 新規追加 を選択して、新しい関係者の作成フォームを新しいタブで開きます。 **2.** [タイプ] フィールドで、顧客連絡先である共同苦情者など、正しいエンティティタイプの関係者を選択します。 **3.** [ユーザー] を選択します。 **4.** [保存] を選択して、アクティビティカードの [関係者] リストにユーザーを追加します。 エージェントのアクション：

自動翻訳

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

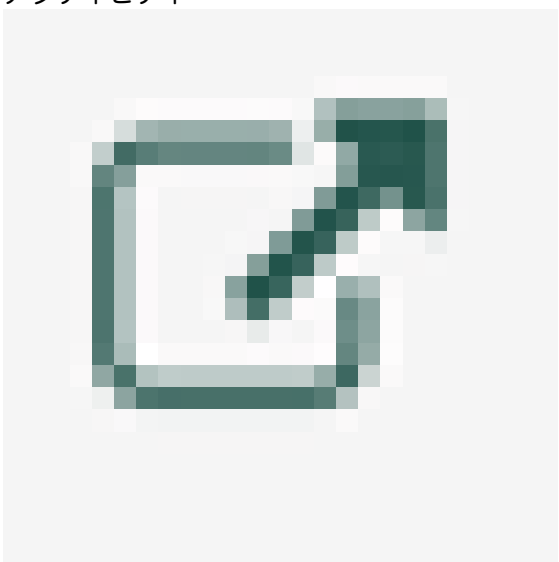
Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		• 自分にアサイン:ケースがまだアサインされていない場合に利用可能です。ログインしているユーザーにケースをアサインします。 • 新しく追加:関係者リストにユーザーを追加します (前の手順を参照)。
	プライマリーアドレスを検証	[詳細] タブの [主な連絡先住所] フォームセクションのフィールドを表示するアクティビティ。エージェントはこのアドレスを承認するか、別のアドレスを選択することができます。 エージェントのアクション： • 保存: [主な連絡先住所] フィールドへの更新を保存します。 • トリアージに移動：[取り込み] ステージを完了し、ステージ内のアクティビティを完了としてマークし、苦情 Playbook の次のステージに移動します。
	顧客に通知	取り込みステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティ。
トリアージ エージェントがケースの最初のトラブルシューティングを実行できるようにします。	苦情を確認する	エージェントがコンテキストサイドパネルで利用可能な関連検索結果を確認し、メモまたは添付ファイルを追加するために使用できるケースタスク。 エージェントのアクション： • 情報を要求:顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビューのため送信：ケースタスクと [トリアージ] ステージを完了としてマークします。
	顧客に通知	[トリアージ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティ
調査 フォローアップのためにケースを別のバックオフィスチームに送信します。	法的影響のレビュー	エージェントが法務レビューのために別のユーザーに割り当てることができるケースタスク。 タスクを割り当てるには：

自動翻訳

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

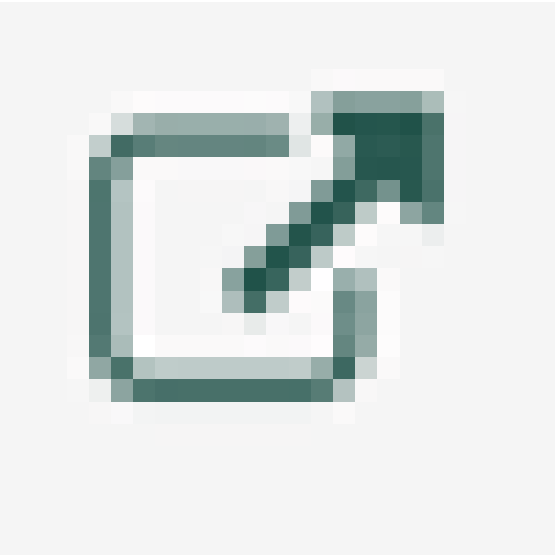
Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		1. アクティビティカードの [タスクを表示] アイコンを選択します。このアクションにより、ケースタスクが新しいタブで開きます。 **2.** [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 **3.** 必要に応じてケースタスクフォームの他のフィールドに情報を追加し、 保存を選択します。 エージェントのアクション： • 情報を要求:顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクを完了としてマークします。
	他の同様の問題の製品所有者レビュー	エージェントが類似の問題のレビューのために別のユーザーにアサインできるケースタスク。 タスクを割り当てるには： **1.** アクティビティ  タスクを表示] アイコンを選択して、ケースタスクを新しいタブで開きます。 **2.** [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 **3.** 必要に応じて [ケースタスク] フォームの他のフィールドに情報を追加し、[保存] をクリックします。

自動翻訳

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

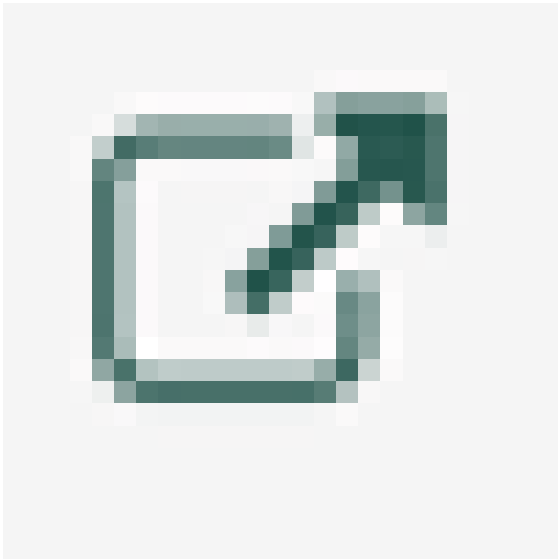
Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		エージェントのアクション： • 情報を要求:顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクを完了としてマークします。
	資格付与チェックを検証	エージェントが資格付与レビューのために別のユーザーに割り当てることができるケースタスク。 タスクを割り当てるには： **1.** アクティビティ  タスクを表示] アイコンを選択して、ケースタスクを新しいタブで開きます。 **2.** [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 **3.** 必要に応じてケースタスクフォームの他のフィールドに情報を追加し、 保存を選択します。 エージェントのアクション：

自動翻訳

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

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
		• 情報を要求:顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクを完了としてマークします。
	払い戻しの請求レビュー	エージェントが請求レビューのために別のユーザーに割り当てることができるケースタスク。 タスクを割り当てるには： **1.** アクティビティ  タスクを表示] アイコンを選択して、ケースタスクを新しいタブで開きます。 **2.** [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 **3.** 必要に応じてケースタスクフォームの他のフィールドに情報を追加し、 保存を選択します。 エージェントのアクション： • 情報を要求:顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクと [調査] ステージを完了としてマークします。

自動翻訳

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

Case Playbook for Complaints のステージとアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	アクティビティの詳細
	顧客に通知	[調査] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティ。
応答 エージェントがケースへのドラフトを作成できるようガイドします。	メールの作成	エージェントが顧客とのコミュニケーションに使用できるアクティビティ。 エージェントのアクション： • 情報を要求:顧客に追加情報を要求します。このアクションにより、ケースタスクのステータスが [情報待ち] に変更されます。 • 投稿：コメントまたは作業メモをケースタスクレコードのアクティビティストリームに投稿します。 • レビュー完了：ケースタスクと [応答] ステージを完了としてマークします。
解決 ケース解決のアクティビティを管理します。	解決を提案	ケースフォームの [解決メモ] セクションのフィールドを表示するアクティビティ。エージェントは、解決策の詳細を追加し、[ソリューションを提案] を選択できます。 顧客がソリューションを却下した場合、エージェントは [解決] ステージに戻り、別のソリューションを提案できます。 エージェントのアクション： • ソリューションを提案：顧客にソリューションを提案し、[解決] ステージを完了としてマークします。 • ソリューションを変更：このアクションは、エージェントがソリューションを提案した後に表示されます。
	顧客に通知	解決ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティ。
クローズ ケースをクローズし、顧客にサーベイを送信するためのアクティビティを管理します。	ケースをクローズ	顧客が解決策を承認すると、[解決] ステージが完了し、[クローズ] ステージも完了としてマークされます。
	顧客に通知	[クローズ] ステージの完了時に顧客に自動的に送信されたメールの詳細を表示するアクティビティ。

自動翻訳

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

苦情ケースタイプのプロセスベースのページバリアント

Case Playbook for Complaints v5.0 アプリケーションには、CSM 構成可能ワークスペースの苦情ケースタイプでアクティブ化して使用できるプロセスベースのページバリアントが含まれています。このページには次の機能が含まれています。

- 苦情プロセスのエンドツーエンドビューを提供するレコード内の水平ステージピッカー。
- コンテキストサイドパネルの動的関連レコードコンポーネントに表示される関連リストタブ。
- パネルに表示される永続的なアカウントと連絡先情報。
- アクティビティストリームに表示される [メール] タブ。
- コンテキストサイドパネルに表示されるメールテンプレート。
- 承認要求アクティビティのフィールドとしての承認フローの開始ステータスと終了ステータスのカスタマイズ。

エージェントは、必要に応じてタスクを作成したり、ケースの詳細を表示および更新したりすることができます。詳細については、「プロセスページバリアント」を参照してください。

Case Playbook for Product Support

Case Playbook for Product Support を使用して、製品の問題の解決に必要な手順に沿ってカスタマーサービスエージェントをガイドします。

製品サポートケースは、顧客、製品、および報告された問題に関する情報をキャプチャします。製品サポート Playbook には、エージェントが問題を調査して解決するために実行できるアクティビティとタスクが記載されています。エージェントは、必要に応じてタスクを作成してアサインし、Playbook を使用して顧客とやり取りすることもできます。

Case Playbook for Product Support は、 CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方で利用できます。ワークスペースでは CSM 、Playbook がケースレコードの [**Playbook**] タブに表示されます。

> **注:**
> admin ロールを持っている場合は、 で CSM 構成可能ワークスペースコンパクトモードを使用するように Playbook を構成できます。コンパクトモードを使用して、Playbook をワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルのタブに移動します。

Case Playbook for Product Support アプリケーション

Case Playbook for Product Support 3.0 アプリケーション (com.sn_csm_product_caseflow) は、 ServiceNow Storeから入手できます。詳細については、「Playbook プラグイン」を参照してください。

Case Playbook for Product Support PAD プロセス定義

Case Playbook for Product Support 3.0 には、 **product_playbook_v1** と呼ばれる新しい Process Automation Designer (PAD) プロセス定義が含まれています。このプロセス定義には、製品サポート Playbook の最適化されたステージとアクティビティが含まれています。

プロセス定義は、プロセス定義テーブル (sys_pd_process_definition) に格納されます。プロセスのリストを表示するには、次のタスクを実行します。

1. アプリケーションナビゲーターで、「 **sys_pd_process_definition.list**」と入力します。
2. リスト を設定して [名前] フィールドを表示します。

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

自動翻訳

Playbook ごとに一度にアクティブにできる PAD プロセスは 1 つだけです。詳細については、「プロセス定義」を参照してください。

Case Playbook for Product Support の機能

Case Playbook for Product Support 3.0 には、次の表に記載されているケース機能と機能拡張が含まれています。

Case Playbook for Product Support の機能

機能	説明
集中アクティビティビュー	Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定する機能。 Case Playbook for Product Support では集中 アクティビティビューを使用します。これにより、エージェントは次の項目を確認できます。 • 製品サポートワークフローのエンドツーエンドライフサイクル (Playbook ライフサイクルパネルで確認) • 現在のステージが展開され、Playbook ライフサイクルパネル内で現在のアクティビティが強調表示されます。 • Playbook 作業領域に表示されている現在のアクティビティの詳細。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルに次の情報を表示する機能: • Activity Stream • ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、SLA などのリボン情報 • 動的関連レコード 注: アクティビティストリームとリボン情報は、 CSM 構成可能ワークスペース でのみ利用できます。 コンテキストサイドパネルの使用の詳細については、次を参照してください • コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用 • コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示 • コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示 この機能の設定に関する詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成 」を参照してください。

自動翻訳

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

Case Playbook for Product Support の機能 (続く)

機能	説明
アクティビティの可視性	次の設定を使用してアクティビティの可視性を制御する機能: • ログインしているユーザーがアクセスできないステージのアクティビティを非表示にする。 • ステージで処理待ちのアクティビティを非表示にする。
コンパクトモード	Playbook をワークスペースのタブからコンテキストサイドパネルに移動するモード。エージェントは、レコードページの他のタブを表示しているときに、サイドパネルで Playbook アクティビティを完了できます。 **注:** このモードは場合にのみ CSM 構成可能 ワークスペース 使用できます。 admin ロールを持つユーザーは、 の Playbook コンポーネント構成 UI ビルダーでコンパクトモードを使用するように Playbook を構成できます。この機能の構成の詳細については、「Integrate Playbook with Workspace (Playbook とワークスペースの統合)」を参照してください。
動的関連レコード	コンテキストサイドパネルにレコードを表示する機能。これらのレコードは、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。 エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブから次の操作を実行できます • 関連レコードリストをフィルタリングする • リストを新しいタブで開く • 新しいレコードを作成する **注:** 動的関連レコード機能は、 CSM 構成可能 ワークスペース でのみ使用できます。 詳細については、「コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示」を参照してください。
SLA ウィジェット	Playbook 作業領域のアクティビティカードには、SLA ウィジェットを表示できま

自動翻訳

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

Case Playbook for Product Support の機能 (続く)

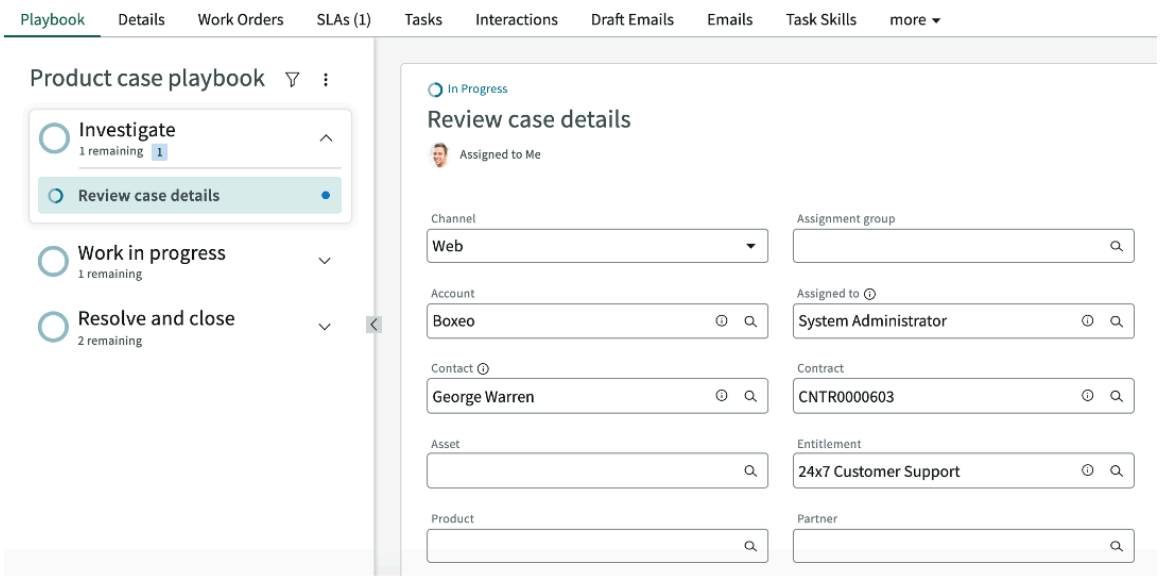
機能	説明
	す。Playbook アクティビティに SLA がある場合、ウィジェットはアクティビティカードに表示されます。 ウィジェットの色は、SLA の残り時間を示しています。 • 緑色：0 ～ 50% • 黄色：50 ～ 75% • オレンジ色：75 ～ 99% • 赤色：100% または違反

Playbook ライフサイクルを使用したステージとアクティビティの操作

Playbook ライフサイクルを使用すると、エージェントは製品サポートワークフローのライフサイクル全体を確認できます。エージェントは、次のタスクを実行して、Playbook のステージとアクティビティを移動できます。

- ステージを展開するか折りたたんで、アクティビティを表示または非表示にします。
- Playbook ヘッダーのフィルターを使用し、割り当てられたユーザーまたはアクティビティのステータスを基準としてアクティビティをフィルタリングします。
- Playbook 作業領域に詳細を表示するアクティビティを選択します。
- Playbook ライフサイクルパネルを折りたたんで、より多くの画面スペースを確保します。

次の例は、Playbook のさまざまなステージとアクティビティを示していま



す。

Playbook アクションメニューの使用

Playbook ヘッダーの [Playbook アクション] メニューには、エージェントが Playbook レベルで実行できるアクションが含まれています。エージェントは、[Playbook アクション] アイコン (⋮) を選択して、このメニューにアクセスできます。

[Playbook アクション] メニューには、次の Playbook レベルのアクションが含まれています。

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

自動翻訳

- すべてのステージを展開:Playbook のすべてのステージを展開します。
- すべてのステージを折りたたむ:Playbook のすべてのステージを折りたたみます。
- 情報を要求：エージェントが顧客とやり取りするために使用できるポップアップウィンドウを表示します。このアクションは、ケースアクティビティストリームにも詳細を保存します。このアクションを使用すると、ケースのステータスが [情報待ち] に変わり、ケースの SLA とタイマーが一時停止します。
- 受信情報：ケースを前のステータスに戻し、ケースの SLA とタイマーを再起動します。

アクティビティレベルのアクションは、[Playbook アクション] メニューにも表示できます。これらのアクションは、アクティビティのタイプと表示されるステージによって異なります。たとえば、ケースの受け入れ、関連ケースの作成、ケースタスクの作成、ソリューションの提案などのアクションを利用できます。

Case Playbook for Product Support の機能とアクティビティ

次の表に、Case Playbook for Product Support のステージとアクティビティを示します。エージェントはこれを使用して顧客の問題を解決します。

Case Playbook for Product Support の機能とアクティビティ

ステージ	アクティビティ	詳細
調査 顧客情報の収集および製品の問題に関するいくつかの初期調査について、エージェントをガイドします。	ケースの詳細の確認	ケースステータスが [新規] または [オープン] の場合、ケースは [調査] ステージにあります。 このアクティビティでは、顧客と製品の詳細、契約または資格付与など、ケースに関する情報を表示します。 エージェントは、問題についての詳細情報を追加し、情報および関連する検索結果 (ナレッジ記事や類似のケースなど) をレビューすることができます。 エージェントのアクション： • 自分にアサイン：現在のエージェントにケースをアサインします。 • 承認：エージェントがケースを受け入れることができるようにします。 • 保存：ケースの詳細に加えられた変更を保存します。 • 完了としてマーク：情報を保存し、アクティビティを完了としてマークして、次のアクティビティまたはステージに移動します。
対応中 必要に応じてケースタスクを作成し、ユーザーにタスクをアサインします。	ケースタスクの作成	ケースは、エージェントが最初の調査を完了し、問題の作業を開始する際、作業中のステージにあります。 このアクティビティには、ケースタスクのリストが含まれています。エージェントは、ケースの

自動翻訳

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

Case Playbook for Product Support の機能とアクティビティ (続く)

ステージ	アクティビティ	詳細
		作業を完了するために必要に応じてタスクを作成できます。 エージェントのアクション： • 新しく追加：ケースタスクを作成します。タスクに情報を追加し、[保存] を選択してタスクを [ケースタスク] リストに追加します。 • 完了としてマーク：アクティビティを完了としてマークして、次のアクティビティまたはステージに移動します。
解決してクローズ ケースタスクが完了し、エージェントが顧客にソリューションを提案する準備ができました。	解決	アクティビティ カードの 解決コード フィールドと 解決メモ フィールドに詳細を追加し、[保存] を選択します。この情報はケースレコードに追加されます。 エージェントのアクション： • ソリューションを提案：提案されたソリューションを顧客に通知します。 • ソリューションを変更：エージェントがソリューションを提案した後に表示されます。このアクションを使用して、ケース解決フィールドに情報を追加します。
	ケースをクローズ	このアクティビティでは、次の読み込み専用フィールドが表示されます。 • クローズ担当者：ケースをクローズしたエージェント • クローズ済み：ケースがクローズされた日時 顧客が解決策を受け入れるか、エージェントが [ケースをクローズ] を選択すると、システムがケースをクローズします。

ケースのプロセスベースのページバリアント

Case Playbook for Product Support v5.0 アプリケーションには、CSM 構成可能ワークスペースのケースでアクティブ化して使用できるプロセスベースのページバリアントが含まれています。このページには次の機能が含まれています。

- レコードの先頭にある水平ステージピッカーは、苦情プロセスをエンドツーエンドで表示します。各ステージ内のアクティビティは、アクティビティビューアーにスタックされます。
- コンテキストサイドパネルの動的関連レコードコンポーネントに関連リストタブを表示します。
- 左側のパネルに永続的なアカウントと連絡先情報を表示します。
- アクティビティストリームに [メール] タブを表示します。
- コンテキストサイドパネルにメールテンプレートを表示します。
- 左パネルのケースの概要カードをサポートします。

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

自動翻訳

エージェントは、必要に応じてタスクを作成したり、ケースの詳細を表示および更新したりすることができます。詳細については、「プロセスページバリアント」を参照してください。

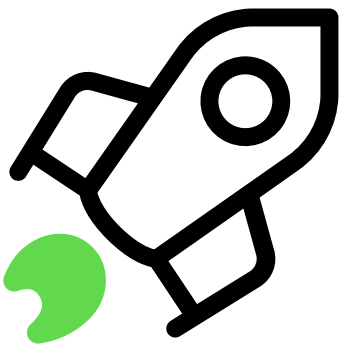
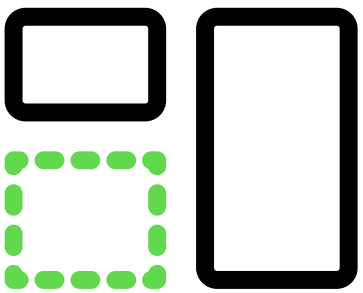
ポータル用 **Playbook**

サービスポータルの (CSM) Playbook では カスタマーサービス管理 (CSM) 、ケースフロープロセスのステップバイステップガイダンスと、フローの各ステージとそれに関連するアクティビティを正常に完了するために必要なコンテキスト情報を確認できます。

Playbook を使用したガイド付き取り込みにより、フォームへの入力やケースに関する情報の入力が簡単になります。Playbook は、申請プロセスの進行状況と、完了する必要がある残りの手順を示す明確なロードマップを提供します。必要に応じて、前のステップに戻ることができます。また、情報をすばやく正確に入力できるオプションと入力コントロールも表示されます。さらに、まだ送信の準備ができていないアプリケーションまたはフォームを保存し、後で作業を再開することもできます。

開始するには

いずれかのタイルを選択して、Playbook をアクティブ化して使用する方法を学習します。

ポータル用 Playbook のアクティブ化	ポータル向け Playbook の使用	新しい UI Builder ページのリフローを有効にする
		
ポータル用 Playbook をアクティブ化する方法について説明します。	Playbook を使用して、ステップバイステップのガイダンスに従って必要なすべてのステージとアクティビティを正常に完了します。	ウィンドウのサイズを変更するとき、またはブラウザーのズーム機能を利用するときに、コンポーネントのプロパティを調整します

ストアでアプリを要求する

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

ポータル用 **Playbook** のアクティブ化

ポータル用 Playbooks を有効にして、顧客がステップバイステップガイダンスを使用してケースフロープロセスを実行できるようにします。また、サービスポータルの (CSM) Playbook を使用してカスタマーサービス管理 (CSM) 、フローの各ステージとそれに関連するアクティビティに必要な情報を取得することもできます。

自動翻訳

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

概要

admin ロールを持っている場合は、ポータル用 Playbook を有効化できます。ベースシステムは非アクティブ状態で配信されます。ユーザーが表示できるようにするには、 プレイブック (PAD) でアクティブ化する必要があります。

ポータル用 **Playbook** を有効化するためのステップの概要

ポータル用 Playbook は 4 つのステップで構成できます。ポータル用 Playbook は、顧客向けのサービスポータルでガイド付きの取り込みプロセスを提供します。

1. オンボーディングケースタイプステータスのドラフトステータスをアクティブ化します。詳細については、「オンボーディングケースタイプステータスのドラフトステータスのアクティブ化」を参照してください。
2. レコードジェネレーターをアクティブにします。詳細については、「レコードジェネレーターを有効にする」を参照してください。
3. セルフサービスイン プレイブック (PAD) を使用した新しいオンボーディング Playbook を有効にします。詳細については、「セルフサービスを使用した新しいオンボーディング Playbook のアクティブ化」を参照してください。
4. Playbook コンテンツアイテムでガイド付きオンボーディングをアクティブ化します。詳細については、「Playbook コンテンツアイテムで Guided Onboarding をアクティブ化する」を参照してください。

オンボーディングケースタイプステータスのドラフトステータスのアクティブ化

ポータルユーザーは、取り込みプロセス中にケースを保存し、後でドラフトステータスで続行できます。

このタスクについて

オンボーディングケースタイプのドラフトステータスを有効にして、ケースが送信されるまで取り込みステージ中にケースがドラフトステータスのままになるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **sys_choice.**リスト.
2. [要素] フィールド値がステータス、[ラベル] フィールド名が [ドラフト] である [テーブル名 - **sn_onboarding_case**] のレコードを選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [非アクティブ] チェックボックスをオフにします。
5. **[Update** (更新)] を選択します。
6. 移動先 システム定義 > ジョブスケジュールをクリックし、ドラフトケースの 「sys_id - **ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** 」または「 名前 - 自分のリストの **URL** の更新」を検索します。
7. [今すぐ実行] を選択します。
   このアクションでは、初回ページロード時に [自分のリスト] タブのリストフィルターからドラフトケースが除外されます。

自動翻訳

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

レコードジェネレーターを有効にする

ポータルケースのレコードジェネレーターを有効にし、新しいガイド付き Playbook をユーザーに表示します。ポータルユーザーは、Playbook のステップをナビゲートしてケースの取り込みを完了できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > レコーダージェネレータ.
2. リストで、[テーブル名 - プロセス定義名を持つ**sn_onboarding_case** - セルフサービスによるオンボーディング] を選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [有効] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] を選択します。

セルフサービスを使用した新しいオンボーディング **Playbook** のアクティブ化

セルフサービス入力 プレイブック (PAD) を使用して新しいオンボーディング Playbook をアクティブ化し、新しい Playbook が表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > プロセスオートメーションデザイナー.
2. [プロセス] タブで、[セルフサービスによるオンボード] というラベルを選択します。
3. [その他のアクション] メニューから [アクティブ化] を選択します。
   前の PAD プロセスが非アクティブ化されていることを確認します。

Playbook コンテンツアイテムで **Guided Onboarding** をアクティブ化する

Playbook コンテンツアイテムで Guided Onboarding を有効にし、新しいコンテンツアイテムがそれに関連付けられている Playbook レコードジェネレーターを起動することを確認します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックコンテンツアイテム.
2. [新しいガイド付きオンボーディング要求 **(New Guided Onboarding Request)]** を選択します。
3. [編集] を選択します。
4. [有効] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] を選択します。

ページのリフロー **UI** ビルダー を有効にする

ページのリフロー UI ビルダー を有効にします。このように、ウィンドウのサイズを変更するときに、水平方向にスクロールする必要はありません。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リフロー機能は、ウィンドウのサイズを変更するときにコンポーネントのプロパティを調整します。より小さな画面サイズに対応し、さまざまな画面サイズに合わせてコンポーネントのプロパティを変更します。

手順

1. 移動先 すべて > *UI ビルダー* > **Experience** (エクスペリエンス) > プレイブックエクスペリエンスポータル > プレイブックアクティビティビューアー.
2. の UI ビルダー[スタイル] タブで、アクティビティ ビューアーの高さを 100vh に設定します。
3. コンポーネントに移動します サイズ変更可能なペイン > ペイン構成 をクリックし、スクリプト化されたプロパティ値を編集して、デフォルトの表示ペインでコードをコピーします。

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

4. [**Done** (完了)] を選択します。
詳細については、Reflow for playbook components を参照してください。

顧客セントラルの構成

顧客セントラルの [顧客情報] ビューおよび [顧客アクティビティ] ビューを構成することで、顧客に関するすべての情報を一元的にカスタマーサービスエージェントに提供できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客セントラルでは、顧客に関するすべての情報を 1 か所に集約して、カスタマーサービスエージェントに提供します。顧客の問題点をすばやく特定し、顧客に効率的で親身なサービスを提供します。

顧客セントラルは、[顧客情報] ビューと [顧客アクティビティ] ビューの 2 つのビューから構成されます。

> **注:**
> を使用している場合 CSM エージェントワークスペース、顧客セントラルがインタラクションレコードに表示されます。を使用している場合 CSM 構成可能ワークスペース、顧客セントラルがインタラクション、アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードに表示されます。どちらのビューも細かい構成が可能で、ビジネスのニーズに合わせてカスタマイズできます。

詳細については、顧客セントラルを参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[はじめに] を選択します。
3. [顧客セントラル：顧客情報] または [顧客セントラル：顧客アクティビティ] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

顧客セントラルの構成タスク

タスク	説明
顧客セントラルの有効化	顧客セントラルを使用するには、Customer Central プラグインを有効化します。
CSM Agent Workspace を使用した顧客情報ビューの作成	を使用して CSM エージェントワークスペース、[顧客情報] ビューの表示を構成します。
CSM 構成可能ワークスペースを使用した顧客情報ビューの作成	を使用して CSM 構成可能ワークスペース、[顧客情報] ビューの表示を構成します。
[顧客アクティビティ] ビューの構成	[顧客アクティビティ] ビューの表示を構成します。

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

顧客セントラルの有効化

顧客セントラルを使用するには、Customer Central プラグインを有効化します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン com.sn_csm_customer_central を検索します。
3. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

> **注:**
> 顧客セントラルのデモデータを使用するには、 カスタマーサービス管理 (CSM) Demo Data (com.snc.customerservice.demo) プラグインを有効にします。

顧客セントラルのデータの作成

既存のリリースからアップグレードする場合、顧客セントラル (Customer Central) のデータを作成するには、修正スクリプトを実行する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクは、リリースバージョンをアップグレードして Customer Central を初めてインストールする顧客に適用されます。修正スクリプトを実行すると、顧客セントラル (Customer Central) のアクティビティテーブルにデータが作成されます。

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

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. [過去 **N** 日間のアクティビティを作成 **(Create activities for last N days)]** データ 修正スクリプトを選択します。
3. [修正スクリプトの実行] を選択します。

顧客セントラルのプロパティの構成

顧客セントラルに何日分のデータを表示するかを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプロパティは、[顧客情報] ビューと [顧客アクティビティ] ビューの両方に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 管理 > プロパティ.
2. 顧客セントラルに表示するデータの日数を入力します。
   デフォルトは 30 です。

CSM Agent Workspace を使用した顧客情報ビューの作成

を使用して CSM エージェントワークスペース、[顧客情報] ビューの表示を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[顧客情報] ビューには、顧客が連絡先センターとの関係で得たすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。

> **注:**
> 次の手順を使用して、CSM Agent Workspace で顧客情報ビューを設定できます。これは、Now Platform インターフェイスを使用して構成されたワークスペースです。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[はじめに] を選択します
3. [顧客セントラル：顧客情報] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

[顧客セントラル：顧客情報] 構成タスク

タスク	説明
[顧客情報] ビューの設定の構成	必要に応じて顧客セントラルのプロパティを設定します。
顧客情報リストの構成	[顧客情報] ビューに表示するリストを構成します。たとえば、リストを最近のケースや最近のチャットインタラクションにすることができます。

自動翻訳

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

タスク	説明
顧客情報レポートの構成	[顧客情報] ビューに表示するレポートを構成します。
顧客情報レコードの構成	[顧客情報] ビューに表示するレコードを構成します。たとえば、レコードが連絡先やコンシューマーに関する情報を提供するように設定できます。
顧客情報レポートグループの構成	[顧客情報] ビューの 1 つのセクションに表示するレポートのグループを構成します。
顧客情報コンテキストの構成	誰の情報を表示するかに応じて、作成した各リスト、レコード、レポート、およびレポートグループ構成を、コンシューマーまたは連絡先コンテキストに関連付けます。

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

[顧客情報] ビューのリストの構成

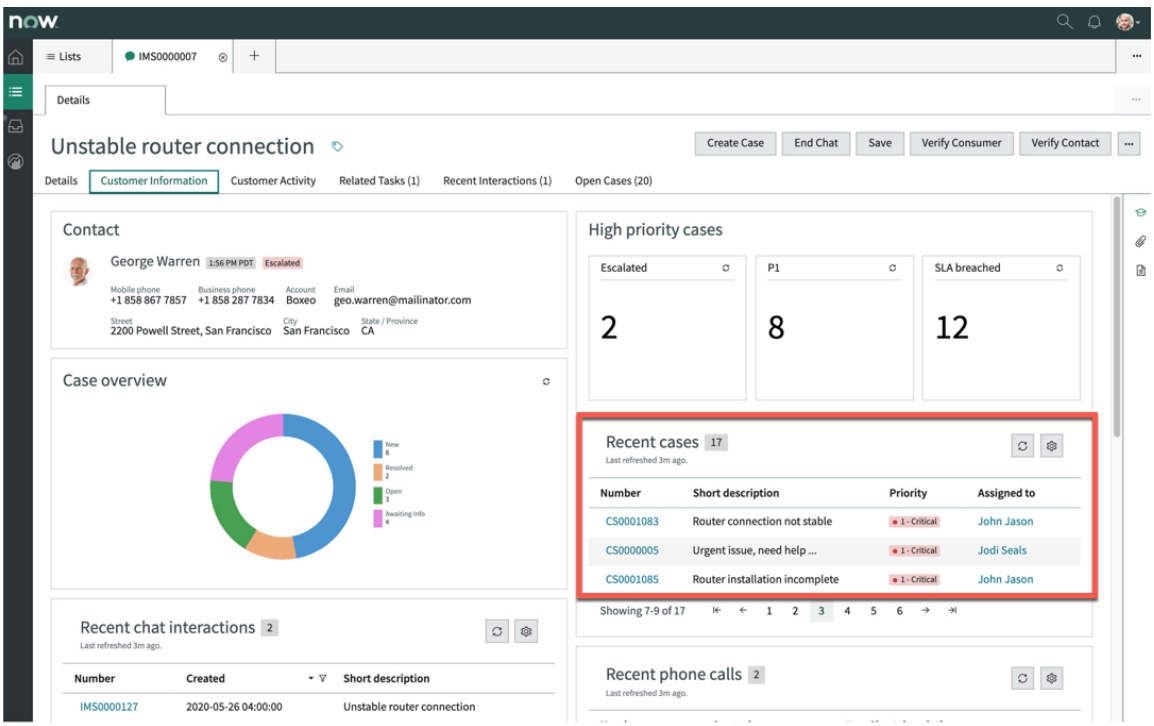
[顧客情報] ビューのリストを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

リストは、Agent Workspace の [顧客情報] ビューに表示されます。



手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 顧客情報 > リスト構成.
2. [新規] を選択します。

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

自動翻訳

3. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

新規リスト構成フィールドの説明

フィールド	説明
役職	リスト構成のタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。
関係	コンテキストとリストの関係を入力します。 **a.** 新しい関係を作成するには、ルックアップアイコンをクリックしてから [新規] を選択します。 **b.** 関係の名前を入力します。 **c.** [適用先] テーブルで、連絡先テーブルまたはコンシューマーコンテキストテーブルを選択します。 **d.** [クエリー元] テーブルで、このリストのデータの取得元にするテーブルを選択します。 **e.** [クエリー条件] で、テーブルから取得して関係クエリーに含めるレコードを指定するスクリプトを入力します。例を次に示します。 `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
表示	このリストに表示する列のセットを含むビューの名前を選択します。ビューの作成方法については、「リストのレイアウトの構成」を参照してください。
リストの制限	リストに表示するレコードの数を入力します。残りのレコードには、ページネーションを使用してアクセスできます。

4. [送信] を選択します。

[顧客情報] ビューのレポートの構成

[顧客情報] ビューに表示するレポートを構成します。

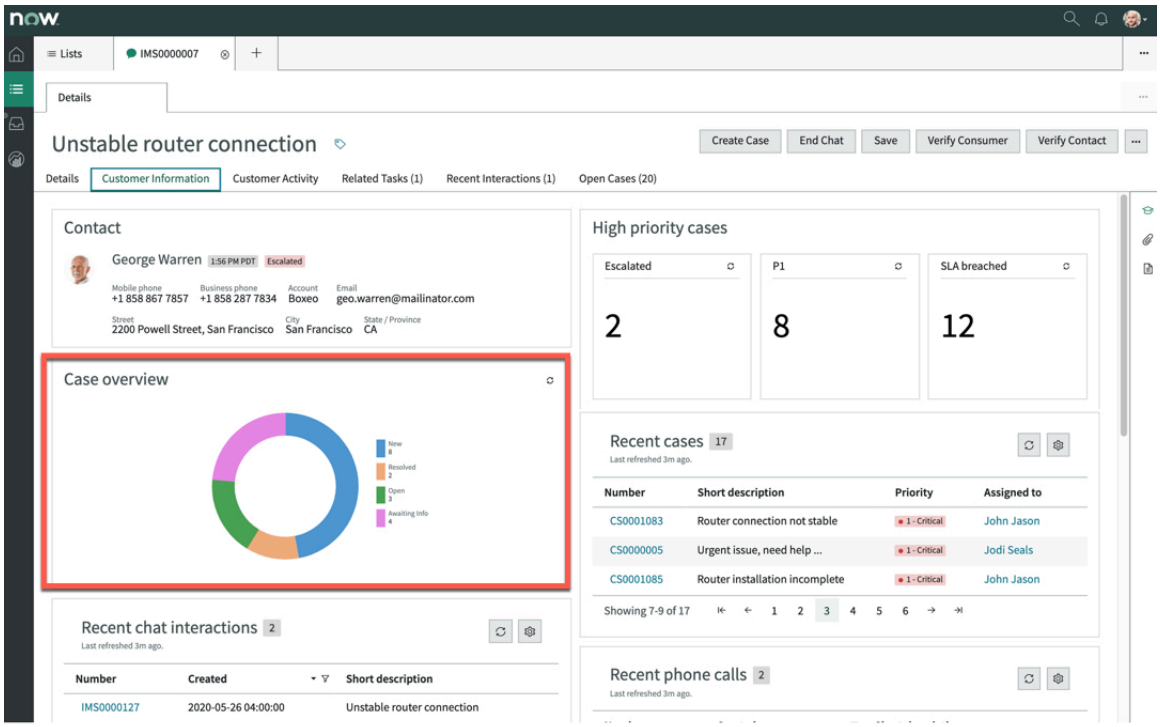
始める前に

必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
レポートは、Agent Workspace の [顧客情報] ビューに表示されます。



手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 顧客情報 > レポート構成.
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

フィールド	説明
役職	レポートのタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。 **注:** たとえば、顧客連絡先に関するすべての情報を表示する場合は、連絡先と入力します。
レポート	レポートを選択します。 **注:** 円グラフ、ドーナツグラフ、および単一のスコアチャートのみがサポートされています。
関係	コンテキストとレポートの関係を入力します。 **a.** 新しい関係を作成するには、ルックアップアイコンをクリックしてから [新規] を選択します。 **b.** 関係の名前を入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	c. [適用先] テーブルで、連絡先テーブルまたはコンシューマーコンテキストテーブルを選択します。 **d.** [クエリー元] テーブルで、このリストのデータの取得元にするテーブルを選択します。 **e.** [クエリー条件] に、コンテキストテーブルとレポートテーブルの関係を構築するスクリプトを入力します。必要に応じて、任意のフィルター条件を指定することもできます。例を次に示します。 `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

4. [送信] を選択します。

[顧客情報] ビューのレコードの構成

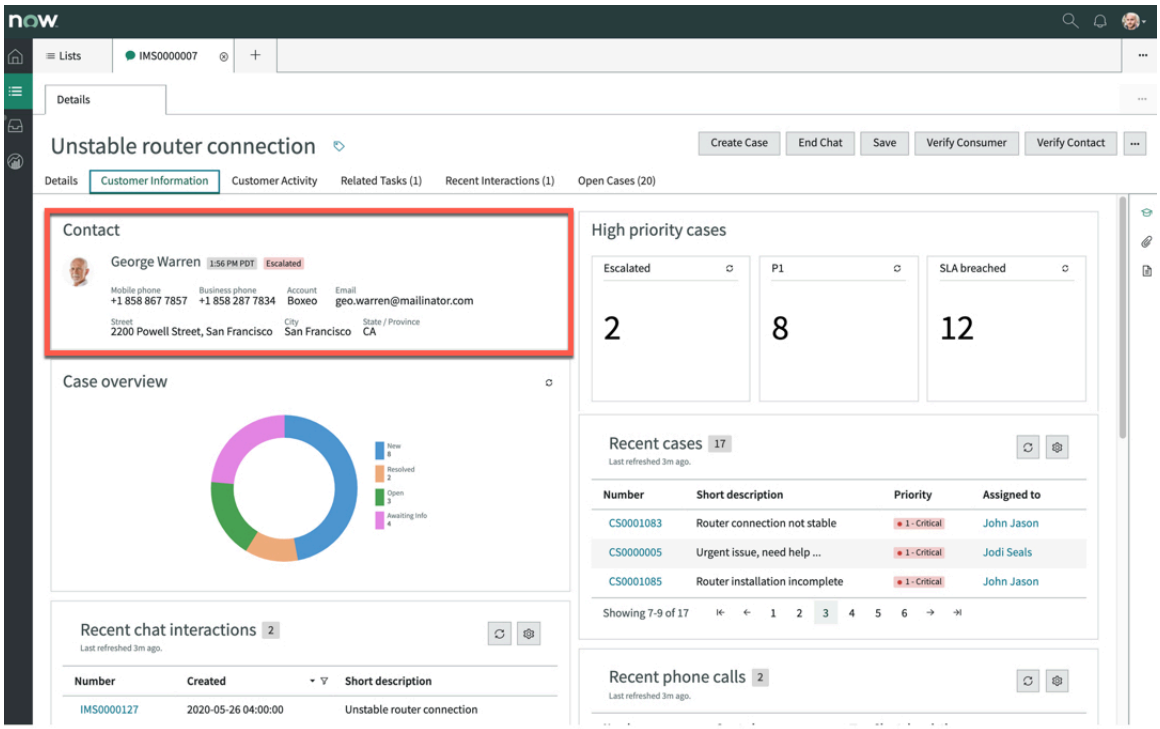
[顧客情報] ビューに表示するレコードを構成します。たとえば、レコードが連絡先やコンシューマーに関する情報を提供するように設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レコードは、Agent Workspace の [顧客情報] ビューに表示されます。

自動翻訳

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



手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 顧客情報 > レコード構成.
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

新規レコード構成フィールドの説明

フィールド	説明
役職	レコードのタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。 **注:** たとえば、顧客連絡先に関するすべての情報を表示する場合は、連絡先と入力します。
関係	コンテキストとレコードの関係を入力します。 **a.** 新しい関係を作成するには、ルックアップアイコンをクリックしてから [新規] を選択します。 **b.** 関係の名前を入力します。 **c.** [適用先] テーブルで、リストを表示するテーブルを選択します。 **注:** 連絡先またはコンシューマーのいずれかを入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	d. [クエリー元] テーブルで、このリストのデータの取得元にするテーブルを選択します。 **e.** [クエリー条件] に、コンテキストテーブルとレコードテーブルの関係を構築するスクリプトを入力します。必要に応じて、任意のフィルター条件を指定することもできます。例を次に示します。 `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` “sys_id” => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
フィールド	レコードに表示するフィールドを選択します。

4. [送信] を選択します。

[顧客情報] ビューのレポートグループの構成

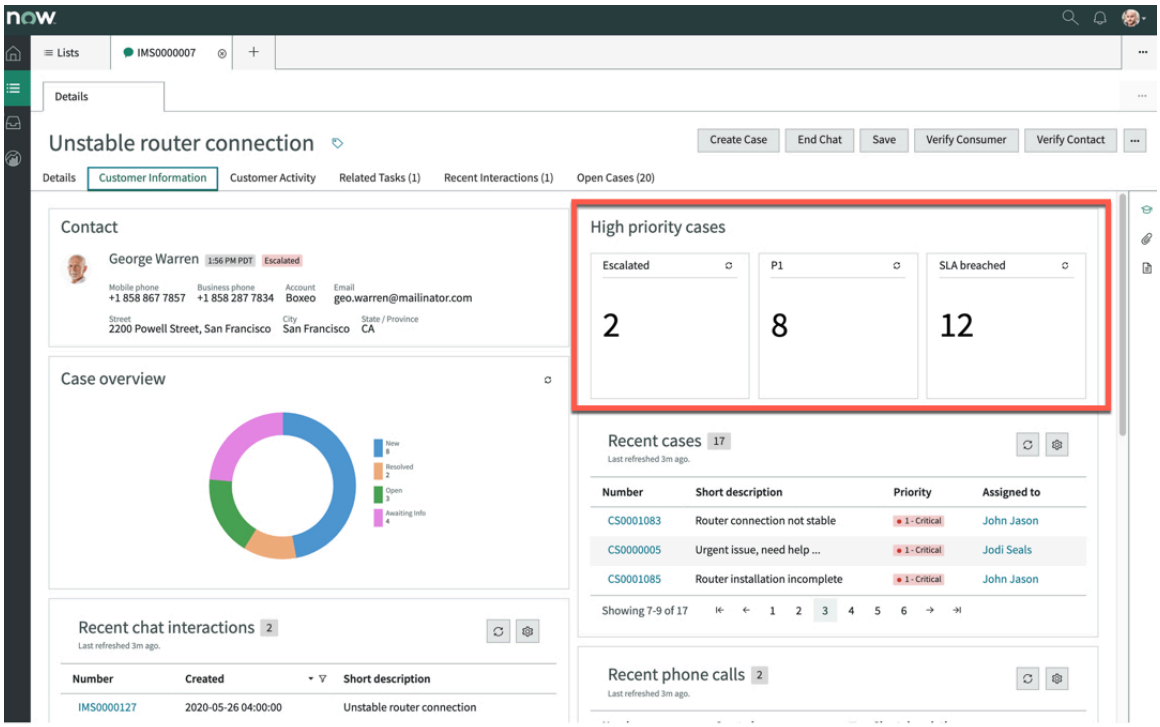
[顧客情報] ビューの 1 つのセクションに表示するレポートのグループを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レポートグループは、Agent Workspace の [顧客情報] ビューに表示されます。

自動翻訳

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



手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 顧客情報 > レポートグループ構成.
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

レポートグループ構成フォームのフィールドと説明

フィールド	説明
役職	レポートグループのタイトルを入力します。
コンテキストテーブル	コンテキストテーブルを選択します。 **注:** たとえば、顧客連絡先に関するすべての情報を表示する場合は、連絡先と入力します。
レポート構成	グループに表示するレポートのリストを選択します。

4. [送信] を選択します。

[顧客情報] ビューの顧客情報コンテキストの構成

誰の情報を表示するかに応じて、作成した各リスト、レコード、レポート、およびレポートグループ構成を、コンシューマーまたは連絡先コンテキストに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
コンシューマーまたは連絡先のリスト、レコード、またはレポートの各構成を表示する顧客情報カードを構成します。各顧客情報カードは、[顧客情報] ビューのカード 1 枚に対応しています。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 顧客情報 > 顧客情報コンテキスト.
2. 構成を追加する連絡先またはコンシューマーレコードを選択します。
3. 顧客情報カード 関連リストで、 新規 を選択します。
4. 顧客情報カードを作成するための構成を追加します。
5. [送信] を選択します。

> **注:**
> 連絡先またはコンシューマーレコードに追加するすべての構成について、これらの手順を繰り返します。[顧客情報] ビューにカードを表示するレイアウトや順序を変更することもできます。

CSM 構成可能ワークスペースを使用した顧客情報ビューの作成

を使用して CSM 構成可能ワークスペース、[顧客情報] ビューの表示を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[顧客情報] ビューには、顧客が連絡先センターとの関係で得たすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。

> **注:**
> 次の手順を使用して、CSM 構成可能 Agent Workspace で顧客情報ビューを設定できます。これは、Quebec リリースで導入された UI Builder を使用して構成されるワークスペースです。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[はじめに] を選択します
3. [CSM 構成可能ワークスペースの顧客セントラル：顧客情報] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

[CSM 構成可能ワークスペースの顧客セントラル：顧客情報] 構成タスク

タスク	説明
[顧客情報] ビューの設定の構成	必要に応じて顧客セントラルのプロパティを設定します。
顧客情報リストの構成	[顧客情報] ビューに表示するリストを構成します。たとえば、リストを最近のケースや最近のチャットインタラクションにすることができます。
顧客情報レポートの構成	[顧客情報] ビューに表示するレポートを構成します。
顧客連絡先カードの構成	[顧客情報] ビューに連絡先情報を表示するように連絡先カードを構成します。たとえば、連絡

自動翻訳

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

タスク	説明
	先カードが連絡先、コンシューマー、またはアカウントに関する情報を提供するように設定できます。

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

[顧客アクティビティ] ビューの構成

[顧客アクティビティ] ビューの表示を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[顧客アクティビティ] ビューでは、顧客と連絡先センターとの間にあったすべてのインタラクションの概要を、アクティビティフィードの形式でカスタマーサービスエージェントに提供します。

[顧客アクティビティ] ビューには、2 つのパネルがあります。左側には顧客のタッチポイントを分類するファセットがあり、カスタマーサービスエージェントはフィルターを適用して必要なデータを表示できます。右側のアクティビティフィードには、各ファセットの詳細情報が逆時系列順で表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[はじめに] を選択します
3. [顧客セントラル ：顧客アクティビティ] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

[顧客セントラル:顧客アクティビティ] 構成タスク

タスク	説明
コンポーネント属性の構成	必要に応じて、[顧客アクティビティ] ビューのコンポーネント属性を設定します。
アクティビティタイプの構成	[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティフィードに表示するアクティビティタイプを作成します。
アクティビティグループの構成	アクティビティグループを作成し、アクティビティタイプをアクティビティグループに追加します。
アクティビティタイプテンプレートの構成	アクティビティフィードの各アクティビティタイルにアクティビティタイプデータをどのように表示するかを定義するアクティビティタイプテンプレートを作成します。
アクティビティコンテキストの構成	誰に情報を表示するかに応じて、作成したアクティビティグループとアクティビティタイプをアクティビティコンテキストに追加し、データをグループ化するファセットを作成します。

自動翻訳

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

4. タスクを実行するには、[構成] を選択します。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

[顧客アクティビティ] ビューのコンポーネント属性の構成

必要に応じて、[顧客アクティビティ] ビューのコンポーネント属性を設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 管理 > 関連アイテム.
2. [顧客アクティビティ] を選択します。
3. [詳細ビュー] を選択します。
4. [コンポーネント属性] タブを選択します。
5. 必要に応じて、以下のコンポーネント属性を設定します。

関連アイテム、詳細ビュープロパティフィールドの説明

プロパティ	説明
childFacetsListSize	表示する子ファセットの数。 デフォルト値は 3 です。
activitiesListSize	アクティビティフィードに表示するアクティビティの数。 デフォルト値は 10 です。

注:
このリスト内のその他のコンポーネント属性には変更を加えないでください。

[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティタイプの構成

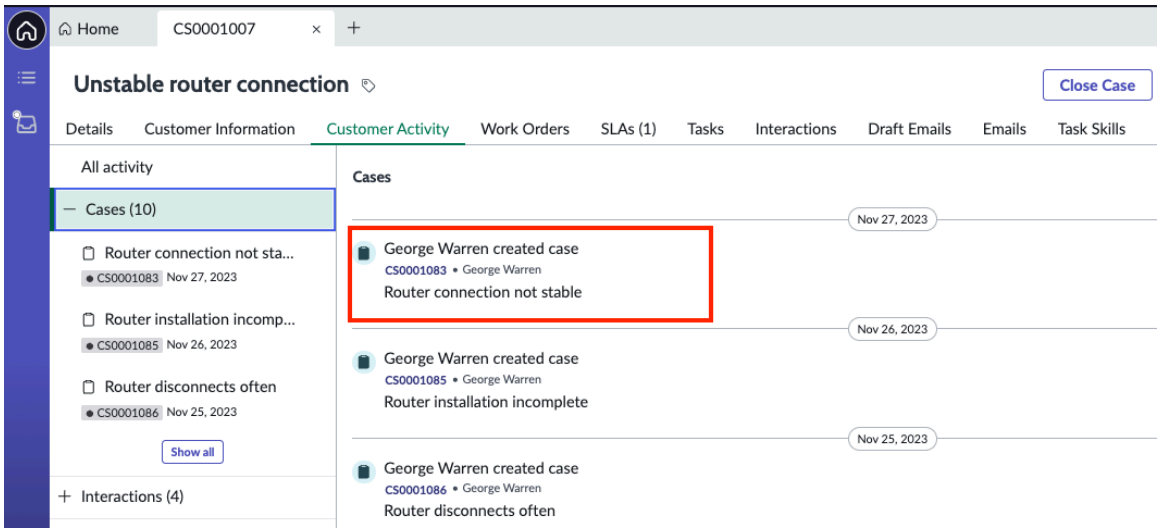
[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティフィードに表示するアクティビティタイプを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティタイプとは、連絡先またはコンシューマーが実行するアクションです。これらのアクションは、[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティフィードに表示されます。
アクティビティタイプは、Agent Workspace の [顧客アクティビティ] ビューに表示されます。

自動翻訳

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



アクティビティタイプの構成の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。
アクティビティタイプの構成

手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > フィード構成 > アクティビティタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

新規アクティビティタイプフィールドの説明

フィールド	説明
簡単な説明	アクティビティの名前を入力します。
アクティビティメッセージ	アクティビティフィードのアクティビティタイルに表示されるメッセージを入力します。 **注:** メッセージがまだ定義されていない場合は、メッセージを作成できます。メッセージを作成する方法については、上のビデオを参照してください。
アクティビティソース	アクティビティを実行するテーブルを入力します。たとえば、ケースの作成がアクティビティである場合、ケーステーブルがアクティビティソースになります。
アクター	アクティビティを実行しているユーザーを入力します。
オブジェクト	オブジェクトを選択します。アクティビティが実行されるオブジェクトを識別する一意のキーになります。
フィルター条件	アクティビティフィードにアクティビティを表示するために満たす必要のある条件を指定します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効	このタイプに対応するアクティビティをアクティビティフィードに表示したくない場合は、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。 **注:** このチェックボックスをオフにすると、対応するファセットの選択が解除されます。オフにしない場合、ファセットはデータなしで表示されます。
動作	実行されたアクティビティを説明する動作を選択します。 **注:** 動作が定義されていない場合は作成できます。動作を作成する方法については、上のビデオを参照してください。
ターゲット	アクティビティに関与している 2 人目のユーザーを選択します。すべてのアクティビティに 2 人目のユーザーがいるわけではありません。

4. [送信] を選択します。

注: 新しいアクティビティタイプを作成すると、新しいビジネスルールが作成されます。

5. 通知メッセージで、ビジネスルールへのリンクを選択します。

注: ビジネスルールは、アクションが実行されるたびに、中央のアクティビティテーブルにレコードを作成するために必要です。中央のアクティビティテーブルは、実行時にフィードを表示するパフォーマンスを向上させます。アクティビティタイプごとにビジネスルールを作成します。

6. [詳細] タブで、スクリプトを更新します。
スクリプトの例を次に示します。

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
    actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be
 displayed. You can update the script as required.
```

[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティグループの構成

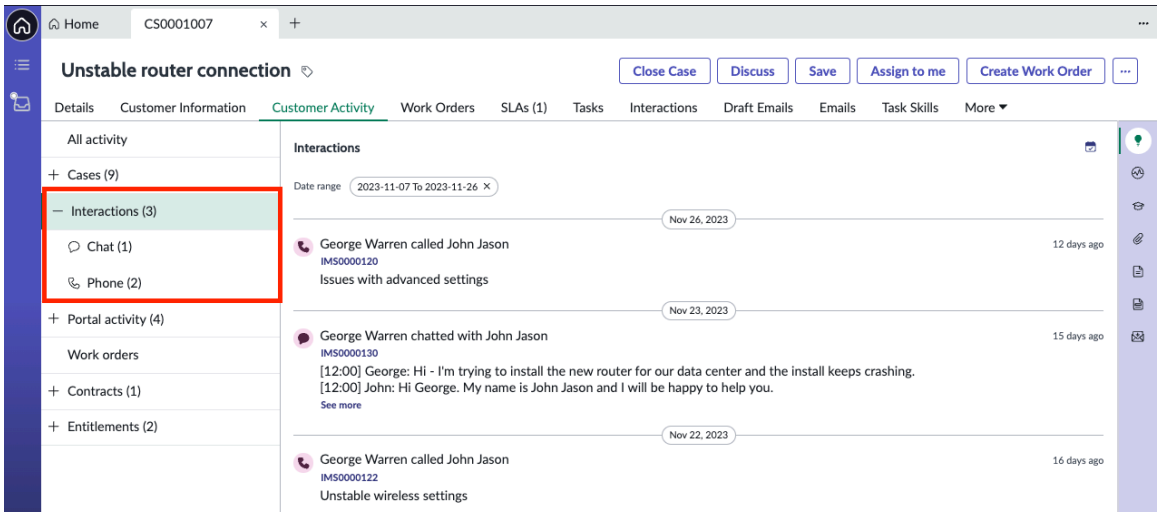
アクティビティグループを作成し、アクティビティタイプをアクティビティグループに追加します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティグループは、アクティビティタイプの論理グループです。アクティビティグループは、選択したファセットに基づいてアクティビティフィードに表示されます。
アクティビティグループは、Agent Workspace の [顧客アクティビティ] ビューに表示されます。



アクティビティグループの構成の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。
アクティビティグループの構成

手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > フィード構成 > アクティビティグループ.
2. [新規] を選択します。
3. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

新規アクティビティグループフィールドの説明

フィールド	説明
名前	アクティビティグループの名前を選択します。
テーブル名	このグループ内のアクティビティが実行されるオブジェクトを保存するテーブルを選択します。 通常、これは [アクティビティタイプ] で選択した [アクティビティソース] と同じになります。

4. アクティビティグループを作成したら、[アクティビティグループ] リストからそれを選択し、アクティビティタイプをグループに追加します。
5. [アクティビティタイプ] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

自動翻訳

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

新規アクティビティタイプフィールドの説明

フィールド	説明
アクティビティタイプ	アクティビティグループに追加するアクティビティタイプを選択します。
[アクティビティグループ] フィールド	アクティビティソーステーブルから、アクティビティグループに関連付けられているテーブル内のオブジェクトを識別するフィールドを選択します。

7. [送信] を選択します。

[顧客アクティビティ] ビューのアクティビティタイプテンプレートの構成

アクティビティフィードの各アクティビティタイルにアクティビティタイプデータをどのように表示するかを定義するアクティビティタイプテンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

表示するフィールド、表示するタイル上の場所、および表示の順序を定義できます。
アクティビティタイプテンプレートの構成の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。 アクティビティタイプテンプレートの構成

手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > フィード構成 > アクティビティタイプテンプレート.

2. [新規] を選択します。

3. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

アクティビティタイプテンプレートフィールドの説明

フィールド	説明
名前	テンプレートの名前を入力します。
アクティビティタイプ	テンプレートを追加するアクティビティタイプを選択します。
アイコン	アクティビティタイプに使用するアイコンを選択します。

4. [送信] を選択します。

5. アクティビティタイプテンプレートを作成したら、[アクティビティタイプテンプレート] リストから選択し、表示するフィールドと順序を構成します。

6. 新規 を選択して、アクティビティタイプのテンプレートフィールドを作成します。

7. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

自動翻訳

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

新規アクティビティタイプテンプレートフィールドの説明

フィールド	説明
タイプ	フィールドをアクティビティソーステーブルから選択するか、アクティビティグループテーブルから選択するかを決定する [タイプ] を選択します。
フィールド	追加するフィールドを選択します。 **注:** アクティビティタイルのサブヘッダーに表示する HTML フィールドを構成することはできません。
ラベルを表示	アクティビティタイルにフィールドラベルを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
ポジション	フィールドをコンテンツとして表示するか、アクティビティタイルのサブヘッダーとして表示するかを決定する [位置] を選択します。 **注:** アクティビティタイルにコンテンツとして表示されるフィールドは 1 つのみです。
順番	アクティビティタイルにフィールドを表示する順序を選択します。
アクティビティグループレコードへのリンクを有効化	このチェックボックスをオンにすると、フィールドがアクティビティグループレコードへのリンクとして表示されます。
時間換算で表示	このチェックボックスをオンにすると、フィールドが前の形式で表示されます。 **注:** このフィールドは、時刻または日付情報を含むフィールドにのみ適用されます。
コンテンツのアイコン	タイルに表示されるコンテンツのアイコン。 **注:** このフィールドは、[ポジション] フィールドで [コンテンツ] が選択されている場合にのみ表示されます。
コンテンツのツールヒント	タイルに表示されるアイコンのツールヒント。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[ポジション] フィールドで [コンテンツ] が選択されている場合にのみ表示されます。
条件	選択したフィールドに適用される条件。 たとえば、トランスクリプトアクティビティタイプテンプレートでは、[チャットサマリー] フィールドが空の場合にトランスクリプトを表示する条件を設定できます。

8. [送信] を選択します。

アクティビティグループとアクティビティタイプのアクティビティコンテキストへの関連付け

誰の情報を表示するかに応じて、作成したアクティビティグループとアクティビティタイプをアクティビティコンテキストに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティコンテキストは、カスタマーサービスエージェントとやり取りしている人物またはユーザーです。事前定義済みのアクティビティコンテキストには、コンシューマーと連絡先の 2 種類があります。誰の情報を表示するかに応じて、作成したアクティビティグループとアクティビティタイプをアクティビティコンテキストに追加します。
アクティビティグループをアクティビティコンテキストに関連付ける方法の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。 アクティビティグループのアクティビティコンテキストへの関連付け

アクティビティタイプをアクティビティコンテキストに関連付ける方法の詳細については、次のビデオチュートリアルを参照してください。 アクティビティタイプのアクティビティコンテキストへの関連付け

手順
1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 顧客アクティビティ > アクティビティコンテキスト.
2. 構成を追加する連絡先またはコンシューマーレコードを開きます。
3. [アクティビティコンテキストグループ] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. アクティビティグループを追加します。
5. [アクティビティコンテキストタイプ] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

アクティビティコンテキストタイプ関連リストフィールドの説明

フィールド	説明
アクティビティタイプ	アクティビティタイプを追加します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アクティビティからフェッチ	このアクティビティタイプにビジネスルールが定義されていない場合は、[アクティビティからフェッチ] の選択を解除します。
フィルター条件	ソーステーブルにフィルター条件を適用するためのフィルター基準を追加します。
ソースマッピングフィールド	コンテキストに関連するソーステーブル内のフィールドを選択します。
コンテキストマッピングフィールド	コンテキストテーブル内のフィールドを選択して、[ソースマッピング] フィールドで選択したフィールドにマッピングします。
詳細マッピング	ソースとコンテキストのマッピングが十分でない場合は、[詳細マッピング] を選択し、[詳細マッピングスクリプト]フィールドにスクリプトを記述します。

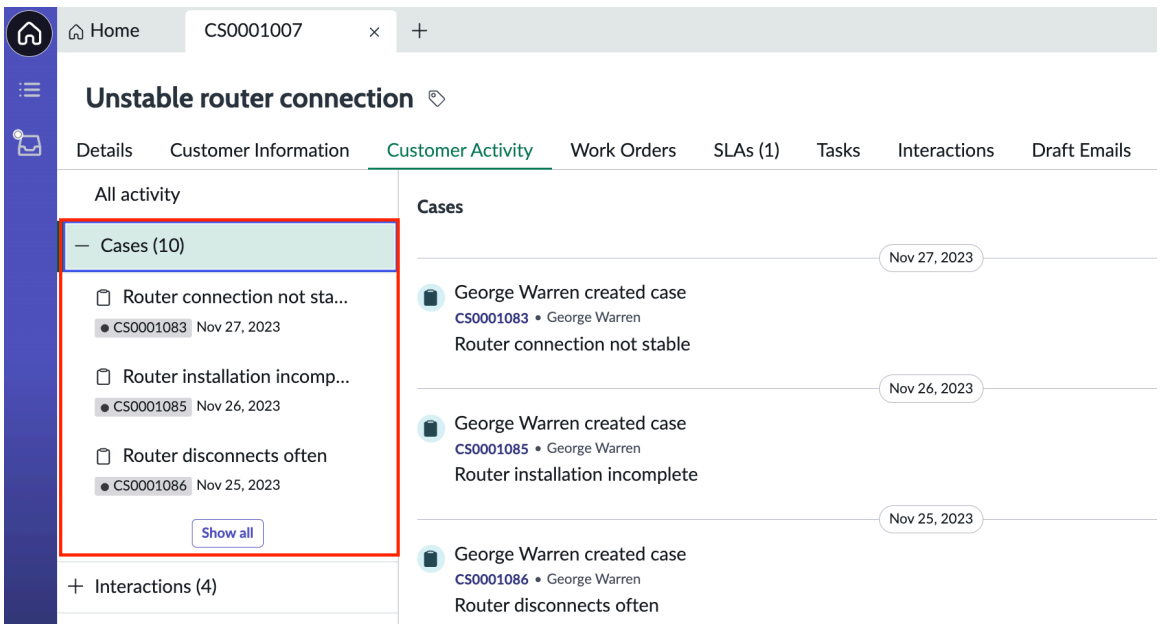
7. [送信] を選択します。

アクティビティコンテキストのファセットの作成

データをグループ化するためのファセットを作成し、カスタマーサービスエージェントがアクティビティフィードに表示したいデータをフィルタリングして表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

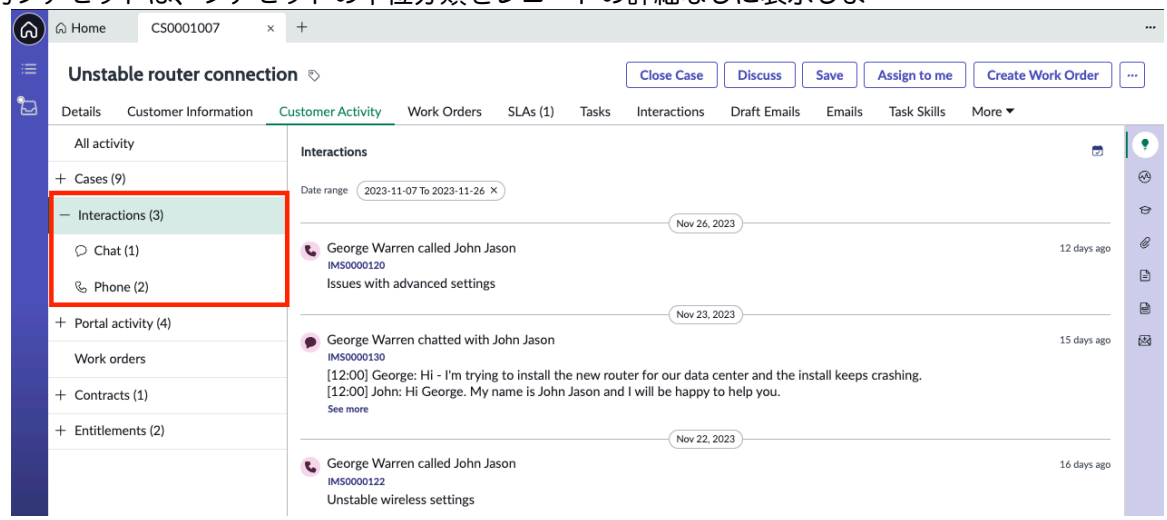
このタスクについて
アクティビティコンテキストは、カスタマーサービスエージェントとやり取りしている人物またはユーザーです。事前定義済みのアクティビティコンテキストには、コンシューマーと連絡先の 2 種類があります。ファセットはデータをグループ化し、カスタマーサービスエージェントがアクティビティフィードに表示したいデータをフィルタリングして表示できるようにします。各ファセットは、アクティビティグループ 1 つを表します。
ファセットは、Agent Workspace の [顧客アクティビティ] ビューに表示されます。動的ファセットは、ファセットに関連付けられたレコードの詳細を表示します。



自動翻訳

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

静的ファセットは、ファセットの下位分類をレコードの詳細なしに表示しま



す。

ファセットを構成する方法については、次のビデオチュートリアルをご覧ください。 ファセットの定義とコンテキストへの関連付け

手順

1. 移動先 すべて > 顧客セントラル > 顧客アクティビティ > アクティビティコンテキスト.
2. ファセットを作成する連絡先またはコンシューマーレコードを開きます。
3. [ファセット] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 必要に応じて、他のフィールドに入力します。

新規アクティビティコンテキストフィールドの説明

フィールド	説明
名前	ファセットの名前を入力します。これは、[顧客アクティビティ] ビューに表示されるファセットの名前です。
アクティビティコンテキストグループ	ファセットのアクティビティコンテキストグループを追加します。
ファセットタイプ	ファセットが動的であるか静的であるかを選択します。 動的は、ファセットに関連付けられたレコードの詳細を表示します。 静的は、ファセットの下位分類をレコードの詳細なしに表示します。 静的ファセットは、ファセットグループに関連付けることもできます。
順番	ファセットが表示される順序を入力します。
ファセットグループ	ファセットタイプ [静的] を選択した場合に、ファセットをグループに関連付けます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ファセットをファセットグループに関連付けると、このファセットは選択したファセットグループのサブカテゴリになります。
アイコン	ファセットのアイコンを選択します。
ファセットのタイトル	ファセットタイプ [動的] を選択した場合に、ファセットタイトルとして表示するレコードのフィールドを選択します。
ファセットフィールド	ファセットタイプ [動的] を選択した場合に、レコードごとに表示するフィールドを選択します。

5. [送信] を選択します。

動的関連レコードの構成

システム管理者は、関連するレコードを CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示するように動的関連レコード機能を構成できます。これらのレコードは、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変更されます。

動的関連レコード機能の構成には、いくつかのタイプのレコードが関連しています。これらのレコードタイプの詳細については、次の表を参照してください。

- 関連レコードのコンテキスト
- 関連レコードの定義
- コンテキスト関連レコードの定義

動的関連レコードタイプ

レコード タイプ	説明
関連レコードのコンテキスト	関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストを定義します。次のタイプのレコードの関連レコードコンテキストを作成できます。 • カスタマーサービスケースなどのソースレコード • オンボーディングケースへのメンバーの追加といった Playbook アクティビティ コンテキストレコードは、次の情報を識別します。 • 関連レコードが構成されているレコードのタイプを含むテーブル • 選択したテーブルに適用される追加の条件。これらの条件によって、選択したテーブルの

自動翻訳

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

動的関連レコードタイプ (続く)

レコード タイプ	説明
	関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかが決まります。 • SLA やメールなど、表示する関連レコードのタイプ
関連レコード定義	SLA やアクティブな契約など、取得する特定のタイプのデータを識別します。 各タイプのデータの関連レコード定義を作成して [関連レコード] タブに含め、 1 つ以上の定義を 1 つのコンテキストレコードに関連付けることができます。
コンテキスト関連レコードの定義	コンテキストレコードとそれに関連する定義レコードとの関係を定義します。 コンテキストレコードを開くと、関連する定義レコードが [コンテキスト関連レコードの定義] 関連リストに表示されます。

フィールドの説明など、これらのテーブルの詳細については、「 動的関連レコードテーブル」を参照してください。

コンテキストと定義レコードの仕組み

コンテキストレコードは、関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストを定義します。これには、選択したレコードタイプに適用する条件が含まれます。たとえば、オンボーディング Playbook アクティビティのコンテキストレコードを作成するには、次のようにします。

1. アクティビティを格納するテーブル (アクティビティの実行 **[sys_pd_activity_context]**) を選択します。
2. 選択したテーブルに適用される追加の条件を定義します。
   - **[Activity.Process** 定義] **[is]** [オンボーディング **Playbook]**
   - **[Activity] [is]** [追加メンバーを追加]
   これらの条件によって、選択したテーブルの関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかが決まります。条件が true と評価された場合、定義が実行されます。false の場合、定義は無視されます。コンテキストに条件がない場合は、true と評価されます。
3. 実行する関連レコード定義 (追加メンバー) を選択します。

実行時に、現在のレコードまたは Playbook アクティビティに一致する関連レコードコンテキストがあるかどうかが確認されます。

- 一致が見つかると、コンテキストで定義された条件が評価されます。
- 条件が true と評価された場合、コンテキストの関連レコード定義が実行されます。

上記の例を続行するために、Case Playbook for Onboarding を使用しているエージェントが、メンバーを追加するアクティビティに取り組んでいるとします。この場合、システムは次のアクションを実行して、正しい関連レコードを表示します。

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

自動翻訳

- アクティブなコンテキストを確認し、 オンボーディングの追加メンバーを見つけます。
- コンテキストの条件を評価し、true と評価することを決定します。
- [追加メンバー] 関連レコード定義を実行します。
- [追加メンバー] 関連レコード定義で識別されたテーブルから正しいレコードセットを取得して表示します。この場合は、関係者 [sn_customerservice_related_party] テーブルです。

定義レコードは、コンテキストに基づいて取得する関連レコードを定義するスクリプトを使用します。このレコードには、関連するレコードデータが格納されているテーブルも含まれます。実行時に、スクリプトは現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストを条件とともに評価し、関連するレコードデータを動的に表示します。

動的関連レコード構成タスク

動的関連レコード機能の構成は、次のタスクで構成されます。

- 関連レコードのコンテキストと定義を構成して、[関連レコード] タブに表示する関連レコードを識別する。
- [関連レコード] タブに表示されるレコードのカードレイアウトを構成する。
- 表示する関連レコードの最大数を構成する。

関連レコードリストカードのレイアウト

レコードは、カード形式で [関連レコード] タブに表示されます。この形式は、エンティティビューアクションマッパー (EVAM) で作成されます。これは、さまざまなデータソースのカードとリストでの表示方法を標準化する Now Platform アプリケーションです。

EVAM は、ビュー構成とビューテンプレートを使用して、関連するレコードの各タイプの情報の表示方法を決定します。

- EVAM ビュー構成：条件、テーブルとテーブルフィールド、および宣言アクションを関連するビューテンプレートと組み合わせます。
- EVAM ビューテンプレート：カードの表示と使用に必要な情報を提供するために使用される JSON が含まれています。

EVAM ビュー構成をグループ化して、構成バンドルを作成できます。構成可能ワークスペース用動的関連レコードプラグインには、動的関連レコード機能のビュー構成とビューテンプレートを含む *dynamic_related_records_bundle*構成バンドルが含まれています。

システム管理者は、 *dynamic_related_records_bundle* のビュー構成を変更するか、新しいビュー構成を作成できます。これには、各タイプのレコードのカードに表示されるフィールドの選択が含まれます。詳細については、以下を参照してください。

- EVAM ビュー構成の定義
- EVAM ビューテンプレートの定義

プラグインに含まれる関連レコード定義

構成可能ワークスペース用動的関連レコードプラグインには、ケースレコードの関連レコード定義がいくつか含まれています。定義のリストを表示するには、次の場所に移動します 動的な関連レコード > 関連レコードの定義.

システム管理者は、UI Builder の関連レコード共有ページにこれらの定義を追加することで、エージェントがこれらの定義を利用できるようにすることができます。

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

自動翻訳

関連レコード定義テーブル

関連レコード定義	説明
SLA	次のフィールドの情報を含む、ケースの SLA を表示します。 • ステージ • SLA 定義 • 開始時間 • 残りビジネス時間
メール	次のフィールドの情報を含む、ケースのメールを表示します。 • 通知タイプ • 件名 • 受信者 • 作成日
エスカレーション	次のフィールドの情報を含む、ケースまたはアカウントと連絡先またはコンシューマーのエスカレーションを表示します。 • ステータス • 番号 • エスカレーションの重大度 • ソースレコード
ブロック元	次のフィールドの情報を含む、ケースのブロッキングタスクを表示します。 • ブロッキングタスク • ブロック理由
子ケース	次のフィールドの情報を含む、ケースに関連する子ケースを表示します。 • 番号 • 簡単な説明 • アカウントと連絡先 • コンシューマー

動的関連レコード

現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードを CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルに表示します。

自動翻訳

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

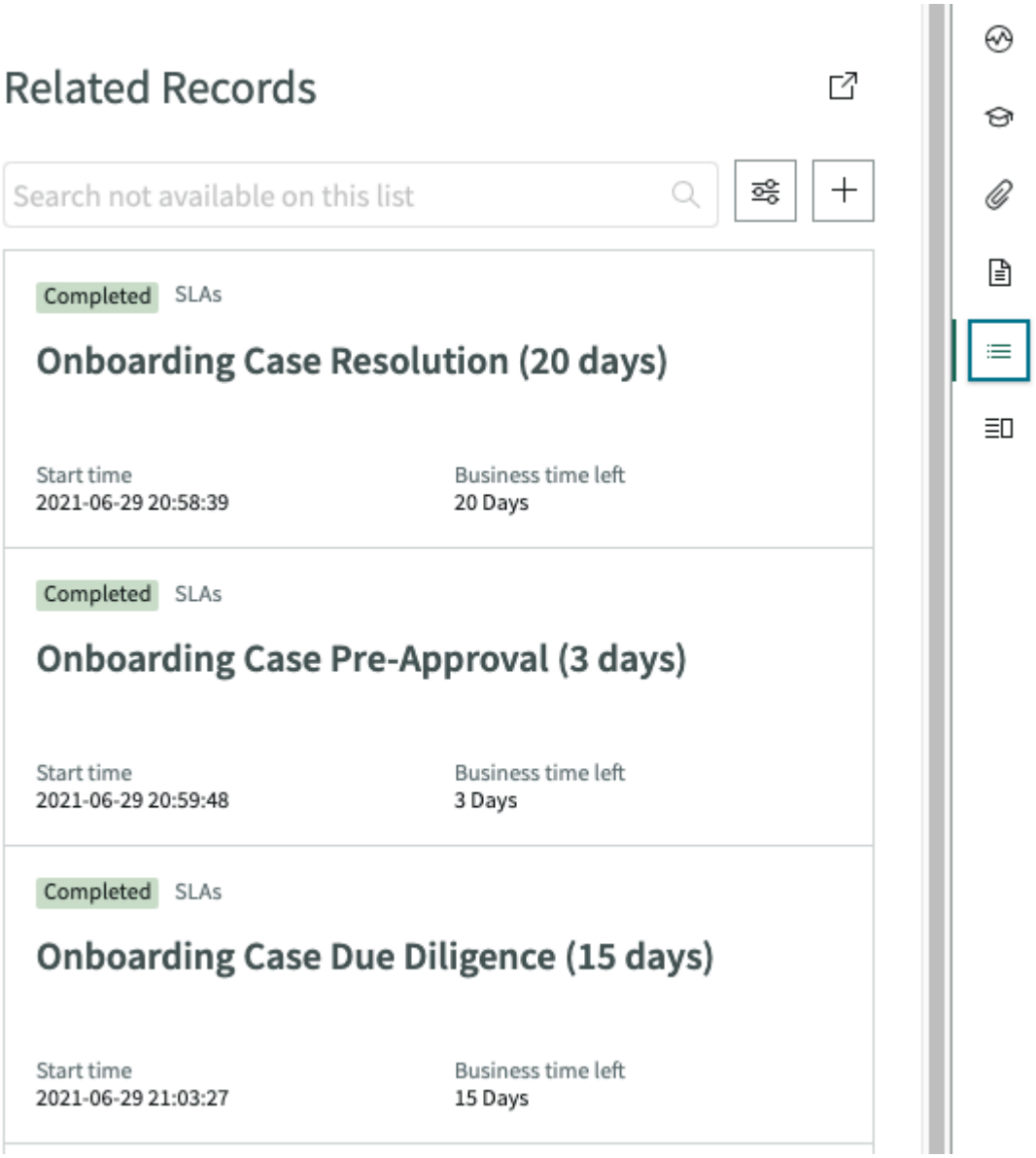
動的関連レコード機能により、カスタマーサービスエージェントは、必要なときに必要な情報に簡単にアクセスできます。エージェントは、現在のタブから移動したり、他の関連リストで情報を検索したりすることなく、コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示できます。また、この機能により、ユーザーは参照や親子関係のタイプを必要とせずに関連レコードを表示できます。

動的関連レコードを使用して表示できる情報は、エージェントのタイプによって異なります。例を次に示します。

- 新しいケースを作成する最前線のエージェントは、最近オープンされた同様のケースを表示できます。
- 苦情ケースをレビューするミドルオフィスエージェントは、顧客のアクティブな契約を確認できます。
- バックオフィスエージェントは、選択した Playbook アクティビティのメールを表示できます。

関連レコードを表示するには、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルで [関連レコード] タブをクリックします。レコードは、[関連レコード] リストに読み取り専用カードとして表示されます。

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブ



自動翻訳

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

動的関連レコードの構成

システム管理者は、動的関連レコード機能を構成し、次の情報を定義できます。

- ケースレコードや Playbook アクティビティなど、関連するレコードが表示されるレコードのタイプを指定するコンテキストレコード。コンテキストでは、関連するレコードを表示するために満たす必要があるレコードタイプの条件を指定することもできます。
- SLA や契約など、表示する関連レコードの特定のタイプごとの定義
- コンテキストレコードとそれに関連する定義レコードとの関係

システム管理者は、関連するレコードカードの形式も構成できます。詳細については、「動的関連レコードの構成」を参照してください。

動的関連レコードの使用

エージェントは、検索フィールドにテキストを入力して関連レコードリストを検索したり、リストをフィルタリングして SLA やアクティブな顧客契約などの特定のタイプのレコードを表示したりできます。また、カードを展開して詳細なビューを表示したり、サブタブでリストを開いたりすることができます。エージェントに作成権限がある場合は、選択したタイプの新しい関連レコードを作成することもできます。

これらのエージェントアクションの詳細については、「 コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブの使用」を参照してください。

動的関連レコードプラグイン

構成可能ワークスペース用動的関連レコードプラグイン (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) は、から ServiceNow Store利用できます。

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

このプラグインは、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて、エージェントに関連情報へのアクセスを提供します。システム管理者は、エージェントが実行しているアクションのコンテキストでデータを利用可能にする関連レコード定義を構成できます。

このプラグインは、動的関連レコードメニューと次のモジュールをアプリケーションナビゲーターに追加します。

- 関連レコードのコンテキスト
- 関連レコードの定義

このプラグインは、複数の関連レコード定義も追加します。詳細については、「プラグインに含まれる関連レコード定義 」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook での動的関連レコードの使用

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook プラグイン (sn_csm_playbook) は、動的関連レコード機能を CSM 構成可能ワークスペース に追加します。これには、ケースコンテキストレコードと複数の関連レコード定義も含まれています。

Case Playbook for Onboarding、Case Playbook for Complaints、および Case Playbook for Product Support アプリケーションには、追加のコンテキストレコードと関連レコード定義が含まれています。

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

自動翻訳

関連情報

動的関連レコードの構成

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブの使用

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブの使用

エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたは Playbook アクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブ

タスク	ステップ
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	関連レコードリストを表示するには、[関連レコード] タブ ( ) をクリックします。 関連レコードは、カード形式でリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択されたレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	関連レコードリストの上部にあるフィルターを使用して、表示する関連レコードのタイプを選択します。エージェントは、フィルターを使用して現在の選択を表示することもできます。 **1.** フィルターアイコン ( ) をクリックします。 **2.** ドロップダウンメニューからレコードタイプを選択します。 ドロップダウンメニューには、親レコード用に構成された関連リストが含まれています。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドを使用して、テキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。 **1.** 関連レコードリストの上部にある検索フィールドに検索テキストを入力します。 **2.** 検索アイコンをクリックします。 **注:** 選択したタイプの関連レコードで検索が利用できない場合、検索フィールドはグレー表示されます。

自動翻訳

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

コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブ (続く)

タスク	ステップ
サブタブで関連レコードを開く	関連レコードリストのカードをクリックして、親レコードの下のサブタブでレコードを開きます。サブタブでは、エージェントはレコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン ( ) をクリックして、親レコード下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコードを作成します。このアクションにより、親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。 **1.** 関連レコードリストの上部にあるレコードの作成アイコン ( ) をクリックします。 **2.** レコードフォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

関連レコード共有ページ

関連レコード共有ページを使用すると、現在のレコードまたは Playbook アクティビティに関連するレコードをコンテキストサイドパネルに表示できます。

ui_builder_admin ロールまたはシステム管理者ロールを持つユーザーは、UI Builder でレコードページを構成し、関連レコード共有ページを使用してコンテキストサイドパネルに [関連レコード] タブを追加できます。[関連レコード] タブには、関連レコードリストがカード形式で表示されます。

関連レコード共有ページを使用して、メインレコードとの関係が構成されているテーブルのレコードを表示します。これには、SLA、アクティブな契約、メールなど、複数のタイプの関連レコードを含めることができます。

関連レコード共有ページ：

- Base Agent Workspace アプリシェルの一部です。
- ページテンプレートで利用可能な公開ページです。
- 任意のページのコンテキストサイドパネルに埋め込むことができる汎用ページです。

関連レコード共有ページの詳細については、ServiceNow 開発者サイト で、関連レコードコンポーネント の情報を参照してください。

動的関連レコードテーブル

動的関連レコード機能は、さまざまなテーブルを使用してコンテキストと定義情報を格納します。

次のテーブルは、動的関連レコード機能の構成をサポートしています。これらのテーブルは sys_metadata テーブルを拡張します。

関連レコードコンテキストテーブル

関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストは、関連レコードコンテキスト [sn_related_record_context] テーブルのレコードによって定義されます。これには次の情報が含まれます。

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

自動翻訳

- 選択したテーブル。ソースレコード (カスタマーサービスケースなど) または Playbook アクティビティ (オンボーディングケースへのメンバーの追加など) のコンテキストレコードを作成できます。
- 選択したテーブルに適用される追加の条件。これらの条件によって、選択したテーブルの関連レコード定義が実行される時期が決まります。
- 実行する関連レコード定義。これらの定義により、SLA やメールなど、取得するデータを識別します。

関連レコードコンテキストテーブルのフィールド

フィールド	説明
名前	コンテキストレコードの一意の名前。
テーブルに適用	コンテキストレコードのレコードタイプを格納するテーブル。 ソースレコードの関連レコードを表示するには、ソースレコードを格納するテーブルを選択します。たとえば、ケース [sn_customerservice_case] などです。 Playbook アクティビティの関連レコードを表示するには、アクティビティを格納するテーブル (アクティビティの実行 [sys_pd_activity_context]) を選択します。
プライマリ参照フィールド	評価のためにコンテキスト関連レコード定義に渡される [テーブルに適用] のプライマリフィールド。この値は、定義内のスクリプト化されたクエリーで使用されます。 次のデータタイプがサポートされています。 • システム ID • ドキュメント ID • 参照
セカンダリ参照フィールド	評価のためにコンテキスト関連レコード定義に渡される [テーブルに適用] のセカンダリフィールド。この値は、定義内のスクリプト化されたクエリーで使用されます。 次のデータタイプがサポートされています。 • システム ID • ドキュメント ID • 参照
アプリケーション	コンテキストレコードが適用されるアプリケーション。これは読み込み専用フィールドです。
アクティブ	コンテキストレコードを有効にします。
継承	有効にすると、コンテキストレコードには [テーブルに適用] から拡張されたテーブルも反映されます。
条件	[テーブルに適用] のレコードに適用される条件。

自動翻訳

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

関連レコード定義テーブル

関連レコード定義 [sn_related_record_definition] テーブルのレコードは、アクティブな契約、ケースタスク、SLA など、取得するデータの 1 つのタイプを識別します。定義レコードには次のものが含まれます。

- [関連レコード] タブのフィルタードロップダウンリストに表示される表示ラベル
- クエリーされるテーブル。たとえば、メール [sys_email] テーブルなどです。
- 必要に応じて、プライマリおよびセカンダリ参照テーブル
- クエリー元のフィールドを細かく指定するスクリプト化された条件

各タイプのデータに対応した定義レコードを作成して [関連レコード] タブに含め、その定義を 1 つ以上のコンテキストレコードに関連付けることができます。

関連レコード定義テーブルのフィールド

フィールド	説明
ラベルの表示	関連レコード定義の一意の名前。このラベルは、[関連レコード] タブのフィルターリストに表示されます。
プライマリー参照テーブル	定義スクリプトで使用されるプライマリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。 関連レコードコンテキストの [プライマリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
セカンダリ参照テーブル	定義スクリプトで使用されるセカンダリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。 関連レコードコンテキストの [セカンダリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
アプリケーション	定義レコードが適用されるアプリケーション。これは読み込み専用フィールドです。
クエリー元	取得する関連レコードデータを格納するテーブル。
アクティブ	定義レコードを有効にします。そのタイプの関連レコードを [関連レコード] タブに表示するには、定義がアクティブである必要があります。
スクリプト	コンテキストに基づいて取得するレコードを定義するスクリプトを作成します。

コンテキスト関連レコード定義テーブル

コンテキスト関連レコード定義 [sn_m2m_context_related_record_defn] テーブルは、コンテキストレコードとそれに関連する定義レコードとの関係を定義します。

コンテキストレコードを開くと、関連する定義レコードが [コンテキスト関連レコードの定義] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

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

コンテキストおよび関連する定義レコード

フィールド	説明
関連レコードのコンテキスト	コンテキストレコード。
関連レコード定義	コンテキストレコードに関連付けられた関連レコード定義の名前。システムはこの定義を使用して、取得するレコードを決定します。
アプリケーション	コンテキストレコードが適用されるアプリケーション。これは読み込み専用フィールドです。
順番	順序によって、[関連レコード] タブのフィルターリストで関連レコードタイプが表示される位置が決まります。 この関連レコード定義の順序は、[関連レコードのコンテキスト] に関連付けられた他の定義の順序と比較され、フィルターリスト内の表示順序が決定されます。 1 つのレコードに複数のコンテキストが適用される場合、システムはすべての関連レコードタイプの順序を評価します。重複する関連レコードタイプがある場合、システムは最小の順序値を持つレコードタイプを取得します。
アクティブ	このコンテキストレコードの [関連レコードの定義] を有効にします。

関連レコードコンテキストの構成

このタイプの設定レコードは、関連レコードが [関連レコード] タブに表示されるコンテキストを定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

関連レコードコンテキストでは、システム管理者は次の情報を構成します。

- コンテキストのレコードタイプを格納するテーブル。ケースなどのソースレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストを作成できます。
- 選択したテーブルに適用される条件。これらの条件によって、このコンテキストに関連付けられている関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかが決まります。
  - 条件が true と評価された場合、関連レコード定義が実行されます。
  - 条件が false と評価された場合、これらの定義は無視されます。

    注:
    コンテキストに条件がない場合は、true と評価されます。

- 実行する関連レコード定義。このコンテキストで表示する関連レコードのタイプごとに定義を関連付けます。

手順

1. 移動先 すべて > 動的な関連レコード > 関連レコードコンテキスト.
2. [新規] をクリックします。

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

自動翻訳

3. コンテキストレコードの名前を入力します。
4. [テーブルに適用] フィールドで、コンテキストのレコードタイプを格納するテーブルを選択します。
5. [プライマリ参照フィールド] で、評価のためにコンテキスト関連レコード定義に渡されるフィールドを [テーブルに適用] から選択します。
   次のデータタイプがサポートされています。
   - システム ID
   - ドキュメント ID
   - 参照
6. オプション: 必要に応じて、[セカンダリ参照フィールド] の [テーブルに適用] から別の参照フィールドを選択します。
7. [テーブルに適用] から拡張されたテーブルも反映されるようにする場合は、[継承]フィールドを有効にします。
8. Condition Builder を使用して、[テーブルに適用] のレコードに適用される条件を選択します。
   たとえば、Playbook アクティビティのコンテキストを作成する場合は、Condition Builder を使用して Playbook を識別してから、その Playbook 内の特定のアクティビティを識別できます。
9. [送信] をクリックします。
   コンテキストが [関連レコードのコンテキスト] リストに追加されます。

関連レコード定義を関連レコードコンテキストに関連付ける

目的の関連レコード定義をコンテキストレコードに関連付けて、選択したレコードタイプに表示される関連レコードを決定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

関連レコードコンテキストには、次の情報が含まれています。

- コンテキストのレコードタイプ (ソースレコードや Playbook アクティビティ) を格納するテーブル
- 関連付けられている関連レコード定義が実行時に実行されるかどうかを決定する、選択したテーブルに適用される条件
- 実行する関連レコード定義

手順

1. 移動先 すべて > 動的な関連レコード > 関連レコードコンテキスト.
2. 目的のコンテキストをクリックします。
3. [コンテキスト関連レコードの定義] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   [新規] ボタンを表示するには、アプリケーションを変更する必要がある場合があります。
   a. 右上隅のシステム設定アイコンをクリックします。
   b. [開発者] をクリック
   c. アプリケーションを選択し、ポップアップウィンドウを閉じます。
4. [関連レコードの定義] リストのルックアップアイコンをクリックします。
5. [関連レコードの定義] リストから定義を選択します。

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

自動翻訳

6. [順序] フィールドで順序の番号を割り当てます。
   順序によって、[関連レコード] タブのフィルターリストで関連レコードタイプが表示される位置が決まります。
7. [送信] をクリックします。

関連レコード定義の構成

関連レコード定義では、動的関連レコード機能が [関連レコード] タブに表示できるレコードのタイプを識別します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システム管理者は、関連定義を作成し、目的の定義を関連レコードのコンテキストに関連付けることができます。たとえば、管理者は SLA およびエスカレーション定義をケース関連レコードのコンテキストに関連付けることができます。定義は複数のコンテキストに関連付けることができます。

構成可能ワークスペース用動的関連レコードプラグインには、ケースレコードの関連レコード定義がいくつか含まれています。詳細については、「プラグインに含まれる関連レコード定義 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 動的な関連レコード > 関連レコードの定義.
2. [新規] をクリックします。
3. [ラベルの表示] フィールドに定義の名前を入力します。
   このラベルは、[関連レコード] タブのフィルタードロップダウンリストに表示されます。エージェントはフィルターアイコンをクリックし、関連レコードリストで表示する関連レコードのタイプを選択します。
4. [クエリー元] フィールドで、取得する関連レコードデータを格納するテーブルを選択します。
5. [プライマリ参照テーブル] フィールドでテーブルを選択します。
   定義スクリプトで使用されるプライマリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。関連レコードコンテキストの [プライマリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
6. オプション: 必要に応じて、[セカンダリ参照テーブル] フィールドでテーブルを選択します。
   定義スクリプトで使用されるセカンダリテーブル。実行時に、スクリプトはこのタイプのレコードが渡されることを予期します。関連レコードコンテキストの [セカンダリ参照フィールド] にデータタイプを入力した場合は、そのデータタイプのテーブルを入力します。
7. [スクリプト] フィールドを使用して、コンテキストに基づいて取得されるレコードを定義します。

   実行時に、スクリプトは現在のレコードのコンテキストを選択した条件とともに評価し、関連するレコードを動的に表示します。
8. [送信] をクリックします。

表示する関連レコードの最大数の構成

CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブに表示する関連レコードの最大数を構成します。

始める前に
必要なロール：ui_builder_admin、admin

自動翻訳

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

このタスクについて
関連レコード共有ページの構成の一環として、管理者はコンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブに表示される関連レコードの最大数を定義できます。これは、UI Builder のデータ変換構成の一部として定義されます。デフォルト値は 100 レコードです。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [自分のエクスペリエンス] リストで、目的のワークスペースをクリックします。
3. [ページ] メニューで、[レコード] を選択します。
   [ページ] メニューは、UI Builder インターフェイスの左上隅にあります。
4. [元のスコープで編集 **(Edit in original scope)]** をクリックします。
5. [ページ] メニューの下の [コンテンツ] リストで、 [コンテキストサイドバー] コンポーネントをクリックします。
6. UI Builder インターフェイスの右側にあるコンテキストサイドバー構成パネルで、[構成] タブをクリックします。
7. タブリストで、[関連レコード] をクリックします。
8. [コンテンツの編集] をクリックします。
9. UI Builder インターフェイスの左側にあるバーの [データ] アイコンをクリックします。
10. [ローカルデータリソースインスタンス] で、[関連レコードを検索] をクリックします。
11. データリソースの [構成] タブで、[結果の最大数] フィールドに値を入力します。
12. [保存] をクリックします。

Customer Service モバイルアプリケーションの設定

Customer Service モバイルアプリケーションを設定し、モバイルデバイスでアプリケーションインスタンスを使用するエージェントに合わせてカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Customer Service Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) は、Customer Service モバイルアプリケーションを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > **Studio**.
2. [アプリケーションを選択] ポップアップウィンドウで、**[Customer Service Mobile]** をクリックします。
   Customer Service モバイルアプリケーションは、ガイド付きアプリクリエーターである Studio で開きます。Studio の使用の詳細については、「Getting started with mobile app creation using the guided app creator (ガイド付きアプリクリエーターを使用したモバイルアプリ作成の開始)」を参照してください。
3. 目的のアプレットやデータを表示し、エージェントのアクションと通知を設定するようにアプリケーションをカスタマイズします。

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

自動翻訳

ガイド付きディシジョン の構成

エクスペリエンスアプリケーションを使用して、 ServiceNow® ガイド付きディシジョン エージェント向けの構造化されたトラブルシューティングプロセスを作成します。エージェントが一貫した方法で複雑な問題を解決できるようにします。

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションは、意思決定ツリーのフローを作成して実行するためのツールです。意思決定ツリーは、レコードコンテキストに基づいてトラブルシューティングプロセスをエージェントにガイドします。プロセスでは一連の質問が行われ、エージェントが回答を提供します。これらの回答に基づいて、エージェントは解決プロセスを実行する次のステップに関するガイダンスを受け取ります。エージェントは、複雑な問題をより迅速かつ効率的に解決できます。詳細については、「解決ガイドの意思決定ツリー」を参照してください。

意思決定ツリーを使用するシナリオ

意思決定ツリーは、エージェントが次のタイプの顧客の問題を解決するのに役立ちます。

- 動作しないラップトップなど、故障したデバイスのトラブルシューティング。意思決定ツリーを使用して原因を見つけ、顧客に修正を提供します。
- 払い戻し要求のレビュー。意思決定ツリーを使用して、顧客が払い戻しを受ける資格があるかどうかを判断します。これには、例外の確認やタスクの作成が含まれます。
- 顧客のパスワードのリセット。意思決定ツリーを使用して、顧客の本人確認、他のオプションの試行、必要に応じたパスワードのリセットなどのプロセスをエージェントに説明します。

[store-future: BEGIN review]特定のシナリオにおける意思決定ツリーのエンドツーエンド構成の例については、を参照してください 意思決定ツリーの構成例。[End]

ガイド付きディシジョン 機能

- 質問ノードとガイダンスノードの入力をリンクすることで、意思決定ツリーの値を再利用します。子ツリーの入力を親ツリーにリンクすることもできます。
- アクティブ化された意思決定ツリーを現在の意思決定ツリーにリンクして、他の意思決定ツリーを再利用し、新しい意思決定ツリーを作成する労力を軽減します。リンクされた意思決定ツリーは、現在の意思決定ツリーの子ツリーとして機能します。
- ユーザーが前の質問ノードまたはガイダンスノードで回答を編集できるようにします。

  ネストされた意思決定ツリーでは、ユーザーは子ツリーから親ツリーの前のノードに戻ることができます。

ガイド付きディシジョン のエクスペリエンス

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションは、意思決定ツリーを作成および編集するための 2 つの異なるエクスペリエンスを提供します。ディシジョンツリービルダーコア UI

- のトラブルシューティング プロセス ディシジョンツリービルダーにおけるノードとそのパスのグラフィカルな図式表現を作成します。詳細については、「意思決定ツリー ビルダーでの意思決定ツリー」を参照してください。
- フォームとリストを使用して、 から既存の意思決定ツリーを編集します コア UI。詳細については、「 コア UI の意思決定ツリー」を参照してください。

ガイド付きディシジョン **Experience** アプリケーションのセットアップ

管理者は、次のセットアップタスクを実行して、 ガイド付きディシジョン ユーザーが意思決定ツリーを作成および実行できるように Experience アプリケーションを設定します。

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

自動翻訳

- ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションのインストール。
- Guided Decisions ユーザーにロールを割り当てる - ロール を使用して、機能や情報へのアクセス ガイド付きディシジョン を制御します。
- Recommended Actionsアプリケーションのインストール - 意思決定ツリーを推奨アクションとして実行できるようにします。

意思決定ツリーの作成と実装

意思決定ツリー作成者ロール (decision_tree_author) を持つユーザーが、意思決定ツリーを作成します。意思決定ツリーを作成した後、意思決定ツリーは、推奨アクション、Playbook、または サービスポータルに追加することによって実装されます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 意思決定ツリービルダーでの意思決定ツリーの作成
- コア UI での意思決定ツリーの編集
- ガイド付きディシジョン の Playbook への追加
- ガイド付きディシジョン を Recommended Actions に追加
- ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加

ガイド付きディシジョン の使用

エージェントは、推奨アクションの一部として、またはレコード内 (ケースなど) の Playbook の一部として、意思決定ツリーとやり取りします。

内部ユーザーは、 の意思決定ツリーとやり取りします サービスポータル。

Playbook に追加された解決ガイドの場合、エージェントは意思決定ツリーを操作し、Playbook のステージまたはアクティビティの一部としてガイダンスで提案されたアクションを実行できます。エージェントが意思決定ツリーとやり取りする方法は、Playbook 構成によって異なります。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Playbook での ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決
- 推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決

ServiceNow Store からアプリを要求

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

解決ガイドの意思決定ツリー

意思決定ツリーとガイダンスにより、エージェントは構造化されたトラブルシューティングプロセスを通じて作業し、顧客の問題をより迅速に解決し、標準化された解決策を提供できます。

意思決定ツリー

> 意思決定ツリーとは、一連の質問、回答、およびエージェントが従うガイダンスを含む複数のステップのプロセスです。このプロセスは、ノード、入力、パスなどのさまざまな意思決定ツリー要素で構成されています。詳細については、「意思決定ツリーの要素」を参照してください。
>
> 意思決定ツリーには、さまざまなタイプのノードが含まれています。意思決定ノードは、1 つ以上の質問を表しています。ガイダンスノードは、エージェントに推奨事項を提供します。各意思決定ツリーには、開始ノードと呼ばれるルートノードがあります。

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

自動翻訳

各ノードには、次のノードへのパスが含まれています。質問に対する回答に基づいて、各意思決定ノードから結果が導出されます。結果は、ガイダンス、フォローアップ質問、または別の意思決定ツリーになる可能性があります。

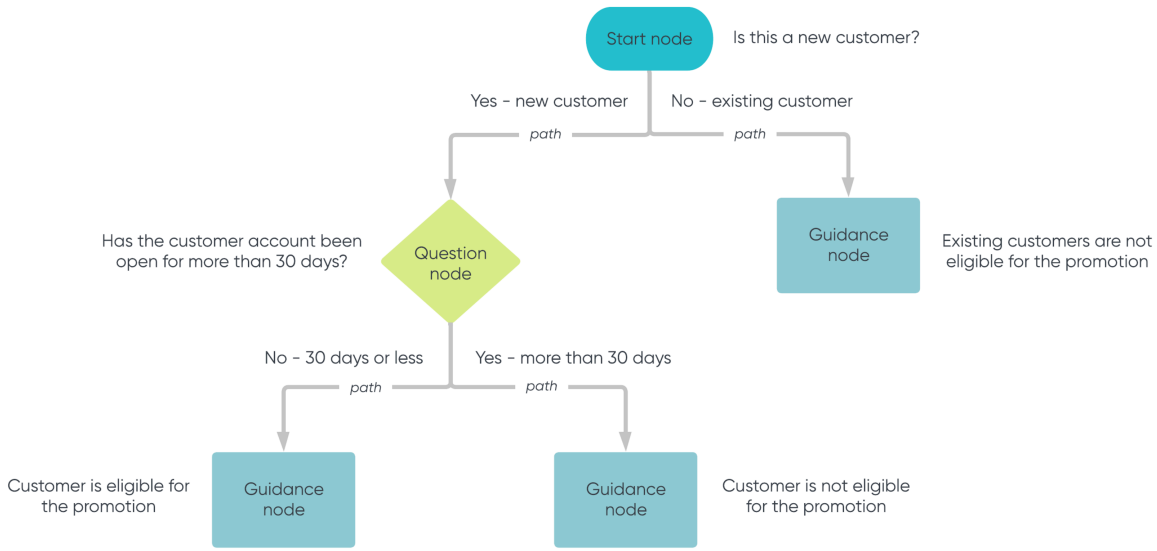
ガイダンス

ガイダンスは、エージェントが実行できるアクション、またはエージェントが共有できる情報です。たとえば、エージェントがナレッジ記事を共有できること、または作業指示書を作成できることをガイダンスで推奨できます。エージェントは、カードのボタンをクリックしてアクションを実行できます。

意思決定ツリーの例

以下の例には、顧客の昇格の適格性を判断するための意思決定ツリー構造を示すフローチャートを示します。このプロモーションは、過去 30 日以内にアカウントを開設した顧客が利用できます。

顧客の適格性を判断するための意思決定ツリー



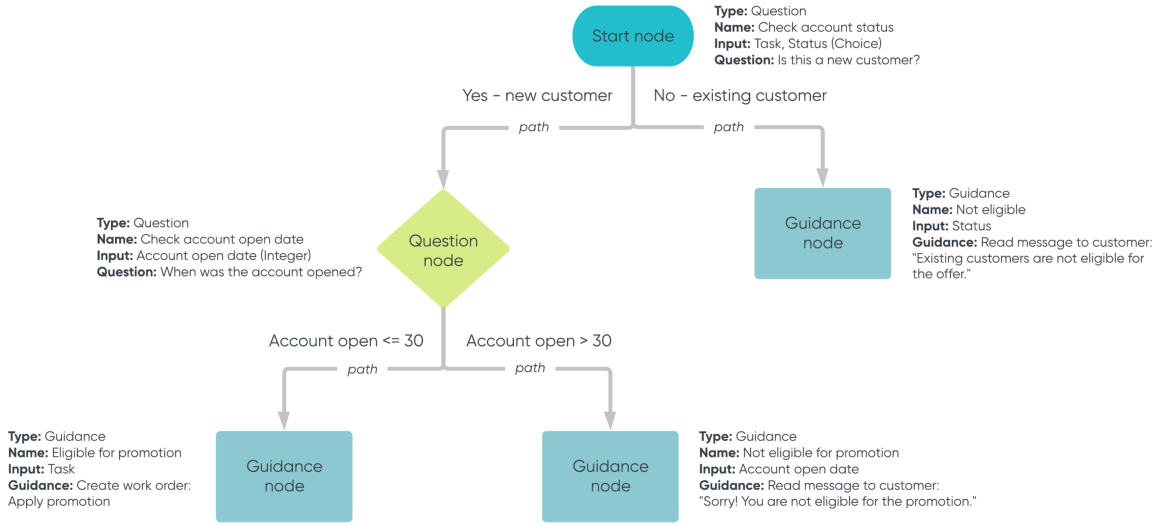
エージェントは、「新規顧客ですか？」という質問への回答として、2 つのパスのいずれかを選択します。

- [いいえ] のパスは、顧客が昇格の対象ではないことを示します。
- [はい] パスでは、アカウントがオープンしてから 30 日を超えているかどうかを判断する追加質問が表示されます。
  - [はい] の場合、顧客は昇格の対象ではありません。
  - [いいえ] の場合、顧客は昇格の対象です。

自動翻訳

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

意思決定ツリーの構成の詳細



意思決定ツリーの要素

意思決定ツリーは、ノード、入力、パスなど、何種類かのタイプの要素で構成されています。

意思決定ツリーは、次の表で説明されているさまざまな要素を使用して構築されます。これらの要素の用語はディシジョンツリービルダーとコア UI で若干異なりますが、定義は同じです。意識決定ツリーのノードとパスの詳細については、「意思決定ツリーノード」および「意思決定ツリーパス」を参照してください。

コア **UI** の用語、意思決定ツリービルダーの用語、および定義

コア UI の用語	ディシジョンツリービルダー の用語	定義
意思決定ツリー	意思決定ツリー	一連の質問と回答を含む複数のステップのプロセスです。回答に基づいて、意思決定ツリー内の質問はそれぞれ別の質問、エージェントが従うべきガイダンス、または別の意思決定ツリーに導かれます。
ノード	ノード	ノードは、意思決定ツリー内のポイントです。ツリー内のそのポイントで何が起きているかに応じて、さまざまなタイプのノードを作成できます。ノードタイプには次のものがあります。 • 開始ノード • 質問ノード • ガイダンスノード • リンクノード
開始ノード	開始ノード	意思決定ツリー内の最初のノード。意思決定ツリーを作成すると、開始ノードが自動的に作成されます。
意思決定ノード	質問ノード	このタイプのノードは、1 つ以上の質問を表します。質問に対する回答によって、結果が導出

自動翻訳

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

コア **UI** の用語、意思決定ツリービルダーの用語、および定義 (続く)

コア UI の用語	ディシジョンツリービルダー の用語	定義
	(ノードを追加し、ポップアップウィンドウで [ユーザーに少なくとも **1** つの質問をする **(Ask users at least one question)]** を選択した場合)	されます。結果は、別の質問、ガイダンス、または別の意思決定ツリーになる可能性があります。
ガイダンスノード	ガイダンスノード (ノードを追加し、ポップアップウィンドウで [結果としてガイダンスを提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択した場合)	このタイプのノードには、エージェントに推奨事項を提示するガイダンスへの参照が設定されています。
リンクノード	リンクノード (ノードを追加し、ポップアップウィンドウで [意思決定ツリーをリンク] を選択する場合)	リンクノードには、別の意思決定ツリーへの参照が含まれます。このリンクは、特定の条件が満たされたときに、プライマリ意思決定ツリーの実行を別の意思決定ツリーに接続します。
ガイダンス	ガイダンス	エージェントが実行できるアクション、またはエージェントが共有できる情報です。ガイド付きディシジョン Experience プラグインに含まれるガイダンスを選択するか、またはでのガイダンスの作成 コア UIを行うことができます。
意思決定の入力	質問または指示	回答タイプが設定された質問または指示。意思決定ツリーを操作する場合、エージェントは、設定した回答タイプの形式で質問に対する回答を提供できます。
入力タイプ	回答のタイプ	質問ノードの質問への回答として受け入れることができるデータのタイプ (文字列、整数、選択肢など)。 サポートされている入力タイプのリストについては、を参照してください 質問の応答タイプ。
意思決定の入力マッピング	入力のリンク	ある意思決定ツリーノードから別のノードに入力をリンクして、前の意思決定ツリーノードの入力値を再利用します。
ラベル (ノード用)	ノード名	質問、ガイダンス、またはリンクノードの名前。 ディシジョンツリービルダーでは、この名前がキャンバス内のノードに表示されます。

自動翻訳

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

コア **UI** の用語、意思決定ツリービルダーの用語、および定義 (続く)

コア UI の用語	ディシジョンツリービルダー の用語	定義
タイプ (ノード用)	ノードの目的	コア UI の意思決定ツリーノードレコード内のノードのタイプ。 ディシジョンツリービルダーの右側のパネルにあるノードの目的。 • 質問ノード：ユーザーに少なくとも 1 つの質問をする • ガイダンスノード：結果としてガイダンスを提案する
適用外	パス	パスは、意思決定ツリーまたは質問ノード内の 2 つのノードを、次の意思決定ツリーの開始ノードに接続します。パスが作成されてノードに関連付けられ、そのノードの可能性がある結果を表します。
意思決定パス	適用外	意思決定ノードから生じる可能性がある結果を提供するパス。意思決定パスは、意思決定ノードを意思決定タイプの次のノードにリンクします。
ガイダンスパス	適用外	意思決定ノードをガイダンスタイプの次のノードにリンクするパス。
リンクパス	適用外	意思決定ノードを、次の意思決定ツリーの開始ノードにリンクするパス。
順序	パスの優先度	パスが実行される優先度。

自動翻訳

意思決定ツリーノード

意思決定ツリーには、開始ノード、質問ノード、ガイダンスノード、リンクノードなど、数種類のノードが含まれています。

意思決定ツリーは、最初の質問セットをエージェントに提示する開始ノードから始まります。通常、開始ノードの後には質問ノードが続き、そこで別セットの質問が行われます。質問ノードの後には、別の質問ノード、エージェントに推奨事項を提供するガイダンスノード、または別の意思決定ツリーへの参照を含むリンクノードが続きます。

エージェントが前のノードの応答を変更できるようにすることができます。

- エージェントは、[戻る] ボタンを選択して前のノードに戻ることができます。
- エージェントは、[自分の回答を表示] タブの [編集] アイコン [ ) を選択して、前のノードにジャンプできます。

詳細については、「での意思決定ツリーの作成 コア UI」と「意思決定ツリーへの質問または指示の追加」を参照してください。

開始ノード

開始ノードは、意思決定ツリーの最初のノードです。意思決定ツリーを作成するときは、内部名と外部名、タイトルと簡単な説明、およびアクションラベルの名前を指定します。レコードを保存する

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

と、意思決定ツリーと開始ノードが作成されます。この開始ノードを使用して、意思決定ツリーの残りの部分を構築できます。

開始ノードには、少なくとも 1 つの質問が含まれます。開始ノードには常に参照タイプのタスク入力があるため、リンク入力を介して他の意思決定ノードまたはガイダンスノードでタスク入力を再利用できます。タスク入力には、エージェントが作業しているレコードタイプを保存するテーブルへの参照が含まれます。

意思決定ノードまたは質問ノード

質問ノードは、1 つ以上の質問を行います。質問に対する回答によって、結果が導出されます。結果は、別の質問、ユーザーが従うガイダンス、または別の意思決定ツリーになる可能性があります。

質問ノードはエージェントに対して質問または指示を提示します。エージェントはこれに従って顧客の状況を評価し、適切なソリューションを提供します。代表的な質問や指示には、次のようなものがあります。

- パスワードをリセットする場合:「顧客のアカウント ID は何ですか?」
- 障害のあるデバイスのトラブルシューティング:「デバイスのタイプまたはモデル番号は何ですか?」

質問に対する回答は、パス条件を作成するために使用されます。

利用可能な回答タイプの詳細については、「」を参照してください 質問の応答タイプ。

注:
サポートされていない入力タイプを使用すると、ランタイムエクスペリエンスでエラーが発生する可能性があります。

ガイダンスノード

ガイダンスノードは、エージェントに推奨事項を提供するガイダンスへの参照を通じて、顧客の問題に対する解決策を提案します。ガイダンスの例としては、ナレッジ記事の推奨、作業指示書の作成、ケースのエスカレーションなどがあります。

ガイダンスノードの後には、質問ノードのみが続きます。エージェントがガイダンスを実行した後にデシジョンツリーの実行が継続され、ガイダンス履歴が完了としてマークされます。質問ノードを使用して、2 つのガイダンスノードを接続できます。

ガイダンスには出力を含めることができます。これにより、さらに意思決定が促進されます。ガイダンスを使用すると、次のことができます。

- 出力変数の定義
- 出力変数の値を定義します。出力変数は、[ガイダンス出力のアサイン] フローアクションによってガイダンスの自動化プランフローにマッピングされます。
- ガイダンスの、ガイダンスノードにおける次のノードへの接続
- ガイダンスの出力の、ガイダンスノードにおける次のノードの入力に対するマッピング

利用可能なガイダンスの説明については、「 Guided Decisions Experience アプリケーションに含まれるガイダンス」を参照してください。

意思決定ツリー作成者ロールを持つユーザーは、意思決定ツリーまたは推奨アクションで再利用するガイダンスを作成することもできます。詳細については、「でのガイダンスの作成 コア UI」を参照してください。

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

リンクノード

リンクノードには、別の意思決定ツリーへの参照が含まれます。このタイプのノードは、定義された条件が満たされたときに、プライマリ意思決定ツリーの実行を別の意思決定ツリーに接続します。

別の意思決定ツリーへのリンクは、複雑なトラブルシューティングや、複数のステージを必要とするトラブルシューティングに便利です。

リンクノードには、次の要素が含まれます。

- リンクされた意思決定ツリー。このノードに達した後、プライマリ意思決定ツリーの実行が継続されます。
- 入力マッピング:リンクノードの前のノードからの入力を、リンクされた意思決定ツリーの開始ノードにマッピングします。
- 前の質問ノードを子ツリーの開始ノードに接続するパス。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- の場合 ディシジョンツリービルダー: 有効化された意思決定ツリーをこの意思決定ツリーにリンク.
- 対象 コア UI: この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク

意思決定ツリーノードの入力のリンク

入力をリンクすると、意思決定ツリーの作成者は前のノードの入力値 (回答) を再利用できます。

問題の入力のリンクとノードのリンク

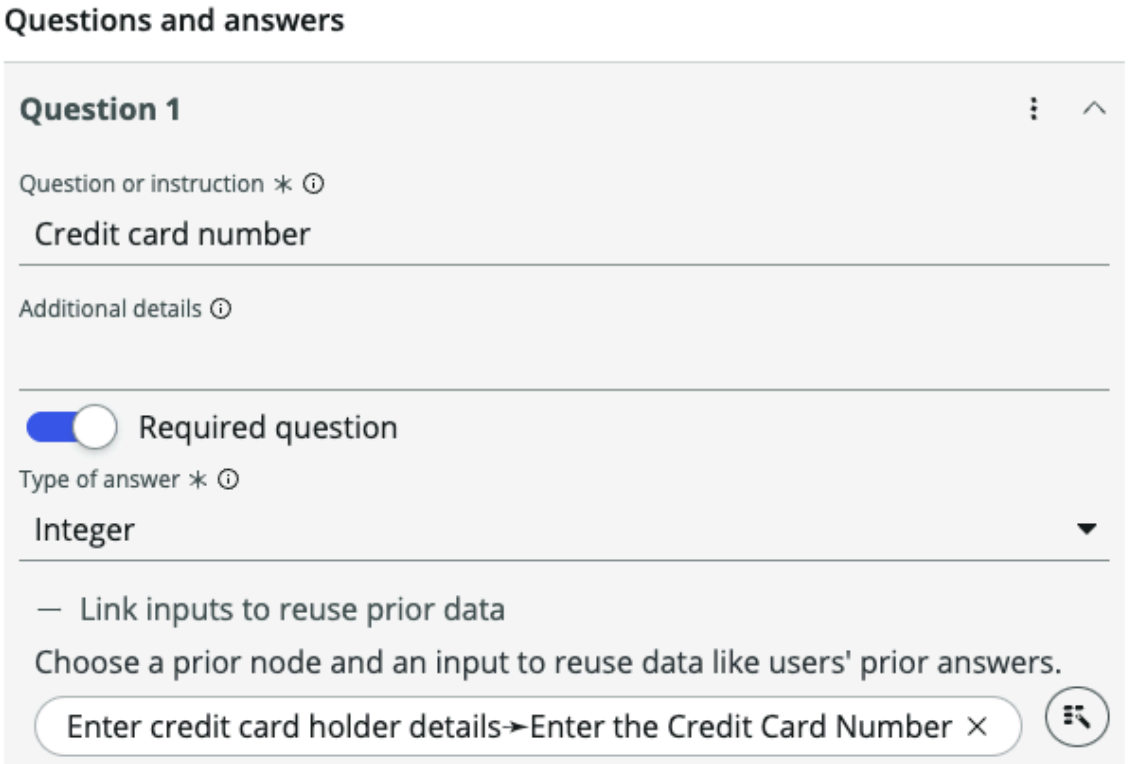
ほとんどの場合、質問はエージェントに提示されて回答を取得します。入力を別の入力にリンクすると、質問はエージェントに表示されません。入力はリンク先の入力の値を再利用するため、エージェントが回答する必要はありません。

他の入力と同じように、リンクされた入力を使用してパス条件を作成できます。

自動翻訳

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

質問ノードで入力をリンクする例

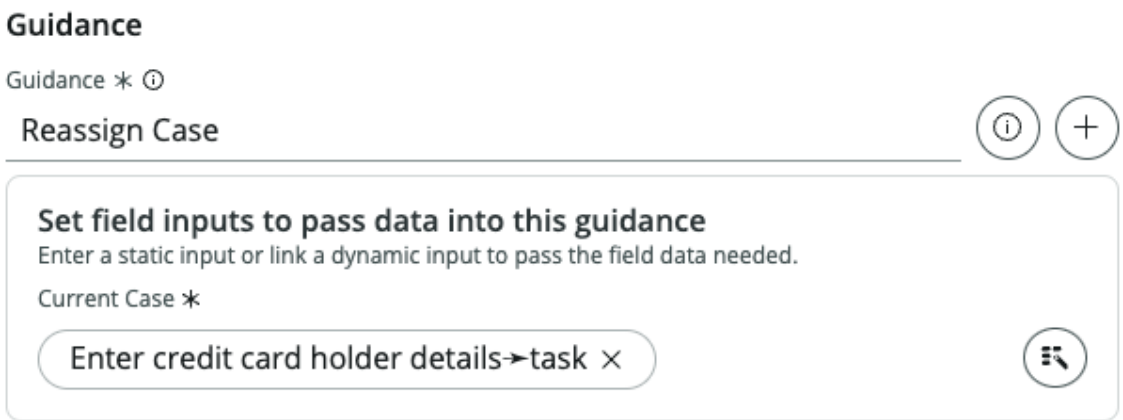


たとえば、開始ノードでクレジットカード番号を既に尋ねている場合は、その入力を次の質問ノードで再利用できます。この質問はエージェントに再度表示されることはなく、実行時に値が自動的に入力されます。

ガイダンスノードの入力のリンク

入力をリンクすると、顧客が提供した回答を再利用して、ガイダンス入力に入力値を指定できます。開始ノードのタスク入力をガイダンス入力にリンクして、エージェントが作業しているレコードに関する情報を渡すことができます。

ガイダンスノードで入力をリンクする例



たとえば、開始ノードのタスク入力を次のガイダンスに接続できます。タスク入力には、エージェントがワークスペースで作業しているレコードの参照が保持されます。ケースを他のユーザーに再アサインするには、タスク入力によって提供されるケース番号が必要です。

自動翻訳

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

入力をリンクする特殊なケース

ほとんどの場合、同じタイプのその他の前のノードの入力にのみ入力をリンクできます。たとえば、文字列入力フィールドタイプを別の文字列入力フィールドタイプにリンクできます。

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションは、次のような特殊ケースをサポートしています。

Guided Decisions でサポートされているケース

入力タイプ	説明
文字列入力フィールドタイプ	リンクされるフィールドのタイプを問わずに受け入れます。たとえば、文字列では、整数、10進数、選択肢などを受け入れます。文字列は、任意の文字を受け入れるテキストフィールドです。
参照入力フィールドタイプ	参照タイプのフィールドのみ受け入れます。 現在の質問ノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。
選択入力フィールドタイプ	選択リストの選択肢は文字列であるため、選択肢タイプと文字列タイプを受け入れます。
日付と日付/時刻の入力フィールドタイプ	次のタイプを受け入れます。 • glide_date_time • glide_date • 日付 • 日付と時刻 • due_date • カレンダー

注:
ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションでは、入力にマッピングする glide_var タイプのフィールドはサポートしていません。

意思決定ツリーパス

パスが作成されてノードに関連付けられ、そのノードの可能性がある結果を表します。

パスを作成するときは、名前、優先度、およびパス条件を指定します。

フィールド	説明
パス名	パス名が意思決定ツリーに表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
パスの優先度	優先度によって、複数のパスがある場合に最初にチェックされるパスとその条件が決まります。ノードには複数のパスを含めることができますが、ノードから一度に実行できるパスは 1 つだけです。たとえば、優先度が 100 のパスは、優先度が 200 のパスよりも優先度値が低いため、優先度が 100 のパスのみが実行されます。
パス条件	パス条件は、ノードからの可能性のある回答または結果を表します。直接の親ノードの入力にアクセスできる条件ビルダーを使用して、パス条件を作成します。これらの入力を使用して、ノードの可能性のある回答または結果を表す有益なパス条件を作成します。パスの宛先ノードに移動するには、パス条件が満たされる必要があります。

- ディシジョンツリービルダー: 意思決定ツリーに表示される次のノードの決定
- コア UI: 意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ツリーの構成例

この例は、の開始に役立つ ガイド付きディシジョン意思決定ツリーのエンドツーエンドの構成を示しています。意思決定ツリーを構成したら、それを Playbook に埋め込むことも、 の推奨事項 Recommended Actionsとして使用することもできます。

意思決定ツリーの詳細については、「解決ガイドの意思決定ツリー」および 「ガイダンスと意思決定ツリーの構成」を参照してください。

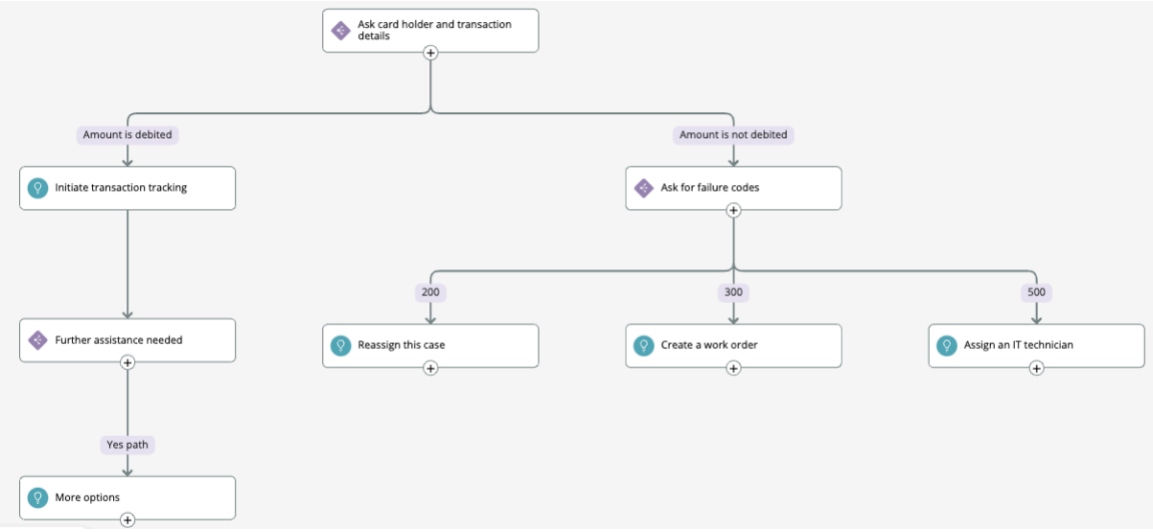
クレジットカード取引の失敗のトラブルシューティング

StellarVest銀行の口座を持っているポールは、クレジットカードを使用してスマートウォッチを購入しようとしています。しかし、取引は支払い時に失敗しました。Paul は StellarVest 銀行ポータルで支援を求めるケースを作成しました。StellarVest銀行のエージェントは、顧客が作成したケースを処理して問題を解決します。

このシナリオでは、Paul さんのケースにアサインされたエージェントが、意思決定ツリーを使用して、失敗したクレジットカードトランザクションのトラブルシューティングを行います。意思決定ツリーは、ユーザー、クレジットカード、およびトランザクションの詳細を収集します。お金が引き落とされた場合、トランザクション追跡が開始されます。ただし、お金が引き落とされていない場合、エージェントは提供されるガイダンスを決定する失敗コードを提供します。考えられるガイダンスの例としては、ケースの再アサイン、作業指示書の作成、IT 技術者へのケースのアサインなどがあります。

自動翻訳

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



失敗したトランザクションのトラブルシューティングを行うための意思決定ツリーの作成

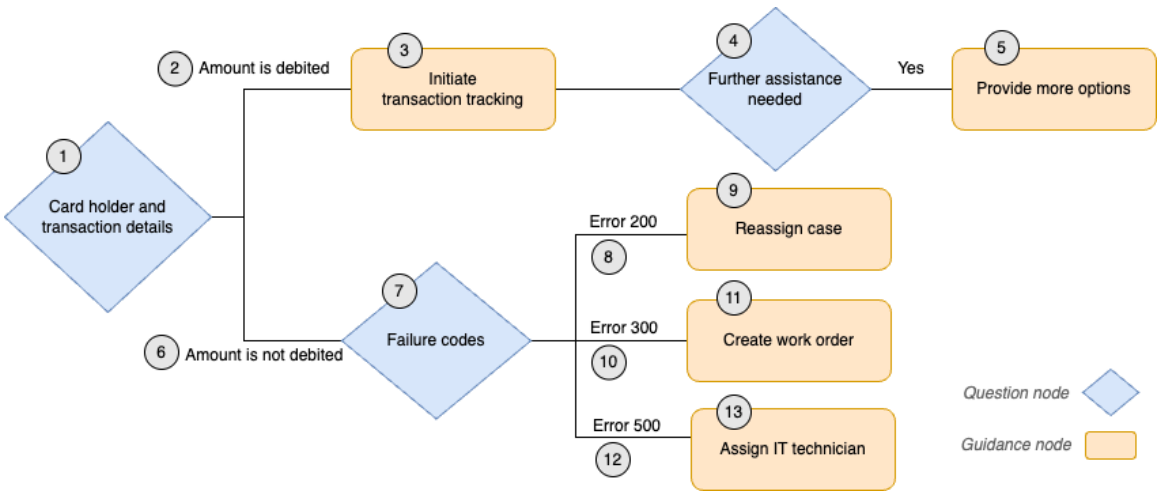
プロセスアナリストまたはビジネスオーナーが意思決定ツリーを作成し、さまざまな意思決定ツリーノードを構成する方法については、 次のページで説明します。

意思決定ツリーを作成するための準備

プロセスアナリストは、意思決定ツリーを構成する前に、質問、回答、関連パス、ガイダンスを含むフローチャートを使用して、意思決定ツリーのフローを文書化することをお勧めします。

StellarVest 銀行のプロセスアナリストである Anita は、エージェントがクレジットカードトランザクションの失敗のトラブルシューティングを行えるようにする意思決定ツリーを作成したいと考えています。

Anita はまず、フローチャートを作成して意思決定ツリーのフローを文書化し、質問、回答、および構成可能なガイダンスを決定します。



意思決定ツリーのフローチャート

なし。	要素	名前	説明
1	開始ノード	カード名義人と取引の詳細	顧客、クレジットカード、およびトランザクションの詳細を収集する開始ノード。

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

自動翻訳

意思決定ツリーのフローチャート (続く)

なし。	要素	名前	説明
2	パス	金額が借方記入されます	条件付きパス:金額が借方記入されます。
3	ガイダンスノード	Initiate transaction tracking	金額が借方記入されたときにトランザクション追跡を開始するためのガイダンス。
4	質問ノード	さらなる支援が必要	顧客がさらにサポートを必要としているかどうかを尋ねます。
5	ガイダンスノード	その他のオプションを提供する	エージェントとの会話や新しいカードの要求など、その他のオプションを提供するためのガイダンス。
6	パス	金額が借方記入されていません	条件付きパス:金額は引き落とされません。
7	質問ノード	失敗コード	金額が借方記入されていない場合にトランザクション失敗コードを収集します。
8	パス	エラー 200	受信したエラー コードは 200 です。
9	ガイダンスノード	ケースを再アサイン	ケースを別のユーザーに再アサインするためのガイダンス。
10	パス	エラー 300	受信したエラー コードは 300 です。
11	ガイダンスノード	作業指示書の作成	新しいクレジットカードをディスパッチするための作業指示書を作成するためのガイダンス。
12	パス	エラー 500	受信したエラー コードは 500 です。
13	ガイダンスノード	IT 技術者のアサイン	問題を解決するために IT 技術者をアサインするためのガイダンス。

失敗したトランザクションのトラブルシューティングのための意思決定ツリーの作成

エージェントが失敗したクレジットカード取引のトラブルシューティングに使用できる意思決定ツリーの作成を Anita が支援します。この手順の後、意思決定ツリーを ディシジョンツリービルダーで構成できます。

始める前に

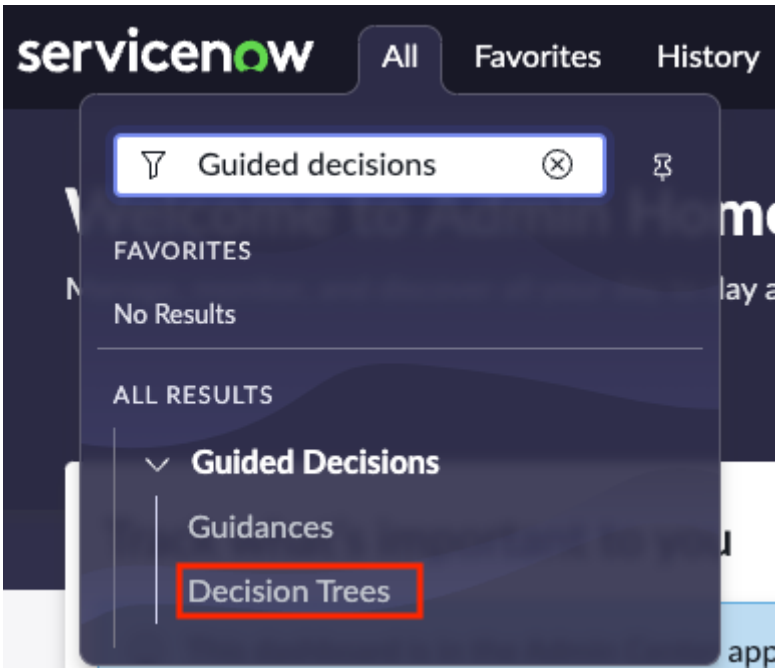
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

自動翻訳

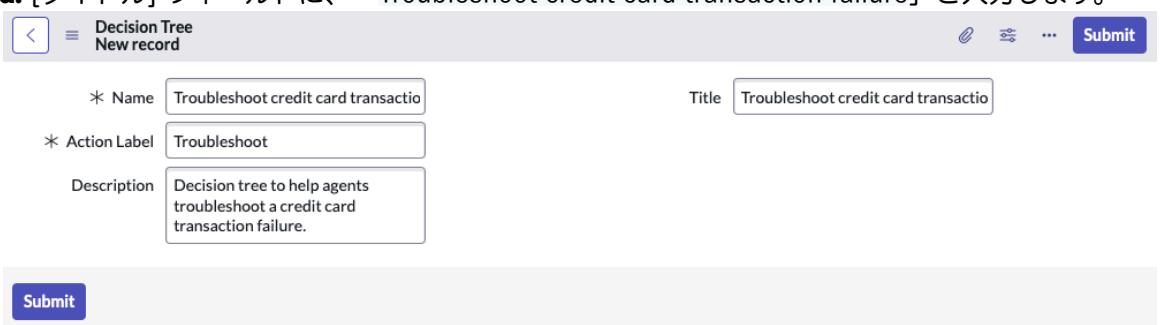
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.



2. [意思決定ツリー] リストの [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   a. [名前] フィールドに、「Troubleshoot credit card transaction failure」と入力します。
   b. [アクションラベル] フィールドに、「Troubleshooting」と入力します。
   c. [説明] フィールドに、「Decision tree to help agents troubleshoot a credit card transaction failure」と入力します。
   d. [タイトル] フィールドに、「Troubleshoot credit card transaction failure」と入力します。



4. [送信] を選択します。
   [ビルダーで開く] ボタンが表示されます。

次のタスク

ユーザー、カード、およびトランザクションの詳細を要求し、金額が引き落とされたかどうかを判断するように開始ノードを構成します。

トランザクションの追跡を開始するためのガイダンス作成

入力、出力、プレビューエクスペリエンス、および詳細エクスペリエンスを構成して、トランザクション追跡の開始ガイダンスを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > ガイダンス.
2. ガイダンスを作成します。
   a. [ガイダンス] リストで [新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに「Initiate transaction tracking」と入力します。
   c. 説明 フィールドに、失敗したクレジット カード トランザクションを追跡するためのガイダンスと入力します。
3. ガイダンスに次の入力を作成します。
   入力は、システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報です。ガイダンスプレビューエクスペリエンスやガイダンスアクションなど、複数の場所で入力を使用できます。

   a. [ガイダンス入力] タブで、各入力の [新規] を選択します。

   b. 次の入力を作成し、[送信] を選択します。

   ガイダンス入力

ラベル	タイプ	参照	順序	フォームフィールドですか
カード名義人名	文字列	-	100	true
タスク	参照	ケース	200	false
クレジットカード番号	整数	-	300	true
トランザクション ID	整数	-	400	true
トランザクションの日時	日付/時刻	-	500	true

4. オプション: ガイダンスの出力を作成します。
   出力は、ガイダンスアクションの目的の結果です。たとえば、ガイダンスアクションがケースタスクを作成する場合、そのアクションの出力は作成されたケースタスクへの参照を返すことができます。
   a. [ガイダンス出力] タブで [新規] を選択します。
   b. [ラベル] フィールドに、トランザクション追跡のケース番号を入力します。
   c. [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。
   d. [参照] フィールドで、[ケース] テーブルを選択します。
   e. [送信] を選択します。
5. プレビューと詳細エクスペリエンスを構成します。
   詳細については、「ガイダンス詳細エクスペリエンスの構成」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
エージェントがトランザクション追跡の開始時に実行できるガイダンスアクションを構成します。

自動翻訳

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

トランザクションの追跡を開始するためのガイダンスアクションの作成

トランザクション追跡を開始するためにエージェントが実行できるアクションを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > ガイダンス.
2. ガイダンスリストから、[Initiate transaction tracking] ガイダンスを選択します。
3. [ガイダンスアクション] フォームセクションで [新規] を選択します。
4. [ガイダンスアクション] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明	値
ガイダンス	このアクションが関連付けられているガイダンス。このフィールドは読み取り専用です。	Initiate transaction tracking
アクションラベル	このガイダンスアクションの名前。	開始
アクションへのコールのラベル (Call to Action Label)	コンテキストサイドパネルの推奨事項カードに表示されるアクションボタンのラベル。たとえば、[記事のレビューと添付 **(Review and attach article)]** や [ソリューションを提案] などです。	開始
アクションの動作 (Action Behavior)	ガイダンスアクションに対して選択された動作： ○ シングルクリック：シングルクリックでアクションを開始して完了し、カードはサイドパネルの [履歴] タブに移動します。ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 ○ コンテキストサイドパネルで開く：サイドパネル内の詳細ビューでアクションが開きます。エージェントは、ナレッジベース記事の内容の確認など、サイドパネルで詳細を確認できます。 ○ サブタブで開く：アクションが別のタブで開きます。 すべてのアクション動作タイプのプレビューエクスペリエンスを構成し、サブタブまたはコンテキストサイドパネルで開くアクションの詳細ビューを構成できます。詳細については、「ガイダンス詳細エクスペリエンスの構成」を参照してください。	シングルクリック

自動翻訳

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

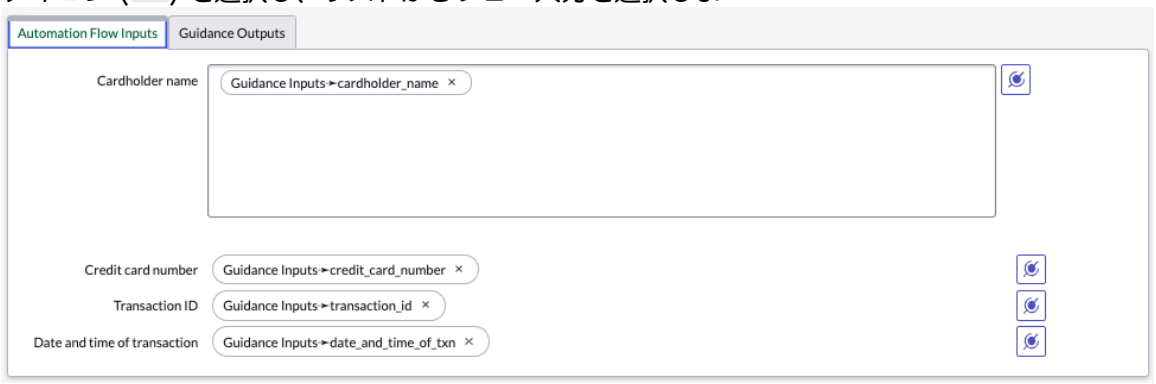
フィールド	説明	値
	注: コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開くアクションは、進行中ステータスに移行しません。アクションは、エージェントが詳細ビューでアクションボタンをクリックした場合にのみ、進行中ステータスまたは完了ステータスに移行します。	
プライマリ	ガイダンスアクションをプライマリアクションとして指定します。このフィールドはデフォルトで有効になっています。 プライマリアクションは、エージェントが実行する必要があるアクションを強調表示し、そのアクションを推奨事項カードでボタンとして使用できるようにします。 注: ガイダンスには、1 つのプライマリガイダンスアクションのみを指定できます。 このフィールドが選択されていない場合、ガイダンスアクションは、推奨事項カードのその他のアクションメニューから使用できるセカンダリアクションになります。	フィールドの選択
アプリケーション	このガイダンスアクションが関連付けられているアプリケーション。このフィールドは読み取り専用です。	グローバル
ガイダンスアクションの自動化	このガイダンスアクションが関連付けられているフロー。	Initiate transaction tracking サブフロー
順序	アクションの順序。	100
完了メッセージ	ガイダンスアクションが完了したときに推奨事項カードの上部に表示されるメッセージ。	トランザクション追跡が開始されました。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[ガイダンスアクションの自動化] フィールドで選択したフローに応じて、フロー入力と出力が表示されます。
6. フロー入力とガイダンス出力を構成します。

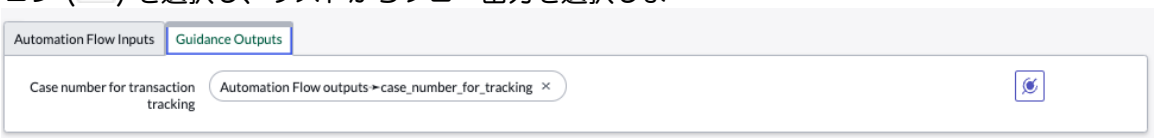
自動翻訳

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

- [自動化フロー入力] タブで、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択し、リストからフロー入力を選択します。



- [ガイダンス出力] タブで、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択し、リストからフロー出力を選択します。



7. [送信] を選択します。

カード名義人とトランザクションの詳細の入力を求めるように開始ノードを構成する

クレジットカード名義人の詳細とトランザクションの詳細を尋ねる質問を追加して、ディシジョンツリービルダーで開始ノードの回答タイプを構成します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

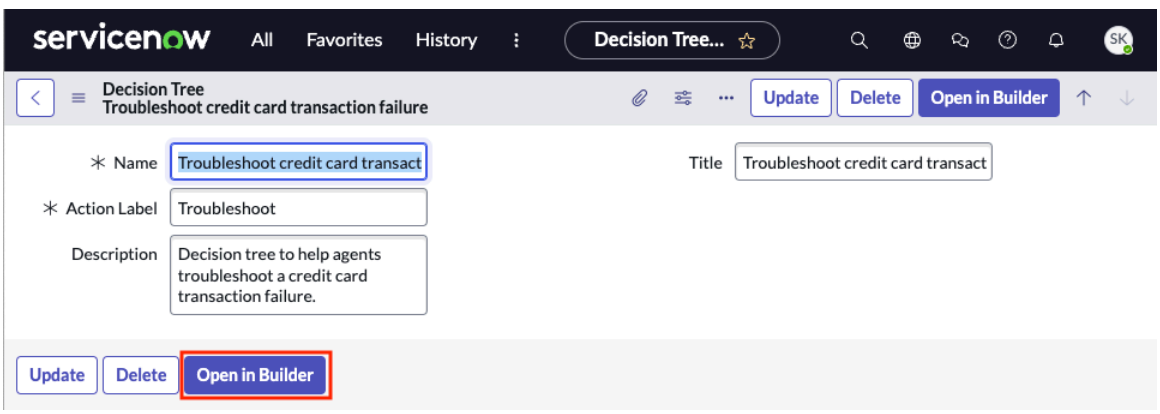
このタスクについて

質問ノードで、顧客に尋ねる質問や収集する詳細を追加できます。たとえば、クレジットカードの種類や、金額が引き落とされているかどうかを尋ねることができます。提供された回答に基づいて、次の質問ノードまたはガイダンスノードへのパスが取得されます。

手順

1. [ビルダーで開く] を選択します。

ディシジョンツリービルダーの新しいタブで新しい意思決定ツリーが開きます。



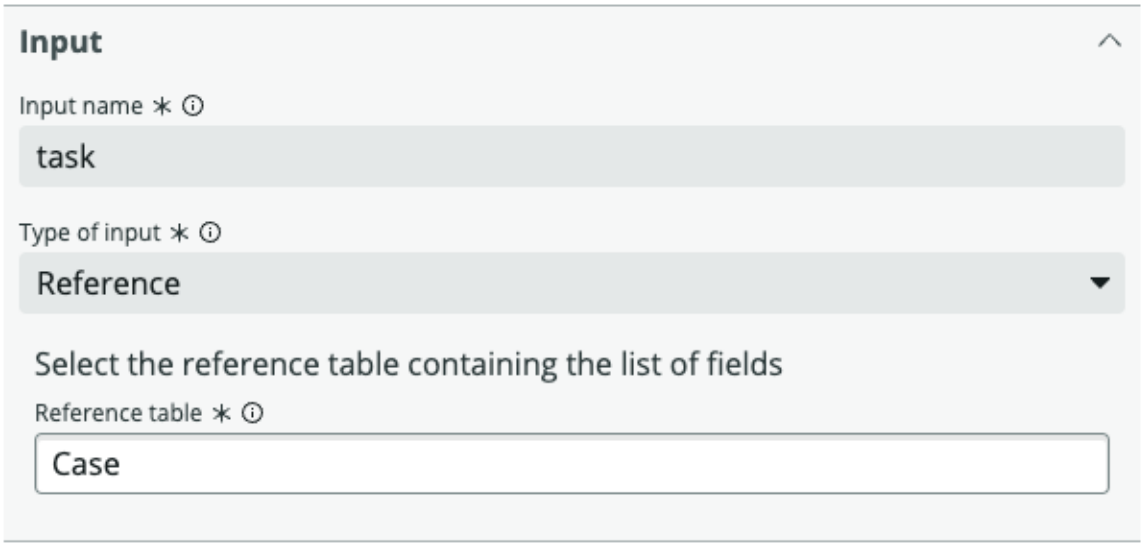
2. [新しいノード **(New node)]** (意思決定ツリーの開始ノード) を選択します。

3. [ノード名] フィールドに、「Ask card holder and transaction details」と入力します。

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

自動翻訳

4. [入力] セクションの [参照テーブル] フィールドで、[ケース] テーブルを選択します。



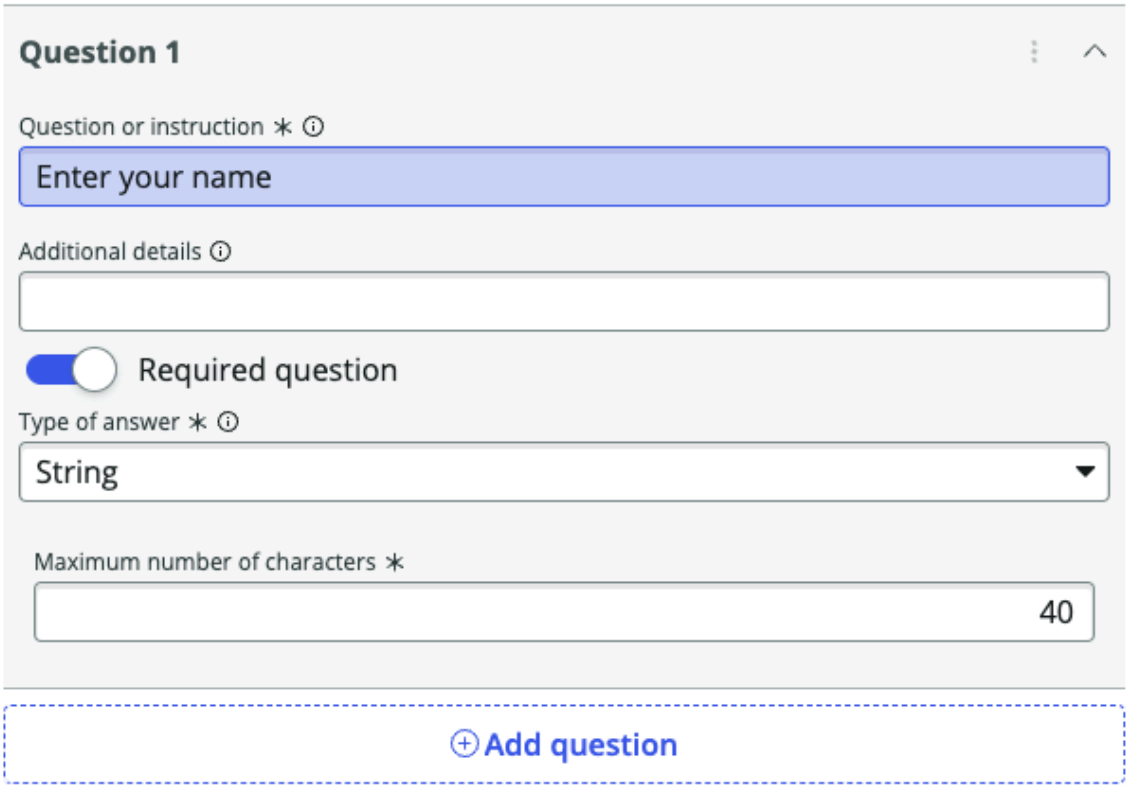
参照テーブルは必ずしもタスクテーブルである必要はありません。たとえば、ワークスペースでこの意思決定ツリーを推奨するには、レコードコンテキストのケーステーブル、インシデントテーブル、またはインタラクションテーブルを選択できます。

> **注:**
> Recommended Actions のコンテキストレコードの参照テーブルと同じテーブルを選択する必要があります。

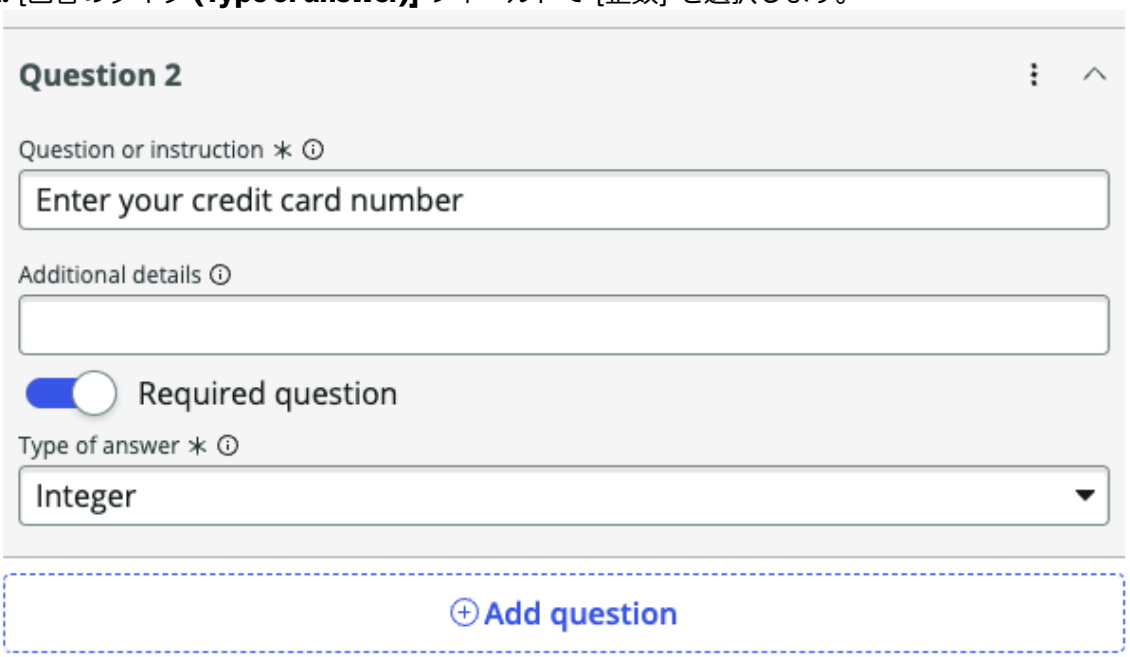
5. 質問 1 を構成します。
   a. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「Enter your name」と入力します。
   b. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
   c. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで [文字列] を選択します。

自動翻訳

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



6. 質問 2 を構成します。
   a. [質問を追加] ボタンを選択します。
   b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「Enter your credit card number」と入力します。
   c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
   d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで [整数] を選択します。



7. 質問 3 を構成します。

自動翻訳

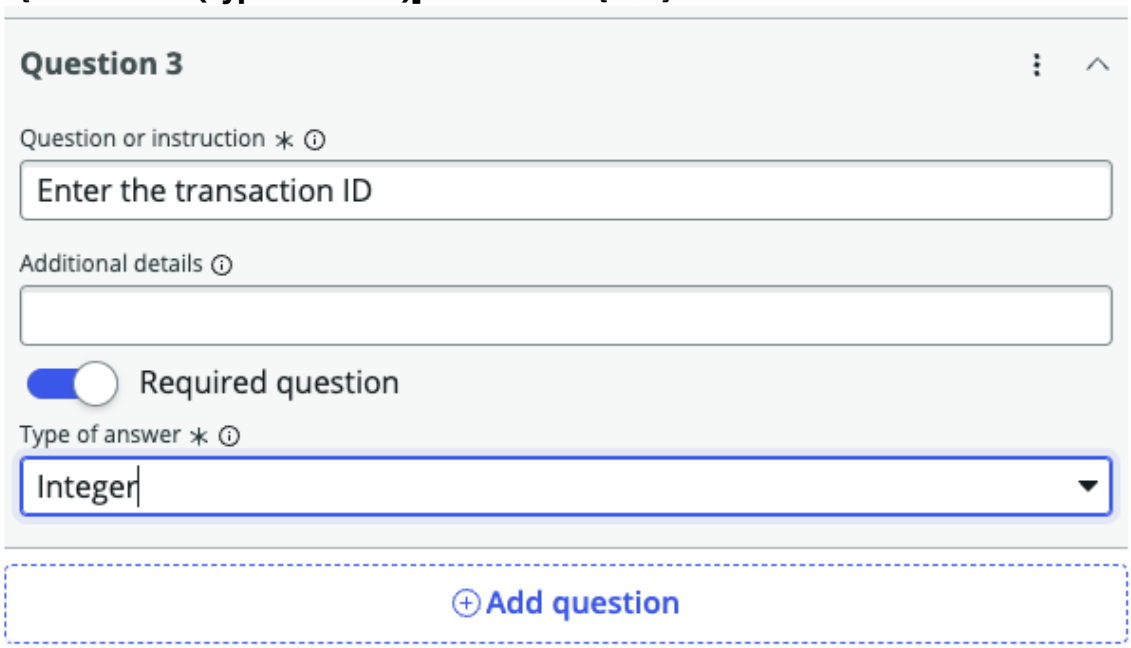
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [質問を追加] ボタンを選択します。

b. [質問または指示 **(Question or instruction)]** フィールドに、「Enter the transaction ID」と入力します。

c. [必須の質問 **(Required question)]** フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。

d. [回答のタイプ **(Type of answer)]** フィールドで [整数] を選択します。



8. 質問 4 を構成します。

a. [質問を追加] ボタンを選択します。

b. [質問または指示 **(Question or instruction)]** フィールドに、「Select the card type」と入力します。

c. [必須の質問 **(Required question)]** フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。

d. [回答のタイプ **(Type of answer)]** フィールドで、[選択肢] を選択します。

e. [ラベル] フィールドに、リストの 1 番目のオプションとして「Visa」と入力します。

f. [選択肢を追加] を選択します。

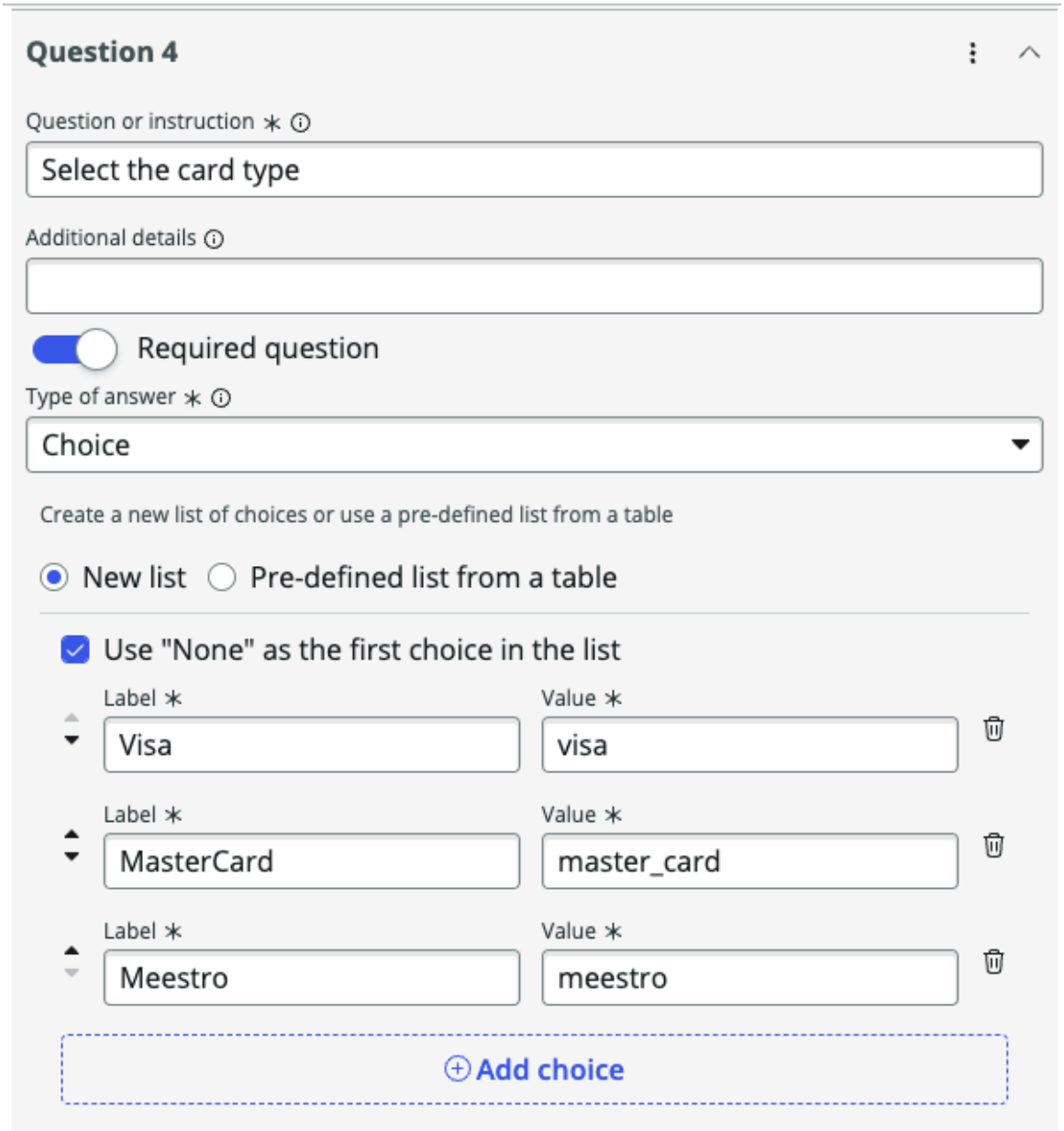
g. [ラベル] フィールドに、リストの 2 番目のオプションとして「MasterCard」と入力します。

h. [選択肢を追加] を選択します。

i. [ラベル] フィールドに、リストの 3 番目のオプションとして「Meestro」と入力します。

自動翻訳

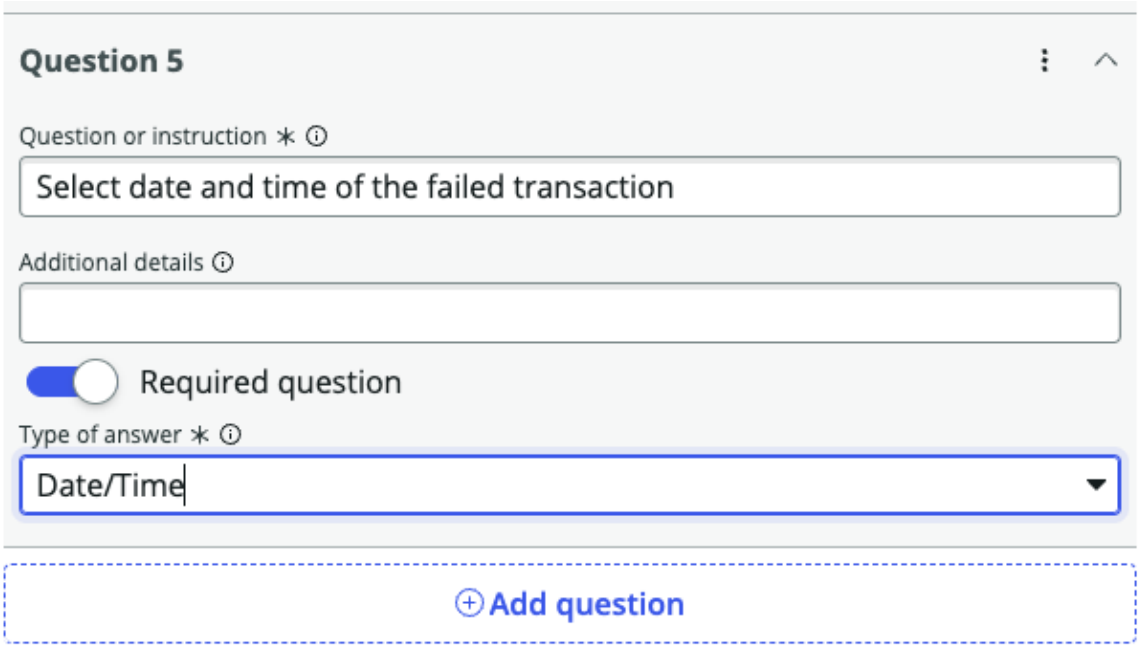
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



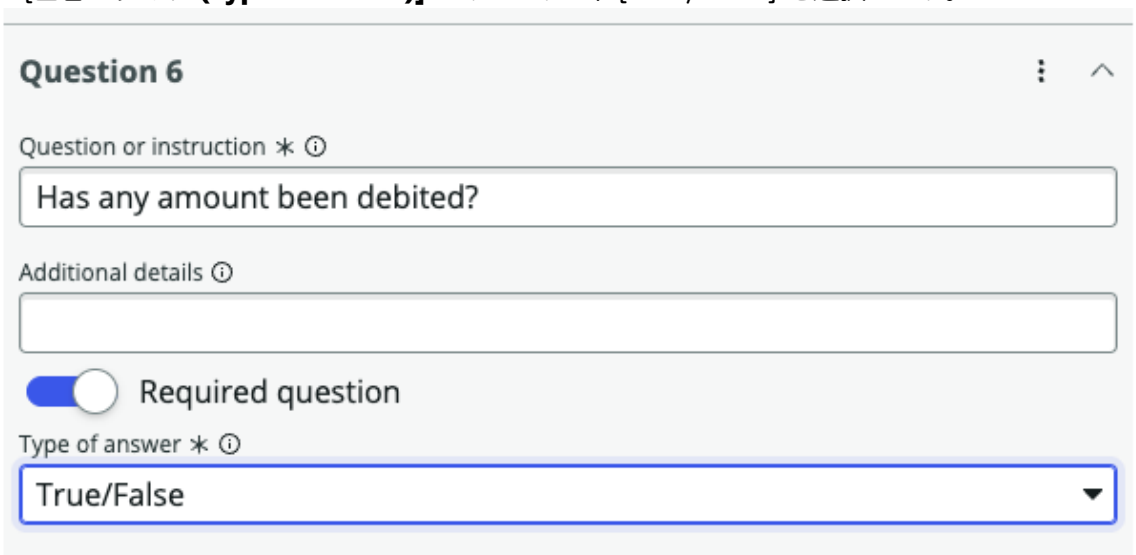
9. 質問 5 を構成します。
   a. [質問を追加] ボタンを選択します。
   b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに 、 「Select date and time of the failed transaction」と入力します。
   c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
   d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[日付/時刻] を選択します。

自動翻訳

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



10. 質問 6 を構成します。
    a. [質問を追加] ボタンを選択します。
    b. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「Has any amount been debited?」と入力します 。
    c. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
    d. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[True/False] を選択します。



11. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

意思決定ツリーで次の質問ノードまたはガイダンスノードを表示するときに、パスを追加し、トランザクションの条件を設定します。

金額が借方記入されるかどうかを条件とするパスの設定

意思決定ツリーに表示される次の質問またはガイダンスノードを決定するための条件を使用してパスを構成します。

自動翻訳

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

- 失敗したトランザクション中に金額が引き落とされた場合、トランザクション追跡の開始 ガイダンスにつながるパスが使用されます。
- 失敗したトランザクション中に金額が引き落とされない場合は、次の質問ノードにつながるパスが使用されます。

金額が引き落とし済みという条件のパスの構成

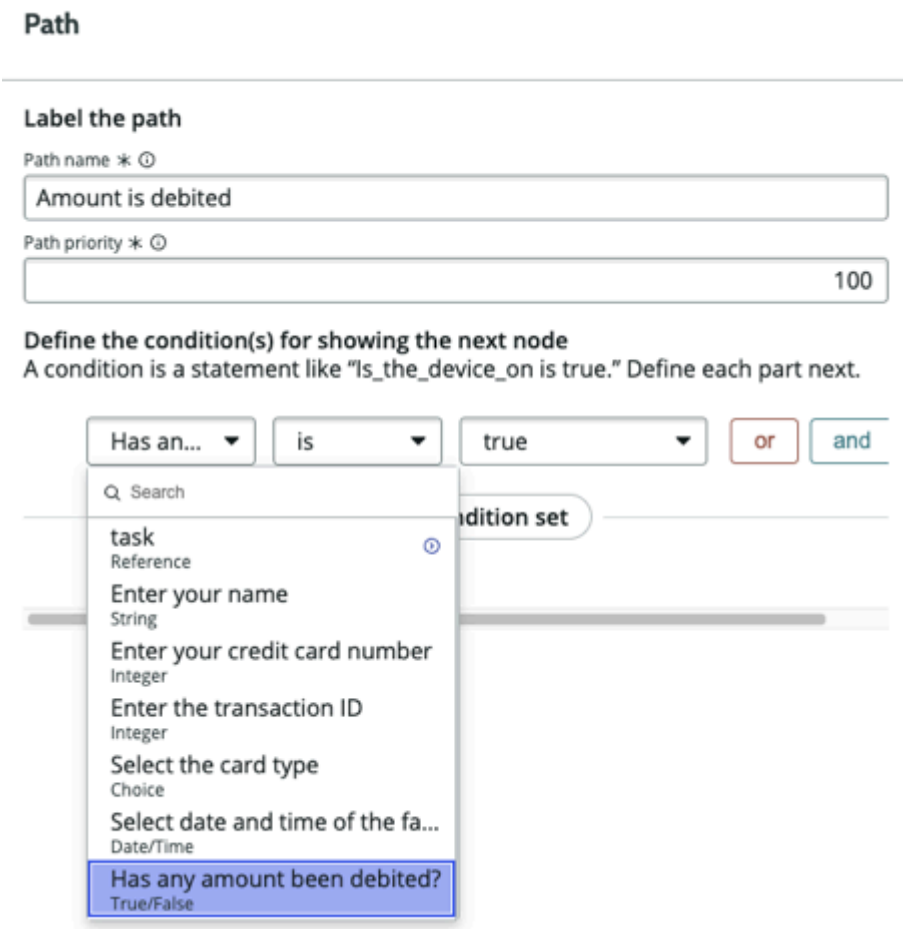
次のガイダンスノードを表示するための金額が引き落とし済みという条件のパスを構成します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

金額がクレジット カードから引き落とされていると顧客が回答すると、トランザクション追跡の開始 ガイダンスにつながるパスが使用されます。



手順

1. ディシジョンツリービルダーで、開始ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。

自動翻訳

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



2. 新しいパスを選択します。
3. [パス名] フィールドに「Amount is debited」と入力します。
4. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、「100」と入力します。
5. 該当するフィールドを選択して、条件「Has any amount been debited? | は次の値に等しい (=) | True」を設定します。
6. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
エージェントが失敗したトランザクションのトランザクショントラッキングを開始できるようにするガイダンスノードを構成します。

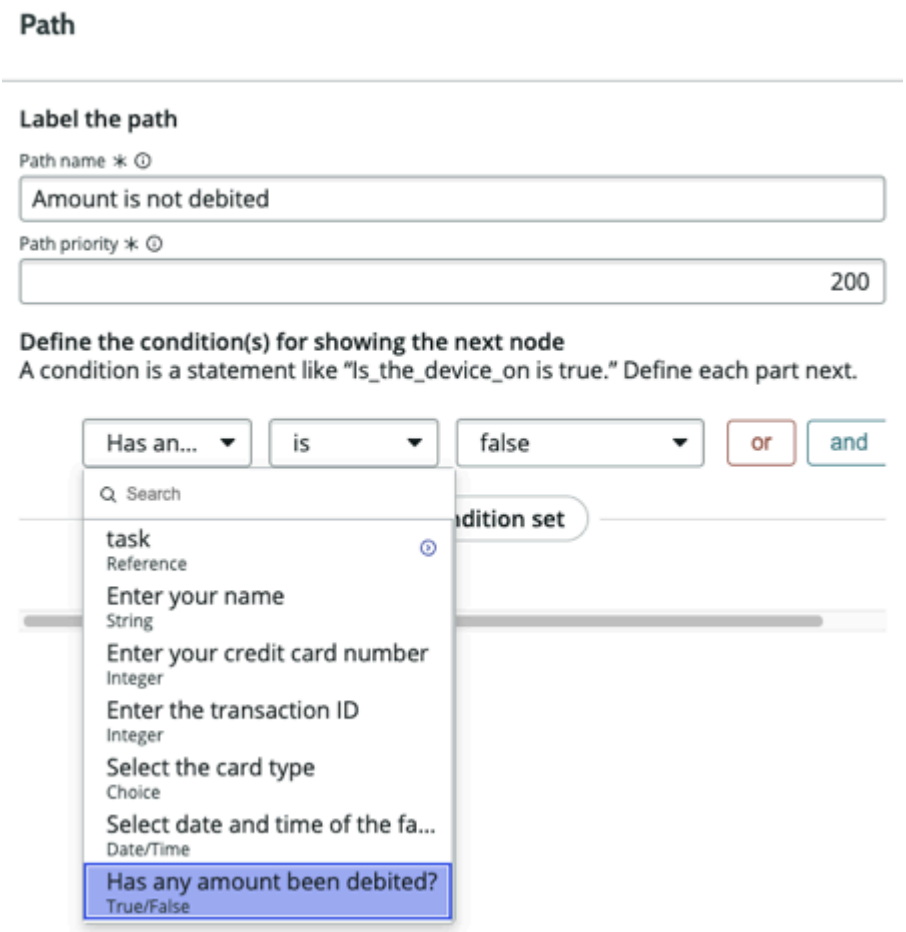
金額が引き落とされていないという条件のパスの構成
次の質問ノードを表示するための金額が引き落とされていないという条件のパスを構成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
金額がクレジット カードから引き落とされていないと顧客が回答すると、次の質問ノードにつながるパスが使用されます。この質問ノードは、ユーザーが受け取ったエラーコードを尋ねます。

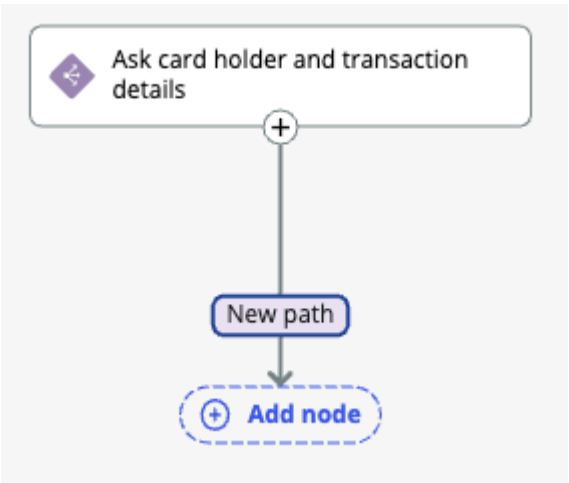
自動翻訳

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



手順

1. ディシジョンツリービルダーで、開始ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。



2. 新しいパスを選択します。
3. [パス名] フィールドに「Amount is not debited」と入力します。
4. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、「200」と入力します。

自動翻訳

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

5. 該当するフィールドを選択して、条件「Has any amount been debited? | は次の値に等しい (=) | False」を設定します。
6. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
失敗したトランザクションの後に顧客が受け取った失敗コードを尋ねる質問ノードを構成します。

トランザクション追跡を開始するガイダンスノードの構成

エージェントがトランザクション追跡を開始できるようにするため、ディシジョンツリービルダーでガイダンスノードを構成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
トランザクションが失敗した後にお金が引き落とされたと顧客が回答した場合、エージェントはケースを作成してトランザクション追跡を開始できます。

自動翻訳

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

Node

Node purpose *

Propose a guidance as an outcome

Node name *

Initiate transaction tracking

Guidance

Guidance * ⓘ

Initiate transaction tracking

Set field inputs to pass data into this guidance

Enter a static input or link a dynamic input to pass the field data needed.

Task

Ask card holder and transaction details➛task ×

Set more field inputs to show to users

Enter a static input or link a dynamic input to show as placeholder text in these fields.

Cardholder name

Ask card holder and transaction details➛Enter your name ×

Credit card number

Ask card holder and transaction details➛Enter your credit car... ×

Transaction ID

Ask card holder and transaction details➛Enter the transaction... ×

Date and time of txn

Ask card holder and transaction details➛Select date and time ... ×

Review this guidance's outputs

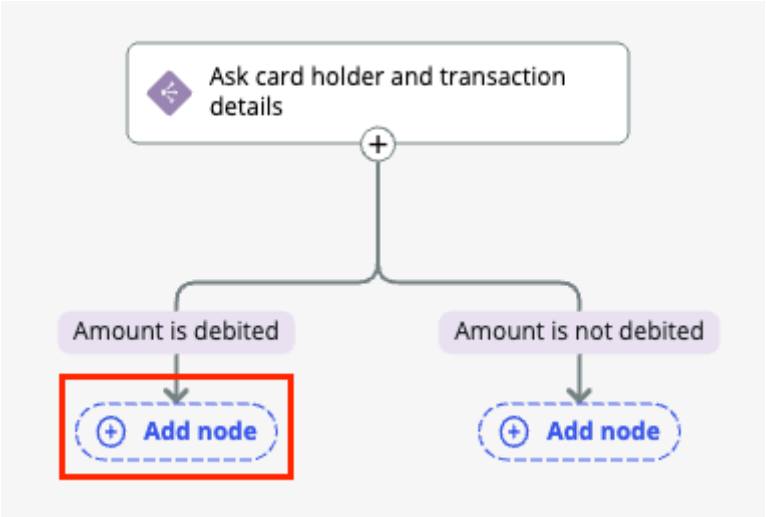
Label Case number for transaction tracking Type reference

自動翻訳

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

手順

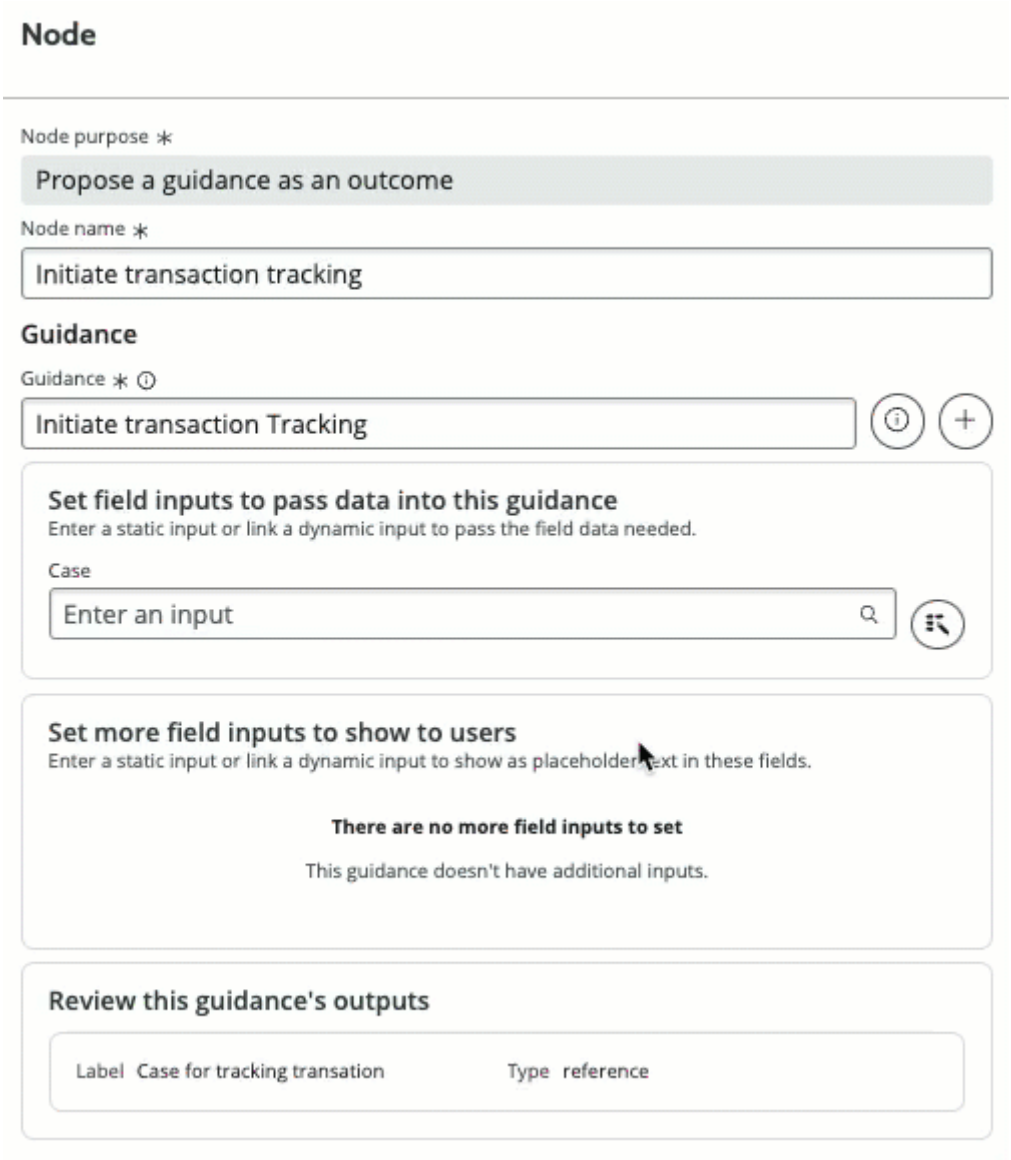
1. 金額が借方記入されているパスで ノードの追加 を選択します。



2. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。
3. [ノード名] フィールドに「Initiate transaction tracking」と入力します。
4. [ガイダンス] フィールドで、[Initiate transaction tracking] ガイダンスを選択します。
5. [このガイダンスにデータを渡すようにフィールド入力を設定 **(Set field inputs to pass data into this guidance)]** セクションで、前の質問ノードからのタスク入力をリンクします。

自動翻訳

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



自動翻訳

6. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定 **(Set more field inputs to show to users)]** セクションで、前の質問ノードからの入力にガイダンス入力をリンクします。

   a. フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択します。

   b. 前の質問ノードを選択し、リストから質問を選択します。
   質問に対して入力された回答は、実行時にガイダンス入力にマッピングされます。

7. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
次の質問ノードを追加するには、次の手順を実行します。

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

1. [Initiate transaction tracking] ガイダンスノードで [パスを追加] アイコン (⊕) を選択して、新しいパスを追加します。

   ガイダンスノードの後に追加できるのは質問ノードのみです。ガイダンスの実行後に、意思決定ツリーの実行が続行されます。ガイダンスノードの後に配置できる質問ノードは 1 つのみであるため、パス構成は必要ありません。

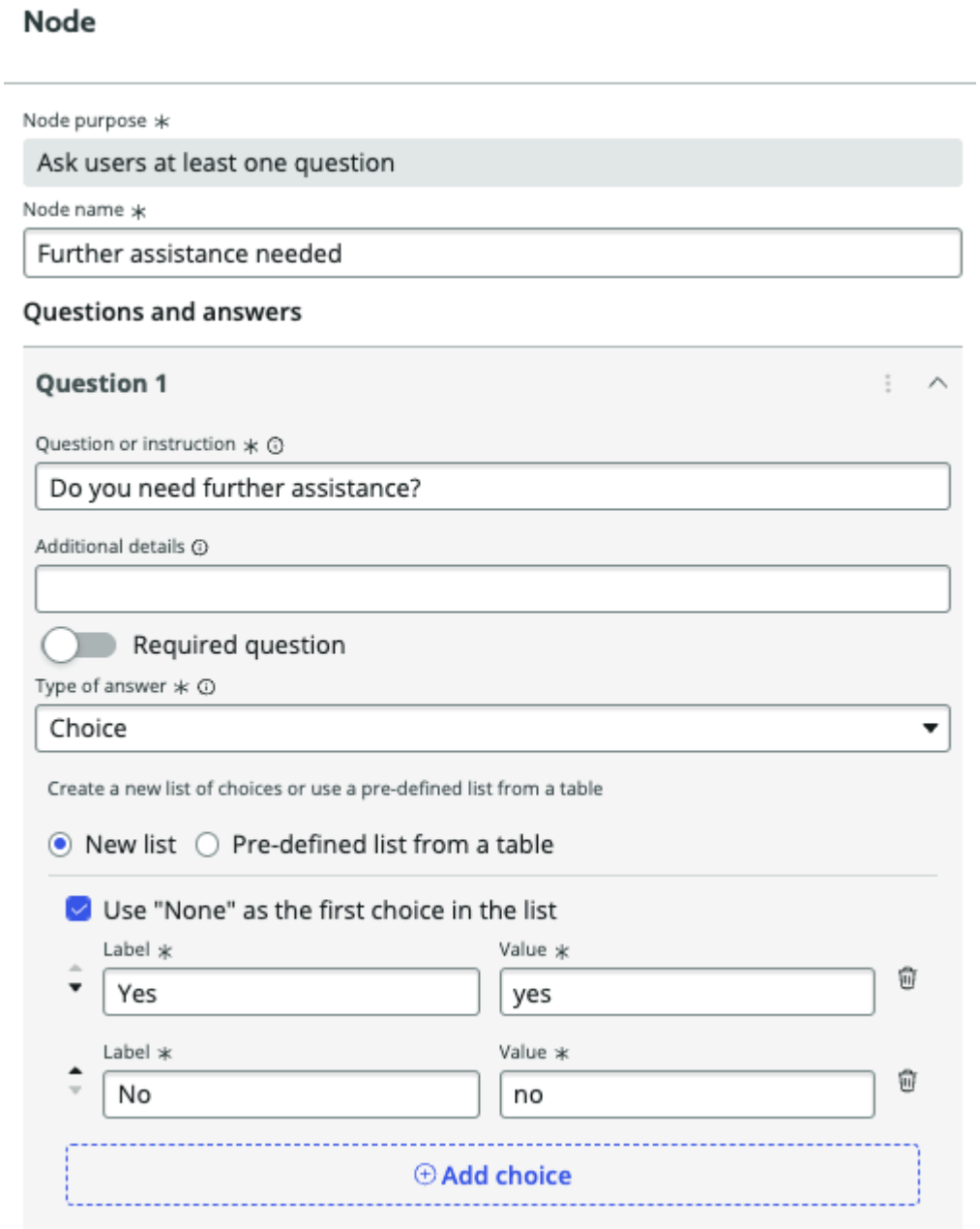
2. サポートがさらに必要かどうかを尋ねる質問ノードの構成。

サポートがさらに必要かどうかを尋ねる質問ノードの構成

さらにサポートが必要かどうかをユーザーに尋ねる質問ノードを追加します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて



自動翻訳

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

手順

1. トランザクション追跡の開始ガイダンスから取得するパスで [新しいノード] を選択します。
2. [ノード名] フィールドに「Further assistance needed」と入力します。
3. [質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに、「Do you need further assistance?」と入力します。
4. [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
5. [回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、[選択肢] を選択します。
6. [ラベル] フィールドに、リストの 1 番目のオプションとして「Yes」と入力します。
7. [選択肢を追加] を選択します。
8. [ラベル] フィールドに、リストの 2 番目のオプションとして「No」と入力します。
9. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
次の手順を実行して、次のガイダンスノードを追加します。

1. 「Do you need further assistance? | は次の値に等しい (=) | Yes」という条件でパスを構成します。詳細と例については、「意思決定ツリーに表示される次のノードの決定」および「金額が借方記入されるかどうかを条件とするパスの設定」を参照してください。
2. ガイダンスノードを追加し、「その他のオプション (More option)」ガイダンスを「Yes」パスに関連付けます。詳細と例については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」および「トランザクション追跡を開始するガイダンスノードの構成」を参照してください。

エラーコードを尋ねる質問ノードの構成

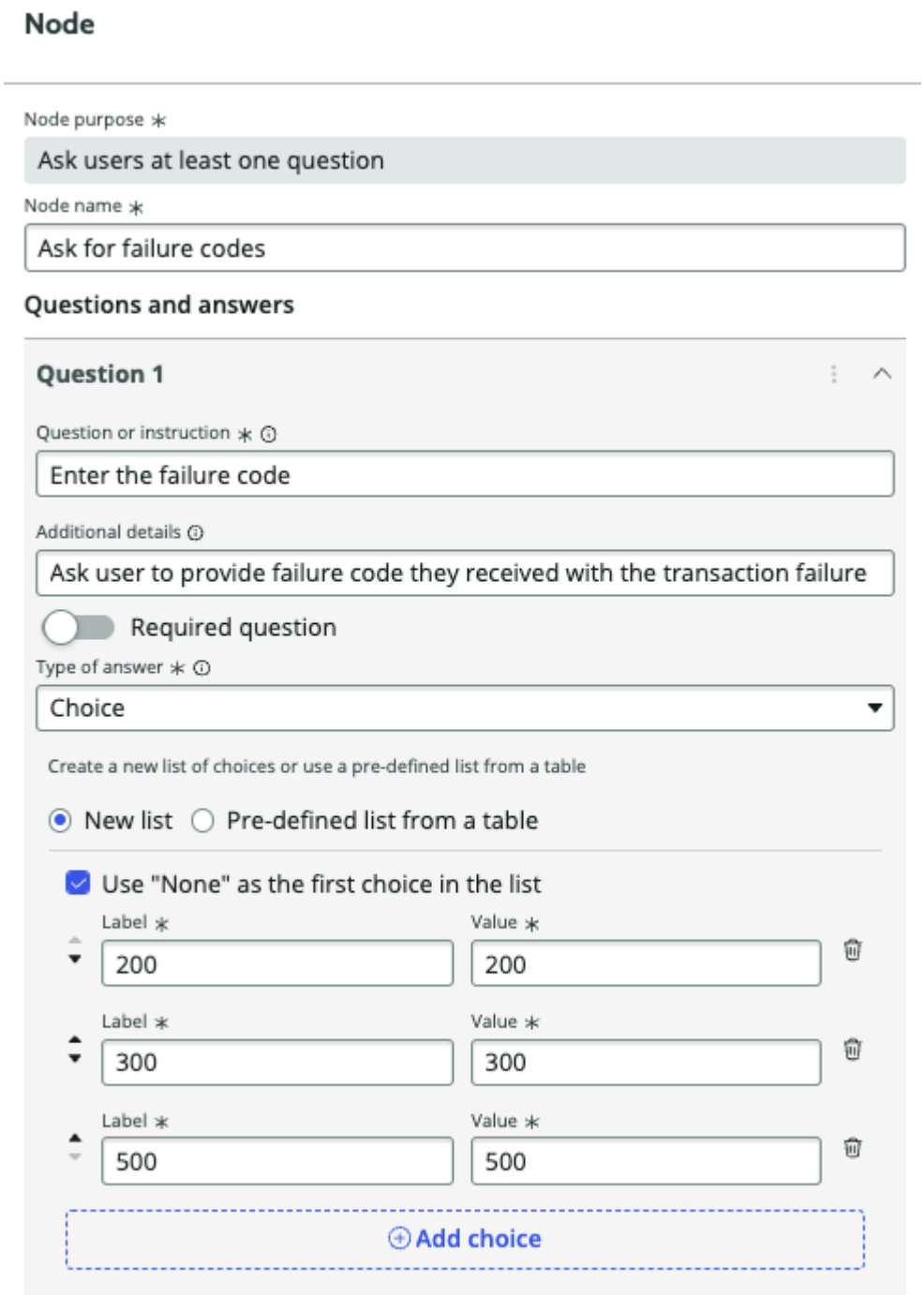
クレジットカード取引が失敗した後に顧客が受け取った失敗コードを求める質問を追加します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

自動翻訳

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

このタスクについて

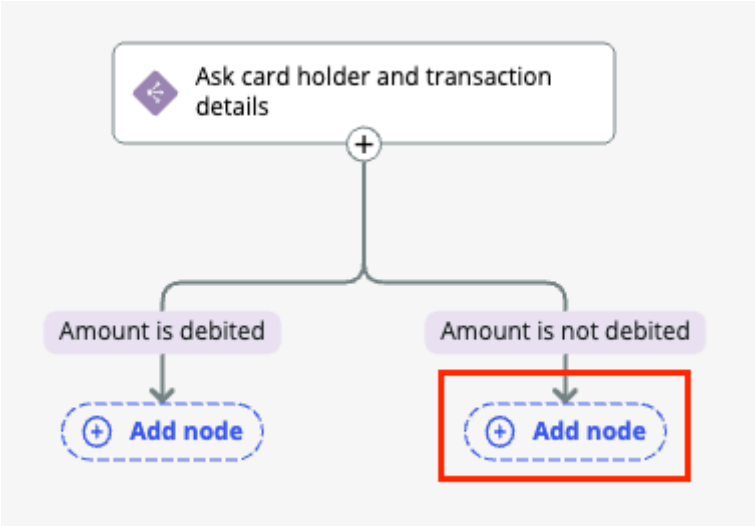


自動翻訳

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

手順

1. [引き落とされない金額] パスで [ノードの追加] を選択します。



2. ポップアップウィンドウで、[ユーザーに少なくとも **1** つ質問をする **(Ask users at least one question)]** を選択して、質問ノードを構成します。
3. [ノード名] フィールドに「Ask for failure codes」と入力します。
4. [質問または指示 **(Question or instruction)]** フィールドに、「Enter the failure code」と入力します。
5. [必須の質問 **(Required question)]** フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
6. [回答のタイプ **(Type of answer)]** フィールドで、[選択肢] を選択します。
7. [ラベル] フィールドで、リストの最初のオプションに「失敗コード 200」と入力します。
8. [選択肢を追加] を選択します。
9. [ラベル] フィールドで、リストの 2 番目のオプションに「失敗コード 300」と入力します。
10. [選択肢を追加] を選択します。
11. [ラベル] フィールドで、リストの 3 番目のオプションに [失敗コード 500] と入力します。
12. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
クレジットカード取引の失敗後に顧客が受け取ることができる各失敗コードのパスを構成します。

エラーコード条件別のパスの構成

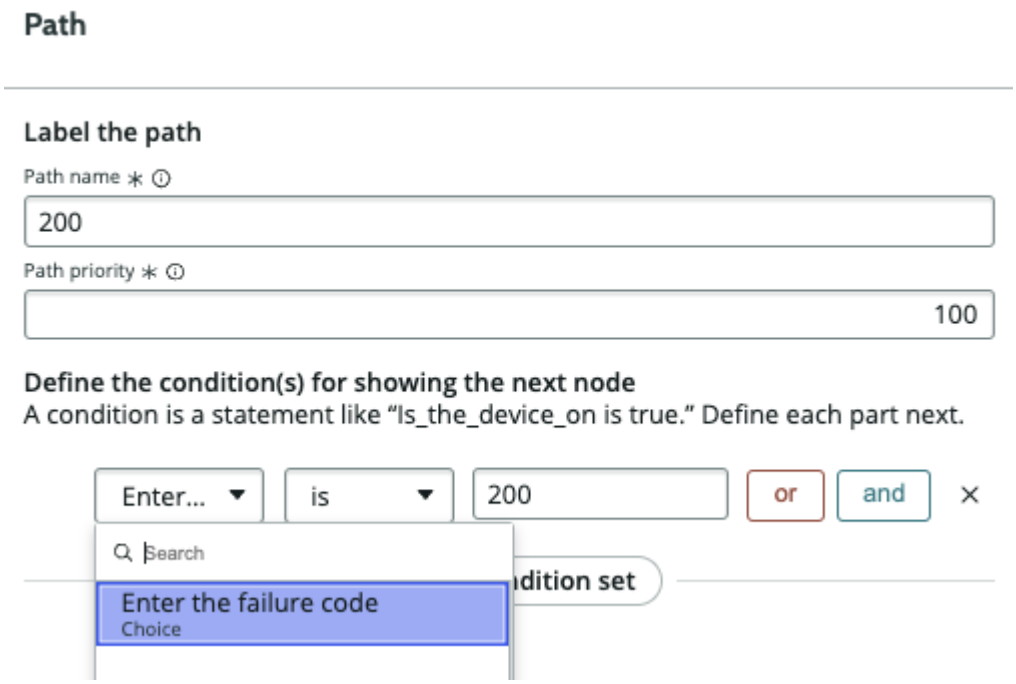
エージェントに適切なガイダンスを提供するために、各失敗コード条件のパスを構成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
顧客が受信したエラー コードが 200 の場合、サポート案件の再割り当て ガイダンスにつながるパスが取られます。

自動翻訳

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



パスの構成方法の詳細については、「意思決定ツリーに表示される次のノードの決定」を参照してください。

手順

1. ディシジョンツリービルダー で、「Ask for failure codes」質問ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。
2. 新しいパスを選択します。
3. [パス名] フィールドに、「200」と入力します。
4. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、「100」と入力します。
5. 適切なフィールドを選択して、条件「Enter the failure code | は次の値に等しい (=) | True」を設定します。
6. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

他のエラーコードのパスを構成します。

- 300 エラーコード：このパスは、[作業指示書を作成] ガイダンスに進みます。
- 500 エラーコード：このパスは、[IT 技術者をアサイン (Assign IT technician)] ガイダンスに進みます。

各種エラーコードとガイダンスの関連付け

各種エラーコード条件のパスにガイダンスを関連付けます。

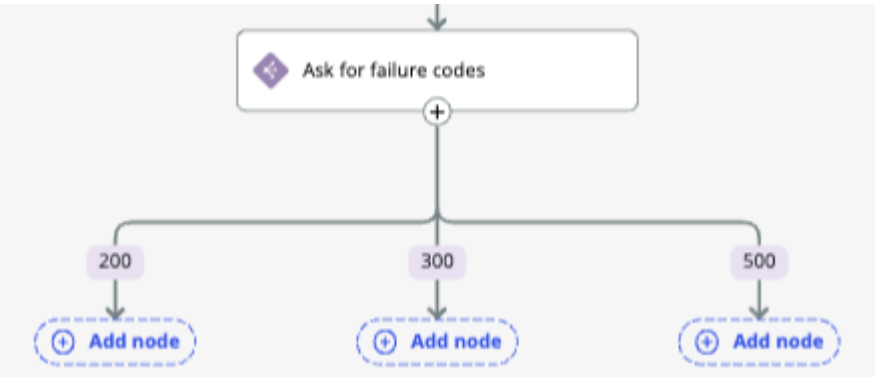
始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

自動翻訳

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

このタスクについて



手順

1. ガイダンスを「200」パスに関連付けます。
   a. 「200」パスの [ノードの追加 **(Add node)]** を 選択します。
   b. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
   ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。
   c. [ノード名] フィールドに、「Reassign this case」と入力します。
   d. [ガイダンス] フィールドで、「ケースを再アサイン」ガイダンスを選択します。
   e. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定] セクションで、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択して、入力をマッピングします。
   f. [保存して閉じる] を選択します。
2. ガイダンスを「300」パスに関連付けます。
   a. 「300」パスの [ノードの追加 **(Add node)]** を 選択します。
   b. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
   ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。
   c. [ノード名] フィールドに、「Create a work order」と入力します。
   d. [ガイダンス] フィールドで、「作業指示を作成」ガイダンスを選択します。
   e. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定] セクションで、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択して、入力をマッピングします。
   f. [保存して閉じる] を選択します。
3. ガイダンスを「500」パスに関連付けます。

自動翻訳

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

a. 「500」パスの [ノードの追加 **(Add node)]** を 選択します。

b. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案 **(Propose a guidance as an outcome)]** を選択して、ガイダンスノードを構成します。
ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。

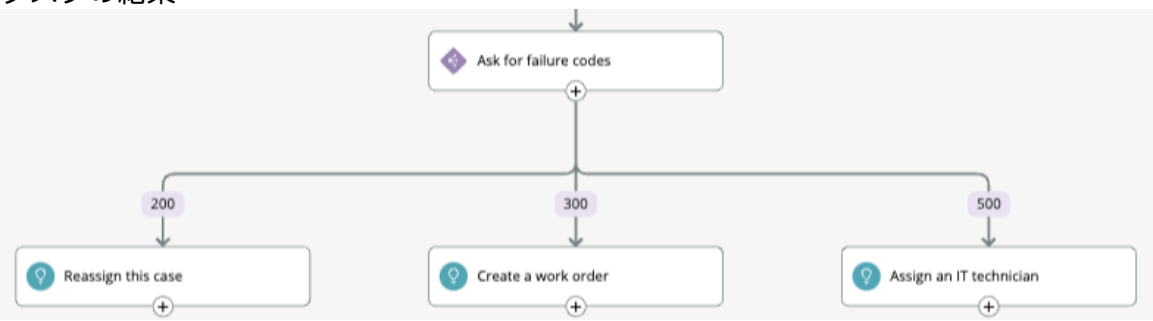
c. [ノード名] フィールドに、 「Assign an IT technician」と入力します。

d. [ガイダンス] フィールドで、「IT 技術者をアサイン (Assign IT technician)」ガイダンスを選択します。

e. [ユーザーに表示するフィールド入力をさらに設定] セクションで、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択して、入力をマッピングします。

f. [保存して閉じる] を選択します。

タスクの結果



「Troubleshoot **credit card transaction** failure」意思決定ツリーのアクティブ化

完成した意思決定ツリーを検証して有効化し、ケースレコードの Playbook で使用したり、 の推奨事項として Recommended Actions使用したりすることができます。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

完了した意思決定ツリーをアクティブにすると、情報の欠落、 ディシジョンツリービルダー 以前のノード入力の変更による無効な入力マッピング、ガイダンス入力の欠落などのエラーがチェックされます。すべてのエラーが解決されたら、意思決定ツリーを検証してアクティブ化できます。

アクティブ化された意思決定ツリーに変更を加えた場合は、かならず意思決定ツリーを再度アクティブ化して、更新された意思決定ツリーがワークスペースに表示されるようにしてください。

手順

1. ディシジョンツリービルダーで [アクティブ化] を選択します。
   - 意思決定ツリーにエラーがある場合は、エラーアイコンとアラートメッセージが表示されます。意思決定ツリーをアクティブ化する前に、エラーを解決する必要があります。詳細については、「での検証エラー通知 ディシジョンツリービルダー」を参照してください。
   - エラーがない場合は、確認ダイアログ ボックスが表示されます。
2. 確認ダイアログボックスで [今すぐ有効化 **(Activate now)]** を選択します。
   次に実行するアクションに関する指示を含む成功メッセージが表示されます。

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

自動翻訳

タスクの結果

- 意思決定ツリーのステータスが [非アクティブ] から [アクティブ] に変更されます。
- [アクティブ化] ボタンが無効になります。

次のタスク

- アクティブ化された意思決定ツリーを推奨事項として使用するように推奨アクションを設定します。推奨事項は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。詳細については、「ガイド付きディシジョン を Recommended Actions に追加」を参照してください。
- 有効化された意思決定ツリーをレコードタブで Playbook の一部として使用するように、プレイブック を構成します。詳細については、「ガイド付きディシジョン の Playbook への追加」を参照してください。

ガイド付きディシジョン **Experience** アプリケーションのインストール

admin ロールを持っている場合は、ガイド付きディシジョン Experience アプリケーション (sn_ga_exp) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Guided Decisions Experience アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ガイド付きディシジョン Experience とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- テーブル
- ロール
- ガイダンス

詳細については、「ガイド付きディシジョン Experience とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して ガイド付きディシジョン Experience アプリケーション (sn_ex_sp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

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

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

ガイド付きディシジョン **Experience** とともにインストールされるコンポーネント

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションとともに、数種類のコンポーネント (テーブル、ロール、ガイダンスなど) がインストールされます。

テーブル

ガイド付きディシジョン Experience をアクティブ化すると、次のテーブルがインスタンスに追加されます。

Guided Decisions Experience のアクティブ化で追加されたテーブル

テーブル	説明
意思決定ツリー [ga_decision_tree]	すべての意思決定ツリーの詳細を保存します。
意思決定ツリーノード [ga_decision_tree_node]	各意思決定ツリーのすべての意思決定ツリーノードの詳細を保存します。
意思決定の入力マッピング [ga_decision_input_mapping]	ソースノード、ソース入力、宛先ノード、宛先入力などの入力マッピングの詳細を保存します。
意思決定ツリーのバージョン [ga_decision_tree_version]	意思決定ツリーのバージョンをステータスとともに保存します。

ロール

ガイド付きディシジョン、ガイド付きディシジョン Experience および Recommended Actions プラグインをアクティブ化すると、次のロールがインスタンスに追加されます。

自動翻訳

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

Guided Decisions と **Recommended Actions** とともに追加されたロール

ロール	説明	含んでいるロール
意思決定ツリー作成者 [decision_tree_author]	意思決定ツリーを作成、表示、更新、および削除します。 注: このロールは、カスタマーサービスマネージャーに自動的に付与されます。	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • decision_tree_user 注: ガイド付きディシジョンプラグインに含まれます。
意思決定ツリーユーザー [decision_tree_user]	意思決定ツリーを表示します。 注: このロールは、カスタマーサービスエージェントに自動的に付与されます。	• decision_table_reader • sn_gd_guidance guidance_user 注: ガイド付きディシジョンプラグインに含まれます。
ガイダンスマネージャー [sn_gd_guidance.guidance_manager]	意思決定ツリーの結果であるガイダンスを作成、表示、更新、削除します。 注: このロールは、カスタマーサービスマネージャーに自動的に付与されます。	sn_gd_guidance guidance_user 注: ガイド付きディシジョン - Guidance プラグインに含まれます。
ガイダンスユーザー [sn_gd_guidance.guidance_use	ガイダンスを表示します。 注: このロールは、カスタマーサービスエージェントに自動的に付与されます。	uxframework_user 注: ガイド付きディシジョン - Guidance プラグインに含まれます。
Playbook 作成者 [pd_content_author]	サービスエージェントがワークスペースでアクセスするための意思決定ツリーとガイダンスを新規または既存の Playbook に追加します。	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_trigger_author
リソースジェネレーター作成者 [sn_nb_action.resource_generator_author]	リソースジェネレーターを構成します。	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

自動翻訳

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

Guided Decisions と **Recommended Actions** とともに追加されたロール (続く)

ロール	説明	含んでいるロール
		注: Recommended Actions プラグインに含まれます。
傾向定義作成者 [sn_nb_action.trend_definition_author]	傾向定義を構成します。	注: Recommended Actions プラグインに含まれます。

ガイダンス

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションには、次の表で説明されているガイダンスが含まれています。

Guided Decisions に関連するガイダンス

ガイダンス	説明
解決済みケースから解決策を適用	エージェントは、カードの [ケースを解決] ボタンをクリックすることで解決メモと解決コードを解決済みのケースから現在のケースの [クローズ情報] セクションにコピーして、推奨された解決済みケースから解決策を適用できます。現在のケースのステータスが [解決済み] に変更されます。
ワークアラウンドの連絡	エージェントは、カードの [ワークアラウンドの連絡] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、推奨問題レコードからワークアラウンドを連絡できます。 ガイダンスには、問題レコードのワークアラウンドが表示され、エージェントがメモを追加するためのメモフィールドが提供されます。ワークアラウンドとメモが作業メモに追加され、問題レコードが現在のケースにリンクされます。
ケースタスクを作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、そこに新しいケースタスクの件名を入力し送信して、現在のケースのケースタスクを作成できます。
作業指示書を作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックして、ケースの作業指示書を作成できま

自動翻訳

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

Guided Decisions に関連するガイダンス (続く)

ガイダンス	説明
	す。作業指示書タスクを作成し、タスクをサブタブで開きます。
既存の欠陥にリンク	エージェントは、カードの [欠陥にリンク] ボタンをクリックすることで欠陥をケースにリンクさせ、作業メモを更新して、既存の欠陥を現在のケースにリンクさせることができます。
既存の未解決ケースにリンク	エージェントは、カードの [このケースにリンク] ボタンをクリックすることで、オープンケースを現在のケースの親に設定し、現在のケースを既存のオープンケースにリンクさせることができます。
推奨事項を提供	エージェントが、指定された製品モデルへの製品のアップグレードを推奨できるようにします。
解決を提案	エージェントは、カードの [ソリューションを提案] ボタンをクリックして、ケースの解決メモと解決コードを入力できます。
顧客へのメッセージを読む	エージェントは、カードの [既読としてマーク] ボタンをクリックして作業メモにメッセージを追加することで、メッセージが読まれたことを通話中に顧客に示すことができます。
ケースを再アサイン	エージェントは、カードの [再アサイン] ボタンをクリックして、サイドパネルでガイダンスを開きメモを入力して、現在のケースを推奨アサイン先グループに再アサインすることができます。現在のケースが別のアサイン先グループに再アサインされ、作業メモが更新されます。
記事を確認して添付	エージェントは、カードの [記事を確認して添付] ボタンをクリックしてサイドパネルで記事を開き、推奨されたナレッジ記事をコンテキストサイドパネルで確認できます。 サイドパネルでは、エージェントは次のことを実行できます。 • 記事をレビューする。 • 記事をケースに添付する。 • 記事を役に立つとマークする。 • 記事をサブタブで開く。

自動翻訳

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

ガイダンスと意思決定ツリーの構成

ガイダンスと意思決定ツリーを構成して、顧客の問題をより迅速に解決し、標準化された解決策を提供します。

意思決定ツリーは、サービスエージェントが順を追って作業するための、構造化されたトラブルシューティングプロセスです。詳細については、「Guided Decisions を設定する」を参照してください。

構成プロセスは、次の表に示すタスクで構成されます。

ガイダンスおよび意思決定ツリーの構成タスク

ステップ	説明
でのガイダンスの作成 コア UI	エージェントにアクションを提供するためのガイダンスを構成します。
ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成	エージェントが顧客の問題をトラブルシューティングするために使用できる意思決定ツリーを構成します。 意思決定ツリーはディシジョンツリービルダーでのみ作成できます。
コア UI での意思決定ツリーの編集	コア UI を使用して作成した意思決定ツリーを編集し、トラブルシューティングプロセスを改善または拡張します。 コア UI では、既存の意思決定ツリーの編集のみがサポートされています。意思決定ツリーはディシジョンツリービルダーでのみ作成できます。
ガイド付きディシジョン を Recommended Actions に追加	意思決定ツリーを推奨アクションに追加して、エージェントがレコードコンテキストに基づいてトラブルシューティングプロセスで関連するアクションを実行できるようにします。
ガイド付きディシジョン の Playbook への追加	意思決定ツリーを Playbook に追加して、エージェントがケースのトラブルシューティングプロセスで解決策を提供できるようにします。
ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加	に意思決定ツリー サービスポータルを追加して、内部ユーザーがセルフサービスを活用したり、問題のトラブルシューティングを行ったりできるようにします。

でのガイダンスの作成 コア **UI**

でガイダンスを作成して、ガイダンスを意思決定ツリーのガイダンス コア UI ノードにリンクできるようにします。たとえば、エージェントは、ナレッジ記事を添付したり、問題の解決を支援するソリューションを顧客に提案したりできます。

始める前に

必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

このタスクについて

プレビュー情報は、コンテキストサイドパネルのRecommended Actionsカードに表示されます。プレビューエクスペリエンスは、エージェントが起動する前に推奨事項のプレビューを表示できる、Recommended Actionsにのみ適用されます。

自動翻訳

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

Playbook にプレビューエクスペリエンスはありません。意思決定ツリーが埋め込まれており、Playbook で既に起動されていると見なされるためです。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > ガイダンス.
2. ガイダンスを作成します。
   a. [ガイダンス] リストで [新規] を選択します。
   b. [名前] フィールドに、ガイダンスの名前を入力します。
   c. [説明]フィールドに、ガイダンスの簡単な説明を入力します。
   d. オプション: [複数のユーザーが使用できるアクション] チェックボックスをオンにして、ケースの作業を行っている複数のエージェントがガイダンスを利用できるようにします。
   このオプションが選択されていない場合、1 人のエージェントのみがガイダンスを使用できます。最初のエージェントがガイダンスを使用していて、ステータスが [進行中]、[完了]、または [エラー] の場合、他のエージェントはこのガイダンスを表示できません。
   e. オプション: [ユーザーに ガイダンスの再実行を許可] を選択して、エージェントが前のノードに戻ったり、前のノードを編集したり、ガイダンスを再実行したりできるようにします。
3. ガイダンスの入力を 1 つ以上作成します。
   入力は、システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報です。ガイダンスプレビューエクスペリエンスやガイダンスアクションなど、複数の場所で入力を使用できます。
   a. [ガイダンス入力] タブで、[新規] を選択します。
   b. [ラベル] フィールドに、入力の名前を入力します。
   c. [タイプ] フィールドで入力のフィールドタイプを選択します。
   選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。
   d. ガイダンス入力でエージェントがフィールドへの情報の追加などのアクションを実行する必要がある場合は、[フォームフィールドですか] チェックボックスをオンにします。
   e. オプション: [デフォルト値] に入力します。
   f. [送信] を選択します。
4. オプション: ガイダンスの出力を 1 つ以上作成します。
   出力は、ガイダンスアクションの目的の結果です。たとえば、ガイダンスアクションがケースタスクを作成する場合、そのアクションの出力は作成されたケースタスクへの参照を返すことができます。
   a. [ガイダンス出力] タブで [新規] を選択します。
   b. [ラベル] フィールドに、出力の名前を入力します。

自動翻訳

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

c. [タイプ] フィールドで出力のフィールドタイプを選択します。
選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。

d. オプション: [デフォルト値] に入力します。

e. [送信] を選択します。

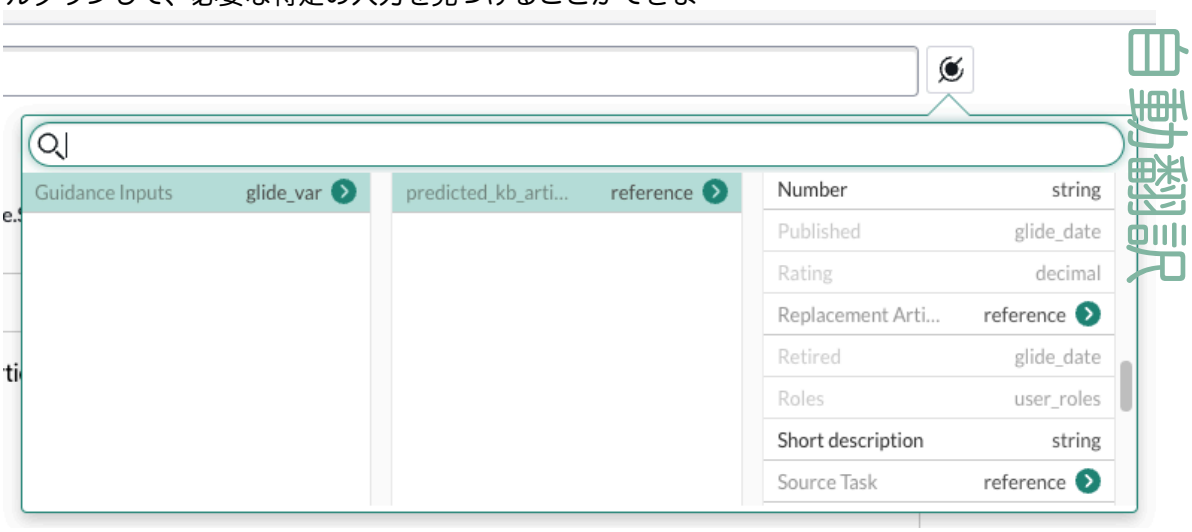
5. プレビューエクスペリエンスを構成します。

a. [プレビューエクスペリエンス **(Preview Experience)]** タブを選択します。

b. [プレビュータイトル] フィールドで、ガイダンスプレビューのタイトルを静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせとして追加します。

- 静的テキストを入力するには、フィールドにテキストを入力します。
- 動的コンテンツを入力するには、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン (ピル) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。

  ドリルダウンして、必要な特定の入力を見つけることができます。

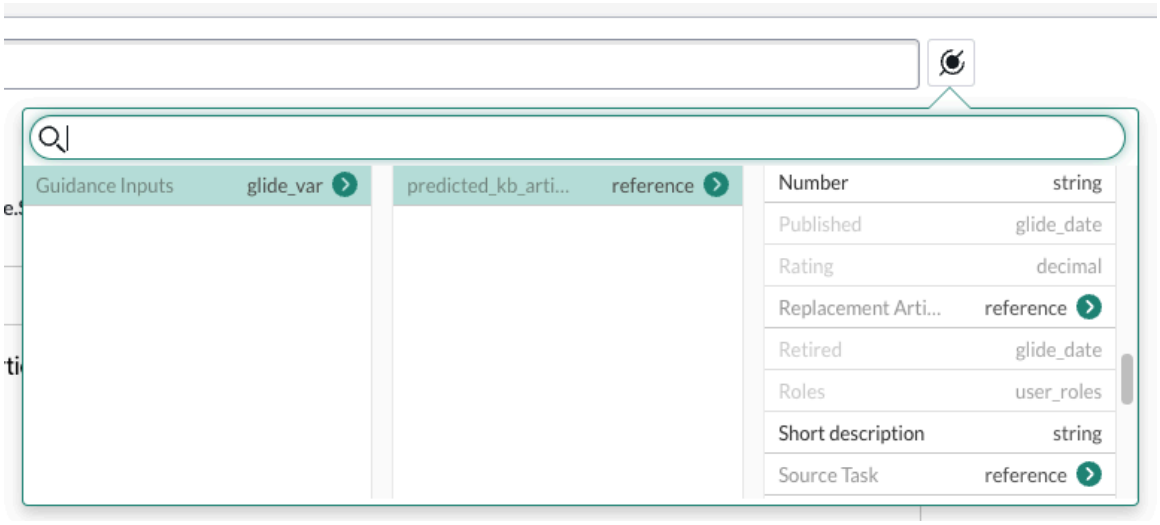


このフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツをフィールド値として選択するには：

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

i. [プレビュータイトル] フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択します。

ii. リストからガイダンス入力を選択します。必要な入力を見つけるために、別のレベルにドリルダウンできます。



c. [表示するフィールド] フィールドで、ガイダンスプレビューに表示するフィールドを選択します。

d. [メッセージ] フィールドで、ガイダンスプレビューのメッセージを作成します。
リッチテキストエディターで利用可能なツールを使用して、メッセージを作成し、書式設定します。このフィールドには、テキストと HTML コンテンツ (画像、ビデオ、リンクなど) を含めることができます。

6. [送信] を選択します。

次のタスク
ガイダンス詳細エクスペリエンスの構成 (Recommended Actionsカード用)。

ガイダンス詳細エクスペリエンスの構成

推奨アクションまたは Playbook でユーザーに表示されるガイダンスのタイトルと説明を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

このタスクについて
詳細情報は、Playbook、コンテキストサイドパネル、または Recommended Actions for Customer Service のサブタブに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > ガイダンス.
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [詳細エクスペリエンス (Detail Experience)] タブで、ガイダンスの詳細エクスペリエンスを構成します。
詳細エクスペリエンスは、コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開いたガイダンスに表示されるメッセージです。

自動翻訳

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

a. [タイトル] フィールドに、詳細ビューのガイダンスのタイトルを追加します。

b. [ガイダンスメッセージ] フィールドに、詳細ビューのメッセージを入力します。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

- UI ビルダー でのガイダンスプレビューエクスペリエンスのカスタマイズ
- UI ビルダー でのガイダンス詳細エクスペリエンスのカスタマイズ

ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションと Recommended Actions for Customer Service アプリケーションのどちらを使用している場合でも、ガイダンスを構成するプロセスは同じです。

ガイダンスのガイダンスアクションの作成

ケースまたは問題を解決するためにエージェントが実行できるアクションを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_gd_guidance.guidance_manager

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > ガイダンス.

2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。

3. [ガイダンスアクション] フォームセクションで [新規] をクリックします。

4. [ガイダンスアクション] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ガイダンス	このアクションが関連付けられているガイダンス。このフィールドは読み取り専用です。
アクションラベル	このガイダンスアクションの名前。
アクションへのコールのラベル (Call to Action Label)	コンテキストサイドパネルの推奨事項カードに表示されるアクションボタンのラベル。たとえば、[記事のレビューと添付 **(Review and attach article)]** や [ソリューションを提案] などです。
アクションの動作 (Action Behavior)	ガイダンスアクションに対して選択された動作： ○ シングルクリック：シングルクリックでアクションを開始して完了し、カードはサイドパネルの [履歴] タブに移動します。ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 ○ コンテキストサイドパネルで開く：サイドパネル内の詳細ビューでアクションが開きます。エージェントは、ナレッジベース記事の内容の確認など、サイドパネルで詳細を確認できます。 ○ サブタブで開く：アクションが別のタブで開きます。 すべてのアクション動作タイプのプレビューエクスペリエンスを構成し、サブタブまたはコンテキストサイドパネルで開くアクションの詳細ビューを構成できます。詳細については、「ガイダンス詳細エクスペリエンスの構成」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開くアクションは、進行中ステータスに移行しません。アクションは、エージェントが詳細ビューでアクションボタンをクリックした場合にのみ、進行中ステータスまたは完了ステータスに移行します。
プライマリ	ガイダンスアクションをプライマリアクションとして指定します。このフィールドはデフォルトで有効になっています。 プライマリアクションは、エージェントが実行する必要があるアクションを強調表示し、そのアクションを推奨事項カードでボタンとして使用できるようにします。 **注:** ガイダンスには、1 つのプライマリガイダンスアクションのみを指定できます。 このフィールドが選択されていない場合、ガイダンスアクションは、推奨事項カードのその他のアクションメニューから使用できるセカンダリアクションになります。
アプリケーション	このガイダンスアクションが関連付けられているアプリケーション。このフィールドは読み取り専用です。
ガイダンスアクションの自動化	このガイダンスアクションが関連付けられているフロー。
順序	アクションの順序。
完了メッセージ	ガイダンスアクションが完了したときに推奨事項カードの上部に表示されるメッセージ。「**KB** 記事が共有されました **(KB article was shared)**」など。

5. [ガイダンスアクションの自動化] フィールドで選択したフローに応じて、フロー入力とガイダンス出力を設定できます。
   - [自動化フロー入力] タブで、フロー入力を構成します。
   - [ガイダンス出力] タブで、出力を構成します。

     これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にあるピルピッカーアイコン ( ) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
6. [送信] を選択します。

次のタスク

ガイダンスノードを構成し、作成したガイダンスをこのノードにリンクして、 エージェントにアクションを提供します。

での意思決定ツリーの作成 コア **UI**

エージェントが顧客の問題をトラブルシューティングするために使用できる意思決定ツリーを作成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
デシジョン ツリーは、 コア UI最初に に作成されます。次に、を使用して ディシジョンツリービルダー 開始ノードを構成し、ノードとパスを追加して意思決定ツリーを構築します。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. [意思決定ツリー] ページで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

意思決定ツリーフォーム

フィールド	説明
名前	意思決定ツリーの内部名。
アクションラベル	Recommended Actionsカードのアクションへのコールボタンのラベル。
説明	Recommended Actionsカードに表示する意思決定ツリーの説明。
タイトル	エンドユーザーまたはエージェントがワークスペースで表示する意思決定ツリーの外部名。 [タイトル] フィールドが空の場合、内部名はRecommended Actionsカードに外部名として表示されます。
[却下] ボタンを表示します	意思決定ツリーのフローをキャンセルする [却下] ボタンを表示または非表示にします。このフィールドはデフォルトでオンになっています。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
意思決定ツリーレコードと開始ノードが作成されます。

次のタスク
の開始ノードを構成して、 質問または指示の初期セット を ディシジョンツリービルダーの意思決定ツリーに追加します。

ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成

ノーコードのビジュアル ディシジョンツリービルダーを使用して意思決定ツリーを構成します。これは、トラブルシューティングプロセスにおけるノードとそのパスを図式的に表現するためのキャンバスを提供します。

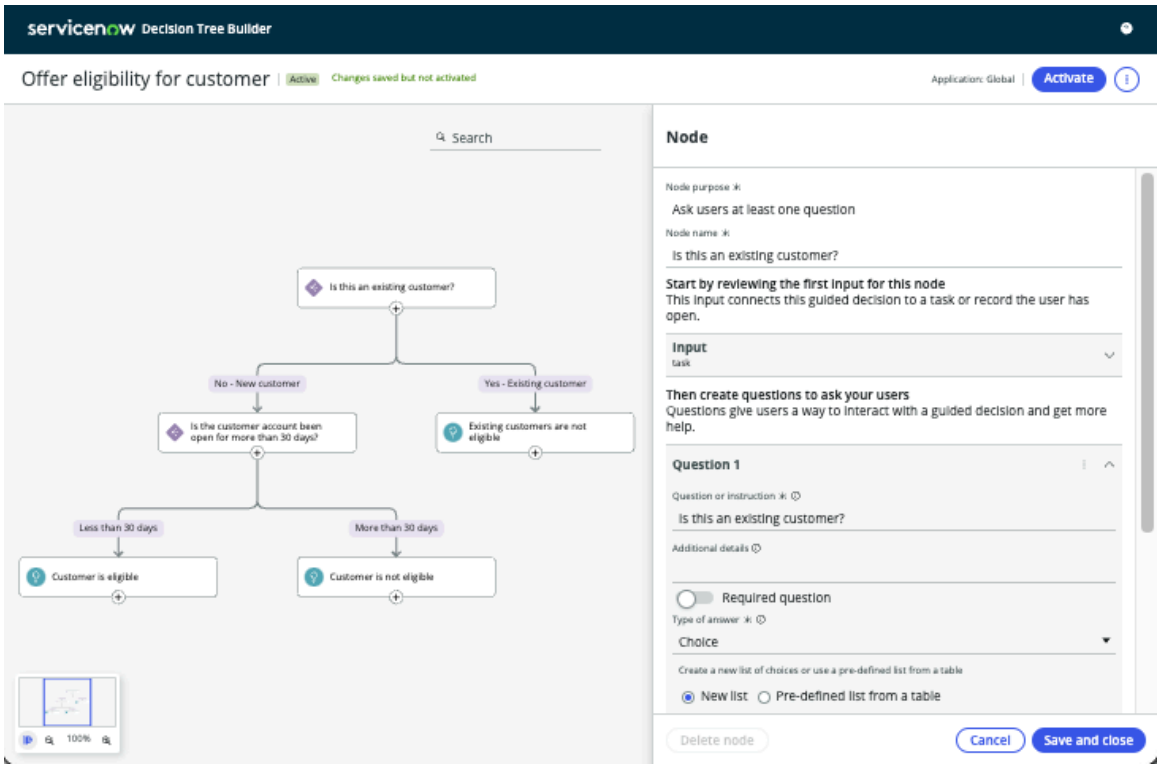
プロセスオーナーまたはビジネスアナリストは、ノードを追加し、パスを定義し、 を使用して ディシジョンツリービルダーガイダンスを添付することによって、意思決定ツリーを構成できます。詳細については、「意思決定ツリーノード」を参照してください。

単一のアクションで意思決定ツリーを検証してアクティブ化できます。詳細については、「意思決定ツリーのアクティブ化」を参照してください。

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

自動翻訳

ディシジョンツリービルダーのキャンバス



ディシジョンツリービルダー へのアクセス

意思決定ツリーレコードの [**Open in Builder**] ボタンを選択することでアクセスできますディシジョンツリービルダー。

質問ノードとガイダンスノードの構成

新規ノードは、質問ノードまたはガイダンスノードとして構成できます。開始ノードまたは質問ノードに複数の質問がある場合は、質問を削除したり、質問の順序を変更したりできます。詳細については、「意思決定ツリーへの質問または指示の追加」を参照してください。

ガイダンスノードは、顧客の問題を解決またはエスカレーションするためのアクションをエージェントに提供します。利用可能なガイダンスのリストからガイダンスを選択するか、コア UI でガイダンスを作成できます。その後、静的な値を入力してガイダンス入力を構成するか、前のノードからの入力を再利用できます。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。

リンクノード

新しいノードをリンクノードとして構成して、子意思決定ツリーを現在の意思決定ツリーにリンクできます。このリンクは、特定の条件が満たされたときに、プライマリ意思決定ツリーの実行を別の意思決定ツリーに接続します。詳細については、「有効化された意思決定ツリーをこの意思決定ツリーにリンク」を参照してください。

次のノードのパスの作成

意思決定ツリー内のパスは、あるノードを別のノードに接続します。各パスをいつ取る必要があるかを定義する条件を設定できます。特定の回答を選択して、パスの条件にすることができます。パスの優先順位は、パスとパスの間の優先順位を設定します。

詳細については、「意思決定ツリーに表示される次のノードの決定」を参照してください。

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

自動翻訳

ノードまたはパスの編集

ノードの入力とそのパスを編集するときは、次のノードも更新してください。これらの入力からのデータを再利用する可能性があるためです。

ノードまたはパスの削除

ノードまたはパスの削除については、次の点に注意してください。

- パスまたはノードに接続されていないリーフノードは削除できます。
- リーフノードを削除すると、ノードは意思決定ツリーから削除されますが、削除されたノードの前のパスの構成はそのまま残ります。
- 中間ノードやパスは削除できません。
- ガイダンスノードの後に質問ノードを削除すると、質問ノードとパスの両方が削除されます。

入力のリンク

あるノードから別のノードに入力をリンクして、前のノードからの入力値を再利用できます。リンクされた入力を使用してパス条件を作成できます。質問ノードまたはガイダンスノードの入力マッピングの詳細については、「意思決定ツリーノードの入力のリンク」を参照してください。

詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。

関連情報

での検証エラー通知 ディシジョンツリービルダー

意思決定ツリーのアクティブ化

以前にアクティブ化されていた意思決定ツリーのバージョンに戻す

意思決定ツリーへの質問または指示の追加

顧客に尋ねる質問または顧客に伝える指示を追加し、ディシジョンツリービルダーの開始ノードで回答タイプを設定します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

開始ノードは、意思決定ツリーの最初のノードです。タスク入力と少なくとも 1 つの質問または指示が含まれています。顧客に尋ねる 1 つ以上の質問、または顧客に伝える指示を設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで [新しいノード **(New node)]** を選択します。
5. [ノード名] フィールドに、開始ノードの名前を入力します。
6. オプション: [参照テーブル] フィールドで、レコードタイプのテーブルを選択します。

   (Optional) タスク入力用に選択するテーブルは、必ずしもタスクテーブルである必要はありません。たとえば、ワークスペースでこの意思決定ツリーを推奨するには、レコードコンテキストのケーステーブル、インシデントテーブル、またはインタラクションテーブルを選択できます。

自動翻訳

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

> **注:**
> Recommended Actions のコンテキストレコードの参照テーブルと同じテーブルを選択する必要があります。

7. [質問 1] セクションに、顧客への質問または指示を入力します。
8. オプション: [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを選択して、この質問を必須の質問にします。
9. オプション: [その他詳細 **(Additional details)**] フィールドに、質問または指示に関連する詳細を入力します。
10. 質問に対する回答のタイプを選択します。

    回答タイプの説明については、「質問の応答タイプ」を参照してください。

    質問に対する顧客からの回答は、入力マッピングを介して他のノードやパスに渡すことができます。
11. オプション: 入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。
    詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。
12. オプション: 質問または指示をさらに追加します。
13. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク

意思決定ツリーに表示される次のノードの決定

質問の応答タイプ

エージェントが意思決定ツリー内の質問に対する回答を提供するために利用できる回答タイプは複数あります。

回答のタイプ

選択肢	説明
選択肢	選択肢のリスト。リストタイプは次のとおりです。 • 新規リスト：新しい選択リスト • テーブルの事前定義されたリスト **(Pre-defined list from a table)**：選択したテーブルの既存の選択リスト リストの最初の選択肢として「なし」を使用します **(Use "None" as the first choice in the list)**：リストのデフォルト値として [なし] を追加するオプション。
日付	「YYYY-MM-DD」形式の日付
日付/時刻	「YYYY-MM-DD HH:MM:SS」形式の日時
10 進数	小数点を含む数値。
整数	小数点を含まない数値。
参照	別のテーブルからフィールドへの参照。この回答タイプを選択すると、次のフィールドが表示されます。

自動翻訳

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

回答のタイプ (続く)

選択肢	説明
	• 参照テーブル：フィールドを選択するためのテーブル。 • フィルターを適用 **(Apply a filter)**：検索結果をフィルタリングする条件。 たとえば、インシデントテーブルの [発信者] フィールドは、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照です。
文字列	テキストの行。この回答タイプを選択すると、次のフィールドが表示されます。 最大文字数：テキスト文字列の長さの制限。
True/False	条件が true か false かをユーザーが示すことができるチェックボックス。選択すると、値 true が返されます。

意思決定ツリーに表示される次のノードの決定

意思決定ツリーで次の質問またはガイダンスをいつ表示するかの条件を設定するパスをディシジョンツリービルダーで構成します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

任意の質問ノードから 2 つ以上のパスを作成できます。

ガイダンスノードの後に配置できる質問ノードは 1 つのみであるため、パス構成は必要ありません。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、[パスを追加] アイコン (⊕) をノード上で選択します。
   新しいパスと新しいノードがキャンバスに追加されます。
5. 新しいパスを選択します。
6. パスの名前を入力します。
7. [パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに、このパスの優先順位を入力します。
   優先順位の値が最も小さいパスが最初に実行されます。
8. 前のノードからの質問、演算子、および入力値を選択して、1 つ以上の条件を設定します。
   たとえば、回答タイプが整数の場合、顧客が提供する値が条件で指定した値より大きい場合に、このパスを使用する必要があるという条件を設定できます。

   直接の親ノードの入力にアクセスできるのは、パスの条件を設定しているときのみです。
9. オプション: 質問ノードに複数の質問がある場合は、[新しい条件セット] を使用して、回答の組み合わせに対して複雑な条件を定義します。
10. [保存して閉じる] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
意思決定ツリーの構築を続行します。

- 次の質問を追加します。詳細については、「意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加」を参照してください。
- エージェントにガイダンスを提供します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。

意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加

ディシジョンツリービルダー で質問ノードを構成して、フォローアップの質問または指示を追加します。これらの質問に回答すると、ガイダンスまたは追加の質問セットが表示されます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択して、新しいノードを追加します。
5. [ノードの追加 **(Add node)**] を選択します。
6. ポップアップウィンドウで、[ユーザーに少なくとも **1** つ質問をする **(Ask users at least one question)**] を選択して、質問ノードを構成します。
7. ノードの名前を入力します。
8. [質問 1] セクションに、顧客への質問または指示を入力します。
9. オプション: [必須の質問 **(Required question)**] フィールドを有効にして、この質問を必須の質問にします。
10. オプション: [その他詳細 **(Additional details)**] フィールドに、質問または指示に関連する詳細を入力します。
11. 回答のタイプを選択します。

    回答タイプの説明については、「質問の応答タイプ」を参照してください。

    顧客からの回答は、入力マッピングを介して他のノードやパスに渡されます。
12. オプション: 入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。
    詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。
13. オプション: 質問または指示をさらに追加します。
14. [保存して閉じる] を選択します。

次のタスク
意思決定ツリーの構築を続行します。

- 次の質問を追加します。詳細については、「意思決定ツリーへの一連のフォローアップ質問または指示の追加」を参照してください。
- エージェントにガイダンスを提供します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。

自動翻訳

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

意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供

ディシジョンツリービルダーでガイダンスノードを構成して、エージェントが次に何をすべきかについて推奨事項を表示できるようにします。

始める前に

使用するガイダンスが存在することを確認するか、作成します。詳細については、「でのガイダンスの作成 コア UI」を参照してください。

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

注:
ガイダンスの作成時に [ユーザーにガイダンスの再実行を許可する] フィールドが選択されている場合、ユーザーはガイダンスを再実行するか、ランタイムエクスペリエンスで前の質問ノードの回答に戻って変更できます。

ガイダンスの入力と出力を次の質問ノードにリンクできます。

利用可能なガイダンスのリストからガイダンスを選択してガイダンスノードにリンクするか、コア UI で新しく作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択して、新しいノードを追加します。
5. [ノードの追加 **(Add node)]** を選択します。
6. ポップアップウィンドウで、[ガイダンスを結果として提案] を選択してガイダンスノードを構成します。
   ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。
7. ノードの名前を入力します。
8. [ガイダンス] フィールドで、ガイダンス名の入力を開始し、リストから選択してガイダンスを選択します。
9. [このガイダンスにデータを渡すようにフィールド入力を設定 **(Set field inputs to pass data into this guidance)]** セクションのガイダンス入力に特定の値を入力します。
   これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値など)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン (⇱) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
10. オプション: [ユーザーに表示するフィールドの入力をさらに設定 **(Set more field inputs to show to users)]** セクションで、ガイダンス入力のプレースホルダー値を入力します。
    エージェントは、プレースホルダー値の代わりに自分の情報を使用できます。これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値など)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にある [入力のリンク (Link input)] アイコン (⇱) を選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
11. [保存して閉じる] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
ガイダンスノードの後に、次のノードとして質問ノードを追加できます。

有効化された意思決定ツリーをこの意思決定ツリーにリンク

で ディシジョンツリービルダー特定の条件が満たされたときに、リンクノードをネストして、意思決定ツリーを呼び出します。ネストされたツリーを使用して複雑なトラブルシューティングを実行し、既存の意思決定ツリーを再利用します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、ノードの [パスを追加] アイコン (⊕) を選択して、新しいノードを追加します。
5. [ノードの追加 **(Add node)]** を選択します。
6. ポップアップウィンドウで、[意思決定ツリーをリンク] を選択してリンクノードを構成します。
7. ノードの名前を入力します。
8. [子意思決定ツリー] フィールドで、有効化された意思決定ツリーを選択します。
9. 値を入力するか入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。
   詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。
10. [保存して閉じる] を選択します。

意思決定ポイントでの回答の再利用

ディシジョンツリービルダーで入力をリンクして、前のノードからの回答を再利用します。たとえば、ローン申請を処理する意思決定ツリーでは、複数の意思決定ポイントで顧客の給与に関連する入力を再利用して、ローンの適格性を判断できます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
リンクされた入力を使用してパス条件を作成できます。

入力マッピングと入力マッピングに関連する例外の詳細については、「意思決定ツリーノードの入力のリンク」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダー で、入力をマッピングするノードを選択します。

自動翻訳

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

さまざまなノードとアクション

ノードタイプ	アクション
質問ノード	**a.** 質問を入力し、回答のタイプを選択します。 **b.** [以前のデータを再利用するために入力をリンク **(Link inputs to reuse prior data)]** を選択します。 **c.** [入力のリンク (Link input)]アイコン ( ) を使用して、この質問で再利用したい前のノードと入力を選択します。 注: 回答が再利用される質問は、実行時に自動的に回答されます。
ガイダンスノード	**a.** リストからガイダンスを選択します。 **b.** [入力のリンク (Link input)]アイコン ( ) を使用して、ガイダンスで再利用したい前のノードと入力を選択します。
リンクノード	**a.** リストから子ツリーを選択します。 **b.** リンク入力アイコン (リンク) を選択して、前のノードと、子ツリーの開始ノードで再利用する入力を選択します。

5. [保存して閉じる] を選択します。

意思決定ツリーのアクティブ化

完了した意思決定ツリーをアクティブ化して、を使用してプレイブックRecommended Actions for Customer Serviceサービスポータル作成された Playbook で使用するようにします。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

意思決定ツリーをアクティブにすると、ディシジョンツリービルダーは、情報の欠落、以前のノード入力の変更による無効な入力マッピング、ガイダンス入力の欠落などのエラーをチェックします。すべてのエラーが解決されたら、意思決定ツリーをアクティブ化できます。

アクティブ化された意思決定ツリーに変更を加えた場合は、かならず意思決定ツリーを再度アクティブ化して、更新された意思決定ツリーがワークスペースに表示されるようにしてください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.

2. アクティブ化する意思決定ツリーを選択します。

3. [ビルダーで開く] を選択します。

4. ディシジョンツリービルダーで [アクティブ化] を選択します。

自動翻訳

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

- 意思決定ツリーにエラーがある場合は、エラーアイコンとアラートメッセージが表示されます。意思決定ツリーをアクティブ化する前に、エラーを解決する必要があります。詳細については、「での検証エラー通知 ディシジョンツリービルダー」を参照してください。
- エラーがない場合は、意思決定ツリーをアクティブ化するための確認ダイアログボックスが表示されます。

5. 確認ダイアログボックスで [今すぐ有効化 **(Activate now)**] を選択します。
次に実行するアクションに関する指示を含む成功メッセージが表示されます。

タスクの結果

- 意思決定ツリーのステータスが、非アクティブからアクティブに変わります。
- [アクティブ化] ボタンが無効になります。

次のタスク

- アクティブ化された意思決定ツリーを推奨事項として使用するように推奨アクションを設定します。推奨事項は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。詳細については、「ガイド付きディシジョン を Recommended Actions に追加」を参照してください。
- 有効化された意思決定ツリーをレコードタブで Playbook の一部として使用するように、プレイブック を構成します。詳細については、「ガイド付きディシジョン の Playbook への追加」を参照してください。
- サービスポータル内部ユーザーにトラブルシューティングプロセスを提供するために、有効化された意思決定ツリーを使用するようにページを構成します。詳細については、「ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加」を参照してください。

以前にアクティブ化されていた意思決定ツリーのバージョンに戻す

アクティブ化されていない意思決定ツリーの変更を破棄し、意思決定ツリーを最後にアクティブ化したバージョンに戻します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. その他のオプションアイコン (⋮) を選択し、[最新バージョンを破棄 **(Discard latest version)**] を選択します。

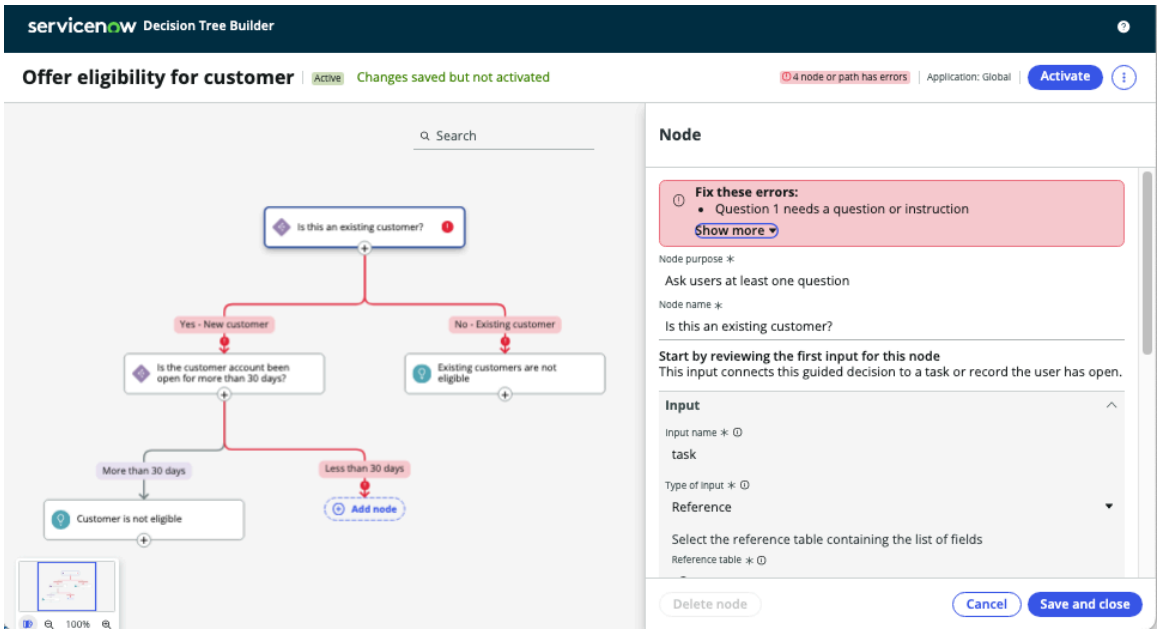
タスクの結果
意思決定ツリーは、最後にアクティブ化されたバージョンに戻ります。

での検証エラー通知 ディシジョンツリービルダー

で意思決定ツリー ディシジョンツリービルダー を構築およびアクティブ化する際に発生する可能性があるエラーの通知を使用すると、エラーから簡単に回復できます。

自動翻訳

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



エラー表示

ノードまたはパスに欠損値や誤った構成がある場合、ノードまたはパスを保存するとき、または意思決定ツリーをアクティブ化するときに、検証時にエラーが表示されることがあります。

エラーは次の方法で示されます。

- エラーのあるノードとパス上のエラーアイコン
- エラーが発生したノードとパスの数を右上隅に示しているラベル
- 選択したノードまたはパスのエラーのリストを示すサイドパネルのアラートメッセージ

さまざまなノードとパスのエラー、およびエラーからの回復方法の詳細については、「」を参照してください 妥当性検証エラー。

妥当性検証エラー

要素の保存中または意思決定ツリーのアクティブ化中に、ノードとパスの情報の欠落や不正確な情報が原因で、いくつかのタイプのエラーが表示されます。

質問ノードエラー

質問ノードのエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このノードには一意の名前が必要です	[ノード名] フィールドに名前を入力します。
このノードの質問は一意である必要があります	[質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに一意の質問または指示を入力します。
このノードには、ユーザーに尋ねる質問が必要です	[質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに一意の質問または指示を入力します。
タスク入力には、レコードに関するデータを渡すための参照テーブルが必要です	タスク入力の [参照テーブル] フィールドでテーブルを選択し、この意思決定ツリーが実行されるレコードに関するデータを渡します。

自動翻訳

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

質問ノードのエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
質問 {番号} には質問または指示が必要です (Question {number} needs a question or instruction)	[質問または指示 **(Question or instruction)**] フィールドに質問または指示を入力します。
質問 {番号} には回答タイプが必要です (Question {number} needs an answer type)	[回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドで、予想される回答の入力タイプを選択します。
質問 {番号} には回答の選択肢が必要です (Question {number} needs answer choices)	選択肢の回答タイプには、選択リストが必要です。[ラベル] フィールドと [値] フィールドに値を入力してリストを構成します。選択肢はいくつでも追加できます。
質問 {番号} には回答文字列の文字数制限が必要です (Question {number} needs an answer-string character limit)	[最大文字数 **(Maximum number of characters)**] フィールドに文字数制限を入力します。
質問 {番号} の回答のタイプが存在しません (Type of answer in Question {number} doesn't exist)	[回答のタイプ **(Type of answer)**] フィールドに入力した回答タイプが有効ではありません。リストから回答のタイプを選択します。詳細については、「質問の応答タイプ」を参照してください。
質問 {番号} には、回答の選択肢テーブルと選択肢フィールドが必要です (Question {number} needs a choice table and choice fields for the answer(s))	選択肢回答タイプの [テーブルから事前定義されたリスト **(Pre-defined list from a table)**] オプションでは、選択肢を再利用するための選択肢テーブルと選択フィールドを指定する必要があります。[選択肢テーブル] フィールドおよび [選択肢フィールド] フィールドで、テーブルフィールドとリストフィールドをそれぞれ選択します。
質問 {番号} の選択肢テーブルが存在しません (Choice table in Question {number} doesn't exist)	[選択肢テーブル] フィールドに有効なテーブル名を入力します。
質問 {番号} には、回答の参照テーブルが必要です (Question {number} needs a reference table for the answer(s))	参照入力タイプでは、参照テーブルを選択する必要があります。[参照テーブル] フィールドでテーブルを選択し、別のテーブルのフィールドへの参照を格納する参照フィールドを回答タイプとして追加します。
質問 {番号} の参照テーブルが存在しません (Reference table in Question {number} doesn't exist)	[参照テーブル] フィールドに有効なテーブル名を入力します。
このノードの後にパスを追加する必要があります	質問ノードには、次の質問またはガイダンスノードを追加するためのパスが必要です。キャンバスで質問ノードに [パスを追加] アイコン⊕を選択して、新しいパスを追加します。
回答タイプが一致しないため、質問 {番号} でリンクした入力は有効ではありません。(The input you linked in Question {number} isn't valid because of mismatched answer types.) この入力のリ	前のノードで質問の回答タイプを変更すると、現在のノードの質問からの入力マッピングは無効になります。

自動翻訳

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

質問ノードのエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
ンクを解除したり、新しい入力をリンクしたり、この質問の回答タイプを変更したりすることができます。	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 前のノードで変更された回答タイプと一致するようにこの質問の回答タイプを変更するか、一致する質問を追加します。 3. [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択して、入力をリンクします。
質問 {番号} にリンクした入力は、最近のノードの変更後、存在しなくなりました。(The input you linked to Question {number} no longer exists after recent node changes.) このエラーを修正するには、この入力のリンクを解除してください。	リンクを削除して入力のリンクを解除します。
質問 {番号} にリンクした入力は、前のノードとの参照テーブルが一致しないため、有効ではありません。(The input you linked in Question {number} isn't valid because of mismatched reference tables with a prior node.) テーブルは同じレベルまたは子レベルで一致する必要があります。	現在の質問ノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。 1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 必要に応じて、同じレベルまたは子レベルで一致する参照テーブルを選択します。 3. [入力のリンク (Link input)] アイコン ( ) を選択して、参照入力を再度リンクします。

ガイダンスノードエラー

ガイダンスノードのエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このノードには一意の名前が必要です	[ノード名] フィールドに名前を入力します。
このノードにはガイダンスが必要です (This node needs a guidance)	ガイダンスノードはガイダンスにリンクする必要があります。既存のガイダンスを選択するか、作成します。 • [ガイダンス] フィールドのリストから使用可能なガイダンスを選択します。 • [ガイダンスを作成] アイコンを選択して、ガイダンスを作成します [ガイダンス] ⊕コア UIを作成] アイコン。詳細については、「でのガイダンスの作成 コア UI」を参照してください。

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

ガイダンスノードのエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
このガイダンスの入力を設定する必要があります	選択したガイダンスのガイダンス入力を構成します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。
{ガイダンス入力名} の入力は、前のノードとの参照テーブルが一致しないため、有効ではありません。({Guidance input name} input isn't valid because of mismatched reference tables with a prior node.) テーブルは同じレベルまたは子レベルで一致する必要があります。	現在のガイダンスノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。 1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. (🔗) アイコンを選択して入力を再度リンクするか、静的な値を入力します。
{ガイダンス入力名} にリンクした入力は、最近のノードの変更後、存在しなくなりました。(The input you linked to {Guidance input name} no longer exists after recent node changes.) このエラーを修正するには、この入力のリンクを解除してください。	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. [入力のリンク (Link input)] アイコン (🔗) を選択して、入力を再度リンクするか、静的な値を入力します。
以前のノードが変更されたため、このガイダンスの入力をリセットする必要があります	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 必要に応じて、[入力のリンク (Link input)] アイコン (🔗) を選択して、前のノードから新しい回答タイプをリンクするか、静的な値を入力します。

ノードのエラーと警告のリンク

ノードのリンクにおけるエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このノードには一意の名前が必要です	[ノード名] フィールドに名前を入力します。
このノードには子ツリーが必要です	リンクノードは子ツリーにリンクする必要があります。有効化された意思決定ツリーを選択するか、作成します。 • [子意思決定ツリー] フィールドのリストから、有効化された意思決定ツリーを選択します。 • で意思決定ツリーを作成するには、[意思決定ツリーコア UIを作成] アイコンを選択します。 [子

自動翻訳

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

ノードのリンクにおけるエラーの解決 (続く)

エラーメッセージ	解決
	意思決定ツリー] フィールドで⊕。詳細については、「での意思決定ツリーの作成 コア UI」を参照してください。
子意思決定ツリーの入力をこの意思決定ツリーに正しくマッピングする必要があります。	子意思決定ツリーの開始ノード入力を構成するか、[リンク入力] アイコン ([リンク入力) を選択して入力をリンクします。
{入力名} 入力は、前のノードとの参照テーブルが一致しないため、有効ではありません。テーブルは同じレベルまたは子レベルで一致する必要があります。	現在のガイダンスノードの入力テーブルが、同じレベルまたは子レベルで前のノードの入力テーブルと一致する場合にのみ、参照入力タイプをリンクできます。たとえば、タスクテーブルをタスクテーブルにリンクしたり、タスクテーブルをケーステーブル (タスクテーブルの子) にリンクしたりすることができます。 1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. ( ) アイコンを選択して入力を再度リンクするか、静的な値を入力します。

リンクノードの警告の解決

警告メッセージ	解決
以前にリンクした子意思決定ツリーが変更されました。マッピングされた入力を再確認します。	1. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 2. 必要に応じて、リンク入力アイコン (リンク) を選択して、前のノードからの入力をリンクするか、静的な値を入力します。
これらのリンクされた意思決定ツリーで引き続き {子意思決定ツリー} を使用できることを確認してください。 • {親ツリーの名前 1} • {親ツリーの名前 2} • {親ツリーの名前 3}	意思決定ツリーを更新してアクティブ化する場合は、この意思決定ツリーを子ツリーとして使用する親意思決定ツリーも更新する必要があります。 1. 親意思決定ツリーを選択します。 2. 変更された子意思決定ツリーを参照するリンクノードを選択します。 3. リンクを削除して入力のリンクを解除します。 4. 必要に応じて、リンク入力アイコン (リンク) を選択して、前のノードからの入力をリンクするか、静的な値を入力します。

自動翻訳

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

パスエラー

パスのエラーの解決

エラーメッセージ	解決
このパスには名前が必要です	[パス名] フィールドに名前を入力します。
このパスには一意のパスの優先度が必要です	[パスの優先度 **(Path priority)**] フィールドに一意の値を入力します。
このパスには、次のノードを表示するための条件が必要です	前のノードからの入力、演算子、および入力値を選択して、1 つ以上の条件を設定します。
このパスのすべての条件を完了する必要があります	前のノードからの入力、演算子、および入力値を選択して、パス内の条件を完了します。
このパスの後にノードを追加する必要があります	パスはノードにつながる必要があります。[ノードを追加] を選択して、プレースホルダーノードを質問ノードまたはガイダンスノードとして構成します。
以前のノードが変更されたため、パス条件に新しい値が必要です (The path condition needs new values because of changes in prior nodes)	前のノードからの新しい入力、演算子、および新しい入力値を選択して、パス条件を再構成します。
パス条件は前のノードで質問と回答が得られるまで定義できません	パスの親ノードで質問と回答タイプを構成します。

コア **UI** での意思決定ツリーの編集

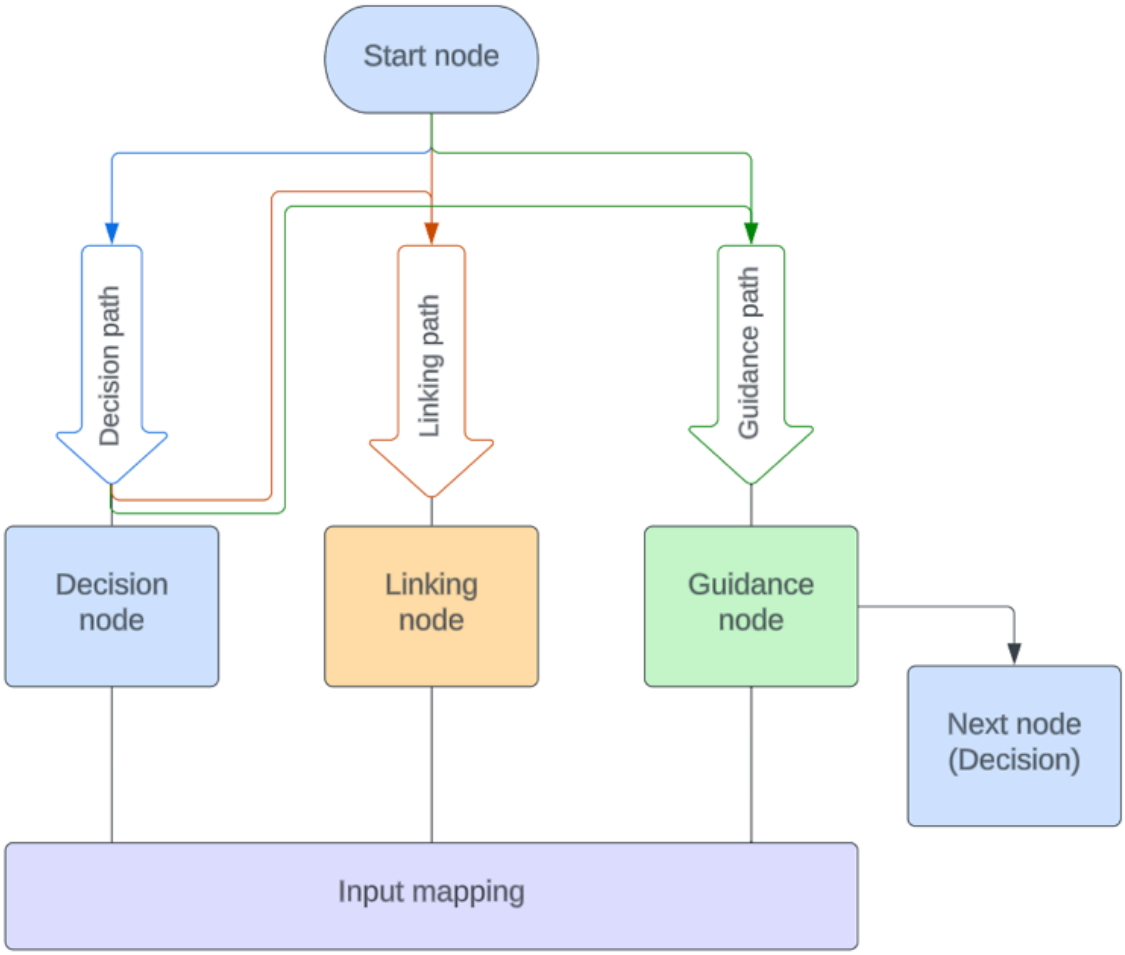
コア UI で作成された意思決定ツリーを編集し、トラブルシューティングプロセスを改善または拡張できます。

注:
コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

自動翻訳

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

コア **UI** での意思決定ツリーの構成フロー



次の表には、コア UI で意思決定ツリーを編集するための高度な情報を示しています。

意思決定ツリーの構成ステップ

意思決定ツリーのステップ	説明
開始ノードとタスク入力の構成	各意思決定ツリーには、意思決定タイプの開始ノードとタスク入力が含まれています。タスク入力には、エージェントが作業しているレコードの参照が保存されます。詳細については、「意思決定ツリーの編集」を参照してください。 [意思決定ツリーノード] 関連リストから開始ノードを選択します。顧客に尋ねる最初の質問を追加するための入力を作成します。予想される回答の入力タイプを選択し、関連リストで回答を設定します。詳細については、「意思決定入力への質問または指示の追加」を参照してください。
意思決定パスの作成	意思決定パスを作成し、次の意思決定ノードの条件を設定します。たとえば、開始ノードの質問に対する回答を選択する条件を設定できます。ユーザーがこの回答を選択すると、意思決

自動翻訳

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

意思決定ツリーの構成ステップ (続く)

意思決定ツリーのステップ	説明
	定ノードにつながるこのパスが使用されます。詳細については、「意思決定ツリー内の次のノードの決定」を参照してください。 意思決定ノードが自動的に作成されます。
意思決定ノードにフォローアップの質問を追加するための入力の作成	予想される回答の入力タイプを選択し、関連リストで回答を設定します。詳細については、「意思決定入力への質問または指示の追加」を参照してください。
ガイダンスパスの作成	ガイダンスパスを作成し、次のガイダンスノードの条件を設定します。たとえば、開始ノードまたは意思決定ノードの質問に対する回答を選択する条件を設定できます。ユーザーがこの回答を選択すると、このパスはガインダンスノードにつながります。詳細については、「意思決定ツリー内の次のノードの決定」を参照してください。 ガイダンスノードが自動的に作成されます。
作成したガイダンスノードの構成	顧客に解決策を示すためのガイダンスノードを構成します。ガイダンスをガイダンスノードに関連付け、ガイダンス入力を構成します。詳細については、「意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供」を参照してください。
リンクパスの作成	リンクパスを作成し、その次の意思決定ツリーの条件を設定します。たとえば、意思決定ノードの質問に対する回答を選択する条件を設定できます。ユーザーがこの回答を選択すると、このパスは次の意思決定ツリーにつながります。詳細については、「意思決定ツリー内の次のノードの決定」を参照してください。 リンクノードが自動的に作成されます。
作成したリンクノードの構成	別の意思決定ツリーをこの意思決定ツリーにリンクするようにリンクノードを構成します。詳細については、「この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク」を参照してください。
次のノードの構成	次のノード (意思決定ノード) を構成します。 **注:** ガイダンスノードの後に別のガイダンスノードを追加することはできません。

自動翻訳

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

意思決定ツリーの構成ステップ (続く)

意思決定ツリーのステップ	説明
	• 別のガイダンスノードを追加するために、中間意思決定ノードを追加することはできます。 • この意思決定ノードの後にリンクノードを構成して、別の意思決定ツリーをリンクすることができます。 詳細については、「ガイダンスノード後の次のノードの追加」を参照してください。
あるノードから別のノードへの入力のマッピング	ソースノードとソース入力および宛先入力を選択することで、あるノードから別のノードに入力をマッピングして回答を再利用します。 ガイダンスノードで、ピルピッカーアイコン () を使用して、前のノードからガイダンス入力に入力を渡して回答を再利用できます。 詳細については、「意思決定ポイントでの回答の再利用」を参照してください。

注:
任意のノードから意思決定ツリーに戻るには、[意思決定ツリ] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) を選択し、次に[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。作成したすべてのノードが関連リストに表示されます。

意思決定ツリーの編集

コア UI を使用して作成した意思決定ツリーを編集し、トラブルシューティングプロセスを改善または拡張します。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. フォームで、必要に応じてフィールドを編集します。

意思決定ツリーフォーム

フィールド	説明
名前	意思決定ツリーの内部名。

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

自動翻訳

フィールド	説明
	注: この名前の意思決定ツリーの開始ノードが作成されます。
アクションラベル	Recommended Actionsカードのアクションへのコールボタンのラベル。
説明	Recommended Actionsカードに表示する意思決定ツリーの説明。
開始ノード	開始ノードの参照
タイトル	エンドユーザーまたはエージェントのワークスペースに表示される意思決定ツリーの外部名。 [タイトル] フィールドが空の場合、内部名はRecommended Actionsカードに外部名として表示されます。
[却下] ボタンを表示します	意思決定ツリーのフローをキャンセルする [却下] ボタンを表示または非表示にします。このフィールドはデフォルトでオンになっています。

4. [更新] を選択します。

次のタスク
意思決定入力への質問または指示の追加

意思決定入力への質問または指示の追加

意思決定ノードごとに意思決定入力を作成します。意思決定入力は質問の形式でワークスペースに表示され、サービスエージェントがそれに回答します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

意思決定パスを最初に作成します。意思決定ノードは、意思決定パスと同じ名前で自動的に作成されます。

このタスクについて
意思決定ノードには、回答タイプが異なる 1 つまたは複数の質問を含めることができます。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 開始ノードまたは任意の意思決定ノードを選択します。
4. [入力の作成] を選択します。
5. [タイプ] フィールドで意思決定入力のタイプを選択します。

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

自動翻訳

注:
[タイプ] フィールドでは、多くの入力タイプにアクセスできます。次の表に記載されている推奨入力タイプを 1 つだけ選択してください。

入力タイプ

フィールド	説明
選択肢	選択肢のリスト 選択リストの仕様：選択リストのタイプ。 選択リストを作成するには、[選択肢] 関連リストで [新規] をクリックします。
日付	「YYYY-MM-DD」形式の日付
日付/時刻	「YYYY-MM-DD HH:MM:SS」形式の日時
10 進数	小数点以下の桁がある数値
整数	小数点以下の桁がない数値
参照	別のテーブルからフィールドへの参照 ○ 参照：フィールドを選択するための参照テーブル。 ○ 参照修飾の条件：検索結果をフィルタリングする条件。 たとえば、インシデントテーブルの [発信者] フィールドは、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照です。
文字列	テキストの行 最大文字数 **(Maximum number of characters)**：文字列の長さを指定するオプション
True/False	チェックボックスフィールド

6. [ラベル] フィールドに、顧客への質問または指示を入力します。
7. [送信] を選択します。

次のタスク
意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ツリー内の次のノードの条件と優先順位を設定するパスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
サービスエージェントによる質問への回答に基づいて、意思決定パスはエージェントを次の意思決定ノードにガイドし、ガイダンスパスはエージェントを次のガイダンスノードにガイドし、リンクパスはエージェントを次のリンクノードにガイドします。

自動翻訳

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

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 開始ノードまたは意思決定ノードを選択します。
4. 次のアクションのいずれかを選択します。

5. [ラベル] フィールドに、パスのラベルを入力します。
6. [順序] フィールドに、このパスの優先順位を入力します。
   優先順位の値が最も小さいパスが最初に実行されます。
7. このパスに、次のノードを表示する条件を設定します。

   パスのタイプと説明

パス	説明
意思決定パス	意思決定パスには、エージェントに対して次の質問をいつ表示するかという条件が含まれています。
ガイダンスパス	ガイダンスパスには、問題の解決策を提供するガイダンスをエージェントに対していつ表示するかという条件が含まれています。
リンクパス	リンクパスには、次の意思決定ツリーをいつ実行するかという条件が含まれています。

   直接の親ノードの入力にアクセスできるのは、パスの条件を設定しているときのみです。

8. [更新] を選択します。

> **注:**
> 意思決定、ガイダンスパス、またはリンクパスは必要なだけいくつでも作成できます。

次のタスク
意思決定ツリーの構築を続行します。

- 意思決定入力への質問または指示の追加
- 意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供
- この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク

意思決定ツリーでのエージェントへのアクションの提供

サービスエージェントが顧客の問題を解決またはエスカレートするためのアクションを実行できるように、ガイダンスをガイダンスノードに関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

最初にガイダンスパスを作成します。ガイダンスノードは、ガイダンスパスと同じ名前で自動的に作成されます。

自動翻訳

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

このタスクについて
ガイダンスは、意思決定ツリーの結果です。

新しいガイダンスを作成するか、リストからガイダンスを選択することができます。デフォルトで使用可能なガイダンスの完全なリストについては、「ガイド付きディシジョン Experience とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。必要に応じて、ガイダンス入力を入力できます。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 作成されたガイダンスノードを選択します。
4. [ガイダンス] フィールドで、ガイダンスノードに関連付けるガイダンスを選択します。
5. 選択したガイダンスに応じて、必要に応じてガイダンス入力を入力します。

   注:
   [ナレッジ記事を添付] ガイダンスを選択した場合は、リンクするナレッジ記事を入力します。

   [解決策の提供 (Provide Resolution)] ガイダンスを選択した場合は、ケース、解決メモ、および解決コードを入力します。

   [作業指示書を作成] ガイダンスを選択した場合は、リンクするタスクを入力します。

6. [更新] を選択します。

次のタスク
開始ノードのタスク入力のガイダンスへのリンク

開始ノードのタスク入力のガイダンスへのリンク

レコード情報を渡すために、開始ノードのタスク入力をガイダンスのタスク入力にリンクします。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
開始ノードのタスク入力には、エージェントがワークスペースで作業しているレコードの参照が保持されます。たとえば、KB 記事をケースに関連付ける場合はケース番号が必要です。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. 作成されたガイダンスノードを選択します。
4. [決定入力マッピングを作成] を選択します。

自動翻訳

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

5. [ソースノード] フィールドで、意思決定ツリーの開始ノードを選択します。
6. [ソース入力] フィールドで、タスク入力を選択します。
7. [宛先入力] フィールドで、ガイダンスに関連付けられているタスク入力を選択します。

   注:
   [宛先ノード] には、入力マッピングのコピー元にした意思決定ノードの値が自動的に入力されます。

8. [送信] を選択します。

この意思決定ツリーへの別の意思決定ツリーのリンク

特定の条件が満たされたときに、リンクノードで意思決定ツリーをネストしたり呼び出したりします。複雑なトラブルシューティングを実行する場合、ガイダンス出力とネストされたツリーを使用します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

最初にリンクパスを作成します。リンクノードは、リンクパスと同じ名前で自動的に作成されます。

このタスクについて
リンクパスで指定された特定の条件が満たされると、リンクされた意思決定ツリーの実行が開始されます。リンクノードは、次の意思決定ツリーの開始ノードへの参照を保持します。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. リンクノードを選択します。
4. [リンクされた意思決定ツリー] フィールドのリストから、利用可能な意思決定ツリーを選択します。
5. [更新] を選択します。

ガイダンスノード後の次のノードの追加

ガイダンスノード後の次のノード (意思決定ノード) を追加します。次のノードが構成されている場合、エージェントがガイダンスを実行し、ガイダンス履歴が完了として記録された後に、デシジョンツリーの実行が継続されます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて
ガイダンスノードの後に追加できるのは意思決定ノードのみです。

- 別のガイダンスノードを追加するために、中間意思決定ノードを追加することはできます。
- この意思決定ノードの後にリンクノードを構成して、別の意思決定ツリーをリンクすることができます。

自動翻訳

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

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. ガイダンスノードを選択します。
4. [次のノードを設定] を選択します。
5. [ラベル] フィールドに、次の決定ノードの名前を入力します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク

意思決定ツリーの構築を続行します。

- 意思決定入力への質問または指示の追加
- 意思決定ツリー内の次のノードの決定

意思決定ポイントでの回答の再利用

前のノードからの回答を再利用するため、入力マッピングを作成します。たとえば、ローン申請を処理する意思決定ツリーでは、複数の意思決定ポイントで顧客の給与に関連する入力を再利用して、ローンの適格性を判断できます。

始める前に

必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

このタスクについて

意思決定ノードまたはガイダンスノードの入力マッピングの詳細については、「意思決定ツリーノードの入力のリンク」を参照してください。

マッピングされた入力を使用してパス条件を作成できます。

コア UI で既存の意思決定ツリーの編集や拡張はできますが、作成はできなくなりました。新しい意思決定ツリーを作成するには、ディシジョンツリービルダーを使用します。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 入力を再利用する必要がある意思決定ノードまたはガイダンスノードを選択します。
3. [決定入力マッピングを作成] をクリックします。
4. [ソースノード] フィールドで、コピー元のノードを選択します。
5. [ソース入力] フィールドで、コピーするノード入力を選択します。
6. [宛先入力] フィールドで、値をコピーするノード入力を選択します。

   注:
   [宛先ノード] には、入力マッピングの作成対象のノードの値が自動的に入力されます。

7. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

意思決定ツリーの削除

意思決定ツリーとすべての関連バージョンレコードを削除します。意思決定ツリーのバージョン、ノード、パスなどの関連レコードがすべて削除されます。

始める前に
必要なロール：admin、sn_gd_core.decision_tree_author

手順

1. 移動先 すべて > ガイド付きディシジョン > 意思決定ツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [削除] を選択します。

ガイド付きディシジョン を **Recommended Actions** に追加

意思決定ツリーを Recommended Actions に追加し、カスタマーサービスエージェントが作業時に意思決定ツリーを利用してケースを効率的に解決できるようにします。

始める前に
Recommended Actions アプリケーション (sn_nb_action) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. テーブルのコンテキストを作成します。
   コンテキストを使用して、エージェントはそのテーブルのレコードの推奨アクションを表示できます。
3. コンテキストのルールを作成します。
   ルールは、コンテキストに適用される一連の条件であり、コンテキストテーブルのレコードの推奨アクションがいつ表示されるかを決定します。
4. 意思決定ツリータイプの推奨事項を作成します。
   推奨事項は、エージェントにアクションを提案する方法です。

ガイド付きディシジョン の **Playbook** への追加

意思決定ツリーを Playbook に追加し、カスタマーサービスエージェントが作業時に意思決定ツリーを利用してケースを効率的に解決できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin、pd_content_author

このタスクについて
Playbook は、プロセスを定義する一連のステップです。意思決定ツリーは、Playbook 内のステップの 1 つとして追加できます。

Playbook は、Process Automation Designer の各 Playbook に定義されているトリガー定義に基づいて、Agent Workspace のケースに表示されます。詳細については、「Process Automation Designer」を参照してください。カスタマーサービスエージェントが作業しているケースのコンテキストに基づいて、Playbook と関連する意思決定ツリーが表示されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の詳細については、「Customer Service Management 用 Playbooks」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > プロセスオートメーションデザイナー.
   プレイブック が新しいタブで開きます。
2. 意思決定ツリーを追加するプロセスを選択します。
3. [アクティビティを追加] を選択します。
4. 選択 **Guided Decisions Experience** > ガイド付きディシジョン.
5. [詳細] タブで、アクティビティの基本的な詳細を入力します。

オプション	説明
ラベル	アクティビティの一意の名前です。この名前は、Playbook のユーザー向けビューに表示されます。
説明	アクティビティの説明です。
実行条件	アクティビティの開始後、アクティビティは特定の条件が満たされた場合にのみ実行されます。
開始時期	アクティビティを開始する必要がある時点のオプションです。 ○ 前回の後：直前のアクティビティのステータスが [スキップ] または [完了] になると、このアクティビティが開始されます。 ○ 即時：ステージの実行が開始されると、このアクティビティが開始されます。アクティビティは、先行するアクティビティのステータスの影響を受けません。 ○ 前回を含む：直前のアクティビティが実行を開始すると、このアクティビティが開始されます。

6. [すべてのプロパティを表示] を選択します。
7. [自動化] タブの [意思決定ツリー] フィールドで、解決ガイドに追加する意思決定ツリーを選択します。
8. [完了] を選択します。
9. メインヘッダーで [アクティブ化]を選択します。
   トリガーされたときに実行されるように、プロセスを有効化して公開します。

タスクの結果
意思決定ツリーが Playbook に追加されます。ケースのコンテキストに応じて、カスタマーサービスエージェントは、エージェントワークスペース のケースから意思決定ツリーにアクセスできます。

ガイド付きディシジョン を サービスポータル に追加

内部ユーザーが問題のトラブルシューティングを実行 サービスポータル できるように、意思決定ツリーを追加するページを作成または編集します。

始める前に
ページに追加する意思決定ツリー サービスポータル が存在する必要があります。詳細については、「ディシジョンツリービルダー内での意思決定ツリーの構成」を参照してください。

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

自動翻訳

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
これらの手順は、コーディング経験がほとんどまたはまったくないユーザーを対象としています。

手順
1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. サービスポータルデザイナーから、既存のページを選択するか、新しいページを追加します。
4. [レイアウト] で、[コンテナー] を選択してページにドラッグし、ウィジェットを追加する領域を作成します。
5. [ウィジェット] タブの [フィルター ウィジェット] フィールドで、意思決定ツリー - ビジュアライザーウィジェットを検索し、 ウィジェットをレイアウトにドラッグします。
6. 編集アイコン ( ) を選択します。
7. 意思決定ツリー ID を入力します。
   a. 意思決定ツリーレコードで、[他のアクション] アイコン ([ ) を選択します。
   b. メニューから [**sys_id**をコピー] を選択します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
意思決定ツリーのテーマを に一致 サービスポータルさせる場合は、UX テーマを適用して既存のテーマを変更できます。詳細については、「意思決定ツリーコンポーネントのテーマと サービスポータル ページの一致」を参照してください。

意思決定ツリーコンポーネントのテーマと サービスポータル ページの一致

テーマに一致するように意思決定ツリーコンポーネントのテーマをカスタマイズします サービスポータル 。

始める前に
意思決定ツリーコンポーネントのテーマを サービスポータル テーマと一致させるバリアント UX テーマが存在する必要があります。詳細については、「」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. [検索] フィールドに 「ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping 」と入力し、レコードを選択します。
3. ux_portal_theme_to_uib_theme_mappingレコードから [名前] フィールドの値をコピーします。
   [名前] フィールドには、既存のポータルテーマ ID が追加されたシステムプロパティ名が含まれます (例: ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667)。
4. [新規] を選択してシステム プロパティを作成します。
5. [サフィックス] フィールドに、コピーした値を貼り付けます。
6. 適用するテーマの UX テーマ ID を [値] フィールドに入力します。

自動翻訳

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

a. UX テーマレコードで、[他のアクション] アイコン ([☰) を選択します。

b. メニューから [**sys_id**をコピー] を選択します。

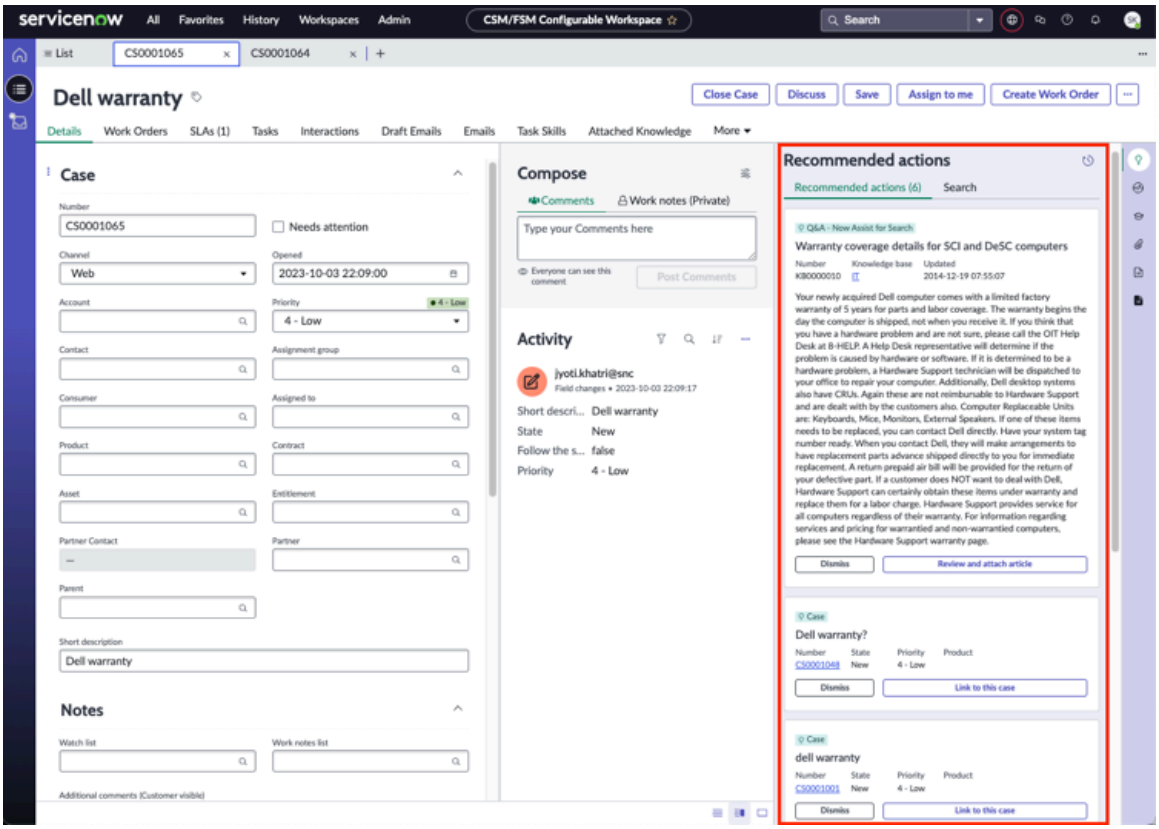
7. [更新] を選択します。

タスクの結果
サービスポータルテーマが意思決定ツリーコンポーネントに適用されます。

Recommended Actions の構成

Recommended Actionsこのアプリケーションを使用して、レコードのコンテキストに基づいてエージェントに関連するアクションを表示したり、エージェントが AI Search を実行して関連リソースを検索したりできるようにします。エージェントは、これらのアクションを迅速かつ簡単に実行して、顧客を支援し、問題を解決できます。

Recommended Actions 入力 **CSM** 構成可能ワークスペース



Recommended Actions を使用して、次を実行します。

- レコードのコンテキストでエージェントに最適なアクションを提供します。
- エージェントが重要なアクションへのコールに集中して取り組むことができるようにします。
- エージェントがコンテキストサイドパネルまたはサブタブでアクションを実行できるようにします。
- エージェントがトラブルシューティングプロセスを実行し、顧客に解決策を提供できるようにします。
- 構成可能なロジックに基づいてエージェントが実行できるランク付けアクション。
- フォームのフィールドの値を推奨します。
- エージェントが AI Search を使用して最も関連性の高いリソースを検索できるようにします。

自動翻訳

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

推奨アクションの実装シナリオの例

以下の推奨事項を提供するために使用します Recommended Actions 。

- 解決済みケースから解決策を適用:類似の解決済みケースから解決策を適用してからケースをクローズするようにエージェントに推奨します。
- ケースを再アサインする: ケースが適切なチームにアサインされるように、[アサイン先グループ] フィールドのフィールド値を推奨します。
- 記事のレビューと添付:エージェントが記事を確認して現在のケースに添付できるように、顧客の問題に関連するナレッジ記事を推奨します。
- 払い戻し要求のレビュー。顧客が払い戻しを受ける資格があるかどうかを判断するためにエージェントが作業する意思決定ツリーを推奨します。

特定のシナリオでの推奨アクションのエンドツーエンド構成については、「」を参照してください 推奨アクションの構成例。

推奨事項のアクションタイプ

Recommended Actions アプリケーションでは、エージェントが実行する次のタイプのアクションを作成できます。詳細については、「Recommended Actions」を参照してください。

アクションタイプ	説明
ガイダンス	エージェントが実行できるアクションまたはエージェントが共有できる情報。たとえば、エージェントがナレッジ記事をケースに添付できること、または作業指示書を作成できることをガイダンスで推奨できます。
Guided Decisions ツリー	フォローするガイド付きフロー。意思決定ツリーとは、一連の質問と回答およびガイダンスの結果を含む複数のステップのプロセスです。
フィールド推奨事項	フィールドに使用する推奨値。たとえば、このタイプのアクションは、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

AI 検索

エージェントは、検索バーにクエリを入力して、AI を利用した検索結果にアクセスできます。検索クエリに最も関連性の高い回答が Genius 結果カードとして表示されます。エージェントは、検索カードから直接アクションを実行して、問題を解決できます。詳細については、「Recommended Actions における AI Search」を参照してください。

との AI Search 統合の利点 Recommended Actions

- 統一された検索と推奨事項:この統合により、AI 主導の検索機能とプロアクティブな推奨事項が組み合わされ、エージェントに統一されたツールセットが提供されます。
- コンテキストインテリジェンス:システムはコンテキストデータを活用して、各ケースに合わせた関連性の高い検索結果と推奨事項を提供します。
- 積極的な推奨事項:エージェントは、リアルタイムのケースコンテキストに基づいて、ケースの解決を促進するためのアクション可能な提案を受け取ります。
- シームレスなワークフロー:統合により、単一のインターフェイス内で検索と推奨事項にアクセスできるため、ユーザーのワークフローが簡素化されます。

自動翻訳

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

推奨アクションの使用

エージェントは、コンテキストサイドパネルの推奨アクションアイコン ( ) を選択して、CSM 構成可能ワークスペースなどのワークスペースで推奨アクションにアクセスできます。詳細については、「Recommended Actions アプリケーションの使用」を参照してください。

推奨アクションの設定

Recommended Actionsガイダンスまたはフィールド推奨事項タイプのアクションを作成できるようにアプリケーションを設定します。admin ロールを持つユーザーは、次のセットアップタスクを完了できます。

Recommended Actions アプリケーションを設定する手順

セットアップタスク	説明
Recommended Actionsアプリケーションのインストール	Recommended Actions アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。
Recommended Actions ユーザーへのロールのアサイン	Recommended Actions機能と情報へのアクセスを制御するためのロールをユーザーに割り当てます。
Recommended Actions アプリケーションの構成	推奨アクションを構成して、ガイダンスやフィールドの推奨などのアクションタイプを使用してコンテキスト、ルール、および推奨事項を作成します。 **注:** 解決ガイドツリーを作成するには、ガイド付きディシジョン アプリケーション (sn_gd_core) が必要です。

推奨アクションへの意思決定ツリーの統合

必要に応じて、意思決定ツリーを作成し、それらを推奨アクションに統合できるように、エクスペリエンスアプリケーションを設定します ガイド付きディシジョン 。admin ロールを持つユーザーは、次のセットアップタスクを完了できます。

意思決定ツリーを推奨アクションに統合するステップ

セットアップタスク	説明
ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションのインストール	ガイド付きディシジョン Experience アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。このアプリケーションでは、推奨事項として使用できる意思決定ツリーを構成できます。
意思決定ツリーの構成	エージェントが顧客の問題をトラブルシューティングするために使用できる意思決定ツリーを構成します。
ガイド付きディシジョン を Recommended Actions に追加	意思決定ツリーを推奨アクションに追加して、エージェントがレコードコンテキストに基づいてトラブルシューティングプロセスで関連するアクションを実行できるようにします。

自動翻訳

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

ServiceNow Store からアプリを要求

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

Recommended Actions

レコードのコンテキストに基づいてエージェントに関連するアクションを表示したり、フィールドの値を推奨したりするために使用します Recommended Actions 。

のアクションタイプ Recommended Actions

アクションタイプ	説明	ユースケース
ガイダンス	ガイダンスは、エージェントが実行できるアクション、またはエージェントが共有できる情報です。 • ガイダンスは、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。 • エージェントは、サイドパネルの [推奨アクション] アイコンを選択して、これらのカードにアクセスできます。 • エージェントは、カードのボタンをクリックしてアクションを実行できます。	• Mary は、ルーターの問題を報告するケースを作成しました。このケースにアサインされたエージェントは、解決済みのケースから解決策を適用して、顧客の問題を解決することをお勧めします。解決済みのケースの解決メモと解決コードが、現在のケースの [クローズ情報] セクションにコピーされます。 • StellarVest 銀行のアカウントを持つ Paul は、クレジットカードの紛失を報告するケースを作成しました。このケースにアサインされたエージェントは、Paul に新しいクレジットカードをディスパッチする作業指示書を作成することをお勧めします。
フィールド推奨事項	フィールドの推奨は、フィールドに推奨される値です。 構成に応じて、新しいレコードの場合は推奨フィールド値が自動入力されるか、またはフィールドの下にメッセージとして表示されます。既存のレコードの場合は、推奨フィールド値はフィールドの下にメッセージとして表示されるだけです。 • メッセージに表示されるテキストと値でフィールドを設定できます。 • 推奨値を自動入力するように信頼性しきい値を構成することもできます。 • 推奨値を自動入力するように設定を構成できます。	• エージェントは、顧客の問題を解決するためのより良い装備を備えた別のチームにケースを再アサインしたいと考えています。フィールドの推奨は、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。 • 顧客とのやり取り中に、エージェントが顧客の代わりにケースを作成します。エージェントがケースフォームに入力した簡単な説明に基づいて、[製品]、[アサイン先グループ]、および [担当者] フィールドの値がエージェントに推奨されます。

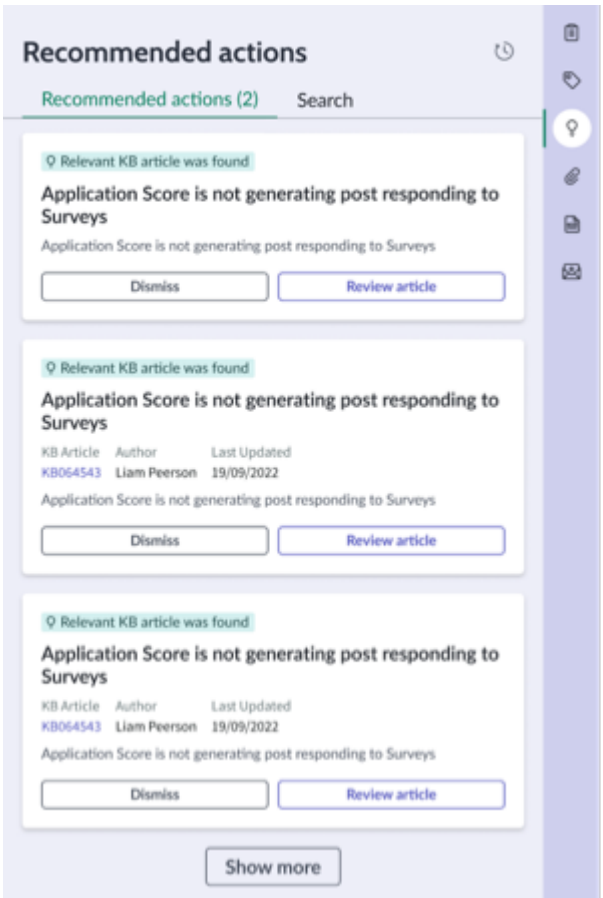
自動翻訳

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

アクションタイプ	説明	ユースケース
意思決定ツリー	意思決定ツリーは、エージェントが従うガイド付きフローです。意思決定ツリーは、一連の質問を行うマルチステップのプロセスです。エージェントが入力した回答に基づいて、ガイダンスが提供されます。 **注:** 意思決定ツリーを作成するには、ガイド付きディシジョン アプリケーション (sn_gd_core) が必要です。	Rinaは、電話が充電されていないことを報告するケースを作成しました。ケースにアサインされたエージェントは、一連の質問をして電話の問題のトラブルシューティングを行い、最終的にガイダンスを提供するための意思決定ツリーの使用が推奨されます。

ガイダンスおよび解決ガイドツリータイプのアクションは、コンテキストサイドパネル内にカードとして表示されます。

推奨アクション：ガイダンスカード

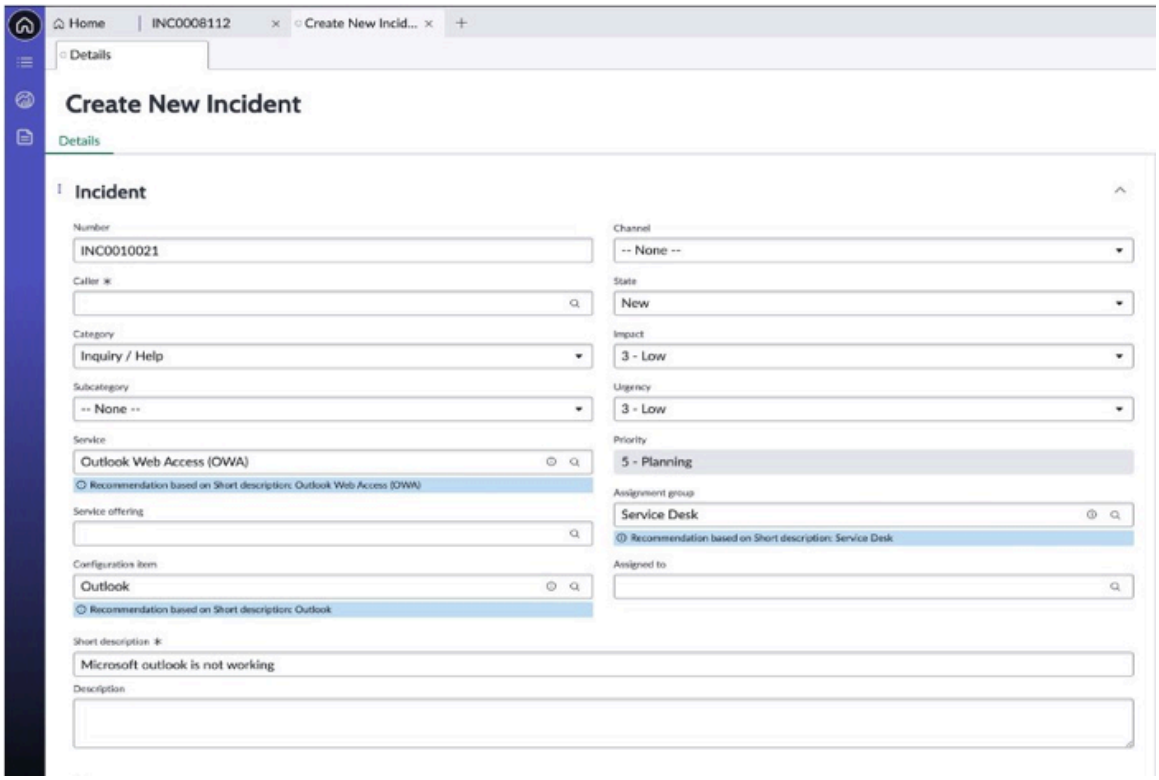


[フィールドの推奨] タイプのアクションは、フィールドに自動入力されるか、レコードフォームのフィールドの下にメッセージとして表示されます。エージェントは推奨事項に従って、これらのフィールド値を選択できます。

自動翻訳

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

インシデントフォームのフィールド推奨メッセージ



詳細については、「Recommended Actions でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成」を参照してください。

推奨アクションを構成するための要素

推奨アクションの設定は、次のステップを含む複数ステップのプロセスです。

コンテキスト

コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントはそのテーブルのレコードの推奨アクションを表示できます。詳細については、「Recommended Actions のコンテキスト」を参照してください。

ルール

ルールは、コンテキストに適用される一連の条件であり、コンテキストテーブルのレコードの推奨アクションがいつ表示されるかを決定します。詳細については、「Recommended Actions のルール」を参照してください。

推奨事項

推奨事項は、エージェントにアクションを提案する方法です。ガイダンスとフィールドの推奨事項のアクションタイプを使用して推奨事項を作成できます。詳細については、「Recommended Actions の推奨事項」を参照してください。

リソースジェネレーター

リソースジェネレーターは、ガイダンスとフィールドの推奨事項に関する役立つ情報を提供します。リソースジェネレーターは、意思決定テーブル、フロー、スクリプト、Predictive Intelligence フレームワーク、または AI Search 機能を使用してリソースを生成します。たとえば、リソースジェネレーターは、ナレッジ記事リンクを提供し、その記事をケースの推奨アクションとして使用できます。詳細については、「Recommended Actions のリソースジェネレーター」を参照してください。

調停パラメーター

調停パラメーターは、エージェントが顧客の問題を解決するために必要なガイダンスを得ることができるように、問題の頻度または推奨アクションの優先順位を決定します。

自動翻訳

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

Recommended Actions のコンテキスト

コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントがテーブルのレコードの推奨事項を表示できます。これらの推奨事項は、レコードのコンテキストに基づいて実行するアクションを提案することで、エージェントを支援します。

コンテキストは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルやインシデント [incident] テーブルなどのテーブルに対して作成されます。コンテキストの作成には、次のステップが含まれます。

- テーブルを選択します。
- コンテキストのルールを作成します。ルールは、特定の条件を満たすレコードについて、特定のロールを持つエージェントに推奨事項を表示します。
- ルールの推奨事項を作成します。推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。

Recommended Actionsアプリケーションには、ケースの推奨事項を作成するために使用できるケースコンテキストというコンテキストレコードが含まれています。

コンテキストフォーム

コンテキストレコードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 推奨アクション > コンテキスト. [コンテキスト] リストには、各コンテキストの簡単な説明と、コンテキストが適用されるテーブルが表示されます。

[コンテキスト] フォームには、コンテキストの名前と説明、選択したテーブルと AI Search の検索アプリケーション構成が含まれています。コンテキストを作成するときは、この情報を入力してレコードを保存します。保存後、[コンテキスト] フォームに次の関連リストが表示されます。

- ルール：選択したユーザーロールを含む、コンテキストに対して作成されたルールが表示されます。ルールは、[コンテキスト] フォームの [ルール] 関連リストからのみ作成できます。
- 推奨事項：アクションタイプとアクションを含む、コンテキストルールに関連付けられた推奨事項が表示されます。推奨事項は、ルールフォームの [推奨事項] 関連リストからのみ作成できます。
- 検索結果マッピング:AI Search の出力と Recommended Actions 入力の間のマッピングを表示します。

[リフレッシュ間隔] フィールド

[コンテキスト] フォームの [リフレッシュ間隔] フィールドは、コンテキストの推奨事項が更新される頻度を決定します。このフィールドのデフォルト値は 12 時間で、最小値は 10 分です。

注:
[リフレッシュ間隔] フィールドを表示するようにフォームビューを構成する必要があります。

Recommended Actions のルール

ルールは、コンテキストに適用される一連の条件です。ルールは、特定の条件を満たすレコードについて、特定のロールを持つエージェントに推奨事項を表示します。

ルールの作成には、次のステップが含まれます。

- ルールに関連付けられた推奨事項を表示できるユーザーロールを選択します。
- コンテキストレコードに適用される条件を定義します。
- ルールの推奨事項を作成します。推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。ルールには複数の推奨事項を含めることができます。

自動翻訳

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

Recommended Actions アプリケーションには、ケースの推奨事項を作成するために使用できる 1 つのコンテキストレコード (ケースコンテキスト) が含まれています。このコンテキストには次のルールが含まれます。

- ケースフィールドレベルの推奨事項：このルールには、[ケース] フォームの [アサイン先グループ] フィールドの値を予測するための 1 つの推奨事項が含まれています。
- ケースサイドパネルの推奨事項：このルールには、記事をレビューしてケースに添付するための 1 つの推奨事項が含まれています。

ルールフォーム

[ルール] フォームでは、説明、選択されたユーザーロール、関連するコンテキストのテーブルに適用される条件など、ルールに関する情報が提供されます。

ルールを作成するときは、この情報を入力してレコードを保存します。保存後、[推奨事項] 関連リストを表示できます。

ルールレコードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 推奨アクション > ルール. 新しいルールは、コンテキスト内からのみ作成できます。詳細については、「ルールの作成」を参照してください。

ルールフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	このルールの名前。
コンテキスト	このルールが関連付けられているコンテキスト。このフィールドは、[コンテキスト] フォームから自動入力されます。
ロール	このルールの推奨事項を表示できるユーザーロール。
説明	ルールの簡単な説明。
条件	コンテキストテーブルのレコードに適用される条件。
このルールに影響するフィールド	監視する必要があるコンテキストテーブルからのフィールド。これらのフィールドを変更すると、未保存のレコードに対するフィールド推奨事項タイプの推奨アクションが生成されます。
有効	有効にすると、ルールがアクティブになります。
コンテキストテーブルから拡張されたテーブルに適用	有効にすると、コンテキストテーブルから拡張されたテーブルにルールが適用されます。
順番	ルールが適用される順序を決定します。

Recommended Actions の推奨事項

推奨事項は、エージェントに役立つアクションを提案する方法です。推奨事項には、アクション、関連するリソース、および入力が含まれます。

エージェントに提供される推奨事項には、次の 3 種類があります。

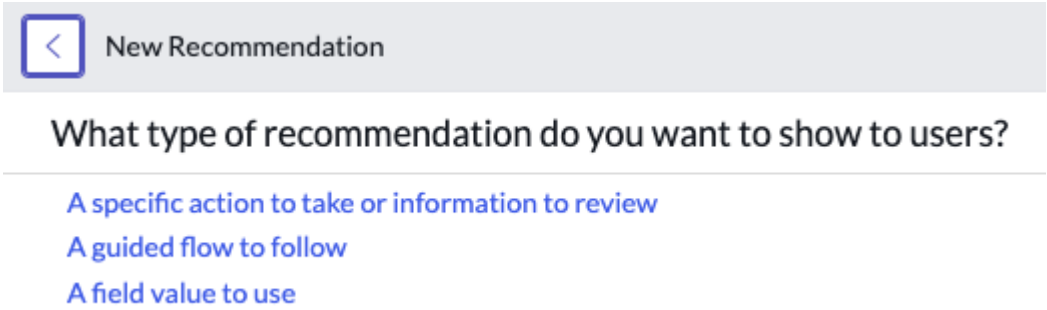
自動翻訳

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

- ガイダンス：エージェントが実行できるアクションまたはエージェントが共有できる情報。
- 意思決定ツリー:問題のトラブルシューティングと解決策の提供のガイド付きフロー。
- フィールドの推奨：フィールドに使用する推奨値。

推奨事項の作成

推奨事項を作成するときは、[新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面からタイプを選択できます。この画面には、利用可能なタイプが一覧表示されます。



[新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面でタイプを選択すると、[推奨事項] フォームが表示されます。選択したタイプが [推奨事項] フォームの [アクションタイプ] フィールドに追加されます。

推奨事項フォーム

[推奨事項] フォームでは、選択したアクション、アクションに必要な入力とリソースジェネレーターなど、推奨事項に関する情報が提供されます。

推奨事項を作成するときは、アクションタイプとアクションを選択します。次の手順は、選択したアクションタイプによって異なります。たとえば、ガイダンスとフィールドの推奨事項にはアクションの入力が必要ですが、意思決定ツリーには必要ありません。

推奨事項を作成するときは、この情報を入力してレコードを保存します。保存した後に、[アクションの入力] フォームセクションが表示されます。入力は、アクションに組み込まれるパラメーターであり、エージェントはパラメーターを使用してそのアクションを完了できます。関連する入力は、コンテキストレコードまたはリソースジェネレーターから手動で選択できます。

推奨事項レコードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 推奨アクション > 推奨事項. 新しい推奨事項は、ルール内でのみ作成できます。詳細については、「推奨事項の作成 (Create a recommendation)」を参照してください。

推奨事項フォームのフィールド

フィールド	説明
ルール	コンテキストのルールの名前。このフィールドは読み取り専用です。
コンテキスト	[ルール] が属するコンテキストの名前。このフィールドは読み取り専用です。
名前	推奨事項の名前。
アクションタイプ	推奨事項のタイプ：

自動翻訳

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

推奨事項フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	• ガイダンス • 意思決定ツリー • フィールド推奨事項 このフィールドには、[新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面の選択内容が自動的に入力されます。
アクション	推奨事項に対して選択されるアクション。使用可能なアクションは、[アクションタイプ] フィールドでの選択によって決まります。 選択したアクションタイプ (ガイダンス、意思決定ツリー、またはフィールドの推奨) のアクションを作成することもできます。
リソースジェネレーター	[リソースジェネレーター] リストから選択するリソースジェネレーター。リソースジェネレーターを作成することもできます。 ガイダンスとフィールドの推奨では、リソースジェネレーターを使用してアクションの入力に関連するリソースを検索できます。 [リソースジェネレーター] フィールドの値を変更した場合、そのリソースジェネレーターを使用する推奨事項を保存する必要があります。
推奨事項のヒント	推奨事項が提案されている理由をエージェントに伝えるテキスト。ヒントは、ガイダンスおよび意思決定ツリーのアクションタイプに適用されます。 ヒントは、[推奨アクション] サイドパネルのアクションカードの上部に表示されます。
順序	ルール内の推奨事項の順序。
アクティブ	有効にすると、推奨事項がアクティブになります。
アクションの入力	アクションタイプとアクションには入力が必要です。これらの入力は、エージェントがアクションを完了できるようにするパラメーターです。アクションの入力に静的な値を選択することも、リソースジェネレーターを使用して値を指定することもできます。
グループ	関連する推奨事項をまとめて表示する、定義されたグループ化戦略によって作成されるグループ。 **注:** [グループ] フィールドを表示するように [推奨事項] フォームを構成することが必要になる場合があります。このフィールドは、デフォルトでユーザーが利用できます ITSM のワークフォース最適化 。

自動翻訳

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

注:
AI Search リソースジェネレーターの [アクション タイプ]、[アクション]、および [推奨事項のヒント] フィールドは表示されません。[アクションタイプ] と [アクション] フィールド、および [検索結果マッピング] 関連リストで AI Search 出力とガイダンスアクション入力間のマッピングを構成できます。

Recommended Actions のリソースジェネレーター

の Recommended Actions リソースジェネレーターは、ガイダンスやフィールドの推奨などのアクションへの入力として使用できるリソースを提供します。

リソースジェネレーターは、推奨事項で使用できるナレッジ記事、一連のケース、フィールド値などのリソースを提供します。エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースなどのワークスペースの [推奨アクション] パネルでこれらの推奨事項を使用できます。

リソースジェネレーターは、入力と出力を持つ機能として考えることもできます。たとえば、ナレッジ記事を予測するリソースジェネレーターを作成し、そのナレッジ記事をケースの推奨アクションとして使用できます。

リソースジェネレーターをリストから選択するか、または作成できます。Recommended Actions アプリケーションに含まれているリソースジェネレーターの完全なリストについては、「Recommended Actions とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

リソースジェネレータータイプ

Recommended Actions アプリケーションには、次の 3 つのリソースジェネレータータイプがあります。

- 意思決定テーブル
- フロー
- スクリプティング
- AI 検索

Recommended Actions - Advanced アプリケーションは、次の追加の 4 つのリソースジェネレータータイプを提供します。

- 分類
- 類似性
- 傾向との類似性
- タスクインテリジェンス 分類

これらの 3 つのリソースジェネレータータイプは、機械学習ソリューションの作成に使用できる 予測インテリジェンス フレームワークに基づいています。

リソースジェネレータータイプ	定義
意思決定テーブル	選択した意思決定テーブルの結果を返します。意思決定テーブルを使用して、複数の入力および事前定義された出力に依存している複雑な意思決定を解決できます。たとえば、意思決定テーブルには、健康保険のさまざまな側面に関する提案を提供するために、年齢、場所、既往歴などの入力が必要な場合があります。意思決定テーブルの出力であるこれらの提案を、推奨事項のアクション入力として使用できます。

自動翻訳

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

リソースジェネレータータイプ	定義
	詳細については、「Decision Tables」を参照してください。
フロー	選択したサブフローを実行することで生成された推奨事項を返します。サブフローを使用してロジックを定義し、リソースジェネレーターの出力を自動化します。たとえば、製品名、アクティベーションステータス、公開ステータスなどの入力を使用して、関連する KB 記事を検索できます。その後、これらの KB 記事を推奨アクションとして添付することを提案できます。 詳細については、「Flow Designer」を参照してください。
スクリプティング	選択したスクリプトインクルードを実行することで生成された推奨事項を返します。スクリプティングリソースジェネレータータイプでスクリプトインクルードを使用するには、ScriptingGeneratorFactory テンプレートの実装を作成する必要があります。 詳細については、「Script includes」を参照してください。
AI 検索	検索ソースに関係なく、リアルタイムのデータとインサイトに基づいて、AI Search の結果と Genius 結果を返します。これらの結果は、レコードのコンテキストに関連しています。このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • 検索フィールド - AI Search が実行されるフィールド。 • 上位 **N** 件の結果 :AI Search から返されるレコードの数。 たとえば、簡単な説明の関連性とコンテキストに基づいて KB 記事または類似のケースを推奨するように AI Search を設定できます。詳細については、「AI Search」を参照してください。
分類	機械学習アルゴリズムを使用して、レコード作成時にフィールドの値を推奨します。このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • 分類定義：テーブルのフィールドの予測値またはレコード参照を返す 予測インテリジェンス 分類モデル。 • 上位 **N** 件の結果 :分類定義によって予測された関連レコードから返される値またはレコードの数。 たとえば、簡単な説明に基づいてカテゴリまたはアサイン先グループの値を推奨するように分類ソリューションを構成できます。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。
類似性	コンテキストレコードと類似した値を持つ既存のレコードを識別します。機械学習システムがトレーニング済みレコードを比較するための語彙となる、ワードコーパスを作成する必要があります。このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • 類似性定義：コンテキストレコードに関連するレコードを返すための類似ソリューション定義。 • 上位 **N** 件の結果：類似性定義によって予測された関連レコードから返されるレコードの数。

自動翻訳

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

リソースジェネレータータイプ	定義
	たとえば、類似の解決済みケースを検索して、解決策を推奨アクションとして提案できます。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。
傾向との類似性	傾向定義を使用して、類似性ソリューションによって返されたレコードの共通性を見つけます。共通条件、共通フィールド、または共通参照を使用して、および傾向に従う必要がある最小レコード数のしきい値を使用して、傾向定義を設定できます。このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • 類似性定義：コンテキストレコードに関連するレコードを返すための類似ソリューション定義。 • 傾向定義 ：傾向に従う関連レコードをフィルターするための傾向定義。 たとえば、傾向と類似する重大なインシデントを検索できます。次に、現在のコンテキストレコードをこの重大なインシデントにリンクすることを提案できます。
タスクインテリジェンス 分類	タスクインテリジェンス Admin Console で作成された機械学習モデルを使用して、フィールド値を推奨します。このモデルは、これらのフィールドの機密性に応じて、レコードフォームに値を自動的に入力したり、推奨事項を提供したりする柔軟性のあるオプションを提供します。 **注:** TI モデルがバックグラウンドモードの場合、フィールドでフィールド値は推奨されません。 このリソースジェネレータータイプには次の入力が必要です。 • ソリューション：予測のための推奨入力フィールドと推奨出力フィールドの構成を含むソリューション。ソリューションには、フィールドを自動入力するか、推奨メッセージを表示するかの設定も含まれています。タスクインテリジェンス 分類モデルは、テーブルのフィールドの複数の値またはレコード参照を予測します。 • 上位 **N** 件の結果 :ソリューション定義によって予測された関連レコードから返される値またはレコードの数。 たとえば、簡単な説明に基づいてカテゴリまたはアサイン先グループの値を推奨するように タスクインテリジェンス 分類ソリューションを構成できます。詳細については、「Task Intelligence」を参照してください。 **注:** 「タスクインテリジェンス 分類」リソースジェネレータータイプを選択するには、タスクインテリジェンス Admin Console (com.sn_ti_admin) プラグインをインストールする必要があります。

自動翻訳

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

ドメイン分離と **Recommended Actions**

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

サポートレベル：ベーシック

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

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

アプリケーション内のテーブルとデータはドメイン分離されています。推奨事項の作成者は、ドメインに基づいて該当するコンテキストのみを表示できます。実行時に、推奨事項がユーザーコンテキストで評価され、ユーザーに適用可能な対応するドメインにデータが作成されます。

Recommended Actionsにおけるドメイン分離の仕組み

アプリケーションでドメイン分離 Recommended Actions を使用するには、ドメインごとに個別のコンテキストレコードを作成します。コンテキストは、 の開始点 Recommended Actionsとして機能します。ルール、推奨事項、リソースジェネレーターなどの他のすべての構成は、対応するコンテキストレコードのドメインに関連付けることができます。

ランタイム評価と推奨事項の生成はユーザー固有です。ユーザーに適用可能なドメインが選択され、ユーザーのドメインに適用される対応するルールが評価されて、最終的な一連の推奨事項がエンドユーザーに提供されます。作成された実行レコードは、指定されたユーザーに適用可能なコンテキストと同じドメインを使用します。

ドメイン分離テーブル

コンテキストの関連エンティティを作成すると、関連エンティティのドメインがコンテキストのドメインに設定されます。アプリケーション内の次のテーブルはドメイン分離されています。

- コンテキスト
- 推奨アクションルール
- 推奨事項
- リソースジェネレーター
- 推奨事項グループ
- 検索結果の推奨アクションのマッピング

自動翻訳

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

- 推奨アクションのコンテキスト
- 推奨アクションの実行
- 推奨アクションの順序
- フィールド推奨事項
- フィールドの推奨の入力
- フィールドの推奨の定義
- リソースジェネレータータイプ
- リソースジェネレータータイプの入力
- 推奨事項グループ化戦略
- アクションタイプ定義
- 傾向定義

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

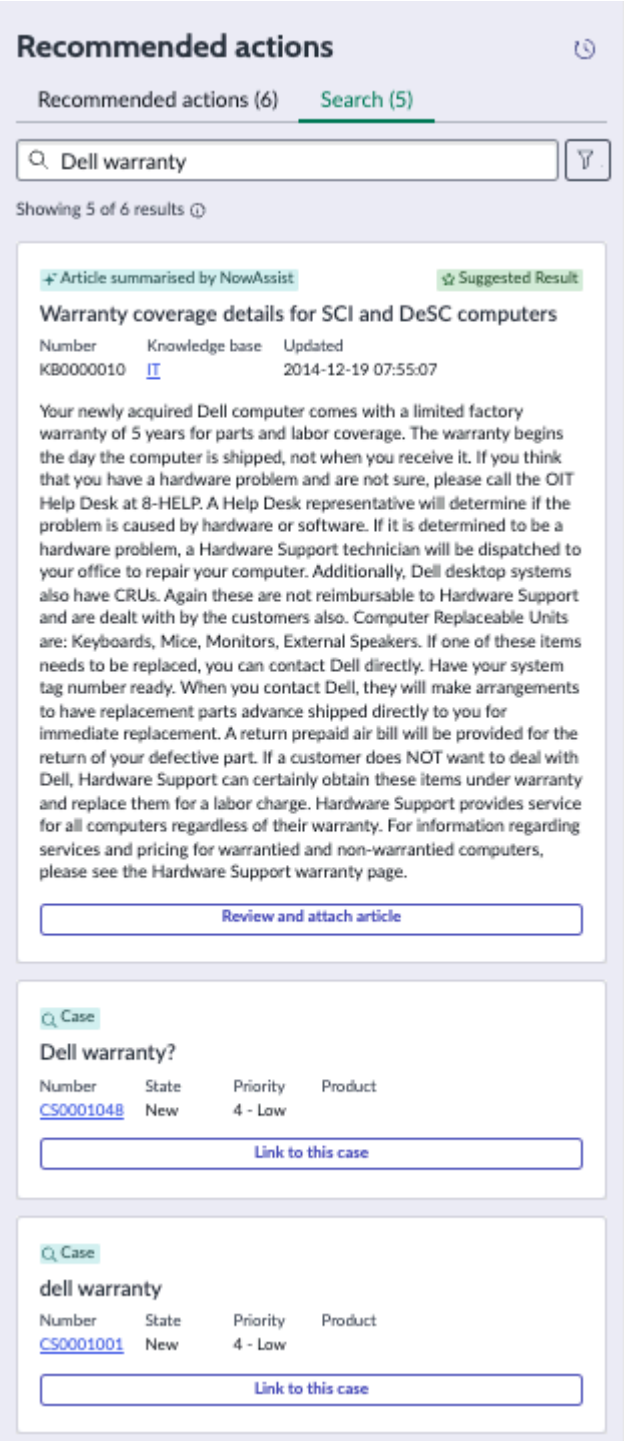
Recommended Actions における AI Search

エージェントが AI Search を使用して Recommended Actions 、顧客の問題に関連するリソースや解決策を検索できるようにします。

AI Search の結果と Genius 結果は、コンテキストサイドパネルのコンポーネントの [検索] タブ Recommended Actions に表示されます。エージェントは、検索カードから直接アクションを開始して、問題を解決できます。

自動翻訳

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



構成された検索ソースからの検索結果がカードの形式で表示されます。これらのカードは検索レコードのプレビューです。カードを選択してレコードの詳細を表示するか、カードから直接アクションを実行できます。最も関連性の高い回答は、Genius 結果カードの形式で上位の結果として表示されます。

AI Search は、高度な機械学習アルゴリズムと自然言語処理機能を活用してユーザーのクエリを理解し、問題を効果的に解決するために使用できる最も関連性の高い検索結果を提供します。AI Search とその機能の詳細については、次を参照してください AI Search 。

自動翻訳

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

AI Search 機能

- 検索結果に表示される検索クエリ用語をハイライト表示します。
- 機械学習の関連性により、最も関連性の高い結果を最初に表示します。機械学習は、エージェントが選択した回答に基づいて、各検索プロファイルの検索結果関連性スコアを自動的に調整して改善します。
- ベストアンサーを Genius 結果カードとして表示します。

AI Search のメリット

- 効率の最大化:AI Search 統合を使用して、タスク解決時間を短縮し、エージェントの生産性を向上させます。
- コンテキストインテリジェンスの活用:コンテキスト認識型検索を最大限に活用して、正確でタイムリーな応答を提供します。
- 要約を提供:Genius 結果を設定して、コンテンツと情報のニーズに合わせて大規模な言語モデルベースのナレッジの要約を取得します。

での AI Search の構成 Recommended Actions

AI Search を構成する手順には、[AI Search] タブの有効化、AI Search Recommended Actions 結果のガイダンス入力とのマッピング、コンポーネントのカスタマイズ Recommended Actions などがあります。高度なカスタマイズオプションには、ページに表示する結果の数の調整、検索プロファイルに追加する Genius 結果の識別、検索ソースの構成などがあります。詳細については、「での AI Search の構成 Recommended Actions」を参照してください。

での AI Search の使用 Recommended Actions

カスタマーサービスエージェントが AI Search を使用して、関連情報に迅速にアクセスし、顧客の問題を解決するための適切なアクションを実行できるようにします。詳細については、「での AI Search Recommended Actions を使用したケースの解決」を参照してください。

- AI Search へのアクセス:エージェントは、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにある [AI Search] タブにアクセスできます。
- コンテキスト認識結果の検索:エージェントは検索バーに検索クエリを入力できます。AI Search は、自然言語処理を使用してユーザークエリを理解し、タスクコンテキストを考慮して関連する結果を生成します。
- AI Search 結果の表示:AI Search の結果を確認し、検索カードから直接アクションを実行します。
- Genius 結果の表示:エージェントは、Genius 結果構成で定義された基準に基づいて最も関連性の高い結果を上部に表示し、最も関連性の高い情報に最初に注意を向けることができます。
- 検索結果の絞り込み:エージェントは、[検索フィルター] フィールドから検索ソースを選択して、その検索ソースからの結果のみを表示し、一致するすべてのレコードの表示に戻ることができます。
- 結果数の表示: [検索] タブには、一致する検索結果の合計数が表示されます。検索フィルターは、各検索ソースに一致する結果の数を表示します。

> **注:**
> 表示される検索結果と合計検索数は、セキュリティ権限によって、または検索結果が既に実行されているかどうかによって異なる場合があります。実行されたガイダンスはアクティビティストリームに追加され、アクション履歴に移動されます。実行されたガイダンスは合計検索数に含まれますが、検索結果には表示されません。

[store-future: BEGIN review]

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

自動翻訳

推奨アクションの構成例

このドキュメントの例では、ガイダンス、意思決定ツリー、またはフィールド推奨事項タイプのアクションを含む推奨事項のエンドツーエンドの構成 Recommended Actionsを示しています。

推奨アクションの例

シナリオ	説明
クレジット カード取引の失敗のトラブルシューティング	失敗したクレジットカードトランザクションをエージェントがトラブルシューティングする際に役立つ意思決定ツリー。この意思決定ツリーでは、一連の質問を表示し、入力された回答に基づいて、失敗したトランザクションの追跡、新しいクレジットカードの送付、さらにサポートの提供などの解決策を提示します。
ルーターの問題に対するアサイン先グループの推奨	エージェントがケースを適切なチームにアサインして、顧客の問題をより迅速に解決できるように、[アサイン先グループ] フィールドの値を推奨するフィールド推奨事項。
現在のケースを類似の重大なケースにリンク	ビジネスオーナーが傾向を特定して是正措置を講じることができるように、現在のケースを推奨される類似の重大なケースにリンクすることを推奨するガイダンス。

[End]
[store-future: BEGIN review]

例: クレジット カード取引の失敗のトラブルシューティング

プロセスアナリストまたはビジネスオーナーが、失敗したクレジットカードトランザクションのトラブルシューティングに意思決定ツリーを使用する推奨アクションを構成する方法について説明します。

問題のシナリオ

ポールは、StellarVest銀行のクレジットカードを使用してスマートウォッチを購入しようとしていました。しかし、取引は支払い時に失敗しました。Paul は、StellarVest 銀行のカスタマーサポートポータルで支援を求めるケースを作成しました。

このシナリオでは、Paul のケースにアサインされたエージェントは、意思決定ツリーを使用して、失敗したクレジットカードトランザクションのトラブルシューティングを行うことをお勧めします。意思決定ツリーは、ユーザー、クレジットカード、およびトランザクションの詳細を収集します。お金が引き落とされた場合、トランザクション追跡が開始されます。ただし、お金が引き落とされなかった場合、エージェントは失敗コードを提供します。これにより、提供されるガイダンスが決まります。考えられるガイダンスの例としては、ケースの再アサイン、作業指示書の作成、IT 技術者へのケースのアサインなどがあります。

クレジットカード取引の失敗をトラブルシューティングするための推奨アクションの設定

プロセスアナリストが、顧客から報告されたクレジットカードトランザクションの失敗をエージェントがトラブルシューティングできるようにする、意思決定ツリータイプの推奨アクションを構成するのを支援します。

自動翻訳

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

タスク	説明
意思決定ツリーの作成	エージェントが顧客に一連の質問をすることができる意思決定ツリーを作成します。提供された回答に基づいて、エージェントはお客様の問題のトラブルシューティングと解決策を提供できます。でデシジョン ツリーを構成する方法の詳細については、「失敗したクレジット カード トランザクションのデシジョン ツリーディシジョンツリービルダーのトラブルシューティング」を参照してください。
ケースコンテキストレコードからのルールの作成	このルールで指定された条件を満たすアクティブなケースの推奨事項を表示するルールを作成します。
アクションタイプとして意思決定ツリーを使用して推奨事項を作成する	失敗したクレジットカードトランザクションのトラブルシューティングに意思決定ツリーを使用する推奨事項を作成します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

アクションタイプとして意思決定ツリーを使用して推奨事項を作成する

アクションタイプとして [クレジットカードトランザクション失敗のトラブルシューティング] デシジョンツリーを選択するための推奨事項を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて
新しい推奨事項は、ルール内でのみ作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. ケースコンテキストを選択します。
3. [ルール] 関連リストから [アクティブなルール] を選択します。
4. [推奨事項] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. [新しい推奨事項] 画面で、[ガイド付きフロー] を選択して意思決定ツリータイプの推奨事項を作成します。
   [ルール]、[コンテキスト]、および [アクションタイプ] フィールドが自動的に入力された新しい [推奨事項] フォームが表示されます。
6. 名前 フィールドに、クレジット カード取引失敗のトラブルシューティング と入力します。
7. [アクション] フィールドで、アクションを選択します。
   使用可能なアクションは、[アクションタイプ] フィールドでの選択によって決まります。

   a. [アクション] フィールドで、ルックアップアイコンを選択します。
      結果のポップアップウィンドウで、選択したアクションタイプで利用可能なアクションを格納するテーブルが [テーブル名] フィールドに自動的に入力されます。

   b. [ドキュメント] フィールドで、ルックアップ アイコンをクリックして、[クレジット カード トランザクションの失敗のトラブルシューティング] デシジョン ツリーを選択します。

自動翻訳

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

この意思決定ツリーを作成する方法の詳細については、「 クレジット カード トランザクションの失敗のトラブルシューティングの意思決定ツリーを作成する」を参照してください。

c. **[OK]** を選択します。

8. [推奨事項のヒント] フィールドに、「クレジット カード トランザクションの失敗のトラブルシューティング」と入力します。
ヒントは、推奨事項が提案されている理由をエージェントに説明します。
9. [更新] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

例:ルーターの問題に対するアサイン先グループの推奨

プロセスアナリストまたはビジネスオーナーが、フィールド推奨事項タイプの推奨アクションを構成して、ルーターの問題に対してアサイン先グループを推奨する方法について説明します。このフィールドの推奨事項では、ルーターモデルとルーターの問題を入力として受け取り、結果としてアサイン先グループを提供する意思決定テーブルタイプのリソースジェネレーターを使用します。

問題のシナリオ

ネットワーク機器市場の新参者であるQuantumLink Technologiesは、顧客満足と顧客問題の迅速な解決に重点を置いています。ビジネスオーナーは、ビジネスが繁栄できるように、優れたカスタマーサービスを提供することをお約束します。

QuantumLink Technologies のビジネスオーナーの 1 人である Alisha は、顧客が指定した製品モデルと問題に基づいて [Assignment group] フィールドの値を推奨する推奨アクションを設定します。

最近QuantumLinkルーターを購入した顧客であるRohitは、ルーターで断続的な接続の問題に直面しています。彼は、QuantumLink Technologiesのカスタマーサポートポータルでケースを作成します。John は、インターネットサービスの中断に不満を感じており、自宅や職場のニーズに合わせて接続が中断されないようにするための迅速な解決策を求めています。

このケースにアサインされたエージェントの John Jason には、このケースを適切なチームにアサインして問題を迅速に解決できるように、アサイン先グループのフィールド値が推奨されます。

ルーターの問題に対してアサイン先グループを推奨するための推奨アクションの設定

ルーターの問題に対してアサイン先グループを推奨するフィールド推奨事項タイプの推奨アクションを Alisha が構成するのを手伝ってください。

タスク	説明
アサイン先グループを推奨するための意思決定テーブルの作成	製品と問題を入力として受け取り、アサイン先グループを出力として提供する意思決定テーブルを構成します。この意思決定テーブルは、リソースジェネレーターで使用できます。
アサイン先グループを結果として提供するためのリソースジェネレーターの構成	フィールド推奨事項を構成するときに使用できるリソースジェネレーターを構成して、ルーターの問題に適切なアサイン先グループを提供します。

自動翻訳

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

タスク	説明
アサイン先グループフィールド値を推奨するためのフィールド推奨事項の作成	アサイン先グループのフィールド値を推奨するためのフィールド推奨事項タイプのアクションを作成します。
ケースコンテキストレコードからのルールの作成	このルールで指定された条件を満たすアクティブなケースの推奨事項を表示するルールを作成します。
フィールドの推奨をアクションタイプとして使用して推奨事項を作成します	推奨事項を作成して、ケースレコードのアサイン先グループフィールド値の推奨事項を明らかにします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

アサイン先グループを推奨するための意思決定テーブルの作成

「ルーターの問題に対するアサイン先グループ」という名前の意思決定テーブルを作成し、所定の製品と問題の組み合わせ に対するアサイン先グループ を提供します。

この意思決定テーブルには、次の 2 つの入力が必要です。

入力	タイプ
製品	文字列
問題	文字列

結果に対して、[結果タイプ] が参照として選択され、[結果テーブル] がグループ [sys_user_group] として選択された [アサイン先グループ] 列を作成します。

次の表に示すように、意思決定テーブルの条件、結果、および値を構成します。詳細については、「Decision Tables」を参照してください。

サンプルの意思決定テーブル:ルーター問題のアサイン先グループ

条件列		結果列
製品	問題	アサイン先グル
ルータ M シリーズ	インターネット接続の問題	ルーター-M-チ
ルータ M シリーズ	ルーターが熱くなっています	ルーター-M-チ
ルータ M シリーズ	ネットワーク停止	ルーター-M-チ
ルータ M シリーズ	セキュリティ上の懸念	ルーター-M-チ
ルータ N シリーズ	インターネット接続の問題	ルーター-N-チ
ルータ N シリーズ	ルーターが熱くなっています	ルータ-N-チー
ルータ N シリーズ	ネットワーク停止	ルーター-N-チ
ルータ N シリーズ	セキュリティ上の懸念	ルーター-N-チ

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

アサイン先グループを結果として提供するためのリソースジェネレーターの構成

指定されたルーターモデルと関連する問題のアサイン先グループを提供する意思決定テーブルタイプのリソースジェネレーターを構成します。

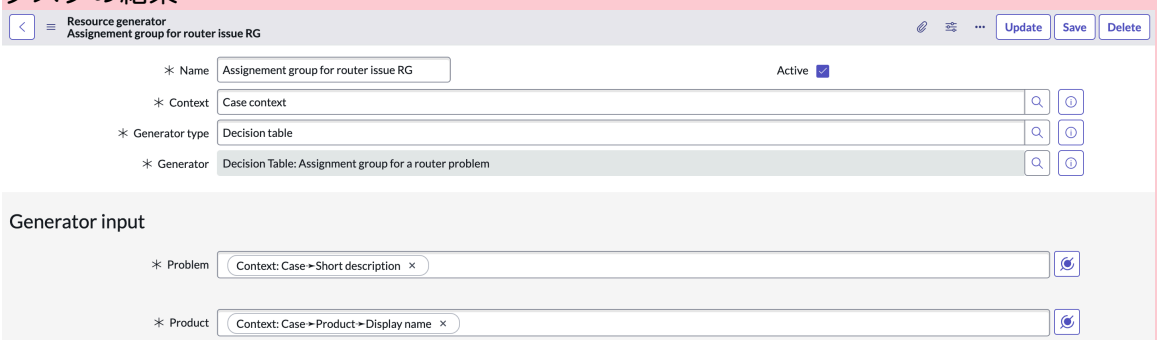
始める前に

必要なロール：
sn_nb_action.next_best_action_author、sn_nb_action.resource_generator_author、admin

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > リソースジェネレーター.
2. [リソースジェネレーター] リストから [新規] を選択します。
3. 名前 フィールドに、ルーターの問題 RG の割り当てグループ と入力します。
4. コンテキスト フィールドで、サポート案件 コンテキスト を選択します。
5. ジェネレーター タイプ フィールドで、意思決定テーブル を選択します。
6. [ジェネレーター] フィールドで、[ルーター問題のアサイン先グループ] 意思決定テーブルを選択します。
7. レコードを保存してジェネレーターの入力を表示します。
8. ジェネレーター入力フォームのフィールドに入力します。
   a. フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。
   b. [製品] フィールドで、 コンテキスト:ケース > 製品 > 表示名.
   c. [問題] フィールドで、 コンテキスト:ケース > 簡単な説明.
9. **[Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果



次のタスク

アサイン先グループフィールド値を推奨するための推奨アクションを作成するときに使用できるフィールド推奨事項を作成します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

アサイン先グループフィールド値を推奨するためのフィールド推奨事項の作成

推奨アクションを構成するときに選択できるフィールドの推奨を作成します。このフィールドの推奨事項は、ルーターの問題のケースレコードでアサイン先グループフィールド値を提案します。

始める前に

CSM デフォルトレコードページまたは CSM インタラクションレコードページを使用して、CSM 構成可能ワークスペースにフィールドの推奨を表示します。CSM デフォルトレコードページまたは

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

自動翻訳

CSM インタラクションレコードページをデフォルトのページとして設定するには、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて

フィールドの推奨の作成には、次の 2 つの主な手順が含まれます。

- フィールドの推奨の入力を作成します。
- 各フィールドの定義を構成して、値を推奨する方法に関する指示を作成します。

手順

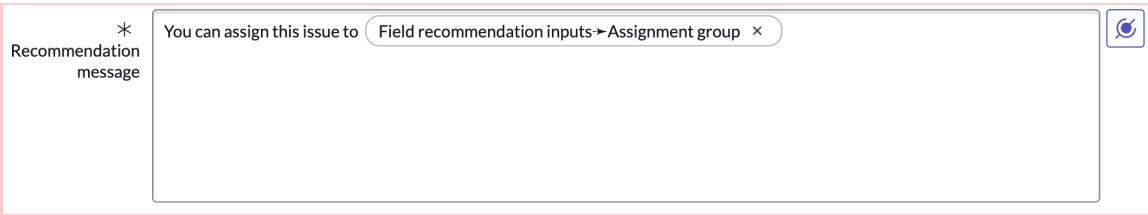
1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > フィールドの推奨.
2. [フィールドの推奨] リストで [新規] をクリックします。
3. 名前 フィールドに、アサイン先グループのフィールドの推奨 と入力します。
4. [テーブル] フィールドで、ケース [sn_customerservice_case] を選択して、ケースレコードの [アサイン先グループ] フィールドのフィールド推奨事項を入力できるようにします。
5. レコードを保存して関連リストを表示します。
6. [フィールド推奨事項の入力] 関連リストで [新規] を選択して、入力を作成します。
   a. [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。
   b. ラベル フィールドに、割り当てグループ と入力します。
   [列名] フィールドは自動入力されます。
   c. [参照仕様] 関連リストで、次のフィールドを設定します。

フィールド	アクション
参照	グループ [sys_user_group] テーブルを選択します。
参照修飾子の条件	[アクティブ] | [次の値に等しい] | [true] 条件を選択します。

   d. [更新] を選択します。
7. [フィールド推奨事項の定義] 関連リストで [新規] を選択して、定義を作成します。
   a. [名前] フィールドに、ルーター問題定義のアサイン先グループ と入力します。
   b. フィールドで、アサイン先グループ フィールドを選択します。
   c. [推奨事項メッセージ] フィールドに、「 この問題をアサインできます」 と入力し、ピルピッカーを使用して推奨値を追加します フィールドの推奨の入力 > アサイン先グループ メッセージの一部として。

自動翻訳

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



注:
リソースジェネレーターから空のフィールド値が返される場合、推奨事項のメッセージは表示されません。

d. [推奨方法] ボックスの一覧で、[推奨のみ] を選択します。

e. [送信] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

フィールドの推奨をアクションタイプとして使用して推奨事項を作成します

推奨事項を作成して、ケースレコードの [アサイン先グループ] フィールドの値を推奨するためのアクションタイプとしてフィールドの推奨事項を選択します。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.

2. ケースコンテキストを選択します。

3. [ルール] 関連リストで、[アクティブなルール] を選択します。

4. [推奨事項] 関連リストで、[新規] を選択します。

5. [新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面で、 使用するフィールド値を選択します。
[ルール]、[コンテキスト]、および [アクションタイプ] フィールドが自動的に入力された新しい [推奨事項] フォームが表示されます。

6. [名前] フィールドに、「ルーターの問題に推奨されるアサイン先グループ」と入力します。

7. [アクション] フィールドで、アクションを選択します。

a. [アクション] フィールドで、ルックアップアイコンを選択します。
結果のポップアップウィンドウで、選択したアクションタイプで利用可能なアクションを格納するテーブルが [テーブル名] フィールドに自動的に入力されます。

b. [ドキュメント] フィールドで、アサイン先グループフィールドのフィールド推奨事項を選択します。

c. [OK] を選択します。

8. [リソースジェネレーター] フィールドで、ルーター問題の RG リソースジェネレーターのアサイン先グループを選択します。

9. レコードを保存して [アクションの入力] フォームセクションを表示します。

自動翻訳

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

10. アクションの入力を定義します。
    a. フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。
    b. [アサイン先グループ] フィールドで、 リソースジェネレーター > アサイン先グループ:グループ.
11. **[Update** (更新)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

例:類似の重大なケースを現在のケースにリンクする

プロセスアナリストまたはビジネスオーナーが、現在のケースにリンクできる重大なケースを提案するために、ガイダンスタイプの推奨アクションを構成する方法について説明します。このガイダンスでは、傾向のある類似性タイプのリソースジェネレーターを使用して、共通の傾向を持つ類似ケースを推奨します。

問題のシナリオ

イザベラは、手作りの職人製品の販売を専門とする繁栄しているEコマースビジネスを所有しています。ビジネスが成長するにつれて、イザベラは顧客満足度と忠誠心を維持するために卓越した顧客サービスを提供することがますます重要になっていることを認識しています。彼女は、顧客の問題に効果的かつ迅速に対処することがビジネスの成功に不可欠であることを理解しています。

Isabella のチームのプロセスアナリストである Daniel は、顧客から報告される最も一般的で重大な問題を特定し、顧客に代わって重大ケースを作成します。これにより、顧客がケースを作成するたびに、類似の重大ケースにリンクできます。このプロセスは、パターンを理解し、根本原因を特定し、是正処置を実行し、同様の解決策を適用するうえで役立ちます。

ダニエルは、次の主要な問題を特定します。

- 注文にないアイテム
- 間違ったアイテムを受領しました
- 破損または欠陥のある製品
- 払い戻し要求
- 請求の不一致またはエラー
- 割引コードの適用が難しい
- カスタマーサポートへの連絡が難しい

ここで、Daniel は、顧客が作成した新しいケースに取り組んでいるエージェントに類似の重大ケースを推奨するガイダンスを構成します。ガイダンスは、推奨される重大なケースを現在のケースにリンクするためのアクションをエージェントに提供します。

類似の重大なケースを現在のケースにリンクするための推奨アクションの設定

Daniel が、傾向との類似性リソースジェネレーターを使用して重大なケースを現在のケースにリンクする、ガイダンスタイプの推奨アクションを構成するのを手伝ってください。

タスク	説明
ガイダンスアクション自動化のサブフローの構成	アクションボタンをクリックしたときに提案された重大なケースを現在のケースに自動的にリ

自動翻訳

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

タスク	説明
	ンクする、ガイダンスで使用できるサブフローを構成します。
現在のケースに類似の重大なケースを提供するためのリソースジェネレーターを構成します	現在のケースに類似した重大なケースを提供する傾向との類似性タイプのリソースジェネレーターを構成します。
類似の重大なケースを現在のケースにリンクさせるためのガイダンスを作成します	ガイダンス入力、プレビューエクスペリエンス、およびガイダンスアクションを構成して、類似の重大なケースを現在のケースにリンクするためのガイダンスを作成します。
ケースコンテキストレコードからのルールの作成	このルールで指定された条件を満たすアクティブなケースの推奨事項を表示するルールを作成します。
アクションタイプとしてガイダンスを使用して推奨事項を作成します	重大なケースを現在のケースレコードにリンクするためのアクションタイプとして [ガイダンス] を選択するための推奨事項を作成します。

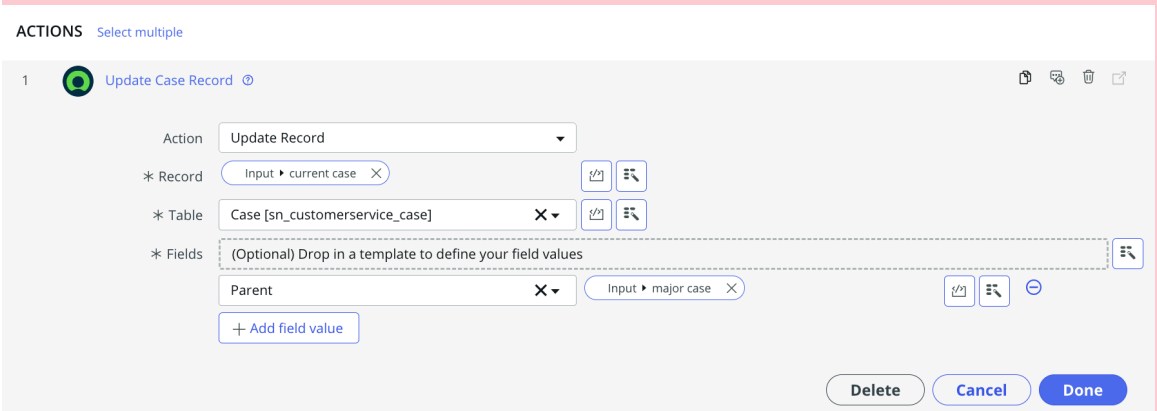
[End]
[store-future: BEGIN review]

ガイダンスアクション自動化のサブフローの構成

アクションボタンをクリックしたときに提案された重大なケースを現在のケースに自動的にリンクする、ガイダンスで使用できるサブフローを構成します。

次の入力とアクションを使用してサブフローを構成して公開します。詳細については、「Create a subflow in Flow Designer」を参照してください。

フィールド	値	説明
名前	重大なケースをリンク	-
サブフローの入力および出力 > 入力	• 現在の感染者 • 重大なケース	入力タイプ:参
アクション	レコードを更新	ケースレコート として重大なク



[End]

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

[store-future: BEGIN review]

現在のケースに類似の重大なケースを提供するためのリソースジェネレーターを構成します

現在のケースに類似した重大なケースを提供する傾向との類似性タイプのリソースジェネレーターを構成します。

始める前に

- 予測インテリジェンスはアクティブであり、インスタンスで設定されていることを確認します。Install Predictive Intelligence を参照してください。
- サブスクリプションがある 予測インテリジェンス ことを確認します。
- 重大な問題検出機能の類似性ソリューションを既存の顧客ケースでトレーニングします。詳細については、「Create and train a similarity solution 」を参照してください。
- 「重大な問題の傾向」という名前の傾向定義を作成し、共通点があるレコードの数を定義します (たとえば、共通のフィールド値を持つ 6 つ以上のレコードなど)。

必要なロール：
sn_nb_action.next_best_action_author、sn_nb_action.resource_generator_author、admin

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > リソースジェネレーター.
2. [リソースジェネレーター] リストから [新規] を選択します。
3. 名前 フィールドに、類似の重大なサポート案件 と入力します。
4. コンテキスト フィールドで、サポート案件 コンテキスト を選択します。
5. ジェネレーター タイプ フィールドで、傾向との類似性 を選択します。
6. レコードを保存してジェネレーターの入力を表示します。
7. ジェネレーター入力フォームのフィールドに入力します。
8. [更新] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

類似の重大なケースを現在のケースにリンクさせるためのガイダンスを作成します

ガイダンス入力、プレビューエクスペリエンス、およびガイダンスアクションを構成して、類似の重大なケースを現在のケースにリンクするためのガイダンスを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > ガイダンス.
2. [ガイダンス] リストで [新規] を選択します。
3. 名前 フィールドに、類似の重大なサポート案件のリンク と入力します。
4. [説明] フィールドに、「このガイダンスの推奨」と入力して、特定された類似の重大なサポート案件を現在のサポート案件にリンクします。

自動翻訳

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

5. ガイダンスに次の入力を作成します。
入力は、システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報です。ガイダンスプレビューエクスペリエンスやガイダンスアクションなど、複数の場所で入力を使用できます。
   a. [ガイダンス入力] タブで、[新規] を選択します。
   b. ラベル フィールドに、現在のサポート案件 と入力します。
   c. [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。
   d. [参照仕様] 関連リストの [参照] フィールドで、ケーステーブルを選択します。
   e. [送信] を選択します。
   f. [ガイダンス入力] タブで、もう一度 [新規] を選択します。
   g. ラベル フィールドに、重大なサポート案件 と入力します。
   h. [タイプ] フィールドで、[参照] を選択します。
   i. [参照仕様] 関連リストの [参照] フィールドで、ケーステーブルを選択します。
   j. [送信] を選択します。
6. プレビューエクスペリエンスを構成します。
   a. プレビュー タイトル フィールドに、このメジャー サポート案件へのリンク と入力します。
   b. [表示するフィールド] で、親ケース入力を選択します。
   c. [メッセージ] フィールドに、「これは、現在のサポート案件にリンクできる、予測された類似の重大ケースです」と入力します。
7. ガイダンスレコードを保存して、[ガイダンスアクション] 関連リストを表示します。
8. ガイダンスアクションを構成します。
   a. [ガイダンスアクション] フォームセクションで [新規] を選択します。
   b. アクション ラベル フィールドに、メジャー サポート案件のリンク と入力します。
   c. アクション コール ラベル フィールドに、メジャー ケースのリンク と入力します。
   d. [アクション動作] フィールドで、[シングルクリック] を選択します。
   e. [ガイダンスアクションの自動化] フィールドで、[重大なケースをリンク] サブフローを選択します。
   f. [完了メッセージ] フィールドに 、「提案された重大なケースがリンクされています!
   g. レコードを保存してフロー入力を表示します。
   h. [自動化フロー入力] 関連リストで、フィールドに入力します。

入力	アクション
現在のケース	i. フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。 ii. 選択 ガイダンス入力 > 現在の感染者.

自動翻訳

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

入力	アクション
重大なケース	**i.** フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。 **ii.** 選択 ガイダンス入力 > 重大なケース.

[End]

[store-future: BEGIN review]

ケースコンテキストレコードからのルールの作成

このルールで指定された条件を満たすアクティブなケースの推奨事項を表示するルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて
新しいルールは、コンテキストレコードからのみ作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. ケースコンテキストを選択します。
   ケースコンテキストはデフォルトで利用可能です。
3. [ルール] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. 名前 フィールドに、アクティブ ルール と入力します。
5. [ロール] フィールドで、[ユーザー ロールの編集] を選択し、顧客サービス エージェント [sn_customerservice_agent] および コンシューマー サービス エージェント [sn_customerservice.consumer_agent] を選択します。
   選択したユーザーロールは、このルールの推奨事項を表示できます。
6. [ロール] ポップアップウィンドウで [完了] を選択します。
7. [条件] フィールドで、条件ビルダーを使用して条件「アクティブ |です |本当です」。
   エージェントは、この条件を満たすコンテキストテーブルのレコードの推奨事項を表示できます。
8. [このルールに影響を与えるフィールド **(Field effects this rule**)] フィールドで、スラッシュバケットから簡単な説明を選択します。
9. [送信] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

アクションタイプとしてガイダンスを使用して推奨事項を作成します

重大なケースを現在のケースレコードにリンクするためのアクションタイプとして [ガイダンス] を選択するための推奨事項を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. ケースコンテキストを選択します。
3. [ルール] 関連リストで、[アクティブなルール] を選択します。
4. [推奨事項] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. [新しい推奨事項] 画面で、[実行する特定のアクションまたはレビューする情報] を選択します。[ルール]、[コンテキスト]、および [アクションタイプ] フィールドが自動的に入力された新しい [推奨事項] フォームが表示されます。
6. 名前 フィールドに、重大なサポート案件を現在のサポート案件にリンク と入力します。
7. [アクション] フィールドで、アクションを選択します。

   a. [アクション] フィールドで、ルックアップアイコンを選択します。
   結果のポップアップウィンドウで、選択したアクションタイプで利用可能なアクションを格納するテーブルが [テーブル名] フィールドに自動的に入力されます。

   b. [ドキュメント] フィールドで、[類似の重大なケース ガイダンスをリンク] を選択します。

   c. **[OK]** を選択します。

8. [リソース ジェネレーター] フィールドで、[類似の重大なケース] リソース ジェネレーター を選択します。
9. レコードを保存して [アクションの入力] フォームセクションを表示します。
10. アクションの入力を定義します。
    a. フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。
    b. [アサイン先グループ] フィールドで、 リソースジェネレーター > アサイン先グループ:グループ.
11. [アクションの入力] 関連リストのフィールドに入力します。

入力	アクション
現在の感染者	a. フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。 b. [コンテキスト:ケース] を選択します。
重大なケース	a. フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。 b. 選択 リソースジェネレーター > 最も信頼性の高いレコード:ケース.

12. **[Update** (更新)] を選択します。

[End]

Recommended Actionsアプリケーションのインストール

admin ロールを持っている場合、Recommended Actionsアプリケーション (sn_cs_nb_action) をインストールできます。

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

自動翻訳

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスまたはサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、の ServiceNow StoreRecommended Actions アプリケーションの一覧を確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
Recommended Actions とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション：Recommended Actions
- ロール
- テーブル

詳細については、「Recommended Actions とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

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

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

Recommended Actions とともにインストールされるコンポーネント

テーブル、ロール、ガイダンス、リソースジェネレーター、ジョブスケジュールなど、いくつかのタイプのコンポーネントが Recommended Actions アプリケーションとともにインストールされます。

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

自動翻訳

テーブル

Recommended Actions アプリケーションは、次の表で説明されているメタデータテーブルを追加します。

Recommended Actions とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
コンテキスト [sn_nb_action_rule_context]	推奨事項が生成されるケース、インシデント、問題などのテーブルのコンテキストを保存します。
推奨事項 [sn_nb_action_recommended_action]	アクションタイプ、アクション、およびリソースジェネレーター情報を含む推奨事項を保存します。
アクションタイプ定義 [sn_nb_action_type_definition]	ガイダンス、解決ガイドツリー、フィールドの推奨などのアクションタイプ定義を保存します。
フィールドの推奨 [sn_nb_action_field_recommendation]	フィールドの推奨を保存します。
フィールドの推奨の定義 [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	フィールドの推奨の定義を保存します。
フィールドの推奨の入力 [sn_nb_action_field_recommendation_input]	フィールドの推奨の入力を保存します。
リソースジェネレーター [sn_nb_action_resource_generator]	リソースジェネレーターを保存します。
リソースジェネレータータイプ [sn_nb_action_resource_generator_type]	フロー、意思決定テーブル、スクリプティング、類似性、傾向との類似性、分類などのリソースジェネレータータイプを保存します。
リソースジェネレータータイプ入力 [sn_nb_action_generator_type_input]	リソースジェネレータータイプの入力を保存します。
傾向定義 [sn_nb_action_trend_definition]	傾向定義を保存します。
ルール [sn_nb_action_condition_based_rule]	コンテキストの条件とロールを含むルールを保存します。
推奨アクションルール [sn_nb_action_rule_base]	推奨アクションルールレコードを保存します。
条件付きルール	条件付きルールを保存します。このテーブルはサポートされなくなりました。

自動翻訳

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

Recommended Actions とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_nb_action_conditional_rule]	
意思決定テーブルルール [sn_nb_action_decision_table_rule]	意思決定テーブルルールを保存します。このテーブルはサポートされなくなりました。
推奨アクションの入力ジェネレーター [sn_nb_action_input_generator]	入力ジェネレーターレコードを保存します。このテーブルはサポートされなくなりました。
検索結果の推奨アクションのマッピング [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	検索結果出力とアクション入力の間のマッピングを保存します。

ロール

Recommended Actions アプリケーションには、次の表で説明されているロールが含まれています。

Recommended Actions とともにインストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
推奨アクションの管理 [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Recommended Actions アプリケーションへの管理者アクセス権を付与します。	sn_nb_action.next_best_action_author
推奨アクション作成者 [sn_nb_action.next_best_action_author]	推奨アクションを作成できます。	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
推奨アクションユーザー [sn_nb_action.next_best_action_user]	推奨アクションを使用できます。	sn_gd_core.decision_tree_author
リソースジェネレーター作成者 [sn_nb_action.resource_generator_author]	リソースジェネレーターを設定するためのアクセス権を付与します。	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author
傾向定義作成者 [sn_nb_action.trend_definition_author]	傾向定義を設定するためのアクセス権を付与します。	なし

自動翻訳

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

ガイダンス

Recommended Actions アプリケーションには、次の表で説明されているガイダンスが含まれています。

Recommended Actions とともにインストールされるガイダンス

ガイダンス	説明
解決済みケースから解決策を適用	エージェントは、カードの [ケースを解決] ボタンをクリックすることで解決メモと解決コードを解決済みのケースから現在のケースの [クローズ情報] セクションにコピーして、推奨された解決済みケースから解決策を適用できます。現在のケースのステータスが [解決済み] に変更されます。
ワークアラウンドの連絡	エージェントは、カードの [ワークアラウンドの連絡] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、推奨問題レコードからワークアラウンドを連絡できます。 ガイダンスには、問題レコードのワークアラウンドが表示され、エージェントがメモを追加するためのメモフィールドが提供されます。ワークアラウンドとメモが作業メモに追加され、問題レコードが現在のケースにリンクされます。
ケースタスクを作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックしてサイドパネルでガイダンスを開き、そこに新しいケースタスクの件名を入力し送信して、現在のケースのケースタスクを作成できます。
作業指示書を作成	エージェントは、カードの [作成] ボタンをクリックして、ケースの作業指示書を作成できます。作業指示書タスクを作成し、タスクをサブタブで開きます。
既存の欠陥にリンク	エージェントは、カードの [欠陥にリンク] ボタンをクリックすることで欠陥をケースにリンクさせ、作業メモを更新して、既存の欠陥を現在のケースにリンクさせることができます。
既存の未解決ケースにリンク	エージェントは、カードの [このケースにリンク] ボタンをクリックすることで、オープンケースを現在のケースの親に設定し、現在のケースを既存のオープンケースにリンクさせることができます。

自動翻訳

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

Recommended Actions とともにインストールされるガイダンス (続く)

ガイダンス	説明
推奨事項を提供	エージェントが、指定された製品モデルへの製品のアップグレードを推奨できるようにします。
解決を提案	エージェントは、カードの [ソリューションを提案] ボタンをクリックして、ケースの解決メモと解決コードを入力できます。
顧客へのメッセージを読む	エージェントは、カードの [既読としてマーク] ボタンをクリックして作業メモにメッセージを追加することで、メッセージが読まれたことを通話中に顧客に示すことができます。
ケースを再アサイン	エージェントは、カードの [再アサイン] ボタンをクリックして、サイドパネルでガイダンスを開きメモを入力して、現在のケースを推奨アサイン先グループに再アサインすることができます。現在のケースが別のアサイン先グループに再アサインされ、作業メモが更新されます。
記事を確認して添付	エージェントは、カードの [記事を確認して添付] ボタンをクリックしてサイドパネルで記事を開き、推奨されたナレッジ記事をコンテキストサイドパネルで確認できます。 サイドパネルでは、エージェントは次のことを実行できます。 • 記事をレビューする。 • 記事をケースに添付する。 • 記事を役に立つとマークする。 • 記事をサブタブで開く。

リソースジェネレーター

Recommended Actions アプリケーションには、次の表で説明されているリソースジェネレーターが含まれています。

Recommended Actions とともにインストールされるリソースジェネレーター

リソースジェネレーター	説明
製品に関する最も読まれている KB 記事を検索	選択した製品に関する最も読まれている KB 記事を検索します。この KB 記事を使用して、ケースに推奨アクションとして添付できます。
ワークアラウンドと一致する PRB を検索	ワークアラウンドのある一致する問題レコードを検索します。このケースのワークアラウンドを推奨アクションとして共有することを提案できます。

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

自動翻訳

Recommended Actions とともにインストールされるリソースジェネレーター (続く)

リソースジェネレーター	説明
ワークアラウンドなしで一致する PRB を検索	ワークアラウンドのない一致する問題レコードを検索します。推奨アクションとしてこの問題レコードにリンクすることを提案できます。

ジョブスケジュール

インストールされているジョブスケジュール **Recommended Actions**

スケジュール設定済みジョブ	説明
sn_nb_action_detail	このジョブスケジュールでは、テーブルクリーナー を使用して、推奨テーブルが急激に大きくなるのを防ぎます。 テーブルクリーナージョブは 1 時間に 1 回実行され、テーブルから古いレコード、期限切れのレコード、または不要なレコードを削除します。

Recommended Actions アプリケーションの構成

管理者は、レコードコンテキストに基づいて関連アクションをエージェントに表示するように Recommended Actions アプリケーションを構成します。

推奨アクション

次の手順に従って、推奨アクションを構成できます。

Recommended Actions を構成するステップ

ステップ	説明
コンテキストの作成	コンテキストを使用すると、エージェントがケーステーブルなどの特定のテーブルからレコードの推奨事項を表示できます。
コンテキストのルールの作成	ルールは、コンテキストに適用される一連の条件であり、推奨アクションがいつ表示されるかを決定します。 ルールを作成するときは次の操作を実行します。 • コンテキストテーブルに適用される条件を選択します。 • 推奨アクションへのアクセス権を持つロールを選択します。 **注:** 新しいルールは、コンテキスト内からのみ作成できます。
ルールの推奨事項の作成	推奨事項は、エージェントにアクションを提案する方法です。 [新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面で利用可能ないずれかの推奨事項タイプを選択して、推奨事項を作成します。

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

Recommended Actions を構成するステップ (続く)

ステップ	説明
	• ガイダンス • Guided Decisions ツリー • フィールド推奨事項 注: 新しい推奨事項はルール内からのみ作成できます。

アクションタイプ

Recommended Actions アプリケーションでは、エージェントが実行する次のタイプのアクションを作成できます。

Recommended Actions アプリケーションのアクションタイプ

アクションタイプ	説明
ガイダンス	エージェントが実行できるアクションまたはエージェントが共有できる情報。たとえば、エージェントがナレッジ記事をケースに添付できること、または作業指示書を作成できることをガイダンスで推奨できます。
Guided Decisions ツリー	フォローするガイド付きフロー。意思決定ツリーとは、一連の質問と回答およびガイダンスの結果を含む複数のステップのプロセスです。
フィールド推奨事項	フィールドに使用する推奨値。たとえば、このタイプのアクションは、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

詳細については、「Recommended Actions でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成」を参照してください。

リソースジェネレーター

ユーザーがガイダンスやフィールドの推奨などのアクションへの入力として使用できる情報を提供するように、リソースジェネレーターを構成します。意思決定ツリーの構成では、リソースジェネレーターは必要ありません。詳細については、「Recommended Actions でのリソースジェネレーターの作成」を参照してください。

調停パラメーター

問題の頻度または推奨アクションの優先順位を決定するように調停パラメーターを構成します。これにより、エージェントが顧客の問題を解決するために必要なガイダンスを得ることができるようになります。詳細については、「Recommended Actions での調停パラメーターの構成」を参照してください。

Recommended Actions でのコンテキストの作成

ケーステーブルなどの個々のテーブルのコンテキストを作成します。コンテキストには、エージェントが使用できる推奨アクションや、それらのアクションがいつ利用可能かを決定するルールなどの情報が格納されます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて
コンテキストを使用すると、特定のルールが満たされたときにエージェントが特定のタイプのレコードの推奨事項を表示できます。これらの推奨事項は、レコードのコンテキストに基づいて実行するアクションを提案することで、エージェントを支援します。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. [コンテキスト] リストで [新規] を選択します。
3. コンテキストの名前と説明を入力します。
4. [テーブル] フィールドで、このコンテキストが適用されるテーブルを選択します。

   注:
   テーブルごとに 1 つのコンテキストレコードを作成できます。意思決定ツリーの開始ノードの [参照テーブル] フィールドで、同じテーブルを選択する必要があります。

5. オプション: [検索アプリケーション構成] フィールドで、検索エンジンとして AI Search を指定する検索アプリケーション構成と、検索に使用する設定を選択します。
   検索結果の表示と絞り込みは、検索アプリケーション構成で設定できます。詳細については、「Search application configurations」を参照してください。

   [CSM AIS] 構成可能ワークスペース検索構成検索アプリケーション構成は、CSM 構成可能ワークスペースストアアプリケーションで提供されます。この構成にアクセスするには、次の場所に移動します。 **AI Search** > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション.

6. オプション: [グループ化戦略 **(Grouping strategy)]** フィールドで、推奨事項をグループ化するための戦略を選択します。

   (Optional) たとえば、類似した基準を持つ推奨事項をグループ化するグループ化戦略を定義できます。

   注:
   [グループ化戦略 **(Grouping strategy)]** フィールドを表示するように [コンテキスト] フォームを構成することが必要になる場合があります。このフィールドは、ITSM Workforce Optimization ユーザーがデフォルトで使用できます。

7. オプション: [リフレッシュ間隔] フィールドの値を更新します。
   この値は、コンテキストの推奨事項が更新される頻度を決定します。このフィールドのデフォルト値は 12 時間で、最小値は 10 分です。

   注:
   [リフレッシュ間隔] フィールドを表示するように [コンテキスト] フォームを構成する必要がある場合があります。

8. [保存] を選択します。
   コンテキストレコードを保存すると、[ルール] 関連リストおよび [推奨事項] 関連リストが表示されます。

自動翻訳

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

- [ルール] 関連リストを使用して、このコンテキストのルールを表示または作成します。
- [推奨事項] 関連リストを使用して、コンテキストルールに関連付けられた推奨事項を表示します。推奨事項は、ルール内からのみ作成できます。
- [検索結果マッピング] 関連リストを使用して、AI Search 出力とガイダンス入力の間のマッピングを表示または作成します。

Recommended Actions でのルールの作成

推奨アクションがいつエージェントに利用可能になるかを決定するコンテキストのルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて

新しいルールは、コンテキストレコードからのみ作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. コンテキストを選択します。
3. [ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. ルールの名前と説明を入力します。
5. [ロール] フィールドで、このルールの推奨事項を表示できるユーザーロールを選択します。
6. [ロール] ポップアップウィンドウで [完了] をクリックします。
7. [条件] フィールドで、条件ビルダーを使用して、このコンテキストのレコードに適用される条件を 1 つ以上追加します。
   エージェントは、この条件を満たすコンテキストテーブルのレコードの推奨事項を表示できます。
8. [このルールに影響するフィールド] フィールドで、変更を監視する必要があるコンテキストテーブルからのフィールドを追加します。
   これらのフィールドを変更すると、未保存のレコードに対するフィールドの推奨タイプの推奨アクションが生成されます。
9. 必要に応じてフォームの残りのフィールドに入力します。
   これらのフィールドの詳細については、「ルールフォーム」を参照してください。
10. [送信] をクリックします。

Recommended Actions での推奨事項の作成

ガイダンス、フィールドの推奨、または解決ガイドツリーのアクションタイプの推奨事項を作成し、エージェントに役立つアクションを提案します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて

推奨事項の作成の一部として、アクションタイプとアクションを選択します。次の手順は、選択したアクションタイプによって異なります。たとえば、ガイダンスとフィールドの推奨には次のステップとしてアクションの入力が必要ですが、解決ガイドツリーには必要ありません。

AI Search リソースジェネレーターの場合は、[検索結果マッピング] 関連リストでアクションタイプとしてガイダンスのみを選択できます。検索ソーステーブルのフィールドを AI Search のガイダ

自動翻訳

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

ンスアクション入力に、または Genius 結果構成のフィールドを Genius 結果のガイダンスアクション入力にマッピングする必要があります。

次に、エージェントがアクションを完了できるようにするパラメーターであるアクションの入力を定義します。入力に静的な値を選択することも、リソースジェネレーターを使用して値を指定することもできます。

> **注:**
> 新しい推奨事項は、ルール内でのみ作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. コンテキストを選択します。
3. [ルール] 関連リストでルールを選択します。
4. [推奨事項] 関連リストで、[新規] を選択します。
5. [新しい推奨事項 (New Recommendation)] 画面から作成する推奨事項のタイプを選択します。
   - 実行する特定のアクションまたはレビューする情報 (ガイダンス)
   - 使用するガイド付きフロー (解決ガイドツリー)
   - 使用するフィールド値 (フィールド値の推奨事項)

   [ルール]、[コンテキスト]、および [アクションタイプ] フィールドが自動的に入力された新しい [推奨事項] フォームが表示されます。
6. [名前] フィールドに、推奨事項の名前を入力します。
7. [アクション] フィールドで、アクションを選択します。
   使用可能なアクションは、[アクションタイプ] フィールドでの選択によって決まります。

   a. [アクション] フィールドで、ルックアップアイコンを選択します。
   結果のポップアップウィンドウで、選択したアクションタイプで利用可能なアクションを格納するテーブルが [テーブル名] フィールドに自動的に入力されます。

   b. [ドキュメント] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックして目的のアクションを選択します。
   ガイダンス、フィールドの推奨、または解決ガイドツリータイプのアクションを作成することもできます。詳細については、「Recommended Actions でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成」を参照してください。

   c. **[OK]** を選択します。

   d. レコードを保存して [アクションの入力] フォームセクションを表示します。
   アクションタイプとアクションを選択した後、レコードを保存すると、必要なアクションの入力が表示されます。

8. オプション: [リソースジェネレーター] フィールドでリソースジェネレーターを選択または作成し、レコードを保存します。

   (Optional) 詳細については、「Recommended Actions でのリソースジェネレーターの作成」を参照してください。ガイダンスとフィールド値の推奨事項では、リソースジェネレーターを使用してアクションの入力に関連するリソースを検索できます。

   [アクションタイプ]、[アクション]、および [推奨事項のヒント] フィールドは、AI Search リソースジェネレーターでは使用できません。AI Search の検索結果マッピングを構成するときに、ガ

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

自動翻訳

イダンスおよびアクションとしてアクションタイプを選択できます。詳細については、「でのガイダンス入力を使用した AI Search 結果のマッピング Recommended Actions」を参照してください。

9. ガイダンスと解決ガイドツリーの場合は、[推奨事項のヒント] フィールドにヒントテキストを入力します。
ヒントは、推奨事項が提案されている理由をエージェントに説明します。
10. オプション: [グループ] フィールドでグループを選択すると、関連する推奨事項がまとめて表示されます。

> **注:**
> [グループ] フィールドを表示するように [推奨事項] フォームを構成することが必要になる場合があります。このフィールドは、ITSM Workforce Optimization ユーザーがデフォルトで使用できます。

11. アクションの入力を定義します。
アクションタイプとアクションには入力が必要です。これらのパラメーターにより、エージェントはアクションを完了できます。アクションの入力に静的な値を選択することも、リソースジェネレーターを使用して値を指定することもできます。

オプション	説明
静的値の使用	入力フィールドのフィールドに値を入力するか、ルックアップアイコンを使用してリストから値を選択します。
ピルピッカーの使用 (Use a pill picker)	**a.** フィールドの横にあるピルピッカーを選択します。 ▪ コンテキストはピルピッカーで使用できます。 ▪ [リソースジェネレーター] を選択した場合、ジェネレーターからの出力をピルピッカーで使用できます。 **b.** ピルピッカーから出力を選択します。

12. [更新] を選択します。

Recommended Actions でのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成

推奨アクションを構成するために使用できるガイダンスとフィールドの推奨を作成します。

ガイダンスの構成

ガイダンスを作成するときは、そのガイダンスのさまざまな側面を構成します。

ガイダンス構成ステップ

機能	説明
ガイダンスの入力と出力を構成します。	• 入力：システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報。 • 出力：ガイダンスの結果。

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

自動翻訳

ガイダンス構成ステップ (続く)

機能	説明
ガイダンスのプレビューエクスペリエンスを構成します。	エージェントに表示されるカードのプレビューには、次のものを含めることができます。 • ガイダンスの内容をエージェントに簡単に示すヒント • ガイダンスをより詳細に説明するプレビューメッセージ • エージェントが実行できるアクション
ガイダンスの詳細エクスペリエンスを構成します。	コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開いたガイダンスに表示される詳細なメッセージです。
ガイダンスのアクションへのプライマリコールを設定します。	ガイダンスには複数のアクションを含めることができます。プライマリアクションとして識別される 1 つのアクションと、オプションのセカンダリアクションです。
ガイダンスの動作を設定します。	エージェントがカードのアクションボタンをクリックした後にシステムでプライマリアクションを実行する方法を決定します。 • シングルクリック **(Single click)**：アクションを開始して完了し、カードを [推奨アクション] パネルの [履歴] タブに移動します。この動作は、ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 • コンテキストサイドパネルで開く **(Open in the contextual side panel)**：アクションを展開し、そのアクションに関する情報を [推奨アクション] パネルに表示します。この動作は、記事をケースに添付する前に記事の内容を確認するなどのアクションに役立ちます。 • サブタブで開く **(Open in a sub tab)**：[ケース] タブのサブタブでアクションを開きます。この動作は、フォームのフィールドの入力など、エージェントが追加の情報を選択して送信する必要があるガイダンスの場合に役に立ちます。
ガイダンスのプレビューエクスペリエンスと詳細エクスペリエンスをカスタマイズする	UI ビルダー 内の次のアイテムをカスタマイズするオプション： • エクスペリエンスのプレビュー：推奨事項カードのプレビューには、ヒント、アイコン、メッセージ、およびアクションボタンが含まれています。カードのプレビューがコンテキストサイドパネルに表示されます。

自動翻訳

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

ガイダンス構成ステップ (続く)

機能	説明
	• 詳細な経験：ガイダンスの詳細エクスペリエンスには、ドリルダウンアクションが含まれています。コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開きます。

フィールドの推奨の構成

フィールドの推奨は、レコードフォームのフィールドの値を提案します。フィールドの推奨の作成には、次の 2 つの主な手順が含まれます。

- 推奨事項の入力を選択します。
- これらの入力の使用方法に関する指示を作成します。

Recommended Actions でのフィールドの推奨の作成

推奨アクションを構成するときに選択できるフィールドの推奨を作成します。フィールドの推奨は、フィールドの値を自動入力または提案します。たとえば、このタイプのアクションは、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

始める前に
CSM デフォルトレコードページまたは CSM インタラクションレコードページを使用して、CSM 構成可能ワークスペースにフィールドの推奨を表示します。CSM デフォルトレコードページまたは CSM インタラクションレコードページをデフォルトのページとして設定するには、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて
フィールドの推奨の作成には、次の 2 つの主な手順が含まれます。

- フィールドの推奨の入力を作成します。
- 各フィールドの定義を構成して、値を推奨する方法に関する指示を作成します。

構成に応じて、新しいレコードの場合は推奨フィールド値が自動入力されるか、またはフィールドの下にメッセージとして表示されます。既存のレコードの場合は、推奨フィールド値はフィールドの下にメッセージとして表示されるだけです。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > フィールドの推奨.
2. [フィールドの推奨] リストで [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、フィールドの推奨の名前を入力します。
4. [テーブル] フィールドでテーブルを選択します。
   このテーブルには、推奨値を構成するフィールドが含まれています。
5. レコードを保存して関連リストを表示します。
6. [フィールド推奨事項の入力] 関連リストで [新規] を選択して、入力を作成します。

自動翻訳

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

a. [タイプ] フィールドで入力のフィールドタイプを選択します。

b. [ラベル] フィールドに、入力のラベルを入力します。

c. [列名] フィールドに列名を入力します。
この名前には、小文字とアンダースコアを使用する必要があります。たとえば、「incident_score」のように指定します。

d. 関連リストの入力を設定します。
これらの設定と関連リストは、[タイプ] フィールドの選択によって決まります。たとえば、入力タイプとして [参照] を選択した場合は、次の項目を構成する必要があります。

- 参照フィールドのテーブルと条件
- 使用するリストのタイプ
- デフォルト値

e. [送信] をクリックします。

7. [フィールド推奨事項の定義] 関連リストで [新規] を選択して、定義を作成します。

a. [名前] フィールドに、定義の名前を入力します。

b. 推奨するフィールドを選択し、レコードを保存して詳細を表示します。

c. [推奨メッセージ] フィールドで、フォームのフィールドの下に推奨されるメッセージを追加します。
ピルピッカーを使用して、推奨値をメッセージの一部として含めることができます。

> **注:**
> リソースジェネレーターから空のフィールド値が返される場合、推奨事項のメッセージは表示されません。

d. [推奨値] フィールドでピルピッカーを使用して値を選択します。

e. [推奨方法] リストで、いずれかのオプション (値を自動入力するかメッセージで値を推奨する) を選択します。

[推奨方法] リストのフィールドと説明

フィールド	説明
推奨のみ	フィールドの推奨メッセージを表示します。
信頼性しきい値に従って自動入力	▪ 信頼性：信頼スコアを示すフィールド。 静的な値を入力するか、またはピルピッカーを使用して、[フィールドの推奨の入力] 関連リストで構成した入力を選択します。 ▪ 直接アサインの信頼性しきい値 **(Confidence threshold for direct assignment)**：推奨事項の信頼性しきい

自動翻訳

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

フィールド	説明
	値。信頼スコアがしきい値より大きい場合、推奨値が自動入力されます。それ以外の場合はメッセージが表示されます。
リソースジェネレーター設定に従って自動入力	推奨設定 **(Recommendation Preference)**：設定の値が「true」または「false」のフィールド。この値が true の場合、フィールドの推奨値が自動入力されます。それ以外の場合はメッセージが表示されます。 静的な値を入力するか、またはピルピッカーを使用して、[フィールドの推奨の入力] 関連リストで構成した入力を選択します。

f. [送信] をクリックします。

Recommended Actions でのガイダンスの作成

Recommended Actions で推奨事項を作成するときに選択できるガイダンスを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > ガイダンス.

2. ガイダンスを作成します。

a. [ガイダンス] リストで [新規] を選択します。

b. [名前] フィールドに、ガイダンスの名前を入力します。

c. [説明]フィールドに、ガイダンスの簡単な説明を入力します。

d. オプション: [複数のユーザーが使用できるアクション] チェックボックスをオンにして、ケースの作業を行っている複数のエージェントがガイダンスを利用できるようにします。
このオプションが選択されていない場合、1 人のエージェントのみがガイダンスを使用できます。最初のエージェントがガイダンスを使用していて、ステータスが [進行中]、[完了]、または [エラー] の場合、他のエージェントはこのガイダンスを表示できません。

e. オプション: [ユーザーにガイダンスの再実行を許可する] を選択して、エージェントが意思決定ツリーのランタイム エクスペリエンスで前のノードに戻ったり、前のノードを編集したりできるようにします。
このフィールドは、エクスペリエンスプラグイン (sn_ga_exp) がインストールされている場合にのみ表示されますガイド付きディシジョン。

3. ガイダンスの入力を 1 つ以上作成します。
入力は、システムがガイダンスを実行するために必要な変数または情報です。ガイダンスプレビューエクスペリエンスやガイダンスアクションなど、複数の場所で入力を使用できます。

自動翻訳

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

a. [ガイダンス入力] タブで、[新規] を選択します。

b. [ラベル] フィールドに、入力の名前を入力します。

c. [タイプ] フィールドで入力のフィールドタイプを選択します。
選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。

d. ガイダンス入力でエージェントがフィールドへの情報の追加などのアクションを実行する必要がある場合は、[フォームフィールドですか] チェックボックスをオンにします。

e. オプション: [デフォルト値] に入力します。

f. [送信] を選択します。

4. オプション: ガイダンスの出力を 1 つ以上作成します。
出力は、ガイダンスアクションの目的の結果です。たとえば、ガイダンスアクションがケースタスクを作成する場合、そのアクションの出力は作成されたケースタスクへの参照を返すことができます。

a. [ガイダンス出力] タブで [新規] を選択します。

b. [ラベル] フィールドに、出力の名前を入力します。

c. [タイプ] フィールドで出力のフィールドタイプを選択します。
選択したフィールドタイプによっては、追加設定の構成が必要になる場合があります。たとえば、フィールドタイプとして [参照] を選択した場合は、参照テーブルを選択する必要があります。

d. オプション: [デフォルト値] に入力します。

e. [送信] を選択します。

5. [詳細エクスペリエンス (Detail Experience)] タブで、ガイダンスの詳細エクスペリエンスを構成します。
詳細エクスペリエンスは、コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開いたガイダンスに表示されるメッセージです。

a. [タイトル] フィールドに、詳細ビューのガイダンスのタイトルを追加します。

b. [ガイダンスメッセージ] フィールドに、詳細ビューのメッセージを入力します。

6. [送信] を選択します。

Recommended Actions でのガイダンスアクションの構成

Recommended Actions ガイダンスでエージェントが実行できるアクションを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > ガイダンス.
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [ガイダンスアクション] フォームセクションで [新規] をクリックします。
4. [ガイダンスアクション] フォームのフィールドに入力します。

[ガイダンスアクション] フォームのフィールド名

フィールド	説明
ガイダンス	このアクションが関連付けられているガイダンス。このフィールドは読み取り専用です。
アクションラベル	このガイダンスアクションの名前。
アクションへのコールのラベル (Call to Action Label)	コンテキストサイドパネルの推奨事項カードに表示されるアクションボタンのラベル。たとえば、[記事のレビューと添付 **(Review and attach article)]** や [ソリューションを提案] などです。
アクションの動作 (Action Behavior)	ガイダンスアクションに対して選択された動作： ○ シングルクリック：シングルクリックでアクションを開始して完了し、カードはサイドパネルの [履歴] タブに移動します。ケースのエスカレーションなどの簡単なアクションに役立ちます。 ○ コンテキストサイドパネルで開く：サイドパネル内の詳細ビューでアクションが開きます。エージェントは、ナレッジベース記事の内容の確認など、サイドパネルで詳細を確認できます。 ○ サブタブで開く：アクションが別のタブで開きます。 **注:** コンテキストサイドパネルまたはサブタブで開くアクションは、進行中ステータスに移行しません。アクションは、エージェントが詳細ビューでアクションボタンをクリックした場合にのみ、進行中ステータスまたは完了ステータスに移行します。
プライマリ	ガイダンスアクションをプライマリアクションとして指定します。このフィールドはデフォルトで有効になっています。 プライマリアクションは、エージェントが実行する必要があるアクションを強調表示し、そのアクションを推奨事項カードでボタンとして使用できるようにします。 **注:** ガイダンスには、1 つのプライマリガイダンスアクションのみを指定できます。 このフィールドが選択されていない場合、ガイダンスアクションは、推奨事項カードのその他のアクションメニューから使用できるセカンダリアクションになります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	このガイダンスアクションが関連付けられているアプリケーション。このフィールドは読み取り専用です。
ガイダンスアクションの自動化	このガイダンスアクションが関連付けられているフロー。
順序	アクションの順序。
完了メッセージ	ガイダンスアクションが完了したときに推奨事項カードの上部に表示されるメッセージ。「**KB** 記事が共有されました **(KB article was shared)**」など。

5. [ガイダンスアクションの自動化] フィールドで選択したフローに応じて、フロー入力とガイダンス出力を設定できます。
   - [自動化フロー入力] タブで、フロー入力を構成します。
   - [ガイダンス出力] タブで、出力を構成します。

     これらのフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツを使用するには、フィールドの横にあるピルピッカーアイコンを選択し、リストからガイダンス入力を選択します。
6. [送信] をクリックします。

ガイダンスプレビューエクスペリエンスの構成

推奨事項のトリガー前に、ガイダンスアクションに関する関連情報をエージェントに伝えるプレビューエクスペリエンスを構成します。この情報は、コンテキストサイドパネルの [推奨アクション] カードに表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

このタスクについて
ガイダンスプレビューには、次の要素が含まれています。

- タイトル
- 表示するフィールド
- テキストと HTML コンテンツ (画像、ビデオ、リンクなど) で構成されるメッセージ

ガイダンスプレビューを保存するには、これらの要素のうち少なくとも 1 つを構成する必要があります。このアクションにより、コンテキストサイドパネルにガイダンスが空で表示されることを防ぎます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > ガイダンス.
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [プレビューエクスペリエンス **(Preview Experience)**] タブを選択します。
4. [プレビュータイトル] フィールドに、ガイダンスプレビューのタイトルを追加します。

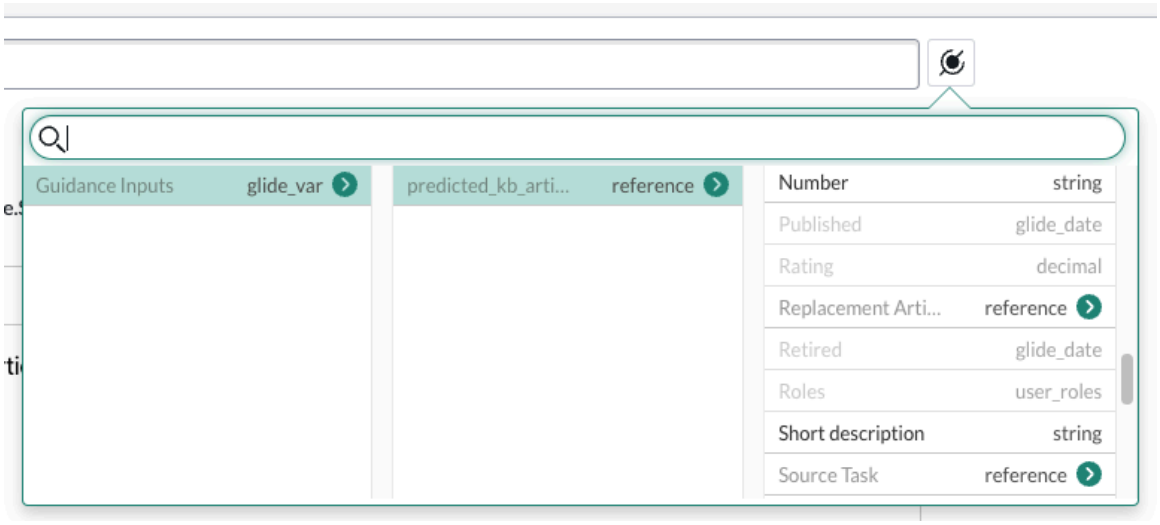
自動翻訳

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

このフィールドには、静的テキスト、動的コンテンツ (ガイダンス入力からのフィールド値)、または静的テキストと動的コンテンツの組み合わせを含めることができます。動的コンテンツをフィールド値として選択するには：

a. [プレビュータイトル **(Preview Title)**] フィールドの横にあるピルピッカーアイコンを選択します。

b. リストからガイダンス入力を選択します。必要な入力を見つけるために、別のレベルにドリルダウンできます。



5. ガイダンスプレビューに表示するフィールドを選択します。

   a. [表示するフィールド] で、ロックアイコンをクリックしてフィールドのロックを解除します。

   b. 必要なフィールドを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
   最大 4 つのフィールドを選択できます。

   c. 上向き矢印と下向き矢印を使用して、選択したフィールドを配置します。

   d. ロックアイコンを再度クリックして、フィールドをロックします。

6. [メッセージ] フィールドで、ガイダンスプレビューのメッセージを作成します。
   リッチテキストエディターで利用可能なツールを使用して、メッセージを作成し、書式設定します。このフィールドには、テキストと HTML コンテンツ (画像、ビデオ、リンクなど) を含めることができます。
7. [送信] をクリックします。

UI ビルダー でのガイダンスプレビューエクスペリエンスのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、コンテキストサイドパネルに表示される [推奨アクション] カードのプレビューをカスタマイズします。プレビューエクスペリエンスには、ヒント、アイコン、メッセージ、およびアクションボタンが含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author および ui_builder_admin、admin

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

このタスクについて
まず、ガイダンスプレビューエクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。ページテンプレートから UI ページバリアントを作成する場合は、カスタマイズ可能な基本構造から開始します。コンポーネントプロパティを使用すると、推奨事項カードのプレビューの外観を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > ガイダンス.
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [プレビュー **UI** を作成 **(Create preview UI)]** をクリックして、ガイダンスプレビューエクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。

   このページには、次の表にリストされているプロパティを持つ空のコンテナーが含まれています。Recommended Actions フレームワークは、`customExpProps` オブジェクトをプロパティとしてカスタムエクスペリエンスに渡します。

プレビューエクスペリエンスのプロパティ

プロパティ	説明
sysId	推奨事項の ID。
name	プレビューエクスペリエンスのタイトル。
description	プレビューエクスペリエンスのメッセージ。
recommendationHint	推奨事項が提案されている理由をエージェントに伝えるテキスト。
callToActions	ガイダンスアクションの設定。
actionTypeLabel	推奨アクションタイプのラベル。
icon	推奨事項カードのアイコン。
actionStateLabel	アクションステータスの外部名。
actionStateValue	アクションステータスの内部名。
previewFields	ガイダンスプレビューエクスペリエンスに表示するフィールド。
errorMessage	推奨事項の表示に失敗した場合に表示するエラーメッセージ。

次の例は、プレビューエクスペリエンスのプロパティとサンプル値を示しています。

```
"customExpProps": {
      "sysId": "05831457cc3f1110f877c24a7dd07eb0",
      "name": "Eclipse configuration for Android development\n\t\t",
      "description": "<p>Please review this article and attach</p>",
      "recommendationHint": "This item may help you!",
      "callToActions": [
          {
          "label": "Review and attach article",
          "name": "review_and_attach_article",
          "id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
          "actionBehavior": "contextual_side_panel",
          "primary": "true",
          "order": "100",
          "completionMessage": "KB Article was shared."
```

自動翻訳

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

```
        }
      ],
      "actionTypeLabel": "Guidance",
      "icon": "lightbulb-outline",
      "actionStateLabel": "New",
      "actionStateValue": "new",
      "previewFields": [
        {
        "label": "Number",
        "name": "knowledge.number",
        "value": {
        "type": "string",
        "value": "KB0000033"
        }
       },
      ],
     "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. **[UI Builder** でプレビューを編集 **(Edit preview in UI Builder)]** をクリックします。
   UI ページバリアントが UI ビルダー で開くので、そこでコンポーネントを追加および構成して、プレビューエクスペリエンスのルックアンドフィールをカスタマイズできます。詳細については、「Working with components in the UI Builder (UI Builder のコンポーネントの操作)」を参照してください。
5. プレビューエクスペリエンスのプロパティをプレビュー UI にバインドします。
   データバインディングは、UI ビルダー の構成パネルの [構成] タブにあります。詳細については、「Data resources in UI Builder (UI Builder のデータリソース)」を参照してください。
6. プレビュー UI でコンポーネントにスクリプトを追加してバインドし、イベントハンドラーを使用してイベントをディスパッチして、対応するペイロードを含む推奨事項を実行またはスキップします。

プレビューエクスペリエンスのイベント

処理されるイベント	説明
ON_SINGLE_CLICK_ACTION	エージェントがアクションボタンをクリックすると、アクションが開始されて完了します。このイベントは、ペイロードで次のパラメーターを渡します。 `api.emit( 'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] } )`

自動翻訳

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

処理されるイベント	説明
ON_DRILL_DOWN_ACTION	エージェントがプライマリアクションボタンをクリックすると、アクションが展開され、さらに多くのアクションまたは情報が表示されます。このイベントは、ペイロードで次のパラメーターを渡します。 `api.emit( 'ON_DRILL_DOWN_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] } )`
DISMISS_ACTION_CLICK	アクションをキャンセルします。 `api.emit( 'DISMISS_ACTION_CLICK', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId } )`

詳細については、「クライアントスクリプトを定義してコンポーネントにバインドする」を参照してください。

UI ビルダー でのガイダンス詳細エクスペリエンスのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、コンテキストサイドパネルまたは [推奨アクション] カードのサブタブでの詳細エクスペリエンスの表示方法をカスタマイズします。詳細エクスペリエンスには、ユーザー入力やドリルダウンアクションなどを含めることができます。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author および ui_builder_admin、admin

このタスクについて

まず、ガイダンス詳細エクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。ページテンプレートから UI ページバリアントを作成する場合は、カスタマイズ可能な基本構造から開始します。コンポーネントを構成し、コンポーネントプロパティを使用することで、コンテキストサイドパネルまたはサブタブでの詳細エクスペリエンスの表示方法を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > アクションタイプ > ガイダンス.
2. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。
3. [詳細 **UI** を作成 **(Create detail UI)**] をクリックして、ガイダンス詳細エクスペリエンスの UI ページバリアントを作成します。
   このページには、次の表にリストされているプロパティを持つ空のコンテナーが含まれています。

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

自動翻訳

詳細エクスペリエンスのプロパティ

プロパティ	説明
guidanceInputs	ガイダンスを実行するために必要な入力。
guidanceOutputs	ガイダンスの出力。
status	ガイダンスのステータス。
guidanceMessage	詳細エクスペリエンスのメッセージ。
guidanceActions	詳細ビューのガイダンスアクション。
errorMessage	推奨事項の表示に失敗した場合に表示するエラーメッセージ。

次の例は、詳細エクスペリエンスのプロパティとサンプル値を示しています。


```
{
  "guidanceInputs": {
    "task": {
      "name": "task",
      "value": "a473d057cc3f1110f877c24a7dd07ec6"
    },
    "knowledge": {
      "name": "knowledge",
      "value": "e97ee81eff6002009b20ffffffffffe0"
    },
    "guidance_input_form_fields": {
      "additional_comments": {
        "label": "Additional Comments",
        "maxLength": "255",
        "hint": "This item may help you!",
        "name": "additional_comments",
        "recordValue": {
          "displayValue": "test",
          "value": "test"
        },
        "dictionary": {
          "type": "string",
          "dependentField": null,
          "dependentTable": null,
          "name": "additional_comments",
          "label": "Additional Comments",
          "canWrite": true,
          "canRead": true,
          "internalType": "string",
          "isMandatory": false,
          "isReadonly": false,
          "attributes": {
            "name": "edge_encryption_enabled",
            "value": true
          }
        }
      }
    }
  },
  "guidanceOutputs": {
```


自動翻訳

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

```
  "attached_article": "kb_knowledge",
  "meta": [
    {
      "varName": "attached_article",
      "varType": "reference",
      "varTableName": "kb_knowledge",
      "varlabel": "Attached Article",
      "varDefaultValue": "",
      "varOrder": "100",
      "varActive": "true",
      "varDisplayValue": ""
    }
  ]
 },
 "status": "completed",
 "guidanceMessage": "You can attach this article to the case.",
 "guidanceActions": [
  {
    "label": "Dismiss",
    "actionId": "skip",
    "variant": "secondary"
  },
  {
    "label": "Attach Article",
    "action_sys_id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
    "variant": "primary",
    "isExecuted": true,
    "completionMessage": "KB Article was shared",
    "action_behaviour": "contextual_side_panel",
    "primary": true
  }
 ],
 "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. **[UI Builder で詳細を編集 (Edit detail in UI Builder)]** をクリックします。
   UI ページバリアントが UI ビルダー で開くので、そこでコンポーネントを追加および構成して、詳細エクスペリエンスのルックアンドフィールをカスタマイズできます。詳細については、「Working with components in the UI Builder (UI Builder のコンポーネントの操作)」を参照してください。
5. プレビューエクスペリエンスのプロパティをカスタムの詳細 UI にバインドします。
   データバインディングは、UI ビルダー の構成パネルの [構成] タブにあります。詳細については、「Data resources in UI Builder (UI Builder のデータリソース)」を参照してください。
6. カスタムの詳細 UI でコンポーネントにスクリプトを追加してバインドし、イベントハンドラーを使用してイベントをディスパッチして、対応するペイロードを含む推奨事項を実行、スキップ、または完了としてマークします。

詳細エクスペリエンスのイベント

処理されるイベント	説明
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	クリックされたアクション。このイベントは、クリックされたアクションをペイロードに渡します。 `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{`

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

処理されるイベント	説明

	model: {
	fields: [{'name': 'input',
	'value': '100'}]
	},
	action: api.context.props.guidanceActions[1]
	}
	);

SKIP_GUIDANCE	ガイダンスをスキップします。 api.emit('SKIP_GUIDANCE');

GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED	データをアップストリームアプリケーションに渡します。
	api.emit(
	'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED',
	{
	name:'decision-tree-payload'
	jsonPayload: jsonObject
	}
	);

GUIDANCE_MARK_COMPLETE	カスタムガイダンスを完了としてマークします。 api.emit('GUIDANCE_MARK_COMPLETE');
GO_BACK_GUIDANCE	意思決定ツリーの前のノードに戻ります。 api.emit('GO_BACK_GUIDANCE');

詳細については、「クライアントスクリプトを定義してコンポーネントにバインドする」を参照してください。

Recommended Actions でのリソースジェネレーターの作成

Recommended Actions から推奨事項のリソースを提供するために使用できるリソースジェネレーターを作成します。

始める前に
「タスクインテリジェンス 分類」リソースジェネレータータイプを選択するには、タスクインテリジェンス Admin Console (com.sn_ti_admin) プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：
sn_nb_action.next_best_action_author、sn_nb_action.resource_generator_author、admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > リソースジェネレーター.
2. [リソースジェネレーター] リストから [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、リソースジェネレーターの名前を入力します。
4. [コンテキスト] フィールドでコンテキストを選択します。
5. [ジェネレータータイプ] フィールドで、ジェネレータータイプを選択します。
   さまざまなタイプのジェネレーターを使用できます。一部のジェネレータータイプでは、[ジェネレーター] フィールドで追加の選択が必要です。

   たとえば、ジェネレータータイプとしてフローを選択した場合は、使用する特定のフローも選択する必要があります。ルックアップアイコンを選択すると、必要なフローを選択するために使用できるポップアップウィンドウが開きます。

   詳細については、「リソースジェネレータータイプ」を参照してください。
6. 該当する場合は、[ジェネレーター] フィールドでジェネレーターを選択します。
7. レコードを保存します。
8. ジェネレーター入力フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「リソースジェネレーター入力フォーム」を参照して ください。

   このフォームセクションに表示されるフィールドは、[ジェネレータータイプ] および [ジェネレータ] フィールドの選択によって決まります。
9. [更新] を選択します。

リソースジェネレーター入力フォーム

フォームには、ジェネレータータイプとジェネレーター入力に関する情報が表示されます。

リソースジェネレーターフォームのフィールド

「タスクインテリジェンス 分類」リソースジェネレータータイプを選択するには、タスクインテリジェンス Admin Console (com.sn_ti_admin) プラグインをインストールする必要があります。

注:

ジェネレーターの入力フィールドに静的な値を入力できます。[ジェネレータータイプ] が [フロー] または [意思決定テーブル] の場合は、ピルピッカーを使用して動的な値を選択できます。ピルピッカーでコンテキストレコードを選択できます。

ジェネレーター入力フォーム

ジェネレータータイプ	ジェネレーターの入力	説明
フロー	ジェネレーター	リソースジェネレーターのサブフロー。
	フローの入力	選択したサブフローの入力。
意思決定テーブル	ジェネレーター	リソースジェネレーターの意思決定テーブル。
	意思決定テーブルの入力	選択した意思決定テーブルの入力。

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

自動翻訳

ジェネレーター入力フォーム (続く)

ジェネレータータイプ	ジェネレーターの入力	説明
類似性	類似性定義	コンテキストレコードに関連するレコードを検索するための類似ソリューション定義。
	上位 N 件の結果	類似性ソリューション定義によって検出された最も関連性が高いレコードから返されるレコードの数。
スクリプティング	スクリプトインクルード	ScriptingGeneratorFactory テンプレートの実装であるスクリプトインクルードレコード。
AI 検索	検索フィールド	AI Search が実行されるコンテキストフィールド。
	上位 N 件の結果	AI Search から返されるレコードの数。
傾向との類似性	類似性定義	コンテキストレコードに関連するレコードを検索するための類似ソリューション定義。
	傾向定義	このソリューション定義に関連付ける傾向定義。
分類	分類定義	テーブルのフィールドの予測値またはレコード参照を返すための分類定義と分類ソリューション。
	上位 N 件の結果	分類定義によって予測された値またはレコードから返される値またはレコードの数。
タスクインテリジェンス分類	ソリューション	予測のための推奨入力フィールドと推奨出力フィールドの構成を含むソリューションレコード。ソリューションには、フィールドを自動入力するか、推奨メッセージを表示するかの設定も含まれています。
	上位 N 件の結果	ソリューション定義によって予測された関連レコードから返される値またはレコードの数。

でのガイダンス入力を使用した **AI Search** 結果のマッピング **Recommended Actions**

AI Search の結果とガイダンス入力の間のマッピングを作成して、AI Search を使用するエージェントに関連するアクションを推奨するか、エージェントが AI Search を使用して関連リソースを検索できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_author、admin

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > コンテキスト.
2. AI Search のコンテキストを選択します。
   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

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

自動翻訳

3. [Search アプリケーション 構成] フィールドで、[リストから参照] アイコン [ ] を選択し、ベースシステムの CSM 構成可能ワークスペース検索構成、または検索エンジンとして AI Search を指定し、目的の検索設定を含むカスタム構成のいずれかを選択します。
検索結果の表示と絞り込みは、検索アプリケーション構成で設定できます。詳細については、「Search application configurations」を参照してください。

   [CSM AIS] 構成可能ワークスペース検索構成検索アプリケーション構成は、CSM 構成可能ワークスペースストアアプリケーションで提供されます。この構成にアクセスするには、次の場所に移動します。 **AI Search** > 検索エクスペリエンス > 検索アプリケーション.

4. [検索結果マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [アクションタイプ] フィールドで、アクションタイプとして [ガイダンス] を選択します。
6. [アクション] フィールドで、ガイダンスに関連付けるアクションを選択します。
使用可能なアクションは、[アクションタイプ] フィールドでの選択によって決まります。

   a. [アクション] フィールドで、[リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を選択します。
   結果のポップアップウィンドウで、選択したアクションタイプで利用可能なアクションを格納するテーブルが [テーブル名] フィールドに自動的に入力されます。

   b. [ドキュメント] フィールドで、[リストを使用してドキュメントを参照] アイコン ( ) を選択し、アクションを選択します。

   c. **[OK]** を選択します。

   d. レコードを保存します。
   レコードを保存すると、必要なアクション入力が表示されます。

7. AI Search 結果タイプを構成します。

8. レコードを保存します。
AI Search パラメーターがピルピッカーに表示されます。
9. アクション入力をマップします。
アクションタイプとアクションには入力が必要です。これらのパラメーターにより、エージェントはアクションを完了できます。アクションの入力に静的な値を選択することも、ピルピッカーを使用して動的な値を指定することもできます。

10. [更新] を選択します。

Recommended Actions での調停パラメーターの構成

エージェントが顧客の問題を解決するために必要なガイダンスを得ることができるように、問題の頻度または優先順位によって、推奨アクションを構成します。

始める前に
必要なロール： sn_nb_action.next_best_action_author

このタスクについて
エージェントに表示される推奨アクションの優先度は、数式によって決定されます。ほとんどの場合、これらのデフォルト値を使用することで、特定のコンテキストについて関連する推奨アクションがエージェントに表示されるようになります。頻度を変更する場合は、値を変更できます。

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

自動翻訳

[新規] ステータスの推奨アクションは、ランキングに応じて表示されます。たとえば、これらのアクションのスコアは、頻度の順位とルールの優先順位によって計算されます。

手順

1. 移動先 すべて > 推奨アクション > 調停の構成.
2. [推奨アクションのプロパティ (Recommended Actions Properties)] ページの値を更新します。

[推奨アクションのプロパティ] フォーム

フィールド	説明
ルール順序の重み付け (Rule Order Weight) (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Guided Decisions では、順序の値が小さいルールに優先的に基づいてガイダンスが表示されます。デフォルト値は 0.9 です。
推奨される順序の重み付け (Recommendation Order Weight) (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Guided Decisions では、順序の値が小さいガイダンスと、順序の値が小さいルールから導かれたガイダンスが優先して表示されます。デフォルト値は 0.9 です。
頻度の重み付け (Frequency Weigh) (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	トリガーされたルールに基づいてエージェントにガイダンスが表示される回数。デフォルト値は 1.5 です。

3. [保存] をクリックします。

での **AI Search** の構成 **Recommended Actions**

管理者は、エージェントが AI Search を実行して関連リソースを検索できるように、で Recommended Actions AI Search を構成します。

で AI Search Recommended Actions を構成するには、次の手順を実行します。

AI Search を構成する手順

ステップ	アクション
UI Builder で [AI Search] タブを有効にする	の [検索を非表示] ボタン UI ビルダー の選択を解除して、ワークスペースのコンテキストサイドパネルに [AI Search] タブを表示します。
コンテキストを作成し、検索アプリケーション構成を選択します	• エージェントがケーステーブルなどの特定のテーブルのレコードの推奨事項を表示できるように、コンテキストを作成します。 • AI Search を検索エンジンとして指定するには、検索アプリケーション構成を選択します。この構成には、検索ソースと Genius 結果構成が含まれます。
でのガイダンス入力を使用した AI Search 結果のマッピング Recommended Actions	AI Search の結果をガイダンス入力にマッピングして、AI Search の結果を適切なアクションで表示できるようにします。

自動翻訳

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

Genius 結果の構成

選択した検索アプリケーション構成の検索プロファイルで、次の Genius 結果構成をリンクして、アクション可能な上位の結果を表示します。詳細については、「Link a Genius Result configuration to a search profile」を参照してください。

Genius 結果構成	説明
カタログアイテム	カタログアイテム [sc_cat_item] テーブルの上位の検索結果を表示します。各回答カードには、1 つの CI レコードが表示されます。
人々	ユーザー [sys_user] テーブルの上位の検索結果を表示します。各回答カードには、1 つのユーザーレコードが表示されます。
Q&A	ナレッジ [kb_knowledge] テーブルとそれを拡張するテーブルのレコードの HTML フィールドから抽出された上位の検索結果を表示します。各回答カードには、単一のナレッジ記事から抽出されたトピックスニペットと回答スニペットが表示されます。
Now Assist の Q&A	ナレッジ [kb_knowledge] テーブルとそれを拡張するテーブルのレコードの HTML フィールドから抽出された上位の検索結果を表示します。各回答カードには、Now LLM によってナレッジ記事から抽出された回答スニペットが表示されます。参考のため、回答カードには、ユーザーがソースナレッジ記事を表示するために選択できるリンクも含まれています。 **注:** Now AssistAI 検索アプリケーション (com.ais_assist)では、Q&A Genius Result構成をNow Assist検索プロファイルにリンクするために必要です。詳細については、「Now Assist in AI Search」を参照してください。

AI Search の UIB コンポーネントのカスタマイズRecommended Actions

- 組織の要件に合わせて UIB コンポーネントをカスタマイズし Recommended Actions ます。
  - メインの見出し、タブ、 Recommended Actions および [検索] タブのタイトルを変更します。
  - [推奨アクション] タブと [検索] タブの順序を変更します。
  - [非表示または表示 Recommended Actions] タブと [検索] タブ。

  詳細については、「 Recommended Actions UIB のセットアップ」を参照してください。
- ページに表示する結果数の調整、検索プロファイルに追加する Genius 結果の識別、検索ソースの構成など、高度なカスタマイズオプションを確認します。詳細については、「Configuring AI Search」を参照してください。

自動翻訳

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

カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習ソリューション

カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習は、ケースの作成、アサイン、解決に役立ちます。

予測インテリジェンスソリューション定義を使用して、エージェントがさまざまなタスクをサポートできるようにします。ソリューション定義は、設定された入力フィールドに基づいて 1 つ以上の出力フィールドを予測します。

ケースを作成中

ソリューション定義を使用して、簡単な説明に入力された情報に基づいて、カスタマーサービスケースのカテゴリ、優先度、アサインを予測します。

ケースのトピックへのグループ化

クラスタリングソリューション定義を使用して、簡単な説明に入力された情報に基づいて、類似のケースをトピックにクラスター化します。

ケースのルーティングとアサイン

ソリューション定義を使用して、簡単な説明に入力された情報に基づいて、カスタマーサービスケースのアサイン先グループを予測します。

類似ケースの推奨

ソリューション定義を使用して、簡単な説明に入力された情報に基づいて、類似のケースを推奨します。これらの推奨事項は、エージェントによるケースの調査と解決に役立ちます。

類似のナレッジ記事の推奨

ソリューション定義を使用して、ナレッジ記事の内容をケースの簡単な説明と比べ、類似のナレッジ記事を推奨します。

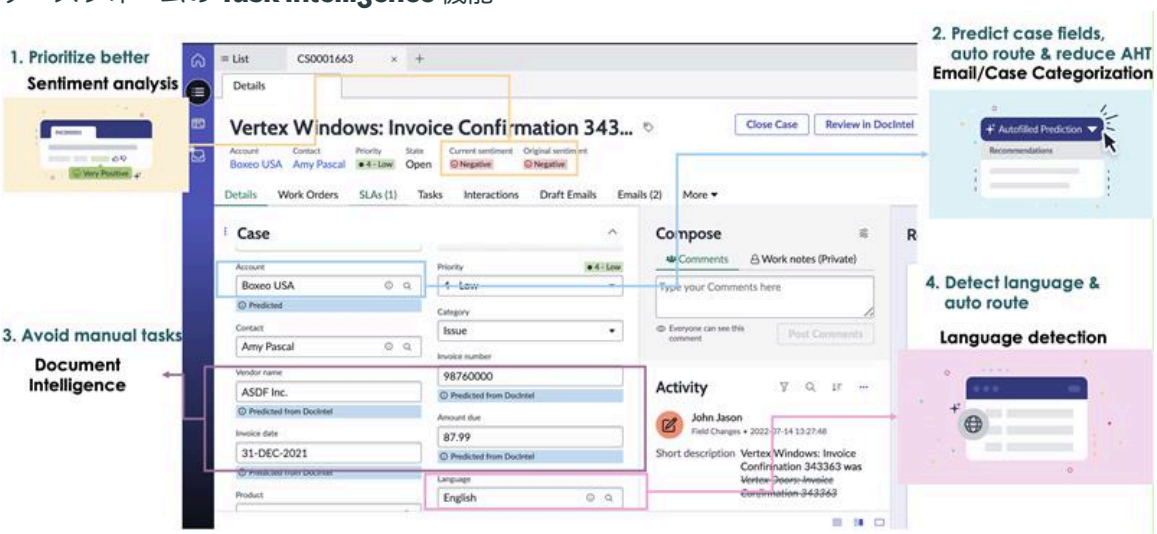
重大な問題の検出

ソリューション定義を使用して、重大な問題を事前に検出できるオープンケース間の類似性を識別します。

Task Intelligence for Customer Service

Task Intelligence for Customer Service は、言語検出、レコードの分類、感情分析、Document Intelligence などのいくつかの AI 機能を提供します。これらの機能により、ケースのライフサイクル全体でいくつかの日常的なタスクが自動化され、エージェントは複雑なケースの解決に専念できるようになります。

ケースフォームの **Task Intelligence** 機能



自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service の機能

機能	説明
レコードのカテゴリ設定	Task Intelligence for Customer Service は、次のタイプのカテゴリ設定を提供します。 • 多言語レコードの分類:英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語を理解する機械学習モデルを使用して、さまざまな言語で作成されたメールとレコードのテキストを評価し、ケーステーブル、ケーステーブルを拡張するテーブル、およびインタラクションテーブルのレコードのフィールドを予測して自動的に入力します。 この機能では、1 つの機械学習モデルを使用して複数の言語をサポートするため、言語ごとに 1 つのモデルは必要ありません。モデルは、オンデマンドで追加の言語をサポートすることもできます。 • 添付ファイルベースのレコードの分類:機械学習モデルを使用してメールまたはレコードのテキストと添付ファイルを解析し、テキストに含まれるシグナルに基づいてケースとインタラクションレコードのフィールドに自動的に入力します。 この機能は、メールの件名と本文、レコードの簡単な説明と説明、および添付ファイルのテキストを評価し、このすべての情報を使用してフィールド値を予測します。その結果、予測を任意のルーティングエンジンと統合し、これらの値に基づいてレコードを適切なサービスデスクに自動的にルーティングできます。
感情分析	次のテキストを評価することで、カスタマーサービスケースの初期および進行中の感情を検出して表示します。 • メールの件名と本文 • ケースの簡単な説明と説明 エージェントが顧客の感情を評価し、作業をより適切に優先順位付けして、より思いやりのある親身なカスタマーエクスペリエンスを提供できるように支援します。 感情分析は、現時点では英語で利用可能です。
言語検出	カスタマーサービスケースの作成に使用する言語を識別し、その言語をケースレコードの [言語] フィールドに追加します。この機能では、最大 20 の異なる言語を識別できます。 識別された言語をスキルとしてケースに追加します。スキルはタスクスキルテーブルに保存されます。このテーブルは、ケースフォームの関連リストとして構成できます。 識別された言語を使用して、必要な言語スキルを持つアサイン先グループとエージェントにケースをルーティングします。

自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service の機能 (続く)

機能	説明
Document Intelligence	Document Intelligence は、日常的なケースタスクの一部を自動化することで、ケースの解決に必要な時間を短縮します。これにより、エージェントはより複雑なケースの解決に専念できます。 クレジットカード番号、ベンダー名、顧客の住所などの関連情報を PDF および画像ファイルから抽出し、それらの情報をケースのフィールドに追加します。
Task Intelligence Admin Console	管理コンソールは、レコードのフィールド値の予測、感情の抽出、および言語の検出を行う機械学習モデルを作成、トレーニング、および展開するために使用できる、ビジネスに適したインターフェイスを提供します。 このモデルは、これらのフィールドの機密性に応じて、レコードの値を自動入力したり、推奨事項のみを提供したりする柔軟性のあるオプションを提供します。監視のみを目的としてバックグラウンドでモデルを実行するオプションも使用できます。
DocIntel Admin エクスペリエンス	Document Intelligence アプリケーションには、次の操作の実行に使用できる使いやすいインターフェイスを備えた DocIntel Admin エクスペリエンスが含まれています。 • ドキュメント処理ユースケースの作成と構成 • Document Intelligence ユースケースのパフォーマンスの監視 詳細については、「Document Intelligence ユースケースの作成」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

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

Task Intelligence for Customer Service アプリケーション

Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) は、ServiceNow Store から利用できます。このアプリケーションには以下のプラグインとの依存関係があります。

- Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)
- ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke)
- Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task)
- Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)

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

自動翻訳

Task Intelligence for Customer Service の構成

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションをインストールすると、さまざまな機能を設定し、Task Intelligence Admin Console を使用してモデルを作成できます。詳細については、以下を参照してください。

- Task Intelligence 機能をインストールおよび構成
- Task Intelligence モデルを設定および展開

Task Intelligence for Customer Service の使用

Task Intelligence 機能を使用して、次のタスクを完了します。

- ケースレコードとインタラクションレコードのフィールド予測と感情モデルを作成する
- Document Intelligence によって予測される値を確認および送信
- Task Intelligence 分析および予測履歴を確認

これらのタスクの詳細については、「Task Intelligence for Customer Service の使用」を参照してください。

レコードのカテゴリ設定

Task Intelligence for Customer Service に含まれるレコードカテゴリ設定機能は、機械学習モデルを使用してテキストを評価し、フィールド値を予測して、ケースレコードとインタラクションレコードのフィールドに自動的に入力します。

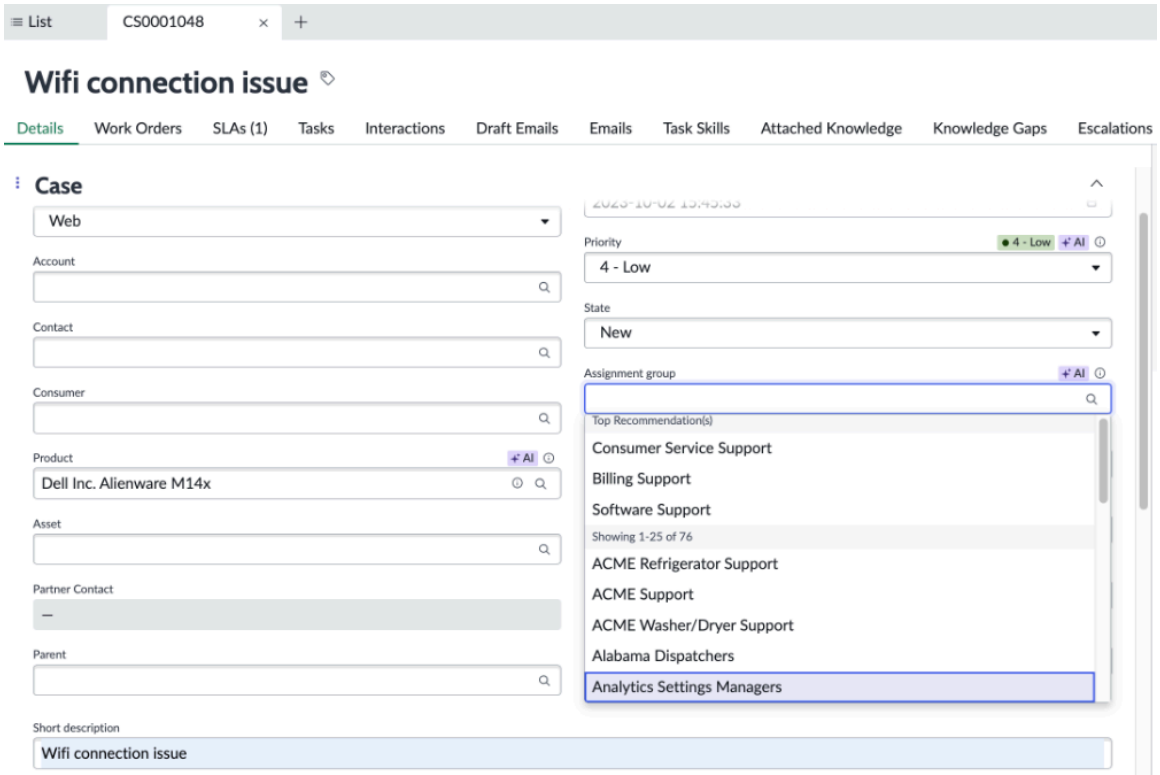
レコードのカテゴリ設定は、複数の言語をサポートし、メールやレコードのテキストを評価することに加え、添付ファイルをスキャンできます。この機能を使用して、メール、Web、チャットなどの複数のチャネルからのケース、ケースタイプ、インタラクションを分類します。

分類の結果を使用して、レコードを適切なサービスデスクに自動的にルーティングできるため、複数のメール受信ボックスや RPA ボットが不要になります。自動ルーティングにより、従業員の時間が解放され、他のタスクに取り組むことができます。

自動翻訳

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

予測フィールド値と推奨フィールド値を含むケースフォーム



予測フィールド値

ケースレコードとインタラクションレコードでは、予測値を含むフィールドは AI アイコンとラベル (AI) で識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

注:
の場合 CSM 構成可能ワークスペース、AI アイコンはレコードのライフサイクル全体にわたって保持されます。では コア UI、エージェントがフィールド値を変更すると、AI アイコンは削除されます。

および CSM 構成可能ワークスペースコア UIでは、予測値を含むレコードのフィールドは、*`Predicted`* または 推奨 メッセージで識別されます。

推奨フィールド値

AI によって予測されるフィールドには、推奨値が含まれます。エージェントが予測フィールドを選択すると、リストの一番上に上位 3 つの推奨事項が含まれ、その後に他のすべての値が続くドロップダウンリストが表示されます。この機能は、次のタイプのフィールドで使用できます。

- 選択リスト
- 単一のルックアップ
- 複数のルックアップ
- 単一および複数のテキストフィールド

上位 3 つの推奨事項が利用できない場合は、ドロップダウンリストの [上位の推奨事項] セクションに、予測が利用できないというメッセージが表示されます。その他の値はこのメッセージの後に続きます。

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

エージェントは、ドロップダウンリストから、上位 3 つの推奨値のいずれかまたは他の値のいずれかの値を選択できます。エージェントは、フィールドに入力し、ドロップダウンリストで結果をフィルタリングすることもできますが、常に表示される上位 3 つの推奨事項は例外です。

> **注:**
> 上位 3 つの推奨事項は、選択したフィールド値に関係なく、ケースのライフサイクルを通じてドロップダウンリストに表示されたままになります。

予測からの非アクティブなフィールド値のフィルタリング

予測から非アクティブなフィールド値を削除するには、を有効にします *`sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter`* 。このプロパティのデフォルト設定は false です。

AI 予測バナー

ケースレコードに分類予測が含まれている場合、レコードの上部にバナーが表示されます。バナーは、カテゴリ設定モデルにオートフィル予測を含むフィールドが少なくとも 1 つある場合に表示されます。バナーは、ケーステーブルのレコードとケーステーブルの拡張に表示されます。

> **注:**
> バナーは CSM 構成可能ワークスペースコア UIと に表示されます。

分類モデルにオートフィル予測のあるフィールドが少なくとも 1 つある場合、または抽出されたフィールドの 1 つがエージェントによってレビューされていない場合、バナーが表示されます。バナーは、ケーステーブルのレコードに表示されます。

> **注:**
> エージェントが予測値を変更すると、バナーは削除されます。すべての予測フィールドが推奨される場合、バナーは表示されません。

バナーは、*`sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled`* システムプロパティによって有効または無効にできます。

予測フィードバック

予測結果に関するフィードバックは、予測結果 [ml_predictor_results] テーブルに保存されます。ml_adminロールを持つユーザーは、テーブルにアクセスして結果を表示できます。

- オートフィル:予測値と最終値が同じ場合、値は正しく予測された (true に設定された) と見なされます。
- 推奨事項:予測値のいずれかが最終値と一致する場合、値は正しく予測されたと見なされます。

予測結果テーブルには、スキップされた予測と失敗した予測に関する情報も保存されます。このテーブルの詳細については、「 Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

多言語レコードのカテゴリ化

次の言語を理解する機械学習モデルを使用して、さまざまな言語で作成されたメールとレコードのテキストを評価し、ケース、ケースタイプ、およびインタラクションのフィールドを予測して自動的に入力します。

- 英語
- フランス語

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

- ドイツ語
- スペイン語

多言語レコードの分類では、複数の言語を理解するようにトレーニングされた 1 つの機械学習モデルを使用します。このモデルは次のことを実行できます。

- メールとレコードのテキストを理解する。
- テキストを評価し、フィールド値を予測する。
- ケース、ケースタイプ、およびインタラクションのフィールドに予測値を追加します。

多言語レコードのカテゴリ設定では、オンデマンドで次の追加言語をサポートできます。

- アラビア語
- 中国語 (PRC)
- 中国語 (台湾)
- オランダ語
- イタリア語
- 日本語
- 韓国語
- ポーランド語
- ポルトガル語
- ロシア語
- タイ語
- トルコ語

注:
これらの追加言語でメールまたはケースを評価する必要がある場合は、製品チームにサポートを依頼してください。

添付ファイルベースのレコードのカテゴリ設定

添付ファイルには、サポートデスクがレコードを自動的に分類してルーティングするのに役立つ重要なシグナルを含めることができます。添付ファイルの情報を利用するために、機械学習モデルを使用してメールを解析し、テキストと添付ファイルを記録し、テキストに含まれるシグナルに基づいてケース、ケースタイプ、およびインタラクションのフィールドに自動的に入力することができます。

このモデルは、以下に基づいてケースに関する情報を予測できます。

- 顧客のメールの件名と本文のテキスト。
- ケースまたはインタラクションの簡単な説明と説明のテキスト。
- メールとレコードの添付ファイルのテキスト。

注:
このモデルは、さまざまなフィールドを使用して予測するように構成できます。

添付ファイルベースのカテゴリ設定では、このすべての情報を使用してフィールド値を予測します。その結果、これらの値に基づいてレコードを適切なサービスデスクに自動的にルーティングできます。

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

関連情報

- レコードの分類を構成する
- Task Intelligence Admin Console
- レコードフィールドを予測するためのモデルの作成

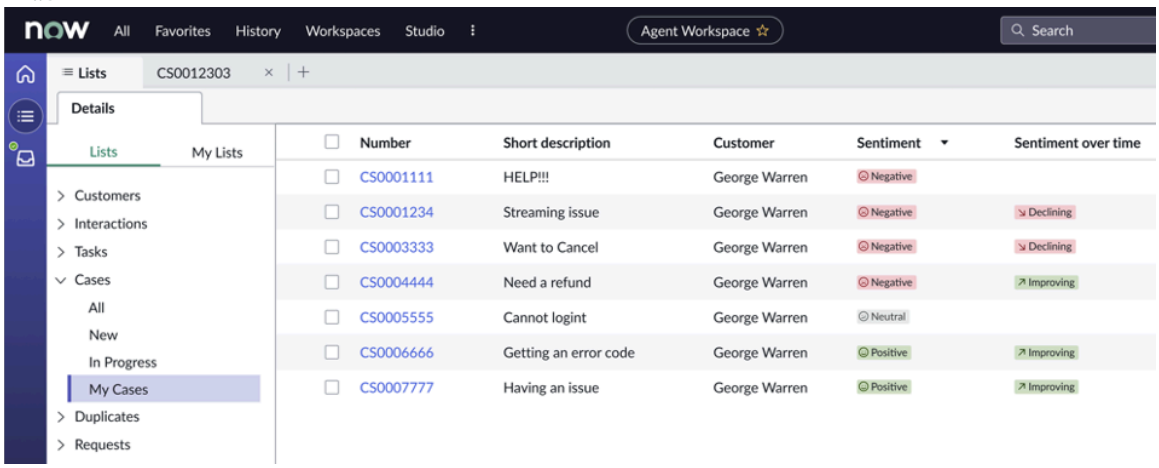
感情分析

感情分析は、顧客の感情を測定するのに役立ち、より思いやりのある親身なカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

Task Intelligence for Customer Service に含まれる感情分析機能を使用することで、次のことを行うことができます。

- メールとケースのテキストを評価する。
- 新規ケースの現在の感情を識別する。
- 更新されたケースの進行中の感情を識別する。
- この情報をエージェントとマネージャーに表示する。

感情フィールドを含むケースリスト



エージェントは、現在のケースの感情を使用して、時間の経過に伴う傾向を把握して作業と進行中の感情に優先順位を付け、ケースが正しい方向に進んでいるかどうかを確認できます。

マネージャーは、感情を使用して適切な共感スキルを持つエージェントにケースをルーティングし、ケースを監視して必要に応じて再割り当てすることで、エスカレーションを回避できます。マネージャーは、否定的な感情で終了したケースを確認することで、コーチングの機会を特定することもできます。

注:
Washington DC リリースの感情分析機能では、英語で作成されたケースの感情を予測できます。

感情分析機械学習モデル

感情分析では、事前トレーニング済みの機械学習モデルを使用してメールとケーステキストを評価し、感情を予測します。この分析は、ケースの作成時と顧客による更新時に行われます。

自動翻訳

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

ケースの感情分析

ケースのシナリオ	説明
ケースが作成されたとき	感情分析モデルは、次のテキストを評価して予測を行います。 • メールの件名と本文のテキスト。 • ケースの簡単な説明と説明のテキスト。 モデルが予測を行うことができる場合は、次の情報が返されます。 • 感情ラベルと対応する感情レベル。 ◦ 好意的 (1.0) ◦ 中立 (0.5) ◦ 否定的 (0.0) • 予測の信頼性レベル。 モデルが予測を行うことができる場合、感情が [元の感情] フィールドに追加されます。 モデルが予測を行うことができない場合、[元の感情] は設定されません。 このシステムは、感情予測情報を [タスクの予測結果] テーブルに保存します。
ケースが更新されたとき	感情分析モデルは、次のテキストを評価して予測を行います。 • 返信メールの本文のテキスト。 • 顧客がケースに追加するコメント。 モデルが予測を行うことができる場合は、次の情報が返されます。 • 更新された感情ラベルと対応する感情レベル。 • 予測の信頼性レベル。 システム： • [現在の感情] フィールドを現在の感情で更新します。 • 更新された現在の感情を元の現在の感情と比較し、感情の変化を計算して、[経時的な感情] フィールドを更新します。

自動翻訳

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

ケースの感情分析 (続く)

ケースのシナリオ	説明
	○ スコアが増加した場合、[経時的な感情] フィールドに [改善中] と表示されます。 ○ スコアが減少した場合、[経時的な感情] フィールドに [拒否中] と表示されます。 ○ スコアに変化がない場合、[経時的な感情] フィールドには前の値が引き続き表示されます。 **注:** [元の感情] が [中立] で、[現在の感情] が [中立] の場合、[経時的な感情] は [中立] になります。 モデルが予測を行うことができない場合、情報は記録されず、[現在の感情] フィールドは同じ値のままになります。

事前トレーニング済み機械学習モデルの詳細については、「ケースの感情を予測するためのモデルの作成 (Create a model to predict case sentiment)」を参照してください。

予測フィードバック

予測結果に関するフィードバックは、予測結果 [ml_predictor_results] テーブルに保存されます。ml_adminロールを持つユーザーは、テーブルにアクセスして結果を表示できます。感情分析：

- 各感情予測の [正しく予測済み] フィールドのデフォルト値は [true] に設定されています。
- 感情分析予測はエージェントからフィードバックを収集しないため、[最後の入力値] および [最終出力値] フィールドは空のままです。

予測結果テーブルには、スキップされた予測と失敗した予測に関する情報も保存されます。このテーブルの詳細については、「 Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

関連情報

感情分析の構成

感情分析の構成

ケースの感情を予測するためのモデルの作成

言語検出

言語検出機能は、事前トレーニング済みのモデルを使用して、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。モデルを構成して、ケースレコードの [言語] フィールドに言語を追加したり、ケースのスキルとして言語を追加したりできます。

自動翻訳

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



All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

エージェントは、各ケースの言語を手動で選択したり、ケースのルーティングの手動処理に依存したりする必要がないため、時間を節約できます。タスクスキルテーブルに保存された言語スキルを使用して、必要な言語スキルを持つアサイン先グループとエージェントにケースをルーティングします。

- ケースは、Advanced Work Assignment (AWA) を使用して自動的にルーティングできます。
- アサインワークベンチを使用して、言語スキルに基づいてケースをエージェントに割り当てることができます。
- [言語] フィールドの値に基づいてケースを割り当てることができます。

注:
検出された言語に基づくルーティングを個別に設定する必要があります。

言語検出機能は 20 の異なる言語をサポートしています。詳細については、「Languages supported by Task Intelligence」を参照してください。

言語検出フロー

ケースの作成に使用された言語の検出は、Task Intelligence for Customer Service アプリケーションで利用可能な [検出された **Task Intelligence** ケース言語 **(Task Intelligence Case Language Detected)]** フローに基づいています。このフローは、次のケースフィールドの少なくとも 1 つが空でないことを条件として、ケースの作成時にトリガーされます。

- 簡単な説明
- 説明

ケースが作成されると、Dynamic Translation スポーク の [言語を検出] アクションが呼び出されてテキストが評価され、検出された言語が返されます。

返された言語の信頼性が定義された信頼度しきい値を超えている場合、システムは、言語 [sys_language] テーブルにその言語が存在するかどうかを確認するチェックを実行します。このチェックは、言語コードを [ID] フィールドの値と照合することによって実行されます。

言語が言語テーブルに存在する場合、システムは言語検出モデルの構成に応じて次のことを行います。

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

- ケーステーブルの [言語] フィールドに言語を追加します。
- タスクの予測結果テーブル [ml_predictor_results_task] に予測結果を保存します。
- 言語スキルをタスクスキルテーブル [task_m2m_skill] に保存します。

詳細については、「ケース言語を検出するためのモデルの作成」を参照してください。

予測結果

予測結果に関するフィードバックは、予測結果 [ml_predictor_results] テーブルに保存されます。ml_adminロールを持つユーザーは、テーブルにアクセスして結果を表示できます。

言語検出の場合、予測結果テーブルには言語検出サービススポークからの予測結果が保存されます。[検出言語] フィールドには、言語検出サービススポークによって返された言語が保存されます。

予測結果テーブルには、スキップされた予測と失敗した予測に関する情報も保存されます。このテーブルの詳細については、「 Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

関連情報

- 言語検出の構成
- Task Intelligence Admin Console
- ケース言語を検出するためのモデルの作成

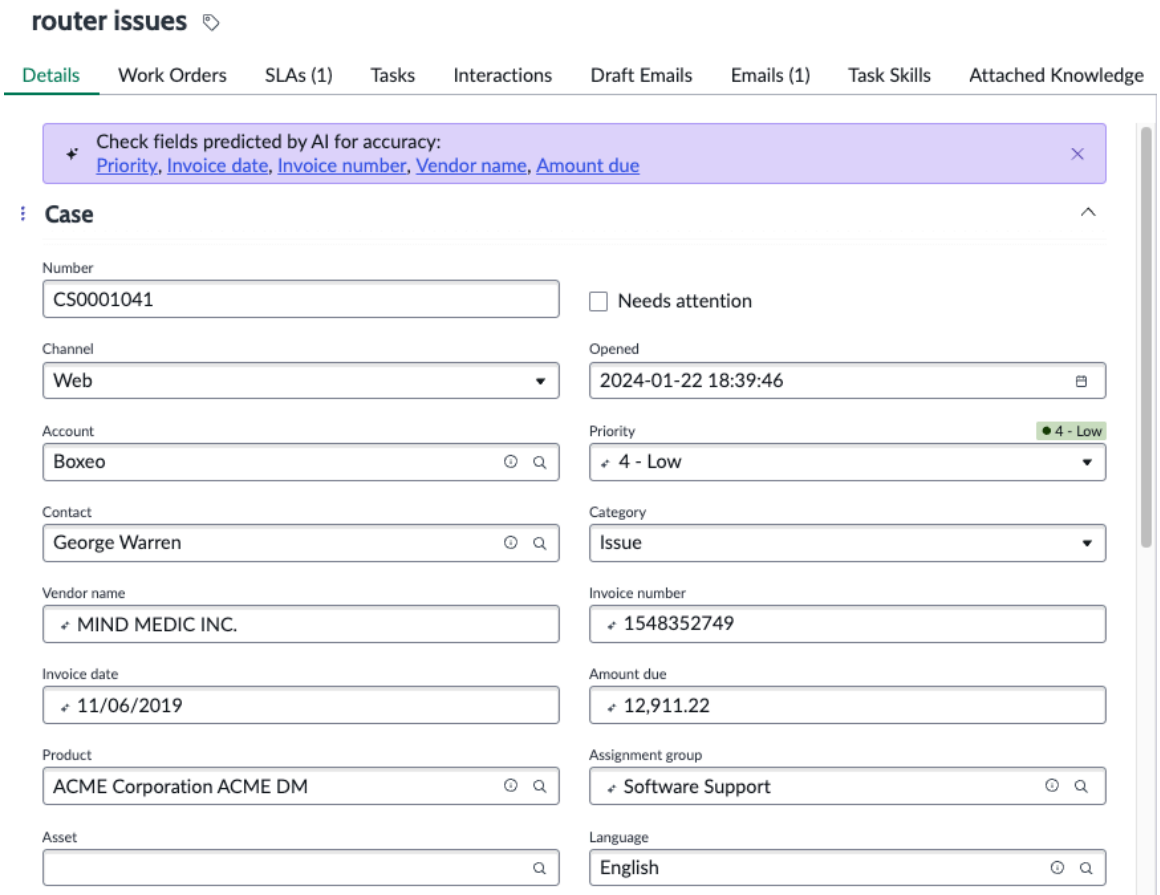
Document Intelligence for Customer Service

Document Intelligence for Customer Service 機能を使用して、メールやケースの添付ファイルからクレジットカード番号や顧客の住所などの関連情報を抽出し、その情報をケースに追加します。

自動翻訳

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

Document Intelligence for Customer Service によって抽出されたフィールド



エージェントは、ケースから Document Intelligence インターフェイスに直接アクセスして、抽出されたフィールドの値を確認し、必要に応じて修正できます。このインターフェイスから、エージェントは、正しい値を確認し、誤った値を修正して、モデルのトレーニングを続行できます。推奨値を検証するこの HITL (ヒューマンインザループ) インタラクションにより、エージェントはモデルを調整し、パフォーマンスを継続的に改善できます。

予測フィールド値

および CSM 構成可能ワークスペースコア UIの場合、予測値を含む ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ケースフォームのフィールドは、AI アイコン (✨) とラベルで識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

注:
AI アイコンが自動的に表示されます。エージェントがレコードページを更新する必要はありません。

および CSM 構成可能ワークスペースコア UIの場合、予測値を含む ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) [ケース] フォームのフィールドは、「DocIntel から予測されました」というメッセージで識別されます。

予測バナー

1 つ以上の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) フィールド予測を含むケースレコードの上部にバナーが表示されます。バナーは次の場合に表示されます。

自動翻訳

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

- カテゴリ設定モデルからの自動入力予測を含むフィールドが少なくとも 1 つある場合。
- 抽出された 1 つ以上のフィールドがエージェントによってレビューされていない場合。

エージェントがフィールドをレビューすると、バナーは削除されます。

バナーは、ケーステーブルのレコード、ケーステーブルの拡張、インタラクションレコードに表示されます。バナーは コア UI と CSM 構成可能ワークスペース に表示されます。

バナーは、*sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* システムプロパティによって有効または無効にできます。

DocIntel Admin エクスペリエンス

DocIntel Admin エクスペリエンスは、次の操作の実行に使用できる使いやすいインターフェイスを備えています。

- ドキュメント処理ユースケースの作成と構成
- Document Intelligence ソリューションのパフォーマンスの監視

DocIntel Admin エクスペリエンスは、Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin) ストアアプリで利用できます。このアプリは、Document Intelligence for Customer Service で必要とされるフローとプロパティを自動的にアクティブ化します。

Task Intelligence Admin Console から DocIntel Admin エクスペリエンスにアクセスします。

1. 移動先 **Task Intelligence for Customer Service** > セットアップ.
2. コンソールの [関連アプリケーションを探索 (Explore related applications)] セクションで、[Document Intelligence] カードの **[DocIntel を開く (Open DocIntel)]** を選択します。

> **注:**
> Document Intelligence 管理者がインストールされていない場合、ホームページにはアプリケーションのダウンロードと有効化に使用できるリンクが表示されます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Document Intelligence ユースケースの作成
- Document Intelligence のパフォーマンスの監視

。

ユースケースリスト

DocIntel Admin エクスペリエンスから、ヘッダーの [ユースケース] を選択してユースケースのリストを表示します。ユースケースリストでは、OR 条件によるデフォルトのフィルターを使用して、次のユースケースを表示します。

- 「アプリケーション」=「Task Intelligence for Customer Service」、または
- 「MLUC ID」=「MLUC CSM-00003」

> **注:**
> ユーザーは詳細ビューからこれらのフィルター条件を変更できません。

各ユースケースには、ユースケースの作成時に自動的に割り当てられる MLUC ID 番号があります。これは、機械学習の使用状況の追跡に使用される ID 番号です。Task Intelligence for Customer Service アプリケーションは、Document Intelligence for Customer Service ユースケースの MLUC ID を管理します。

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

自動翻訳

ドキュメントの分類

システム管理者ロールを持つユーザーは、 ドキュメント分類のユースケース を作成し、AI が検出してドキュメントに適用するクラスまたはカテゴリを定義できます。これは、評価する必要があるドキュメントの種類が複数ある場合に便利です。

次の手順でドキュメント分類ユースケースを設定します。

1. ドキュメント分類ユースケースを作成します。

   ユースケースの名前とプロパティを定義します。

2. ドキュメント クラスを作成します。

   AI が検出してドキュメントに適用するために学習するクラスまたはカテゴリを定義します。

3. ドキュメント分類のドキュメントタスクを作成し、各クラスのサンプルドキュメントをアップロードします。
4. ユースケースをトレーニングします。

   トレーニングジョブを開始して、継続的な改善のために、完了したドキュメントタスクから AI にユーザー入力を提供します。

関連情報

- Document Intelligence
- Document Intelligence for Customer Service の構成
- Document Intelligence によって予測された値の確認と送信

Document Intelligence for Customer Service の仕組み

Document Intelligence for Customer Service は、一連のステップを実行して、メールとケースの添付ファイルから関連情報を抽出し、その情報をケースレコードのフィールドに追加します。

ユースケース

ユースケース (以前はタスク定義と呼ばれていました) は、処理するドキュメントのタイプの構造を定義するために使用されるテンプレートです。ユースケースは、ユースケースレコードとその関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されます。詳細については、「Set up document extraction use cases」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ユースケースコンポーネント

コンポーネント	説明
フィールド	値を抽出するフィールドを識別します。ユースケースには、ケースとメールの添付ファイルから抽出するフィールドのリスト、および抽出される値とケーステーブルのフィールドとの間のマッピングが含まれています。
フィールドグループ	フィールドグループは、テーブル、チェックボックスリスト、およびその他の論理的なフィールドグループを含むドキュメントからの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によるデータの抽出に役立ちます。
ドキュメントタスク	ドキュメントタスクには、正しい情報を識別して抽出できるようにユースケースをトレーニングするために使用される 1 つ以上

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

自動翻訳

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ユースケースコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	の添付ドキュメントが含まれています。ドキュメントタスクは、[ユースケース] フォームの [ドキュメントタスク] 関連リストに保存されます。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能は、有効な添付ファイルを使用して各ケース用のこれらのタスクを作成します。各タスクはモデルをトレーニングします。CSM 構成可能ワークスペースでは、エージェントがこれらのタスクを表示し、抽出された値を確認または修正して、モデルのトレーニングを続行できます。
統合	値を抽出するタイミングを ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 機能に指示する条件を選択します。指定された条件を満たすケースに対してタスクが作成されます。 たとえば、[カテゴリ] **[is]** [クレジットカード] の [カテゴリ] フィールドに条件を追加できます。 実行時にアクティブなユースケースが評価され、統合に基づいてケースに使用するユースケースが識別されます。ケースまたはケースタイプの統合に一致する最初のアクティブなユースケースが選択されます。 ケースまたはケースタイプのユースケースが存在しても、統合に一致するものがない場合は、ユースケースは選択されません。 ユースケースごとに 1 つの統合を作成できます。ユースケースに複数の統合がある場合は、最新の統合が使用されます。 **注:** 統合を作成するときは、必ず [フローを作成] チェックボックスをオフのままにしてください。

ti_admin ロールまたは ti_analyst ロールを持つユーザーは、ケースおよびケースタイプのユースケースを作成できます。ケースが作成され、有効な添付ファイルがある場合、ケースまたはケースタイプに基づいて実行時に正しいユースケースが識別されます。特定のケースタイプのユースケースがない場合、システムは、使用するユースケースが見つかるまで階層チェーンを上に移動します。

ユースケースは、ユースケース (di_task_definition) テーブルに保存されます。

抽出モード

ユースケースには、ドキュメントタスクでのデータ抽出方法とタスクの処理方法を決定する抽出モードが含まれています。このモードは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース内のフィールドの動作を変更します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、次の抽出モードを使用します

自動翻訳

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ユースケース抽出モード

抽出モード	定義
推奨事項	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの推奨事項を提供します。エージェントは、フィールドの推奨値を選択するか、手動で値を入力できます。すべてのフィールドを確認する必要があります。 推奨事項は、AI の予測における信頼性に基づいて順序付けされます。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がドキュメントの処理を続行するにつれて、時間の経過とともに推奨事項が改善されます。
オートフィル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで抽出されたフィールドの値を追加します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 自動入力は、AI に十分な予測信頼性がある場合にのみ機能します。ユースケースの [オートフィルしきい値] フィールドを更新することで、信頼性しきい値を変更できます。
全自動 (ストレートスルー処理)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はすべてのフィールドのデータを抽出し、すべての必須フィールドの信頼スコアが定義された信頼度しきい値を超えている場合にドキュメントタスクを処理します。 時間の経過とともにドキュメントの処理量が増え、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の信頼性が高まります。処理頻度の高いドキュメントの場合や、システムを信頼できる場合は、[全自動モード] を選択してください。

抽出ラベル

CSM 構成可能ワークスペース では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、AI アイコン (✨) とラベルで識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

コア UI では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、Predicted from DocIntel メッセージで識別されます。

- 全自動モードの場合、タスクによって返された各フィールドの下にメッセージが表示されます。各フィールドの値とメッセージは、エージェントがケースレコードを表示する前にケースに追加されます。
- 他の抽出モードでは、エージェントが Document Intelligence インターフェイスで抽出された値をレビューし、値を確認または修正して送信した後に、抽出されたフィールドの下にメッセージが表示されます。

自動翻訳

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

予測フィールド値

CSM 構成可能ワークスペース では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、AI アイコン (✨) とラベルで識別されます。これらのフィールドには、予測値に関する追加コンテキストを記載したメッセージを表示する情報アイコンも含まれています。

コア UI では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の予測値を含むケースフォームのフィールドは、Predicted from DocIntel メッセージで識別されます。

パフォーマンス

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) for カスタマーサービス 機能では、添付ファイルのあるケースを識別し、添付ファイルをスキャンして、ケースフィールドの推奨事項を作成するための時間が必要です。応答時間は、添付ファイルがあるケースのボリュームやデータセンターの場所などの要因によっても異なります。

次のシナリオではユーザーに通知が表示されます。

- 抽出に失敗した場合。
- 抽出に時間がかかりすぎる場合。
- 添付ファイルがない場合。
- 予期しない添付ファイルがある場合。

仕組み

ケースが作成されたとき、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) for カスタマーサービス は以下をチェックして確認します。

- ケースに 1 つ以上の添付ファイルがあるかどうか。
- 添付ファイルタイプが *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types* システムプロパティで指定されているかどうか。

これに該当する場合、機能によって次の処理が実行されます。

- ケースまたはケースタイプ、およびユースケース統合に基づいて、使用する適切なユースケースを識別します。
- ユースケース、各添付ファイルの sys_id、およびケース参照を使用してタスクを作成します。
- タスク、添付ファイル sys_id、およびケース参照を予測モデルへの入力として送信します。
- 光学式文字認識 (OCR) ソリューションを使用してドキュメントからデータを抽出します。
- ソリューションが完了したら、タスクのステータスを [完了] に設定します。
- ユースケースの抽出モードが [全自動] に設定されている場合、抽出された値がケースに追加されます。
- 抽出モードが [オートフィル] または [推奨事項] に設定されている場合、エージェントは Document Intelligence ワークスペースで抽出された値を検証できます。

エージェントはケースを開き、**[DocIntel** でのレビュー] を選択し、別のタブで [Document Intelligence ワークスペース (Document Intelligence workspace)] インターフェイスを開くことで、予想されるフィールドをレビューするかまたは予測タスクをレビューすることができます。このインターフェイスから、エージェントは次のことができます。

- 予測された各フィールドをレビューする。
- 値が正しく予測されたことを確認する。

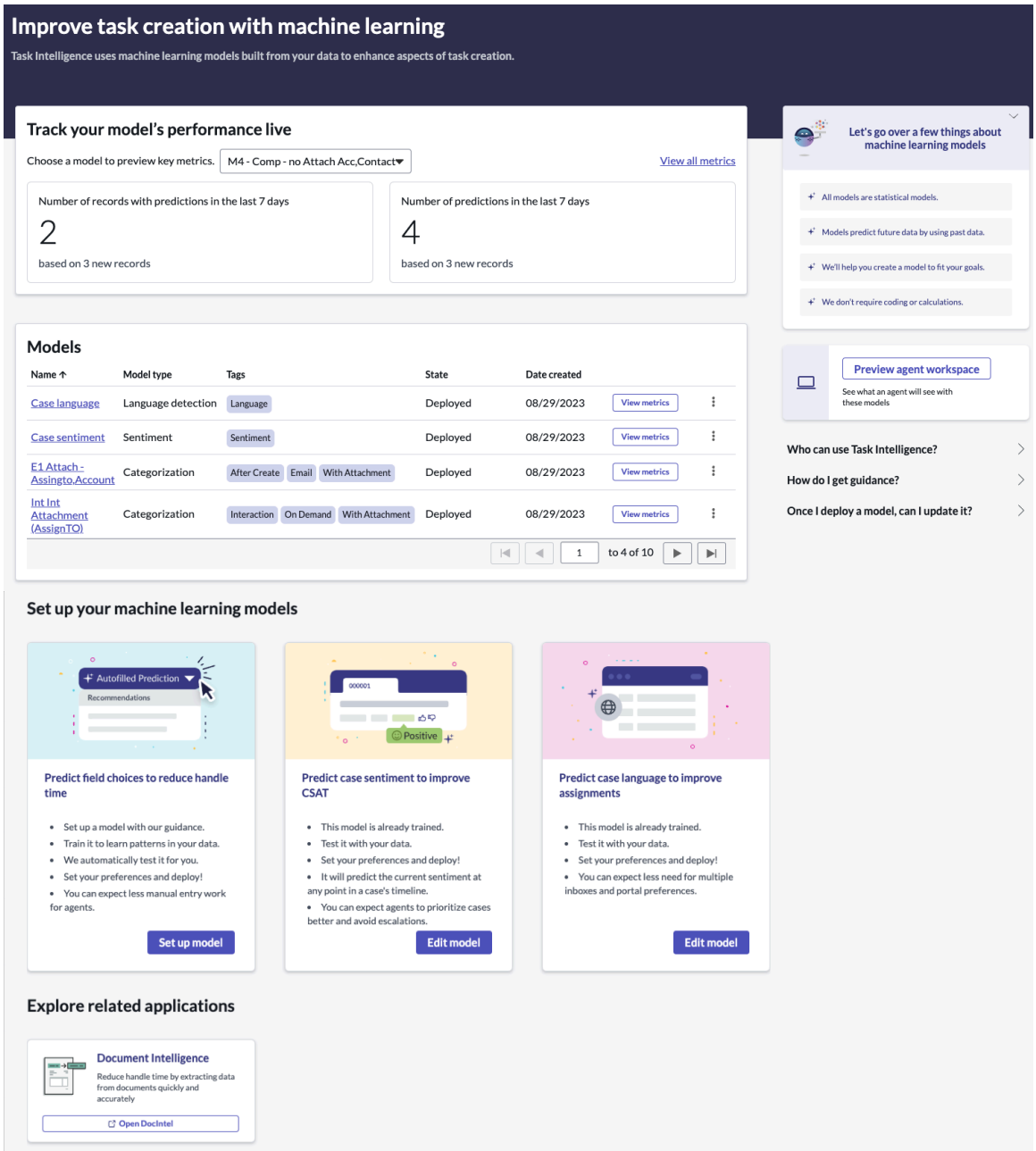
自動翻訳

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

- 誤った値または欠落している値を更新する。
- 変更を送信する。

Task Intelligence Admin Console

Task Intelligence Admin Console を使用して、ケースとインタラクションレコードのさまざまなタイプの情報を予測する機械学習モデルを作成、トレーニング、および展開します。



管理コンソールから、予測モデルの設定、エージェントのエクスペリエンスのプレビュー、モデルがアクティブな場合の表示、モデルのパフォーマンスの追跡を行うことができます。

管理コンソールには、わずかなステップで機械学習モデルを作成して実装するために使用できるツールが用意されています。各モデルは 6 ステップのプロセスに従います。

自動翻訳

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

機械学習モデルを作成および実装するステップ

1. 開始点として使用するモデルを選択します。	モデルに実行させる内容に基づいてモデルを選択します。例： • フィールド予測モデルを使用して、ケース とインタラクションの分類に使用できるフィールド値の予測を行います。 • ケースの感情モデルを使用して、ケースの作成からケースの解決までの任意の時点での感情を予測します。
2. モデルの目的を定義します。	予測を行うタイミングと予測する内容をモデルに指示します。たとえば、新しいケースが作成されたときにカテゴリと優先度を予測します。
3. モデルのトレーニングに使用するデータを選択します。	データ内のパターンを学習できるように、ケースの簡単な説明や説明のテキストなどの、選択したデータを使用してモデルをトレーニングします。次に、モデルをテストしてどの程度効果的に機能するかを確認します。
4. モデルの結果を評価します。	テスト結果を表示して、モデルのパフォーマンスを確認します。これらの結果は、展開後のモデルのパフォーマンスを示します。
5. 予測結果の設定を選択します。	予測をレコードフィールドに直接追加するか、予測を推奨事項として表示するか、予測をバックグラウンドで監視します。
6. モデルを展開します。	選択内容を確認し、モデルの使用を開始します。

Task Intelligence Admin Console を使用して、関連するアプリケーションにアクセスすることもできます。コンソールの使用の詳細については、以下のトピックを参照してください。

- レコードフィールドを予測するためのモデルの作成
- ケースの感情を予測するためのモデルの作成
- ケース言語を検出するためのモデルの作成
- Document Intelligence ユースケースの作成

機械学習モデルのセットアップと動作

カスタマーサービスケースのフィールド値と感情を予測するためのモデルをセットアップします。

モデルのトレーニング

機械学習モデルのトレーニングでは、モデルが過去のデータのパターンを学習して新しいデータを予測します。モデルはパターンを学習できるように大量のデータを使用してトレーニングされます。大きなデータセットを使用することで学習したパターンの統計的な重要性が高まります。

フィールド予測モデルのセットアップ

ml_admin ロールを持つユーザーは、Task Intelligence Admin Console から機械学習モデルを作成してトレーニングし、フィールド値を予測できます。

自動翻訳

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

フィールド予測モデルを開始点として使用して、モデルの学習の基になるトレーニングデータセットを選択できます。モデルは、次のテーブルのデータを使用してトレーニングできます。

- メール [sys_email] テーブル
- ケース [sn_customerservice_case] テーブル
- ケーステーブルを拡張するテーブル
- インタラクション [interaction] テーブル

モデルは、メールまたはケースの添付ファイルのデータを使用してトレーニングすることもできます。

次に、そのデータからの 2 つのタイプのフィールド間のパターンを学習するようにモデルに指示します。

- [出力フィールド] は、モデルで予測するフィールドです。たとえば、ケースの [カテゴリ] フィールドと [優先度] フィールドです。
- [入力フィールド] は、モデルが予測の基礎として使用するフィールドです。たとえば、メールの件名と本文のテキストです。

推奨入力フィールドを使用することも、これらのフィールドを変更して独自の設定を追加することもできます。

添付ファイルのテキストを使用するようにモデルが設定されている場合、ケースまたはインタラクションの作成時にシステムは次のステップを実行します。

- サポートされているコンテンツタイプとファイル拡張子を持つ添付ファイルのレコードがチェックされます。サポートされていないファイル拡張子を持つ添付ファイルは無視されます。
- サポートされている形式の添付ファイルがレコードにある場合、システムはテキストを解析し、入力フィールドのテキストとともにカテゴリ設定モデルへの入力として送信します。
- レコードに添付ファイルがないか、サポートされている形式の添付ファイルがない場合、システムは入力フィールドからカテゴリ設定モデルにテキストを送信します。

サポートされているコンテンツタイプとファイル拡張子は、*sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types* システムプロパティに保存されます。詳細については、「Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント (Components installed with Task Intelligence for Customer Service)」を参照してください。

複数の言語のサポート

モデルが添付ファイルを含むように構成されている場合、カテゴリ設定は添付ファイルを含む複数の言語をサポートします。分類モデルは、予測された言語を返し、予測結果 [ml_predictor_results] テーブルの [検出された言語] フィールドに格納します。

ケースの感情モデルのセットアップ

ケースの感情モデルは、コミュニケーションパターンを学習するための大きなデータセットを使用して事前にトレーニングされています。このデータは、顧客のメール、ケースの説明、およびコメントから取得され、エージェントと顧客の間の一般的なコミュニケーションを反映しています。

- メール：モデルでは、ケースの作成時に、最初のメールの件名と本文のテキストを使用して感情を予測します。後続のメールの本文のテキストが予測を更新するために使用されます。
- ケース：モデルは、ケースの作成時に、ケースの簡単な説明と説明のテキストを使用して感情を予測します。ケースに追加されたコメントが予測を更新するために使用されます。

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

ケースの感情モデルはケースタイプをサポートしています。感情モデルをセットアップするときに、感情分析を実行するテーブルを選択します。次を選択できます。

- ケーステーブル
- ケーステーブルを拡張するテーブル

注:
感情分析機能は、ケーステーブルからの 1 つのレベルのカスタム拡張をサポートしています。

CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義

インスタンスレコードを使用し、カスタマーサービス管理 (CSM) 固有のソリューションを作成します。

ソリューション定義

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンスとカスタマーサービス管理 (CSM)の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

ソリューション定義： カスタマーサービス管理 **(CSM)**

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
CSM ケースアサイン	分類	[簡単な説明] から [アサイン先グループ] フィールドを予測します。
CSM ケースカテゴリ設定	分類	[簡単な説明] から [カテゴリー] フィールドを予測します。
CSM ケース優先順位付け	分類	[簡単な説明] から [優先度] フィールドを予測します。
ケースのトピックへのグループ化	クラスタリング	[簡単な説明] に基づいて、類似のケースをトピックにクラスター化します。
すべての類似ケース	類似性	[簡単な説明] に基づいて、カスタマーサービスエージェントにケースの調査および解決プロセスを示す類似ケースを推奨します。
推奨されているオープンケース	類似性	[簡単な説明] に基づいて類似オープンケースを推奨します。
推奨される解決済みのケース	類似性	[簡単な説明] に基づいて類似の解決済みケースを推奨します。
主要な問題のデイテクター	類似性	[簡単な説明] に基づいて重大な問題の推奨事項を提供します。

自動翻訳

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

ソリューション定義： カスタマーサービス管理 **(CSM)** (続く)

ソリューション定義	ソリューション タイプ	説明
		• 可能な場合は、1 つ以上の重大なケースを推奨します。 • それ以外の場合は、重大なケースに子ケースとしてリンクされていない同様のケースを推奨します。
類似のナレッジ記事	類似性	ナレッジ記事の [テキスト]、[簡単な説明]、および [説明] フィールドをカスタマーサービスケースの [簡単な説明] と比較することで、同様のナレッジ記事を推奨します。
類似のすべてのナレッジ記事	類似性	ナレッジビュー データベースビュー [sn_customerservice_knowledge_view] 内のフィールドを、カスタマーサービスケースの [簡単な説明] と比較することで、類似のナレッジ記事を推奨します。 **注:** このソリューション定義は、自動応答 機能で使用されます。詳細については、「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」を参照してください。

分類のソリューションのビジネスルール

これらのビジネスルールは、CSM ケースの割り当て、CSM ケースカテゴリー、CSM ケース優先順位付けソリューション定義にのみ適用され、予測インテリジェンス と カスタマーサービス管理 (CSM) の両方が有効なインスタンスでのみ利用できます。ケース [sn_customerservice_case] テーブルに独自のビジネス ルールを作成して、予測とレポートの動作をカスタマイズします。

ビジネスルール： カスタマーサービス管理 **(CSM)**

ビジネスルール	テーブル	説明
デフォルトのケース ベース予測	ケース [sn_customerservice_case]	有効なカスタマーサービス管理 (CSM)ソリューションから予測結果を生成します。ケース レコードが挿入されたときに実行されます。
予測結果の更新	ケース [sn_customerservice_case]	ソリューションの精度と範囲の統計を更新します。ケース レ

自動翻訳

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

ビジネスルール： カスタマーサービス管理 **(CSM)** (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		コードがクローズされたときに実行されます。

アップグレード情報

インスタンスが Kingston リリースで実行されていて、Washington DC リリースにアップグレードする場合：

- デフォルトのケースに基づく予測ビジネスルールテンプレートを使用して、新しいビジネスルールを作成します。このルールには、findActiveSolution(solutionName) メソッドによって取得されたすべてのアクティブなソリューションを取得する Solution 変数が含まれています。
- グローバルドメイン環境では、ビジネスルールによって呼び出されるソリューションを明示的に提供することが求められる solutionNames アレイ変数を使用します。
- MSP 環境などのドメイン分離環境では、簡単にカスタマイズするために、ビジネスルール テンプレートでコメント付きコードを参照します。
- ビジネスルールテンプレートは、デフォルト値の変更に関係なく予測するために、applyPredictionForSolution() メソッドを呼び出します。

予測精度の維持

ビジネス状況の変化を反映するために、新しいソリューションを再トレーニング、変更、または作成することによって予測ドリフトを管理できます。時間をかけてビジネスルールをテストして変更し、複数の消費ポイントやユーザーペルソナにわたって目的どおりに機能することを確認します。

関連情報

同様のケース/推奨事項

傾向ケーストピック

Predictive Intelligence を使用してケースをより効率的かつ積極的に解決し、類似の問題を含むケースのクラスターを特定し、ケースのボリュームを向上させるための要素を特定します。ケースの各クラスターは、傾向ケーストピックを表します。

傾向ケースのトピックを使用すると、次の利点があります。☒

- マネージャーの生産性を向上：類似の根本的な問題を特定して解決するケースのクラスターを迅速に見極めます。
- カスタマーエクスペリエンスの向上：カスタマーサービスデータのパターンを分析することで、問題を積極的に解決します。☒
- 運用上の優位性を強化：類似のケースを一度に解決することで、オープンケースのバックログを削減します。☒

システム管理者は、同様のケースをクラスター化するソリューション定義のトレーニングを行い、各クラスターの類似した重大ケースを特定します。

重大問題のマネージャーは、傾向ケースのトピックリストを使用してケースのバックログを分析します。リストを使用して、バックログがリンクされている可能性がある既存の重大ケースをすばやく特定したり、新しい重大ケースを作成したりできます。

自動翻訳

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

アクティベーション情報

傾向ケーストピック機能では、CSM の Predictive Intelligence (com.snc.csm_ml) プラグインおよび重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt) プラグインが必要です。

関連情報

- 傾向ケーストピックの構成
- 傾向ケーストピックの表示
- 傾向ケーストピックを既存の重大なケースに追加する
- 傾向ケーストピックの重大なケースを作成する

類似ケース推奨

類似ケース推奨機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、現在のケースに有益な情報を提供できる類似ケースを簡単に見つけることができます。この機能は、重大な問題に関連する可能性があるケースについて推奨事項を提供することもできます。

類似ケース推奨機能では、次のコンポーネントを使用します。

コンテキスト検索用の追加検索リソース

: コンテキスト検索に、追加の検索リソースが用意されています。これらの追加リソースにより、カスタマーサービスエージェントは、オープンまたは解決済みのケースで現在のケースに関連する情報を検索できます。

予測インテリジェンス 類似ソリューション定義

: 追加の検索リソースの一部には、関連する機械学習 (ML) の類似性ソリューション定義があります。これらの追加リソースは、ケースの簡単な説明に基づいてコンテキスト検索を実行し、類似したレコードリストを返します。

Agent Workspace での 予測インテリジェンス

: 予測インテリジェンス は現在のケースに類似したケースのリストをエージェントに提供できます。これらの類似ケースは、現在のケースにとって有益な詳細情報や解決情報を提供できます。さらに 予測インテリジェンス は、重大な可能性のある問題や重大なケースに関する推奨事項を提供することもできます。

類似ケース/推奨機能を使用すると、カスタマーサービスエージェントは次のことができます。

- 現在のケースに類似するケースを検索します。
- 解決済みのケースから現在のケースに、解決メモやコードをコピーします。
- 現在のケースを類似ケースにリンクします。
- 現在のケースと類似したオープンケースのリストを表示し、現在のケースを重大なケースの候補として送信します。
- 類似した重大なケースを 1 つ以上表示し、現在のケースを子として重大なケースにリンクします。

重大な問題のマネージャーは、重大なケースに類似したケースを検索し、それらを子ケースとして追加できます。

Agent Workspace およびプラットフォームインターフェイスでの機能の使用

Agent Workspace を使用すると、エージェントは次のことができます。

- 追加の検索リソースを使用して、予測インテリジェンス で検索を実行します。
- 検索結果で現在のケースから選択したケースへのリンクを作成します。

自動翻訳

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

- 選択したケースから現在のケースへの解決情報をコピーします。これには、解決コードと解決メモが含まれます (エージェントはその後でケースを保存する必要があります)。
- 重要なケースが含まれていない類似ケースのリストを表示します。これは、現在のケースが重大なケースの候補かどうかを確認する方法です。
- 1 つまたは複数の重大なケースを含む類似ケースのリストを表示します。重大なケースは結果リストの最初に表示されます。エージェントは、利用可能なアクションを使用して、現在のケースを重大なケースの子として追加できます。

プラットフォームインターフェイスを使用して、エージェントは次のことができます。

- 追加の検索リソースを使用して、ケースフォームの [関連検索結果] セクションで検索を実行します。エージェントは、[関連検索] フィールドでリストからこれらの追加リソースを選択できます。
- 検索結果で現在のケースから選択したケースへのリンクを作成します。

プラグイン

類似ケース/推奨機能の設定は、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) に含まれています。

類似ケース/推奨機能は、Contextual Search プラグイン (com.snc.contextual_search) に依存しています。Contextual Search プラグインを有効にして、コンテキスト検索と追加の検索リソースを使用します。

類似ケース/推奨機能を次の機能とともに使用するには、関連するプラグインを有効にします。

- 重大な問題管理：重大な問題管理プラグインを有効にします (com.sn_majorissue_mgt)
- 予測インテリジェンス：予測インテリジェンス プラグインを有効にします (com.glide.platform_ml)
- Problem Management：Problem Management ベストプラクティス - Madrid - 状態モデル (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) を有効にします

関連情報

Customer Service Management 向けの機械学習ソリューション

追加の検索リソース

類似ケース推奨機能は、追加の検索リソースを使用します。これは、Contextual Search アプリケーションを使用して設定されます。

移動先 コンテキスト検索 > その他のリソース をクリックして、[検索リソース] ([追加リソース] ビュー) リストを表示します。追加の検索リソースには、テーブルと 予測インテリジェンス 類似性の 2 つのタイプがあります。

テーブルリソース

テーブルタイプの追加検索リソースは選択したテーブルに基づいており、特定の条件を満たすレコードのみが検索結果に含まれます。

Customer Service プラグインには、次のテーブルの追加検索リソースが含まれています。

- 解決済みのケース
- 未解決の重大な問題

次のテーブルの追加検索リソースは、Problem Management ベストプラクティス - Madrid - 状態モデルプラグインに含まれています。

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

自動翻訳

- 未解決の問題
- 解決済みの問題

テーブルタイプの追加の検索リソース

その他のリソース	テーブル	説明
解決済みのケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、ステータスが [解決済み] または [クローズ済み] であり、解決コードが次のいずれかのケースのリストを返します。 • 解決済み：提供されたサポート/ガイダンスで修正 • クローズ済み関連 PRB によって修正 • オープン PRB に基づいてワークアラウンドを提供 利用可能なアクション： • ケースへのリンク：現在のケースが、検索結果から選択されたケースの子になります。 • 解決情報のコピー：選択したケースの解決メモと解決コードを現在のケースにコピーします。
未解決の重大な問題	ケース	未解決の重大なケースのリストを返します。 利用可能なアクション： ケースへのリンク：現在のケースが、検索結果から選択されたケースの子になります。
未解決の問題	問題	未解決の問題のリストを返します。 利用可能なアクション： ケースへのリンク：選択したレコードを現在のケースの問題参照として追加します。
解決済みの問題	問題	[解決済み] または [クローズ済み] ステータスになっている問題のリストを返します。 利用可能なアクション： ケースへのリンク：選択したレコードを現在のケースの問題参照として追加します。

予測インテリジェンス 類似リソース

予測インテリジェンス 類似タイプの追加検索リソースは、機械学習 (ML) 類似性ソリューション定義に関連付けられています。このタイプの検索リソースは 予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) を必要とします。次のテーブルにリストされているリソースが、予測インテリジェンス プラグインに含まれています。

自動翻訳

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

関連する類似性ソリューション定義に加えて、予測インテリジェンス 類似性リソースには設定済みのプロパティを含めることができます。これらのプロパティは、ケースを検索結果に含めるために満たす必要がある条件を示します。

予測インテリジェンス 類似性タイプの追加検索リソース

その他のリソース	テーブル	説明
推奨される解決済みのケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、解決済みの類似ケースのリストを返します。 推奨された解決済みケースの類似性ソリューション定義に関連付けられています。
推奨されているオープンケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、未解決の類似ケースのリストを返します。 推奨された未解決ケースの類似性ソリューション定義に関連付けられています。
すべての類似ケース	ケース	過去 6 か月間に作成された、すべての類似ケースのリストを返します。 すべての類似ケース類似性ソリューション定義に関連付けられています。

重大なケースのエージェント支援推奨事項

重大なケースのエージェント支援推奨事項は、重要なケースを推奨するために使用されます。

エージェント支援は、次の 2 つの重大なケースシナリオのそれぞれに対して推奨事項を提供します。

- 重大なケースが見つかりました：現在のケースに類似した、ソリューション定義に示されたタイムフレームに作成された、1 つまたは複数の重大なケースを含むリストを返します。ケースは、類似スコア順にリストされます。デフォルトのタイムフレームは、昨日の開始時に設定されています。
- 重大なケースが見つかりませんでした：現在のケースに類似した、ソリューション定義に示されているタイムフレームに作成されたケースの数に基づいて、推奨事項を返します (重大なケースは含まれません)。デフォルトのタイムフレームは、昨日の開始時に設定されています。

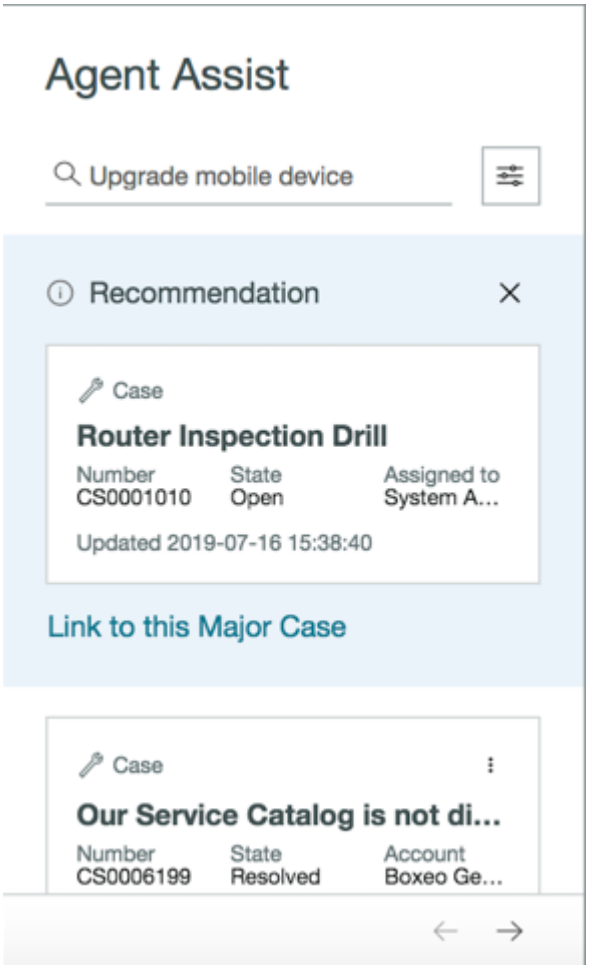
ソリューション定義のしきい値のタイムフレームを設定するには、「類似スコアしきい値を更新」を参照してください。

重大なケースのエージェント支援推奨機能が、現在のケースに類似した 1 つ以上の重大なケースを見つけると、[予測インテリジェンス] タブにそれらのケースが類似スコアでランク付けされて表示されます。最高スコアのケースは、ホワイトボックスおよびタイトル「重大なケース」と共にハイライト表示され、現在のケースを重大なケースにリンクするためのユーザーアクションが含まれています。

自動翻訳

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

予測インテリジェンス の重大なケースの推奨事項

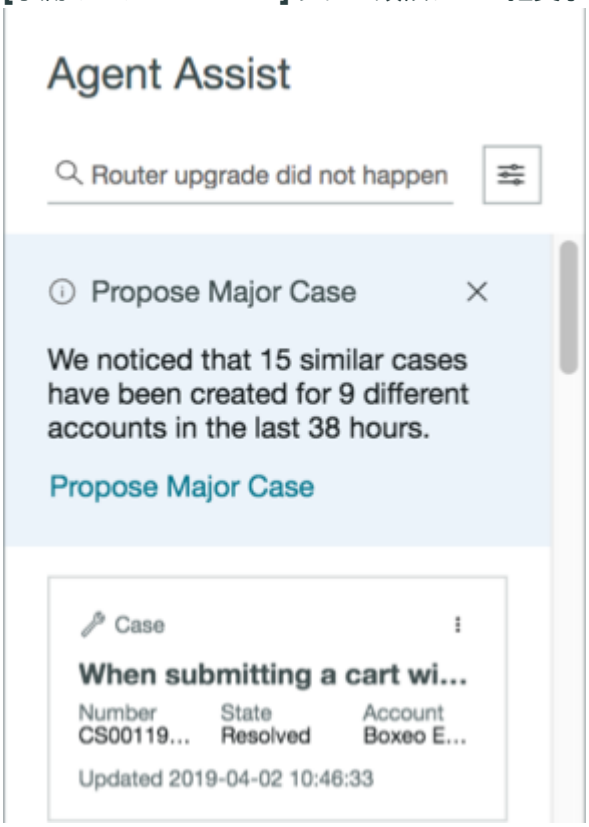


重大なケースエージェント支援推機能が現在のケースに類似していても、重大ではないケースを発見した場合、[予測インテリジェンス] タブには青いボックスで強調表示された推奨事項が表示されます。そこには現在のケースを重大なケース候補として提案するオプションが含まれています。

自動翻訳

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

[予測インテリジェンス] タブの類似ケース推奨事項



重大なケースのエージェント支援推奨事項：

- 重大なケースエージェント支援推奨事項 ML ソリューション定義を使用します。
- [予測インテリジェンス] タブに表示される推奨事項のタイトルやメッセージなど、カスタマイズオプションを顧客に提供するプロパティがいくつか含まれています。
- 潜在的な重大なケースの傾向定義が含まれています。

  この定義は、次のしきい値を設定します。

  - 重大な問題の推奨のために、ケースが属する個別のアカウントの数を探す。デフォルト値は 3 です。
  - スクリプトを使用した重大な問題の推奨のために、ソリューション定義で返される必要がある類似ケースの数。デフォルト値は 10 です。

類似ソリューション定義

類似ケースの推奨機能では、類似モデルに対して複数の 予測インテリジェンス ソリューション定義を使用しています。

移動先 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義. 次のソリューション定義が、類似ケース/推奨機能とともに提供されています。

- すべての類似ケース (ml_sn_global_all_similar_cases)
- 推奨された解決済みケース (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- 推奨された未解決のケース (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- 主要な問題の検出 (ml_sn_global_major_issue_detector)

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

類似ケース/推奨機能で使用される追加の Contextual Search リソースのいくつかは、これらのソリューション定義に関連付けられています。エージェントはこれらの検索リソースを選択し、これらの類似性ソリューション定義によって返されたケースにアクセスできます。

関連情報

類似性ソリューションの作成とトレーニング

類似ケースユーザーアクション

カスタマーサービスエージェントと重大な問題管理者は、類似ケース推奨事項機能を使用してケースをリンクし、解決情報をコピーして、重大なケース候補を提案し、既存の重大なケースにケースを追加することができます。

ユーザーアクションと結果

ユーザーアクション	説明	UI アクション	結果
カスタマーサービスエージェントは、現在のケースを類似ケースにリンクできます	• **Agent Workspace**：[予測インテリジェンス] タブには、類似スコア順に並べられた類似ケースのリストが表示されます。 • プラットフォーム：ケースフォームの [関連検索結果] セクションには、類似スコア順に並べられた類似ケースのリストが表示されます。	• Agent Workspace：[その他の UI アクション] メニューをクリックし、[ケースにリンク] を選択します。 • プラットフォーム：[検索結果] リストで目的のケースをクリックし、[ケースにリンク] をクリックします。	現在のケースが、類似ケースの子としてリンクされます。
カスタマーサービスエージェントは、解決済みケースからの解決情報を現在のケースにコピーできます	**Agent Workspace**：[予測インテリジェンス] タブには、類似スコア順に並べられた、解決された類似ケースのリストが表示されます。	Agent Workspace：[その他の UI アクション] メニューをクリックし、[解決をコピー] を選択します。	解決コードと解決メモを、類似ケースから現在のケースにコピーします。 **注:** 現在のケースレコードを保存するのを忘れないでください。
カスタマーサービスエージェントは、重大なケース候補を提案できます **注:** 重大な問題検出の類似性ソリューション定義がアクティブである必要があります。	**Agent Workspace**：[予測インテリジェンス] タブには、次のメッセージとともに重大な問題の推奨事項が表示されます。 「過去 (z) 時間に、(y) 個の異なるアカウントに対して (x) 個の類似ケースが作成されました。これを重大な	Agent Workspace：[重大なケースを提案] リンクをクリックします。	現在のケースが重大な問題として提案されます。

自動翻訳

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

ユーザーアクションと結果 (続く)

ユーザーアクション	説明	UI アクション	結果
	問題として提案しますか？」		
重大な問題管理者は、現在のケースを重大なケースに関連付けることができます **注:** 重大な問題検出の類似性ソリューション定義がアクティブである必要があります。	**Agent Workspace**：[予測インテリジェンス] タブには、類似スコアによってランク付けされ、現在のケースに類似した 1 つまたは複数の重大なケースがリストされます。	Agent Workspace：[その他の UI アクション] メニューをクリックし、[この重大な問題にリンク] を選択します。	現在のケースが、重大なケースの子として追加されます。

関連情報

Similarity solutions

ケース解決までの推定時間

Customer Service Management の機械学習は、ケース解決までの推定時間を予測することで、ケースの解決に役立ちます。

機械学習は、簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループ などのケース属性に 基づいて、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。ETTR のための機械学習回帰定義の構成については、「ケースを解決するためのデフォルトの推定時間回帰定義の構成」を参照してください。

アクティベーション

Customer Service Management プラグイン (com.sn_csm_ml) の Predictive Intelligence をアクティブ化すると、この機能が利用可能になります。詳細については、「Install Predictive Intelligence (Predictive Intelligence のインストール)」を参照してください。

CSM Agent Workspace または CSM 構成可能ワークスペースで ETTR を表示する場合、エージェントは、ETTR が表示される [解決時間] リボンコンポーネントをアクティブにする必要があります。詳細については、「解決時間リボンコンポーネントの表示」および「解決までの推定時間」を参照してください。

Case Management 対応 予測インテリジェンス

簡単な説明などの最小限の情報を要求し、カテゴリ、優先度、およびアサイン先グループの値を予測することで、エージェントのケースの作成を支援します。

エージェントは、Agent Workspace またはプラットフォームインターフェイスのいずれかから、簡単な説明を入力することで、ケースの作成時にこの機能を使用できます。[簡単な説明] フィールドに入力された情報に基づいて、Predictive Intelligence 機能がカテゴリ、優先度、アサイン先グループを予測し、ケースを適切なキューにルーティングします。

プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (csm_ml snc) により、Predictive Intelligence 機能が カスタマーサービス管理 (CSM) に提供されます。このプラグイ

自動翻訳

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

ンにより、顧客は CSM で関連するケースを検索するための機械学習アルゴリズムを活用できます。このプラグインには次が必要です。

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Contextual Search の Predictive Intelligence (contextual_search_ml snc)

カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグインは、新しい Orlando 顧客に対して自動的に有効化されます。Orlando リリースにアップグレードする既存の顧客は、手動でこのプラグインを有効にする必要があります。

ソリューション定義

予測インテリジェンス には、ケースマネジメントの次のソリューション定義が含まれています。

- CSM ケースカテゴリ設定
- CSM ケースアサイン
- CSM ケース優先順位付け

ソリューション定義は、設定された入力フィールドに基づいて 1 つ以上の出力フィールドを予測します。カスタマーサービス管理 (CSM) で 予測インテリジェンス を使用するには、少なくとも 1 つのソリューション定義がアクティブである必要があります。

詳細については、CSM ソリューション定義の Predictive Intelligence を参照してください。

ビジネスルール

予測インテリジェンス には カスタマーサービス管理 (CSM) のビジネスルールも含まれています。

- デフォルトのケース ベース予測
- 予測結果の更新

詳細については、CSM ソリューション定義の Predictive Intelligence を参照してください。

拡張ポイント

カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の 予測インテリジェンス 機能には、**CSMPredictionService** 拡張ポイントが含まれています。この拡張ポイントには、次の情報を返すメソッドが含まれています。

- ケース作成時にフィールド値を予測するために使用されるソリューション定義のリスト。
- 入力フィールドの値に基づいて予測されたフィールドの処理。

システム管理者は、この拡張ポイントを使用して、ソリューション定義をカスタマイズできます。

Case Management 対応 予測インテリジェンス の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) とともに 予測インテリジェンス を使用するには、予測インテリジェンス プラグインを有効にし、関連システムプロパティとクライアントスクリプトを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) を有効にします。
2. [ケースの予測の有効化/無効化] プロパティ (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*) を有効にします。
   a. 移動先 カスタマーサービス > 管理 > **Problem Related List Properties**を見つけます
   b. [ケースの予測の有効化/無効化] チェックボックスをオンにします。
   c. [保存] をクリックします。
3. [ケース値を予測] クライアントスクリプトを有効にします。
   a. 移動先 システム定義 > クライアントスクリプト.
   b. [クライアントスクリプト] リストの [ケース値を予測] をクリックします。
   c. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   d. [更新] をクリックします。

Case Management 対応 予測インテリジェンス の使用

カスタマーサービスケースの作成時に、エージェントは 予測インテリジェンス を使用して、設定されたフィールドの値を予測することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
ケースを作成するときに、予測インテリジェンス機能は簡単な説明に基づいて、設定されたフィールドの値を予測します。

> **注:**
> ケースを更新した場合、これらのフィールドの値は再び予測されません。

手順

1. ケースを作成します。
2. [簡単な説明] フィールドに情報を入力し、次のフィールドにタブを入力します。

   この情報に基づいて、[優先度]、[アサイン先グループ]、および [カテゴリ] フィールドの値が予測されます。

   > **注:**
   > システムが簡単な説明に基づいて値を予測できない場合、これらのフィールドは空白のままになります。

3. オプション: 必要に応じて、予測されたフィールドの値を変更するか、予測インテリジェンス が予測をスキップしたフィールドの値を入力します。
   システムは、予測されたフィールドにユーザーが入力した値を上書きしません。

フィールド予測が欠落しているケースの更新

予測インテリジェンス 機能によってカテゴリ、優先度、またはアサイン先グループの予測がスキップされたオープンケースのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

自動翻訳

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

このタスクについて
予測インテリジェンス がケースの 1 つ以上のケース属性を予測できない場合、カスタマーサービスエージェントと管理者は、ケースが作成された後にこの情報を更新できます。たとえば、[簡単な説明] に予測するのに十分な詳細が含まれていない場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケース > **Predictive Intelligence** によってスキップされたケース.
2. [ケース] をリストから選択します。
3. 不足している情報を入力し、[更新] をクリックします。

Task Intelligence for Customer Service の構成

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションをインストールし、レコードカテゴリ設定、言語検出、感情分析、Document Intelligence for Customer Service などのさまざまな機能を構成します。

Task Intelligence 機能をインストールおよび構成

Task Intelligence for Customer Service をインストールして機能を構成するには、次のタスクを完了します。

Task Intelligence 機能の構成

タスク	説明
Task Intelligence for Customer Service アプリケーションのインストール	管理者ロールがある場合は、Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) をインストールできます。
レコードの分類を構成する	必要なプラグインを有効にし、トレーニングデータをインポートします。次に、フィールド値を予測するモデルを作成してトレーニングできます。
感情分析の構成	必要なプラグインを有効にし、感情分析プロパティを有効にして、ロールを割り当てます。その後、ケースの感情を予測するモデルをトレーニングできます。
言語検出の構成	言語検出機能を使用するために必要なプラグインと ServiceNow 翻訳ツールを有効にします。次に、ケース言語を検出するためのモデルを設定できます。
Document Intelligence for Customer Service の構成	Document Intelligence for Customer Service を有効にし、データを抽出するためのユースケースを作成します。

Task Intelligence モデルを設定および展開

構成タスクを完了すると、Task Intelligence Admin Console を使用して、レコードの分類、感情分析、および言語検出のためのモデルを設定および展開できます。また、Task Intelligence Admin Console を使用して、ドキュメント処理ユースケースを作成するために使用できる Document Intelligence Admin インターフェイスにアクセスすることもできます。

自動翻訳

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

Task intelligence でのモデル展開

タスク	説明
レコードフィールドを予測するためのモデルの作成	ケースとインタラクションのフィールドを予測するモデルを作成してトレーニングします。
ケースの感情を予測するためのモデルの作成	事前トレーニング済み感情モデルを編集してテストし、カスタマーサービスケースの感情を予測します。
ケース言語を検出するためのモデルの作成	事前トレーニング済みのモデルを編集およびテストして、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。
Document Intelligence ユースケースの作成	メールとケースの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成します。

関連情報

Task Intelligence for Customer Service

Task Intelligence for Customer Service の使用

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションのインストール

管理者ロールがある場合は、Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Task Intelligence for Customer Service のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Task Intelligence for Customer Service とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション：Task Intelligence for Customer Service
- ロール
- テーブル
- プロパティ
- フロー
- ジョブスケジュール

詳細については、「Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント (Components installed with Task Intelligence for Customer Service)」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント

テーブル、ロール、プロパティ、フロー、スケジュール設定済みジョブなど、さまざまなタイプのコンポーネントが Task Intelligence for Customer Service アプリケーションとともにインストールされます。

テーブル

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションは、次のテーブルを使用します。

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
ML ソリューション [ml_solution]	ML ソリューションテーブルには、トレーニング済み機械学習ソリューションが格納されます。 Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にすると、事前トレーニング済みの感情分析機械学習ソリューションのレコード (*ml_x_snc_global_global_sentiment*) がこのテーブルに作成されます。
ML 感情 [ml_sentiment]	このテーブルには、機械学習の感情情報が格納され、次のフィールドが含まれています。

自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	• 元の感情：ケースが作成されたときに予測される感情。 • 現在の感情：ケースが更新されたときに予測される感情。 • 経時的な感情：エージェントがケースの解決に取り組んでいるときの感情の傾向予測を表示します。このフィールドの値を計算するには、少なくとも 2 つの感情予測が必要です。 感情の傾向の判断には、次の計算式が使用されます。 `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
予測結果 [ml_predictor_results]	このテーブルには、レコードの分類、感情分析、および言語検出のための予測結果とフィードバックが保存されます。これには、予測要求の結果としてスキップされた予測と失敗した予測が含まれます。 ケースカテゴリ設定： • [デフォルトの信頼度] フィールドおよび [予測の信頼性] フィールドには、カテゴリ設定機械学習モデルによって返された信頼性の値が格納されます。 • メールから作成されたケースの場合、[ソース **ID]** フィールドには sys_email レコードへの参照が含まれ、[推定テーブル] フィールドには sys_email テーブルへの参照が含まれます。 感情分析： • 各感情予測の [正しく予測済み] フィールドのデフォルト値は [true] に設定されています。 • 感情分析予測はエージェントからフィードバックを収集しないため、[最後の入力値] および [最終出力値] フィールドは空のままです。 言語検出の場合: • [予測結果] テーブルには、言語検出サービススポークからの予測結果が保存されます。 • [検出言語] フィールドには、言語検出サービススポークによって返された言語が保存されます。 [予測結果] テーブルには、true|false フィールドである [スキップ] フィールドが含まれています。 • **true**:予測はスキップされました。 • **false**:予測はスキップされませんでした。

自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
	スキップされた予測の詳細については、以下の 「スキップされたフィールド値のロジック 」を参照してください。 注: [予測結果] リストには、工程が [分類] の結果を表示する [工程 **(Capability)**] フィールドのフィルターが含まれています。すべての予測結果を表示するには、このフィルターを削除します。
ケース [sn_customerservice_case]	ケーステーブルにはカスタマーサービスケースレコードが保存されます。このテーブルは、ケースの分類予測の受信者です。 [言語] フィールドがケーステーブルに追加されました。このフィールドは、言語 [sys_language] テーブルへの参照です。このフィールドには、言語検出スポークによって作成された予測が入力され、メールまたはケースの作成に使用された言語が格納されます。 ケーステーブルは、Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインとともに追加されます。
タスク [task]	タスクテーブルは、ServiceNow ベースシステムで提供されるコアテーブルの 1 つです。 感情分析機能は、[感情] 列をタスクテーブルに追加します。この列は、タスク ML 感情 [task_ml_sentiment] テーブルへの参照です。
タスク ML 感情 [task_ml_sentiment]	このテーブルには感情予測が格納されます。予測レコードへの参照は、タスクテーブルの [感情] フィールドに格納されます。このテーブルは、ML 感情 [ml_sentiment] テーブルの拡張です。 タスク感情テーブルの [タスク] 列はタスク [task] テーブルへの参照であり、ドメイン分離に使用されます。
タスクスキル [task_m2m_skill]	タスクスキルテーブルには、Customer Service Management アプリケーションのスキルが格納されます。 言語検出機能は、検出された言語をタスクスキルテーブルに保存することで、言語スキルを新しいカスタマーサービスケースにリンクさせます。 タスクスキルテーブルには、カスタマーサービスケースと、検出されて各ケースに割り当てられた言語スキルが一覧表示されます。

自動翻訳

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

スキップされたフィールド値のロジック

予測設定	上位 1 件の予測	上位 3 (少なくとも 1 つの予測)	スキップ
オートフィル	はい	はい	False
	空	はい	true
推奨事項	はい	はい	False
	空	はい	False
	空	空	true
監視のみ	はい	はい	False
	空	はい	False
	空	空	true
予測に失敗しました	NA	NA	true
予測誤差	NA	NA	true

Document Intelligence for Customer Service とともにインストールされるテーブル

Document Intelligence for Customer Service アプリケーションは、次のテーブルを使用します。

Document Intelligence for Customer Service アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
DocIntel ユースケース [di_task_definition]	ケーステーブル (sn_customerservice_case) またはケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルの Document Intelligence ユースケースを保存します。
DocIntel タスク [di_task]	Document Intelligence タスクを保存します。 **[is_stp]** フィールドは、直接処理を制御します。このフィールドが [true] に設定されている場合、タスクの直接処理が有効になります。 エージェントが [DocIntel] タブで予測値を変更した場合、**[agent_input]** フィールドは [true] に設定されます。 注: ML ソリューションテーブル (ml_solution.list) からタスクを追跡できます。
統合セットアップ [di_integration_setup]	ケースに適用されるユースケースフィルターを保存します。 [ターゲットテーブル] フィールドには、ケーステーブル (sn_customerservice_case) またはケースタイプテーブルのいずれかの予測フィールドのターゲットが格納されます。
フィールド	Document Intelligence によって抽出されるキーを保存します。

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

Document Intelligence for Customer Service アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[di_key]	
フィールド値 [di_extracted_value]	ユースケースタスクのキーの抽出された値を保存します。

ロール

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションには、次のロールが含まれています。

Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
Task Intelligence 管理者 [sn_csm_ml_task.ti_admin]	機械学習モデルを作成、トレーニング、および再トレーニングできます。このロールは、モデルを展開および削除することもできます。	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Task Intelligence アナリスト [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	機械学習モデルを作成、トレーニング、および再トレーニングできます。	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
タスク感情ビューアー [task_ml_sentiment_viewer]	ユーザーが関連するタスクレコードへの読み取りアクセス権を持っている場合、タスク感情 [task_ml_sentiment] テーブル内のレコードへの読み取りアクセス権を付与します。 このロールは次のロールに追加されます。 • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

自動翻訳

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

注:
sn_docintel.extraction_agent ロールが、カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) およびコンシューマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_consumer_agent) に追加されます。

プロパティ

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションには、次のプロパティが含まれています。

Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	Task Intelligence for Customer Service アプリケーションのログの詳細。このプロパティには次の値を設定します。 • エラー：検索の完了を妨げる可能性がある重大なエラーのみを表示します。 • 警告：検索中の予期しない動作変更の可能性を示す警告を表示します。エラーも表示されます。 • 情報：Code Search アプリケーションが結果を検索するときに進捗状況メッセージを表示します。エラーと警告も表示されます。 • デバッグ：アプリケーションのデバッグ中に役に立つ可能性がある情報を表示します。エラー、警告、および情報メッセージも表示されます。 • オフ：ログを生成しません。 デフォルトの設定は [情報] です。
カテゴリ設定プロパティ	
sn_csm_ml_case.case.categorization.mlpredictor.enabled	カスタマーサービスケースの分類予測を有効にします。デフォルト設定では false になっています。
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max_size	カテゴリ設定機械学習モデルによって解析できる添付ファイルの最大サイズを決定します。サポートされている最大サイズは 500kb です。デフォルトの設定は 450kb です。
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	添付ファイルを使用したカテゴリ設定で ML 予測によってサポートされているコンテンツタイプとファイル拡張子を制御します。 デフォルトでは、添付ファイルベースのケースの分類予測で pdf、xls、xlsx、docx、および csv の添付ファイルタイプを使用できます。 コンテンツタイプを構成するには：

自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• サポートされているすべてのファイル拡張子を許可するには、このプロパティを空白のままにします。これは、デフォルトの設定です。 • デフォルト値のサブセットを作成するには、コンテンツタイプとファイル拡張子のカンマ区切りリストを入力します。例：application/pdf,text/csv。
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	添付ファイルを含む分類予測の最大待機しきい値を設定します。デフォルト値は 10 分です。 最大待機しきい値に達する前に API の呼び出しが予測を返さない場合は、添付ファイルのテキストなしで予測が行われます。これらの予測は、メールの件名と本文のテキスト、またはケースの簡単な説明と説明に基づいています。
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_attachment_fetch	ケースがメールから作成された場合、Task Intelligence の有効な添付ファイルをフェッチする前に 1 秒の待機時間を追加します。
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_active_field	予測から非アクティブなフィールド選択肢を削除するには、このプロパティを有効にします。デフォルト設定では false になっています。
感情分析プロパティ	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	カスタマーサービスケースの感情予測を有効にします。デフォルト設定では false になっています。感情予測を有効にするには、このプロパティを [true] に設定します。 **注:** 感情モデルが Task Intelligence Admin Console からトレーニングおよび展開された場合、このプロパティは自動的に [true] に設定されます。
言語検出プロパティ	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	カスタマーサービスケースの言語検出を有効にします。デフォルト設定では false になっています。言語検出を有効にするには、このプロパティを true に設定します。 **注:** 言語検出モデルが Task Intelligence Admin Console からテストおよび展開された場合、このプロパティは自動的に [true] に設定されます。

自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	言語予測のしきい値を制御します。このプロパティのデフォルト値は 0.70 です。 信頼性レベルがしきい値を超える予測は、[予測結果 (ml_predictor_results_task)] テーブルと [タスクスキル (task_m2m_skill)] テーブルに保存されます。信頼性レベルがしきい値より小さい予測は、[予測結果 (ml_predictor_results_task)] テーブルのみに保存されます。
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.confidence	言語検出機能の信頼性レベルしきい値を保存します。デフォルト値は 0.7 です。
Document Intelligence プロパティ	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Document Intelligence for Customer Service Management を有効にします。 **注:** このプロパティは、ユーザーがユースケースを作成すると自動的に有効になります。
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	サポートされている添付ファイルタイプのリストが含まれています。 *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	直接処理タスクが終了するまでの最大待機時間を定義します。デフォルト値は 5 分です。 ユースケースがストレートスルー処理予測モードを使用するように設定されている場合、エージェントはケースの到着から 5 分以内に自動的に入力される [ケース] フォームの関連フィールドを確認できます。 このしきい値を超えた場合、値はスキップされます。ただし、エージェントは引き続き [DocIntel] タブでタスクを表示し、値を手動で抽出できます。
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	ケースがメールから作成された場合、Task Intelligence for Customer Service の有効な添付ファイルをフェッチする前に数ミリ秒待機します。

自動翻訳

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

Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: このプロパティは、デフォルトでは無効になっています。メールから作成されたケースの添付ファイルが見つからない場合は、このプロパティを有効にします。

フロー

Task Intelligence for Customer Service アプリケーションには、次のフローが含まれています。

Task Intelligence for Customer Service とともにインストールされるフロー

フロー	説明
Task Intelligence [new_task_intelligence]	このフローは初期設定では無効であり、Task Intelligence Admin Console でモデルを設定した後に有効になります。
Task Intelligence 感情ケースの更新 [task_intelligence_case_update_flow]	このフローは初期設定では無効であり、Task Intelligence Admin Console でモデルを設定した後に有効になります。
Task Intelligence 受信メールの返信 [task_intelligence_inbound_email_reply]	このフローは初期設定では無効であり、Task Intelligence Admin Console でモデルを設定した後に有効になります。
Task Intelligence ケース言語検出 [task_intelligence_case_language_detection]	言語検出は、ケースの作成に使用する言語を決定します。 設定に応じて、システムによりこの値をケースフォームの [言語] フィールドに追加できます。このフィールドは、言語 [sys_language] テーブルへの参照です。また、ケースフォームの [タスクスキル] 関連リストに言語をスキルとして追加することもできます。 言語検出モデルが Task Intelligence Admin Console からトレーニングおよび展開された場合、このフローは自動的に有効になります。
Task intelligence：ケース作成時の DocIntel	このフローは初期設定では無効です。
Task Intelligence：DocIntel プロセスで抽出された値	このフローは初期設定では無効です。

自動翻訳

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

機械学習モデル

感情分析機能では、*ml_x_snc_global_global_sentiment* 機械学習モデルを使用します。このモデルは、Task Intelligence for Customer Service アプリケーションとともに提供されます。

カテゴリ設定ソリューショントレーニングのジョブスケジュール

システム管理者は、*Categorization solution training* スケジュール設定済みジョブをオンデマンドで実行できます。

注:
カテゴリ設定機械学習の初期トレーニングをサポートするために、トレーニングデータセットをケーステーブル [sn_customerservice_case] にインポートすることをお勧めします。トレーニングデータセットは、予測する [ケース] フィールドに合わせて調整する必要があり、また予測される特定のフィールドの正しいラベル (予想されるフィールド値など) を持つ追加のケースレコードを含んでいる必要があります。このデータセットを作成することで、独自のデータを活用して、選択したフィールドを予測するアルゴリズムをトレーニングします。

システム管理者は、スケジュール設定済みジョブを実行する前に次のパラメーターを設定できます。

ジョブスケジュールのパラメーター

パラメーター	説明
trainNewSolution	新しいソリューションをトレーニングするには、[true] に設定します。ソリューションを再トレーニングするには [false] に設定し、*existingSolutionName* パラメーターにソリューションの名前を追加します。
inputFields	モデルのトレーニングに使用されるフィールド。例： ["short_description","description"];
outputFields	予測するフィールド。例： ["priority","category"];
encodedQuery	トレーニングに使用されるデータに適用されるクエリ。
existingSolutionName	既存のソリューションの名前。ソリューションを再トレーニングする場合は、このパラメーターに名前を追加します。

ソリューションを分類予測に使用する準備ができているかどうかを判断するために、システム管理者はスケジュール設定済みジョブのステータスを確認できます。ステータスが [ソリューションを完了しました] になったら、そのソリューションを予測に使用できます。

以前に展開されたモデルを公開するためのジョブスケジュール

システム管理者は、Task Intelligence for Customer Service プラグインをアップグレードした後に、を実行できます *Deploying Task Intelligence for Customer Service Management* 。

このスケジュール設定済みジョブは、レコードの分類、感情分析、言語検出、および Document Intelligence 用に以前に展開されたモデルがあるかどうかを検証し、これらのモデルを公開します。

自動翻訳

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

レコードの分類を構成する

必要なプラグインを有効にし、トレーニングデータをインポートし、ケースとインタラクションレコードのフィールド値を予測するためのモデルを作成してトレーニングします。

レコードの分類を構成する手順

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	Predictive Intelligence は、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。
Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	Task Intelligence for Customer Service アプリケーションを使用すると、顧客がカテゴリ設定機械学習モデルを作成してトレーニングできます。このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。 • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
トレーニングデータセットをインポートします。	レコードの分類機能は、ケーステーブル [sn_customerservice_case]、ケーステーブルを拡張するテーブル、およびインタラクションテーブル [interaction] で使用できます。 カテゴリ設定モデルの初期トレーニングをサポートするために、トレーニングデータセットを目的のテーブルにインポートすることをお勧めします。 **注:** ケーステーブルを拡張するテーブルがある場合は、このデータにケースタイプを含める必要があります。

自動翻訳

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

レコードの分類を構成する手順 (続く)

ステップ	説明
	トレーニングデータセットは、予測するフィールドに合わせて調整する必要があります。また、予測されるフィールドの正しいラベル (予想されるフィールド値など) を持つ追加のレコードも含める必要があります。 トレーニングデータセットを作成すると、独自のデータを活用して、選択したフィールドを予測するアルゴリズムをトレーニングできます。 **1.** モデルで予測するテーブルとフィールドを特定します。 **2.** モデルをトレーニングするテーブルとレコードを選択します。 **3.** 選択したテーブルのフィールドを、モデルのトレーニングに使用する入力値として識別します。
少なくとも 1 つのカテゴリ設定モデルを設定して展開します。	詳細については、「 レコード フィールドを予測するためのモデルの作成」を参照してください。

関連情報

レコードのカテゴリ設定

感情分析の構成

必要なプラグインを有効にし、感情分析プロパティを有効にして、感情分析機能を使用するためのロールを割り当てます。

以下のテーブルの手順に従って、ケースの感情分析プロパティを構成します。

感情分析構成ステップ

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	Predictive Intelligence は、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。
Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	Task Intelligence for Customer Service アプリケーションを使用すると、顧客は Customer Service Management で機械学習アルゴリズムを活用できます。このアプリケーションには感情分析機能が含まれています。 このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。

自動翻訳

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

感情分析構成ステップ (続く)

ステップ	説明
	• Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
感情分析フィールドを表示するように [ケース] リストと [ケース] フォームを構成します。	感情分析機能により、次のフィールドが追加されます。 • 元の感情 • 現在の感情 • 経時的な感情 必要に応じて、次の各インターフェイスのこれらのフィールドを構成します。 • CSM 構成可能ワークスペース • CSM Agent Workspace • コア UI プラットフォームインターフェイス
Task Intelligence Admin Console を使用して、感情モデルを作成して展開します。	「ケースの感情を予測するためのモデルの作成 (Create a model to predict case sentiment)」を参照してください。

感情分析フィールドの構成

感情分析機能では、次のフィールドを使用して [ケース] リストと [ケース] フォームに感情予測情報を表示します。

- 元の感情
- 現在の感情
- 経時的な感情

CSM 構成可能ワークスペース、CSM エージェントワークスペース、および コア UI の [ケース] リストビューと [ケース] フォームに感情フィールドを追加します。

自動翻訳

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

- CSM 構成可能ワークスペースでは、これらのフィールドは構成可能フォームのヘッダーにセカンダリ値として表示されます。フォームの上部にあるプライマリ値の下またはコンテキストサイドパネルの [レコード情報] タブに表示されるようにセカンダリ値を構成できます (詳細については、「コンテキストサイドパネルにフォームリボンとフォームヘッダーのセカンダリ値を表示する」を参照してください)。
- CSM エージェントワークスペース では、これらのフィールドは [ケース] フォームのヘッダーに表示されます。
- コア UI では、これらのフィールドは [ケース] フォームに表示されます。

感情分析フィールド

フィールド	説明
元の感情	ケースが作成されたときに予測される感情。このフィールドの値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的
現在の感情	ケースの最新の感情予測。この予測は、ケースが作成および更新されたときに評価されます。このフィールドの値は次のとおりです。 • 好意的 • ニュートラル • 否定的 ケースが作成されるときには、[元の感情] と [現在の感情] に同じ値が割り当てられます。 ケースが更新されると、[元の感情] は同じままですが、[現在の感情] は最新の予測で更新されます。
経時的な感情	ケースが更新されたときの感情の変化を反映する傾向インジケーター。このフィールドの値は次のとおりです。 • 改善中 • ニュートラル • 拒否中 このフィールドで値を計算するには、少なくとも 2 つの感情予測が必要です。

CSM Agent Workspace の感情フィールドの構成

感情フィールドを [ケース] リストに追加するには：

1. アプリケーションナビゲーターで「**sys_aw_list.list**」と入力して **Enter** を押します。
2. ケース [sn_customerservice_case] テーブルで [すべて] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [列] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。
4. 感情フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. ロックアイコンをもう一度クリックします。
6. [更新] をクリックします。

感情フィールドを[ケース] フォームのヘッダーに追加するには：

1. アプリケーションスコープとして **[CSM** ワークスペース] を選択します。
2. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームヘッダー.
3. [フォームヘッダー] リストの [テーブル] 列で、**[sn_customerservice_case]** を選択します。

   ケースタイプの感情フィールドを追加する場合は、ケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルを選択します。
4. [セカンダリ値] 関連リストで [新規] をクリックします。
5. [フィールド] フィールドで目的の感情フィールドを選択し、[送信] をクリックします。
6. 残りの感情フィールドに対してステップ 5 を繰り返します。
7. [フォームヘッダー] フォームで [更新] をクリックします。

CSM 構成可能ワークスペースの感情フィールドの構成

感情フィールドを [ケース] リストに追加するには：

1. アプリケーションナビゲーターで「**sys_ux_list.list**」と入力して **Enter** を押します。
2. ケース [sn_customerservice_case] テーブルで [すべて] をクリックします。
3. [列] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。

   ケースタイプの感情フィールドを追加する場合は、ケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルを選択します。
4. 感情フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. ロックアイコンをもう一度クリックします。
6. [更新] をクリックします。

感情フィールドを[ケース] フォームのヘッダーに追加するには：

1. アプリケーションスコープとして **[CSM** ワークスペース] を選択します。
2. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームヘッダー.
3. [フォームヘッダー] リストの [テーブル] 列で、**[sn_customerservice_case]** を選択します。
4. [セカンダリ値] 関連リストで [新規] をクリックします。
5. [フィールド] フィールドで目的の感情フィールドを選択し、[送信] をクリックします。
6. 残りの感情フィールドに対してステップ 5 を繰り返します。
7. UX ヘッダーの [構成] リストで、[編集] をクリックします。
8. [コレクション] フィールドに、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペースヘッダーの構成 **(CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)]** を追加します。
9. [フォームヘッダー] フォームで [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI の感情フィールドの構成

感情フィールドを [ケース] リストに追加するには：

1. 移動先 カスタマーサービス > ケース > すべて.
2. リストヘッダーを右クリックし、目的のリストビューを選択します。
3. 任意の列見出しを右クリックし、 構成 > リストレイアウト.
4. フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. [保存] をクリックします。

感情フィールドを [ケース] フォームに追加するには：

1. 移動先 カスタマーサービス > ケース > すべて.
2. ケースをオープンします。
3. フォームヘッダーを右クリックし、 構成 > フォームレイアウト.
4. フィールドを選択して、[利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. [保存] をクリックします。

関連情報

感情分析

言語検出の構成

言語検出機能を使用するために必要なプラグインとフローを有効にします。

言語検出でサポートされている言語の詳細については、「Languages supported by Task Intelligence」を参照してください。

以下のテーブルのステップに従って、ケースの言語検出機能を構成します。

言語検出の構成ステップ

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	Predictive Intelligence は、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、以下を参照してください。 • Predictive Intelligence • Customer Service Management 向けの機械学習ソリューション
Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	Task Intelligence for Customer Service アプリケーションを使用すると、顧客は Customer Service Management で機械学習アルゴリズムを活用できます。このアプリケーションには感情分析機能が含まれています。 このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言語検出の構成ステップ (続く)

ステップ	説明
	• Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
ServiceNow 翻訳ツールを有効化します。	翻訳ツールを有効化するには： 1. 移動先 **Dynamic Translation** > 機械翻訳エンジン構成. 2. 構成のリストで ServiceNow を選択します。 3. [アクティブ] チェックボックスを有効にし、[更新] をクリックします。

関連情報

言語検出

Document Intelligence for Customer Service の構成

Document Intelligence for Customer Service を有効にし、データを抽出するためのユースケースを作成します。

Document Intelligence for Customer Service の構成手順

ステップ	説明
インスタンスが Predictive Intelligence (PI) 用に設定されていることを確認します。	Predictive Intelligence は、機械学習モデルのフレームワークとして機能する人工知能のレイヤーを提供する ServiceNow プラットフォーム機能です。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。
Task Intelligence for Customer Service アプリケーション (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。	Task Intelligence for Customer Service アプリケーションを使用すると、顧客は Document Intelligence のユースケースを作成し、PDF お

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Document Intelligence for Customer Service の構成手順 (続く)

ステップ	説明
	よび画像ファイルから関連情報を抽出できます。 このアプリケーションは、次のプラグインを自動的に有効にします。 • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Customer Service (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • ServiceNow Language Detection Service Spoke (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence - Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center for Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Document Intelligence Admin アプリケーション (com.snc.docintel_admin) を有効にします。	Document Intelligence Admin アプリケーションを使用すると、顧客はデータを抽出するためのユースケースを作成および構成できます。 このアプリケーションを有効にすると、Document Intelligence for Customer Service で使用されるプロパティとフローが自動的に有効になります。
(オプション) sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types システムプロパティを構成します。	Document Intelligence でサポートされている添付ファイルタイプには、次のものが含まれます。 • image/png • image/jpeg • application/pdf これらの添付ファイルタイプのサブセットを使用するようにプロパティを構成できます。
DocIntel Admin エクスペリエンスを使用して、1 つ以上のユースケースを作成します。	• メールとケースの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成します。 • 抽出するフィールドを定義します。 • 実行するタイミングを Document Intelligence 機能に指示するユースケースの条件を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Document Intelligence for Customer Service の構成手順 (続く)

ステップ	説明
	詳細については、「Document Intelligence ユースケースの作成」を参照してください。

ケースタイプの Document Intelligence

ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプを作成する場合は、ケースタイプテーブルの **[DocIntel でのレビュー]** UI アクションを構成する必要があります。

関連情報

Document Intelligence for Customer Service

Document Intelligence によって予測された値の確認と送信

Document Intelligence

レコードフィールドを予測するためのモデルの作成

ケースとインタラクションレコードのフィールドを予測するモデルを作成してトレーニングします。

事前準備

必要なロール：ml_admin、admin

このタスクについて

フィールド予測モデルは、いくつかの推奨設定を含むガイドです。推奨入力フィールドなどのこれらの設定を使用するか、独自の設定を追加できます。

ケース、ケースタイプ、およびインタラクションに対して複数のフィールド予測モデルを作成してトレーニングできます。

モデルの設定

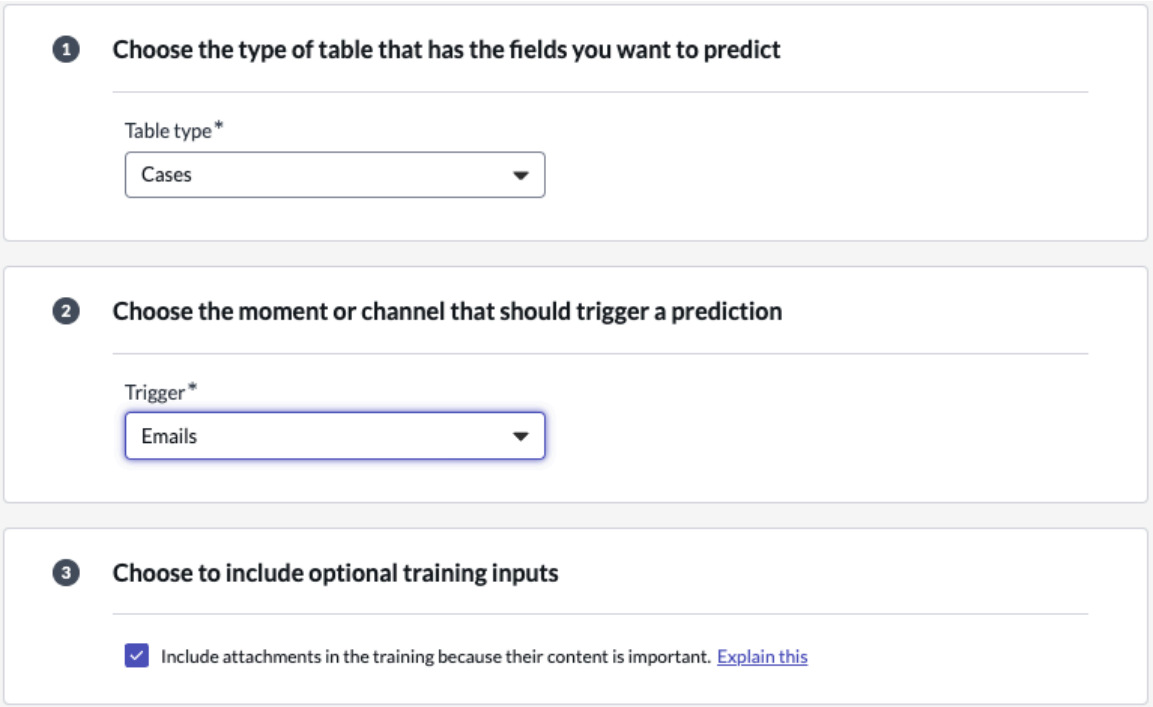
1. 移動先 すべて > **Task Intelligence for Customer Service** > セットアップ Task Intelligence Admin Console にアクセスします。
2. [このモデルに モデルを設定：フィールドの選択を予測して処理時間を短縮する] を選択します。

モデルが開き、5 ページのうち最初のページが表示されます。モデルの各ページで質問が提示され、効果的なモデルを構築するために必要な情報を選択するのに役立ちます。

目的の定義

モデルの予測のテーブルとトリガーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



新しい顧客のメールが到着したとき、またはインタラクションが作成されたときに、モデルにケースまたはインタラクションフィールドを予測させることができます。モデルが予測を行うために使用するデータに基づいて意志決定します。

テーブルを選択してトリガーします	
予測するフィールドを含むテーブルのタイプを選択します	テーブルタイプを選択します。 • ケース • インタラクション モデルは、選択したテーブルのデータを使用して予測を行います。
予測をトリガーするタイミングまたはチャネルを選択します	予測のトリガーを選択します。 • メール: メールが受信されると、予測がトリガーされます。 • インタラクション:インタラクションレコードが作成されると、予測がトリガーされます。
オプションのトレーニング入力を含める場合に選択します	モデルのトレーニングに添付ファイルを含めるには、このチェックボックスをオンにします。 メールとレコードの添付ファイルには、レコードを正しくルーティングするのに役立つ情報を含めることができます。

1. モデルのテーブルタイプを選択します。
2. 予測トリガーを選択します。
3. 必要に応じて、添付ファイルデータを含めるためのこのチェックボックスを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

メールまたはレコードの添付ファイルからのテキストが予測に役立つ場合は、これらの情報を含めます。モデルは、メールまたはレコードテキストとともに添付ファイルデータを評価して予測を行うことができます。

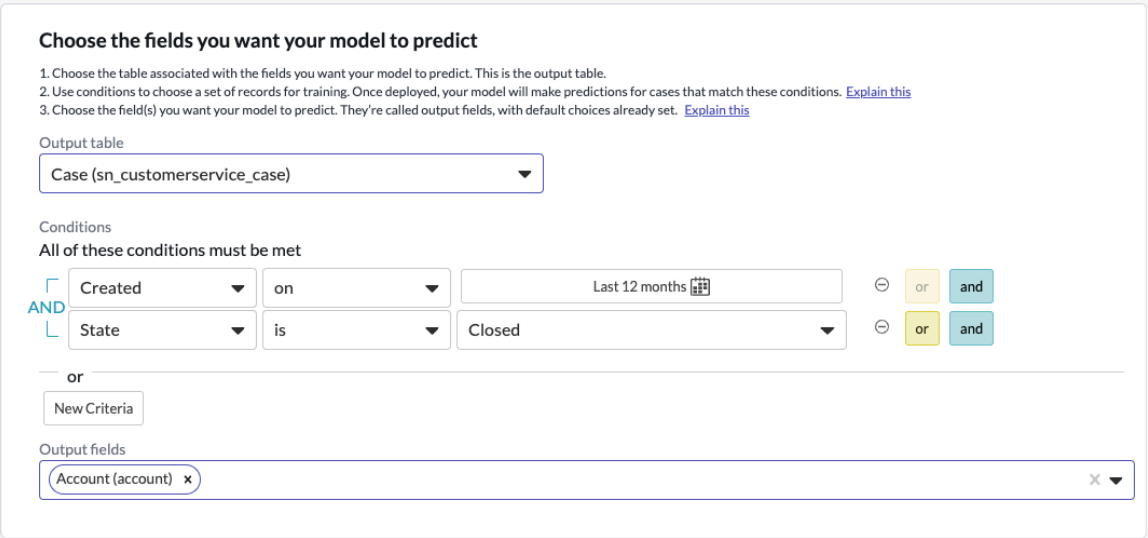
4. [保存して続行] を選択します。

モデルのトレーニング

モデルがパターンを学習できるように、入力フィールドと出力フィールドを選択します。出力フィールドは、モデルで予測するフィールドです。入力フィールドは、モデルが予測を行うために使用するフィールドです。

この情報を選択すると、トレーニング中に何を探すかがモデルに指示されます。

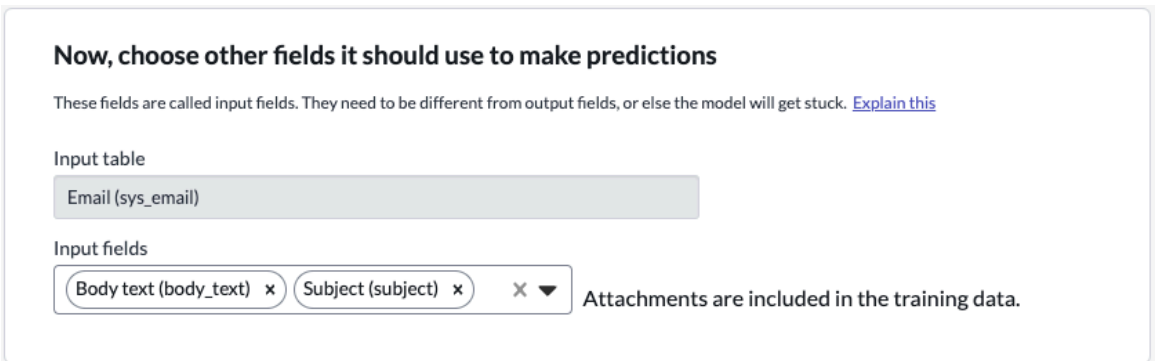
注:
推奨設定を使用することも、別の設定を選択することもできます。



1. モデルの名前を入力します。
2. 予測するモデルの出力テーブルと出力フィールドを選択します。
3. トレーニング用のレコードのセットを選択する条件を選択します。

   選択した条件は、モデルのトレーニング方法を決定し、予測を行うためにレコードが満たす必要がある条件のフィルターとして機能します。

4. モデルが予測を行うために使用する必要があるトレーニングデータ内のフィールド (入力フィールド) を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 入力フィールドを選択します。
6. 選択した条件に基づいて、トレーニングデータ内の結果のケースの数を確認します。

   効果的なトレーニングのためには、モデルに少なくとも 500 件のレコードが必要です。この最小数を満たすことができない場合は、別の条件を選択してください。

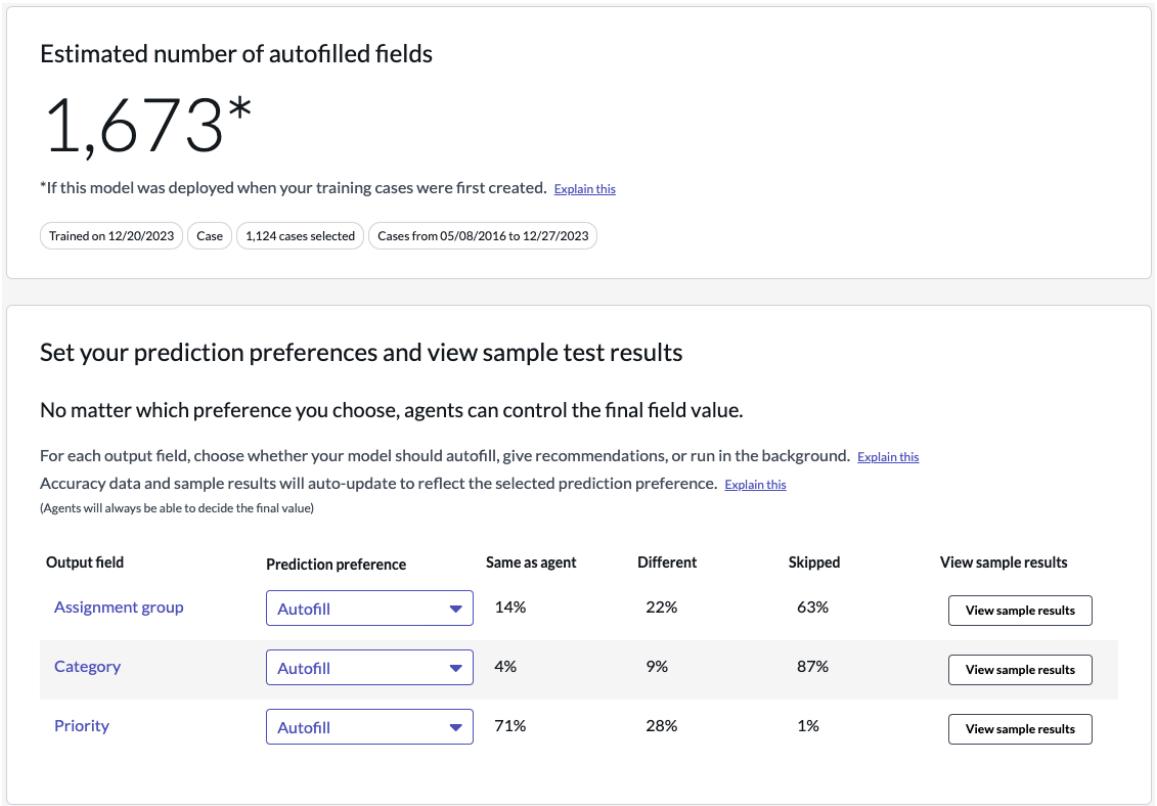
7. [トレーニングを開始 **(Launch training)]** を選択します。

   特に大量のデータでモデルをトレーニングする場合は、トレーニングに時間がかかることがあります。トレーニングが完了したときにメールを送信するようにシステムに要求できます。

モデルの評価

トレーニングの結果を評価し、予測されたフィールドのサンプル結果を表示します。結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。

各フィールドの予測の設定を選択します。このモデルは、これらのフィールドの感度に応じて、フィールド値のオートフィル、フィールド値の推奨事項の提供、監視のみ、または予測の無効化を行うための柔軟なオプションを提供します。



1. それぞれの有効なフィールドの [予測の設定 **(Prediction preference)]** を選択します。

オートフィル	レコードのフィールドに最適な予測値を追加します。
推奨事項	フィールドの下のメッセージに推奨値を表示します。

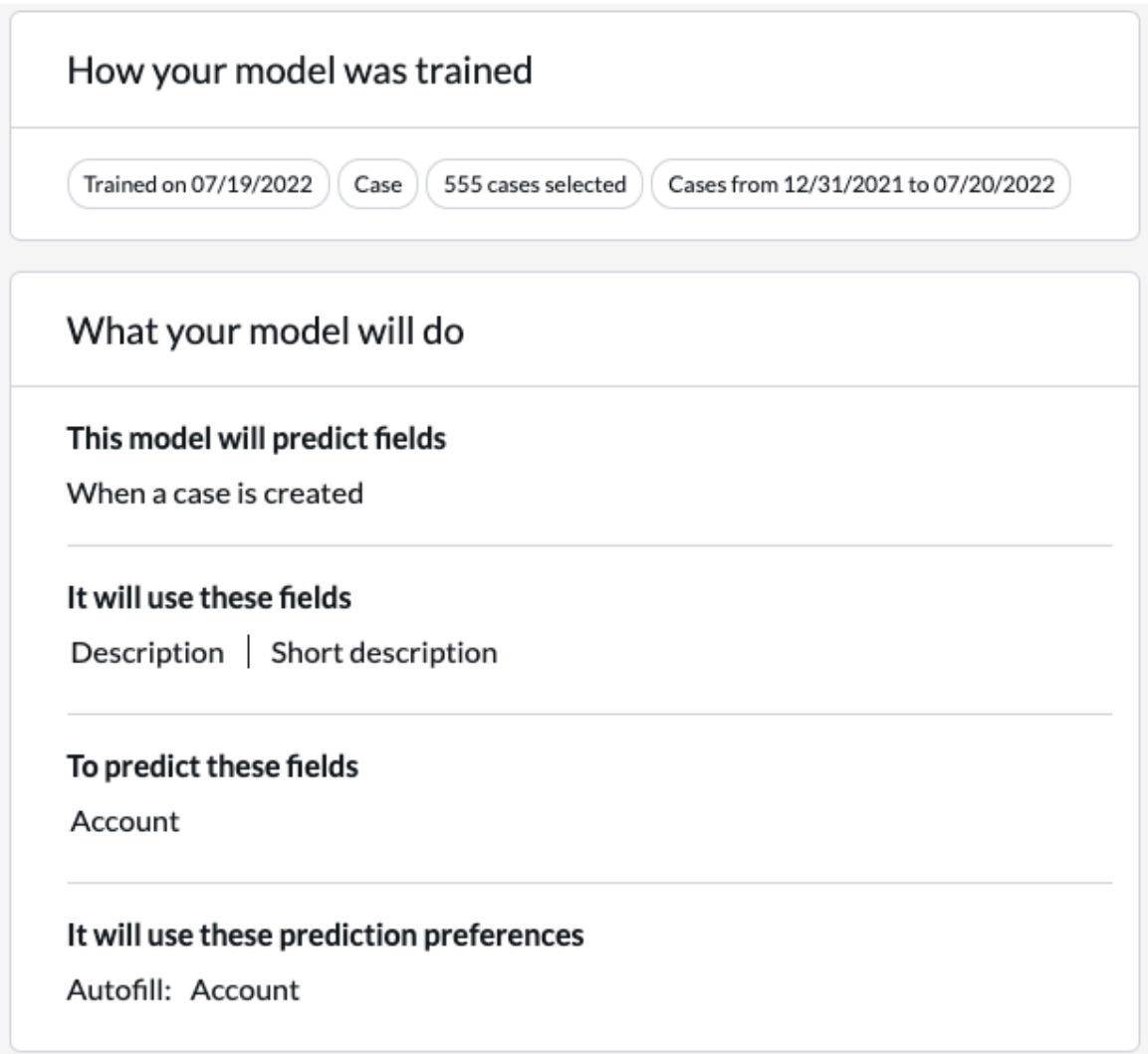
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

監視のみ	システムによってフィールド予測が行われ、情報が予測履歴に保存されますが、ケースレコードには情報は追加されません。
予測をオフにする	フィールドの予測をオフにします。

2. [サンプル結果を表示 **(View sample results)]** を選択して、各予測フィールドのサンプル結果を表示します。
3. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

前のページの選択内容と、モデルのトレーニング方法に関する情報を確認します。次に、[展開] を選択してモデルを展開できます。



ケースの感情を予測するためのモデルの作成

事前トレーニング済み感情モデルを編集してテストし、カスタマーサービスケースの感情を予測します。

事前準備

必要なロール：ml_admin、admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

ケースの感情モデルは、コミュニケーションパターンを学習するための大きなデータセットを使用して事前にトレーニングされています。一連のレコードを選択してモデルをテストし、結果を表示してから展開します。

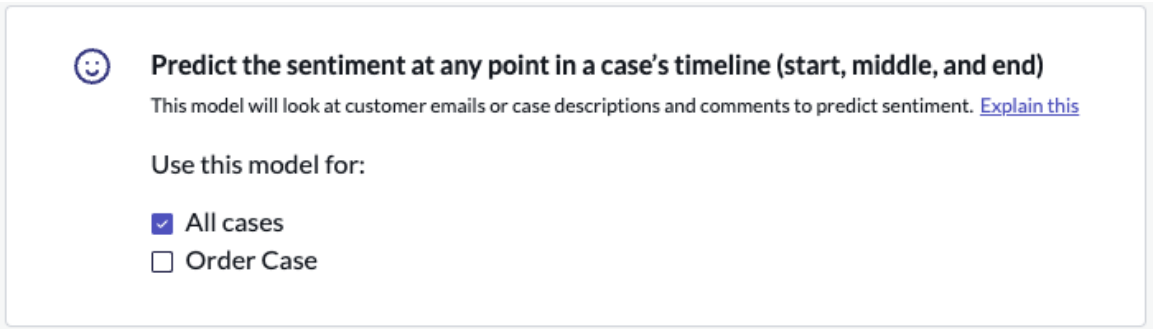
モデルの設定

1. 移動先 すべて > **Task Intelligence for Customer Service** > セットアップ Task Intelligence Admin Console にアクセスします。
2. [ケースの感情を予測して **CSAT** を改善] でこのモデルの [モデルを編集] を選択します。

モデルが開き、5 ページのうち最初のページが表示されます。モデルの各ページで質問が提示され、効果的なモデルを構築するために必要な情報を選択するのに役立ちます。

目的の定義

予測を行うタイミングをモデルに指示します。



感情モデルは、コミュニケーションパターンを理解するための大きなデータセットを使用して事前にトレーニングされています。このデータは、顧客のメール、ケースの説明、コメントから取得されます。

1. テストするレコードを含むテーブルを選択します。

[すべてのケース] を選択してケーステーブルのレコードをテストするか、ケースタイプテーブルを選択します。

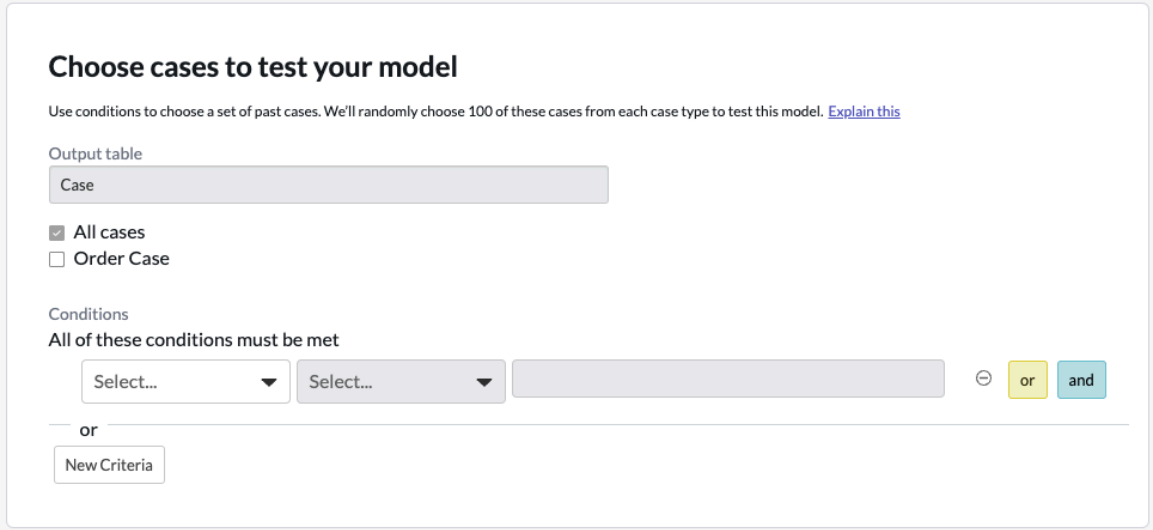
2. [保存して続行] を選択します。

モデルをテスト

モデルのテストに使用するケースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

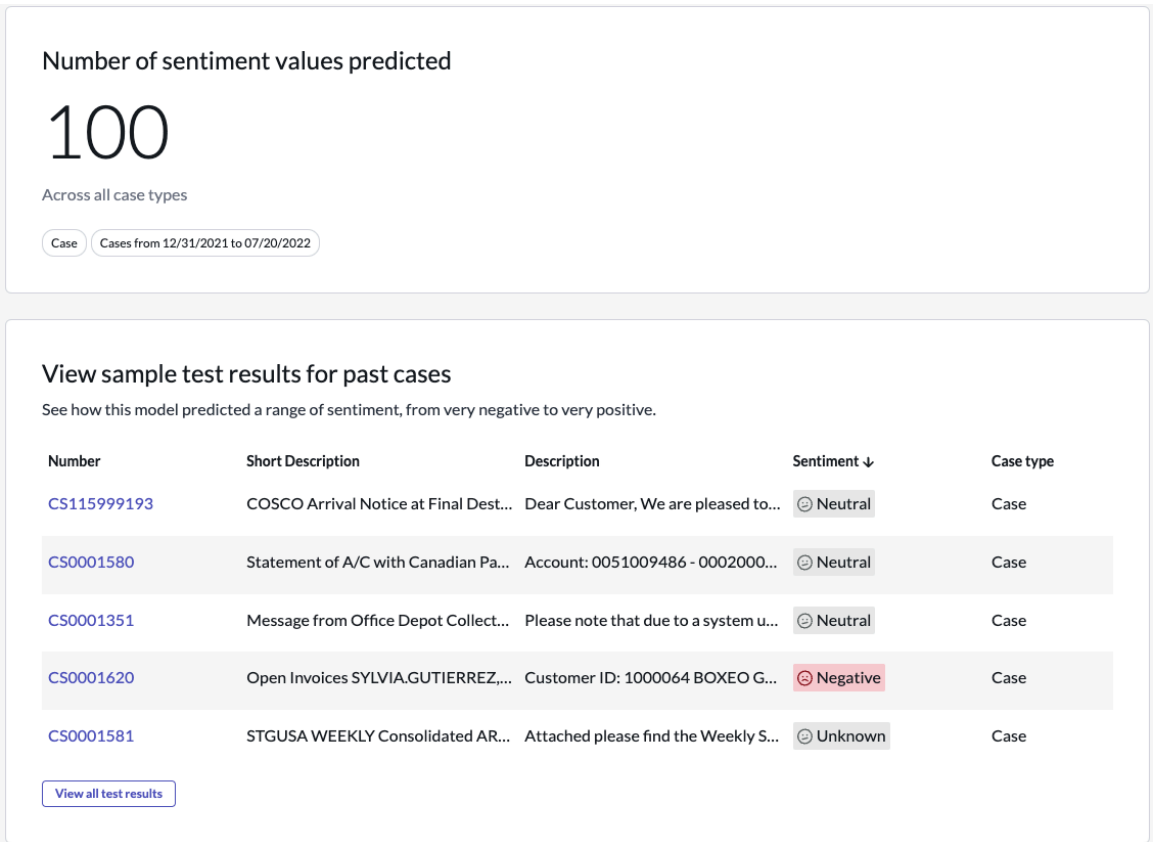


この情報を選択すると、テストに使用するレコードのタイプがモデルに指示されます。モデルが展開されると、選択した条件に一致するテーブル内のすべてのレコードについて感情が予測されます。

1. 条件を使用して、テスト用のレコードのセットを選択します。
2. [テストを開始 **(Launch testing)]** を選択します。

モデルの評価

テストの結果を評価し、過去のケースのサンプル結果を表示します。



結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどうなるかを確認できます。

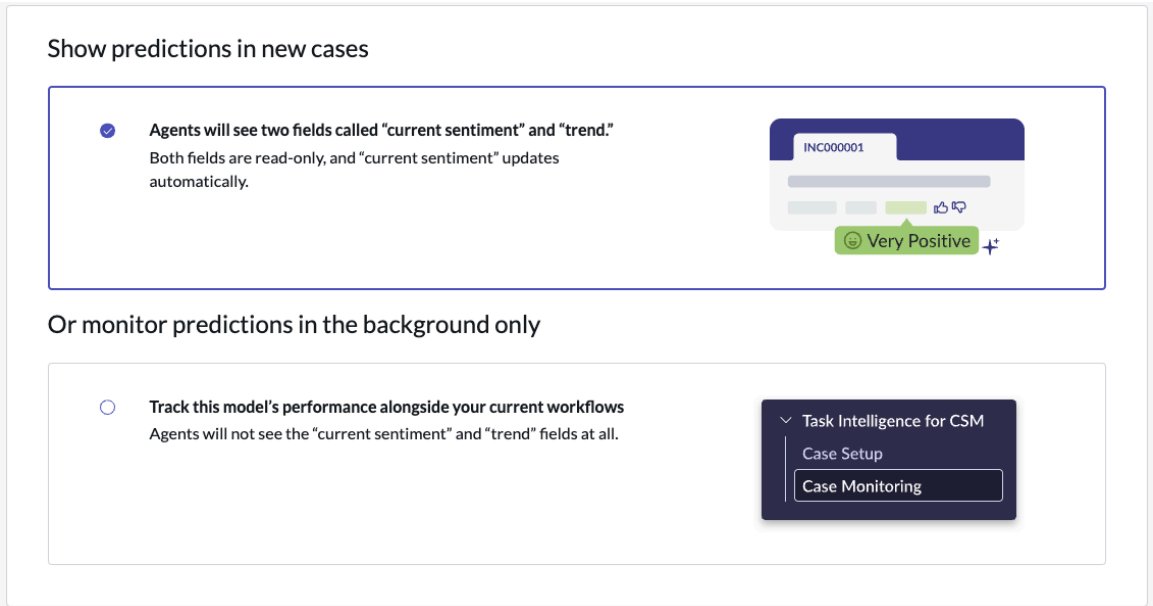
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. [すべてのテスト結果を表示 **(View all test results)]** を選択して、結果のリストを表示します。
2. [保存して続行] を選択します。

設定のセット

感情予測の使用方法をモデルに指示します。

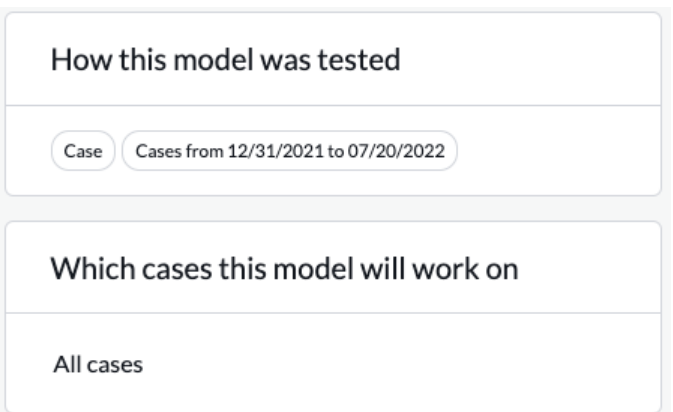


1. [現在の感情] フィールドおよび [経時的な感情] フィールドに予測を表示します。
2. 必要に応じて、モデルをバックグラウンドでのみ実行できます。

   このオプションを使用すると、予測が行われ、情報が [予測履歴] に保存されますが、ケースレコードには情報は追加されません。
3. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

前のページの選択内容を確認します。次に、[展開] を選択してモデルを展開できます。



ケース言語を検出するためのモデルの作成

事前トレーニング済みのモデルを編集およびテストして、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

事前準備

必要なロール：ti_admin、admin

このタスクについて

言語検出モデルは、事前トレーニング済みのモデルです。一連のレコードを選択してモデルをテストし、結果を表示してから展開します。

言語検出モデルを使用すると、[Task Intelligence ケース言語検出] フローと *sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled* プロパティが自動的に有効になります。

必須条件

- I18N: Internationalization プラグインを有効化します。
- ServiceNow 翻訳ツールを有効にします。

詳細については、「言語検出の構成」を参照してください。

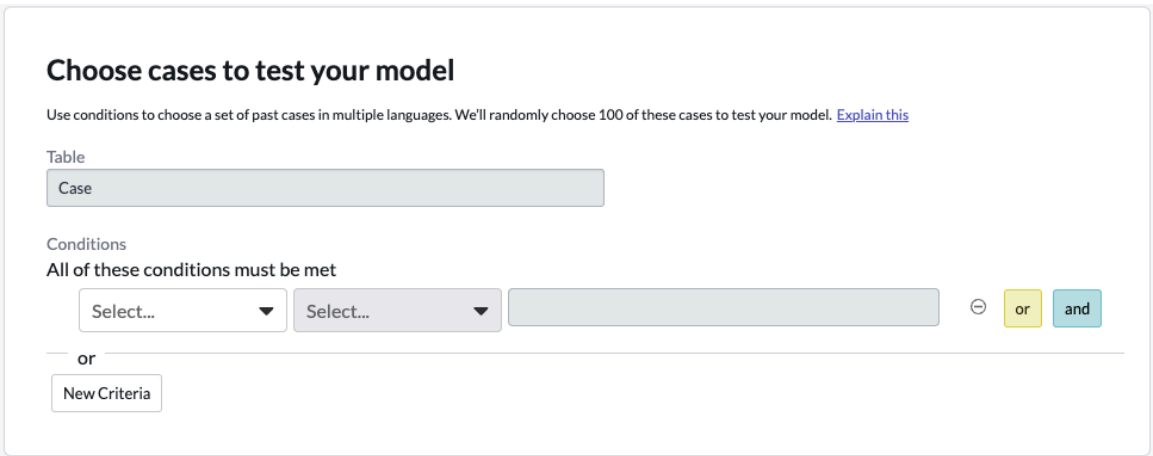
モデルの設定

1. 移動先 すべて > **Task Intelligence for Customer Service** > セットアップ Task Intelligence Admin Console にアクセスします。
2. このモデルの [ケース言語を予測してアサインを改善する] で [モデルを編集] を選択します。

モデルが開き、4 ページのうち最初のページが表示されます。モデルの各ページで質問が提示され、効果的なモデルを構築するために必要な情報を選択するのに役立ちます。

モデルをテスト

モデルのテストに使用するケースを選択します。



この情報を選択すると、テストに使用するレコードがモデルに指示されます。モデルが展開されると、選択した条件に一致するテーブル内のすべてのレコードについて言語が予測されます。

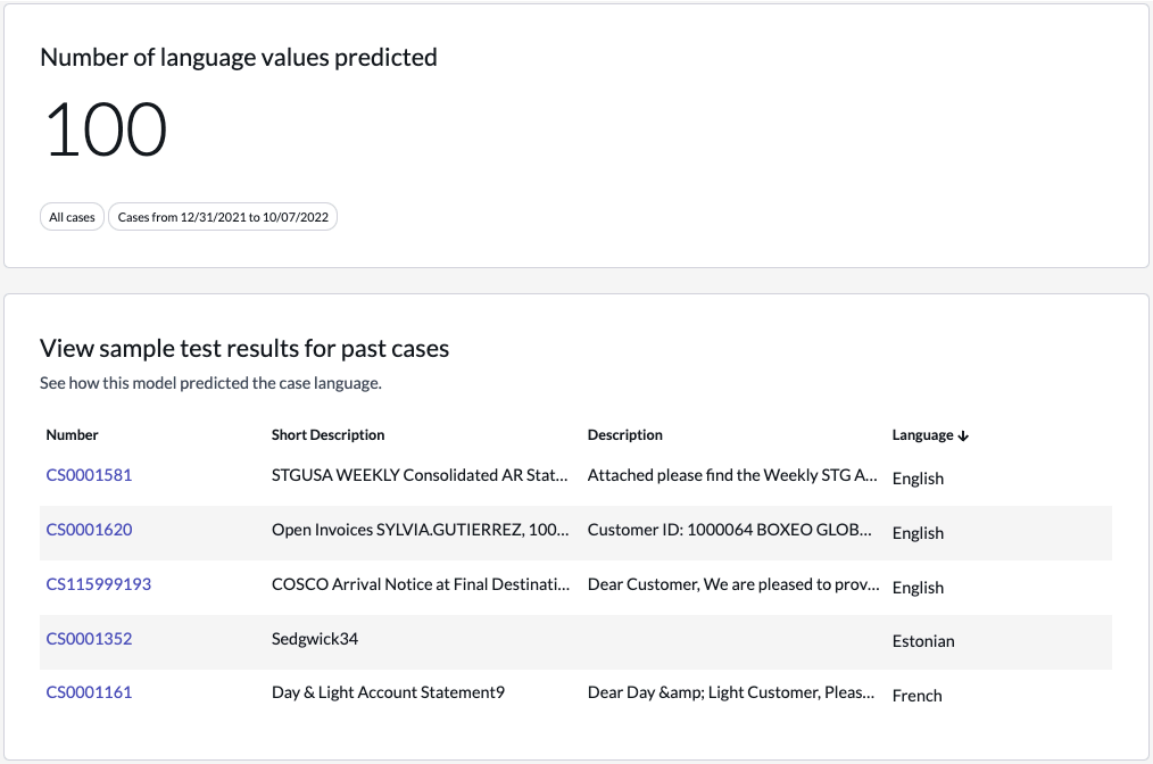
1. 条件を使用して、テスト用のレコードのセットを選択します。
2. [テストを開始 **(Launch testing)**] を選択します。

モデルの評価

テストの結果を評価し、過去のケースのサンプル結果を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



結果を確認すると、展開後にモデルのパフォーマンスがどのようなものになるかを確認できます。

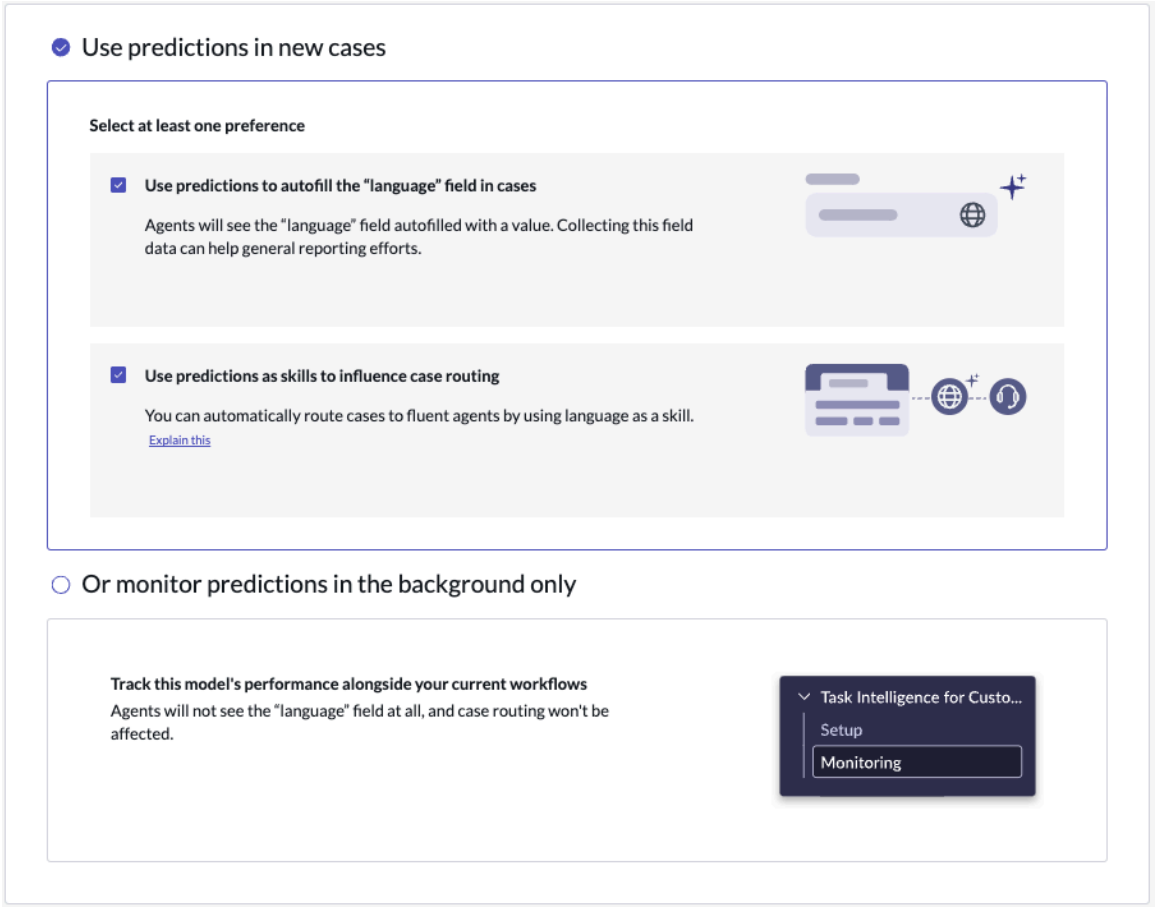
1. [すべてのテスト結果を表示 **(View all test results)]** を選択して、結果のリストを表示します。
2. [保存して続行] を選択します。

設定のセット

言語予測の使用方法をモデルに指示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



1. 新規ケースで予測を使用します。
   a. ケースの [言語] フィールドに予測言語を追加します。
   b. ケースのルーティングを支援するスキルとして言語予測を使用します (ケースレコードのタスクスキルテーブルに言語スキルを追加します)。
2. 必要に応じて、モデルをバックグラウンドでのみ実行できます。

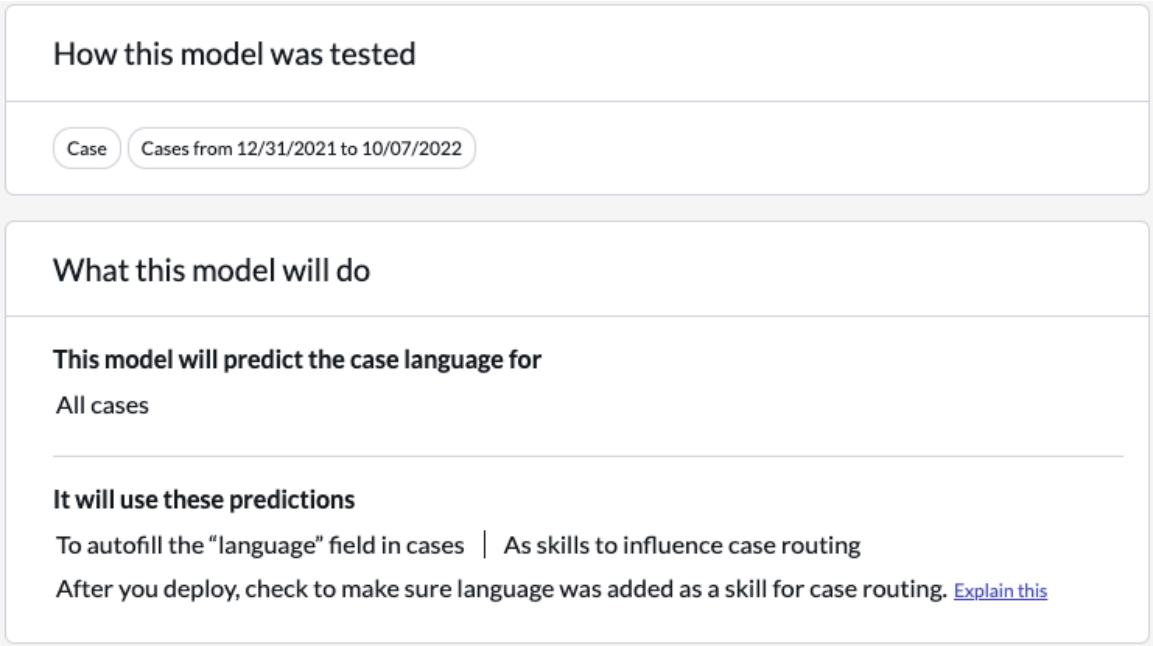
   このオプションを使用すると、言語予測が行われ、情報が [予測履歴] に保存されますが、ケースレコードには情報は追加されません。
3. [保存して続行] を選択します。

モデルの展開

前のページの選択内容を確認します。次に、[展開] を選択してモデルを展開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Document Intelligence ユースケースの作成

メールとケースの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成し、CSM エージェントロールを持つユーザーが Document Intelligence ワークスペースで抽出された値を操作する方法を決定します。

事前準備

必要なロール：sn_csm_ml_task.ti_analyst、sn_csm_ml_task.ti_admin、admin

このタスクについて

ユースケースには、添付ファイルから抽出するフィールドのリストと、ケーステーブルまたはケースタイプテーブルのフィールドへのそれらのフィールドのマッピングが含まれています。また、抽出されたフィールドの値をケースに追加する方法を制御する抽出モードも含まれています。

ユースケースには次の情報が含まれます。

ユースケースフォームのフィールドと説明

ユースケース情報	説明
フィールド	ユースケースについて予測するフィールドのリストを構成します。フィールドは、ドキュメントから抽出する 1 件の情報です。たとえば、ドキュメントの日付などです。
ドキュメントタスク	ドキュメントタスクを作成し、正しい情報が識別されるよう Document Intelligence モデルをトレーニングするために使用される添付ドキュメントを含めます。
統合	実行するタイミングを Document Intelligence 機能に指示するユースケースの条件を選択します。

必須条件

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Task Intelligence for Customer Service (com.snc.csm_ml_task) を有効にします。
- Document Intelligence Admin (com.snc.docintel_admin) を有効にします。

詳細については、「Document Intelligence for Customer Service の構成」を参照してください。

DocIntel Admin エクスペリエンスへのアクセス

1. 移動先 すべて > **Task Intelligence for Customer Service** > セットアップ をクリックして Task Intelligence Admin Console を開きます。
2. コンソールの [関連アプリケーションを探索 (Explore related applications)] セクションで、[Document Intelligence] カードの **[DocIntel を開く (Open DocIntel)]** を選択して、DocIntel Admin エクスペリエンスを開きます。

ユースケースの作成

ユースケースを作成して、Document Intelligence で一緒に処理するドキュメントまたは一連のドキュメントを識別します。Document Intelligence for Customer Service では、DocIntel Admin エクスペリエンスのユースケースリストで OR 条件によるデフォルトフィルターを使用して、次のユースケースを表示します。

- 「アプリケーション」=「Task Intelligence for Customer Service」、または
- 「MLUC ID」=「MLUC CSM-00003」

ユースケースを作成するには：

1. DocIntel Admin ヘッダーで [ユースケース] を選択します。
2. ユースケースリストで [新規ユースケース] を選択します。
3. [新しいユースケースを定義 (Define a new use case)] ポップアップウィンドウで、次の情報を入力します。

[新しいユースケースを定義 **(Define a new use case)]** ポップアップウィンドウ

フィールド	定義
名前	ユースケースの名前。
抽出されたデータの場所 (Location for the extracted data)	添付ファイルから抽出されたデータが自動的に入力されるレコードを含むテーブル。 このフィールドを、ユースケースに関連するケースまたはケースタイプに設定します。
デフォルトで設定されている抽出モード (Extraction mode set by default)	抽出モードは、Document Intelligence ワークスペースで結果をエージェントに表示する方法を決定します。 DocIntel Admin では、最初に各ユースケースの結果を推奨事項として表示します。

4. [保存] を選択して、ユースケースをユースケースリストに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

抽出するフィールドの定義

ユースケースを作成した後、抽出するフィールドを選択します。1 つのユースケースに対して 1 つ以上のフィールドを選択できます。テキストまたはブーリアンタイプのフィールドを指定できます。

> **注:**
> 抽出するフィールドは、ユースケースのターゲットテーブルに既に存在している必要があります。ターゲットテーブルにフィールドが存在しない場合は、テーブルに追加してから、この手順を完了します。

1. ユースケースリストでユースケースを選択します。
2. [フィールド] タブを選択します。

   このタブには、ユースケースの抽出用に選択されたフィールドがリストされます。
3. [フィールドを定義 **(Define your fields)]** を選択します。

   既に 1 つ以上のフィールドを定義していて、別のフィールドを追加する場合は、[新しいフィールド] を選択します。
4. [新しいフィールドを定義] ポップアップウィンドウのフィールドに入力します。

[新しいフィールドを定義] ポップアップウィンドウ

フィールド	定義
ユースケース	[読み取り専用] このフィールドレコードに関連付けられたユースケース。
フィールド名	Document Intelligence ワークスペースに表示される、抽出するフィールドの表示名。
フィールドタイプ	フィールドのタイプ (テキストフィールドやチェックボックスオプションなど)。 このフィールドをフィールドグループに追加すると、フィールドタイプは読み取り専用になります。フィールドタイプは、グループに指定されたものです。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。「Data normalization」を参照してください。
必須フィールドである	[テキストフィールドと数値フィールドのみ] 必須フィールドを空白または未確認のままにすることはできません。
追加フィールド	フィールドを追加するフィールドグループを選択します。
ターゲットテーブル	[読み取り専用] このユースケースのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
ターゲットフィールド	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。インタラクションに使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	注: ターゲットテーブルがあるユースケースを選択する必要があります。
複数のフィールドを定義 (Define multiple fields)	ユースケースに複数のフィールドを追加する場合は、このチェックボックスをオンにすると、ポップアップウィンドウが画面に常に表示されます。

5. [フィールドを追加] を選択します。

   フィールド定義がフィールドリストに追加されます。

ドキュメントタスクの作成

ドキュメントタスクには、正しい情報を識別して抽出できるようにモデルをトレーニングするために使用される添付ドキュメントが含まれています。

1. ユースケースリストでユースケースを選択します。
2. [ドキュメントタスク] タブを選択します。

   このタブには、ユースケース用に作成されたタスクがリストされます。

3. [ドキュメントタスクの作成] を選択します。

   既に 1 つ以上のタスクを作成していて、別のタスクを追加する場合は、[新しいドキュメントタスク **(New document task)]** を選択します。

4. [ドキュメントタスクを作成 (Create the document task)] ポップアップウィンドウで、ドキュメントタスク名を入力します。
5. **[+** ファイルを追加] を選択して、1 つ以上の添付ファイルを追加します。
6. ファイルを選択し、[開く] を選択します。
7. [ファイルをアップロード] ポップアップウィンドウで、[アップロード] を選択します。
8. [ドキュメントタスクを作成 (Create the document task)] ポップアップウィンドウで、[抽出を追加 **(Add Extraction)]** を選択します。

   タスクが [ドキュメントタスク] リストに追加され、Document Intelligence によりデータ抽出プロセスが開始されます。このプロセスは完了するまでに少し時間がかかる場合があります。

   - 抽出プロセスが完了すると、[処理済みか] フィールドが true に設定されます。
   - ドキュメントから値が抽出されると、[ステータス] フィールドが [完了] に設定されます。

9. タスクを開いて **[Document Intelligence** で開く **(Open in Document Intelligence)]** を選択し、Document Intelligence ワークスペース でタスクを表示します。
10. 抽出されたフィールドをトレーニングして正しい値を識別します。
    a. フィールド値が正しい場合：フィールドにカーソルを置き、Return キーを押して値を確定します。
    b. フィールド値が欠落している場合：リストから値を選択し、Return キーを押して値を確定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フィールド値が正しくない場合：誤った値を削除し、正しい値の最初のいくつかの文字を入力します。正しい値がリストに表示されたら、その値を選択して Return キーを押します。

d. フィールド値が正しくなく、正しい値が画像に表示されない場合は、リストから [ドキュメントに欠落 *(Missing in the document)*] を選択します。

e. [送信] を選択します。

統合の作成

実行するタイミングを Document Intelligence 機能に指示するユースケースの条件を選択します。

ユースケースごとに 1 つ以上の統合を作成できます。ユースケースに複数の統合がある場合は、システムにより実行時に最新の統合が使用されます。

注:
統合を作成するときは、必ず [フローを作成] チェックボックスをオフのままにしてください。

1. ユースケースリストでユースケースを選択します。
2. [統合] タブを選択します。

   このタブには、ユースケース用に作成された統合がリストされます。
3. [最初の統合を設定 **(Set up your first integration)**] を選択します。

   既に 1 つ以上の統合を作成している場合は、[統合を追加] を選択します。
4. [統合を作成 (Create Integration)] ポップアップウィンドウで、統合の名前を入力します。
5. 条件ビルダーを使用して、値を予測するタイミングを Document Intelligence 機能に指示する条件を選択します。

   実行時に、これらのフィルターに基づいて適切なタスク定義が識別されます。ケースまたはケースタイプのフィルターに一致する最初のアクティブなタスク定義が選択されます。
6. [保存] を選択します。

一般的な **Document Intelligence** 機能の設定

全般設定は、Document Intelligence 機能がエージェントに情報を表示する方法を決定します。全般設定はすべてのユースケースに適用されます。

1. DocIntel Admin ヘッダーで [設定] を選択します。
2. [完全一致] オプションを有効または無効にします。有効にすると、Document Intelligence は、エージェントタイプと正確に一致する候補値のみを表示します。
3. [候補スコア] を有効または無効にして、各推奨事項の信頼スコアを表示します。
4. [サイドパネル] のレイアウトを選択します。
5. [抽出パネルのデフォルト幅 **(Default width of the extraction panel)**] を設定します。
6. [サムネイルパネルのデフォルト幅 **(Default width of the thumbnail panel)**] を設定します。
7. [画像パネルのデフォルトのドキュメント適合性 **(Default document fit for the image panel)**] を選択します。

全般設定の詳細については、「Document Intelligence の構成」を参照してください。

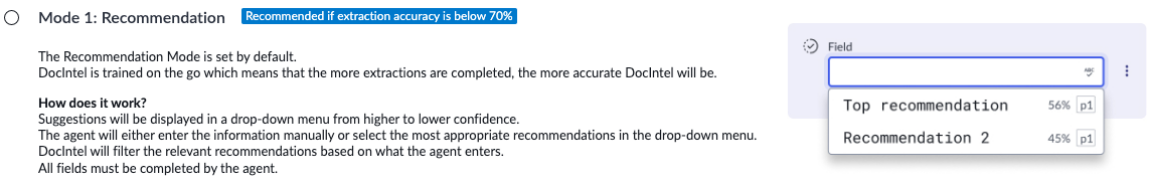
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ抽出モードの構成

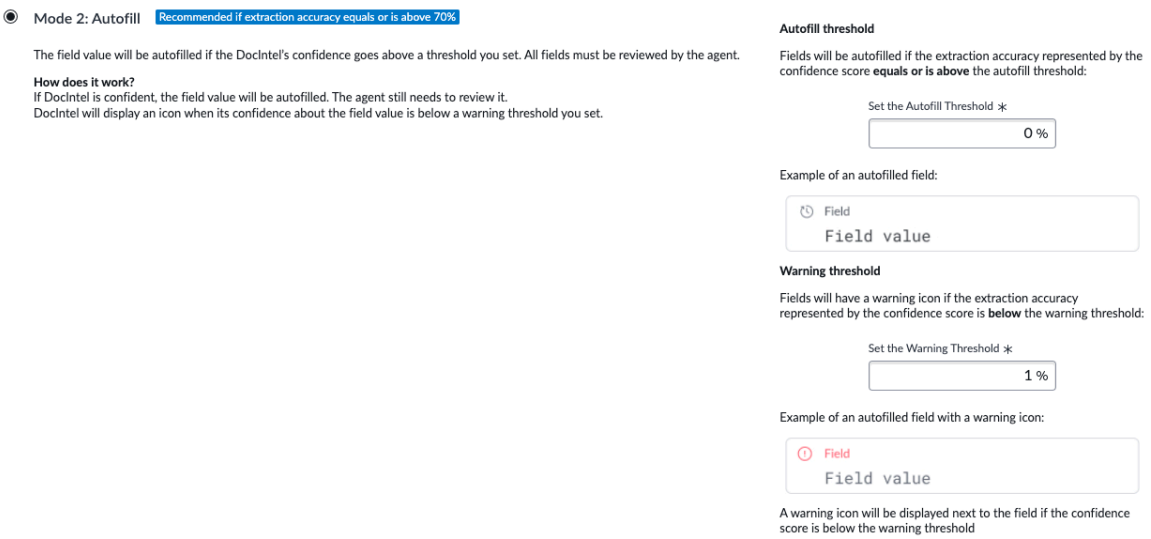
抽出モードは、Document Intelligence ワークスペースが抽出された値を処理する方法を決定します。[推奨事項] と [オートフィル] の 2 つの抽出モードがあります。

- [推奨事項] モードでは、Document Intelligence ワークスペースで抽出されたフィールドの推奨事項を提供します。エージェントは、フィールドの推奨値を選択するか、手動で値を入力できます。
- [オートフィル] モードでは、抽出の信頼性が [オートフィルしきい値] の値よりも高い場合、Document Intelligence ワークスペースのフィールドに値を追加します。

1. DocIntel Admin ヘッダーで [設定] を選択します。
2. [設定] ページの左の列で、ユースケースリストを展開し、ユースケースを選択します。
3. [抽出モード] を選択します。
4. [推奨事項] モードを使用するには、[モード 1：推奨事項 **(Mode 1: Recommendation)]** を有効にします。



5. [オートフィル] モードを使用するには、[モード 2：オートフィル **(Mode 2: Autofill)]**を有効にします。
   a. [オートフィルしきい値の設定 **(Set the Autofill Threshold)]** フィールドにパーセンテージ値を入力します。
   b. [警告しきい値の設定 **(Set the Warning Threshold)]** フィールドにパーセンテージ値を入力します。



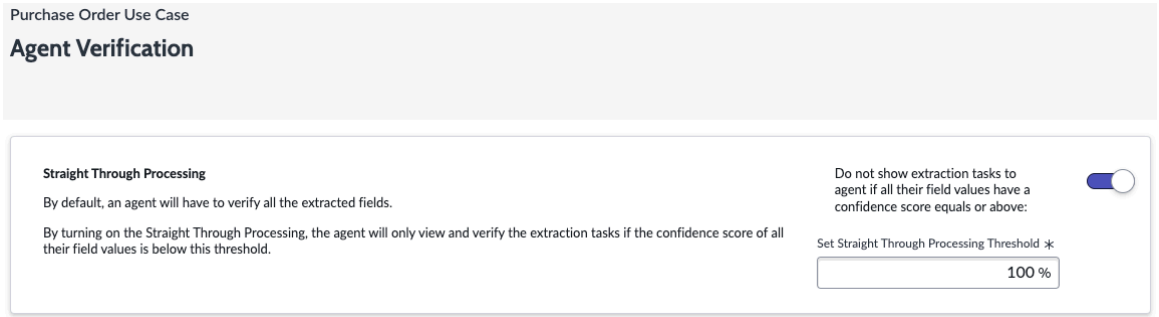
エージェントの検証設定の構成

デフォルトでは、エージェントは添付ドキュメントから抽出された値を持つフィールドを確認および検証します。ストレートスルー処理を有効にすると、これらのフィールドに抽出された値が自動的に入力されます。有効にすると、すべてのフィールド値の信頼スコアが設定されたしきい値を下回っている場合にのみ、エージェントは抽出タスクを確認および検証します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. [設定] ページの左の列で、ユースケースリストを展開し、ユースケースを選択します。
2. [エージェントの検証] を選択します。



3. 必要に応じて、[ストレートスルー処理 **(Straight Through Processing)]** を有効にします。
4. [ストレートスルー処理しきい値の設定 **(Set Straight Through Processing Threshold)]** フィールドにパーセンテージ値を入力します。

傾向ケーストピックの構成

ソリューション定義をトレーニングして、根本的な問題が類似するケースのクラスターを識別し、そのクラスターに関連する重大なケースを検索します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メニューにアクセスし、モジュールを使用してソリューション定義をトレーニングし、傾向ケーストピックを識別します。詳細については、傾向ケーストピックを参照してください。

手順

1. **Predictive Intelligence** に移動し、次のいずれかを実行します。 すべて > 類似性 > ソリューション定義 または クラスタリング > ソリューション定義.
2. 傾向ケーストピックのソリューション定義をトレーニングするには、次のタスクを完了します。

ソリューション定義フィールドの説明

タスク	説明
クラスタリングソリューション定義をトレーニングし、類似のケースがトピックに自動的にグループ化されるようにする	クラスタリングソリューション定義を構成して、類似のケースがグループにクラスター化されるようにします。
類似のソリューション定義をトレーニングして、類似する既存の重大なケースを検出する	類似のソリューション定義を構成して、クラスターの類似の重大なケースを検出します。

クラスタリングソリューション定義をトレーニングし、類似のケースがトピックに自動的にグループ化されるようにする

類似のケースをトピックにクラスタリングできるようにするには、まずクラスタリングソリューション定義を更新してトレーニングする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Management プラグイン (com.snc.csm_ml) の Predictive Intelligence を有効にします。

このタスクについて

デフォルトでは、ケースのグループをトピックにクラスタリングするためのクラスタリングソリューション定義が既に利用可能です。クラスタリングソリューション定義は、類似レコードをグループ化して、まとめて処理したり、パターンを判断したりすることができます。

フィールド、フィルター、更新頻度、およびトレーニング頻度を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > ソリューション定義.
2. [クラスタリング定義] リストで、[ケースをトピックにグループ化] ソリューション定義 (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics) を検索して選択します。
3. [クラスタリング定義] フォームで、デフォルトのフィールド値を確認します。
4. 必要に応じて、フィールドとフィルターを変更します。
5. クラスタリングソリューション定義のモデルを再構築する頻度を変更するには、[更新頻度] フィールドを編集します。
6. クラスタリングソリューション定義のモデルに新しいレコードを含める頻度を変更するには、[トレーニング頻度] フィールドを編集します。
7. [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、[ケースをトピックにグループ化] ソリューション定義をトレーニングするスケジュールを表示します。
8. [更新 **&** 再トレーニング] をクリックします。
9. [ケースをトピックにグループ化] ソリューション定義を開きます。
10. [ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列で、トレーニングソリューションの進行状況を表示します。

    注:
    または、[アクティブ] 列のソリューションのリンクをクリックすることもできます。[ML ソリューション] フォームで、[トレーニング進捗状況を表示する] 関連リンクをクリックして、トレーニングソリューションの進行状況を確認します。

11. [クラスターの表示方法] タブをクリックします。
    ソリューションに対して形成されたクラスターは、サイズの降順で左上から右下にツリーマップに表示されます。クラスターの品質に応じて、各ノードが赤から緑に色分けされます。

類似のソリューション定義をトレーニングして、類似する既存の重大なケースを検出する

関連する重大なクラスターを検出できるようにするには、まず類似のソリューション定義を更新してトレーニングする必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

Customer Service Management プラグイン (com.snc.csm_ml) の Predictive Intelligence を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
デフォルトでは、クラスター内の類似する既存の重大なケースを検出するための類似ソリューション定義が既に利用可能です。類似ソリューション定義は、既存のレコードを新しい類似レコードに収集して比較します。

フィールド、フィルター、更新頻度、およびトレーニング頻度を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、[主要な問題のディテクター] ソリューション定義 (ml_sn_global_major_issue_detector) を検索して選択します。
3. [類似性定義] フォームで、デフォルトのフィールド値を確認します。
類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
4. 必要に応じて、フィールドとフィルターを変更します。
5. 類似ソリューション定義のモデルを再構築する頻度を変更するには、[更新頻度] フィールドを編集します。
6. 類似ソリューション定義のモデルに新しいレコードを含める頻度を変更するには、[トレーニング頻度] フィールドを編集します。
7. [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、[主要な問題のディテクター] ソリューション定義をトレーニングするスケジュールを表示します。
8. [更新 **&** 再トレーニング] をクリックします。
9. [主要な問題のディテクター] ソリューション定義を開きます。
10. [ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列で、トレーニングソリューションの進行状況を表示します。

> **注:**
> または、[アクティブ] 列のソリューションのリンクをクリックすることもできます。[ML ソリューション] フォームで、[トレーニング進捗状況を表示する] 関連リンクをクリックして、トレーニングソリューションの進行状況を確認します。

推定解決時間の設定値を構成する

アップグレード後に、いくつかの設定を構成して、古いケースのケースレポートの [数値を解決する時間] 列を表示し、表示される情報を決定します。

始める前に
ケース回帰ソリューションを解決するには、トレーニング済みのデフォルトの推定時間が必要です。詳細については、「ケースを解決するためのデフォルトの推定時間回帰定義の構成」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. [数値 **TTR** 値の入力 **(Populate Numeric TTR values)]** 修正スクリプトを選択します。
3. オプション: デフォルトのパラメーター値を変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- *LookBackPeriodInMonths*：調査するケースの過去数か月の数。デフォルトは 15 か月です。
- *report.setLimit*：取得するレコードの最大数。デフォルト値は 150,000 です。

4. [修正スクリプトの実行] をクリックして、古いケースを解決するために要する推定時間値を入力します。
5. スクリプトは画面上で実行するか、バックグラウンドで実行します。
   - 実行中のスクリプトを画面に表示するには、[続行] をクリックします。
   - バックグラウンドでスクリプトを実行するには、[バックグラウンドで進行] をクリックします。

ケースを解決するためのデフォルトの推定時間回帰定義の構成

[ケースを解決するための推定時間] 回帰定義はデフォルトで使用できます。ケースフィールドのデフォルト値、ケースのタイムライン、およびトレーニング頻度を変更できます。

始める前に

必要なロール：admin、ml_admin

このタスクについて

[ケースを解決するための推定時間] 定義はデフォルトで使用できます。この利用可能な定義をトレーニングして、ソリューションを完了し、予測を行うことができます。フィールド、フィルター、トレーニング頻度などのデフォルト設定の一部を変更できます。ソリューションの作成とトレーニングの詳細については、以下を参照してください。

回帰ソリューションの作成とトレーニング

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 回帰 > ソリューション定義.
2. [ケース解決までの推定時間] をクリックします。
   [回帰定義] 画面では、[テーブル] フィールドに、ケースレポート [sn_customerservice_case_report] テーブルが自動的に入力されます。[出力フィールド] フィールドには、ケースの解決に要した時間が秒単位で自動的に入力されます。

   注:
   アップグレードしている場合は、[数値を解決する時間] 列を表示して古いケースの値を表示するには、修正スクリプトを実行する必要があります。詳細については、「推定解決時間の設定値を構成する」を参照してください。

3. ケース属性を編集、追加、または削除するには、[フィールド]フィールドのデフォルト値を変更します。
   デフォルトのケース属性は、簡単な説明、カテゴリ、アサイン先グループ、担当者、優先度、製品、チャネル、アカウント、サービス、連絡先、契約、および説明です。これらの詳細はケースレコードから取得されます。
4. 調査するケースの過去の月数を変更する場合は、[フィルター] フィールドを編集します。
   デフォルトは 15 か月です。
5. トレーニングの頻度を変更するには、[トレーニング頻度] フィールドを編集します。
   デフォルト値は 30 日ごとです。
6. 行った変更を更新するか、ソリューションを更新して再トレーニングします。
   - 行った変更を更新するには、[更新] をクリックします。
   - ソリューションを更新して再トレーニングするには、[更新 & 再トレーニング] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決時間リボンコンポーネントの表示

CSM ワークスペースで解決時間リボンコンポーネントを表示できるように、**ETTR** エクスペリエンスカードを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
解決時間リボンコンポーネントはデフォルトで利用可能で、CSM Agent Workspace と CSM 構成可能ワークスペースの両方に表示できます。CSM 構成可能ワークスペースで有効化する前に、CSM Agent Workspace でコンポーネントを有効化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > フォーム > ワークスペースリボン設定.
2. テーブル値 [ケース **[sn_customerservice_case]]** を含むレコードをクリックします。
3. [幅] 列の値を増減して、すべてのコンポーネントの合計幅を 12 以下にします。

   注:
   合計が既に 12 を超えている場合は、**[ETTR** エクスペリエンスカード] の値を変更する前に、他のコンポーネントの値を減らしてください。

4. **[ETTR** エクスペリエンスカード] をクリックします。
5. [アクティブ] を選択します。
6. [リボンコンポーネント属性] フォームセクションで、必要に応じてカードのタイトルや情報メッセージなどのコンポーネントを変更します。

   注:
   - ソリューション名にデフォルト名が事前に入力されていることがわかります。
   - CSM 構成可能ワークスペースで **[ETTR** エクスペリエンスカード] を有効にする場合も、同じ手順が適用されます。CSM 構成可能ワークスペースで有効化する前に、CSM Agent Workspace で **[ETTR** エクスペリエンスカード] を有効化する必要があります。移動先 ユーザーエクスペリエンスフレームワーク > リボン構成設定 そしてアクティブ化します。[リボンコンポーネント属性] セクションは変更できません。

カスタマーサービスのアウトソーシングの構成

カスタマーサービスのアウトソーシングのさまざまなコンポーネントを、組織固有の要件に基づいて構成します。

カスタマーサービスのアウトソーシングのセットアップ

カスタマーサービスのアウトソーシングのさまざまな面を、組織固有の要件に基づいて構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービスのアウトソーシングを構成できるようにする一連のタスクがあります。これらのタスクは、有効化したプラグインに基づいて実行できます。特定のセットアップタスクは、カスタマーサービスのアウトソーシングプラグインを有効化している場合にのみ適用され、各タスクの一番上に示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのアウトソーシングを構成するには、Customer Service のガイド付き設定を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > カスタマーサービスのアウトソーシング > ガイド付き設定.
   [カスタマーサービスのアウトソーシングのガイド付き設定] ページが表示されます。
2. [アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) のオンボーディング] ウィンドウで、[ようこそ] をクリックします。
3. 機能を構成するタスクのリストを表示します。

[アウトソーシングサービスプロバイダー **(OSP)** のオンボーディング] 構成タスク

タスク	説明
アウトソーシングサービスプロバイダーのセットアップ	内部マネージャーを指定し、転送グループを設定することで、OSP を作成します。
アウトソーシング基準のセットアップ	アカウント、コンシューマー、資産、および販売済み製品に基づいて、アウトソーシング基準を定義します。OSP エージェントは、アウトソーシング基準に一致するすべてのケースを表示できます。たとえば、コンシューマーベースの基準は、スペイン語を話すすべてのコンシューマーとオーストラリアに居住するすべてのコンシューマーとして定義できます。
オンボーディングマネージャー	ケースとエージェントを管理する OSP マネージャーをオンボーディングします。オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがマネージャーのメール ID に送信されます。
アサイン先グループのセットアップ	グループを作成し、それを OSP マネージャーに関連付けます。OSP マネージャーは、グループにアサインされたエージェントにケースをアサインします。
オンボーディングエージェント	ケースを履行する OSP にエージェントをオンボーディングします。オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがエージェントのメール ID に送信されます。

4. [カスタマーサービスのアウトソーシングのガイド付き設定] ページに戻ります。
5. [ケースのルーティングとアサイン] ウィンドウで、[ようこそ] をクリックします。
6. 機能を構成するタスクのリストを表示します。

[ケースのルーティングとアサイン] 構成タスク

タスク	説明
一致ルールの作成	特定の条件を満たすカスタマーサービスケースを識別するためのルール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
アサインルールの作成	作成されたルールに基づいて特定の条件を満たすケースは、カスタマーサービスエージェントにルーティングされます。

7. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

アウトソーシング基準の定義

OSP マネージャーとエージェントは、定義済みのアウトソーシング基準に基づいてケースを表示します。アウトソーシング基準の定義は、アカウント、資産、消費者、または販売済み製品に基づいて行うことができます。たとえば、コンシューマーベースの基準は、スペイン語を話すすべてのコンシューマーとオーストラリアに居住するすべてのコンシューマーとして定義できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. OSP 名をクリックします。
3. [アウトソーシング基準] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. 必要に応じて新しいレコードフォームのフィールドに入力します。

6. [送信] をクリックします。
   OSP マネージャーとエージェントは、[すべてのケース]、[未アサインのケース]、[自分のケース]、[オープンケース] の条件を満たすアサイン済みケースを表示できるようになりました。たとえば、コンシューマーテーブルが選択されているアウトソーシング基準を使用して OSP 組織を作成した場合、この OSP に属するエージェントは、コンシューマーによって作成されたケースを表示できます。

次のタスク
OSP のグループを作成し、アサインルールを設定します。

グループおよびアサインルールの作成

管理者がグループを作成し、OSP に関連付けます。このグループは、OSP エージェントが未解決のケースをエンタープライズに返送するときにケースがアサインされるデフォルトグループです。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 作成した OSP を選択します。
2. [グループ] 関連リストに移動します。
3. [新規] をクリックします。
4. [アウトソーシングサービスプロバイダー] フォームの必要なフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。
6. 選択したグループのメンバーのリストを表示するには、[グループスタッフ] 関連リストをクリックします。
7. アサインルールを定義するには、[アサインルール] 関連リストをクリックします。
8. [送信] をクリックします。

アウトソーシングサービスプロバイダースタッフのオンボーディング

管理者は、ケースを管理および履行するために、OSP を作成した後、OSP マネージャーとエージェントをオンボーディングする必要があります。管理者は、OSP マネージャーとエージェントの両方をオンボーディングできます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. 既存の OSP をクリックします。
3. 「オンボーディングスタッフ」関連リンクをクリックします。
4. [アウトソーシングサービスプロバイダー] フォームの必要なフィールドに入力します。

   注:
   [アウトソーシングサービスプロバイダー] フィールドには、選択した OSP 名が事前に入力されています。

5. [送信] をクリックします。
   オンボーディングされたスタッフのレコードは、[サービス組織のスタッフ **(Service Organization Staff)]** 関連リストの下に表示されます。

   注:
   オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがマネージャーまたはエージェントのメールアドレスに送信されます。

アウトソーシングサービスプロバイダーの作成

企業は外部顧客にカスタマーサービスを提供するために、アウトソーシングサービスプロバイダーを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > アウトソーシング先サービスプロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. [アウトソーシングサービスプロバイダー] フォームの必要なフィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
基準に一致するケースが OSP マネージャーとエージェントから見えるように、アウトソーシング基準を定義します。

関連情報

カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

カスタマーサービスのアウトソーシングダッシュボードの Performance Analytics コンポーネントの構成

診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズして、データの収集を開始します。

始める前に
このためには、Now Platform 管理者がコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションをインストールする必要がありますプラットフォームアナリティクスソリューション。

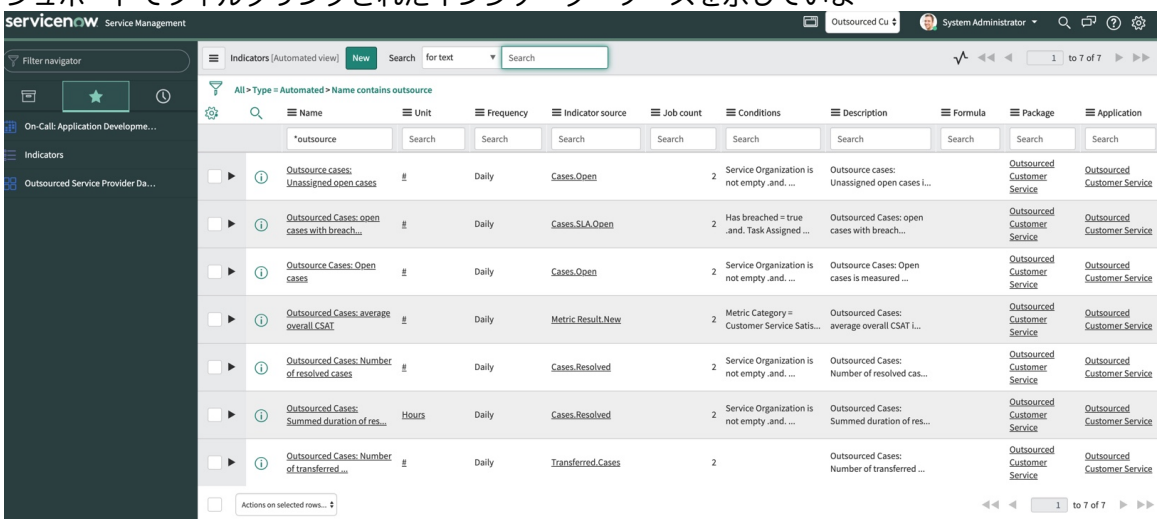
必要なロール：pa_admin

手順

1. 「Performance Analytics 診断」の説明に従って、すべてのレコードに対してすべての診断を実行します。
   これらの診断では、プラットフォームアナリティクスソリューション とテーブルの構成間の不一致が多数検出される可能性があります。
2. 移動先 パフォーマンスアナリティクス > 管理コンソール.
3. [探索および管理] タイルの [ダッシュボード] リンクをクリックします。
4. この プラットフォームアナリティクスソリューション とともにインストールされているダッシュボードの名前を確認します。
5. [インジケーターのソース] タブを開きます。
6. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

   a. ダッシュボード名のインジケーターソースをフィルタリングします。

   Example
   このスクリーンショットでは、CSM プラットフォームアナリティクスソリューション のセルフサービス分析からアウトソーシングサービスプロバイダーダッシュボードでフィルタリングされたインジケーターソースを示しています。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. インジケーターソースのファクトテーブル、条件、および頻度を、使用中のインスタンスのデータ構造と比較して確認します。

c. 必要に応じて、インジケーターソースを開き、修正します。

d. インジケーターソースレコードを編集している場合は、[インジケーター] 関連リストに移動し、各インジケーターの [条件] フィールドを確認します。
インジケーターソースを変更すると、個々のインジケーターの追加条件にも影響を与える可能性があります。

7. インジケーターソースのタイムフィールドスタンプを変更すると、関連する パフォーマンスアナリティクス スクリプトも変更されます。
詳細については、「Performance Analytics スクリプトの更新」を参照してください
8. [ブレークダウンソース] タブを開きます。
9. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。
   a. ダッシュボード名のブレークダウンソースをフィルタリングします。
   b. 「ブレークダウンソースのレビュー」の説明に従って、ブレークダウンソースの条件をレビューします。
10. 移動先 パフォーマンスアナリティクス > ジョブ.
11. この プラットフォームアナリティクスソリューション、<name of historical job> について、履歴ジョブの設定と実行を行います。
の手順に従います。 の履歴データ収集の実行 プラットフォームアナリティクスソリューション
12. この プラットフォームアナリティクスソリューション、<name of scheduled job> に対してスケジュール設定されたデータコレクションジョブを編集し、有効にします。
の手順に従います。 のデータ収集をスケジュール プラットフォームアナリティクスソリューション.

Customer Service Management のための ウォークアップエクスペリエンス の構成

組織の特定の要件に基づいて、ウォークアップエクスペリエンス のさまざまな側面を構成します。sn_csm_walkup.walkup_admin ロールを持つ ウォークアップエクスペリエンス ユーザーと管理者は、特定の要件を満たすようにアプリケーションを有効化および構成することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
CSM ウォークアップエクスペリエンス を構成するには、一連のタスクを実行します。これらのタスクは、アクティブ化したプラグインに基づいて実行します。

予約の設定、ユーザーに通知を送信するタイミングの決定、物理的なキューの場所と運用スケジュールの確立、CSAT サーベイとの統合、キューの場所とのストックルームの関連付けなどを行うことができます。また、独自のロゴや自社用カスタム設定を使用して Walk-Up Experience ポータルをカスタマイズすることもできます。

CSM ウォークアップエクスペリエンス を構成するには、構成プロセス全体を順を追って説明する以下のテーブルの構成タスクに従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > 管理.
2. CSM ウォークアップエクスペリエンス 機能を構成するには、次のタスクを完了してください。

CSM ウォークアップエクスペリエンス 構成タスク

タスク	説明
CSM ウォークアップエクスペリエンス を有効にします。	Walk-up for CSM プラグイン (com.snc.walkup_for_csm) を有効にします。 **注:** このプラグインにはデモ データが含まれています。
場所を構成するには、[ウォークアップ場所] をクリックします。	ウォークアップ場所キューを、カスタムスケジュール、アサイン先グループ、平均待ち時間などとともに作成します。場所の構成の詳細については、「Walk-up Experience の場所の構成」を参照してください。
[スケジュール] をクリックします。	ウォークアップ会場のスケジュール (平日 8 時 ～ 5 時など) を表示/作成/変更し、それらをウォークアップ場所キューに関連付けます。スケジュールの構成の詳細については、「Walk-up Experience スケジュールの構成」を参照してください。
予約を構成するには、[予約の構成] をクリックします。	個人のウォークアップキューの場所に対してサービス構成を作成します。スケジュール、1 日に可能な予約の数、どの程度先の日程までユーザーが予約できるかなどを構成できます。予定の構成の詳細については、「予約の設定」を参照してください。
ポータルを設定するには、[ポータル設定] をクリックします。	ウォークアップエクスペリエンス のカスタムのオンラインおよびオンサイトサービスポータルを作成および変更します。ポータルの設定の詳細については、「Walk-Up Experience ポータルの構成」を参照してください。
通知を構成するには、[通知] をクリックします。	ユーザーや担当者に対して関係のあるイベントを常に通知するアラートにアクセスして構成します。通知の構成の詳細については、「Walk-Up Experience 通知の構成」を参照してください。
サーベイ	顧客満足度サーベイにアクセスして、サーベイへの一般アクセスを有効にします。また、サーベイのトリガー条件を設定し、ユーザーの応答を表示します。スケジュールの構成の詳細については、「CSM ウォークアップエクスペリエンス の顧客満足度サーベイ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の ウォークアップエクスペリエンス

カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用すると、IT 組織は、事前に確立されたウォークアップサービスセンターへのオンラインチェックインとオンサイトチェックインの両方をサポートする連絡先チャネルを設定できます。

ウォークアップエクスペリエンス は、迅速な対面サポートにより、満足度の大幅な向上を目的としています。従業員やビジネスカスタマーは、発生した問題について、対面でのサポートをリアルタイムで受けることができます。

ユーザーのペルソナとロールは、次のように定義されています。

要求者

ユーザーはいくつかの方法で Walk-up Experience アプリケーションにアクセスできます。

- オンライン：
  - コンピュータで、サービスポータル の **[Walk-up Check In]** オプションを使用して、利用可能な最寄りのウォークアップ会場にオンラインですばやくチェックインします。

    注:
    Walk-up Experience アプリケーションにより、コンピュータの IP アドレスを使用して、最も近いウォークアップキューに自動でルーティングできます。必要に応じて、場所を変更できます。

  - キューに参加し、キューの位置を表示します。
  - サポート予約をスケジュールして予約の通知を受信する、または通知のリンクやオンラインのチェックインインターフェイスから予約をキャンセルまたはスケジュール変更する。
  - ウォークアップの場所キューごとに一度に 1 つだけ予約をスケジュールする。

    注:
    スケジュールされた予約があっても、ウォークアップ順番待ちリストにオンラインでまたはオンサイトで対面でチェックインできます。

  - メール通知を受け取ります (要求が技術者に割り当てられたとき、サポートの順番が近づいたとき、キューに加わらないことにしてウォークアップ要求がクローズまたは破棄されたとき)。
- Walk-up Experience の場所でオンサイト：
  - 名前、メール、連絡先の詳細を手動で入力して、物理的なウォークアップ場所でキューにチェックインします。
  - ウォークイン要求者とその予約の両方が表示される大型モニターでキューのアクティビティを確認する。
  - モニターで、現在キューにいる要求者の数、キューのゲストの場所、サポートを受けている要求者、推定待ち時間を確認します。
  - 訪問後にユーザーの感想を尋ねる 1 問のアンケートに回答する。

技術者またはエージェント

カスタマーサポートでは、Walk-Up Experience アプリケーションを使用して、要求者からの緊急の問題や要望に対応しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Walk-Up Experience の技術者は、ウォークアップ順番待ちリストで日常業務を管理します。カスタマーサービスの問題を解決します。
- 技術者は エージェントワークスペース インターフェイスから Walk-up Experience のインタラクションを受け入れてクローズすることができます。エージェントワークスペース には、個人用の受信ボックスがあり、高度なワークアサインメント で設定されている場合、ウォークアップインタラクションがアサインのために自動的にプッシュされます。
- エージェントは エージェントワークスペース を使用して Walk-up Experience の実行のすべての側面を管理できます。キャパシティに基づいて、レコードが保留中の場合は同時に複数のトランザクションを処理したり、インタラクションをケースに昇格させたりできます。
- 技術者は エージェントワークスペース の個人用の受信ボックスでスケジュール設定された予約を表示して受け入れることができます。予約は、エージェントの空き状況に応じて受信ボックスにルーティングされます。または、エージェントは手動で予約を選別できます。
- 必要に応じて、技術者はいつでもキュー内の誰とでも作業できます。技術者は、エージェントワークスペース で未アサインのインタラクションのリストからインタラクションを受け入れることで、ウォークアップインタラクションを自分に手動で割り当てることができます。

マネージャー

マネージャーは、ウォークアップ場所の技術者の日常業務を監督します。

- ウォークアップマネージャーは、ウォークアップダッシュボードを監視して、業務データや業績データを表示して把握できます。
- ウォークアップマネージャーはこのアプリケーションを使用して、顧客満足度を高め、カスタマーサービスをタイムリーに提供し、パフォーマンスデータを上級管理職に報告することができます。

管理者

ウォークアップに関連したシステムである、ウォークアップ場所の自社用カスタム設定とテキスト、キューの場所とスケジュール、予約、高度な作業アサイン、通知、CSAT サーベイなどについて、設定や管理を行います。

Walk-up Experience のユーザーロール

ロール名	ロール	説明
sn_walkup.walkup_login	ストアの代表者	このロールを持つユーザーは、要求者によるウォークアップ場所でのチェックインをサポートします。
sn_csm_walkup walkup_technician	CSM ウォークアップ技術者	このロールを持つユーザーは、CSM ウォークアップ場所でのユーザーの要求を満たします。
sn_csm_walkup.walkup_manager	CSM ウォークアップマネージャー	このロールを持つユーザーは、ウォークアップ場所でチームを管理します。
sn_csm_walkup.walkup_admin	CSM ウォークアップ管理者	このロールを持つユーザーは、ウォークアップインタラクショ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up Experience のユーザーロール (続く)

ロール名	ロール	説明
		ン、場所キュー、ウォークアップ理由を管理します。

カスタマーサービス管理 (CSM) の ウォークアップエクスペリエンス の構成

カスタマーサービス管理 (CSM) で ウォークアップエクスペリエンスを開始するには、「Customer Service Management のための ウォークアップエクスペリエンス の構成」 を参照してください。

ゲストユーザーの ウォークアップエクスペリエンス

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを使用することで、ゲストユーザーが、Consumer Service Portal または Customer Service Portal のホームページから、オンラインでのウォークアップ予約を管理できるようになります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ゲストユーザーの ウォークアップエクスペリエンス の使用要件

ゲストユーザーが ウォークアップエクスペリエンス を使用する場合は、次の要件に注意してください。

- Customer Service 用ゲスト Walk-Up Experience アプリをインストールする必要があります。ストアアプリケーションのインストールの詳細については、次を参照してください をインストールする ServiceNow Store application .
- com.snc.walkup_for_csm プラグインを有効にする必要があります。プラグインの有効化の詳細については、「プラグインの有効化」を参照してください。
- Walk-up チェックインウィジェットを設定する必要があります。詳細については、「サービスポータル ホームページに Walk-Up Experience オンラインチェックインリンクを追加する」を参照してください。

ドメイン分離と CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション

このセクションでは、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関連するドメイン分離の概要と、それが サービスポータル ページ、インタラクションキュー、および構成にどのように関連しているかについて説明します。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションのドメイン分離は、[ベーシック] レベルでサポートされています。ただし、アプリケーションは サービスポータル に依存しており、ドメイン分離ではサポートされていません。ドメイン分離は以下のように CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに関係します。

- ウォークアップ場所キューで、どのエンドユーザーが各場所キューにアクセスできるかを定義するために、ドメイン分離をサポートしています。
- インタラクションテーブルは、データセキュリティのための標準のドメイン分離をサポートしています。特定のドメイン向けにインタラクションチケットがオープンされます。
- ウォークアップ場所のキューおよびインタラクションは、ドメイン分離をサポートしています。したがって、担当者は、順番待ちリストに関連付けられたインタラクションチケットに対処する際に、ドメインで分離された環境の中でも作業をします。
- 管理および管理構成は、ウォークアップ順番待ちリストのレコードにあります。したがって、これらの構成はそれぞれのドメインマネージャーと管理者が使用できます。
- サービスポータル のページはドメインが分離されていませんが、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションのポータルページではユーザーの特定のドメイン内でデータが取得されます。したがって、これらのページは、別々のドメイン用に設計および構成された異なるサービスポータル全体にわたって再利用できます。管理者は、それぞれのポータルを自分で構築する必要があります。
- [ドメイン] フィールドは wu_location_queue テーブルにあります。ここでドメインを設定すると、ユーザーはオンライン中に自分のドメインの一部であるキューのみを見ることができます。
- 高度なワークアサインメント のルーティングが動作するには、作業アイテムのルーティング条件を各 wu_location_queue に含める必要があります。この条件により、キューが属するドメインへの参照が明示的に追加されます。

> **注:**
> 予約機能はドメインで分離していません。予約 [itil_appointment] テーブルデータはドメインで分離していないため、リストビューではドメインを超えてデータが表示されることがあります。

CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションでドメイン分離が機能する仕組み

このアプリケーションの効果を最大限発揮するには、ウォークアップ管理者がウォークアップ場所を適切に設定する必要があります。ユーザーのニーズに合わせて wu_location_queue レコードを構成します。これは、要求者エクスペリエンスに影響します。場所キューのレコードに構成されたドメイ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ンには、それぞれに独自のルールセットがあります。このことは、ウォークアップアプリケーション内のその他のテーブルについても当てはまります。

> **注:**
> サービスポータル プラットフォームの要素である設定、ポータル、ウィジェットなどは、ドメインで分離することはできません。ただし、ウィジェット内のデータの表示はドメインの構成方法に基づいて決まります。MSP 顧客ごとに別々のポータルを設定することをお勧めします。

以下に、Walk-Up Experience の一部として使用される サービスポータル の要素を示します。

- ポータル (Walk-up)
- ページ (walkup_online_checkin、walkup_queue_on_site、walkup_home、walkup_survey、walkup_check_in)
- テーマ (Walk-up テーマ)
- ウィジェット (オンラインでのチェックインエクスペリエンス、オンサイトでの Walk-up キュー、Walk-up チェックイン、Walk-up 出口調査、Walk-up ホーム、Walk-up スケジュール)

詳細については、「ドメイン分離と Service Portal」を参照してください。

データ分離のため、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションは Walk-up ユーザー (要求者/Walk-up ログインユーザー) のドメインを使用して、要求者のデータをどのドメインに配置するかを決定します。

- 要求者は、自分が表示できる場所にのみチェックインできます。
- 要求者は、自分自身のドメインでのみ有効な「理由」を選択することができます。
- インタラクションレコードは、要求者のドメインに作成されます。

担当者側では、アプリケーションはウォークアップユーザー (ウォークアップテクニシャン/マネージャー/管理者) のドメインを使用して、どのレコードが表示可能かを決定します。

- ドメイン分離ルールにより、担当者は、自分が表示できるインタラクションのみ操作できます。
- 担当者は、自分のドメインに属しているか、グローバルドメインにあるか、または親子階層を持つウォークアップ場所レコードのみを構成できます。
- 場所と理由との対応付けを制御する多対多 [wu_m2m_location_queue_reason] テーブルにも、これと同じ可視性ルールが適用されます。
- ウォークアップコンテキストレコードには、ドメイン分離サポートも含まれます。このサポートにより、技術者はドメイン分離ルールによって表示されるレコードの詳細な要求者情報のみを表示できます。

ドメイン分離テーブル

CSM ウォークアップエクスペリエンス の一部として、次のテーブルのレコードをドメインで分離することができます。

- ウォークアップ順番待ちリスト [wu_location_queue]
- Walk-up のアクセス理由 [wu_reason]
- Walk-up の理由 [wu_m2m_location_queue_reason]
- Walk-up コンテキスト [wu_context]
- インタラクション [interaction]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ウォークアップエクスペリエンス ポータルのセキュリティとアクセス

ウォークアップエクスペリエンス オンサイトポータルに接しているエンドユーザーが昇格したロール権限をユーザーに付与することを防ぐために、セキュリティがアプリケーションに組み込まれています。ウォークアップエクスペリエンス のオンサイトポータルには、sn_walkup.walkup_login ロールを含むアカウントだけがアクセスします。sn_walkup.walkup_login ロールには snc_external ロールが含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス ポータルセキュリティの理解

オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルへのアクセスには、個別にアサインされた sn_walkup.walkup_login ロールが必要です。このロールを持つユーザーレコードに他のロールを含めることはできません。大部分のユーザーレコードには複数のロールが含まれているため、sn_walkup.walkup_login ロールは、人間のユーザーではなく、ユーザーレコードアカウントにアサインされます。このセキュリティ機能は、オンサイトポータルチェックインデバイスが、上位の権限のロールを使用してポータルへのアクセスを試みる可能性のあるユーザーを許可することを禁止します。

sn_walkup.walkup_login ロールは、チェックインデバイスにログインするために使用されるアカウントのユーザーレコードにアサインされます。デバイスは通常、オンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルでタブレットなどです。ロールをアサインされた実際の人間ではなく、ロールを持つアカウントです。たとえば、ビジネスのためにオンサイトでウォークアップポータルを開いている技術者は、sn_walkup.walkup_login ロールを含むユーザーレコードを使用してチェックインデバイスにログインします。繰り返しになりますが、ポータルにはこのロールを含むユーザーレコードのみがアクセスできます。ユーザーが admin ロールを持っているかユーザーレコードに sn_walkup.walkup_login ロール以外の他のロールが含まれていると、ポータルにアクセスできません。

アクセス先：ウォークアップエクスペリエンス

ビジネス用にオンサイトのウォークアップ場所を開くか運用時間中にサポートチームに参加する技術者は、ユーザーレコードアカウントにアクセスします。sn_walkup.walkup_login ロールを持つ技術者は、ウォークアップエクスペリエンス ポータルにログインできます。内部ユーザーと外部ユーザーは、チェックインデバイス (通常はタブレット) からオンサイト ウォークアップエクスペリエンス ポータルにアクセスできます。認証された内部ユーザーは、デスクトップからもオンラインキューチェックインにアクセスできます。

Walk-Up Experience ポータルの構成

魅力的なウォークアップセンターサービスポータルとなるように、ロゴ、ポータルテーマ、必要なカタログ、ナレッジベースやソーシャルコミュニティへのリンクなどを作成します。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

Walk-Up Experience には、テーマを含む完全なベースシステム「ウォークアップポータル」が含まれています。[ウォークアップポータル] ページは構築されたまま使用されるように意図されています。ポータルページと関連ウィジェットをコピーしてそのコピーに変更を加えることで、自分のニーズに合わせてカスタムポータルページを作成できます。ウォークアップ場所に合わせて、オンラインのチェックインポータルと物理的なチェックインポータルの両方を構成できます。

ウォークアップサービスポータルはいくつかの方法で構成できます。

- **Service Portal** アプリケーション：アプリケーションポータルの構築とカスタマイズをすばやく簡単に行うためのモジュール型ユーザーインターフェイスフレームワークです。
- サービスポータルウォークアップフォーム：CSS と HTML の知識が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. **Service Portal** アプリケーションを使用して Walk-up サービスポータルを構成するには、次の場所に移動します。 サービスポータル > **Service Portal** 設定.
[サービスポータル設定] ページが開きます。
2. 独自のブランディング、タイトル、ロゴ、テーマの色、レイアウト、プロパティ、ウィジェットなどでベースシステムの Walk-up ポータルをカスタマイズする場合、または新しい Walk-up ポータルを作成する場合は、詳細について「Service Portal」を参照してください。
3. または、[サービスポータルウォークアップ] フォームを使用してウォークアップサービスポータルを構成する場合は、次の場所に移動します。 **CSM Walk-Up Experience** > 管理 > ポータル構成.
[サービスポータル] リストが開きます。
4. [サービスポータル] リストで、[Walk-up] をクリックするか、リストヘッダーの検索ボックスでウォークアップを検索します。
5. [フォームメニュー] アイコンをクリックします をクリックし、 構成 > フォームデザイン.
フォームデザイナーが開きます。
6. フォームデザイナーのヘッダードロップダウンリストで、構成可能なウォークアップフォームを選択または検索して、ポータルの外観をカスタマイズします。

オプション	説明
ウォークアップコンテキスト [wu_context]	ユーザーが物理的にウォークアップ場所に到着する前にウォークアップキューに参加するためのオンラインチェックインチャネルを構成します。ウォークアップユーザーと関連するインタラクションの記述を識別します。
ウォークアップ場所キュー [wu_location_queue]	サービスセンターを管理するための物理的なウォークアップ場所や対話キューを構成します。ウォークアップ場所の確立、営業時間の設定、オンラインチェックインの有効化、アサイン先グループの決定、ストックルームとの関連付けを行うことができます。また、キュー時間の表示と位置通知システムを設計できます。
ウォークアップの理由 [wu_m2m_location_queue_reason]	ユーザーがウォークアップのサポートを必要とするさまざまな一般的理由を定義します。
ウォークアップのアクセスする理由 [wu_reason]	Walk-up 場所でアクセス理由を優先する際の順序を指定します。

ポータルの要件に合わせてフォームの内容を変更する場合は、詳細について「フォームの構成」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルの設定

ウォークアップエージェントのニーズに合わせて ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルを構成します。タスクをアサインする方法を設定し、エージェントワークスペース でインタラクションを管理できます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルは、高度なワークアサインメント から表示および設定されます。必要に応じてデフォルト値と条件を変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
   サービスチャネルリストが表示されます。
2. **[Walk-up]** を選択して ウォークアップエクスペリエンス サービスチャネルを開きます。
3. [サービスチャネル Walk-up] フォームの値と条件に関する詳細については、「サービスチャネルの作成または設定」を参照してください。
   選択したエージェントのキャパシティや利用状況、受信ボックスのレイアウトを構成し、エージェントキャパシティを上書きする 高度なワークアサインメント サービスチャネルに関する詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

Walk-Up Experience 通知の構成

管理者は、通知を作成して使用することで、Walk-Up Experience で示された問題を解決しているときに、影響を与えるイベントについて通知を使用して要求者に知らせることができます。要求者は、自分が行ったオンライン予約について、または問題がストア担当者に割り当てられたときにメールで通知を受けます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて
Walk-Up Experience には、ウォークアップの訪問者に特定の情報やインタラクションについて知らせるために使用またはカスタマイズできるベースシステムの通知がいくつか組み込まれています。

Walk-Up Experience の通知

通知	説明
ウォークアップが破棄された	ウォークアップのやり取りがクローズされたときに通知します。
ウォークアップのしきい値の通知	訪問者が次のサポート順に近づいたときに訪問者に通知します。
ウォークアップがアサインされた	インタラクションが技術者にアサインされたときに通知します。
Walk-up がクローズされた	やり取りがクローズされたときに通知します。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > 管理 > 通知.
2. 使用可能な Walk-up 通知をクリックすると、基本的なプロパティのほか、送信する日時、受信者、および通知の内容に関する情報が表示されます。
3. ウォークアップ通知を変更するには、フォームフィールドのいずれかを編集します。
4. 新しい Walk-up メールまたはプッシュ通知を作成するには、[新規] をクリックします。

   「メール通知を作成する」または「プッシュメッセージを作成する」を参照してください。

   システム通知アプリケーションの使用に関する詳細については、「Notifications」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up Experience スケジュールの構成

Walk-up Experience の場所の営業時間を把握したら、ベースシステムのデフォルトスケジュールにアクセスするか、または新しいスケジュールを作成してウォークアップ場所に関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > 管理 > スケジュール.
   [スケジュール] リストが開きます。使用可能なベースシステムのデフォルトスケジュールのすべてを表示できます (休日を除く平日の **8** 時 ～ **5** 時など)。
2. ベースシステムの既存のスケジュールを変更する場合は、スケジュール名をクリックします。デフォルトスケジュールのどれもウォークアップ場所に当てはまらない場合は、[新規] をクリックしてスケジュールを作成します。
3. スケジュールの新規レコードのフォームに記入するか、既存のフォームのフィールドを変更します。

   このプロセスを完了する手順、およびシステムでのスケジュールの作成/変更/使用の詳細 (すべてのフォームフィールドの定義を含む) については、「スケジュール」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス アポイントメントの予約

CSM ウォークアップエクスペリエンス 予約機能を使用すると、ウォークアップユーザーは利用可能な予約ウィンドウを確認できます。またユーザーは、オンラインウォークアップチェックイン機能を使用して、ウォークアップ場所のアポイントメントを選択して予約できます。

ウォークアップキューの場所の時間枠を作成すると、依頼者がサービスを予約できるようになります。

アプリケーションを使用するには、予約プラグイン (com.snc.appointment_booking) をアクティブにする必要があります。予約は、予約メニューをアプリケーションナビゲーターと次のモジュールに追加します。

- 予約の設定：このモジュールを使用して、予約を作成します。アプリケーションを構成し、そのアプリケーション内で各サービスを構成します。
- 予約：このモジュールを使用して、サービス用に予約されている予定のリストを表示します。この一覧には、予約に関連付けられている作業依頼書が含まれます。

予約にはアプリケーションレベル (この場合 ウォークアップエクスペリエンス) と実際のウォークアップキューの場所によって表されるウォークアップキューサービスレベル両方での設定が必要です。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの設定には、予約をサポートするアプリケーション内のすべてのサービス場所に適用される設定が含まれています。

スケジュール設定された予約を提供するアプリケーション内のウォークアップキューの場所それぞれでサービス設定が必要です。サービス設定には、その特定のウォークアップキューのサービス場所の設定にのみ適用される設定が含まれます。

> **注:**
> 予約するには、アプリケーション設定とサービス設定の両方がアクティブになっている必要があります。

Appointment Booking アプリケーションの詳細については、「予約の管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予約の設定

Walk-Up Experience サービスの予約の設定を作成または変更します。サービスは、ウォークアップキューの実際の物理的な場所によって定義されます。Walk-Up Experience アプリケーション構成に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスつまりキューの場所に適用されます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > 管理 > 予約の構成.
2. [新規] をクリックして、新しいサービス構成を作成します。
   または、既存のサービス設定をクリックして、データを変更することもできます。
3. [予約サービスの設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを入力します。

[予約サービスの設定] フォーム

フィールド	説明
名前	サービス設定の名前。
有効	サービスの予約を有効にします。 **注:** 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
一般情報	
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	このテーブルにより、予約の可用性が計算されます。Walk-Up Experience では、ウォークアップ予約 [wu_appointment] を選択します。
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。 **注:** タスクのアサイン方法が [手動] に設定されている場合、祝祭日スケジュールが便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	
カタログアイテム	この予約設定を作成しているサービスカタログ内のサービスルックアップアイコンをクリックして、レコードプロデューサーリストから関連付けられるサービスを選択します。 ウォークアップサービスの場所ごとにレコードプロデューサーを作成する必要があります。 **注:** カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	作業依頼書で予約を使用している場合は、予約を設定する前に作業依頼書テンプレートを作成します。
ロケーション	予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。 **注:** このフォームとウォークアップの場所キュー (wu_location_queue) フォームの [場所] フィールドが一致して設定されていることを確認します。には場所参照変数 (場所 (cmn_location) レコード) が含まれています。場所を検索リスト アイコンから選択すると、設定するウォークアップロケーションと同じタイムゾーンが使用できます。[場所] を選択すると、オンラインの予約スケジュールカレンダーがユーザーのタイムゾーンで表示されます。このフィールドが空の場合、またはインスタンスのユーザー初期設定が関連するタイムゾーンを持つように構成しなかった場合、予約スケジュールカレンダーはデフォルトでユーザーのタイムゾーンで表示されます。 欧州のユーザーのユーザー初期設定に [欧州/ブリュッセル] の [タイムゾーン] が構成されており、[場所] フィールドの予約設定がタイムゾーン [米国/太平洋] の cmn_location に設定されている場合、米国/太平洋のタイムゾーンで予約スケジューリングカレンダーが表示されます。 ユーザーが予約を作成すると、システムのデフォルトでは、このレコードプロデューサーの [場所] フィールドの値に関係なく、ウォークアップの場所キュー (wu_location_queue) に関連付けられたスケジュールが使用されます。
予約は必須	このサービスを要求するときに顧客が予約を作成する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。 ○ オンにすると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、ユーザーはサービス要求を送信する前に利用可能な予約を選択する必要があります。 ○ 無効にすると、ユーザーは予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約の作成者を決定するレコードプロデューサーのフィールドこのフィールドは、[連絡先] に設定します。これは、レコードプロデューサーの sys_user 変数を検索するための参照フィールドです。
予約	
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択] ウィンドウに表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [ダイナミックスケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	このサービスを予約してからの現時点の時間または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できるようになるまでの日数。デフォルトの期間は 14 日です。
再スケジュー	予約のキャンセルまたはスケジュール変更に必要な、予約開始時刻までの時間または日数。ユーザーがこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ル/キャンセル期限 (時間)	と、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
予約	
予約期間	予約期間の長さまたは期間。 **注:** この期間内に作業を開始および完了できるよう十分な時間を見込んでください。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間数。タスクの作成時に可用性を決定するために使用する期間を設定します。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。作業はオンサイトで行われ、移動時間は必要ないため、値を 0 に設定します。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。予約可能日は予約スケジュールを反映する必要があります。 **注:** 予約のスケジュールはウォークアップキューの場所のスケジュールとは別ですが、ウォークアップキューの場所のスケジュールと同じ曜日と時間にする必要があります。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。
1 日の休暇を含める	このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

4. [送信] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス の予約管理

予約機能に対して、CSM ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション構成と個別のサービス場所構成を作成または変更して有効にします。

管理者は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定を作成、変更、および有効にすることができます。予約管理者 (appointment_booking_admin) は、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内でサービス場所の構成を作成、変更、および有効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up Experience は、ベースシステムの予約機能で提供されるアプリケーションレベルの設定です。必要な数だけサービスレベル設定を含めることができます。サービスレベルの設定は、存在する個別のウォークアップキューの場所に適用されます。管理者は、必要に応じてこれらの設定を変更したり、新しい設定を作成するための例として使用することができます。

予約管理の詳細については、「予約の設定」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス 予約の有効化

ウォークアップエクスペリエンス と、顧客が使用できる個別のウォークアップサービス場所で予約機能を有効または無効にします。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて
アプリケーションを使用するには、Appointment Booking プラグイン (com.snc.appointment_booking) をアクティブ化する必要があります。

予約を有効にすると、オンラインチェックインページに [予約をスケジュールします。] タブが表示されます。ユーザーは予約の理由を選択し、現在利用可能な予約から日時を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. **[Walk-up Experience]** をクリックします。
   Walk-up Experience 設定は、基本システムの [予約] 機能によって提供されます。
3. ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションで予約を有効にするには、[アクティブ] をクリックします。
   また、機能がアクティブな場合は、[アクティブ] をクリックして機能を非アクティブ化できます。
4. [予約サービスの設定] 関連リストで、サービス名をクリックします。
   ウォークアップエクスペリエンス では、ウォークアップキューの物理的な場所によってサービスを定義します。アプリケーションに関連付けられている各ウォークアップキューは、予約用に構成する必要があるサービスです。
   選択したサービスの [予約サービスの設定] フォームが開きます。
5. [アクティブ] をクリックしてフィールドを true に設定します。
6. [更新] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス の予約設定

ウォークアップエクスペリエンス の予約設定を作成または変更します。ウォークアップエクスペリエンス のアプリケーション予約設定を表示または変更したり、関連するサービス予約設定を作成または変更したりできます。

ベースシステムの ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションには、変更可能なデフォルトの予約設定が含まれています。デフォルトでは、ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションの予約設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション内のサービスは、実際のウォークアップキューの場所として定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションに新しい予約サービス設定を作成したり、既存の設定を変更したりできます。

たとえば、1 つのウォークアップキューでは月曜日から金曜日まで毎日予約を受け入れ、別のキューでは月曜日、水曜日、金曜日にのみ予約可能にすることができます。サービスレベルで予約を設定することで、この目標を達成できます。

予約の特定の ウォークアップエクスペリエンス セットアップ基準には、次の設定があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- キューの場所ごとに異なる予約スケジュールと時間枠を定義します。
- 予約をサポートする時間枠を定義します。15 分や 30 分などです。
- 時間枠のキャパシティを定義します。時間枠あたりの予約の最大数などです。

ウォークアップエクスペリエンス予約設定の表示および変更

ベースシステムのデフォルトの予約設定を表示して、基準が自分のウォークアップ予約の要件を満たしているかどうかを判断します。予約を管理するために構成を変更できます。ウォークアップエクスペリエンス 予約設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスに適用されます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

Walk-up Experience 設定は、[予約] 機能によって提供されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の構成.
2. **Walk-up Experience** 設定を表示するには、設定名をクリックします。
3. [予約の設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを表示または変更します。

予約アプリケーション設定フィールド

フィールド	説明
名前	アプリケーション設定の名前。
タスクテーブル	予約は、選択したテーブルのタスクに対して作成されます。ウォークアップ予約 [wu_appointment] テーブルは、**Walk-Up Experience** の構成のデフォルトのテーブルです。
可用性メソッド	予約の可用性を判断するには、2 つの方法のいずれかを使用します。 ○ スロットあたりの予約数：時間スロットごとに特定の数の予約を定義します。タスクの割り当てがデフォルト設定である [手動] に設定されている場合は、この方法を使用します。 ○ スクリプト化：タスク割り当て方式が自動アサインの使用または動的スケジューリングに設定されている場合、この構成設定を使用して可用性を判断します。
アクティブ	アプリケーション設定をアクティブにして、予約を有効にします。
自動受け入れ	プロセスライフサイクルのアプリケーション構成がタスクドリブンに設定されている場合、エージェントはアサインされたタスクを受け入れまたは拒否する必要があります。予約のこの設定を上書きするには、[自動受け入れ] チェックボックスを有効にします。
ポータルビュー	オンラインの [セルフサービスウォークアップチェックイン] ポータルまたは **Service Portal** に、1 日または 1 週間の利用可能な予約を表示します。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス 予約サービスの設定の表示および変更

ウォークアップエクスペリエンス サービスの予約設定を作成または変更します。サービスは、ウォークアップキューの実際の物理的な場所によって定義されます。ウォークアップエクスペリエンス アプリケーション設定に保存されている情報は、アプリケーション内のすべてのサービスつまりキューの場所に適用されます。

始める前に

必要なロール：管理者または sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

このタスクについて

予約機能を使用するには、管理者はウォークアップの顧客が使用できる各サービスつまりキューの場所の設定を作成する必要があります。サービス設定は、**Walk-up Experience** アプリケーション設定内で予約アプリケーションの一部として作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予約 > 予約の設定.
2. **[Walk-up Experience]** をクリックします。
3. [予約サービスの設定] 関連リストで、[新規] をクリックしてサービス設定を作成します。
   または、既存のサービス設定をクリックして、データを変更することもできます。
4. [予約サービスの設定] フォームで、必要に応じて次のフィールドを入力します。

予約サービス設定フィールド

フィールド	説明
有効	サービスの予約を有効にします。 **注:** 無効にすると、顧客はサービスの予約をスケジュール設定することはできませんが、作業指示書を作成することはできます。
一般情報	
名前	サービス設定の名前。
設定	このサービスが属する予約設定の名前。
可用性テーブル	予約の可用性を計算するために使用されるテーブル。ウォークアップエクスペリエンスでは、ウォークアップ予約 [wu_appointment] を選択します。
祝祭日スケジュール	可用性を判断するときに使用する休日のスケジュール。予約では、利用可能な予約の数を決定するときに休日のスケジュールを評価し、[除外する] に設定されている日はスケジュールで除外されます。ルックアップアイコンをクリックして、スケジュールリストからスケジュールを選択します。 **注:** タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合、休日スケジュールは便利です。エージェントのスケジュールは考慮されません。
カタログ情報	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カタログアイテム	この予約設定が作成されているサービスカタログ内のサービス。ルックアップアイコンをクリックして、レコードプロデューサーリストからサービスを選択します。 **注:** カタログアイテムは、サービスカタログに存在する必要があります。 作業依頼書で予約を使用している場合は、予約を設定する前に作業依頼書テンプレートを作成します。
ロケーション	予約場所を決定するレコードプロバイダのフィールド。
予約は必須	このサービスを要求するときに顧客が予約を作成することが必須である場合は、このチェックボックスをオンにします。 ○ オンにすると、[予約] フィールドがレコードプロデューサーに表示され、ユーザーはサービス要求を送信する前に、利用可能な予約を [予約の選択] ウィンドウ で選択する必要があります。 ○ 無効にすると、ユーザーは予約を選択せずにサービス要求を送信できます。
ユーザー連絡先	予約の作成対象を決定するレコードプロバイダのフィールド。これは、レコードプロデューサーの sys_user 変数を検索するための参照フィールドです (たとえば [担当者] など)。
タイムゾーン	ユーザーの連絡先レコードで指定される [タイムゾーン] フィールド、またはタスクの予約がスケジュールされている場所に基づく予約ウィンドウ。
予約	
期間ごとの予約	設定された各予定時間スロットで利用可能な予定の数。この数は、[予約の選択ウィンドウ] に表示される利用可能な予約の数を決定します。タスクのアサイン方法が手動に設定されている場合は、このフィールドに番号を入力します。[自動割り当ての使用] または [ダイナミックスケジューリングを使用] に設定されている場合、場所が指定されていない限り、この設定は適用されません。その場合、設定はデフォルトで期間ごとの予約の数になります。
リードタイム	現在の時刻からこのサービスの予約を予約できるようになるまでの時間数または日数。リードタイムを時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
今後の最大予約可能日数	このサービスを予約できる現在の日から先の日数。デフォルトの期間は 14 日です。
再スケジュール/キャンセル期限 (時間)	予約をキャンセルまたはスケジュール変更するために必要な、予約開始時刻までの時間または日数。ユーザーがこの時間内に予約をキャンセルまたはスケジュール変更しようとすると、[キャンセル] ボタンは使用できません。時間を時間数または日数で定義します。デフォルトは 4 時間です。
予約	
予約期間	予約期間の長さまたは期間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: この期間内で作業が開始および完了ために十分な時間を見込んでください。
作業期間	レコードプロデューサーによって作成されたすべてのタスクを完了するために必要な時間数。この期間は、タスクが作成されるときに設定されます。可用性を判断するために使用されます。デフォルトは 1 時間です。
移動期間 (往復)	エージェントがタスクを実行するために必要な平均移動時間 (往復) の推定値。作業はオンサイトで行われ、移動時間は必要ないため、値を 0 に設定します。
日次スケジュール	
予約可能な日	予約できる曜日。デフォルトは月曜日から金曜日です。予約可能日は予約スケジュールを反映する必要があります。 注: 予約のスケジュールはウォークアップキューの場所のスケジュールとは別ですが、ウォークアップキューの場所のスケジュールと同じ曜日と時間にする必要があります。
毎日の開始時刻	作業日の最初と予約期間の最も早い開始時刻。デフォルトは 9:00 です。
毎日の終了時刻	作業日の最後と予約期間の最も遅い終了時刻。デフォルトは 18:00 PM です。
1 日の休暇を含める	このチェックボックスをオンにすると、各予約可能日の休憩がスケジュール設定され、休憩の開始時刻と終了時刻が選択されます。すべての日に適用される休憩を 1 つ定義できます。
予約プレビュー	選択した開始時間と終了時間、休憩時間、予約期間に基づいて、予約期間と時間のプレビューを表示します。

5. [送信] をクリックします。

ウォークアップエクスペリエンス サービス予約の日次スケジュールの設定

ウォークアップエクスペリエンス の場所の予約に対して別の日次営業時間を指定します。

始める前に

必要なロール：管理者または sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

このタスクについて

各曜日または特定の曜日に対して、一意の予約スケジュールを作成します。たとえば、月曜日、水曜日、金曜日に 1 日中 (9:00am ～ 5:00pm) 実行される予約可用性スケジュールを設定できます。火曜日と木曜日の予約可用性スケジュールは、9:00am ～ 12:00pm まで実行できます。たとえば、金曜日など、特定の曜日の予約を完全に削除することができます。

注:
関連する予約構成を使用して一意の日次予約スケジュールを指定するには、新しいスケジュールエントリーを作成して、予約を使用できない時間を除外します。

自動翻訳

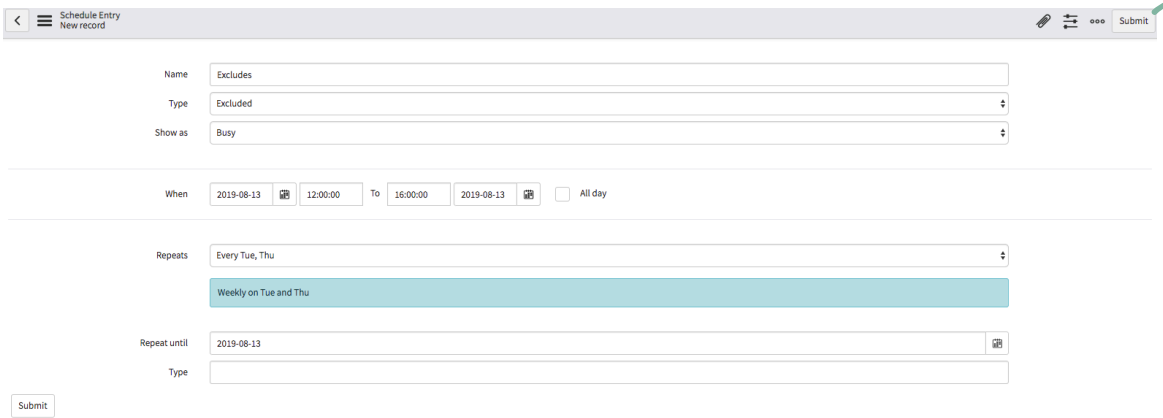
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. たとえば、火曜日と木曜日の予約可用性スケジュールを午前 9 時から午後 12 時まで設定するには、次の場所に移動します。 **Walk-Up Experience** > スケジュール.
2. 使用するスケジュールを選択します (たとえば、[休日を除く平日 **8** 時～ **5** 時])。
3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] をクリックして [スケジュールエントリーの新規レコード] フォームを表示します。
4. 新しいレコードに「除外」という名前を指定し、フォームに入力して、火曜日と木曜日の予約に対して一意の日次予約スケジュールを作成します。

スケジュールエントリーの「除外」の設定フィールド

フィールド	説明
名前	レコードの名前を指定します。たとえば、予約から除外される時間を示すために、レコードに「除外」という名前を指定します。
タイプ	タイプとして [除外済み] を選択します。
表示方法：	除外の理由として [多忙] を選択します。
時期	この予約可用性スケジュールの使用を開始する日付を示します。また、この日付の予約可用性を除外する時間も示します。たとえば、12:00pm ～ 5:00pm の時間を指定します。
周期	この可用性スケジュールの繰り返しを示します。たとえば、毎週火、木。
繰り返し期限：	終了日を選択して、この可用性スケジュールを実行する期間を指定します。

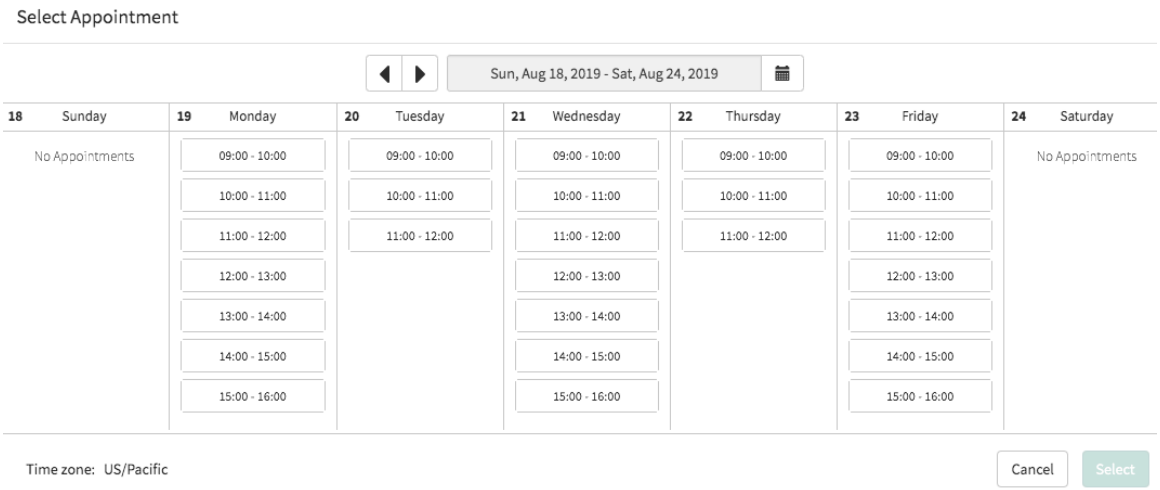


5. **[Submit]** をクリックします。
6. 火曜日と木曜日の予約が 9:00am ～ 12:00am の間でのみ利用可能であることを確認するには、オンラインウォークアップチェックインアプリケーションに移動します。
   表示用に設定されている場合、[サービスポータルホーム] ページまたは左側のナビゲーションバーの [セルフサービス] の下にあるオンラインウォークアップチェックインアプリケーションにアクセスできます。
7. スケジュールを検証するウォークアップ場所を選択します。
8. [予約をスケジュールします。] をクリックして、訪問の理由を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 予約の日付を選択します。
   [予約の選択] ウィンドウに、利用可能な最初の予約が週および日別に表示されます。
10. 予約が火曜日と木曜日の 9:00am ～ 12:00pm の間でのみ利用可能であることを確認します。



ウォークアップエクスペリエンス の予約リマインダーを有効にして設定する

ウォークアップエクスペリエンス ユーザーのスケジュール設定された予約のリマインダーを設定します。リマインダーは、ユーザーが予定にタイムリーに参加すること、または参加できなくなった場合は予定のスケジュール変更またはキャンセルを確実にできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

予約のリマインダーを機能させるには、[予約設定のリマインダー] スケジュール設定済みジョブをアクティブにする必要があります。デフォルトではアクティブになっていません。また、デフォルトでは、[予約リマインダー] フィールドは、[予約サービスの設定] フォームに表示されません。フォームに追加して、リマインダーを設定する必要があります。設定されない限り、アラームは無効になります。

手順

1. 予約リマインダースケジュール設定済みジョブを有効にするには、次に移動します システム定義 > ジョブスケジュール.
2. [予約リマインダー] を名前で検索し、クリックして開きます。
3. [アクティブ] フィールドをクリックして、スケジュール済みジョブをアクティブにします。
4. [更新] をクリックします。
5. [予約サービスの設定] フォームに [予約リマインダー] フィールドを追加するには、次の場所に移動します。 **Walk-Up Experience** > 管理 > 予約の構成.
6. ウォークアップエクスペリエンス サービス設定をリストから選択します。
   [予約サービスの設定] フォームが開きます。
7. メニューボタン( )をクリックし、スクロールして 構成 > フォームレイアウト.
8. [利用可能] リストから [予約リマインダー] を選択して、追加ボタンを使用して [選択済み] リストに移動します。
9. [保存] をクリックします。
   [予約サービスの設定] フォームに [予約リマインダー] フィールドが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

10. 予定リマインダーを設定するには、[予約リマインダー] フィールドドロップダウンリストから時間数を時間単位で選択します。
選択する時間は、スケジュール設定されている予約の何時間前にリマインダーを送信するかを表します。スケジュール設定されている予約の 2 時間前などです。
11. [更新] をクリックして、予約リマインダー構成を追加します。

Walk-up Experience の場所の構成

管理者は、組織の Walk-Up Experience を設定する際に、ウォークアップの場所を定義します。この情報は、サービスストアでの予約またはチェックインをスケジュールするときに、要求者に表示されます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

管理者は、CSM 場所について次の構成を行うことができます。

- ウォークアップ場所キューを作成、変更、または削除 (非アクティブとしてマーク) します。
- 予約、AWA 条件のスケジュールを割り当てます。
- 作業アイテムを自動的にルーティングするための条件を設定します。
- 一時的に場所を利用できません。
- 場所の住所と画像
- アクセス理由オプションを指定します。
- 各ウォークアップ場所のやり取りの表示方法を構成します。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > 管理 > ウォークアップ場所.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
4. [管理] タブをクリックして、[管理] フォームセクションに入力します。
5. [管理] タブをクリックして、フォームの [管理] セクションに入力します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
複数のタブが表示されます。
   - インタラクション
   - ウォークアップ予約 **(Walk-up Appointments)**
   - アクセスする理由
   - 割り当ての資格要件
   - 作業アイテムのソート順
7. [やり取り] タブをクリックして、やり取りを表示し、ウォークアップのやり取りリストの表示方法を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターアイコン ( ) とカスタマイズリストアイコン ( ) を使用して変更できます。

8. [ウォークアップ予約] タブをクリックして、予約を表示し、ウォークアップ予約リストの表示方法を設定します。
   フィルターアイコン ( ) とカスタマイズリストアイコン ( ) を使用して変更できます。
9. [アクセスする理由] タブをクリックして、 [アクセスする理由] オプションを表示、変更、または作成します。
   ベースシステムには、3 つの有効な理由が組み込まれています。
   - 何かが必要
   - 問題が発生しています
   - ラップトップのリフレッシュ
   - その他
10. [割り当ての資格要件] タブをクリックして、自分のウォークアップキューの場所のアサインルールを表示、変更、または作成します。
    アサインルールは、高度なワークアサインメント 製品で設定されます。
11. [作業アイテムのソート順] タブをクリックして、自分のウォークアップキューの場所の作業アイテムのソート順を表示、変更、または作成します。
12. [更新] をクリックして、新規または変更済みの場所キューを保存します。

ゲストユーザーの **Walk-up Experience** の場所の構成

ゲストユーザーの Walk-up Experience の場所を構成し、予約時に場所を選択できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > 管理 > 予約の構成.
2. ゲストユーザーがアクセスする必要がある場所を選択します。
3. [カタログアイテム] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー] アイコン (アイコン) をクリックします。
4. [レコードプロデューサー] ウィンドウで、[レコードを開く] をクリックします。
5. [関連リンク] で、[Available For (利用可能)] タブをクリックします。
6. [編集] をクリックします。
7. 任意のゲストユーザーを [コレクション] リストから **[Available For** (利用可能)] リストに移動して、[保存] をクリックします。
8. [関連リンク] で、[変数セット] タブをクリックします。
9. *sn_appointment_variable_set*権限を選択して、変数ごとにそれぞれ設定します。

   a. 現在のアプリケーションに関するフォームの上部にある通知で、ここをクリックして、CSM Walkup Experience アプリケーションレコードにアクセスします。

   b. **sn_appointment** 変数を選択します。

   c. [権限] タブをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

d. 読み込みロールと書き込みロールの場合は、public、snc_internal、および snc_external の各ロールを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。

> 注:
> ゲストレコードで情報を正しく自動入力するには、[ロールの作成] も必要です。

e. [完了] をクリックします。

f. **sn_appointment_macro** 変数に対してこれらのアクションを繰り返します。

10. *sn_walkup_variable_set* 変数セットの権限を設定するには、ステップ 9 を繰り返します。

タスクの結果
構成されたウォークアップ場所が、ゲストユーザーに利用できるようになりました。

ウォークアップエクスペリエンスの場所の削除

ウォークアップエクスペリエンス の物理的な場所を永続的にクローズする場合は、ウォークアップ場所キューテーブルからその場所を削除することもできます。

始める前に
必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > > 管理 > ウォークアップ場所.
2. 削除する Walk-up 場所の名前をクリックして、順番待ちリストのレコードを開きます。
3. フォームヘッダーで [削除] をクリックします。
   レコードの削除を確認する確認ポップアップが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
   ウォークアップエクスペリエンス の場所キューがアプリケーションから削除されます。

CSM ウォークアップエクスペリエンス の顧客満足度サーベイ

ウォークアップエクスペリエンス のサーベイでは、ユーザーはウォークアップ場所でのやりとりの満足度を評価し、フィードバックを管理部門に提供して、ウォークアップエクスペリエンスを向上させることができます。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションには、ベースシステムの事前定義された 2 つのサーベイが含まれています。

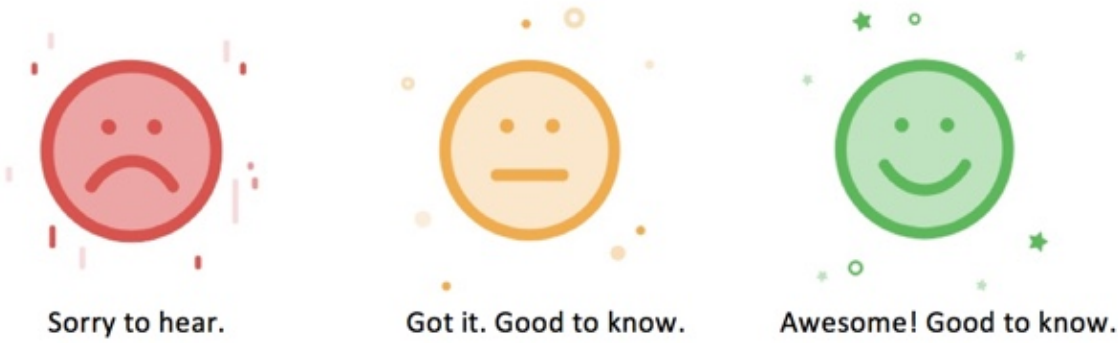
ウォークアップ CSAT サーベイ

このサーベイは、オンサイトでのワンクリック操作による感情分析サーベイです。ユーザーは 1 ～ 3 の範囲でサービスを速やかに評価できます。1 はエクスペリエンスが悪印象であること、3 はエクスペリエンスが好印象であることを示します。このサーベイでは、さまざまな感情 (不満、中立、満足) を表す 3 つの顔の画像を尺度として使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up 感情分析サーベイ



Walk-Up Experience 満足度サーベイ

ユーザーは、メールに添付されたリンクからこのサーベイにアクセスできます。ウォークアップのやり取りがクローズされた時点で、リンクが送信されます。このサーベイでは、全体的なエクスペリエンス、待機時間エクスペリエンス、技術者のエクスペリエンス、技術者の専門性、その他のコメントに対して感情分析を使用します。このサーベイは 1 ～ 5 の数値評価基準に基づきます。1 は非常に不満、5 は非常に満足を表します。

ウォークアップの管理者およびマネージャーは、これらのサーベイや関連するトリガー条件を変更することができます。マネージャーおよび管理者は、**Walk-up Experience** ダッシュボードモジュールで質問ごとに回答を確認し、各サーベイのスコアカードを見ることができます。ユーザーのコメントは、ウォークアップのやり取りのパフォーマンスを向上させるためのフィードバックとなります。

サーベイ、感情分析、トリガー条件、およびサーベイの質問の操作方法の詳細については、「アセスメントとサーベイ」を参照してください。

ウォークアップエクスペリエンス サーベイの構成

場所で受けたサービスの品質に対する満足度について、要求者がフィードバックを提供できるサーベイを定義します。

始める前に

必要なロール：admin または sn_walkup.walkup_admin

このタスクについて

新しい顧客満足度サーベイを作成するには、最初に新しいサーベイを定義してからサーベイデザイナーを使用してサーベイのデザインや構成を行い、ユーザーがサーベイを利用できるようにする必要があります。

手順

1. Walk-Up Experience アプリケーションでベースシステムの事前定義済みのサーベイを表示および使用するには、次に移動します **CSM Walk-Up Experience** > 管理 > サーベイ.
   リストが開き、使用可能なウォークアップサーベイが表示されます。
2. 既存の Walk-up サーベイを変更するには、サーベイ名をクリックします。変更しない場合は、サーベイ > サーベイを見る ベースシステムのどのサーベイも Walk-up 場所に適さない場合は、[新規] をクリックして新しいサーベイを定義します。
3. フォームを変更または設定するには、「サーベイ定義の変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲストユーザー用の ウォークアップエクスペリエンス を設定するためのシステムプロパティ

システムプロパティを使用することで、ゲストユーザー用に ウォークアップエクスペリエンス を設定することができます。これにより、ゲストユーザーは Service Portal のホームページからウォークアップチェックインウィジェットにアクセスし、予約をオンラインでスケジュールすることができるようになります。

ウォークアップエクスペリエンス アプリケーションを構成するプロパティ

管理者として、インスタンスで、フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力し、次のプロパティを追加します。デフォルト値を次のテーブルに示します。

ウォークアップエクスペリエンス のプロパティ

プロパティ	デフォルト値	説明
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (true/false)	true	ゲストユーザーに対して ウォークアップエクスペリエンス を有効または無効にします。
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (true/false)	true	ようこそページから CAPTCHA 検証を有効または無効にします。
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (整数)	15 (分)	予約を確認する時間。
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (整数)	5 (分)	ユーザーが予約を変更またはキャンセルするために受け取ったワンタイムパスワードが有効である時間。
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	1	ゲストユーザーが場所ごとに可能な予約の数。
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 (分)	ようこそページで CAPTCHA 検証がタイムアウトするまでの時間。

サービスポータル ホームページに **Walk-Up Experience** オンラインチェックインリンクを追加する

ゲストユーザーが サービスポータル を使用してウォークアップ場所にオンラインでチェックインできるようにするための ウォークアップエクスペリエンス リンクを設定します。

始める前に

必要なロール：admin および sp_admin

Service Portal for Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) および Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. インスタンスで、フィルターナビゲーターに「sp_page.list」と入力します。
2. **[Search]** ドロップダウンリストから **[ID]** を選択し、[検索] フィールドに「csm_index」と入力します。
3. **[csm_index]** をクリックします。
4. 下にスクロールし、[デザイナーで開く] 関連リンクをクリックします。
5. 左ペインの [ウィジェット] リストから [ウォークアップチェックインリンク **(walk-up check-in link)]** をドラッグし、リンクを表示する サービスポータル ホームページにドロップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ゲストユーザー用の ウォークアップエクスペリエンス を設定するためのシステムプロパティ

自動応答通知の構成

ケースの回避についてメール通知で関連コンテンツを共有するための 自動応答 機能を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンスのソリューション定義」を参照してください。

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) をインストールしてアクティブにすると、次の関連するプラグインもアクティブになります。

- Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice)
- Contextual Search の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.contextual_search_ml)
- Contextual Search Results の Email Notification Script プラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

カスタマーサービスケース以外のタスクに対して 自動応答 機能を構成することもできます。詳細については、「ケース以外のタスクの自動応答の構成」を参照してください。

手順

1. リンク「自動応答機能の有効化」の手順に従います。
2. リンク「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」の手順に従います。
3. オプション: リンク「自動応答者の検索コンテキストの構成」の手順に従います。
4. オプション: リンク「ケースの自動応答者通知の記事数の制限」の手順に従います。
5. オプション: リンク「自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める」の手順に従います。

   注:
   デフォルトでは、ユーザーが過去 30 日間に表示したナレッジ記事は、メール通知に含まれません。`getViewedContent` 拡張ポイントを使用して、前回表示されたコンテンツの期間によってフィルターを変更できます。

6. オプション: リンク「自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。」の手順に従います。
7. オプション: リンク「指定されたコミュニケーションチャネルを使用してログに記録されたケースを自動応答通知に含める」の手順に従います。
8. オプション: リンク「自動応答通知のカスタムポータルからナレッジ記事を含める」の手順に従います。

   注:
   カスタムポータルを使用するように 自動応答 機能を設定すると、カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルのデフォルト構成は使用されません。独自のカスタムポータルがあり、カスタマーサービスポータルまたはコンシューマーサービスポータルを使用しない場合は、この構成を使用していることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ケース回避に自動応答機能を使用する

自動応答機能の有効化

メール通知でケースの回避について提案するコンテンツを含めるには、自動応答 機能を有効にします。

始める前に
Customer Service Management プラグイン (com.snc.csm_ml) の Predictive Intelligence を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > プロパティ.
2. [自動応答の推奨事項] セクションで、[自動応答者の推奨事項を有効にする] プロパティ (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*) のチェックボックスをオンにします。
3. [保存] をクリックします。

自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング

類似ソリューションの定義を更新し、トレーニングして、カスタマーサービスケースの簡単な説明と既存のナレッジ記事を比較することで、自動応答 機能でコンテンツを提案できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンスのソリューション定義」を参照してください。

このタスクについて
類似ソリューション定義は、既存のレコードを新しい類似レコードに収集して比較します。類似のナレッジ記事すべての類似ソリューションは、コンシューマーサービスポータルおよびカスタマーサービスポータルの事前定義されたナレッジベースからカスタマーサービスケースのナレッジ記事を選択します。ポータル内のカスタムナレッジベース、または任意のカスタムポータルのナレッジベースからナレッジ記事を選択するには、この類似ソリューションを変更する必要があります。

類似ソリューションが正しく機能するには、ナレッジビュー [sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューのナレッジ [kb_knowledge] テーブルに、少なくとも ServiceNow インスタンスの構成で必要なレコード数を設定する必要があります。デフォルトで必要な最小数は 10,000 です。

Knowledge Management Advanced プラグイン (com.snc.knowledge_advanced) がアクティブである場合、ナレッジ記事テンプレートのテーブル (FAQ、ハウツー、定義説明、KCS 記事など) もナレッジビュー [sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューに追加されます。類似性ソリューションで各テンプレートタイプからの結果を表示するには、テンプレートタイプの各テーブルに少なくとも必要数のレコードが含まれている必要があります。テーブルに必要数のレコードがない場合は、テーブルの結果が表示されない場合があります。詳細については、「Database View support for Predictive Intelligence (Predictive Intelligence のデータベースビューのサポート)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、類似のナレッジ記事のすべてのソリューション定義 (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles) を見つけ、選択します。
3. [類似性定義] フォームで、ナレッジ記事のデフォルトのフィールド値を確認します。

> **注:**
> アプリケーションスコープが Customer Service アプリケーションに設定されていない場合、フォームを編集することはできず、警告メッセージが表示されます。フォームを編集できるようにするには、メッセージの末尾にある単語「ここ」をクリックします。

類似性定義フォーム

フィールド	説明
ラベル	類似性ソリューションの一意の名前。
ワードコーパス	どのナレッジ記事とケースが選択されているかを定義します。 デフォルトでは、カスタマーサービスケースの簡単な説明に類似するナレッジ記事を検索するために、[すべての記事とケース **(All Articles and Cases)]** のワードコーパスを利用できます。 **注:** ポータルに定義されたナレッジベースを使用するようにワードコーパスを変更します。ナレッジ記事と記事テンプレートのカスタムテーブルが定義されている場合は、そのフィールドをワードコーパスのコンテンツに含める必要があります。ワードコーパスとワードコーパスコンテンツの詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。
テーブル	ナレッジ記事レコードが含まれているテーブルまたはデータベースビュー。ナレッジ記事を保存するために別のテーブルまたはデータベースビューを使用する場合を除き、この値をナレッジビュー [sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューに設定します。このデータベースビューでは、ナレッジ記事のすべてのフィールドを表示するために、ナレッジ [kb_knowledge]、定義説明 [kb_template_what_is]、ハウツー [kb_template_how_to]、FAQ [kb_template_faq]、および KCS 記事 [kb_template_kcs] テーブルを結合します。 テーブル値をアサインすると、フィルター条件に一致するレコード数がリンクとして表示されます。 **注:** 定義説明 [kb_template_what_is]、ハウツー [kb_template_how_to]、FAQ [kb_template_faq]、および KCS 記事 [kb_template_kcs] の各テーブルは、Knowledge Management Advanced プラグインが有効である場合にのみ利用できます。詳細については、「Knowledge Management Advanced プラグインのアクティブ化」を参照してください。
フィールド	ケースの簡単な説明との類似性の比較のために選択されたナレッジビュー [sn_customerservice_knowledge_view] データベースビューのフィールド。このフィールドは、ワードコーパスのコンテンツに対して定義するフィールドと同じである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィルター	自動応答 推奨事項のナレッジ記事レコードをフィルタリングするために、データベースビューに適用されるフィルター条件。 [フィルター条件の追加] クリックして、類似結果を取得するためにベースとして使用しているフィールドレコードに条件を適用します。たとえば、カスタマーサービスポータルでは、フィルター条件を [ワークフロー] **[is]** [公開済み] **AND** [ナレッジベース] **is [Customer Service]** に設定します。 カスタムポータルでは、[ナレッジベース] 条件でカスタムポータルのナレッジベースを選択します。
テストテーブル	ナレッジ記事レコードと比較するケースレコードが含まれているテーブル。この値は、ケースレコードを保存するために別のテーブルを使用する場合を除き、ケース [sn_customerservice_case] テーブルに設定します。
テストフィールド	ナレッジ記事フィールドとの類似一致に対して選択されたケースのフィールド。デフォルトでは、カスタマーサービスケースの [簡単な説明] フィールドは、ナレッジ記事フィールドとの類似一致に使用されます。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語。デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。このステップには、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。
ストップワード	検索から除外する処理言語の一般用語 (前置詞など)。 処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトでは、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)**] リストが表示されます。
トレーニング頻度	類似ソリューション定義のモデルを再度トレーニングする必要がある頻度。
更新頻度	類似ソリューション定義のモデルに新しいレコードを含める頻度。

詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

4. オプション: [トレーニング要求のスケジュール] 関連リストで、類似のナレッジ記事のすべてのソリューション定義をトレーニングするためのスケジュールを更新します。
デフォルトでは、トレーニング要求のスケジュールは、30 日ごとに定期的に行われます。
5. [更新 **&** 再トレーニング] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 類似のナレッジ記事のすべてのソリューション定義 (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles) を開き、[ML ソリューション] 関連リストの [進捗状況] 列でトレーニングソリューションの進捗状況を確認します。[進捗状況] が 100% の場合、[ML ソリューション] 関連リストで、類似性スコアに基づいて類似例を確認し、類似スコアのしきい値を更新することで、自動応答 の通知により有用なコンテンツを含めることができます。
7. オプション: 類似スコアしきい値を更新します。
   a. [アクティブ] 列で、ソリューションのリンクをクリックします。
   b. 類似例を確認するには、[ML ソリューション] フォームの [類似例] 関連リンクをクリックします。
      詳細については、「ソリューションの類似例の確認」を参照してください。
   c. [ML ソリューション] フォームの [ソリューション統計情報] 関連リストで、[類似スコアのしきい値] フィールドに必要な値を入力し、[ML ソリューション] フォームを右クリックして、[保存] をクリックします。
      詳細については、「Update your similarity score threshold (類似スコアのしきい値の更新)」を参照してください。

タスクの結果
ソリューションが完了すると、カスタマーサービスケースに選択したフィールドに類似するナレッジ記事が 自動応答 推奨として送信されます。

関連情報

ナレッジ記事テンプレート

自動応答者の検索コンテキストの構成

カスタマーサービスケースの事前定義済み検索コンテキストを構成して、関連する検索リソースを自動応答 メール通知に含めることができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) には、自動応答 機能で使用するために構成されたカスタマーサービスケースの事前定義済みのケースメール自動応答 **KB** 検索検索コンテキストが含まれています。この検索コンテキストでは、ナレッジ記事を検索結果として提供する、事前定義されたナレッジ記事の検索機能を使用します。

デフォルトでは、ケースメール自動応答 **KB** 検索検索コンテキストには、予測インテリジェンス に基づくコンテキスト検索結果が含まれています。この検索コンテキストを編集して、追加リソースを含めることができます。詳細については、「検索コンテキストの定義」を参照してください。

注:
Predictive Intelligence の結果が十分でないか、利用できない場合に、カスタマーサービスケースを解決するための他の関連する推奨事項を提供するために、自動応答 メール通知でテキスト検索の推奨事項を有効にすることもできます。詳細については、「自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。」を参照してください。

ケースの自動応答者通知の記事数の制限

含まれるナレッジ記事の数を制限することで、カスタマーサービスケースの 自動応答 通知で最も関連性の高いナレッジ記事を送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Customer Service に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > コンテキスト検索 > テーブル構成.
2. ケース [sn_customerservice_case] を検索します。
3. ケースメール自動応答 **KB** 検索検索コンテキストを含む行に対応する [名前] 列で、ケース **[sn_customerservice_case]** リンクをクリックします。
4. [メール構成] 関連リストで、[ケース自動応答の推奨事項 **(Case auto-responder recommendations)]** 行の [制限] 列の値をダブルクリックします。
5. カスタマーサービスケースの 自動応答 メール通知に含めるナレッジ記事の最大数を入力し、[保存] アイコン ( ) をクリックします。
   最大許容制限値は 20 です。20 を超える制限値を入力した場合、自動応答 メール通知には最大 20 件の記事のみが含まれます。
6. [テーブル構成] フォームで、[更新] をクリックします。

自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、自動応答 機能によって提案されたコンテンツのメール通知に、高度なコンテキスト検索の結果を含めます。

始める前に
必要なロール：admin

- カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。
- Contextual Search の結果に対して、アプリケーションスコープをメール通知スクリプトに設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

このタスクについて
Contextual Search Results のメール通知スクリプトプラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script) により、*csm_AdvancedEmailSearchResults* スクリプト、*CSMAdvancedEmailSearchResults* スクリプトインクルード、および *CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint* 拡張ポイントがインストールされます。

csm_AdvancedEmailSearchResults スクリプトは、カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータル用に事前設定されています。

拡張ポイントを使用すると、実際にベースコードを変更することなくカスタマイズを統合することが容易になります。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

実装は、スクリプト化された拡張ポイントに対してベースシステムで利用できます。データを変更し、フィールドを追加することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API** 名] 列で、**[sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint]** を検索してクリックします。
3. [拡張ポイント] フォームでスクリプトインクルードを選択し、`CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` 拡張ポイントを使用します。
   - 既存のスクリプトを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、**[CaseAutoresponder]** をクリックします。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。

     詳細については、「スクリプト拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください。
4. `CSMAdvancedEmailSearchResults`スクリプトインクルードで利用可能な拡張ポイントを使用するようにスクリプトを変更します。

   各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。

   さまざまな拡張ポイント実装の構成

構成	実装
カスタムポータルを含め、カスタムポータルに関連付けられたナレッジベースからナレッジ記事を検索します。 注: カスタマーサービスケース以外のタスクにのみ適用されます。	`updateSearchRequestConfig` 拡張ポイントを変更して、カスタマーサービスケース以外のタスクのカスタムポータルを含めます。
前回表示されたコンテンツの期間によってコンテンツを除外します。	`getViewedContent` 拡張ポイントを変更するには、最後に表示されたコンテンツ期間を日数で入力します。 注: デフォルトでは、ユーザーが過去 30 日間に表示したナレッジ記事は、メール通知に含まれません。
メール通知のレイアウトを定義します。	`printSearchResults` 拡張ポイントを変更して、自動応答 メール通知のカスタムレイアウトを指定します。

5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

スクリプト拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録

カスタムスクリプトインクルードをアプリケーションコード内の選択したカスタム拡張ポイントに対して登録します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタムスクリプトの登録では、カスタムスクリプトインクルード内の実装にスクリプト拡張ポイント定義をリンクする拡張インスタンスレコードを作成します。

自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。

ケースの簡単な説明のテキスト検索に一致する推奨事項を送信し、予測インテリジェンス の結果が十分でないか利用できない場合にカスタマーサービスケースを解決するように 自動応答 機能を構成します。

始める前に

- Customer Service Management プラグイン (com.snc.csm_ml) の Predictive Intelligence を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Contextual Search 結果のメール通知スクリプトに設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

デフォルトでは、自動応答 機能は、予測インテリジェンス に基づいてコンテキスト検索結果を送信するように構成されています。ケースの簡単な説明に対してテキスト類似性の高いナレッジ記事が自動応答 推奨事項として送信されます。

機能 予測インテリジェンス を通じて送信された推奨事項が十分でないか、この機能が無効である場合に、ケースの簡単な説明のテキスト検索に一致するナレッジ記事の推奨事項を送信するように 自動応答 機能を構成できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_adv_emailscript.textsearch.enable* プロパティを検索します。
3. [値] フィールドに「true」と入力します。
4. [更新] をクリックします。

指定されたコミュニケーションチャネルを使用してログに記録されたケースを自動応答通知に含める

コミュニケーションチャネルを使用して、ログに記録されたカスタマーサービスケースの 自動応答 メール通知を送信します。

始める前に

必要なロール：admin

次のタスクを実行します。

- カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンス のソリューション定義」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Customer Service に設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- 必要なチャネルが既に設定されていることを確認します。詳細については、「コミュニケーションチャネルの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
デフォルトでは、 メールを使用してログに記録されたカスタマーサービスケースの 自動応答 メール通知を送信するように、ケース自動応答の推奨通知が構成されます。Web、電話、チャット、ソーシャル、コミュニティ、アラート、仮想エージェントなどの他のコミュニケーションチャネルを含める構成が可能です。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. 「ケースの自動応答の推奨事項 (Case auto-responder recommendations)」を検索します。
3. [名前] 列で、[ケースの自動応答の推奨事項 **(Case auto-responder recommendations)]** リンクをクリックします。
4. [条件] フィールドで、[フィルター条件の追加] または [「OR」節を追加] をクリックして、コミュニケーションチャネルのフィルター条件を設定します。

   注:
   デフォルトのフィルター条件は [チャネル] **[is]** [メール] **AND** [アクティブ] **[is] [true]** です。

   たとえば、 メールに加えて、携帯電話を使用してログに記録されたカスタマーサービスケースの自動応答 通知を送信するには、[フィルター条件の追加] をクリックし、条件 [チャネル] **[is]** [電話] **AND** [アクティブ] **[is] [true]** を作成します。

自動応答通知のカスタムポータルからナレッジ記事を含める

自動応答 機能を構成して、カスタムポータルからナレッジ記事を提案します。

始める前に
必要なロール：admin

カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」および「CSM の 予測インテリジェンスのソリューション定義」を参照してください。

このタスクについて
デフォルトでは、自動応答 機能は、カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルのナレッジ記事を提案するように構成されています。独自のカスタムポータルがあり、カスタマーサービスポータルまたはコンシューマーサービスポータルを使用しない場合にのみ、この手順を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > プロパティ.
2. [ナレッジ記事のパラメーターが含まれているカスタムポータル **URL (Custom portal URL containing the knowledge article parameter)]** プロパティ (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*) のテキストボックスに、sys_kb_id や kb_number などのナレッジ記事パラメーターを含むカスタムポータル URL を入力します。
   形式の例：https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. [保存] をクリックします。

次のタスク
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal プロパティを構成した後、カスタムポータルのナレッジベースを使用するには、類似のナレッジ記事のすべての類似ソリューション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の定義を構成する必要があります。詳細については、「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」を参照してください。

ケース以外のタスクの自動応答の構成

自動応答 機能を構成し、カスタマーサービスケース以外のタスクに対して役立つリソースを送信します。

始める前に

必要なロール：admin

次のタスクを実行します。

- Email Notification Script for Contextual Search Results プラグイン (com.snc.adv_cxs_results_email_script) を有効にします。詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。
- アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープをタスクテーブルのスコープに設定します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。
- 自動応答 メール通知に推奨リソースを含めるには、タスクの検索コンテキストが定義されていることを確認します。詳細については、「検索コンテキストの定義」を参照してください。
- タスクに関連付けられた検索コンテキストのテーブルを構成したことを確認します。詳細については、「Contextual Search 用のテーブル構成」を参照してください。

手順

1. *csm_AdvancedEmailSearchResults* スクリプトを使用するようにタスクの通知 [sysevent_email_action] テーブルを構成します。

   a. 移動先 システム通知 > 通知.

   b. タスクの通知 [sysevent_email_action] テーブルを選択します。

   c. [内容] 関連リストの [メッセージ **HTML]** フィールドに、「${mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults}」を入力します。

   d. オプション: [送信時期] 関連リストの [詳細条件] フィールドに「hasResults()」関数を入力して、検索結果がない場合は通知が送信されないことを確認します。
   hasResults()関数は、検索結果が存在するかどうかをチェックします。この関数の戻り値を使用して、検索結果がない場合にシステムがメール通知を送信しないようにすることができます。詳細については、「メール通知の詳細な条件」を参照してください。

   > **ヒント:**
   > 検索結果値を返す場合については、「hasResults() 関数を使用するケース自動応答の推奨事項の通知 (Case auto-responder recommendations notification that uses the hasResults())」を参照してください。通知を表示するには、次の場所に移動します。 システム通知 > 通知.

   e. [更新] をクリックします。

2. タスクテーブル構成とタスクのメール通知をマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 コンテキスト検索 > テーブル構成.

b. タスクの検索コンテキストが含まれている行に対応する [名前] 列の [タスクテーブル構成] リンクをクリックします。

構成しているテーブルについて、必ず次の操作を行ってください。

- テーブルの類似性ソリューションをトレーニングします。詳細については、「自動応答者通知コンテンツを検索するための類似ソリューションのトレーニング」を参照してください。
- [検索コンテキスト] フォームの [他のリソース構成] タブに類似性ソリューションを追加します。

c. [メール構成] 関連リストで、タスクテーブル構成を通知 [sysevent_email_action] テーブルにリンクします。

- ユーザーフィールドに別のメール構成を作成するには、[新規] をクリックします。
- 既存のメール構成を編集するには、メール通知のメール構成のプレビューアイコン (ⓘ) をクリックし、[メール構成] ウィンドウで [レコードを開く] をクリックします。

d. [メール構成] フォームで、タスクのデフォルトフィールド値を確認するか、カスタム構成の値を入力します。

メール構成フォーム

フィールド	説明
メール通知	タスクのメール通知を選択します。
ユーザーフィールド	自動応答 メール通知で推奨リソースとして送信された検索結果の絞り込みに役立つ参照フィールド。たとえば、インシデント [incident] テーブルに対して [発信者] を選択した場合、発信者にのみ関連付けられたリソースが 自動応答 メール通知に追加されます。 **注:** これは、自動応答 の必須フィールドです。このフィールドは、ユーザーテーブル (sys_user) またはユーザーテーブルを拡張するテーブルの参照フィールドである必要があります。
制限	タスクの 自動応答 メール通知に含めるリソースの最大数。 最大許容制限値は 20 です。20 より大きい値を入力した場合、自動応答 メール通知には最大 20 個のリソースのみが含まれます。

e. [メール構成] フォームを更新または送信します。

- 新しい構成の場合は、[送信] をクリックします。
- 既存の構成の場合は、[更新] をクリックします。

3. オプション: 自動応答 通知に含める 予測インテリジェンス に基づく検索結果に加えて、テキスト検索に基づくコンテキスト検索の結果を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「自動応答通知でテキスト検索の推奨事項を有効にします。」を参照してください。

4. オプション: カスタムポータルを構成し、メール通知に詳細なコンテキスト検索の結果を含めます。
詳細については、「自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める」を参照してください。

Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション の構成

Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にすると、実用的なデータ可視化機能でビジネスプロセスを改善する、事前設定のダッシュボードが表示されます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. Customer Service カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

構成タスクの **Performance Analytics**

タスク	説明
Customer Service Management の Performance Analytics を有効にします。	Performance Analytics 設定レコードをインスタンスに追加するには、Performance Analytics - コンテンツパック - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) プラグインを有効にします。
インジケーター ソースをレビュー	指定されたインジケータソースをレビューし、Customer Service アプリケーションのテーブル構造に一致することを確認します。
インジケーターをレビュー	指定されたインジケータをレビューし、測定基準が追跡されていることを確認します。
ブレークダウンソースをレビュー	指定されたブレークダウンソースをレビューし、使用するテーブル構造に一致していて、必要な要素が含まれていることを確認します。
ブレークダウンをレビュー	ブレークダウンをレビューし、適切な要素でスコアをフィルタリングできることを確認します。
データを収集	履歴データコレクションを実行して既存データのスコアを収集してから、スケジュールされたデータコレクションを有効にし、新しいデータのスコアの自動収集を開始します。
表示 アナリティクスハブ	アナリティクスハブ を表示し、スコアの探索を開始するためにデータを収集したインジケーターを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
ダッシュボードを表示	用意されているダッシュボードから、スコアの概要を把握し、さまざまな測定基準を 1 つの場所に表示できます。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション の構成

診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズして、データの収集を開始します。

始める前に

必要なロール：pa_admin

このためには、Now Platform 管理者がコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションをインストールする必要がありますプラットフォームアナリティクスソリューション。

手順

1. 「Performance Analytics 診断」の説明に従って、すべてのレコードに対してすべての診断を実行します。
   これらの診断では、プラットフォームアナリティクスソリューション とテーブルの構成間の不一致を検出できます。
2. 移動先 パフォーマンスアナリティクス > 管理コンソール.
3. [探索および管理] タイルの [ダッシュボード] リンクをクリックします。
4. セルフサービス分析 プラットフォームアナリティクスソリューション とともにインストールされているダッシュボードの名前を確認します。
5. [インジケーターのソース] タブを開きます。
6. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

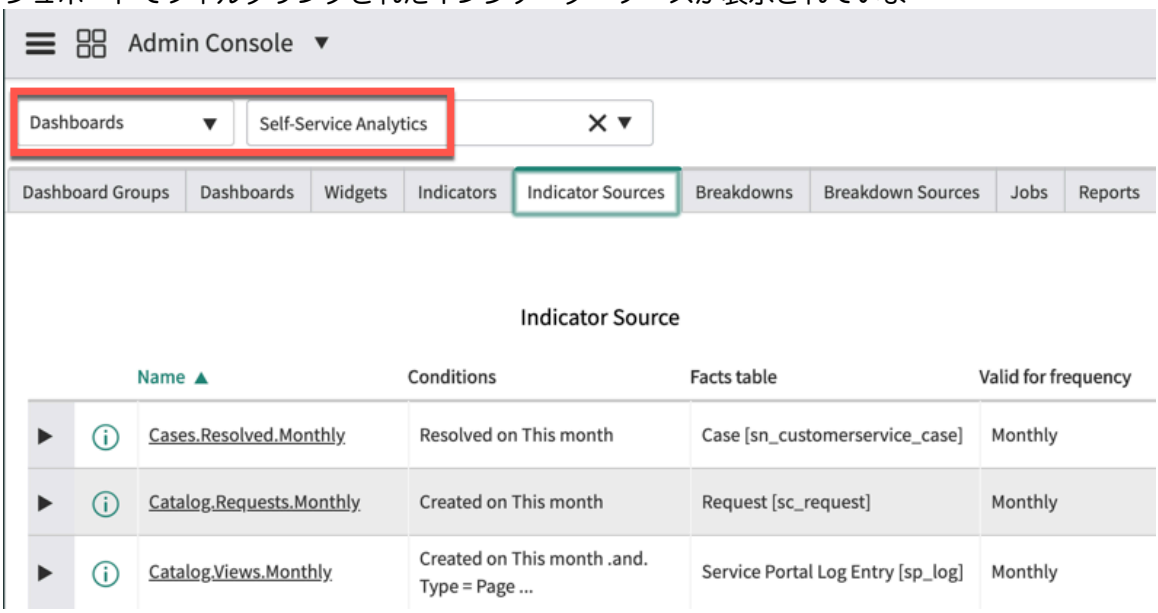
   a. ダッシュボード名のインジケーターソースをフィルタリングします。

      Example
      このスクリーンショットでは、カスタマーサービスのセルフサービス分析 プラットフォームアナリティクスソリューションからの、[セルフサービス分析]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードでフィルタリングされたインジケーターソースが表示されていま



す。

b. インジケーターソースのファクトテーブル、条件、および頻度を、使用中のインスタンスのデータ構造と比較して確認します。

> **重要:**
> [条件] フィールドで参照される、[解決済み] または [作成済み] などのタイムスタンプフィールドには特に注意してください。別のタイムスタンプフィールドを使用することが必要になる場合があります。

c. 必要に応じて、インジケーターソースを開き、修正します。

d. インジケーターソースレコードを編集している場合は、[インジケーター] 関連リストに移動し、各インジケーターの [条件] フィールドを確認します。
インジケーターソースを変更すると、個々のインジケーターの追加条件にも影響を与える可能性があります。

7. インジケーターソースのタイムフィールドスタンプを変更すると、関連する パフォーマンスアナリティクス スクリプトも変更されます。
詳細については、「Performance Analytics スクリプトの更新」を参照してください

8. [ブレークダウンソース] タブを開きます。

9. この プラットフォームアナリティクスソリューション に含まれる各ダッシュボードで、以下のことを行います。

a. ダッシュボード名のブレークダウンソースをフィルタリングします。

b. 「ブレークダウンソースのレビュー」の説明に従って、ブレークダウンソースの条件をレビューします。

10. 移動先 パフォーマンスアナリティクス > ジョブ.

11. この プラットフォームアナリティクスソリューション、[SSA] Self-Service Analytics Data Collection の履歴ジョブを設定および実行します。
「Now Intelligence ソリューションの履歴データ収集の実行」の手順に従います。

12. この プラットフォームアナリティクスソリューション、[SSA] Self-Service Analytics Data Collection のスケジュール設定済みデータコレクションジョブを編集して有効にします。
「Now Intelligence ソリューションのデータ収集のスケジュール」の手順に従います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション

セルフサービス分析

カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション の有効化

プラットフォームアナリティクスソリューション 用にコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションを有効にします。

始める前に
この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。準本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス を有効にできます。詳細については、「Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

注:
セルフサービス分析ダッシュボードの [Communities] タブおよび [仮想エージェント] タブのデータは、 Communities プラグイン (com.sn_communities) および Glide Virtual Agent プラグイン (com.glide.cs.chatbot) がそれぞれアクティブになったときに生成されます。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. カスタマーサービスのセルフサービス分析プラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) を検索します。
3. アプリケーションをインストールします。
   このアプリケーションをインストールすると、次のプラグインも有効になります。
   - Customer Service (com.sn_customerservice)
   - セルフサービス分析 PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - セルフサービス分析コア (com.snc.self-service_analytics_core)

関連情報

プラグインのリスト (Paris)

Chat Zoom Connectorの構成

チャットから開始された Zoom 会議を使用して、顧客とやり取りする Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、チャットから Zoom 会議を開始するための Chat Zoom Connector アプリケーションを設定する一般的な手順を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Zoom スポークを使用して、会社の Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスとデータ連携します。
   詳細については、「Set up the Zoom spoke (Zoom スポークの設定)」を参照してください。
2. 通知 コミュニケーションチャネルを Zoom 会議に関連付けるために、Zoom で Notify Zoom コネクターを設定します。
   Zoom 会議の電話会議詳細は、Notify 電話会議 [notify_conference_call] テーブルに保存されます。詳細については、「Set up Notify Zoom connector (Notify Zoom コネクターの設定)」を参照してください。
3. Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールします。
   詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

   注:
   Chat Zoom Connector アプリケーションにより `CSMZoomInteractionImpl` スクリプトインクルードがインストールされます。これは、カスタマーサービス アプリケーションに対して事前設定されています。また、`sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` 拡張ポイントもインストールされます。これにより、親チャットインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードにアプリケーション固有のフィールドをコピーすることができるようになります。詳細については、「Zoom インタラクションのアプリケーション固有のフィールド値を設定する」を参照してください。

4. Zoom クイックアクションを有効にします。
   詳細については、「Zoom 会議のクイックアクションをアクティブにする」を参照してください。

関連情報

Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector の使用

Chat Zoom® Connector

ServiceNow Chat Zoom Connector アプリケーションを使用することにより、Zoom のビデオと画面の共有オプションで、問題を迅速に解決し、顧客とのエンゲージメントを向上させることができます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

Chat Zoom Connector アプリケーションは、チャットから直接 Zoom 会議を管理および開始することで、チャットコミュニケーションチャネルを 通知 のコミュニケーションチャネルとデータ連携します。インタラクションレコードは、チャットから開始された Zoom 会議ごとに作成されます。

エージェントは、Chat Zoom Connector アプリケーションを使用して、顧客チャットから Zoom 会議を開始し、必要に応じて会議を記録することができます。

エージェントマネージャーは、タイプ Zoom のインタラクションレコードにアクセスして、会議 URL、参加者、記録などの会議の詳細を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

顧客は Zoom アカウントを持っているかどうかに関係なく、エージェントとの Zoom 会議に参加できます。

Chat Zoom Connector アプリケーションで開始するには、「Chat Zoom Connectorの構成」を参照してください。

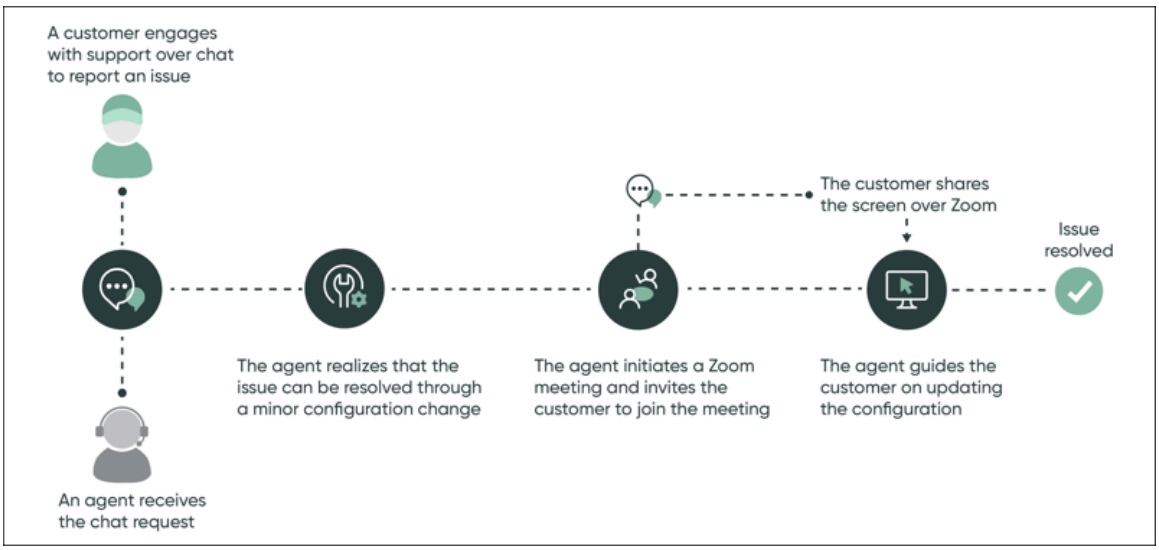
主な機能

- チャットの [クイックアクション] リストを使用して Zoom 会議を開始します。
- ServiceNow プラットフォームでインタラクションとして Zoom 会議を追跡します。
- Zoom 会議の参加者を追跡します。
- 会議の記録をインタラクションアクティビティストリームに投稿します。

シナリオの例

次の例のシナリオでは、エージェントが顧客チャットから直接 Zoom 会議を開始して構成の問題を解決する場合に Chat Zoom Connector アプリケーションを使用する方法を示しています。

Zoom で顧客の問題を解決するエージェント



1. 顧客はチャットを通じてサポートを受け、製品の問題を報告します。
2. エージェントはチャット要求を受信し、マイナーな構成変更をすることで問題を解決できることを認識します。
3. エージェントはチャットの [クイックアクション] リストを使用して Zoom 会議を開始し、会議に参加するように顧客を招待します。

   注:
   顧客が会議に参加するために Zoom アカウントは必要ありません。

4. 顧客は Zoom で画面を共有します。エージェントは構成の更新について顧客にガイドし、問題を解決します。

Zoom インタラクションのアプリケーション固有のフィールド値を設定する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、アプリケーション固有のフィールド値を、チャットから開始された Zoom 会議のインタラクションレコードにコピーできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

このタスクについて
sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint 拡張ポイントを使用することで、任意のアプリケーション固有のフィールドを、親チャットインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードにコピーできるようにすることができます。親チャットとは、Zoom 会議が開始されたチャットです。

拡張ポイントを使用すると、ベースコードを変更することなくカスタマイズを簡単に統合することができます。カスタマイズされたスクリプトを使用して、標準的な基本機能を拡張することができます。詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

実装は、スクリプト化された拡張ポイントに対してベースシステムで利用できます。データを変更し、フィールドを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. **[API 名] 列で、[sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint]** を検索してクリックします。
3. [拡張ポイント] フォームで、*sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 拡張ポイントを使用するスクリプトインクルードを選択し ます。
   - カスタムスクリプトインクルードを作成および登録します。

     詳細については、「スクリプト拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください。

   - 既存のスクリプトインクルードを変更するには、[実装] 関連リストに移動し、[クラス] 列のスクリプトインクルードをクリックします。スクリプトインクルードが [クラス] 列に表示されます。

     注:
     デフォルトでは、*sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 拡張ポイントを使用する *ZoomInteractionExtPoint* および *CSMZoomInteractionImpl* スクリプトインクルードが、グローバルおよび Chat Zoom Connector アプリケーションで利用できます。
     - グローバルアプリケーション用の *ZoomInteractionExtPoint* スクリプトインクルードは、親チャットインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードにフィールド値をコピーします。
     - カスタマーサービス アプリケーションがインストールされている場合、Chat Zoom Connector アプリケーション用の *CSMZoomInteractionImpl* スクリプトインクルードは、[コンシューマー]、 [アカウント]、および [連絡先] フィールドの値を親チャットのインタラクションレコードから Zoom インタラクションレコードへコピーします。*CSMZoomInteractionImpl* スクリプトインクルードは、カスタマーサービス アプリケーションがインストールされている場合にのみ利用できます。

4. スクリプトインクルード内の *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* 拡張ポイントを追加することで、アプリケーション固有のフィールドを含めます。
   拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が最初に実行されます。
5. [拡張ポイント] フォームで、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom 会議のクイックアクションをアクティブにする

チャットからクイックアクションを使用して Zoom 会議を開始するには、Zoom クイックアクションをアクティブにします。

始める前に
Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールします。詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、Zoom クイックアクションは非アクティブです。エージェントがチャットから Zoom 会議を開始できるようにするには、このクイックアクションをアクティブにします。

手順

1. 移動先 すべて > クイックアクション > アクション.
2. [名前] 列で、**[Zoom]** を検索して選択します。
3. [クイックアクション] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
デフォルトでは、Chat Zoom Connector アプリケーションのインストール時に Zoom クイックアクションがチャットに関連付けられています。さらに、Conversational SMS Service Channel アプリケーションがインストールされている場合、クイックアクションも SMS 会話に関連付けられます。詳細については、「Conversational SMS Service Channel」および「クイックアクション」を参照してください。

貢献者ユーザーの構成

CSM Contributor User プラグインを使用すると、中央オフィスチームが顧客の問題や要求を解決することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
指定されたロール、関係、およびユーザープロファイル属性を使用して、貢献者は、顧客、サービス組織、または自分自身に対して作成されたケースについて報告し、コラボレーションすることができます。

CSM クエリルールプラグインは、CSM Contributor User プラグイン (com.snc.csm_contributor_user) により自動的に有効化されます。詳細については、「CSM クエリルール」を参照してください。

手順

1. CSM Contributor User プラグイン (com.snc.csm_contributor_user) を有効化します。
2. 貢献者ユーザーロールを中央オフィスユーザーに割り当てます。
3. 関係を作成します。
4. **[sn_cs_queryrules.use_query_rules]** プロパティが true に設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

貢献者ユーザー

貢献者ユーザーロールでは、顧客の問題と要求の解決をサポートするように、内部および外部のユーザーに任せることができます。

貢献者ユーザー機能は、内部および外部の顧客に対して、統一されたカスタマーサポートを提供します。この機能では、共有サービスチームとサービス組織を通じて、内部および外部の顧客にサービスを提供できます。

- サービス組織が相互に、または外部の顧客をサポートできるようにします。
- 従業員が自分自身と外部顧客のサポートを要求できるようにします。
- ケースの解決に必要な特定のタスクを中央オフィスエージェントが実行できるようにします。

貢献者ユーザーロールの概要

貢献者ユーザー機能には、ユーザーにアサインできるいくつかのロールが含まれており、このロールにより、ケース、ケースタスク、ケース関連情報へのアクセスを制御できます。これらのロールは、さまざまなビジネスニーズに基づいてユーザーにアサインできます。場合によっては、これらのロールにより、親ケースおよび関連の顧客情報にアクセスすることもできます。

貢献者ユーザーロール

Requester for Any Customer	Requester for My Customers	Requester for Service Organization	Requester for Self	Case Task Agent
Enable employees to create cases on behalf of any account or consumer Roles: • Account Contributor • Consumer Contributor	Enable employees to create cases on behalf of customers with whom they have a relationship Role: • Relationship Contributor	Enable employees to create cases on behalf of their business location Role: • Service Organization Contributor	Enable employees to request support for themselves Role: • Self Contributor	Enable middle office employees to work on specific case tasks Role: • Case Task Agent

貢献者ユーザー機能には、ケース、ケースタスク、コア顧客データを従業員が表示できるようにするビューアーロールも含まれています。これらのロールは次のとおりです。

- ケースビューアー
- ケースタスクビューアー
- 顧客データビューアー

貢献者ユーザーロールの説明と機能

要求者タイプ	説明	できること
任意の顧客の要求者	任意の顧客に代わってケースを作成できる要求者。 このユーザーのタスク： • アカウント、連絡先、またはコンシューマーとの連携 • Customer Service Portal または Consumer Service Portal による顧客のサポート	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • (カタログアイテム (要求) のケースを含む) 事業所を訪問する顧客のためのケース作成 • 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

貢献者ユーザーロールの説明と機能 (続く)

要求者タイプ	説明	できること
	ロール： • アカウント貢献者 (sn_customerservice.account_contributor) • コンシューマー貢献者 (sn_customerservice.consumer_contributor)	ケースの内部ユーザーでもある場合、このユーザーは次の操作を実行できます。 • その他のコメントと添付ファイルの追加 • ソリューションの承認または却下 • ケースのクローズ • ケース更新の通知の受信 • 作業メモの読み取り
担当顧客の要求者	関係が確立されている顧客の代わりにケースを作成できる要求者。 このユーザーのタスク： • アカウント、連絡先、またはコンシューマーとの連携 • Customer Service Portal または Consumer Service Portal による顧客のサポート • 顧客関係の管理および顧客ケースのサポート ロール：関係貢献者 (sn_customerservice.relationship_contributor)	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • 関係がある顧客の代理としてのケース作成 • 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成 • 関係がある顧客のために作成されたすべてのケースの確認 • 顧客データの更新 (連絡先や住所の追加など) • ケースの更新： ◦ その他のコメントと添付ファイルの追加 ◦ ソリューションの承認または却下 ◦ ケースのクローズ ◦ ケース更新の通知の受信 ◦ 作業メモの読み取り
サービス組織の要求者	事業所に代わってケースを作成できる要求者。 このユーザーのタスク： • アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯との連携 • Customer Service Portal または Consumer Service Portal による顧客のサポート ロール：サービス組織貢献者 (sn_customerservice.service_organization_contributor)	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • (カタログアイテム (要求) のケースを含む) 事業所を訪問する顧客のためのケース作成、およびこれらのケースのフォローアップ • 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成 • ユーザーの事業所向けに作成されたその他のケースの確認およびフォローアップ ケースの内部ユーザーでもある場合、このユーザーは次の操作を実行できます。 • その他のコメントと添付ファイルの追加 • ソリューションの承認または却下 • ケースのクローズ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

貢献者ユーザーロールの説明と機能 (続く)

要求者タイプ	説明	できること
		• ケース更新の通知の受信 • 作業メモの読み取り
自分自身の要求者	自分自身のためにケースを作成できる要求者。 組織で提供されている場合、この要求者は、統合従業員ポータルを通じてケースにアクセスします。 ロール：自己貢献者 (sn_customerservice.self_contributor)	このユーザーが実行できる操作： • ナレッジ記事およびカタログアイテムの検索 • (カタログアイテム (要求) のケースを含む) 自分自身のためのケース作成 • 電話、Web、チャット、仮想エージェント、メッセージングなど、顧客が利用可能なコミュニケーションチャネルからのケース作成 • 自分自身で作成したケースのフォローアップ： ○ その他のコメントと添付ファイルの追加 ○ ソリューションの承認または却下 ○ ケースのクローズ ○ ケース更新の通知の受信 ○ 作業メモの読み取り
ケースタスクエージェント	ケースの解決に必要な特定のタスクセットを実行する、中央オフィスエージェントなどの履行者。ケースタスク： • エージェント、部門、またはグループにアサインされます。 • 部門またはグループの特定の機能または専門知識に重点を置いています。 通常このエージェントは、ワークスペースを使用してこれらのタスクを完了します。 ロール：ケースタスクエージェント (sn_customerservice.case_task_agent)	このユーザーが実行できる操作： • 自分自身、グループ、または部門にアサインされたケースタスクの表示および実行 • アクセスできるケースタスクの親ケースの表示 • 作業メモやその他のコメントを通じた、親ケースに関するエージェントとのやり取り • 作業メモやその他のコメントを通じた、親ケースのその他のケースタスクに関するエージェントとのやり取り • ケースタスクの完了に必要な顧客情報へのアクセス • ケースタスクの変更。この変更により、親ケースのステータスまたはステージの更新が発生します。 • ケースタスクに役立つナレッジ記事の検索

貢献者ユーザーロールは、さまざまな CSM プラグインで利用できます。これらのユーザーロールの詳細については、「貢献者ユーザーロール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケース] フォームに追加されたフィールド

貢献者ユーザー機能は、ケースの顧客識別に使用される [ケース] フォームに 2 つのフィールドを追加します。これらのフィールドは、[アカウント] および [コンシューマー] フィールドに加えて使用されます。

[ケース] フォームに追加された顧客フィールド

フィールド	説明
要求元のサービス組織	このフィールドには、サービス組織の名前が表示されます。このフィールドに値があり、[アカウント] と [コンシューマー] フィールドが空の場合、ケースの顧客はサービス組織です。 このフィールドは、Service Organization プラグイン (com.snc.service_organization) に含まれています。
内部ユーザー	このフィールドには、内部ユーザーの名前が表示されます。このフィールドに値があり、[アカウント]、[コンシューマー]、[要求元のサービス組織] フィールドが空の場合、ケースの顧客は従業員です。 このフィールドは、 Customer Service プラグイン (com sn_customerservice) に含まれています。

Customer Service プラグインは、貢献者ユーザーの [ケース] フォームの [メモ] セクションに 2 つのフィールドを追加します。

[ケース] フォームに追加された貢献者フィールド

フィールド	説明
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロールを持つユーザーがケースタスクにアサインされると、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 ユーザーが [ケースタスク] フォームの [アサイン先] フィールドから削除され、ケースの他のタスクにアサインされていない場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロールを持つユーザーがケースタスクにアサインされると、ユーザーのアサイン先グループが [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 ユーザーが [ケースタスク] フォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループが [ケースタスク] フォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。

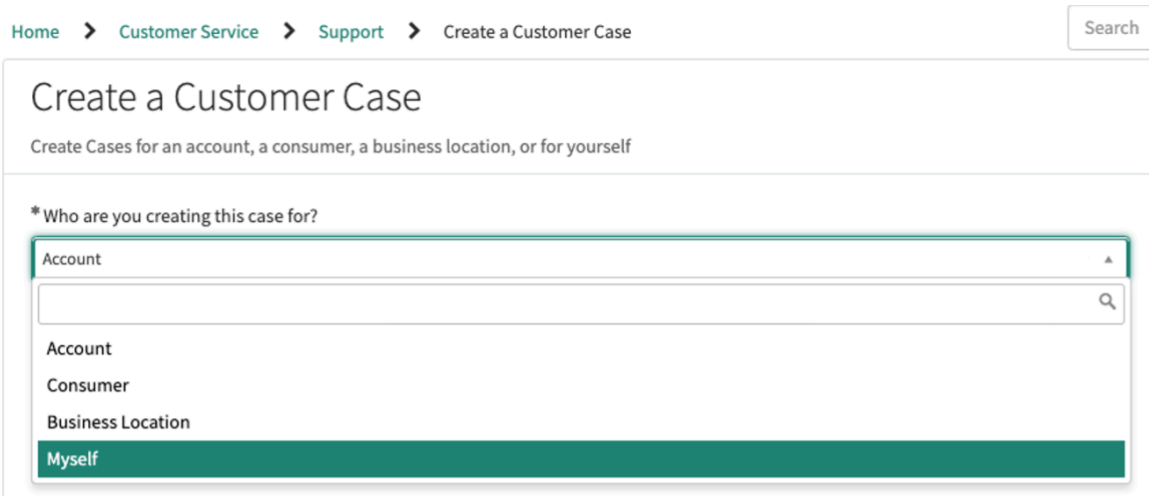
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客レコードプロデューサーのケース作成

貢献者ユーザー機能により、レコードプロデューサーが追加されます。貢献者ユーザーは、カスタマーサービスポータルやコンシュマーサービスポータルからアクセスし、このプロデューサーを使用してケースを作成できます。このレコードプロデューサーでケースを作成する場合、[このケースは誰のために作成していますか？ **(Who are you creating this case for?)]** フィールドに、顧客のためのさまざまなオプションが表示されます。表示されるオプションは、ログインユーザーにアサインされたロールによって異なります。

顧客レコードプロデューサーのケース作成



貢献者ユーザーがオプションを選択すると、その顧客タイプに関連する追加フィールドが表示されます。

[顧客ケースの作成] レコードプロデューサーに追加された顧客タイプフィールド

顧客オプション	追加フィールド
アカウント	• レポート担当者 **(Reported by)**：アカウント貢献者ロールを持つログインユーザー。 • アカウント：アカウントの名前。 • 連絡先：アカウントの連絡先。
コンシューマー	• レポート担当者 **(Reported by)**：コンシューマー貢献者ロールを持つログインユーザー。 • コンシューマー：コンシューマーの名前。 • 世帯：コンシューマーが属する世帯。
Business Location	• レポート担当者 **(Reported by)**：サービス組織貢献者ロールを持つログインユーザー。 • 要求元の事業所 **(Requesting Business Location)**：サポートを要求しているサービス組織の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[顧客ケースの作成] レコードプロデューサーに追加された顧客タイプフィールド (続く)

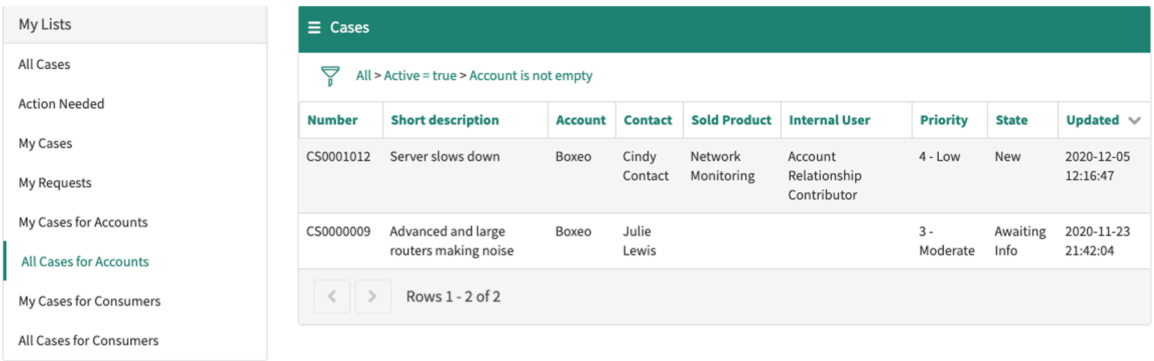
顧客オプション	追加フィールド
	• サポート要求元の事業所 **(Requesting support from Business Location)**：[要求元の事業所] でサポートを求めているサービス組織の名前。
自分自身	レポート担当者 **(Reported by)**：自己貢献者ロールを持つログインユーザー。

すべての顧客オプションに共通するレコードプロデューサーの追加フィールドには、[優先度]、[チャネル]、[件名]、および [説明] が含まれています。

カスタマーサービスポータルおよびコンシューマーサービスポータルでのレコードリストの表示

カスタマーサービスポータルおよびコンシューマーサービスポータルの [自分のリスト] ウィジェットには、レコード表示のためのさまざまなフィルターがあります。

Customer Service Portal の [自分のリスト] ウィジェット



このウィジェットでは、ログインユーザーにアサインされたロールに応じて次のフィルターが表示されます。

自分のリストフィルター

貢献者ユーザー	自分のリストフィルター
アカウント貢献者	アカウントのケース
コンシューマー貢献者	コンシューマーのケース
サービス組織貢献者	• 事業所のケース (自分)：事業所に代わって貢献者ユーザーが作成したケース。 • 事業所のすべてのケース：ケースの作成者に関係なく、貢献者の事業所に代わって他者が作成した全ケース。
自己貢献者	自分自身のケース **(Cases for myself)**
関係貢献者 (Relationship contributor)	このユーザーに設定された関係に応じてフィルターが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のリストフィルター (続く)

貢献者ユーザー	自分のリストフィルター
	• アカウントのケース (自分)：ユーザーがアカウントマネージャーである場合、アカウントに代わって貢献者ユーザーが作成したケース。 • アカウントのすべてのケース：ユーザーがアカウントマネージャーである場合、ケースの作成者に関係なく、アカウントに代わって他者が作成した全ケース。 • コンシューマーのケース (自分)：ユーザーが関係マネージャーである場合、コンシューマーまたは世帯に代わって貢献者ユーザーが作成したケース。 • コンシューマーのすべてのケース：ユーザーが関係マネージャーである場合、ケースの作成者に関係なく、コンシューマーまたは世帯に代わって他者が作成した全ケース。 詳細については、「サービスモデル基盤 関係」を参照してください。

ケースタスクへのアクセス

ケースタスクエージェントロールを持つユーザーは、リスト、ダッシュボード、およびランディングページで、ケースタスクを表示したりアクセスしたりできます。

ウィジェットを使用して、ダッシュボードやランディングページでケースタスクを表示します。

ケースタスクを表示するためのウィジェット

ウィジェット	表示されたタスク情報
自分のケースタスク	このウィジェットには、各ケースタスクに関して次の情報が含まれています。 • タスク番号 • ステータス • 件名 • 優先度 • ケース番号 • ケースの簡単な説明
自分のグループのケースタスク	このウィジェットには、各ケースタスクに関して次の情報が含まれています。 • タスク番号 • ステータス • 件名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクを表示するためのウィジェット (続く)

ウィジェット	表示されたタスク情報
	• 優先度 • 担当者 • ケース番号 • ケースの簡単な説明

注:
Playbook が利用可能な場合、システムは Playbook 内のケースタスクを開きます。Playbook が使用できない場合、[ケースタスク] フォームが開きます。

貢献者ユーザーは、アサインされたロールに応じて、CSM Agent Workspace と CSM 構成可能ワークスペースで異なるモジュールを表示できます。

ロール別のモジュールアクセス

ロール	モジュール

ケースタスクエージェント
 	
[sn_customerservice.case_task_agent]
	ケースタスクエージェントロールを持つユーザーは、これらのモジュールにアクセスできます。
	• ケースタスク：ユーザーがアクセスできるケースタスクが含まれます。
	  ○ 自分のケースタスク
	  ○ 自分のオープン
	  ○ 自分のグループに未割り当て
	  ○ 自分のアクセス可能なタスク
	• 顧客：顧客情報への読み取り専用アクセス権が含まれます。
	  ○ アカウント
	  ○ パートナー
	  ○ 連絡先
	  ○ コンシューマー
	  ○ 世帯
	  ○ 世帯メンバー

ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	ケースタスクビューアーロールを持つユーザーは、ケースタスクモジュールのすべてのタスクにアクセスできます。
ケース貢献者ビューアー [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	ケース貢献者ビューアーロールを持つユーザーは、ケースタスクモジュールの自分の貢献タスクにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール別のモジュールアクセス (続く)

ロール	モジュール
ケースビューアー [sn_customerservice case_viewer]	ケースビューアーロールを持つユーザーは、ケースモジュールでアクセス権のあるケースを表示できます。

ケースタスクエージェントによる顧客情報へのアクセス

ケースタスクエージェントロールを持つユーザーには、親ケースの一部の顧客情報への読み取り専用アクセス権があります。

- B2B ケースの場合：住所、販売済み製品、インストールベースなど、アカウントと連絡先のレコード。
- B2C ケースの場合：住所、販売済み製品、インストールベース、世帯主など、コンシューマーと世帯のレコード。
- 事業所ケースの場合：内部連絡先情報など、サービス組織レコード。

関連情報

貢献者ユーザーロール

貢献者ユーザーの構成

貢献者ユーザーロール

貢献者ユーザーデータモデルでは、ユーザーにアサインできるいくつかのロールが使用されており、このロールにより、さまざまなビジネスニーズに基づいて、ケース、ケースタスク、ケース関連情報へのアクセスを制御できます。

これらのロールは、いくつかの異なるプラグインに含まれています。

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)
- 事業所 (com.snc.business_location)
- CSM ベース拡張エンティティ (com.snc.cs_base_extension)

ロールの詳細な説明については、下の表を参照してください。

Customer Service プラグインに含まれているロール

次のテーブルに、Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインに含まれる貢献者ロールとその説明および関連するロールを示します。

カスタマーサービスロール

ロール	説明	ロールを含む
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	このロールは、ケースタスクおよび関連ケース情報へのアクセスを提供します。 このロールを持つユーザーは、次のケースタスクを実行できます。	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む

	• ユーザーまたはユーザーのアサイン先グループに割り当てられているタスク。
	• ユーザーが作成したタスク。
	
	このロールでユーザーが実行できる操作：
	• ケースタスクの表示および更新
	  ○ 作業メモ、コメント、および添付ファイルを追加します。
	  ○ ステータスを更新します。
	  ○ メールの送信など、ケースタスクから追加のアクションを実行します。
	• ケースタスクの作成および他のユーザーへのアサイン
	
	このロールでは、ユーザーはケースの顧客情報に対する読み取り専用アクセス権を持っています。
	• アカウントおよび連絡先のレコード (B2B ケースの場合)
	• コンシューマーおよび世帯のレコード (B2C ケースの場合)
	• サービス組織のレコード (事業所ケースの場合)	

ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	このロールは、すべてのケースタスクに対する読み取り専用アクセス権を提供します。 注: ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) と組み合わせると、ユーザーはすべてのカスタマーサービスケースとすべてのケースタスクにアクセスできます。	
ケースビューアー	このロールは、すべてのケースに対する読み取り専用アクセス権を提供します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
[sn_customerservice case_viewer]		
ケース貢献者エディター [sn_customerservice.case_contributor_editor]	別のロールによってケースの読み取りアクセス権がユーザーに与えられた場合、このロールにより、[ケース] フォームの一部のフィールドに対する制限付きの書き込みアクセス権が与えられます。 制限付きの書き込みアクセス権は、以下のフィールドで利用できます。 • 作業メモ • 追加コメント • 添付ファイル • ステータスまたはステージの変更 • 貢献者ユーザー • 貢献者グループ • ウォッチリスト • 作業メモリスト	
ケース貢献者ビューアー [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	別のロールによってケースの読み取りアクセス権がユーザーに与えられた場合、このロールにより、ケースに関連する全テーブルの読み取りアクセス権が与えられます。 ユーザーは CSM Agent Workspace で [自分が参加しているすべてのタスク] モジュールにアクセスできます。	• sn_shn.user • wm_read

CSM Contributor User プラグインに含まれるロール

次のテーブルに、 CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) プラグインに含まれる貢献者ロールとその説明および関連するロールを示します。

貢献者ユーザープラグインのロール

ロール	説明	ロールを含む
アカウント貢献者	このロールでは、ユーザーは任意のアカウントのケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

貢献者ユーザープラグインのロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
[sn_customerservice.account_contributor]		
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のコンシューマーのケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator
自己貢献者 [sn_customerservice.self_contributor]	このロールでは、snc_internal ロールを持つユーザーが自分自身のケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator
ケース貢献者クリエーター [case_contributor_creator]	このロールでは、ユーザーはケースを作成できます。このロールは、トップレベルの貢献者ロールに含まれています。	

Business Location プラグインに含まれるロール

次の貢献者ロールは、Business Location プラグイン (com.snc.business_location) に含まれています。

Business Location プラグインのロール

ロール	説明	ロールを含む
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このロールでは、ユーザーはサービス組織 (事業所) のケースを作成できます。 注: 代理でケースを作成する場合、サービス組織の貢献者は、サービス組織のメンバーになる必要があります。	sn_customerservice.case_contributor_creator

CS Base Extension Entities プラグインに含まれるロール

次の貢献者ロールは、CSM Base Extension Entities プラグイン (com.snc.cs_base_extension) に含まれています。

CS Base Extension Entities プラグインのロール

ロール	説明	ロールを含む
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_customerservice.relationship_contributor]	このロールでは、ユーザーは確立された関係を持つ顧客のためにケースを作成できます。	sn_customerservice.case_contributor_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CS Base Extension Entities プラグインのロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
	注: • CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) プラグインを有効にする必要があります。 • 代理でケースを作成する場合、関係貢献者は、アカウント、連絡先、または世帯チームのメンバーになる必要があります。	

追加のロール

追加の貢献者ロール

ロール	説明	含んでいるロール
顧客データビューアー [sn_customerservice customer_data_viewer]	このロールは、顧客データ (アカウント、コンシューマー、世帯などのデータ、関連リストに含まれる情報) への読み取りアクセス権を提供します。	
ワークスペースユーザー [sn_customerservice.csm_workspace_user]	このロールでは、CSM ワークスペース内の次のモジュールからケースタスクにアクセスできます。 • 自分のケースタスク • 自分のグループのケースタスク ユーザーがさらに実行できる操作： • エージェント支援を使用したナレッジ記事の検索 (ユーザー基準がナレッジへのアクセスを提供するように設定されている場合) • メール作成 (ユーザーがレコードおよび email_composer ロールへの書き込みアクセス権を持っている場合)	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加の貢献者ロール (続く)

ロール	説明	含んでいるロール
	• 応答テンプレートの表示 (レコードに対して応答テンプレートが設定されている場合) 注: デフォルトでは、このロールはケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) に追加されます。	

ケースタスクを割り当てるための **Advanced Work Assignment** サービスチャネルの設定

利用可能なユーザーにケースタスクを割り当てるために使用できる Advanced Work Assignment (AWA) サービスチャネルを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

Advanced Work Assignment (AWA) 機能を使用すると、可用性およびキャパシティに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

AWA はアサイン先グループを使用して作業アイテムを割り当てているため、ユーザーとグループが正しく設定されていることが重要です。

- AWA サービスチャネル構成で使用するアサイン先グループを決定し、このグループにユーザーを追加します。
- [アサイン先グループ] フィールドをケースタスクフォームビューに追加し、フィールドを必須にします。
- アサイン先グループのユーザーにケースタスクへのアクセス権があることを確認してください。

注:
デフォルトでは、CSM はアサイン先グループを使用してケースタスクの表示をコントロールします。そのため、ケースタスクが作成されると、適切なアサイン先グループにケースタスクをアサインするロジックがトリガーされます。

このタスクについて

サービスチャネルの設定には、次のような複数のステップが含まれます。

1. サービスチャネルの作成
2. 受信ボックスカードレイアウトの作成
3. サービスチャネルのキューの作成
4. キューのアサインルールの作成
5. キューのグループの作成
6. アサインルールのキューとの関連付け
7. サービスチャネルの有効化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのステップの詳細については、次の手順で説明しています。サービスチャネルの設定が完了したら、AWA を使用して、次のような新しく作成されたケースタスクをアサインすることができます。

- アサイン解除済み。
- サービスチャネルで指定された条件を満たしている。
- ケースタスクフォームの [アサイン先 グループ] フィールドで構成済み AWA アサイン先グループが選択されている。

手順

1. ケースタスクサービスチャネルを作成します。

   a. 移動先 高度なワークアサインメント > サービスチャネル をクリックし、「 新規」をクリックします。

   b. サービスチャネルフォームのフィールドに入力します。

新規サービスチャネルフィールドの説明

フィールド	説明
名前	構成しているサービスチャネルの名前。例：ケースタスク
受信ボックスの順序	チャネルアイテムがユーザーの受信ボックスに表示される順番。
アプリケーション	アプリケーションの名前。ケースタスクチャネルの場合は、[カスタマーサービス] を選択します。
アクティブ	サービスチャネルをアクティブ化するためのオプション。このオプションを選択すると、サービスチャネルに関連付けられているキューが作業アイテムの受け入れを開始することができます。
簡単な説明	サービスチャネルの簡単な説明。
テーブル	サービスチャネルレコードを保存するテーブル。ケースタスクをルーティングするには、タスク (sn_customerservice_task) テーブルを選択します。
アサイン先フィールド	アイテムのアサイン先ユーザーを参照するフィールド。タスクテーブルの場合、このフィールドは [アサイン先] (assigned_to) フィールドになります。
アサイン先グループフィールド	アイテムのアサイン先グループを参照するフィールド。タスクテーブルの場合、このフィールドは [アサイン先グループ] フィールドになります。
詳細条件	有効にした場合、チャネルに適用する詳細条件。ケースタスクの場合、親ケースがアクティブになっています：**[Active] [is] [true]**。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルトの作業アイテムのサイズ	この作業アイテムが割り当てられている場合に使用されるユーザーのキャパシティの量。デフォルト値は 1 です。
デフォルトのキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされたアイテムの数 (上書き保留中)。このフィールドのデフォルトは、作業アイテムのタイプによって異なります。
使用率	ユーザーの作業負荷/キャパシティに加算されるアクティブなアイテムの構成を決定する条件。ケースタスクの場合： **[State] [is not] [Closed]**。

c. [送信] をクリックします。
システムでは、サービスチャネルリストにケースタスクチャネルが追加されます。

AWA サービスチャネル作成の詳細については、「サービスチャネルの作成」を参照してください。

2. ケースタスク受信ボックスカードのレイアウトを構成します。

a. サービスチャネルリストで [ケースタスク] をクリックしてレコードを開きます。

b. 受信ボックスのレイアウト関連リストで、[デフォルトケースタスクレイアウト **(Default Case Task layout)]** をクリックします。

c. カードレイアウトに次のフィールドを追加します。

- フィールド **1**： 番号
- フィールド **2**： 件名
- フィールド **3**： 親番号

d. [更新] をクリックします。

カードレイアウトの構成の詳細については、「受信ボックスレイアウトの作成または変更」を参照してください。

3. ケースタスクサービスチャネルのキューを作成します。

a. キュー関連リストで、[新規] をクリックします。

b. キューフォームの以下のフィールドに入力します。

キュー関連リストフィールドの説明

フィールド	説明
名前	キューの名前です。例：ケースタスクアサイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
簡単な説明	キューの簡単な説明。例：中央オフィスのユーザーにケースタスクをアサインします。

c. [送信] をクリックします。

キューの構成の詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

4. ケースタスクアサインキューのアサインルールを作成します。

a. 移動先 高度なワークアサインメント > アサインルール をクリックし、「 新規」をクリックします。

b. アサインルールフォームのフィールドに入力します。

新規アサインルールフィールドの説明

フィールド	説明
名前	アサインルールの名前。
簡単な説明	アサインルールの簡単な説明。例：この構成に基づいてケースタスクをアサインします。
アサイン担当者	アサインのタイプ。[最大キャパシティ] を選択すると、作業を処理する対応可能性が最大のユーザーに作業アイテムがルーティングされます。
エージェントが拒否することを許可する	[却下の処理] フォームセクションで、このチェックボックスをオンにすると、ユーザーが受信ボックス内の作業アイテムを却下できるようになります。

c. [送信] をクリックします。

アサインルールの作成の詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」を参照してください。

5. ケースタスクアサインキューのグループを作成します。

a. 移動先 高度なワークアサインメント > 管理 > グループ をクリックし、「 新規」をクリックします。

b. グループフォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

c. グループをクリックして、グループフォームを表示します。

d. グループメンバー関連リストでユーザーをグループに追加します。
ケースタスクアサインキューのグループに追加するユーザーには、次のロールが必要です。

- ケースタスクエージェント (sn_customerservice.case_task_agent)
- AWA エージェント (awa_agent)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループの作成の詳細については、「Create or modify groups for Advanced Work Assignment queues (Advanced Work Assignment キューのグループの作成または変更)」を参照してください。

6. ケースタスクアサインキューにアサインルールを関連付けます。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー をクリックし、ケースタスクアサインキューをクリックします。
   b. キューフォームの [割り当ての適格性] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   c. [エージェントのアサインルール] フィールドで、ケースタスクのアサインルールを選択します。
   d. [アサイン先グループ] フィールドで、ケースタスクのアサインルールを選択します。
   e. [送信] をクリックします。
7. サービスチャネルを有効化します。
   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
   b. 利用可能なプレゼンス状態をクリックし、[選択済み] 列にケースタスクサービスチャネルを追加します。
   c. [更新] をクリックします。

Engagement Messengerのセットアップ

カスタマーサービス Web ポータルに追加する前に Engagement Messenger の設定に関連するステージを理解してください。

インスタンスに Engagement Messenger アプリケーションをインストールすると、それを構成する準備ができます。アカデミーのビデオをご覧になり、Engagement Messenger の全体的な機能を理解することもできます。

構成プロセスには、次のタスクが含まれています。

1. ServiceNow® Storeから Engagement Messengerアプリケーションのインストール。
2. Engagement Messenger モジュールを作成します。
   - 顧客への Engagement Messenger の表示方法のテーマとスタイルを構成する
   - 顧客が使用するときの Engagement Messenger の動作を構成する
   - 顧客に対して Engagement Messenger がどのように機能するかを構成する

   詳細については、「Engagement Messengerの構成」を参照してください。
3. 認証されたユーザーエクスペリエンスを有効にするために ID プロバイダーを作成します。「Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成」を参照してください。

   カスタマーサービスポータルでゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、このステップを無視してステップ 4 に進むことができます。
4. REST API のクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを作成します。「Engagement Messenger の CORS ルールの構成」を参照してください。
5. Engagement Messenger の HTTP 応答ヘッダーを追加します。「Engagement Messenger の HTTP 応答ヘッダーの作成」を参照してください。
6. 仮想エージェントチャット、マルチプロバイダー SSO を有効にし、ユーザーセッションのタイムアウト値を設定するために、システムプロパティを構成します。詳細については、「Engagement Messengerのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. (オプション) サードパーティの Web サイトで Engagement Messenger を読み込むカスタム URL を設定します。詳細については、「サードパーティアプリケーションの Cookie がブロックされている場合に Web サイトで Engagement Messenger を有効にする」を参照してください。
8. Engagement Messenger で指定された機能を起動するようにディープリンク機能を構成します。詳細については、「Engagement Messenger のディープリンク機能」を参照してください。
9. Engagement Messenger モジュールの有効化。
10. Web アプリケーションへのEngagement Messenger の埋め込み。
11. SDK を使用して Now Mobile 、ネイティブ iOS モバイルアプリにメッセンジャーを埋め込みます。詳細については、ナレッジベースの記事「 Now Mobile SDK を使用したネイティブ iOS アプリへの Engagement Messenger の埋め込み (Embed Engagement Messenger in a native iOS using a Now Mobile SDK)] [KB1587276] を参照してください Now Support 。
12. SDKを使用して Now Mobile ネイティブAndroidモバイルアプリにメッセンジャーを埋め込みます。詳細については、ナレッジベースの記事「 Now Mobile SDK を使用したネイティブ Android アプリへの Engagement Messenger の埋め込み (Embed Engagement Messenger in a native android app using Now Mobile SDK)] [KB1587611] を参照してください Now Support 。

カスタマーサービス管理 (CSM) 対応の Engagement Messenger

ServiceNow Engagement Messengerアプリケーションを使用することで、顧客はセルフサービスの機能により、ServiceNow環境外の第三者 Web アプリケーションから必要な情報またはサービスを検索します。

ServiceNow Store からアプリを要求

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート 」を参照してください。

Engagement Messenger のメリット

このEngagement Messengerアプリケーションでは、顧客が Web アプリケーションやサービスを使用する方法を一元的な場所から管理できます。またメッセンジャーの動作とスタイルを構成し、選択した Web サイトまたはモバイルサイトに構成を展開することもできます。

Engagement Messenger には次のメリットがあります。

- 顧客が第三者 Web サイトのデータ連携されたメッセンジャー内からサービスにアクセスできるようにします。
- コード構成なしで、またはわずかなコード構成で、カスタマーサポート機能をデータ連携します。
- 事前に組み込まれたこれらの機能を使用して、顧客のニーズに迅速に対応します。
  - ケースタイプを含むケースマネジメント
  - サービス カタログ要求
  - 仮想およびライブのエージェントチャット
  - Field Service Management
  - フィールドサービスの予約
  - ウォークアップ予約実行
  - ServiceNow AI 検索 で実行されるナレッジ記事検索

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger アプリケーションの詳細については、「Engagement Messenger の機能」を参照してください。

Engagement Messenger アプリケーションで開始するには、「Engagement Messengerのセットアップ」を参照してください。

Engagement Messenger の機能

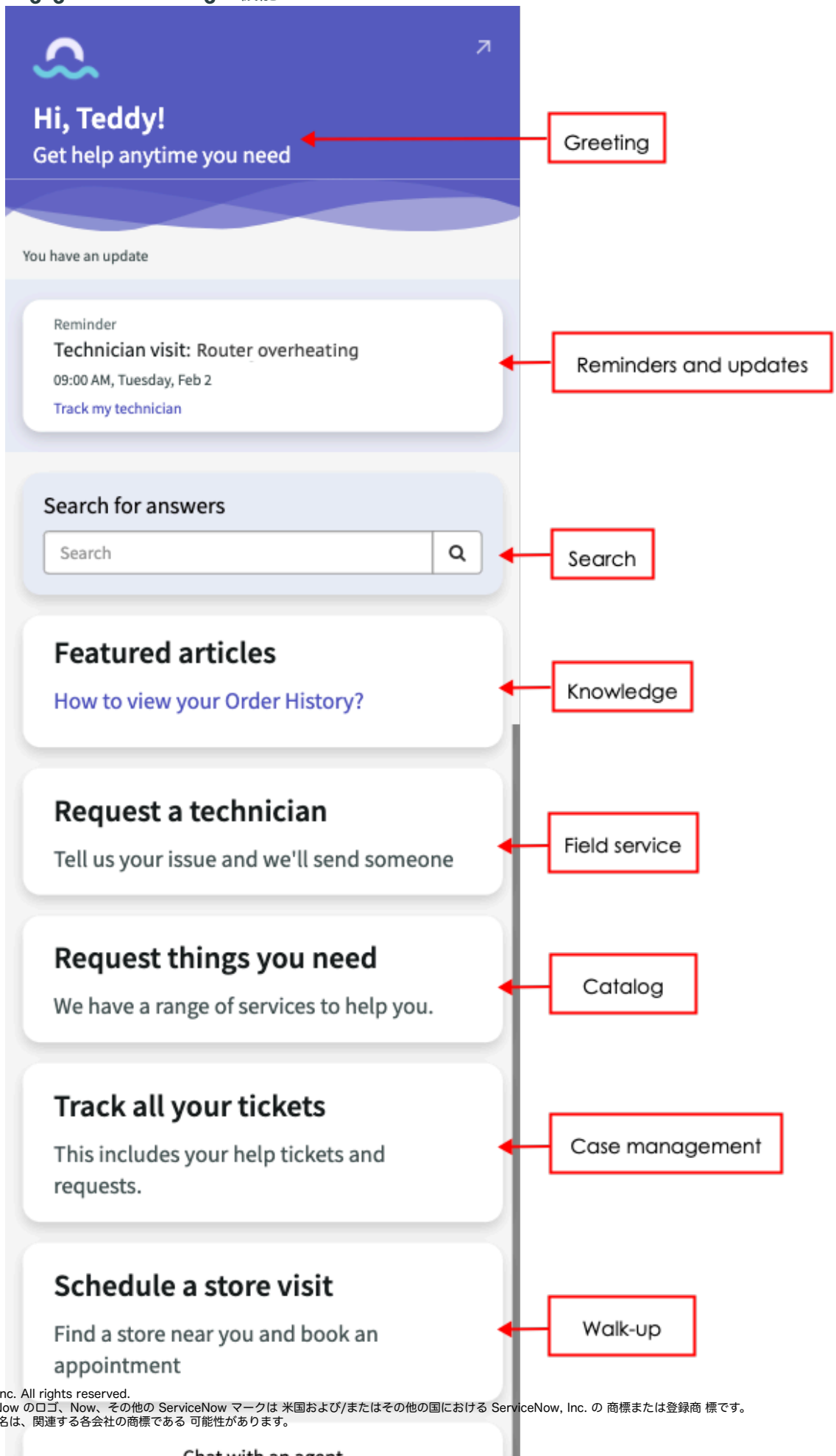
Engagement Messenger アプリケーションが顧客に何を提供できるかを理解します。

Engagement Messenger モジュールを作成して構成したら、顧客用にカスタマイズできます。たとえば、Messenger のホームページでこれらの機能の表示順序を変更できます。また、顧客のニーズに合わせてこれらの機能を有効または無効にできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger 機能



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

挨拶

Messenger のヘッダーに、挨拶メッセージを含むユーザー向けの挨拶を表示できます。Web サイトにサインインしているゲストユーザーとユーザーに挨拶する方法をカスタマイズできます。

ナレッジ

検索結果のためにナレッジベースを選択したり、Messenger のホームページで特集記事の表示を選択したりできます。顧客ベースに適した複数のナレッジベースを追加することもできます。

注:
Engagement Messenger モジュールにナレッジベースを追加するには、Engagement Messenger admin [sn_csm_ec.ec_admin] ユーザーに knowledge_admin ロールを手動で割り当てる必要があります。

検索

Engagement Messenger アプリケーションで使用される ServiceNow® AI 検索 機能は、メッセンジャー用に選択されたナレッジベースを使用します。

顧客が Messenger で検索ウィジェットを使用して情報を検索すると、メッセンジャーモジュールに関連付けられたナレッジベースの記事が検索結果として表示されます。

顧客は、必要な情報を得るために検索結果から記事を開くことができます。また、記事が役に立ったかどうか、Messenger から記事に直接フィードバックを送ることもできます。このフィードバックにより、どの記事が最も有益であったかを理解し、有益でなかった記事を改善することができます。

注:

- Service Portal - Restricted Pages (com.glide.service-portal.pages.restricted) プラグインが ServiceNow インスタンスで有効になっている場合、AI 検索 機能は Engagement Messenger で非認証ユーザーに対して動作しません。

  このプラグインがアクティブになっていない場合、AI 検索 機能は非認証ユーザーと認証済みユーザーの両方に対して動作します。

- 非認証ユーザーが Engagement Messenger から AI Search 機能を使用できるように、ServiceNow インスタンスで AI Search を構成し、先行入力検索ウィジェットと AI Search Assist ウィジェットを有効にする必要があります。

  [store-future: BEGIN review]Engagement Messenger の AI Search 構成の詳細については、「」を参照してください。[End]

  Engagement Messenger の先行入力検索ウィジェットと AI Search Assist ウィジェットの有効化の詳細については、「カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルで非認証ユーザーの AI Search を有効にする」を参照してください。

  AI 検索 構成の詳細については、「AI Search の構成」を参照してください。

ケースマネジメント

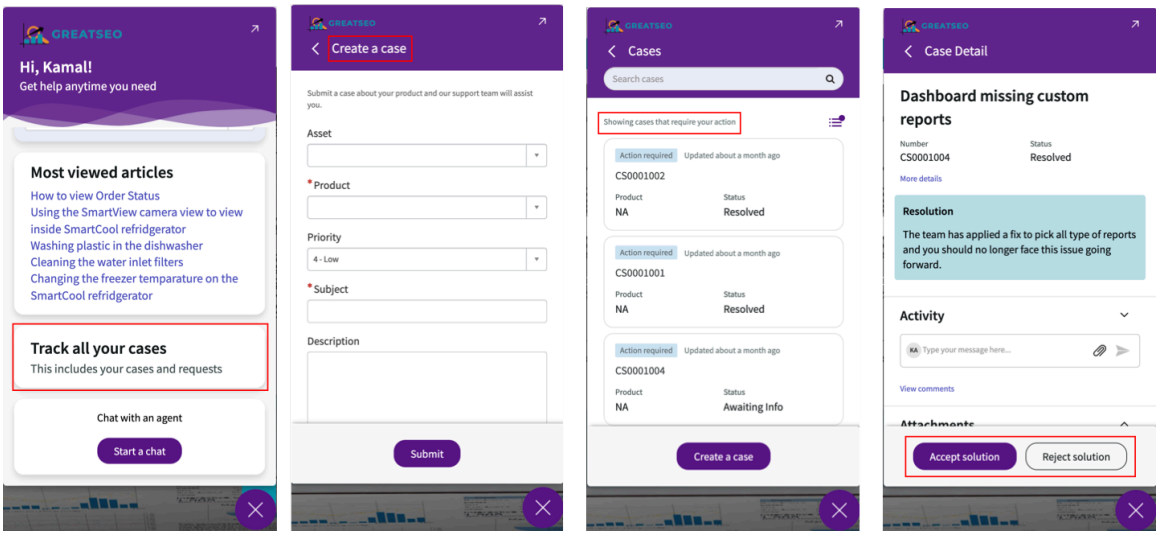
Messenger で顧客ケースを管理できます。この機能は、Web サイトの認証ユーザーに対してのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客は Messenger のケースウィジェットを使用することで、ケースを送信し、何らかのサポートを要求したり問題を報告したりできます。送信されたケースをカスタマーサービスエージェントにアサインし、解決まで追跡することができます。

ケースマネジメント



顧客がカスタマーポータルに戻ってログインするたびに、作成したケースの更新が通知されます。また、以前に送信したすべてのケースと要求の詳細を表示し、ステータスを追跡することもできます。

一部のケースでは、送信したユーザーの対応が必要な場合があります。また、ユーザーが求めているサポートについて詳細情報を提供するようにユーザーに依頼する必要や、サポートチームが提供したソリューションを確認する必要などがあります。顧客は、これらのアクションをすべて Messenger 内から直接実行できます。

カタログ

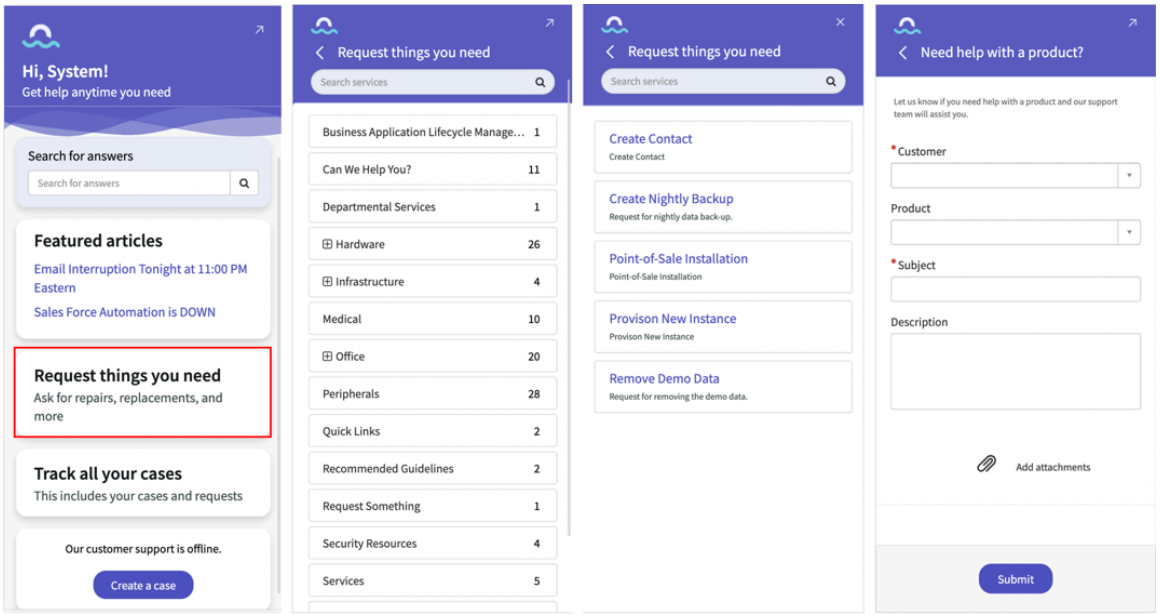
事前定義されたカタログを Engagement Messenger に関連付けることができます。顧客は、利用可能なカタログアイテムのリストを参照できます。カタログアイテムのこのリストから、サービスを要求するか、チケットを作成するかを選択できます。顧客からの要求は、ケースマネジメント機能を使用して解決まで追跡できます。

顧客がカスタマーポータルに戻ってログインするたびに、以前に顧客が送信した要求に関して更新が通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ機能



Field Service Management

フィールドサービス機能を使用すると、顧客は問題のサポートをする技術者の訪問を要求することができます。サポートが必要な製品またはサービスとその場所を選択すると、顧客は技術者訪問の要求を送信できるようになります。訪問する技術者をアサインする前にサポートチームが問題を理解できるように、顧客が要求を送信するときに、裏付けとなるファイルを添付することもできます。

すべての技術者の要求は、作業指示書として ServiceNow インスタンスに保存されるため、要求が完了するまで追跡できます。

作業指示書には、顧客が要求を出した場所が含まれます。顧客がライブロケーションを追跡し、技術者の到着予定時刻 (ETA) を知ることができるように、技術者に対して位置情報管理サービスを有効にする必要があります。詳細については、「フィールドサービス機能の構成」を参照してください。

注:

- Field Service Management - Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) が ServiceNow インスタンスでアクティブになっていることを確認します。
- フィールドサービス機能は、Engagement Messenger にログインしたユーザーのみが利用でき、ゲストユーザーは利用できません。

Walk-up 予約

Walk-up 機能を使用すると、顧客は、いずれかの店舗やサービスセンターなどを訪問する予約を登録できます。顧客は最寄りのサポートセンターを表示し、その 1 つを選択して訪問する予約をスケジュール設定できます。予約がスケジュール設定されると、顧客に確認メールが届きます。

Web サイトにログインした顧客は、Engagement Messenger ホームページのこのウィジェットから、スケジュール設定された予約のリストを直接表示できます。既存の予約は、変更とキャンセルができます。また、Walk-up 予約の次のステータスを通知するメールも届きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サポートセンターの担当者によるサポートを受ける準備ができている。
- Walk-up インタラクションがサポートセンターの担当者にアサインされている。
- Walk-up インタラクションがクローズされている。

ログインしていない顧客でも、確認メールを使用して予約の表示と変更ができます。

注:
顧客の Walk-up 機能を有効にするには、ServiceNow インスタンスで次のプラグインを有効化してください。

- 認証済みユーザーの場合は CSM 用 Walk-up プラグイン (com.snc.walkup_for_csm)
- 非認証ユーザーの Guest Walk-up Experience for Customer Service プラグイン (sn_guest_walkup_cs)

仮想およびライブのエージェントチャット

チャット機能を使用すると、サポートエージェントは、顧客とやり取りしてインシデントまたはケースレコードを作成して問題を解決したり、必要に応じてチャットを別のエージェントまたはキューに転送したりすることができます。チャット機能のサポートは、認証済みユーザーとゲスト (非認証) ユーザーの両方に対して有効です。

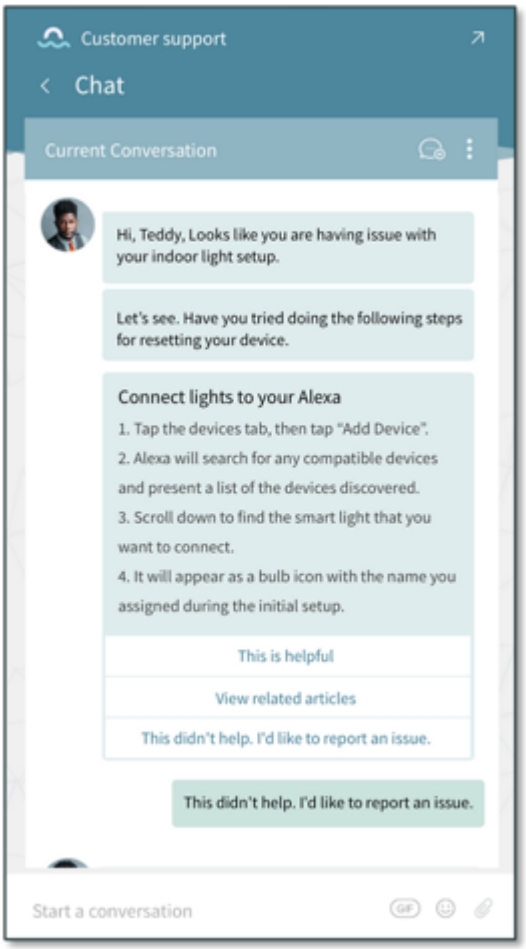
仮想およびライブのエージェントチャット

顧客は Messenger のチャットウィジェットを使用して、組織の仮想エージェントまたはライブカスタマーサポートエージェントと対話することができます。このようにして、顧客はクエリーまたは問題に対する迅速な応答を得ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライブエージェントチャット



Engagement Messenger にはコンテキストチャット機能もあります。ケースの詳細ページから、顧客はその特定のケースのコンテキストで開くチャットを直接開始できます。

注:
Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブにして、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティ値を **'self' <**お使いの **Web** サイト **URL>** に設定すると、チャットが利用可能になります。

非同期チャット

Engagement Messenger はさまざまな時間間隔でのコミュニケーションをサポートしているため、サポートエージェントとエンドユーザーは、同時にオンラインになっていなくても長時間の会話に参加できます。非同期の会話の詳細については、「非同期チャット」を参照してください。

Engagement Messenger で非同期チャットを構成するには、Web クライアントをメッセージングチャネルとして設定します。詳細については、「Configure asynchronous chat for the web channel (Web チャネルの非同期チャットの設定)」を参照してください。

メッセージのプレビュー

- プレビューを有効にすると、メッセージを開かずに、未読のチャットメッセージテキスト、テーブル、リンク、HTML コンテンツ、ケース、ナレッジカード、およ

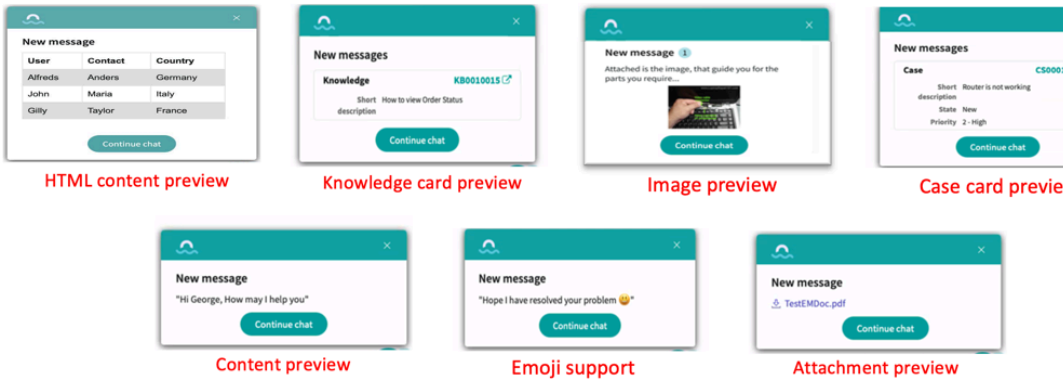
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

びサポートエージェントが共有している画像のプレビューを表示できます。完全な HTML コンテンツまたはビデオ、および複数の未読メッセージは、ユーザーがメッセージにアクセスした場合にのみ表示されます。

- 非同期チャットは、よりインタラクティブな会話のために、メッセージプレビューでエージェントによって送信された絵文字をサポートしています。エージェントチャットでの絵文字の使用方法の詳細については、「Using emojis in Agent Chat (エージェントチャットでの絵文字の使用)」を参照してください。

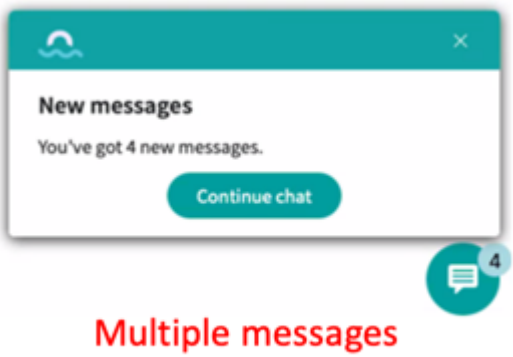
プレビュー



オフラインメッセージのサポート

オフラインチャットサポートを使用すると、ユーザーは、オフラインのときにサポートエージェントから送信されたメッセージを表示できます。チャットウィジェットの通知には、ユーザーが Web サイトに再度アクセスしたときの、未読メッセージの総数が表示されます。

オフラインメッセージのサポート



チャットメッセージ履歴

ユーザーは、コンテキストや進捗状況を失うことなく、必要に応じてチャットウィンドウを閉じて再度開くことができるため、メッセンジャーを誤って閉じてもチャットセッションがリセットされることはありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アイドル状態の会話を管理するために特定のタイムアウトを設定できます。デフォルトでは、要求者が 2 日以内にエージェントメッセージに応答しなかった場合、会話のステータスが [破棄してクローズ] に変わり、チャットセッションは終了します。管理者は、メッセージングチャネル [sys_cs_channel] テーブルの [会話のアイドルタイムアウト] フィールドに値を設定することで、Web チャネルの会話のアイドルタイムアウト期間を上書きできます。詳細については、以下を参照してください。 終了中 仮想エージェント および ライブエージェント 会話 .

構成可能カード

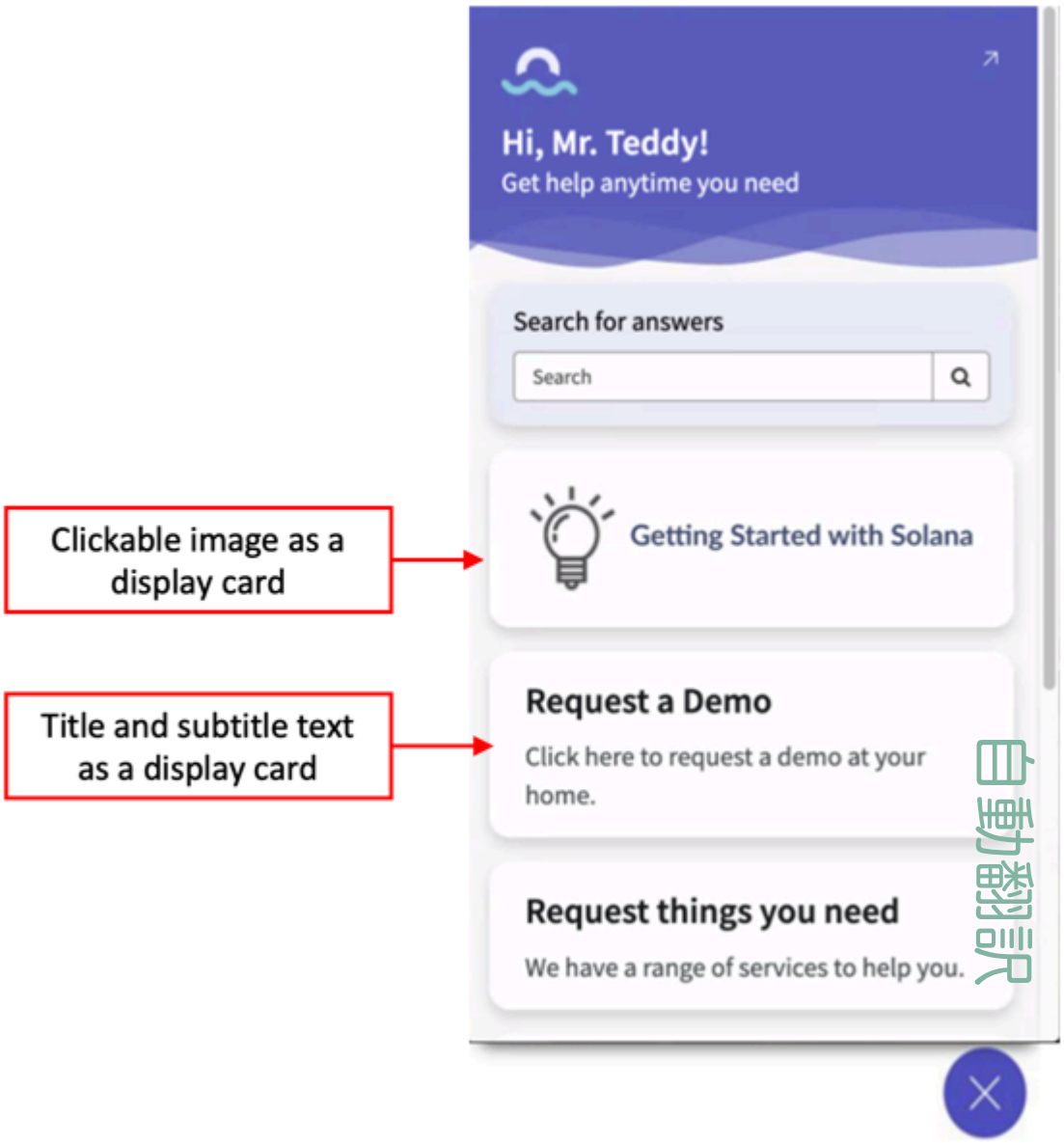
構成可能カードを使用して、Engagement Messenger にカスタム機能を追加できます。これにより、Engagement Messenger がすべての情報にアクセスするためのワンストップソリューションとして機能できます。構成可能カードを使用して、ポータルページ、特集リンク、およびメッセンジャーの任意のテーブルのデータを埋め込むことができます。

ポータルページの機能カード

Engagement Messenger で任意のポータルページまたはカタログアイテムを埋め込むことができます。ユーザーが機能カードをクリックすると、メッセンジャー内に埋め込みページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

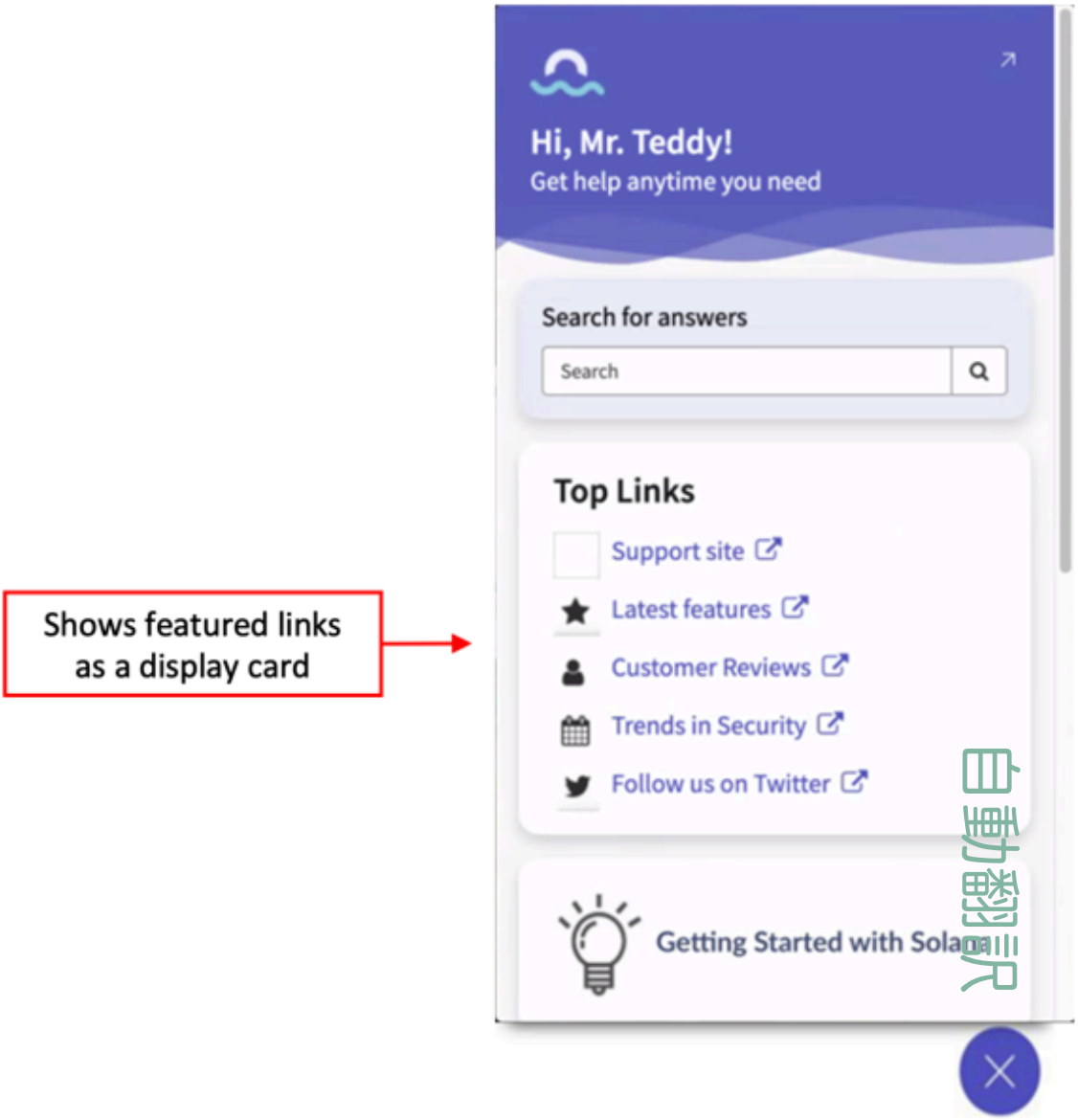


特集リンク

Engagement Messenger で Web サイトへのリンクのリストを追加できます。メッセンジャーのホームページの機能カードを使用してリンクにアクセスすると、新しいブラウザータブでリンクが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特集リンク

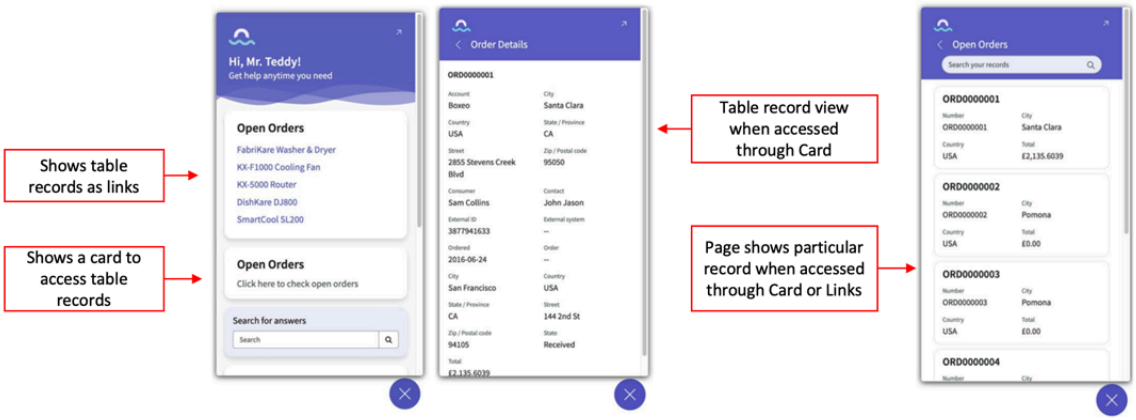


任意のテーブル機能カードのデータ

機能カードを使用すると、Engagement Messenger で任意のテーブルからデータを埋め込むことができます。追加されたレコードは、メッセンジャーのホームページにタイトルまたはリンク付きのカードとして表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

任意のテーブルのデータ



積極的な更新とリマインダー

Engagement Messenger には、次のシナリオによる顧客アップデートとリマインダーが用意されているため、顧客がメッセンジャーに直接アクセスしていなくても、顧客の状態を最新に保つことができます。

- 今後の Walk-up 予約のリマインダー (Walk-up 機能の構成により)
- 今後の技術者訪問のリマインダー
- ケースでのアップデート
- チャットでのアップデート

アップデートの数は、Engagement Messenger の動作の構成に応じて、カスタマーサポート Web ページのメッセンジャーウィジェットに表示されます。顧客が Web サイトから移動した場合は、アップデートの数もブラウザーのタブに表示されます。

第三者 Web サイトの Engagement Messenger の設定を開始する方法については、「Engagement Messengerのセットアップ」を参照してください。

関連情報

- AI Search の詳細
- カスタマーサービス管理 (CSM) のケースマネジメント
- 仮想エージェント
- Walk-Up Experience の使用
- Knowledge Management
- Field Service Management

Engagement Messengerアプリケーションのインストール

admin ロールを持っている場合は、ServiceNow Store から Engagement Messenger アプリケーションをインストールします。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Engagement Messenger アプリケーション (sn_csm_ec) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされる予定である場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Engagement Messenger アプリケーションをインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

タスクの結果
Engagement Messenger とともに次のアイテムがインストールされています。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

詳細については、「Engagement Messenger とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のタスク

- Engagement Messenger で 仮想エージェントチャットサポートを有効化する場合は 、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効化します。

  詳細については「仮想エージェントのアクティブ化」を参照してください。
- Engagement Messenger の使用を開始します。開始方法の詳細については、「Engagement Messengerのセットアップ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messengerの構成

Engagement Messenger モジュールを作成し、 その動作、外観、およびスタイル設定を構成します。メッセンジャーモジュールを作成することで、組織のブランディングに従って、顧客のニーズに合わせて外観と動作をカスタマイズできます。

始める前に

- Engagement Messengerアプリケーションのインストール。
- 以下のアイテムを収集または準備します。
  - ロゴとメッセンジャーランチャーアイコンの画像ファイル。画像は、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、または .svg ファイル形式である必要があります。
  - Messenger ユーザーインターフェイスのスタイル構成を行うための、ブランディング用の色名と 16 進コード。
- 必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
2. Engagement Messenger モジュールを作成するか、既存のモジュールを編集するかを選択します。
   - モジュールを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のモジュールを編集するには、Messenger モジュールの [モジュールの編集] 列で [編集] をクリックします。

   ガイド付き構成ビューが表示されます。
3. ガイド付き構成ビューで、モジュール、外観、動作、機能、実装間を移動します。
4. フォームのフィールドに入力します。

Engagement Messenger モジュールフォーム

フィールド	説明
モジュール	
モジュール名	Messenger モジュールの一意の名前。
簡単な説明	Messenger モジュールの簡単な説明。
外観	
ロゴ	Web サイトの Messenger のヘッダーに表示されるロゴ。 推奨サイズと寸法は次のとおりです。 ○ サイズ (バイト単位)：約 2 KB 相当 ○ 高さ (ピクセル)：30 ～ 55 ○ 幅 (ピクセル)：30 ～ 55

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ロゴが選択されていない場合、メッセンジャーのヘッダーにデフォルトのロゴとして [ホーム] アイコン ( ) が表示されます。
ランチャーアイコン	Web サイトの Messenger オプションに表示されるロゴ。Web サイトでこのアイコンをクリックすると、Messenger が起動します。 推奨サイズと寸法は次のとおりです。 ○ サイズ (バイト単位) : 約 1 KB 相当 ○ 高さ (ピクセル) : 24 ～ 60 ○ 幅 (ピクセル) : 24 ～ 60 ○ 背景が透明な円形のアイコンを使用 注: ランチャーアイコンのグリッドサイズ範囲は、24X24 から 60X60 です。定義された範囲からの偏差は、ランチャーアイコンのサイズに合わせて自動的にスケール調整されます。
起動アイコンの位置	Web サイト上のメッセンジャー起動アイコンの位置。
モジュールがフルハイトに拡張できるようにする (Allow module to expand to full-height)	Messenger モジュールをブラウザータブの最高の高さまで拡張するためのオプション。
水平マージン (ピクセル)	Messenger ランチャーアイコンを配置する位置のブラウザタブの右または左からの距離。 距離は、[起動アイコンの位置] フィールドの入力に基づいて、右または左から計算されます。 たとえば、起動アイコンの位置を [右] に、 [水平オフセット] を **50**として設定した場合、ブラウザタブの右から 50 ピクセルの距離に起動アイコンが配置されます。 このフィールドに入力できる最大値は 70 ピクセルです。
垂直マージン (ピクセル)	Messenger の起動アイコンを配置する位置のブラウザタブの下からの距離。 このフィールドに入力できる最大値は 70 ピクセルです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
プライマリ色	Messenger のヘッダーまたはボタンのスタイルを設定するためのプライマリ色。 たとえば、この色は、[送信]、[はい]、**[OK]** などのユーザーアクションボタンに使用されます。
プライマリフォント色	プライマリ色を使用する UI 要素で使用されるテキスト色。
セカンダリ色	Messenger をスタイル設定するためのセカンダリ色。 たとえば、この色は、[キャンセル]、[いいえ] などのユーザーアクションボタンに使用されます。
セカンダリフォント色	セカンダリ色を使用する UI 要素で使用されるテキスト色。
第 3 の色	Messenger をスタイル設定するための第 3 の色。 たとえば、この色は、アクションが必要などのタグで顧客のケースをマークするために使用されます。
第 3 のフォント色	第 3 の色を使用する UI 要素で使用されるテキスト色。
テーマ	Messenger の他のスタイル設定オプションのテーマ。 このフィールドは、自動的に **CWF Engagement Messenger** テーマに設定されます。 別のテーマを選択する場合は、ここで選択するテーマが特定の条件に一致していることを確認してください。詳細については、「Engagement Messenger モジュールテーマの要件」を参照してください。
注: [プライマリ色]、[セカンダリ色]、または [第 **3** の色] のフィールドの値がピンクなどの色の名前に設定されている場合、Engagement Messenger UI ではこれらの色が正しく表示できません。ワークアラウンドとして、これらの色の 16 進値を入力することができます。たとえば、 ピンクの場合は #FFC0CB を使用します。	
動作	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
通知	
ランチャーアイコンの通知を有効にする	新しいメッセージを受信したときにアプリ内のポップアップ通知アラートメッセージを有効にするオプション。
サウンドを有効にする	通知アラート音を取得するオプション。
ブラウザータブの通知を有効にする	関連する Web ページが開かれていない場合に、ブラウザータブで通知アラートを取得するオプション。
ユーザーの行動追跡を有効にする (Enable user behavior tracking)	Engagement Messenger のユーザーからのユーザーエクスペリエンス分析の収集を有効にするためのオプション 。 このオプションは、ServiceNow インスタンスで Service Portal Analytics プラグイン (com.glide.service-portal.analytics) を有効にした場合にのみ利用できます。 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の使用の詳細については、「User Experience Analytics を使用する」を参照してください。 **注:** ユーザーの行動追跡が有効になった後に Engagement Messenger モジュール名を更新した場合、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードには、更新された名前ではなく、元のモジュール名が示されます。
管理者は、Engagement Messenger の積極的推奨機能を構成できます。詳細については、「Engagement Messenger の積極的推奨の構成」を参照してください。	
機能	
「Engagement Messenger の機能構成のカスタマイズ」を参照してください。	
実装	
Web サイト URL	Messenger を展開する Web サイトの URL のカンマ区切りのリスト。 例：https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com
認証タイプ	この埋め込み Messenger の認証タイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ なし ○ セキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) ベース ○ Open ID Connect (OIDC) ベース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Web サイトで Messenger のゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、このフィールドを [なし] に設定します。 このフィールドで選択した認証タイプの ID プロバイダー (IdP) を作成していることを確認してください。詳細については、「Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成」を参照してください。
詳細なブランディング	
ハイパーリンクのテキストの色	メッセンジャーのハイパーリンクに使用されるテキストの色。
Navigate-back アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーは前のページに移動できます。アイコンのサイズは 24X24 です。
終了アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーはメッセンジャーを閉じることができます。アイコンのサイズは 16X16 です。
リスト検索アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、リスト全体を検索できます。アイコンのサイズは 16X16 です。
展開アイコン	このアイコンがヘッダーに表示され、ユーザーはメッセンジャーを展開して情報にアクセスできます。アイコンのサイズは 16X16 です。
折りたたみアイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーは展開されたメッセンジャーを折りたたむことができます。アイコンのサイズは 16X16 です。
チャット開始アイコン	このアイコンがメッセンジャーヘッダーに表示され、ユーザーはチケットや技術者の訪問についてエージェントとのチャットを開始できます。アイコンのサイズは 16X16 です。
フィルターメニューアイコン	このアイコンがリストページの上部に表示され、ユーザーはフィルターを適用して目的の結果を得ることができます。アイコンのサイズは 24X24 です。
適用済みフィルターアイコン	このアイコンがリストページの上部に表示され、メッセンジャーに適用済みフィルターアイコンを表示します。アイコンのサイズは 24X24 です。

注:
詳細なブランディング構成は、フォームビューでのみ使用できます。

5. [保存] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. [手順をメールで送信] を選択して、次のタスクを完了するようセキュリティ管理者に通知します。
   a. Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成。
   b. Engagement Messenger の CORS ルールの構成。
   c. Engagement Messenger の HTTP 応答ヘッダーの作成。

タスクの結果
新しいメッセンジャー構成が作成され、Engagement Messenger アプリケーションの [モジュール] モジュールにリストされます。

次のタスク

1. Engagement Messengerのプロパティ.
2. の機能を構成する Engagement Messenger.
3. メールコードを使用してメッセンジャーモジュールコードを開発者と共有し、Web サイトに Engagement Messenger を埋め込みます。
4. Engagement Messenger でオプションの構成として使用できる高度な書式変更は次のとおりです。
   - Engagement Messenger モジュールテーマの要件。サービスポータルのテーマを再利用して、Engagement Messenger の外観をカスタマイズします。
   - Engagement Messenger の検索結果テキストのデフォルトのフォントサイズ。

Engagement Messenger モジュールテーマの要件

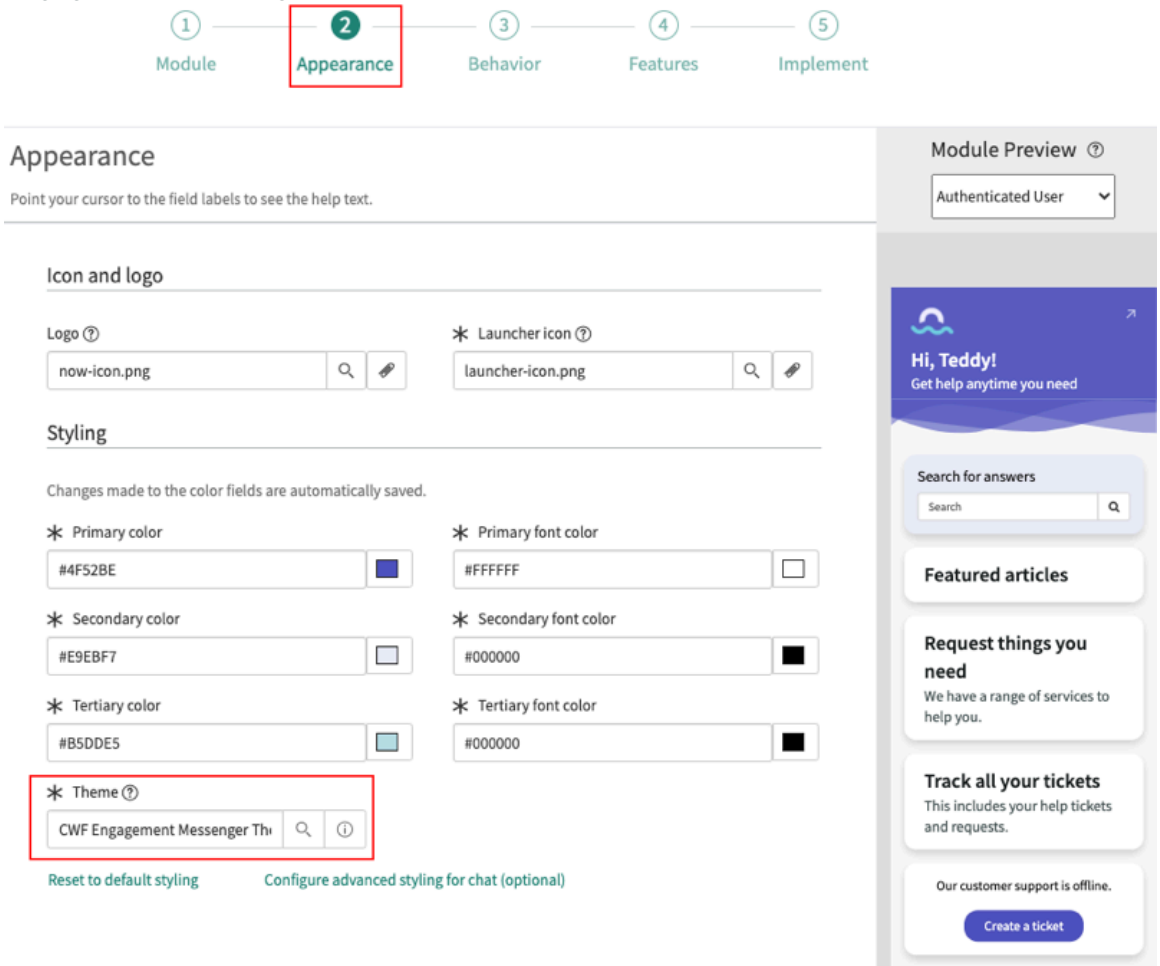
Engagement Messenger モジュールに適用できるテーマを設定できます。テーマを使用すると、Web サイトに Engagement Messenger の追加のスタイリングを定義できます。

ガイド付き構成の [外観] セクションで Engagement Messenger のテーマを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger のテーマ



Messenger モジュールに使用するテーマは、次の基準を満たしている必要があります。

- ヘッダーは **CWF EC** ヘッダーとして設定する必要があります。
- JS インクルード */scripts/sn_csm_ec.js* を含める必要があります
- CSS インクルード *cwf_ec_theme_inline_css* および *sp-theme-la-jolla.css* を含める必要があります

Engagement Messenger の検索結果テキストのデフォルトのフォントサイズ

通常の検索結果と Genius 検索結果のフォントサイズを定義して、さまざまなデバイス上での Engagement Messenger のテキストの外観を変更します。

注:
デフォルト構成を変更するには、ec_admin ロールが必要です。

Engagement Messenger の検索タイプとデフォルト構成

検索タイプ	デフォルト構成
ナレッジベースとカタログの通常の検索	デフォルトの通常の検索結果のフォントサイズ設定は次のとおりです。 • タイトルは大 • サマリーは中

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

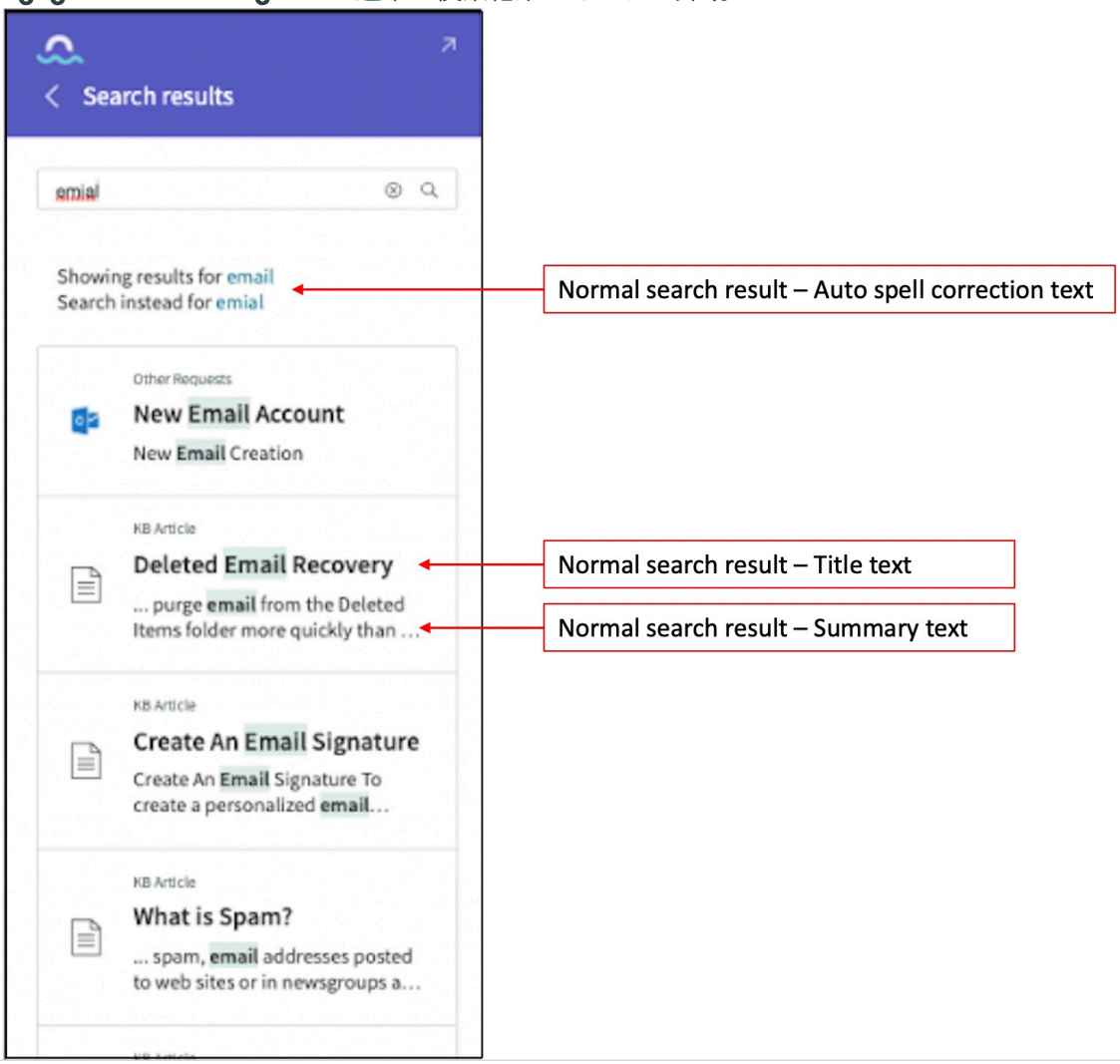
Engagement Messenger の検索タイプとデフォルト構成 (続く)

検索タイプ	デフォルト構成
	注: • ナレッジベースのこの設定は *em_kb_search_template* テンプレートスクリプトにあります。 • カタログのこの設定は *em_catalog_search_template* テンプレートスクリプトにあります。 デフォルトの自動スペル修正テキストのフォントサイズは中です。 注: デフォルトの構成は、ファセット検索ウィジェットで設定します。
ナレッジベースとカタログの Genius 検索	デフォルトの Genius 検索結果のフォントサイズ設定は次のとおりです。 • 識別子は小 • 見出しは大 • サマリーは中 注: • ナレッジベースのこの設定は *em_qa_genius_results_template* テンプレートスクリプトにあります。 • カタログのこの設定は *em_catalog_genius_results_template* テンプレートスクリプトにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

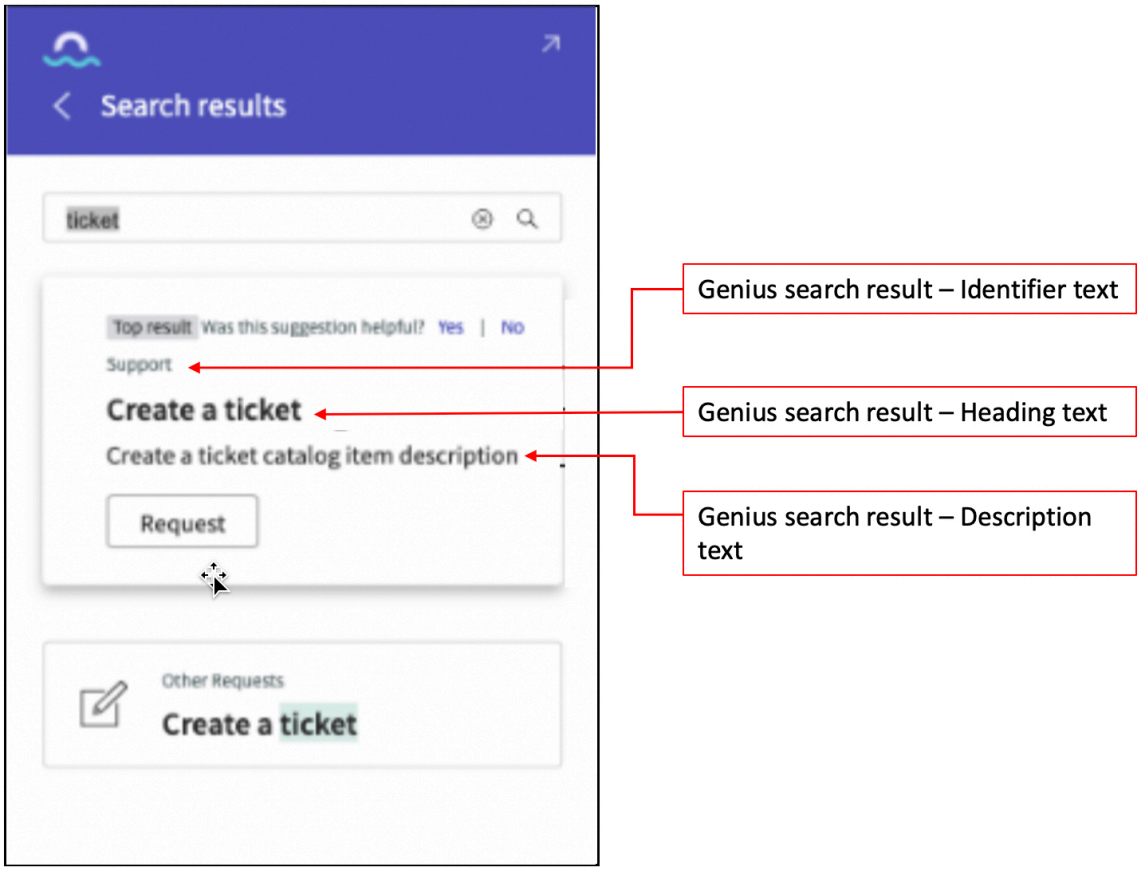
Engagement Messenger での通常の検索結果テキストの外観



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger での **Genius** 検索結果テキストの外観



チャット機能のデフォルトのチャットモードの変更

チャット機能のデフォルトのチャットモードとして、チャットウィンドウで非同期チャットを設定するか、メッセージングで同期モードを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
2. [Engagement Messenger モジュール] ページの [モジュールの編集] 列で [編集] を選択します。
3. [Engagement Messenger モジュールを構成] ページで [機能] を選択します。
4. [機能の設定] ペインで [チャット] をオンにして、チャット機能を有効にします。
5. チャットフォームの [グローバルチャット設定 **(Global chat settings)**] セクションで、[チャットのデフォルトモードを変更] を選択します。
   [メッセージングチャネル] ページが新しいタブで開きます。
6. [タイプ] フィールドで、デフォルトのチャットモードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同期チャットを有効にして、チャットウィンドウからリアルタイムで会話に参加するには、[チャット] を選択します。
- 非同期チャットを有効にして、同時にオンラインにならずにメッセージングを使用して長期にわたる会話に参加するには、[メッセージング] を選択します。

  詳細については、「Configure asynchronous chat for the web channel」を参照してください。

7. [更新] を選択します。

未読チャットメッセージのメール通知の構成

チャットの会話で指定された期間にわたってユーザーがアクティブではない場合に、すべての未読メッセージを含むサマリーメールを送信します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

このタスクについて
認証されたユーザーまたはライブエージェントによって検証されたユーザーにサマリーメールを送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.

2. [Engagement Messenger モジュール] ページの [モジュールの編集] 列で [編集] を選択します。

3. [Engagement Messenger モジュールを構成] ページで [機能] を選択します。

4. [機能の設定] ペインで [チャット] をオンにして、チャット機能を有効にします。

5. チャットフォームの [グローバルチャット設定 **(Globa chat settings)]** で、[詳細チャットオプションの設定] を選択します。
[欠落したアクティビティメール] ページが新しいタブで開きます。

6. [欠落したアクティビティメール] オプションをオンにして、チャットメール通知の送信を有効にします。

7. [オフラインしきい値] ドロップダウンリストで、メール通知を送信する条件となるユーザーが非アクティブな期間を設定します。

- 15 分 (デフォルト)
- 2 時間
- 8 時間
- カスタム

8. [保存] を選択します。

タスクの結果
指定された時間間隔で、見逃したチャットメッセージのメール通知が自動的に送信されます。

サードパーティアプリケーションの **Cookie** がブロックされている場合に **Web** サイトで **Engagement Messenger** を有効にする

ServiceNow インスタンスのカスタム URL を構成して、クロスオリジン iFrame とサードパーティの Cookie がブロックされている場合に、Web ブラウザーが Engagement Messenger をブロックしないようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Custom URL (com.snc.customurl) プラグイン (com.snc.customurl) を有効にする必要があります。詳細については、「カスタム URL のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
Safari や Chrome などのブラウザーの最新バージョンでは、ブラウザーセキュリティ機能が強化されています。デフォルトでは、ブラウザーセキュリティ機能はサードパーティ Cookie をブロックします。これにより、Web サイトでのサードパーティアプリケーションのロードを防止できます。カスタム URL を使用しないと、Messenger が親 Web サイトに組み込まれている場合に、ブラウザーは Messenger をサードパーティアプリケーションとして扱います。Messenger がブラウザーによってブロックされないようにするには、ServiceNow インスタンスのカスタム URL を設定して、Messenger ドメインを Web サイトのドメインと一致させる必要があります。カスタム URL を使用すると、ブラウザーは Messenger をサードパーティアプリケーションではなくファーストパーティアプリケーションとして扱います。Web ブラウザーのセキュリティ制限によって Messanger がブロックされる理由は次のとおりです。

- iFrame で使用される URL のドメインが Web サイト自体のドメインと一致しない場合、Web ブラウザーはクロスオリジン iFrame をブロックします。

  注:
  Engagement Messenger は iFrame を使用して、サードパーティの Web サイトで Messenger のインターフェイスをロードします。

- Web ブラウザーは Messenger の Cookie をサードパーティの Cookie として扱い、それらをブロックします。

  注:
  Engagement Messenger は Cookie を使用して、認証、推奨事項、プロアクティブヘルプなどの機能を有効にします。

注:
カスタム URL は、主にドメイン URL と一致する ServiceNow インスタンス、ポータル、および EM モジュールのブランド化された URL を取得するように構成されます。

Engagement Messenger が埋め込まれている Web サイトドメインの DNS レコードに CNAME レコードを追加し、それを ServiceNow インスタンス URL として設定する必要があります。たとえば、acme.com のネームサーバーで、次のようにエントリを作成します。

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

ここで、acme.service-now.com は ServiceNow インスタンスであり、acme.com は Engagement Messenger が統合されている Web サイトです。

手順

1. 移動先 すべて > カスタム **URL** > カスタム **URL**.
2. [新規] を選択します。
3. [Custom URL] フォームの [ドメイン名] フィールドに、ServiceNow インスタンス URL として設定した CNAME レコード (カスタム URL) を入力します。
4. [作成] を選択します。

   注:
   新しいカスタム URL のアクティブ化には約 6 時間かかります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. カスタム URL をアクティブにした後、[Custom URL] フォームで [インスタンス **URL** を設定 **(Set instance URL)]** チェックボックスをオンにして、カスタム URL をインスタンス URL として有効にします。
6. テキストエディターで、Engagement Messenger を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
7. コードで、既存の Web サイト URL をカスタム URL に置き換えます。
8. ファイルを保存します。

タスクの結果

Engagement Messenger が、サードパーティ Web サイトにロードされます。

Example:

次のコードには、カスタム URL として support.acme.com を含むサンプル URL が含まれています。

コード内のカスタム **URL**

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
      moduleID: "https://support.acme.com/#<module_id>,
      loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

関連情報

- カスタム URL をインスタンス URL として設定
- インスタンスへのカスタム URL の関連付け
- カスタム URL のエラーと修正

Engagement Messenger 起動 URL の最新バージョンへの更新

Web サイトに Engagement Messenger を埋め込むか、Engagement Messenger で機能を自動的に起動するために使用されるコードの Engagement Messenger のバージョンを更新します。

始める前に

必要なロール：Web サイトの管理者

手順

1. Engagement Messenger を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
2. 既存のバージョン番号を `v=3.1` に変更します。

例：

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. ファイルを保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Engagement Messengerのプロパティ

Engagement Messenger モジュールのシステムプロパティを設定して、仮想エージェントチャット、マルチプロバイダー SSO を有効にし、ユーザーセッションのタイムアウト値を構成できます。

Engagement Messengerでインストールされるプロパティ

Engagement Messenger モジュールを構成した後、メッセンジャーモジュールの構成に基づいて次のシステムプロパティを設定します。

ヒント:
ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、すべてのシステムプロパティのリストを表示し、更新するプロパティを検索します。

Engagement Messenger モジュールのプロパティと説明

プロパティ	説明
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Glide Virtual Agent プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にした後、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティを使用して、Engagement Messenger をホストする Web サイトのフレーム祖先ポリシーの構成を有効にする必要があります。 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティの値 'self' <Web サイトの URL> を設定します例：'self' https://www.example.com • タイプ：文字列 • 値：self • 場所：システムプロパティ
glide.authenticate.multisso.enabled	複数のプロバイダー SSO を有効にするには、*glide.authenticate.multisso.enabled* システムプロパティを true に設定します。 • タイプ：true | false • 値：self • 場所：システムプロパティ **注:** カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
ユーザーセッションのタイムアウト*glide.ui.session_timeout*	*glide.ui.session_timeout* システムプロパティのユーザーセッションタイムアウト値を Web サイトのタイムアウト以上の値に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger モジュールのプロパティと説明 (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • 値：30 • 場所：システムプロパティ 注: カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
sn_customerservice.emails.customportal	サードパーティのカスタマーサポートポータルの URL を設定します。顧客が送信した正確な要求レコードにリダイレクトする URL を、顧客が受け取る通知メールに記載するためです。 このような通知メールは、ケースの送信、サービスの要求、フィールド技術者の要求、Walk-up 予約などの場合に送信されます。 • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ たとえば、カスタマーサポートポータルが https://www.example.com/support の場合、プロパティ値を https://www.example.com/support に設定します。
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Engagement Messengerでプロアクティブヘルプをトリガーするための非アクティブ期間 (秒) を設定します。 • タイプ：整数 • 値：2 • 場所：システムプロパティ
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	このプロパティには、サービスポータルレコード sys_ids のカンマ区切りリストが含まれています。このプロパティで指定されたポータルレコードの記事リンクは、sys_kb_id ではなく sysparm_number URL パラメーターを使って表示されます • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger の機能構成のカスタマイズ

顧客のニーズに合わせてデフォルト設定を変更できるように、Engagement Messenger の機能構成をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

このタスクを完了して Engagement Messengerの構成 を実行します。

このタスクについて

Engagement Messenger の機能が顧客にどのように表示されるか、表示の配置、および動作を構成します。

ガイド付き構成の [機能] セクションを使用して、Messenger の構成をカスタマイズします。サードパーティ Web サイトで Engagement Messenger がどのように表示されるかをライブプレビューで確認します。アカデミーのビデオ をご覧になり、Engagement Messenger の全体的な機能を理解することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
2. 構成するメッセンジャーモジュールの [モジュールの編集] 列で、[編集] をクリックします。
   ガイド付き構成ビューが表示されます。
3. ガイド付き構成の [機能] セクションで、機能カードのトグル ( ) を使用して機能を有効または無効にします。
4. 次のいずれかの機能を開き、値を変更します。
   - 挨拶：「挨拶機能の構成」を参照してください。
   - ナレッジ：「ナレッジ機能の構成」を参照してください。
   - 検索：「検索機能の構成」を参照してください。
   - ケース：「ケースマネジメント機能の構成」 を参照してください。
   - カタログ：「カタログ機能の構成」を参照してください。
   - フィールドサービス：「フィールドサービス機能の構成」を参照してください。
   - ウォークアップ：「Walk-up 機能の構成」を参照してください。
   - エージェントとチャット：「[チャット機能の構成] フォームのフィールド」を参照してください。

     注:
     Washington DC リリース以降、送信されたナレッジ記事、カタログアイテム、およびケースのリンクを Engagement Messenger 内で開くことができます。メッセンジャーでリンクを開く方法を設定できます。詳細については、「スマートリンク設定を作成する 」を参照してください。

   - 構成可能カード：「構成可能なカード機能の構成」を参照してください。
   - コールバック：「[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォーム」を参照してください。
5. オプション: 構成可能カードを使用して [機能] セクションに機能を追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

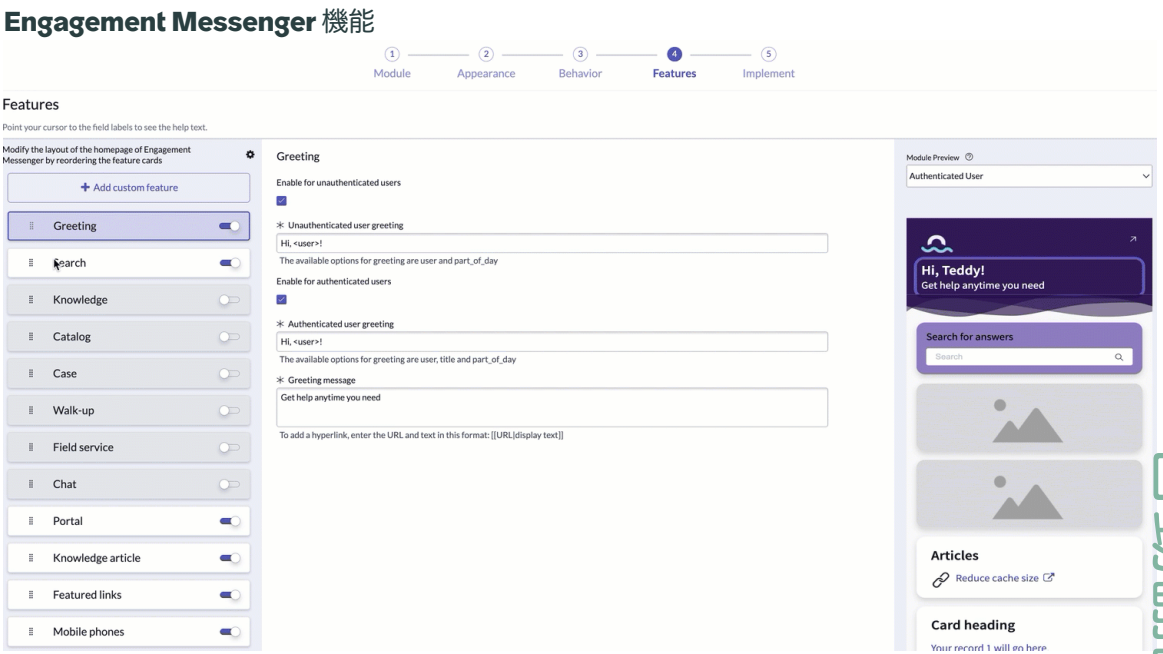
a. [カスタム機能を追加] をクリックします。

b. 機能名を入力し、機能タイプを選択します。

c. [追加] をクリックします。
詳細については、「構成可能なカード機能の構成」を参照してください。

6. [更新] をクリックします。

7. オプション: 機能カードを並べ替えることで、機能の表示順序を変更します。
モジュールのライブプレビューで、Engagement Messenger の変更したホームページのレイアウトを確認できます。



次のタスク
Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成。

Engagement Messenger での非認証ユーザーの AI Search の有効化

Engagement Messenger で AI Search エクスペリエンスを有効にして、非認証ユーザーが最も関連性の高い検索結果セットを表示できるようにします。

始める前に
非認証ユーザーの AI Search を有効にする前に、Engagement Messenger の AI Search を構成する必要があります。詳細については、「検索機能の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
管理者は、Engagement Messenger で EC AI ホームページ検索ウィジェット、先行入力検索ウィジェット、および AI Search Assist ウィジェットを有効にして、非認証ユーザーの AI Search 機能を有効にする必要があります。

手順

1. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.

2. **[EC AI** ホームページ検索] ウィジェットを検索して開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [公開] チェック ボックスをオンにします。
4. [更新] を選択します。

次のタスク
先行入力検索ウィジェットと AI Search Assist ウィジェットを有効にします。詳細については、「カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルで非認証ユーザーの AI Search を有効にする 」を参照してください。

Engagement Messenger のデフォルトの動作の構成

Engagement Messenger のデフォルトの動作を構成して、[通知]、 [推奨事項]、および [プロアクティブ] のデフォルト設定を行います。

始める前に
Engagement Messengerの構成。

Engagement Messenger の埋め込みコードを使用した、Web ページでの積極的推奨の統合。

必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
2. Web サイトにインストールする Engagement Messenger モジュールを選択します。
3. [モジュールの編集] 列で、[編集] を選択します。
4. [Engagement Messenger モジュールを構成] で、[動作] タブを選択します。
5. [動作] タブで、[推奨事項] および [プロアクティブ] の設定を構成して Engagement Messenger の機能を定義します。
   詳細については、「Engagement Messenger の積極的推奨の構成」を参照してください。

   注:
   通知の動作をカスタマイズする方法については、「Engagement Messengerの構成」を参照してください。

6. [保存] を選択します。

Engagement Messenger の積極的推奨の構成

積極的推奨機能を使用すると、コンテキストベースの提案をリアルタイムで表示し、Engagement Messenger での推奨事項のエクスペリエンスを構成できます。

注:
積極的推奨を Web ページに統合するには、Engagement Messenger の埋め込みコードで推奨事項を有効にする必要があります。

推奨事項設定の構成フォーム

フィールド	説明
推奨事項を有効にする	推奨事項を表示または非表示にするオプション。
タイトルテキスト	メッセンジャーの推奨事項画面のタイトル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

推奨事項設定の構成フォーム (続く)

フィールド	説明
サブタイトルテキスト	推奨事項画面の上部に表示される推奨事項に関する役立つテキスト。
検索バーを表示する	提供された推奨事項に加えて、コンテンツを検索できる検索バーを [推奨事項] ページに表示するオプション。
推奨事項の最大数	推奨事項画面に表示する推奨事項の最大数。
追加の推奨事項のリンクテキスト	ユーザーが追加の推奨事項を表示できるようにするリンクのテキスト。
Engagement Messenger のリンクテキスト	Engagement Messenger ホームページに移動できるようにする、メッセンジャーのフッターに表示されるテキスト。[[display text]] 形式を使用して、クリック可能なリンクをメッセンジャーに追加します。
• AI 検索 が推奨事項を返さない場合は、Engagement Messenger ホームページが表示されます。 • ユーザーが推奨事項を利用できるようにするには、有効に AI 検索 する必要があります。	

積極的な設定の構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	非アクティブ状態が 30 秒続いた後にメッセンジャーで提案を積極的に表示する表示タイプ。積極的な動作を無効にするには、[なし] を選択します。
アニメーションのタイプを選択してください。	ユーザーが非アクティブのときにアクティブになるランチャーアイコンのアニメーションのタイプ。 • リップル（波のような） • バウンス
アイコンの上にツールヒントを表示	ランチャーアイコンの上にツールヒントメッセージを表示するオプション。
ツールヒントのテキスト	ツールヒントに表示されるメッセージ。
検索を提供	
タイトルテキスト	プロアクティブヘルプタイプとして [検索を提供] が選択されている場合に表示されるウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	ウィジェット本体に表示され、タイトルテキストの下に表示されるウィジェットの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

積極的な設定の構成フォーム (続く)

フィールド	説明
プレースホルダーテキスト	検索ボックスに表示されるプレースホルダーテキスト。
チャットを提供	
タイトルテキスト	メッセンジャーのウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	メッセンジャーのウィジェットの説明。
チャットボタンラベル	ユーザーが会話を開始するために表示されるボタンのラベル。
構成した推奨事項を提示	
[構成した推奨事項を提示] オプションを選択して、[推奨事項] セクションの構成に従ってナレッジ記事とカタログアイテムの推奨事項を積極的に表示します。	
注: AI 検索 [オファー検索] と [オプションを構成した推奨事項を提供] を有効にする必要があります。	

Engagement Messenger の埋め込みコードを使用した、Web ページでの積極的推奨の統合

Engagement Messenger の埋め込みコードを変更して推奨事項を有効にし、AI 検索 に基づく推奨事項の検索クエリを渡します。

始める前に

- Web アプリケーションへのEngagement Messenger の埋め込み。
- Engagement Messenger モジュールの有効化。
- 必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
2. Web サイトにインストールする Engagement Messenger モジュールを選択します。
3. [モジュールの編集] 列で、[編集] をクリックします。
4. [Engagement Messenger モジュールを構成] で [実装] タブを選択します。
5. テキストエディターで、Engagement Messenger を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
6. [実装] タブで、[埋め込みコード] セクションからコードをコピーします。
7. 本文終了タグの前にコピーしたコードをテキストファイルに貼り付けます。
8. 埋め込みコードにパラメーター enableRecommendations: true を追加して、Messenger の特定のページの推奨事項を有効にします。

   Engagement Messenger を統合する Web サイトでは、ユーザーがメッセンジャーで検索用語を入力すると、デフォルトで Web サイトの URL スラグ (URL の最後の部分) が検索クエリと見なされます。メッセンジャー検索バーに入力された検索クエリの URL スラグ条件は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- URL の末尾に単一のフォワードスラッシュがある場合、検索用語は選択されません。たとえば、https://example.service-now.com/ です。
- URL の末尾で用語がフォワードスラッシュで囲まれている場合、囲まれたテキストは検索用語と見なされます。たとえば、URL「https://example.service-now.com/product-xyz/」では、「product xyz」が検索用語と見なされます。
- 単一のフォワードスラッシュの後にテキストが続く場合、そのテキストは検索用語と見なされます。たとえば、URL「https://example.service-now.com/search_string」では、「search string」が検索用語と見なされます。

URL スラグは、次のように検索クエリを推定するために使用されます。

- すべての特殊文字はスペースに置き換えられます。たとえば、URL「https://example.service-now.com/product-xyz」では、検索用語は「product xyz」です。
- ファイル拡張子は無視されます。たとえば、URL「https://example.service-now/product.html」では、検索用語は「product」です。

9. モジュールレベルで推奨事項を有効にします。
   a. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
   b. Engagement Messenger モジュールを選択します。
   c. [編集] をクリックします。
   d. [Engagement Messenger モジュールを構成] で、[動作] タブを選択します。
   e. [推奨事項を有効にする] 切り替えスイッチを有効にします。
10. オプション: パラメーター getAISRecommendationsContext の値として関数コールバックを渡すことで、AI 検索 に検索クエリパラメーターを渡すためのカスタムロジックを追加します。
    次の例は、検索コンテキストクエリを渡すためのカスタムロジックを使用して積極的推奨を生成するように変更されたコードを示しています。

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true,
           getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
           //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. HTML ファイルを保存して公開します。

タスクの結果

Engagement Messenger は、サードパーティの Web サイトによって提供されるコンテキストに基づいて推奨事項を表示します。

Example:

次の例は、デフォルトコンテキストのデフォルトの積極的推奨を生成するように変更されたコードを示しています。

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
            enableRecommendations: true
          }

};
</script>
```

Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成

顧客の認証を有効にすることができるように、Engagement Messenger の IdP を作成します。OpenID Connect (OIDC) またはセキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) 認証タイプのいずれかの IdP を作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

以前に IdP を構成した場合は、このタスクを無視して、既存の IdP を再利用できます。

注:
インスタンスで複数の IdP を構成しており、Engagement Messenger モジュール用に特定の IdP を選択する場合は、次の手順を実行します。

- サードパーティアプリケーションの Cookie がブロックされている場合に Web サイトで Engagement Messenger を有効にする
- Custom URL with Identity Provider

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > 管理 > **ID** プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. **[OpenID Connect]** または **[SAML]** のいずれかを選択します。
   - **[OpenID Connect]** を選択した場合は、「Single Sign-on (SSO) 用の OpenID Connect (OIDC) 構成の作成」の手順に従います。
   - **[SAML]** を選択した場合は、「Create and update identity providers (ID プロバイダーの作成および更新)」のステップ 3 の手順に従います。

次のタスク

- 顧客が Engagement Messenger モジュールの展開先の Web サイトにサインインするときは、Messenger 内でも認証される必要があります。ユーザー認証は、Web サイトへの顧客のログインを認証したのと同じ IdP を使用して行われます。

  Web サイトの顧客は、ServiceNow インスタンスの OIDC または SAML 認証プロバイダーに追加されていることも確認する必要があります。

- Engagement Messenger と Web サイト間のクロスドメイン要求を有効にします。「Engagement Messenger の CORS ルールの構成」を参照してください。

関連情報

ServiceNow インスタンスで OIDC プロバイダーを設定する方法

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger の CORS ルールの構成

クロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを構成して、Engagement Messenger と Messenger を展開する Web サイト間のクロスドメイン要求を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

次のいずれかの作業を完了します。

- Engagement Messengerの構成。
- Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成。

このタスクについて
Engagement Messenger API と Web サイト URL を使用して、CORS ルールを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > 管理 > **CORS** ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

CORS ルールフォーム

フィールド	説明
名前	CORS ルールの一意の名前。
アプリケーション	このレコードのアプリケーション スコープ。
REST API	この CORS ルールが適用される Engagement Messenger REST API。 このフィールドを **Engagement Center API [sn_csm_ec/engagement_center_api]** に設定します。
ドメイン	この REST API に要求を送信するドメイン。このフィールド値を、Messenger を展開する Web サイトの URL に設定します。 例：**https://www.example.com**.
最大経過時間	クライアント セッションをキャッシュする秒数最初の CORS 要求の後、この時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。 値を指定しない場合、デフォルト値の 0 は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。
HTTP メソッド	許可された HTTP メソッド。GET および POST メソッドを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
HTTP ヘッダー	応答で送信する HTTP ヘッダーのカンマ区切りリスト。このフィールドは空のままでかまいません。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
Engagement Messenger の HTTP 応答ヘッダーの作成。

Engagement Messenger の HTTP 応答ヘッダーの作成

Engagement Messenger モジュールの HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアを構成します。応答ヘッダーを構成して渡す機能により、クライアント (通常はブラウザー) によるページコンテンツの特別な処理が可能になります。

始める前に

- Engagement Messengerの構成。
- Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成。
- Engagement Messenger の CORS ルールの構成。
- 必要なロール：admin

このタスクについて
Engagement Messenger API と Web サイト URL を使用して、CORS ルールを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > 管理 > **HTTP** 応答ヘッダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダーフォーム

フィールド	説明
アクティブ	この HTTP 応答ヘッダー構成がアクティブであることを示すためのオプション。
アプリケーション	このレコードのアプリケーション スコープ
適用先	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ。 この HTTP 応答ヘッダー構成が [タイプ] および [レコード] フィールドで選択した特定のタイプとレコードに対するものであることを示すには、[特定のタイプ] を選択します。
タイプ	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	レコードが サービスポータル に関連付けられていることを示すには、**[Service Portal]** を選択します。
レコード	HTTP 応答ヘッダー構成が適用される Engagement Messenger モジュールレコード。 レコードを選択します。 **a.** 検索アイコン () をクリックして、[ドキュメントを選択] ポップアップフォームにアクセスします。 **b.** [テーブル名] フィールドで、値が [サービスポータル] に設定されていることを確認します。 **c.** [ドキュメント] フィールドで、検索アイコン () をクリックします。 **d.** サービスポータルレコードリストから、構成した Messenger モジュールを選択します。 **e.** [**OK**] をクリックします。
名前	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアの名前。 このフィールド値を **Content-Security-Policy** に設定します。
値	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアの値。 このフィールド値 **frame-ancestors 'self' <Web** サイトの **URL** を入力**>** に設定します。 例：**frame-ancestors 'self' https://www.example.com**
説明	HTTP 応答ヘッダーの詳細な説明。

次のタスク
Engagement Messenger モジュールの有効化

。

関連情報

HTTP 応答ヘッダー

Engagement Messenger モジュールの有効化

構成した Engagement Messenger モジュールを有効化して、Web サイトに埋め込むことができるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

次のタスクを実行します。

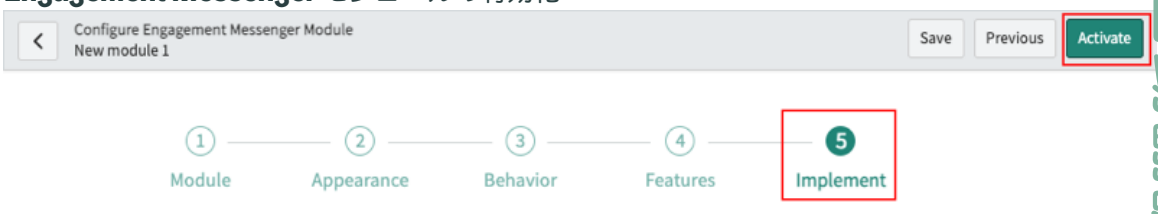
- Engagement Messengerの構成。
- Engagement Messenger の ID プロバイダー (IdP) の作成。
- Engagement Messenger の CORS ルールの構成。
- Engagement Messenger の HTTP 応答ヘッダーの作成。

このタスクについて
Messenger モジュールをが 有効化されていない限り、顧客がサードパーティ Web サイト内から利用することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
2. 有効化する Messenger モジュールの [モジュールの編集] 列で [編集] をクリックします。
   ガイド付き構成ビューが表示されます。
3. [実装] ステップを選択します。
4. [有効化] を選択します。

Engagement Messenger モジュールの有効化



次のタスク
Web アプリケーションへのEngagement Messenger の埋め込み。

Web アプリケーションへの**Engagement Messenger** の埋め込み

Web サイトで構成した Messenger モジュールのソースコードを埋め込み、顧客が Web サイトで Engagement Messenger の使用を開始できるようにします。

始める前に

- Engagement Messenger モジュールの有効化。
- 必要なロール：sn_csm_ec.ec_admin

このタスクについて
有効化した Messenger モジュールのソースコードをコピーし、Messenger を展開する Web サイトの HTML ファイルに貼り付けます。

次に、構成された Messenger モジュールに対して選択した認証タイプに応じて、ID トークンを取得する機能のコードを記述し、Messenger でログインしているユーザーのセッションを開始および停止する必要がある場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Engagement Messenger** > モジュール.
2. Web サイトにインストールする Messenger モジュールの [モジュールの編集] 列で [編集] をクリックします。
   ガイド付き構成ビューが表示されます。
3. [実装] タブをクリックします。
4. [セキュリティ設定] セクションに変更を行った場合は、[保存] をクリックします。
   Engagement Messenger モジュールのコードが更新されます。
5. [埋め込みコード] セクションまで下にスクロールし、[コードをコピー] をクリックします。
6. Web サイトの HTML ファイルを開き、コピーされたコードを本文終了タグの前に貼り付けます。
7. OIDC ベースまたは SAML ベースの認証を使用する Messenger モジュールの場合は、次の構成を完了してください。

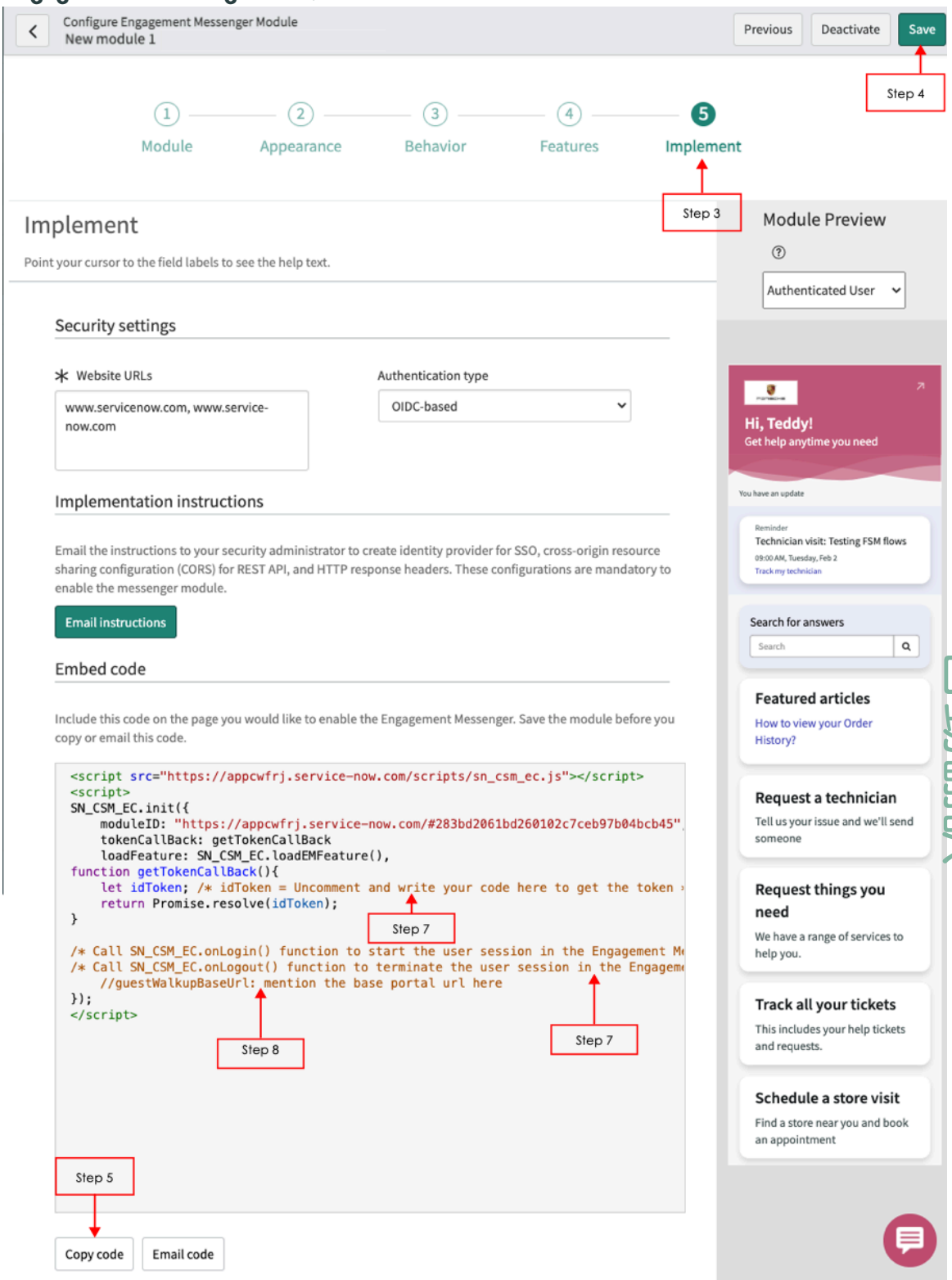
   注:
   OIDC および SAML ベースの認証のセットアップの詳細については、ナレッジベースの記事Now Support「Engagement Messenger の自動ログインとログアウトの設定 [KB1560205]」を参照してください。

8. 非認証ユーザーのウォークアップ機能を有効にした場合は、*//guestWalkupBaseUrl* コード行のコメントを解除し、カスタマーサポートポータルのベース URL を入力して構成を完了します。

   たとえば、カスタマーサポートポータルが **https://www.example.com/support** の場合、コードを更新して **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support** にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger コードのコピー



9. オプション: 埋め込みコードを変更して Engagement Messenger が表示される優先言語を設定するには、次のいずれかを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

`setLang : getEMLanguage` 関数は、両方のパラメーターが利用可能な場合に優先されます。ただし、ユーザーが [sys_user_preference] テーブルで優先言語を設定している場合、Engagement Messenger はその言語で表示されます。

> **注:**
> Washington DC リリース以降、アップグレードした顧客は、埋め込みコードを変更して言語の切り替えを有効にすることもできます。

10. オプション: Engagement Messenger コードを追加した Web サイトを開き、ランチャーアイコンが利用可能であることを確認し、アイコンをクリックして、Engagement Messenger が起動されることを確認します。
11. オプション: 積極的推奨を Web ページに統合するには、Engagement Messenger の埋め込みコードを変更します。
    Engagement Messenger を使用した Web ページへの積極的推奨の統合の詳細については、「Engagement Messenger の埋め込みコードを使用した、Web ページでの積極的推奨の統合」を参照してください。

次のタスク
Engagement Messenger コードを追加した Web サイトを開き、Messenger のランチャーアイコンが利用可能であることを確認します。アイコンをクリックして、Engagement Messenger を起動します。

Now Mobile SDK を使用して、ネイティブの iOS および Android アプリケーションに埋め込む Engagement Messenger こともできます。

- Now Mobile SDK を使用してネイティブ iOS アプリに Engagement Messenger を埋め込む [KB1587276]
- Now Mobile SDK を使用してネイティブ Android アプリに Engagement Messenger を埋め込む [KB1587611]

Engagement Messenger のディープリンク機能

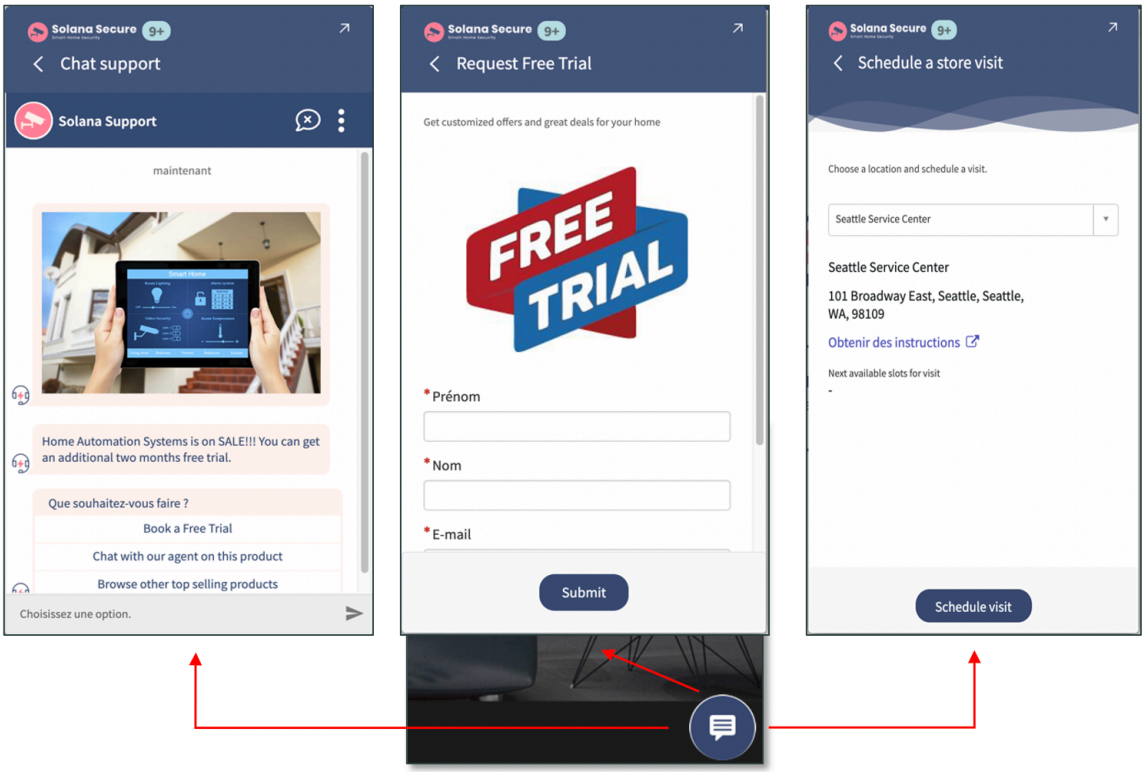
カスタムコードまたはパラメーター化された URL を使用して、Engagement Messenger のデフォルトの起動画面としてワークフローを設定します。

ディープリンク機能を使用すると、メッセンジャーにアクセスするたびに指定した機能が起動されるように、Engagement Messenger のホームページをカスタマイズすることができます。この機能は、構造化された URL の変数を介して起動されるか、代替変数を含む起動エントリを介してカスタムコードで起動されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディープリンクの起動画面



ディープリンク機能は、[記事の表示]、[新しいケース]、[ケースリスト]、[検索]、[ケースの検索]、[カタログアイテム]、[新規予約 (New Appointment)]、[新規作業指示書 (New Work Order)]、[デフォルトのホーム (Default Home)]、[作業指示書]、[仮想エージェント]、および [ライブエージェント] の各チャット機能の Engagement Messenger での起動と表示をサポートしています。

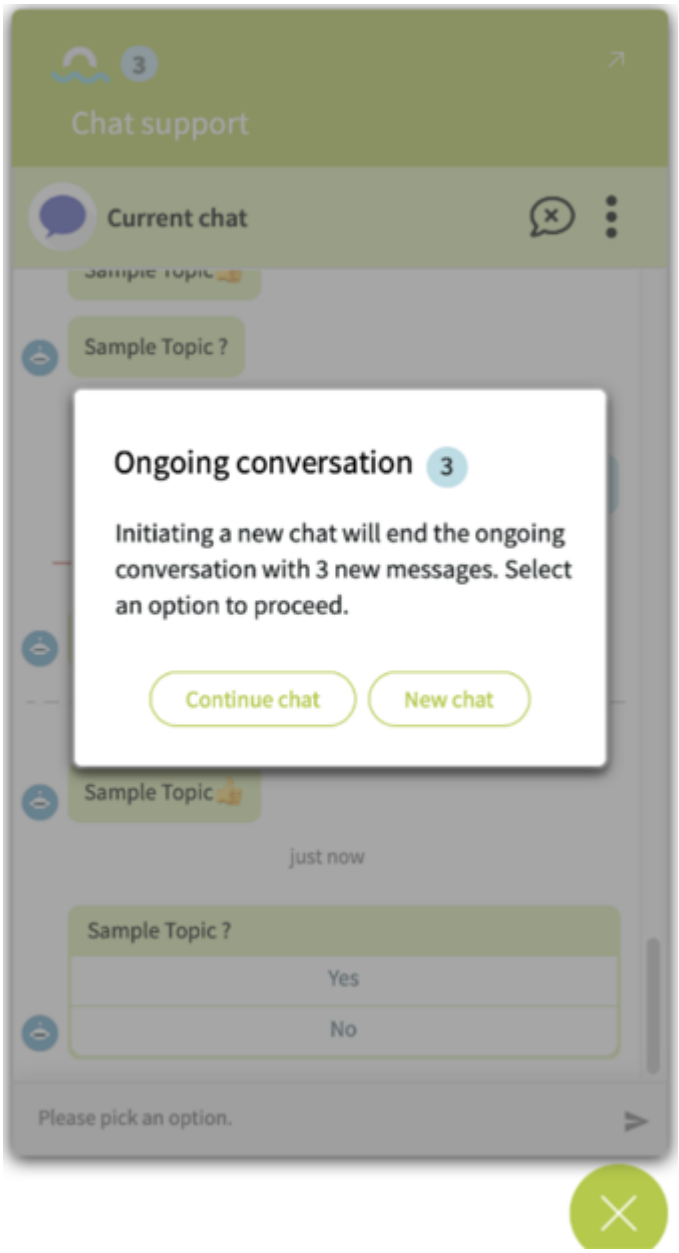
注:
Washington DC リリース以降、仮想エージェントおよびライブエージェントのチャットで、ユーザーが進行中の会話に参加していて、コンテキストに応じてトピックを開こうとすると、次のオプションが表示されます。

- チャットを続行
- 新規チャット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットの切り替え



Engagement Messenger でのカスタムコードを使用した機能の起動

カスタムコードを使用してディープリンクを有効にし、Web サイトと統合された Engagement Messenger の機能を起動します。

始める前に
Engagement Messengerの構成。

Web アプリケーションへのEngagement Messenger の埋め込み。

必要なロール：ec_admin および Web サイトの管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:

既存のコードを使用している場合は、必ず v=3.1 を表示するようにスクリプトを更新してください。例を次に示します。

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

手順

1. 移動先 **Engagement Messenger** > モジュール.
2. [Engagement Messenger モジュールを構成] で [実装] タブを開きます。
3. [埋め込みコード] セクションからコードをコピーします。
4. テキストエディターで、Engagement Messenger を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
5. 本文終了タグの前にコピーしたコードを貼り付けます。
6. 機能コンテキストを定義し、機能の変数を指定します。
   機能コンテキストを定義するには、次の形式を使用します。

```
{
 feature: "<feature_name>",
 openOnLoad: <true/false>,
 params: {
  "<param_name>": "<param_value>",
  "<param_name>": "<param_value>
 }
}
```

   この形式で、機能変数を指定します。

   機能

   機能名。詳細については、「Engagement Messenger でサポートされている機能コンテキストパラメーター 」を参照してください。

   openOnLoad

   Engagement Messenger を自動的に開く場合のみ、このオプションを含めて [true] に設定します。このオプションのデフォルト設定では、Engagement Messenger は自動的に開きません。

   <param_name>": "<param_value>

   機能に関連付けられたパラメーターの名前と値。詳細については、「Engagement Messenger でサポートされている機能コンテキストパラメーター」を参照してください。

7. 埋め込みコードの SN_CSM_EC.init 関数に機能コンテキストを渡すためのカスタムラッパー関数を作成します。
   たとえば、次のコードでは、チャット機能コンテキストの chatFeatureContext() カスタムラッパー関数を使用しています。

```
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. SN_CSM_EC.loadEMFeature() 関数をステップ 7 で作成したカスタムラッパー関数に置き換えます。
   たとえば、次のコードでは、chatFeatureContext() ラッパー関数が loadFeature 属性の値として渡されます。

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. ファイルを保存します。
10. オプション: 指定された機能が起動することを確認します。
    a. Engagement Messenger を埋め込んだ Web サイトを開きます。
    b. ランチャーアイコンをクリックします。
    c. 埋め込みコードで構成した機能が Engagement Messenger で起動されることを確認します。

タスクの結果
埋め込みコードで指定した機能は、埋め込み先の Web サイトで Engagement Messenger を開くとデフォルトで起動されます。

Example:
次のコードは、デフォルトでチャット機能を開始します。また、トピックのシステム識別子 (sys_id) を渡してチャットがロードされたときに、デフォルトで 仮想エージェント トピックをトリガーする方法も示しています。言語を指定して、その言語でチャットを開始することもできます。

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

関数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

chatFeatureContext()：チャットコンテキストのラッパー関数。

機能

CHAT：仮想エージェントまたはライブエージェントチャットを開始するためのチャット機能。

openOnLoad

false：Engagement Messenger の自動起動を無効にします。

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79：モジュールシステム識別子 (sys_id)。

言語

fr：デフォルトのチャット言語をフランス語に設定します。

URL パラメーターを使用した Engagement Messenger での機能の起動

Web サイトの URL の URL パラメーターを使用してディープリンクを有効にし、Web サイトと統合された Engagement Messenger の機能を起動します。

始める前に

Engagement Messengerの構成。

Web アプリケーションへのEngagement Messenger の埋め込み。

必要なロール：ec_admin および Web サイトの管理者

このタスクについて

URL パラメーターを使用して、Engagement Messenger に特定の機能を表示できます。URL にアクセスすると、Web サイトが開き、指定された機能が Engagement Messenger に自動的にロードされます。たとえば、メールに URL を埋め込んで、Engagement Messenger からナレッジ記事を共有できます。

注:

既存の埋め込みコードを使用している場合は、必ず `v=3.1` を含めるようにスクリプトを更新してください。例：

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

手順

1. 移動先 **Engagement Messenger** > モジュール.
2. [Engagement Messenger モジュールを構成] で [実装] タブを開きます。
3. [埋め込みコード] セクションからコードをコピーします。
4. テキストエディターで、Engagement Messenger を統合する Web サイトの Web ページの HTML ファイルを開きます。
5. 本文終了タグの前にコピーしたコードを貼り付けます。
6. ファイルを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 機能を含めるように Web サイトの URL を変更します。

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

機能名。詳細については、「 Engagement Messenger でサポートされている機能コンテキストパラメーター 」を参照してください。

<param_name1>=<param_value1>

機能に関連付けられたパラメーターの名前と値。複数のパラメーターを定義するには、同じ形式を使用します。詳細については、「Engagement Messenger でサポートされている機能コンテキストパラメーター」を参照してください。

8. オプション: URL により、指定された機能が自動的に起動することを確認します。

タスクの結果
URL に含めた機能は、Engagement Messenger のデフォルトの起動画面として設定されます。

Example:
次のサンプル URL には、Web サイトの起動時に自動的に表示されるナレッジ記事のシステム識別子 (sys_id) が含まれています。

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

対話型予約 の構成

アプリケーションをインストールして設定 対話型予約 し、顧客がを使用して予約 仮想エージェント、再スケジュール、またはキャンセルできるようにします。

始める前に
必要なロール： va_admin

このタスクについて
この手順は、顧客が 仮想エージェント を使用して ServiceNow インスタンスでの予約を行えるように、対話型予約 アプリケーションを設定するための一般的な手順を示しています。

手順

1. 対話型予約 アプリケーションをインストールします。
詳細については、「対話型予約 のインストール」を参照してください。
2. 移動先 仮想エージェント > デザイナー.
3. 次のトピックを公開します。
   - ウォークアップ予約をスケジュールする
   - ウォークアップ予約を再スケジュールする
   - ウォークアップ予約をキャンセルする

   詳細については、「仮想エージェントトピックの公開」を参照してください。

   これらのトピックは、デフォルトでは読み取り専用です。カスタムコントロールを追加するには、トピックを複製 します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 現在、カスタムコントロールの翻訳は利用できません。ServiceNow® ウォークアップエクスペリエンス 予約アプリケーションで翻訳を手動で追加できます。詳細については、「Walk-up Experience appointment booking configuration (Walk-up Experience アポイントメントの予約設定)」を参照してください。

4. [予約] カスタムコントロールが公開されていることを確認します。
5. **[** 予約または予約を更新 **(Book or Update Appointment)]** および [ウォークアップ場所を取得 **(Get Walk-up Location)]**トピックブロックが公開されていることを確認します。
6. トピックをテストします。
   詳細については、「Test Virtual Agent topics (仮想エージェントトピックのテスト) 」を参照してください。

対話型予約

仮想エージェント の会話から予約、再スケジュール、キャンセルを行います。ServiceNow® 対話型予約 アプリケーションは 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して顧客と通信します。

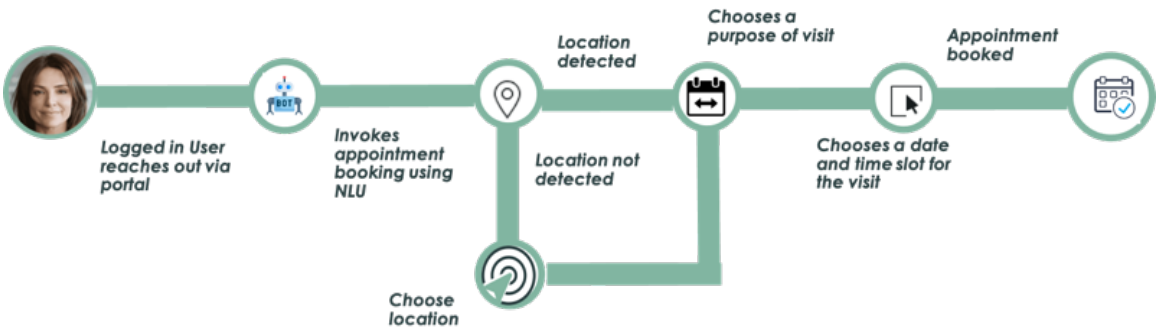
予約する

予約フローは次のように機能します。

- ログインしたユーザーは、ポータルを介してビジネスに連絡します。
- ユーザーは予約要求をチャットに入力し、 仮想エージェント は 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して要求を理解します。
- 仮想エージェント はユーザーに場所の共有を依頼します。ユーザーが場所を共有している場合は、利用可能な予約場所が表示されます。
- ユーザーが場所を選択します。
- ユーザーが予約の目的を選択します。
- ユーザーは、予約の日付とタイムスロットを選択します。
- 予約が完了しました。

次の画像は、予約のフローを示しています。

予約する



予約の再スケジュール

予約の再スケジュールフローは次のように機能します。

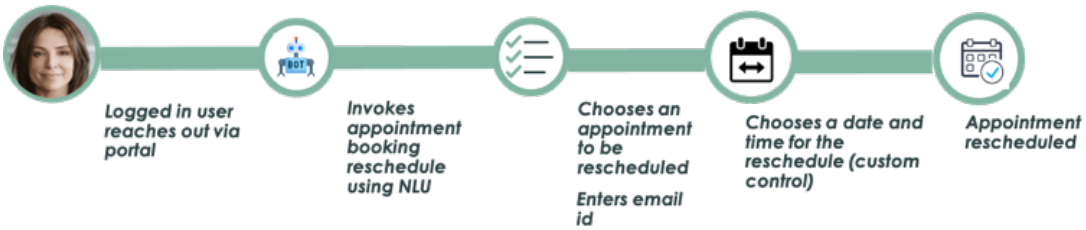
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ログインしたユーザーは、ポータルを介してビジネスに連絡します。
- ユーザーは予約要求をチャットに入力し、 仮想エージェント は 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して要求を理解します。
- ユーザーは、再スケジュールする予約を選択し、必要に応じてメール ID を入力します。
- ユーザーは、再スケジュールされる予約の日時を選択します。
- 予約の再スケジュールが完了しました。

次の画像は、予約の再スケジュールフローを示しています。

予約の再スケジュール



予約のキャンセル

予約のキャンセルフローは次のように機能します。

- ログインしたユーザーは、ポータルを介してビジネスに連絡します。
- ユーザーは予約要求をチャットに入力し、 仮想エージェント は 自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して要求を理解します。
- ユーザーがキャンセルする予約を選択します。
- 予約のキャンセルが完了しました。

次の画像は、予約のキャンセルフローを示しています。

予約のキャンセル



関連情報

対話型予約 の構成

対話型予約 の使用

対話型予約 のインストール

admin ロールを持っている場合は、対話型予約 アプリケーション (sn_va_appt_schedul) をインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

対話型予約 には次のプラグインが必要です。対話型予約 をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

必須の ServiceNow プラグイン

CSM 向け Walk-Up (com.snc.walkup_for_csm)

> **注:**
> 対話型予約 は CSM 向け Walk-Up プラグインがなくても使用できます。ただし、カスタムコントロールと 対話型予約 の構成 に示されている 仮想エージェント トピックブロックは、このプラグインなしで使用することはできません。

このプラグインで次のアイテムがインストールされます。

- 対話型予約 の NLU モデル。

  > **注:**
  > NLU モデルを使用するには、モデルをトレーニングして公開する必要があります。詳細については、「Natural Language Understanding」を参照してください。

- 仮想エージェント トピック：ウォークアップ予約のスケジュール、ウォークアップ予約の再スケジュール、およびウォークアップ予約のキャンセル。
- 仮想エージェント トピックブロック：ウォークアップ場所とウォークアップ予約スケジュールの取得。

予約 (com.snc.appointment_booking)

ウォークアップエクスペリエンス の予約機能を有効にします。

Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot)

仮想エージェント プラットフォームを有効化します。 仮想エージェントには追加のライセンスが必要です。詳細については「仮想エージェント」を参照してください。

NLU Workbench (com.snc.nlu_studio)

仮想エージェント で使用されるカスタム ServiceNow 自然言語理解 (NLU) モデルを作成できるようにします。

Studio (com.glide.dev-studio)

アプリケーションファイルの追加と更新に使用されます。

プラグインの有効化の詳細については、「プラグインの有効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、対話型予約 アプリケーション (`sn_va_appt_schedul`) を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、対話型予約 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の構成

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定し、コールバック機能を有効にします。

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback をインストールして構成すると、顧客は 仮想エージェント、 カスタマーサービス Portal、 Engagement Messenger などのさまざまなチャネルからコールバックを要求できます。

構成プロセスは、次の表に示す構成タスクで構成されています。

構成タスク

タスク	説明
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback のインストール	Omnichannel Callback アプリケーション (sn_callback) をインストールします。
カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback のコールバック動作の構成	最大再試行回数や有効期限など、コールバックのさまざまな面を設定します。
コールバックの仮想エージェントトピックの公開	コールバック仮想エージェントトピックを公開して、仮想エージェントクライアントの顧客にコールバックオプションを表示します。
[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォーム	Engagement Messenger のコールバック機能を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理の **Omnichannel Callback**

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback は、ライブエージェントの待ち時間が長い場合に、顧客に提供するコールバックオプションを有効にします。

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback は、エージェントの待ち時間が長い場合やエージェントが対応できない場合に、カスタマーサービスエージェントが顧客にコールバックするオプションを提供します。詳細については、「Omnichannel Callback」を参照してください。

カスタマーサービス管理の **Omnichannel Callback** のインストール

admin ロールをお持ちであれば、カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリケーション (sn_callback) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Omnichannel Callback for Customer Service Management アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは、カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ジョブスケジュール：スケジュール設定済みコールバックタスクのリマインダーを送信します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリケーション (sn_callback) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

コールバックの仮想エージェントトピックの公開

コールバックの仮想エージェントトピックを公開して、ライブエージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合やエージェントが対応できない場合に、顧客がエージェントからのコールバックを要求できるようにします。

始める前に

Conversational Appointment Booking アプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール：virtual_agent_admin または admin

このタスクについて

非アクティブなトピックを展開して保存し、仮想エージェントクライアントのユーザーが利用できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.

2. [トピック] ページで次のトピックを公開します。

- コールバックを要求
- コールバックの再スケジュール
- コールバックをキャンセル

3. トピックのヘッダーバーで、[公開] を選択します。

NLU 検出を使用している場合は、[公開するものを選択] ダイアログボックスが表示されます。NLU モデルや言語マッピングなど、トピックとともに公開する利用可能なアイテムを選択してから、[公開] をクリックします。

> **注:**
> [モデルを公開] オプションが使用できない場合は、モデルの作業が必要になることがあります。たとえば、モデルに十分なインテントがない場合や、一部のインテントに対してより多くの発言が必要な場合があります。続行する前にこれらの問題を修正してください。また、モデル言語が利用できない場合、言語固有のモデルは公開されていません。NLU Workbench から公開します。詳細については、「モデル管理」を参照してください。

トピックの場合、トピックのステータスが [アクティブ] に変わり、[公開] ステータスが [今すぐ] に変更されます。

4. 会話トピックを公開した場合、そのトピックのキーワードまたは NLU 発言が想定どおりに機能していることを確認します。

a. [トピック] ページに戻り、[アクティブなトピックのテスト] をクリックします。

b. 会話ウィンドウで、トピックインテントに対応するキーワードまたは NLU 発言を入力して、トピックが開くことを確認します。
構築済みの仮想エージェントトピックについては、入力されたキーワードまたは発言と一致するトピックのリストがボットにより返されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
トピックが公開され、呼び出し元トピックで使用できるようになります。

カスタマーサービス管理の **Omnichannel Callback** のコールバック動作の構成

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callbackでのコールバックのコールバック動作 (最大再試行回数や有効期限など) を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 検索フィールドに「sn_callback」と入力します。
3. 次のテーブルにリストされているプロパティのいずれかを設定します。

[コールバックプロパティ] フィールドの説明

プロパティ	デフォルト値	説明
sn_callback.callback_expire_time	60	コールバックのタイムアウト(分)。タイムアウトするとコールバックタスクはクローズされます。
sn_callback.callback_max_retry_attempts	sn_callback.callback_max_retry_attempts	最大再試行回数。この回数を超えるとコールバックタスクがク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	デフォルト値	説明
		ローズされます。
sn_callback.enable_scheduled_callback	true	顧客がコールバックのタイムスロットを選択できるようにすることで、スケジュールされたコールバックを有効にするオプション。

自動翻訳

注文の カスタマーサービス管理 (CSM)

Customer Service Management for Orders 機能は、注文および注文明細のサポートを カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに追加します。

注:
Utah リリース以降、Customer Service Management for Orders 機能は廃止されました。サポートが終了し、拡張されていないため、有効化できません。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

注文対応の Customer Service Management 機能は、Order Management for Customer Service Management アプリケーションに置き換えられます。注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) への移行の詳細については、ServiceNow コミュニティの記事「新しい Order Management アプリケーションへのスクリプトベースのデータ移行をサポートするためのスクリプトの修正」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) for Orders を使用すると、顧客とコンシューマーはセルフサービスポータルを介して次の操作を行うことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文の表示
- 注文のケースの表示および作成
- 問題を報告するためのカスタマーサービスエージェントへの連絡

カスタマーサービスエージェントは、顧客およびコンシューマーの要求に応答し、注文のケースを作成できます。

プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに注文のサポートを追加するには、注文の カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.snc.csm.order) を有効にします。このプラグインには、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) が必要です。

このプラグインは、次のモジュールを Customer Service メニューに追加します。

- 注文：顧客の注文リストを表示します。注文をクリックすると、注文フォームが表示されます。
- 注文品目：注文リスト内の各注文内の個々のアイテムのリストが表示されます。アイテムをクリックすると、注文品目フォームが表示されます。

注文のケースの作成

Customer Service Portal または Consumer Service Portal からケースを作成すると、エンドユーザーは作成するケースのタイプを選択できます。選択に基づいて、ケースを作成フォームには選択したケースタイプに固有のフィールドが含まれます。

- 製品ケースの作成：[資産] および [製品] フィールドが含まれます。
- 注文ケースの作成：[注文] フィールドが含まれます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからケースを作成すると、カスタマーサービスエージェントは、作成するケースのタイプを選択できます。

- 製品：[製品] フィールドと [資産] フィールドを含む製品の新しいケースフォームを開きます。
- 順番：[注文] フィールドを含む注文の新しいケースフォームを開きます。

注文の カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるテーブル

注文の カスタマーサービス管理 (CSM) は、次のテーブルを追加します。

注文の カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
順序 [csm_order]	アカウントと連絡先、またはコンシューマーに関連付けられた注文を格納します。
オーダーラインアイテム [csm_order_line_item]	注文内の個々の品目を保存します。
オーダーケース [csm_order_case]	注文に関連するカスタマーサービスケースに関する情報を格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文の カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
オーダーケースライン [csm_order_case_line]	注文および注文明細品目に関連するカスタマーサービスケースに関する情報を格納します。

Consumer サービスポータル でのサイトマップ構成および定義レコードのアクティブ化

サイトマップ構成と定義レコードを有効にして、サイトマップにナレッジ記事とカタログを含めます。

始める前に

- Sitemap Generator のアクティブ化
- 未認証ユーザーがゲストユーザーとしてナレッジベース記事とカタログにアクセスできることを確認します。
- ナレッジ記事フォームまたは Service Catalog ページフォームで [公開] オプションが選択されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

Washington DC リリース以降、Sitemap Generator 構成はベースシステムで使用でき、デフォルトでは非アクティブです。

手順

1. 移動先 すべて > **Sitemap Generator** > サイトマップ構成.
2. UX サイトマップ構成 [sys_ux_seo_sitemap_config] テーブルで、sitemap_config_CSP レコードを選択します。
3. サイトマップの生成を有効にします。
   a. フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   b. [サイトマップ構成の定義] 関連リストで、[タイプ] フィールドをダブルクリックし、リストから **[true]** オプションを選択します。
   c. 保存アイコン ( ) を選択します。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果

すべてのアクティブなサイトマップは、1 日に 1 回再生成され、アクティブなサイトマップ定義のコンテンツが取り込まれます。

カスタマー契約とエンタイトルメント の構成

カスタマー契約とエンタイトルメントこのアプリケーションを使用して、カスタマーサービス契約と資格付与を構成および表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow Store からアプリを要求

ServiceNow Store の Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアへの要求を送信する方法を確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート.

カスタマー契約とエンタイトルメント のアクティブ化

アプリケーションをアクティブ化して カスタマー契約とエンタイトルメント 契約と資格付与を処理する方法について説明します。

管理者は、次のプラグインをアクティブ化して、ユーザーが顧客契約と資格付与を作成および管理できるようにすることができます。詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

カスタマー契約とエンタイトルメント プラグイン

プラグイン	説明	依存関係
顧客契約と資格付与 [com.sn_pss_core]	顧客契約とエンタイトルメントを管理するための基本オブジェクトと統合のための API を提供します。	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn.prd_pm]
エンタイトルメントの検証 [com.sn_ent_verify]	エンタイトルメントを検証するための API を提供します。	顧客契約と資格付与 [com.sn_pss_core]
契約とエンタイトルメントのワークフロー [com.sn_contract_ent_wf]	顧客契約およびエンタイトルメントの変更を管理するためのワークフローを提供します。	• 顧客契約とエンタイトルメントの基礎 [com.sn_pss_core] • 現金プリミティブにつながる [com.sn_l2c_core] • 顧客ライフサイクル管理ワークフロー [com.sn_l2c_cust_flows]

を有効にすると カスタマー契約とエンタイトルメント、既存の契約は表示専用になります。

インストールされているロールとテーブルの詳細については、「」を参照してください 一緒にインストールされるコンポーネント カスタマー契約とエンタイトルメント。

一緒にインストールされるコンポーネント カスタマー契約とエンタイトルメント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ロールなど) がアプリケーションとともに カスタマー契約とエンタイトルメント インストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のテーブルは、アプリケーションのアクティブ化 カスタマー契約とエンタイトルメント とともに追加されます。

テーブル名	説明
特性 sn_pss_core_entitlement_characteristic	エンタイトルメントまたはサービス契約品目の特性値を保存します。
エンタイトルメントの使用状況 [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	エンドカスタマーがエンタイトルメント特性に使用する値を保存します。
サービス契約 [sn_pss_core_service_contract]	ランタイム契約を格納します。
サービス契約品目 [sn_pss_core_service_contract_line]	ランタイム契約品目をサービスプランと同様に保存します。

ユーザー管理機能を使用して Now Platform 、ユーザーとグループにロールをアサインできます。詳細については、以下を参照してください。

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

次のロールは、プラグインの カスタマー契約とエンタイトルメント 有効化とともに追加されます。

ロール	説明	ロールを含む	ターゲットペルソナ
sn_pss_core.service_contract_viewer サービス契約ビューアー	以下に対して読み取り操作を実行します。 • サービス契約 • 契約品目 • 資格付与 • 特性 • エンタイトルメントの使用	• sn_prd_pm.characteristics_viewer 特性ビューア • sn_prd_pm.product_catalog_viewer 製品カタログビューア	• sn_customerservi コンシューマーサー • sn_customerservi カスタマーサービス • sn_customerservi 顧客データビューア

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明	ロールを含む	ターゲットペルソナ
sn_pss_core.service_contract_manager サービス契約マネージャー	以下に対して作成/読み取り/更新操作を実行します。 • サービス契約 • 契約品目 • 資格付与 • 特性 • エンタイトルメントの使用	sn_pss_core.service_contract_viewer サービス契約ビューアー	sn_customerservice CSM マネージャー
sn_pss_core.pss_integrator 統合ユーザー	サービス契約およびエンタイトルメントの REST エンドポイントを使用して、作成/読み取り操作を実行します。	sn_customerservice.manager CSM マネージャー	sn_pss_core.pss_int 統合ユーザー

自動翻訳

アプリケーションのセットアップカスタマー契約とエンタイトルメント

顧客に確約されたサービスを提供するために、の機能 カスタマー契約とエンタイトルメント およびコンポーネントを構成します。

admin ロールを持つユーザーは、ユーザーがユーザーのエンタイトルメントとサービス契約を作成できるようにアプリケーションを設定できます カスタマー契約とエンタイトルメント 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
特性の作成	エンタイトルメントに追加する特性を作成します。
Create a user	ユーザーをインスタンスに追加してログインし、指定されたアプリケーション機能を使用できるようにします。ユーザーを追加した後、サービス契約をレビューする承認者にします。
Assign a role to a user	ユーザーにロールを割り当てます。この機能を使用して、新しく追加されたユーザーに sn_customerservice_manager (CSM マネージャー) ロールを付与し、サービス契約を確認するために情報に基づいた判断を行うことを許可します。
顧客アカウントの作成	アカウントを作成し、サービス契約に関連付けます。
コンシューマーレコードの作成	での カスタマーサービス管理 (CSM)コンシューマーレコードの作成コンシューマーは、アプリケーションのサービス契約 カスタマー契約とエンタイトルメント に関連付けることができます。
販売済み製品の作成	アカウントまたはコンシューマーに販売される製品のレコードを作成します。販売済み製品は複数の契約に関連付けることができます。
インストールベースアイテムの作成	アカウントまたはコンシューマーに販売されるインストールベースアイテムのレコードを作成します。インストールベースアイテムは、複数の契約に関連付けることができます。

特性の作成

権利または契約品目に関連付けることができる特性を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
特性は、顧客に提供されるサービス範囲を定義するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 特性 > 特性.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

特性フォーム

フィールド	説明
名前	資格付与の特性の名前。
入力タイプ	この特性に関連するカバレッジ値の入力タイプ。たとえば、選択肢やチェックボックスなどです。
説明	資格付与特性の簡単な概要。

4. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約とエンタイトルメントワークフローの設定

Order Management を使用して契約を生成および変更するように、契約とエンタイトルメントワークフロープラグイン (com.sn_contract_ent_wf) を設定します。

管理者は、契約とエンタイトルメントワークフロープラグイン (com.sn_contract_ent_wf) を有効にすることができます。詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

次のプラグインは、Contracts and Entitlement Workflows プラグイン (com.sn_contract_ent_wf) を有効にするための前提条件です。

必須のプラグイン

プラグイン	説明
製品構成 UI (com.sn_prd_config_ui)	特定のニーズや要件に従って複雑な製品やサービスを構成できるグラフィカルインターフェイス。
注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm)	製品およびサービスの注文の完全なライフサイクルをキャプチャ、拡張、および監視します。このプラグインを使用すると、注文のオーケストレーション、データ拡張、および構成を効率的に処理して、正確でタイムリーな履行を実現できます。

契約とエンタイトルメントワークフロープラグイン (com.sn_contract_ent_wf) をインストールすると、次のプラグインが自動的にインストールされます。

依存プラグイン

プラグイン	説明
顧客契約とエンタイトルメント (com.sn_pss_core)	顧客契約と資格付与を管理するための基本オブジェクトを提供します。
エンタイトルメントの検証 (com.sn_ent_verify)	エンタイトルメントと特性を検証するための API を提供します。

ワークフローを使用した契約と資格付与の作成

顧客によって製品オファーが選択され、製品が顧客に販売された後、このワークフローは、その販売済み製品に関連付けられたサービスと顧客が購入した追加サービスに基づいて契約と権利を作成します。

次の 3 つの製品オファリングシナリオがあります。

- 資格付与のある製品
- エンタイトルメント付きの契約品目
- 複数の製品オファリングを組み合わせたバンドルオファリング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オファリングタイプとワークフロー

オファリングタイプ	説明
エンタイトルメントのオファー	ワークフローは、このようなオファリングの資格付与レコードを作成します。これらのエンタイトルメントは、既存の販売済み製品、インストールベースアイテム、または顧客に関連付けることができます。
暗黙的なエンタイトルメントを含むオファー	暗黙的な資格付与は注文明細に表示されません。エンタイトルメント オファーは、注文のキャプチャ中に構成する必要がなく、パッケージの一部として使用できる場合に、暗黙的としてマークできます。これらのエンタイトルメントは、このワークフローの一部として自動的に作成されます。
サービスのオファー (契約品目)	ワークフローでは、契約、契約品目、およびそれらの契約品目に含まれるエンタイトルメントを自動的に作成できます。

管理カスタマーサービス管理 (CSM)

さまざまな機能とツールを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを管理できます。

匿名チャット

コンシューマーは、Consumer Service Portal にログインせずに、コンシューマーサービスエージェントとチャットできます。

Consumer Service Portal から、ゲストユーザーはポータルヘッダーの [チャット] リンクをクリックして、コンシューマーサービスエージェントとの チャット セッションを開始できます。このリンクをクリックすると、ユーザーの名前、メールアドレス、問題のタイプなどの基本的な情報を要求するフォームが開きます。フォームを完了し送信することにより、選択した問題タイプに基づいて適切なエージェントキューにルーティングされるチャット要求が作成されます。アサインされたエージェントが要求を受け入れると、チャットセッションが確立されます。必要に応じて、エージェントはゲストユーザーのコンシューマーレコードまたはケースを作成したり、チャットを別のエージェントに転送したりすることができます。

匿名チャットの設定

匿名チャット機能の設定には、次の手順が含まれます。

1. Customer Service Portal プラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブにします。
2. デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサーを変更するか、新しいレコードプロデューサーを作成します。
3. エージェントキューごとに一致ルールを 1 つずつ作成します。
4. 匿名チャットプロパティを設定します。
5. 必要に応じて、接続アクションを変更し、チャットの会話でコンシューマーサービスエージェントに適切な機能を提供します。匿名チャット機能には、次のアクションが含まれます：ゲスト用にケースを作成およびゲスト用にコンシューマーおよびケースを作成。詳細については、「Connect アクションの管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

匿名チャットプラグイン

匿名チャット機能には、Consumer Service Portal プラグインの一部として有効化される 2 つのプラグインが必要です。

- 匿名接続サポート (com.glide.connect.anonymous_support)：Connect の匿名チャット機能を有効にします。
- 接続サポートルーティング (com.glide.connect.support.routing)：接続サポート要求を適切なチャットキューにルーティングします。

匿名チャットレコードプロデューサー

ゲストユーザーからの情報を要求するために使用されるフォームは、コンシューマーインタラクションテーブル (sn_customerservice_customer_interaction) に基づく構成可能なレコードプロデューサーで、Istanbul リリースの新規テーブルです。ゲストユーザーがフォームを送信すると、提供された情報がカスタマーインタラクションテーブルにレコードとして保存されます。このレコードは、チャット要求のルーティングに使用されます。

デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサー [どのようなご用件でしょうか?] は、次の場所にあります。 サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー. これはパブリックレコードプロデューサーです。このレコードプロデューサーを変更することも、独自のものを作成することもできます。独自のものを作成する場合は、CMS ページ [KB0551300] 記事でのレコードプロデューサーとカタログアイテムを公開する方法 に関するセクション 3 を参照してください。*glide.sc.use_user_criteria* プロパティも [**false**] に設定する必要があります。

詳細については、「レコードプロデューサー」を参照してください。

匿名チャットルーティング

ゲストユーザーによって提供された情報は、ルーティングに役立つとともに、コンシューマーサービスエージェントへの要求のコンテキストを提供します。チャット要求は、選択された問題のタイプに基づいて適切なエージェントキューにルーティングされます。匿名チャット要求のルーティングでは、一致ルールが使用されます。キューごとに 1 つずつ一致ルールを作成し、選択した問題タイプに基づいてチャット要求とチャットキューを関連付けます。匿名チャットの一致ルールは、カスタマーインタラクションテーブルに基づいています。

次の一致ルールが提供されています。

- 匿名接続：請求処理のサポート
- 匿名接続：注文サポート
- 匿名接続：製品サポート

これらのルールは、デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサーの [問題タイプ] フィールドの選択に基づいています。

匿名チャットプロパティ

匿名チャット機能に関連するプロパティは 2 つあります。これらのプロパティを設定して、ゲストユーザーによって作成されるチャット要求の数を制限します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

匿名チャットのプロパティ

プロパティ	説明
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	過去 1 時間に作成できるゲスト会話の最大数を制限します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：200 • 場所： 共同作業 > コネクトサポート > サポート管理 > プロパティ
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	ゲスト会話のレート制限に違反したときにユーザーに表示されるメッセージ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ゲストチャットは現在利用できません。後で再試行してください。 • 場所： 共同作業 > コネクトサポート > サポート管理 > プロパティ

関連情報

- レコードプロデューサー
- Connect サポート
- カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

匿名チャットレコードプロデューサーを変更する

デフォルトの匿名チャットレコードプロデューサーを変更して、ゲストユーザーから必要な情報を収集します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

このレコードプロデューサーは、Consumer Service Portal のゲストユーザーからの情報を要求し、その情報をコンシューマーインタラクションテーブル (sn_customerservice_customer_interaction) のレコードとして保存します。その後、このレコードはチャット要求のルーティングに使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. [どのようなご用件でしょうか?] をクリックします。
3. [変数] 関連リストの変数を含む、必要に応じてレコードプロデューサーを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「インシデントを記録するレコードプロデューサーを作成する」を参照してください。

4. [更新] をクリックします。

匿名チャットの一致ルールを作成する

エージェントキューごとに一致ルールを 1 つずつ作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
チャット要求は、選択した問題タイプに基づいてチャットキューに関連付けられます。

手順

1. 移動先 すべて > ルーティングとアサイン > 一致ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. 一致ルールの [名前] を入力します。
4. [テーブル] フィールドで、[カスタマーインタラクション] を選択します。
5. [条件] フィールドで、条件ビルダーを使用して次の条件を作成します。

条件ビルダーで条件ステートメントを作成

フィールド	演算子	値
チャネル	次の値に等しい (=)	チャット
カテゴリ	次の値に等しい (=)	匿名ユーザーに対して作成されたカテゴリのいずれかを選択し、レコードプロデューサーで問題を定義します。 ○ 製品の問題 ○ 請求処理の問題 ○ オーダーの問題

6. [送信] をクリックします。

匿名チャットプロパティの設定

システム管理者ロールを持つユーザーは、ゲストユーザーが作成するチャット要求の数を制限するプロパティを設定できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート > サポート管理 > プロパティ.
2. 次のプロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
過去 1 時間に作成できるゲスト会話の最大数を制限します。(*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	1 時間の解決までの期限で作成できるゲストチャット要求の数を制限します。デフォルト値は 200 です。
ゲスト会話のレート制限に違反したときにユーザーに表示されるメッセージ。(*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	ゲストのチャット要求数が制限に達したときに、Consumer Service Portal に表示されるメッセージ。

3. [保存] をクリックします。

匿名チャット要求への応答

チャットキューからチャット要求を選択し、ゲストユーザーの質問やコメントに回答します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトチャット.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセットアイコンによって示される [サポート] タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。コンシューマーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送するよう要求することもできます。
3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。
   - キューから会話を受け入れる
   - 転送要求を受け入れる
4. ゲストユーザーに回答するか、問題解決を支援します。
   デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

次のタスク

必要に応じて、ゲストユーザーのコンシューマーレコードを作成し、会話からコンシューマーサービスケースを作成して問題を追跡することができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。詳細については、「Connect サポート」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) フローデザイナー アクション

フローデザイナー アクションを構成要素として使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) ビジネスプロセスを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CSM フローデザイナー アクション

アクション	説明
ケースを取得	ケース番号を使用してケースレコードを取得します。複数のレコードが見つかった場合、最初のレコードのみが返されます。
ケースを作成	1 つまたは複数の属性を使用してケースを作成します。このアクションは、ケーステーブル (sn_customerservice_case) の構造を反映し、ケーステーブルに存在するすべてのフィールドを公開します。
クイックケースを作成	顧客、説明、チャネル、優先度、カテゴリの各属性を使用してケースを作成します。
ケースにタスクを作成	ケースタスクを作成し、オプションでケースに関連付けます。
ケースを更新	ケース参照および更新するフィールドを提供することにより、ケースを更新します。
ケースをアサイン	一致ルールを使用してケースをアサインしますこのアクションを使用するには、ケースをリソース (アサイン先グループ、エージェント) と照合するための一致ルールを最初に定義する必要があります。
ケースをエスカレート	ケースのエスカレーションを要求します。このアクションはエスカレーションを自動的には承認しません。承認は、選択したエスカレーションテンプレートに基づいて行われます。
アカウントをエスカレート	アカウントのエスカレーションを要求します。このアクションはエスカレーションを自動的には承認しません。承認は、選択したエスカレーションテンプレートに基づいて行われます。
タスクに作業メモを追加	タスクまたはタスク拡張オブジェクト (ケースまたはケースタスクなど) に作業メモを追加します。
タスクにコメントを追加	タスクまたはタスク拡張オブジェクト (ケースまたはケースタスクなど) にコメントを追加します。

関連情報

Flow Designer

アクションデザイナー

ドメイン分離と カスタマーサービス管理 (CSM)

ドメイン分離は カスタマーサービス管理 (CSM) でサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメイン分離は次のように設計されています。

- ドメイン分離環境またはハイブリッド環境でアプリケーションを使用している顧客ドメイン分離を使用すると、カスタマーサービスケースに加えて、エンドユーザー (連絡先またはコンシューマー) へのアクセス権を他のエンティティに付与することができます。たとえば、連絡先やコンシューマーは、問題、変更、またはプロジェクトにアクセスできます。システム管理者は、CSM アカウントモデルをドメイン構造と同期させ、アカウントベースのデータ分離が有効になっていないエンティティのデータ分離を維持することができます。
- アプリケーションを使用してカスタマーサポートを提供する管理サービスプロバイダー **(MSP)**。このシナリオでは、MSP は、関連するすべての顧客データとプロセスを含めるためにドメインが必要な複数の顧客に対してサポートを提供することができます。たとえば、請求処理の質問、契約の更新、またはその他のサービス以外の運用に関して顧客にサポートを提供する MSP。
- 顧客がその顧客に提供できるサービスとして、アプリケーションを提供している管理サービスプロバイダー。このシナリオでは、MSP は、アプリケーションを使用してエンドカスタマーをサポートする顧客にサービスとして カスタマーサービス管理 (CSM) を提供することができます。このシナリオでは、製品モデルなどのプラットフォームのコアエンティティの一部に対するドメインサポートのために、追加の構成が必要になります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)**におけるドメイン分離の仕組み

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメイン分離は、各顧客アカウントを 1 つのドメインに一致させます。アプリケーションでドメイン分離を使用するには、すべての顧客アカウントを 1 つのドメインにアサインする必要があります。

顧客アカウントは、カスタマーサービス管理 (CSM) 内の主エンティティです。連絡先やケースなど、アカウントの関連エンティティはすべて、アカウントと同じドメイン内に作成されます。このルールは、住所、資産、連絡先など、カスタマーサービスケースのすべてのエンティティにも適用されます。

新しいアカウントが作成されると、同じ名前のドメインも作成され、アカウントにアサインされます。連絡先やケースなどのアカウントの関連エンティティはすべて、同じドメインに存在する必要があります。ドメイン分離されたアカウントの関連エンティティが作成されると、エンティティはアカウントドメインにアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメイン分離の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメイン分離には、ドメイン分離プラグインが必要です。ドメイン分離を有効にするには、ServiceNow に連絡してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメイン分離では、**csm_auto_account_domain_generation** プロパティも有効にする必要があります。このプロパティは、カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされ、ドメイン分離プラグインが有効になった後にのみ使用できます。このプロパティを有効にするには、ServiceNow に連絡してください。

[csm_auto_account_domain_generation] プロパティが有効になっている場合は、新しいアカウントが作成されると、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションによって同じ名前のドメインが自動的に作成されます。

> **注:**
> [**csm_auto_account_domain_generation**] プロパティを有効にしても、既存のアカウントのドメインは追加されません。新しく作成されたアカウントのドメインのみを作成します。既存のアカウントにドメインを追加するには、移行スクリプトが必要です。移行スクリプトは、ServiceNow プロフェッショナルサービスチームに要求できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) テーブルに対する変更

カスタマーサービス管理 (CSM) のドメイン分離では、[ドメイン] および [ドメインパス] フィールドがアカウント [customer_account] テーブルに追加されます。これらのフィールドは、デフォルトでは公開されていません。顧客は、これらのフィールドを表示するようにリストとフォームをカスタマイズできます。

アカウントドメインと関連エンティティ

アカウントの関連エンティティを作成すると、関連エンティティのドメインがアカウントドメインに設定されます。関連エンティティは次のとおりです。

- 連絡先
- ケース
- 資産
- 契約
- 資格付与
- 住所
- ソーシャルプロファイル
- エスカレーション
- 販売済み製品
- インストールされた製品
- インストールベースアイテム
- 影響を受けるインストールベースアイテム
- 対象の製品の販売

アカウントのドメインを変更すると、すべてのアカウントの関連エンティティのドメインも変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーのドメイン可視性

カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールおよびカスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) ロールを持つユーザーは、[**TOP/MSP/**デフォルト] ドメインに手動でアサインする必要があります。エージェントおよびマネージャーは、**TOP** ドメインにアサインされるまでケースまたはアカウントの詳細を表示できません。

ケースとアカウントのエスカレーションのためのドメイン分離

エスカレーションテンプレートレコードとエスカレーション重大度レコードは、ドメイン分離されています。デフォルトでは、これらのレコードはグローバルドメインに存在します。ユーザーは、エスカレーションテンプレートとエスカレーション重大度フォームを設定して、[ドメイン] フィールドを表示し、必要に応じてドメインを設定することができます。

ケースまたはアカウントからエスカレーションレコードが作成される場合、そのレコードはアカウントドメインに作成されます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

ドメイン分離とエンティティの関係性

カスタマーサービス管理 (CSM) でのドメイン分離では、連絡先、パートナー、および親子関係を使用して、データへの可視性とアクセスをさらに制御することができます。

パートナー/顧客アカウントの関係性

パートナー/顧客アカウント関係では、パートナーアカウントが顧客アカウントのドメイン内のデータを表示できます。アカウントの関係性を設定する場合、ドメインの可視性の方向は [元] > [先] です。[元] フィールドのアカウントには、[先] フィールドのアカウントのドメインが含まれます。

パートナー管理者が顧客アカウントのケースを作成すると、そのケースは顧客アカウントのドメインに作成され、関連するすべての当事者がケースにアクセスできるようになります。

顧客アカウントに子関係があるパートナー/顧客アカウントの関係性では、パートナー管理者は顧客アカウントのケースを作成できますが、子アカウントのケースは作成できません。パートナー管理者は、関係性が確立されたアカウントのケースのみを作成できます。

連絡先のリレーションシップ

連絡先の関係性では、関係性に含まれる連絡先は、指定されたアカウントドメインのデータを表示できます。

親子関係

アカウント階層機能を使用して、アカウント間の親子関係を作成します。この関係性は、子アカウントのアカウントフォームの [親アカウント] フィールドで親を選択することによって定義されます。ドメイン階層も、[親アカウント] フィールドを使用して実現されます。親子のアカウント関係では、親ドメインは子ドメインのデータを表示できます。

子アカウントから親アカウントへのアクセスを提供するには、ドメインの可視性を設定する必要があります。子アカウントに移動し、ユーザーをドメインに接続して、[可視性ドメイン] 関連リスト (sys_user_visibility) で可視性を設定します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** の拡張ポイント

拡張ポイントを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのカスタムスクリプトを呼び出します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能な拡張ポイントにアクセスするには、アプリケーションナビゲーターで **sys_extension_point.list** と入力し **Enter** を押します。目的の拡張ポイントをクリックして、レコードの詳細を表示します。

各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。最小の順序番号の実装が、実行される実装です。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_customerservice.CSMService	ケースオブジェクトのデフォルト値ロジックを定義します。 Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインで利用できます。
sn_customerservice.CSMCaseSync	この拡張ポイントを使用して、親子ケースの同期のためのロジックをカスタマイズします。この拡張ポイントは、次の 2 つ通りのいずれかの方法で使用できます。 • 子ケースへの同期のために考慮可能な親ケースレコードの条件を定義します。デフォルトの機能は **sn_customerservice.parent_child_case_sync** システムプロパティに基づいています。顧客は、この拡張ポイントを使用して他の条件を追加できます。 • 子ケースのステータスに基づいて、親子ケースの同期のロジックをカスタマイズします。デフォルトでは、子ケースが [解決済み]、[クローズ済み]、または [キャンセル] ステータスである場合、親ケースから同期は行われません。 この拡張ポイントは、 *CSCaseSyncHelper* スクリプトインクルードによって使用され、Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインで使用できます。 **注:** ベースシステムでは、親子ケースの同期はケーステーブル (sn_customerservice_case) でのみ使用できます。この機能は、ケーステーブルを拡張するテーブルに対して構成する必要があります。
sn_majorissue_mgt.MajorCase	重大な問題管理 (com.sn_majorissue_mgt) プラグインで利用できます。
sn_action_status.NeedsAttentionAccessUI	各アプリケーションで、ケースフォームの [要注意] フィールドを有効または無効にできるユーザーロールを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** 拡張ポイント (続く)

拡張ポイント	説明
	Customer Service ケースアクションステータスプラグイン (com.snc.csm_action_status) で利用できます。
`sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations`	ケースレコードの [変更の要求] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) プラグインで利用できます。
`sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations`	ケースレコードの [インシデント] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) プラグインで利用できます。
`sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations`	ケースレコードの [問題] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) プラグインで利用できます。
`sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations`	ケースレコードの [要求] フィールドをマッピングするためのロジックを作成します。 Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request) プラグインで利用できます。
global.CSMRelationshipServiceEP	責任を持つ CSM 関係を作成します。 Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインで利用できます。
global.CSMContentAccessEP	作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作の ACL を実装するロジックを作成します。 Customer Service (com.sn_customerservice) プラグインで利用できます。
AddressMgmtExtensionPoint	ユーザーがアカウントの住所テーブルの [ロケーション] フィールドの参照修飾子をカスタマイズできるようにします。☒ ユーザーがこの拡張ポイントの実装を作成し、「getAccountLocationsRefQual」関数を上書きできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する
- サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用
- サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用
- クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

ナレッジ製品資格付与

ナレッジ製品資格付与アプリケーションを使用すると、管理者は Customer Service Portal で顧客が表示できるナレッジベースとナレッジ記事を指定できます。

Customer Service Portal へのアクセスを次のように制限します。

- 顧客の会社が購入した製品のナレッジベースと記事。
- 顧客の会社が資格付与されたナレッジベースと記事。

このアプリケーションを使用するには、ナレッジ製品資格付与プラグイン (com.snc.kb_product_entitlements) を有効にする必要があります。このプラグインをインストールすると、[関連製品] フィールドがナレッジベースフォームとナレッジフォームに追加されます。カスタマーポータルで利用可能なナレッジ情報は、このフィールドで選択した製品に限定されます。

次のことを可能にするプロパティを有効にすると、他のコントロールを使用できます。

- 製品資格付与に基づいてナレッジベースへのアクセスを制限する。
- [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合に、アクセスを有効にする。

関連製品をナレッジベースまたはナレッジ記事に追加する

対応するフォームの [関連製品] フィールドを使用して、製品をナレッジベースまたはナレッジ記事に追加します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

注:
製品に関連付けられたナレッジベースと記事にアクセスするには、ユーザーに読み取りまたは寄稿アクセス権を付与し、その製品を資産としてユーザーのアカウントに含める必要があります。資産の詳細については、「資産の構成」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかに移動します。
   - ナレッジ > 管理 > ナレッジベース
   - ナレッジ > 記事 > すべて
2. 目的のナレッジベースまたはナレッジ記事を選択します。
3. [関連製品] フィールドに 1 つ以上の製品を追加します。
4. [更新] をクリックします。

ナレッジ製品エンタイトルメントプロパティの設定

顧客が Customer Service Portal でナレッジベースとナレッジ記事にアクセスできるように、各種プロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ製品エンタイトルメント > プロパティ.
2. 必要に応じて、次のプロパティを設定します。

オプション	説明
製品エンタイトルメントに基づいてナレッジベースのアクセス制御を有効にする	有効にした場合、顧客はエンタイトルメントを持つ製品に関連するすべてのナレッジベースにアクセスできます。
空の related_products に関するナレッジベースへのアクセスを許可する	有効にした場合、ナレッジベースフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジベースにアクセスできます。
製品のエンタイトルメントに基づいてナレッジ記事のアクセス制御を有効にする	有効にした場合、顧客はエンタイトルメントを持つ製品に関連するすべてのナレッジ記事にアクセスできます。
空の related_products に関するナレッジ記事へのアクセスを許可する	有効にした場合、ナレッジフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジ記事にアクセスできます。

3. [保存] をクリックします。

ナレッジベースのアクセスを内部ユーザーに制限

ナレッジベースの情報へのアクセスを内部ユーザーに制限します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ナレッジベースの記事は、カスタマーサービスエージェントなどの内部ユーザーと外部ユーザー (顧客およびパートナー) の両方が使用できます。ナレッジベースの記事が内部ユーザーのみを対象としている場合、システム管理者はナレッジベースフォームをカスタマイズしてアクセスを制限することができます。

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース.
2. 目的のナレッジベースをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックし、 構成 > 関連リスト.
4. [利用可能] 列から [寄稿不可] を選択して、[選択済み] 列に移動することはできません。
5. [保存] をクリックします。
6. 選択したナレッジベースフォームで、[寄稿不可] 関連リストをクリックします。
7. [編集] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 左の列で [すべての顧客連絡先] をクリックし、右の列に移動します。
9. [保存] をクリックします。

カスタマーサービス管理 (CSM)のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、アプリケーションが変わらず正常に動作するか カスタマーサービス管理 (CSM) を検証します。これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズし、インスタンス固有のデータを使用して正常に実行されるようにすることができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) のクイックスタートテストでは、常にカスタマーサービス管理 (CSM) デモデータプラグイン (com.snc.customerservice.demo) をアクティブ化する必要があります。一部のクイックスタートテストでは、次のプラグインをアクティブにする必要があります。

- 事業所 (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- 消費者サービスポータルプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) をアクティブにします。
- CSM 貢献者ユーザー (com.snc_csm_contributor_user)
- プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts)
- カスタマーサービス世帯 (com.snc.household)
- 注文のカスタマーサービス管理 (CSM) (com.snc.csm.order)
- カスタマーサービスポータル (com.glide.service-portal.customer-portal)
- 要求管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm_request)
- サービス管理によるカスタマーサービス (com.sn_cs_sm)
- 解決ガイドエクスペリエンス - com.snc.guided_decisions_playbook_experience
- 解決ガイド - ネクストベストアクション (com.snc.next_best_action)
- Major Issue Management (com.sn_majorissue_mgt)
- イベント管理によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションプラグイン (com.snc.proactive_cs_ops)
- スキル決定 (com.snc.skill_determination)
- CSM 向け Walk-Up (com.snc.walkup_for_csm)

CSM：ケースマネジメントのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CSM: 製品ケースを作成	製品に対してケースを作成します。	Madrid
CSM：エージェントにケースをアサイン	ケースを作成して、カスタマーサービスエージェントに割り当てます。	Madrid
CSM：ケースに資産を割り当てる	ケースに資産を割り当てます。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケースマネジメントのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM：エンタイトルメント割り当て	ケースにエンタイトルメントを割り当てます。	Madrid
CSM：アカウントをエスカレート	アカウントをエスカレートします。	Madrid
CSM：ケースをエスカレート	ケースをエスカレートします。	Madrid
CSM：特別処理メモを作成	ケースに特別処理メモを作成します。	Madrid
CSM：ケースをクローズ	ケースをクローズします。	Madrid
CSM：時間記録	ケースに取り組んだ時間を記録します。	Madrid
CSM：ケースから CHG を作成する	ケースから変更レコードを作成します。	Madrid
CSM：ケースからインシデントを作成する	ケースからインシデントレコードを作成します。	Madrid
CSM：オーダーケースを作成	注文に対してケースを作成します。 **注:** 注文のカスタマーサービス管理 (CSM) が必要です。	Madrid
CSM：CSM ポータルから顧客としてオーダーケースを作成	カスタマーサービスポータルから顧客として注文ケースを作成します。 **注:** カスタマーサービスポータルが必要です。また、管理者としてテストを実行する必要があります。	Madrid
CSM：ケースから問題を作成する	ケースから問題レコードを作成します。	Madrid
CSM：NOC オペレーターによるプロアクティブケースの作成	プロアクティブケースが作成されているかどうかを確認します。 **注:** Event Management によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションが必要です。	New York
CSM：ケース OBO 顧客を作成する社員	プロキシの連絡先ロール (sn_customerservice_proxy_contact)	New York

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケースマネジメントのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	を持つ社員として、顧客の代わりにセルフサービスポータルからケースを作成します。 注: プロキシ連絡先の CSM 拡張が必要です。	
CSM：ルックアップタイプのスキル決定ルールテスト	ルックアップタイプのスキル決定ルールを作成します。 注: スキルを決定する必要があります。	New York
CSM：CSM ポータルから要求 OBO 顧客を作成するマネージャー	ケースマネージャーロールを持つユーザーとして、カスタマーサービスポータルから顧客の代わりにケースを作成します。 注: カスタマーサービス要求のデータ連携が必要です。	New York
CSM：単純なタイプのスキル決定ルールテスト	単純なタイプのスキル決定ルールを作成します。 注: スキルを決定する必要があります。	New York
CSM： 新しいケースタイプの登録	ケースタイプを登録し、レコードが作成されたことを確認します。	Orlando
CSM： プロジェクトマネージャーがアカウントのプロジェクトを作成	プロジェクトマネージャーがアカウントのプロジェクトを作成します。 注: 顧客プロジェクト管理が必要です。	Orlando
CSM：プロジェクトマネージャーがプロジェクトの連絡先を特定	プロジェクトマネージャーがプロジェクトの顧客を特定します。	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケースマネジメントのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: 顧客プロジェクト管理が必要です。	
CSM：プロジェクトマネージャーがプロジェクトタスクを作成して顧客にアサイン	プロジェクトマネージャーがプロジェクトタスクを作成して、顧客にアサインします。 注: 顧客プロジェクト管理が必要です。	Orlando
CSM：プロジェクトからケースを作成	プロジェクトからケースを作成します。	Orlando
CSM：プロジェクトタスクからケースを作成	プロジェクトタスクからケースを作成します。	Orlando
CSM：ケースからタスクを作成	ケースからケースタスクを作成します。	Orlando
CSM：顧客の要求を作成するエージェント	カスタマーサービスエージェントとして、顧客の要求を作成します。 注: カスタマーサービス要求のデータ連携が必要です。	Orlando
CSM：エージェントがプロジェクトからケースを作成	カスタマーサービスエージェントとして、プロジェクトからケースを作成します。 注: 顧客プロジェクト管理が必要です。	Orlando
CSM：エージェントがプロジェクトタスクからケースを作成	カスタマーサービスエージェントとして、プロジェクトタスクからケースを作成します。 注: 顧客プロジェクト管理が必要です。	Orlando
CSM：エージェントがプロジェクトの変更の要求を作成	カスタマーサービスエージェントとして、プロジェクトの変更の要求を作成します。	Orlando

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケースマネジメントのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM：重大なケースとその子ケースの作成	受信者リスト内の顧客アカウントに対して、重大なケースと関連する子ケースを作成します。 **注:** 重大な問題の管理が必要です。	Orlando
CSM：高度なタイプのスキル決定ルールテスト	高度なタイプのスキル決定ルールを作成します。 **注:** スキルを決定する必要があります。	Orlando
CSM：販売済み製品の対象のサービス契約	販売済み製品とサービス契約を作成し、サービス契約を販売済み製品に関連付けます。アクティブな契約と販売済み製品の間の関連性を確認します。 **注:** カスタマーサービスインストールベース管理が必要です。	Orlando
AWA：新規サービスチャネルの作成	Advanced Work Assignment アプリケーションで新しいサービスチャネルを作成します。 **注:** CSM 向け Advanced Work Assignment が必要です。	Orlando
CSM-ITOM：積極的な重大なケースの子ケースを作成	受信者リストを使用して、プロアクティブで重大なケースの子ケースを作成します。 **注:** Event Management によるプロアクティブカスタマーサービスオペレーションが必要です。	Orlando
CSM - 機能停止を ケースから作成	新規作成した機能停止がケースにリンクされているかどうかを検証します。	Paris

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケースマネジメントのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM：世帯での販売済み製品の作成	世帯とそのメンバーに販売された製品を作成します。 注: [デモデータのロード] が有効になっているカスタマーサービスインストールベース管理とカスタマーサービスの世帯が必要です。	Quebec
CSM：[アカウント] および [ケース] ページからインストールベースアイテムの健全性ステータスを表示する	[アカウント] および [ケースレコード] ページの [インストールベースの健全性をリフレッシュ] ボタンの機能を検証します。	Quebec
CSM：ケースタスクエージェントにケースタスクをアサイン	カスタマーサービスエージェントは、ケースタスクを作成してケースタスクエージェントにアサインします。	Rome
CSM：アサインされたケースタスクをケースタスクエージェントが表示	アサインされたケースタスクをケースタスクエージェントが表示できることを確認します。	Rome
CSM：アサインされたタスクをケースタスクエージェントが完了	アサインされたケースタスクをケースタスクエージェントが完了します。	Rome
CSM：Agent Workspace のケースからナレッジギャップを報告	ケースに関連するナレッジギャップが Agent Workspace で報告されたことを確認します。	Rome
CSM：「ケースの作成 (POST)」API を使用してケースを作成	「ケースの作成 (POST)」API を使用してケースを作成します。 注: ATF のステップ 1 で [基本認証] フィールドにアサインされたユーザー認証レコードが必要です。	Rome
CSM：「ケースのクエリー (GET)」API を使用してケースをクエリー	「ケースのクエリー (GET)」API を使用してケースをクエリーします。	Rome

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ケースマネジメントのテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: ATF のステップ 1 で [基本認証] フィールドにアサインされたユーザー認証レコードが必要です。	
CSM：OCS マネージャーが新しい OSP を作成	新しいアウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) が OCS 内部マネージャーによって作成されていることを確認します。 **注:** カスタマーサービスのアウトソーシングが必要です。	Rome
CSM：OCS エージェントによるケースの作成	カスタマーサービスのアウトソーシングエージェントがケースを作成できることを確認します。 **注:** カスタマーサービスのアウトソーシングが必要です。	Rome
CSM：消費者プロファイルの場所の管理	消費者の場所を作成して管理し、消費者プロファイルにマッピングします。	Washington DC
CSM：アカウント間での住所の共有	アカウントに再利用可能な住所を実装して、複雑なカスタマーオペレーションとビジネスモデルをサポートします。	Washington DC

CSM: ケースタイプ **-** 苦情

テスト	説明	リリースバージョン
苦情ケース を作成	ユーザーがタイプ「苦情」のケースを sn_complaint_case テーブルで作成できるかどうかをテストします。	Paris
苦情ケース をエスカレート	ユーザーがタイプ「苦情」のケースを sn_complaint_case テーブルでエスカレートできるかどうかをテストします。	Paris

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM: ケースタイプ - オンボーディング

テスト	説明	リリースバージョン
オンボーディングケース を作成	ユーザーがタイプ「オンボーディング」のケースを sn_onboarding_case テーブルで作成できるかどうかをテストします。	Paris
オンボーディングケース をエスカレート	ユーザーがタイプ「オンボーディング」のケースを sn_onboarding_case テーブルで作成できるかどうかをテストします。	Paris

CSM：運用ダッシュボードテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
awa_admin_operations_dashboard	ロール awa_admin を持つユーザーが、運用ダッシュボードの [高度なワークアサインメント] メニュー、未アサインのインタラクションモジュール、および未アサインのタスク作業アイテムモジュールを表示できることを確認します。	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	ロール awa_manager を持つユーザーが、運用ダッシュボードの [高度なワークアサインメント] メニュー、未アサインのインタラクションモジュールおよびタスク作業アイテムモジュールを表示できることを確認します。	Orlando

CSM：ポータルテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CSM：CSM ポータルから顧客として製品ケースを作成	カスタマーサービスポータルから顧客として製品ケースを作成します。 **注:** カスタマーサービスポータルが必要です。また、管理者としてテストを実行する必要があります。	Madrid
CSM：CSM ポータルからパートナーとして製品ケースを作成	カスタマーサービスポータルからパートナーとして製品ケースを作成します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ポータルテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: カスタマーサービスポータルが必要です。また、管理者としてテストを実行する必要があります。	
CSM：ホームページの検索	カスタマーサービスポータルから情報を検索します。検索には、ケース、ナレッジ記事、およびコミュニティスレッドが含まれます。	New York
CSM ：サポートプロファイルの更新	カスタマーサービスポータルから連絡先のプロファイルを更新します。	New York
CSM ：ケースに関して要求された情報を提供	カスタマーサービスポータルから、連絡先はエージェントによって要求されたケースの情報を提供できます。	New York
CSM ：ケースに提案されたソリューションを承認	カスタマーサービスポータルから、ケースに提案されたソリューションを承認します。	New York
CSM：サーベイについてのフィードバックを提供	カスタマーサービスポータルからケースがクローズされた後、サーベイについてのフィードバックを提供します。	New York
CSM：すべてのデスクトップ通知を表示	すべてのカスタマーサービス管理 (CSM) 固有のデスクトップ通知を表示します。	Orlando
CSM：CSM ポータルの公開物を表示	カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルの公開物を表示します。	Orlando
CSM：CSM ポータルで連絡先を作成	カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルで連絡先を作成します。	Orlando
CSM：CSM ポータルの機能停止ウィジェットを検証	さまざまなタイプの機能停止と、カスタマーサービスポータルのホームページおよびインストールベースページに表示される対応するウィジェットを検証します。	Quebec
CSM - コンシューマ貢献者としてポータルからケースを作成	コンシューマ貢献者ユーザーロール (sn_customerservice.consumer_contributor) を持つユーザーによってポータルから顧客ケースを作成します。	Rome

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM：ポータルテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: 事業所、カスタマーサービス世帯、および CSM 貢献者ユーザーが必要です。	
CSM - アカウント貢献者としてポータルからケースを作成	アカウント貢献者ユーザーロール (sn_customerservice.account_contributor) を持つユーザーによってポータルから顧客ケースを作成します。 **注:** 事業所、カスタマーサービス世帯、および CSM 貢献者ユーザーが必要です。	Rome
CSM：ケースに関係者を追加し、関係者としてケースのアクションを実行	ケースに関係者を追加し、CSM ポータルを介して関係者としてケースに対してアクションを実行できることを確認します。	Rome

CSP：ポータルテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
CSP：CSP ポータルから消費者として製品ケースを作成	消費者サービスポータルから消費者として製品ケースを作成します。 **注:** 消費者サービスポータルが必要です。また、管理者としてテストを実行する必要があります。	Madrid
CSP：ホームページの検索	消費者サービスポータルから情報を検索します。検索には、ケース、ナレッジ記事、およびコミュニティスレッドが含まれます。	New York
CSP：サポートプロファイルの更新	Consumer Service Portal から消費者プロファイルを更新します。	New York
CSP：製品を登録	Consumer Service Portal から製品を登録します。	New York

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSP：ポータルテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSP ：ケースに関して要求された情報を提供	Consumer Service Portal から、消費者はエージェントによって要求されたケースの情報を提供できます。	New York
CSP ：ケースに提案されたソリューションを承認	Consumer Service Portal から、ケースに対して提案されたソリューションを承認します。	New York
CSP：サーベイについてのフィードバックを提供	Consumer Service Portalからケースがクローズされた後、サーベイについてのフィードバックを提供します。	New York
CSP：CSP ポータルの公開物を表示	カスタマーサービスポータルの公開物を表示します。	Orlando

解決ガイド - ネクストベストアクションのテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
ネクストベストアクションリストの検証 - 解決ガイド	構成されたルールに基づいて推奨されるネクストベストアクションのリストを検証します。	San Diego
次のベストアクションランキングの検証 - 解決ガイド	構成されたルールに基づいて推奨されるネクストベストアクションのリストを検証します。	San Diego

TC：ターゲットコミュニケーションテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
TC：受信者リストの作成	必要なパラメーターを使用して受信者リストを作成します。[受信者] 関連リスト内の新しい受信者リストを確認します。	Orlando
TC：公開物の作成	公開物を作成します。公開物は公開日に基づいて公開されます。受信者リストのユーザーが公開物を取得したかどうかを確認します。	Orlando

CSM Agent Workspace test suite

テスト	説明	リリースバージョン
CSM：ワークスペースでケースから問題を作成する	CSM Agent Workspace のカスタマーサービスエージェントによるケースからの問題レコードの作成をテストします。	Quebec

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM Agent Workspace test suite (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
CSM：Agent Workspace からケースをエスカレート	CSM Agent Workspace からカスタマーサービスケースをエスカレートします。	Quebec
CSM：ケースを作成し、ソリューションを提案	カスタマーサービスケースを作成し、CSM Agent Workspace からケースのソリューションを提案します。	Quebec
CSM：ケースを作成し、Agent Workspace からエージェントにこのケースをアサイン	カスタマーサービスケースを作成して、CSM Agent Workspace のエージェントにケースをアサインする機能を検証します。	Quebec
CSM：Agent Workspace から重大なケース候補を承認	CSM Agent Workspace からケースの重大なケース候補を承認する機能を検証します。	Quebec
CSM：Agent Workspace から重大なケースの子ケースを作成	CSM Agent Workspace の受信者リストを使用して、重大なケースから子ケースを作成する機能を検証します。	Quebec
CSM：Agent Workspace から事業所を作成	Agent Workspace に新しい事業所を作成します。 **注:** 事業所が必要です。	Rome
CSM：Workspace に世帯を作成	Agent Workspace に新しい世帯を作成します。 **注:** カスタマーサービス世帯が必要です。	Rome
CSM：ケースからナレッジギャップを作成	Agent Workspace のケースからナレッジギャップを作成します。	Rome

CSM WalkUp Experience テスト

テスト	説明	リリースバージョン
CSM Walkup：ウォークアップユーザーとしてチェックインし、キューを確認してサーベイを送信	ウォークアップユーザーとして、チェックインを実行し、キューを確認して、サーベイを通じてフィードバックを送信します。	Rome

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM WalkUp Experience テスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	注: このテストは、デモデータで利用可能なシアトルの場所が利用可能な場合に機能します。	

カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

ケースルーティング機能では、一致ルールとアサインルールを使用して、特定の条件を満たすカスタマーサービスケースを特定し、それらのケースをカスタマーサービスエージェントにルーティングします。

ケースをエージェントにルーティングする前に、ケースが満たす必要がある特定の条件を確立する 1 つ以上の一致ルールを作成します。その後、アサインルールを使用して、製品のナレッジと可用性に基づいてそれらのケースをエージェントにルーティングします。また、MatchingRuleProcessor API を呼び出して一致ルールを実行し、ユーザーのリスト (sys_ids) を返すこともできます。

アサインルール、アサインワークベンチ、および高度な作業アサインの作成方法については、この 5 分間のビデオをご覧ください。 このビデオでは、アサインルール、アサインワークベンチ、および高度な作業アサインの作成方法を含め、ルーティングとアサインに関する構成のさまざまな側面について説明しています。

一致ルール

一致ルールは、定義済みの 2 つの一連の条件に基づいています。1 つは特定のケース属性を指定し、もう 1 つはそれらの属性を持つケースを処理するのに最適なエージェントリソースを指定します。マッチングルールはマッチングルールフォームを使用して作成されます。

ケース属性を識別するには、タスクタイプ (ケーステーブルなど) を格納するテーブルを選択し、条件ビルダーを使用してルーティング前にケースが満たす必要がある条件を 1 つ以上作成します。たとえば、特定のアカウントと製品、または特定の製品と優先度レベルの条件を作成できます。

エージェントリソースを識別するには、次のいずれかのリソース一致方法を使用します。

- 簡易：ユーザーのリストからリソース名を選択します。
- 詳細：利用可能なエージェントリソースをフィルタリングする条件を構築します。これらの条件は、ユーザーロール、エージェントグループ、特定のスキル、作業負荷、またはエージェントの可用性に基づいています。
- スクリプト化：エージェントリソースを識別するためのカスタマイズされたスクリプトを作成します。

別のリソース一致方法である [選択基準] を使用して、アサインワークベンチで使用するために選択した一致基準を使用した一致ルールを作成することができます。

アサインルール

タスクをユーザーとグループに自動的に割り当てるには、アサインルールを使用します。一致ルールフォームにある [アサインルールの作成] 関連リンクをクリックし、一致ルールのアサインルールを作成します。一致するルール条件が満たされると、アサインルールを使用してケースをユーザーまたはグループにルーティングできます。アサインルールは、そのタスクが別のユーザーまたはグループにまだアサインされていない場合にのみ適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
一致ルールとアサインルールは、同期のない独立したレコードです。一致ルールの [適用先] コンポーネントに変更を加えた場合は、アサインルールに反映されません。

アサインルールを作成するときは、次のアイテムを選択します。

- タスクタイプのテーブル、およびそのタスクを割り当てるために満たす必要のある条件
- タスクが割り当てられるユーザーまたはグループ

または、アサインルールをさらにカスタマイズするスクリプトを作成できます。

関連情報

アサインルールモジュール

MatchingRuleProcessor API の呼び出し

1 つ以上の一致ルールを作成した後、MatchingRuleProcessor API を呼び出してルールを実行することができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、admin

手順

- マッチングエンジンは、`matchingRuleProcessor` クラスの `ProcessAndGetCcandidates` メソッドを使用して呼び出すことができます。
  タスクレコードとリソース数を渡します。結果は、リソース sys_ids のアレイです。
- 一致ルールは、各ルールの [実行順序] フィールドに保存されている番号に基づいて処理されます。
  結果はユーザーのリスト (sys_ids) で、ケースのルーティングとアサインに使用できます。

逆一致

逆一致では、タスクをリソースに一致させるのではなく、タスクをリソースに一致させるために、同じ一致ルールを使用します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、および admin

このタスクについて

リソースマッチングエンジンは、2 通りの方法でリソースとタスクを一致させることができます。

- 順方向：タスクのリソースに一致
- 逆方向：リソースのタスクと一致

同じ一致ルールを、順方向と逆方向の両方の一致で使用できます。

手順

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、逆一致を使用して、次回使用可能なエージェントがどのコールを実行すべきかを決定できます。
- 逆一致では、ユーザー sys_ids の代わりにケース sys_ids のリストが返されます。
  逆一致を使用する場合は、特定のセットに返されるケースを制限することもできます。次の例は、逆一致を使用する方法を示しています。

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
"sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

逆一致ルールに対して返されるタスク sys_ids 数の制限

逆一致ルールは、ケース sys_ids のリストを返します。reverse.matchingrule.entity.limit システムプロパティに数値を設定して、返されるケースの数を制限します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. reverse.matchingrule.entity.limit システムプロパティを検索します。
3. 数値フィールドで、返されるケースの数を変更します。
   デフォルト値は 30 です。

タスクの結果
返されたケースの数がシステムプロパティにリストされている値より多い場合、逆一致ルールは [スクリプト化] および [選択基準] 一致ルールに対して実行されません。

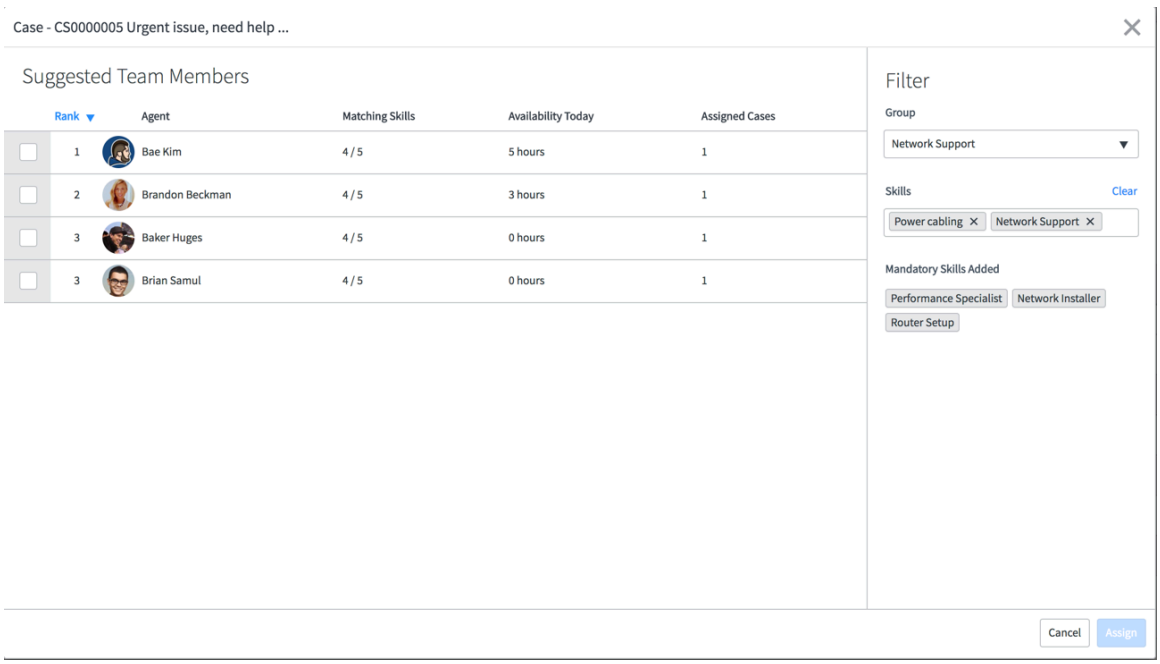
アサインワークベンチの概要

アサインワークベンチを使用すると、カスタマーサービスマネージャーは、エージェントにタスクを効率的かつインテリジェントにアサインできます。ワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提供します。マネージャーは、これらの結果を確認し、ボタンクリック 1 つでタスクをアサインできます。

アサインワークベンチには、次を含む、タスクのアサインに関連するすべての情報が表示されます。

- タスクアサイン先グループ内のエージェントのリスト。
- エージェントを評価するために使用する一致基準。
- アサイン先グループ内の各エージェントの総合ランキング。
- 現在のアサイン先グループと、タスクに対して特定されたスキル (必須のスキルを含む) を備えたフィルター。

アサインワークベンチ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントは、ワークベンチに設定された基準に基づいて、1 から任意の数へとランク付けされます。一致する基準が多いほど、エージェントのランクが高くなります。2 つのエージェントの基準が同じである場合、エージェントのランクは同じになります。エージェントのランクをポイントすると、詳細が表示されます。

フィルターを使用して、アサイン先グループを変更し、スキルを追加または削除します。アサイン先グループまたはスキルリストへの変更は、ワークベンチに直ちに反映されます。

- アサイン先グループを変更すると、別のエージェントのリストが表示されます。
- スキルを追加または削除すると、エージェントランキングが変更されることがあります。

必須スキル機能を使用している場合、アサインワークベンチに表示されるエージェントは、[追加された必須スキル] リスト内のスキルによってフィルタリングされ、他の一致基準によってランク付けされます。

注:
エージェントは必須スキルを追加または削除したり、スキルを必須から除外したりすることはできません。

アサインワークベンチの設定

アサインワークベンチ構成は、[選択基準] 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。デフォルト構成では、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールが使用されます。このルールには、4 つのデフォルト一致基準のうち 3 つが含まれています。

- 今日の可用性
- 合致するスキル
- アサインされたケース

これらの一致基準に基づいて、ワークベンチはグループ内の各エージェントの全体的なランクを計算して表示します。必要に応じて一致基準と [ケースアサインの推奨事項] 一致ルールを変更または作成するか、次の手順に従って独自の構成を作成することができます。

1. 1 つ以上の一致基準を作成します。
2. [選択基準] 一致タイプの一致ルールを作成します。
3. 一致ルールを開き、目的の一致基準を追加します。

必須のスキルを使用している場合は、この一致ルールの [一致するスキル] 基準を、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準で置き換え、ケースに必要な必須スキルを持つエージェントと一致させる必要があります。

アサインワークベンチの使用

タスクフォームの [担当者] フィールドの横にある [エージェントを検索] アイコン ( ) をクリックして、アサインワークベンチにアクセスします。

注:
現在のレコードのステータスによって、[エージェントを検索] アイコンの可用性が決まります。アイコンは、[オープン]、[待機中]、[キャンセル済み] ステータスのレコードに対して、またはユーザーが [担当者] フィールドへの書き込みアクセス権を持つ場合に、使用できます。アイコンは、[新規] や [クローズ済み] ステータスのレコードに対して、または、[担当者] フィールドが現在のユーザーに対して読み取り専用になっている場合には使用できません。

選択した基準に基づいて提案されたエージェントを並べ替えるために、目的の列ヘッダーをクリックして、いずれかの一致基準別にエージェントのリストをソートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィルターの [グループ] リストから別のアサイン先グループを選択します。エージェントのリストは、選択内容に基づいて更新されます。選択したグループにエージェントが含まれていない場合は、別のグループを選択するためのメッセージが表示されます。

フィルターの [スキル] リストからスキルを追加または削除します。これらの選択は [一致するスキル] 列に反映されます。

タスクに対して必須として識別されたスキルが、[追加された必須スキル] リストに表示されます。これらの選択も [一致するスキル] 列に反映されます。このリストからスキルを追加または削除することはできません。

エージェントを選択して、[アサイン] をクリックしてタスクをアサインします。ワークベンチが閉じ、ケースフォームに戻ります。[担当者] フィールドが選択したエージェントで更新されます。ケースフォームで [保存] をクリックして、このアサインを保存します。

プラグイン

アサインワークベンチプラグイン (com.snc.assignment_workbench) は、カスタマーサービス管理 (CSM) の一環として有効になっています。

ケースアサインワークベンチデモプラグイン (com.snc.case_assignment_workbench_demo) は、ワークベンチのデモデータを提供します。

テーブル

アサインワークベンチでは、次のテーブルが追加されます。

アサインワークベンチのテーブル

テーブル	説明
一致基準 [matching_dimension]	アサインワークベンチの構成を作成するために使用できる一致基準を保存します。
基準を選択 [matching_dimension_for_assignment]	アサインワークベンチ構成一致ルールの一致基準を保存します。
一致ルール [matching_rule]	アサインワークベンチの構成の一致ルールを含む、一致ルールを保存します。

ユーザーロール

アサインワークベンチは、次のロールを追加します。

アサインワークベンチのロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
アサインワークベンチ [assignment_workbench]	カスタマーサービスエージェントとコンシューマーサービスエージェントのアサインワークベンチへのアクセス権を提供します。	スキルユーザー [skill_user]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

アサインワークベンチは、次のプロパティを追加します。

アサインワークベンチのプロパティ

プロパティ	説明
assignment_workbench.find.agents.title	マクロボタンのタイトル。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：エージェントを検索 • 居住地： ルーティングとアサイン > プロパティ
assignment_workbench.new.window	有効にすると、アサインワークベンチが新しいウィンドウで開きます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false： • 居住地： ルーティングとアサイン > プロパティ
assignment_workbench_no_of_agents	ページあたりのエージェント数。(パフォーマンスを向上させるには、1 ページあたりのエージェント数を 50 以下にしてください)。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：30 • 居住地： ルーティングとアサイン > プロパティ

関連情報

アサインワークベンチの設定

ケースアサインの一致基準

アサインワークベンチでは、スキルや可用性などの構成可能な一致基準を使用して、選択したグループ内のエージェントを評価し、総合ランキングを提示できます。

一致基準には次の 3 つのタイプがあります。

- 簡易一致：エージェントのタイムゾーンとタスク場所のタイムゾーンの一致など、1 対 1 の一致を作成します。
- 集計：シンプルなクエリーを使用し、集計結果を返します。集計タイプでは、テーブルを選択してフィルターを作成し、[担当者] フィールドなどの集計フィールドを選択します。このタイプのクエリーは、一連のユーザーを返します。
- スクリプト化：ユーザーのリストを返すスクリプト化されたクエリーを使用します。

アサインワークベンチには、いくつかの一致基準が用意されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 今日の可用性：エージェントの作業スケジュール、アサインされた作業、および個人の休暇に基づいて、可用性が計算されます。エージェントの可用性が高いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル：ケースに必要なスキルに一致するエージェントスキルの数。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。
- 一致するスキル - 必須スキルサポート：必須のスキルと一致するエージェントスキルの数を計算します。これは、必須のスキルを持たないエージェントをすべてフィルタリングして除外し、残りのエージェントをランク付けすることで行われます。一致するスキルが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度が高くなります。

  注:
  必須スキル機能を使用する場合は、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準を使用して、ケースに対して特定された必須スキルを持つエージェントを一致させます。

- アサインされたケース：このエージェントにすでにアサインされているケースの数。アサインされているケースが多いほど、エージェントの総合ランクへの貢献度は低くなります。
- 最後のアサイン済み：アサインされた作業のバランスを調整するために、最後にアサインされた作業に基づいてエージェントを優先順位付けします。

一致基準を作成するには、タイプを選択し、そのタイプに関連したフィールドを使用してクエリーを構築します。一致基準を作成したら、[選択基準] タイプの一致ルールを作成して目的の一致基準を選択し、アサインワークベンチの構成を作成します。

ワークベンチ構成の一致基準の選択の一環として、個々の基準に対して次の設定を指定できます。

- ランキングと表示使用率
- ランキング方法
- ランキングの重み付け
- しきい値
- アクティブ/非アクティブ

ランキングと表示使用率

[用途] フィールドで、一致基準を使用する方法を指定します。

- ランキングと表示：基準を使用してエージェントのランキングを決定し、ワークベンチの列に表示します。
- 表示専用：ワークベンチの列に基準を表示しますが、エージェントのランキングを決定するためには使用しません。
- ランキングのみ：基準を使用してエージェントランキングを決定しますが、ワークベンチには表示されません。

ランキング方法

ランキングには 2 つの方法があります。

- 多いほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、可用性が高いほどランキングが高くなります。
- 少ないほど良い：たとえば、エージェントのランキングを決定するときに、アサインされたケース数が少ないほどランキングが高くなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重み付け

一致基準ごとにアサインされた重み付けがあります。デフォルトでは、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールの一致基準にアサインされる重み付けは 10 です。より重要な基準により高い重み付けをアサインすることができます。

しきい値

しきい値は、基準の最小要件を設定します。たとえば、タスクに必要なスキルのうち 3 つ以上を持つエージェントのみを表示する場合は、一致するスキル基準のしきい値を 3 に設定します。可用性については、しきい値を目的の時間数に設定して、利用可能な作業時間がこの最小値以上であるエージェントのみを表示します。一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストでしきい値を設定することができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[しきい値] 列を追加します。

アクティブ/非アクティブ

アサインワークベンチ構成を決定する一致ルールに関連付けられた一致基準が複数存在する場合があります。個々の基準をそれぞれ、アクティブまたは非アクティブに設定できます。この設定を変更すると、エージェントのランキングにすぐに影響します。この変更は、一致ルールフォームの [基準を選択] 関連リストで行うことができます。必要に応じて、リストをパーソナライズして、[アクティブ] 列を追加します。

エージェントのランキングの計算

アサインワークベンチは、一致基準とそれぞれの重み付けの値を追加し、これらの値を使用してエージェントの総合ランキングを決定します。

1. 各基準の数値を計算します。
2. その数値に基準の重み付けを乗算します。
3. 結果をすべての基準の合計で除算します。
4. 各基準に対して繰り返し、結果を追加します。

次の例は、これらの一致基準値を使用して、エージェントのランキングを決定する方法を示しています。

- スキルと必須スキルサポートの一致：5/6
- 今日の可用性：7 時間
- アサインされたケース：2

計算：

- 一致するスキル：`2/3 = 0.666` (3 がスキルの最大数)
- 現在の可用性：`7 / 8 = 0.875` (最大時間数は 8)
- アサインされたケース：`2 / 26 = 0.0769` (テーブル内のタスクの合計数は 26)
- 重み付け：各一致基準の均等の重み付けは 10 です

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この計算は、アサイン先グループ内の各エージェントに対して実行されます。エージェントは、この計算の値に基づいてランク付けされ、最高点のエージェントが最高のランキングを獲得します。

ケースアサインの一致ルール

一致ルールを使用して、アサインワークベンチの構成を作成します。

アサインワークベンチ構成は、[選択基準] 一致タイプに基づく一致ルールに保存されます。

デフォルト構成では、[ケースアサインの推奨事項] 一致ルールが使用されます。このルールでは、4 つのデフォルト一致基準のうち 3 つが使用されます。

- 今日の可用性
- 合致するスキル
- アサインされたケース

注:
必須スキル機能を使用する場合は、[一致するスキル - 必須スキルサポート] 基準を使用して、ケースに対して特定された必須スキルを持つエージェントを一致させます。

この一致ルールをカスタマイズして、エージェントの推奨事項を計算するための特定のニーズを満たすことができます。この一致ルールは、アサインルールを作成する場合に自動アサインにも使用できます。

特別処理メモの概要

特別処理メモアプリケーションを使用して、個々のレコードに関する重要な情報にユーザーの注意が向くようにメモを作成します。

特定のレコードまたは 1 つ以上の条件を満たす一連のレコードについて特別処理メモを作成します。カスタマーサービスケースに関連付けられているアカウントや製品など、関連レコードから特別処理メモの表示用にも、特別処理メモアプリケーションを設定できます。

sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、特別処理メモを使用するように目的のエンティティテーブルを設定し、対応するフォームを、リストまたはポップアップウィンドウのいずれかを表示するように設定することができます。sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、メモを作成、表示、更新、および削除できます。sn_shn.editor ロールを持つユーザーはメモを表示および更新でき、sn_shn.user ロールを持つユーザーはメモを表示することができます。

特別処理メモを作成したら、レコードフォームの埋め込みリストや関連リスト、またはフォームにアクセスしたときに表示されるポップアップウィンドウなど、さまざまな方法で表示できます。

メッセージに加えて、特別処理メモには、ステータス、アサインされた優先度、有効期限日も設定できます。メモのステータスは、次のいずれかになります。

特記事項のさまざまなステータス

ステータス	定義
有効	メモがアクティブになっています。 [特別処理メモ] リストまたはポップアップウィンドウにアクティブなメモが表示されます。 アクティブなメモは、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまでリストに表示されたままになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特記事項のさまざまなステータス (続く)

ステータス	定義
	アクティブなメモは、却下されるか、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまで、ポップアップウィンドウに表示されたままになります。
非アクティブ	メモはアクティブではなくなりました。 sn_shn.admin または sn_shn.editor ロールを持つユーザーは、メモ内の情報が役に立たなくなった場合に、メモを [非アクティブ] に設定することができます。メモは [非アクティブ] に設定されると、[特別処理メモ] リストまたはポップアップウィンドウから削除されます。 非アクティブなメモを表示するには、次の場所に移動します。 特記事項 > 特記事項.
期限切れ	メモが有効期限に達したか、手動で期限切れになりました。 メモの有効期限が切れると、システム管理者以外のすべてのユーザーロールに対してフォームが読み取り専用になります。 メモは、有効期限に達すると、スケジュール設定済みジョブによって自動的に期限切れになります。また、スケジュール設定済みジョブは、非アクティブなメモが有効期限に達した場合にも、非アクティブなメモを期限切れに設定します。

特別処理メモを作成する場合、すぐにそれを有効にするか、または、有効にする日付を選択することができます。有効期限を選択することもできます。

メモには、次のいずれかの優先度をアサインできます。

- 1 - 重大
- 2 - High (高)
- 3 - Moderate (中)
- 4 - 低

各優先度に色が関連付けられています。これは、ポップアップウィンドウの色付きのバーとして、さらに、リストの [優先度] フィールドに色付きの円として表示されます。プラットフォームインターフェイスと CSM ワークスペースインターフェイスでは、優先度を表すために異なる色を使用しています。

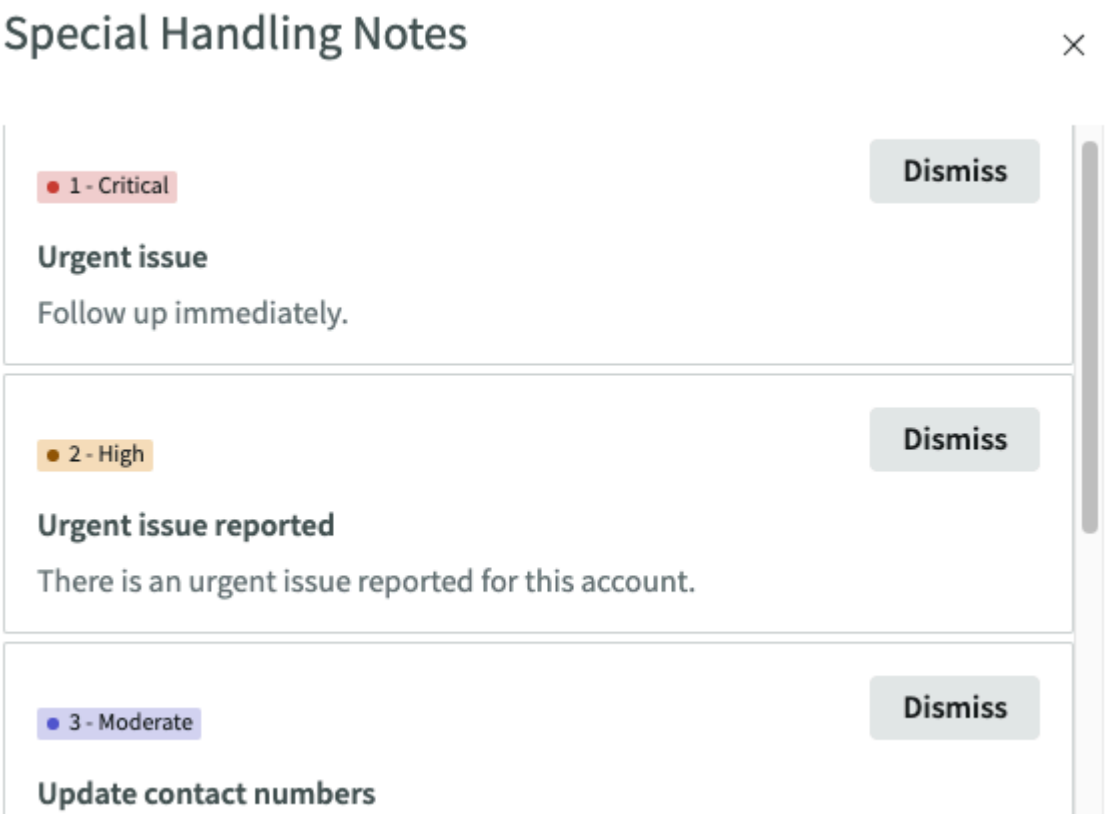
優先度	プラットフォームインターフェイス	**CSM** ワークスペースインターフェイス
1 - 重大	赤	赤

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

優先度	プラットフォームインターフェイス	CSM ワークスペースインターフェイス
2 - 高	オレンジ	オレンジ
3 - 中	緑	紫
4 - 低	青	グレイ

CSM ワークスペースインターフェイスの特記事項



[特記事項] リスト

特別処理メモは、埋め込みリストまたは関連リストのフォームに表示できます。sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、[特別処理メモ] リストを表示するようにフォームを設定できます。このリストは、1 つのレコードに関して 1 つ以上のアクティブなメモがある場合にフォームに表示されます。[特別処理メモ] リストには、メモに関する次の情報が表示されます。

- メッセージ
- 有効期限
- 優先度
- テーブル

特別処理メモは、ポップアップウィンドウでメモを表示するように追加プロパティを設定した場合以外は、リストに表示されます。

特別処理メモのポップアップウィンドウ

特別処理メモは、ポップアップウィンドウ内のフォーム上に表示できます。sn_shn.admin ロールを持つユーザーは、[特別処理メモ] ポップアップウィンドウを表示するようにフォームを設定できま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。このウィンドウは、1 つ以上のアクティブなメモがあるレコードにアクセスすると表示されます。ポップアップウィンドウには、各メモに関する次の情報が表示されます。

- メッセージ
- Priority (優先度)

ポップアップウィンドウに特記事項を表示するには、次に移動します 特記事項 > プロパティ をクリックし、関連するプロパティを設定します。

メモを却下するには、[却下] をクリックします。メモを却下すると、それ以降、ポップアップウィンドウには表示されなくなります。[特別処理メモ] ポップアップウィンドウを閉じるには、**[X]** をクリックします。

特別処理メモを期限切れにする

[特別処理メモの無効化] スケジュール設定済みジョブは、毎日午前 0 時に実行され、各メモの [有効日] フィールドと [有効期限] フィールドの日付を確認します。

- 特別処理メモがその [有効日] の日付に達した場合、スケジュール設定済みジョブによってメモのステータスが [アクティブ] に設定されます。
- 特別処理メモがその [有効期限] の日付に達した場合、スケジュール設定済みジョブによってメモのステータスが [期限切れ] に設定されます。

ケースとアカウントのエスカレーション

エスカレーション機能を使用して特定のケースまたはアカウントを強調表示し、顧客の重要な問題について注意を喚起します。

ケースまたはアカウントをエスカレートすると、次のようなメリットがあります。

- 顧客の問題に関する注意を喚起します。
- その問題に関するコミュニケーションを促進します。
- 解決に向けた進捗状況を追跡する方法を提供します。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い

エスカレーションプロセスはケースとアカウントで同様ですが、注意すべき重要な違いがいくつかあります。

- ケースのエスカレーション：カスタマーサービスエージェントは、通常、ケースエスカレーションを管理し、エスカレートされたケースに直接対処して問題を解決します。
- アカウントのエスカレーション：通常、エスカレーションマネージャーは、複数の関連付けられたケースを含む 1 つのアカウントエスカレーションを管理し、エスカレーションレコードに詳細を記録します。

詳細については、「ケースとアカウントのエスカレーションの違い」を参照してください。

ケースとアカウントのエスカレーションの構成

次の表は、ケースとアカウントのエスカレーション構成タスクの概要を示したものです。システム管理者ロールを持つユーザーは、これらのタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーション構成タスク

タスク	説明
エスカレーション管理の構成	Customer Service Management の Guided Setup を使用して、ケースとアカウントのエスカレーションを構成します。
ケースまたはアカウントのエスカレーションテンプレートの作成	エスカレーションテンプレートは、エスカレーションのタイプやオプションの承認プロセスなど、エスカレーション要求の処理方法を決定します。
ケースまたはアカウントのエスカレーション重大度の作成	エスカレーションの重大度について複数レベルの定義を作成し、ユーザーインターフェイスでエスカレートされたケースとアカウントを強調表示する色インジケーターを選択します。

ケースとアカウントのエスカレーションの使用

次の表は、ケースとアカウントのエスカレーションユーザータスクの概要を示したものです。

ケースとアカウントのエスカレーションユーザータスク

タスク	説明
ケースまたはアカウントのエスカレート	顧客の代わりに、または内部目的で、ケースまたはアカウントをエスカレートします。ケースまたはアカウントをエスカレートすると、関連するエスカレーションレコードが作成されます。 必要なロール：エスカレーション要求者
エスカレートされたケースまたはアカウントの管理	エスカレーションレコードを使用し、エスカレーションプロセスを通じてケースまたはアカウントを管理します。リストとフォーム上のケースとアカウントは、エスカレーションの重大度に対応する色インジケーターによって識別されます (赤：高、オレンジ：中)。 必要なロール： • カスタマーサービスエージェント • エスカレーションマネージャー
ケースまたはアカウントのエスカレートの解除	エスカレーションの原因が解消された場合にケースまたはアカウントのエスカレーションを解除します。 必要なロール：エスカレーション解除要求者
オプションのエスカレーション承認プロセスの使用	承認者が要求をレビューしてエスカレーションを承認または却下するオプションの承認ステップを含めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーションユーザータスク (続く)

タスク	説明
	オプションの承認ステップを使用すると、承認時にエスカレーションレコードが作成され、ケースまたはアカウントに関連付けられます。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い

ケースのエスカレーションとアカウントのエスカレーションの違いの概要。

- ケースのエスカレーション：カスタマーサービスエージェントは、通常、ケースのエスカレーションを管理し、ケースレコードに記録される問題解決作業の大部分を実行します。ケースのエスカレーションの場合、エスカレーションレコードは主にステータスレポートの目的で使用されます。また、エスカレーション SLA は、エージェントが定期的な更新を提供しているため、エスカレーションレコードではなくケースレコードに関連付けられています。
- アカウントのエスカレーション：アカウントのエスカレーションマネージャーは、通常、アカウントのエスカレーションを管理します。それが、複数の基になるケースに関連付けられているためです。アカウントマネージャーは、複数のケース所有者と連携して顧客のエスカレーションを解決し、エスカレーションレコードを使用して関連するケースのステータスを集約し、定期的な更新を提供します。したがって、SLA はエスカレーションレコードに関連付けられています。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い

機能	ケースのエスカレーション	アカウントのエスカレーション
リレーションシップ	ケースに 1 対 1 で対応します。	アカウントに 1 対 1 で対応します。ユーザーは、特定のケースをエスカレーションレコードにリンクして、どのケースがエスカレーションの原因となっているのかを示すことができます。
テンプレート	ケースのエスカレーションテンプレートを使用します。	アカウントのエスカレーションテンプレートを使用します。
承認ワークフロー	デフォルトの承認ワークフローを使用している場合は、ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者リストに自動的に追加するオプションが含まれています。	アカウントのエスカレーションを複数のケースに関連付けることができるため、ケースアサイン先グループのマネージャーを承認者リストに自動的に追加するためのオプションは含まれません。
エスカレーションアサイン	個別のアサインは含まれません。ケースのエスカレーションは個々のケースに対応し、カスタマーサービスエージェントがエスカレーションを管理します。	個別のアサインが含まれます。アカウントのエスカレーションには、異なるエージェントにアサインされた複数の関連付けられたケースを含めることができるため、エスカレーションレコードには [担当者] フィールドが含まれます。アカウントのエスカレーションは大抵、ケースのエスカレーションよりも深

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースとアカウントのエスカレーションの違い (続く)

機能	ケースのエスカレーション	アカウントのエスカレーション
		刻であるため、アカウントのエスカレーションは通常、エスカレーションマネージャーにアサインされます。
ウォッチリスト	アカウントチームをエスカレーションウォッチリストに自動的に追加するためのオプションは含まれません。	アカウントチームをエスカレーションウォッチリストに自動的に追加するオプションが含まれます。
ケースに追加されたエスカレーション更新	エスカレーションレコードの更新も、対応するケースレコードの [作業メモ] フィールドに追加されます。	エスカレーションレコードの更新は、アカウントレコードに追加されません。
SLA	エスカレーション機能とともに提供されるケースエスカレーション SLA はケースに添付されます。	エスカレーション機能とともに提供されるアカウントエスカレーション SLA は、アカウントに添付されます。

ケースとアカウントのエスカレーションプロセス

ケースおよびアカウントのエスカレーションプロセスは、要求から完了までのいくつかの手順に従います。

1. エスカレーション要求者ロールを持つユーザーが、ケースまたはアカウントのエスカレーションを要求します。要求の一部として、ユーザーは次の情報を提供します。
   - 要求の理由
   - エスカレーションの理由
   - エスカレーションの重大度
   - エスカレーションテンプレート
   - エスカレーションのウォッチリスト
2. 承認が必要な場合、エスカレーションテンプレートで特定された承認ワークフローまたは承認者が要求をレビューし、エスカレーションを承認または却下します。
3. 承認後、エージェントは、エスカレーションフォームを使用して、その進捗に沿ってエスカレーションを管理します。たとえば、エージェントはユーザーをウォッチリストに追加し、エスカレーションの傾向を更新することができます。

   注:
   エスカレーションフォームが更新されると、現在のユーザーとウォッチリストのユーザーにメール通知が送信されます。

4. 問題が解決されたら、エスカレーション解除要求者ロールを持つユーザーがケースまたはアカウントのエスカレートを解除できます。

ケースおよびアカウントのエスカレーションコンポーネント

ケースとアカウントのエスカレーション機能とともにインストールされるロール、モジュール、およびテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるロール。

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるさまざまなロール

ロール	説明
エスカレーション要求者 (sn_customerservice.escalation_requester)	ケースまたはアカウントに対してエスカレーションを要求できます。
エスカレーション解除要求者 (sn_customerservice.deescalation_requester)	ケースまたはアカウントのエスカレートを解除できます。このロールには、sn_customerservice.escalation_requester ロールが含まれます。

エスカレーションモジュール

ケースとアカウントのエスカレーション機能により、エスカレーションモジュールが [カスタマーサービス] メニューに追加されます。

- すべて：ケースとアカウントのすべてのエスカレーションレコードをリストします。
- エスカレーションテンプレート：ケースとアカウントのエスカレーションテンプレートをリストします。
- エスカレーションの重大度：エスカレーションの重大度のタイプをリストします。

この機能は、エスカレートされたケースのリストを [カスタマーサービス] メニューに追加します。
カスタマーサービス > ケース > エスカレーション済み

テーブル

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるテーブル：

ケースとアカウントのエスカレーション機能と一緒に含まれるさまざまなテーブル

テーブル	説明
エスカレーションテンプレート [sn_customerservice_escalation_template]	エスカレーションテンプレートレコードを格納します。
エスカレーション [sn_customerservice_escalation]	エスカレートされたケースとアカウント用に作成されたレコードを格納します。
エスカレーションの重大度 [sn_customerservice_escalation_severity]	エスカレーション重大度定義レコードを格納します。

ケースとアカウントのエスカレーションフォーム

カスタマーサービスエージェントは、[エスカレーション] フォームを使用して、ケースとアカウントのエスカレーションを管理します。

エスカレーションフォームには、関連付けられているケースまたはアカウント、エスカレーションの理由や根拠などのエスカレーションに関する情報が含まれています。また、傾向や、問題解決のため

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に現在実施されている作業に関するメモなど、進捗状況に応じてエスカレーションに関する情報が提供されます。

エスカレーションレコードには、1 つ以上の関連するケースを含めることができます。カスタマーサービスエージェントは、エスカレーションレコードを更新するときに、コメントまたは作業メモを入力できます。ケースのエスカレーションの場合、更新はケースアクティビティ履歴に作業メモとして複製されるため、顧客には表示されません。

エスカレーションフォームには、アカウントのエスカレーションの関連ケースを含む [関連ケース] 関連リストがあります。ユーザーは、この関連リストを使用して特定のケースを関連付け、エスカレーションの原因となっているケースを示すことができます。エスカレーションフォームには、[タスク **SLA**] および [承認者] 関連リストも含まれています。

エスカレーションフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	エスカレーション要求に自動的にアサインされた番号。
ソースレコード	エスカレーションが要求されているケースまたはアカウント。 **注:** ソースレコードのケースまたはアカウントのフォームには、[エスカレーション] 関連リストが含まれています。
ステータス	エスカレーションの現在のステータス： • 要求済み：エスカレーション要求者ロールを持つエージェントが、ケースまたはアカウントのエスカレーションを要求しました。 • エスカレート済み：エスカレーション要求が承認されました。 • 拒否済み：エスカレーション要求は承認されませんでした。 • クローズ済み：エスカレーションの理由が解決され、エスカレーションがクローズされました。
要求ソース	ケースのエスカレーションの要求元： • 顧客が要求した • 内部で要求された
理由	ケースのエスカレーションを要求する理由： • 非稼働 • 進捗のなさ • 顧客が設定した期限
ウォッチリスト	この特定のエスカレーションレコードのウォッチリスト。アカウントのエスカレーションでは、[ウォッチリストにアカウントチームメンバーを追加] を実行できます。 ケース、アカウント、またはエスカレーションレコードのウォッチリストに追加されたユーザーは、ケースまたはアカウントがエスカレートされたとき、およびエスカレーションレコードに更新が加えられたときに、メール通知を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
アサイン先グループ	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントのアサイン先グループ。
担当者	アカウントのエスカレーションの場合は、このアカウントにアサインされたカスタマーサービスエージェント。
要求者	エスカレーションを要求したユーザー。
承認者	承認されている場合は、エスカレーション要求を承認したユーザー。
却下者	拒否された場合は、エスカレーション要求を拒否したユーザー。
段階的縮小者	ケースまたはアカウントのエスカレーションを解除したユーザー。
エスカレーションタイプ	エスカレーションを要求したユーザーによって選択されたエスカレーションタイプ。
エスカレーションの重大度	このエスカレーションに関連付けられたエスカレーション重大度。エスカレーションの重大度レベルと、ユーザーインターフェイスでエスカレートされたレコードを強調表示するために使用される色を定義します。 • 高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。 • 中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。
エスカレーション傾向	エスカレーションの現在のステータス： • 改善中 • 同じ • 拒否中
エスカレーションの理由	このエスカレーションが必要な理由を説明する補足情報。

ケースとアカウントのエスカレーションの管理

エスカレーションテンプレートとエスカレーション重大度の定義を作成し、ケースとアカウントのエスカレーションプロセスを制御します。

エスカレーションテンプレート

エスカレーションテンプレートは、次の情報を定義することで、エスカレーション要求の処理方法を決定します。

- エスカレーションのタイプ (ケースまたはアカウント)
- 承認が必要かどうか

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 必要ない場合、エスカレーション要求は自動的に承認されます。
- 必要な場合、デフォルトの承認ワークフローによって必要な承認者リストを指定するか、別の承認ワークフローを指定します。

- エスカレーションのウォッチリスト。ウォッチリストに追加されたユーザーは、エスカレーションレコードが更新されたときにメール通知を受信します。

エスカレーション機能には 2 つの標準エスカレーションテンプレートが用意されています。1 つはケースのエスカレーション用、もう 1 つはアカウントのエスカレーション用です。必要に応じて、システム管理者ロールを持つユーザーはこれらのテンプレートを変更したり、新しいテンプレートを作成したりすることができます。

エスカレーションの重大度

エスカレーションの重大度レコードでは、エスカレーションの重大度とユーザーインターフェイスでエスカレートされたケースまたはアカウントのレコードをハイライト表示するために使用する色を定義します。このアサインされた重大度によって、エージェントは、リストとフォーム上で、エスカレートされたケースとアカウントを簡単に識別できます。エスカレーション機能には、2 つのエスカレーション重大度定義があります。

- 高の重大度：エスカレートされたレコードは赤で強調表示されます。
- 中の重大度：エスカレートされたレコードはオレンジで強調表示されます。

ユーザーインターフェイスは、エスカレーションされたケースとアカウントに対してどのフィールドを強調表示するかを決定します。

エスカレーションされたケースとアカウントを識別するユーザーインターフェイスインジケーター

ユーザーインターフェイス	説明
CSM Agent Workspace	フィールドインジケーターとフィールドのハイライトは、エスカレートされたケースの [簡単な説明] フィールドとエスカレートされたアカウントの [名前] フィールドに表示されます。 **注:** インジケーターや強調表示は、ハイパーリンクが設定されたフィールドでない任意のフィールドに移動できます。
プラットフォームインターフェイス	エスカレートされたケースおよびアカウントの番号は、リストでは色のついた〇とともに表示され、フォームでは背景が色で塗りつぶされた状態で表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エスカレーションされたケースを含む **CSM Agent Workspace** ケースリスト

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

CSM Agent Workspace ケースリストには、次のエスカレーションの詳細が表示されます。

- 番号：自動的に生成されるケース番号。
- 簡単な説明：ケースについて説明します。
- アクションステータス：ケースのステータスを示します。
- 連絡先：ケースの連絡先担当者を表示します。

重大度は、エスカレートされたケースまたはアカウントのフィールドインジケーターとフィールドの強調表示を定義する以外に、SLA の設定時にも使用できます。追加のエスカレーション重大度の定義を設定するには、システム管理者が希望する色で新しいスタイルを設定する必要があります。詳細については、「リストフィールドをハイライト表示」を参照してください。

エスカレーション **SLA**

通常、エスカレーション SLA は、さまざまなタイプと重大度のエスカレーションで必要な更新の頻度を制御するために使用されます。エスカレーション SLA は、SLA 定義のエスカレーション重大度に関連付けられます。ユーザーがエスカレーション要求を作成すると、[エスカレーション重大度] フィールドでの選択によってエスカレーションレコードの SLA が決定されます。エスカレーション機能は、次のケースとアカウントのエスカレーション SLA を提供します。次のテーブルに、エスカレーション SLA とその説明に関する情報を示します。

ケースおよびアカウントエスカレーション **SLA**

エスカレーション **SLA**	説明
ケースエスカレーション SLA	ケースのエスカレーションでは、エスカレーションがケースと 1 対 1 対応であるため、デフォルトの SLA がケースに関連付けられています。 • エスカレーションされたケース応答 - **4** 時間：ケースを 4 時間以内にエスカレーション解除します。 • エスカレーションされたケース応答 - **8** 時間：ケースを 8 時間以内にエスカレーション解除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースおよびアカウントエスカレーション **SLA** (続く)

エスカレーション **SLA**	説明
	ケースのエスカレーションの場合は、SLA リセット条件を「ケースに新しいコメントがある場合は古い SLA を完了して新しい SLA を開始」するように更新します。
アカウントエスカレーション SLA	アカウントのエスカレーションは、通常は SLA をサポートしていないアカウントに対応するため、SLA はエスカレーションに関連付けられます。 • エスカレーションされたアカウント応答 **- 4** 時間：アカウントを 4 時間以内にエスカレーション解除します。 • エスカレーションされたアカウント応答 **- 8** 時間：アカウントを 8 時間以内にエスカレーション解除します。

システム管理者ロールを持つユーザーは、エスカレーションタイプ、重大度、傾向などのエスカレーション属性に基づいて、ケースおよびアカウントのエスカレーション SLA を設定できます。エスカレーション SLA は次の場所に保存されます。

- アカウントレコードの場合は、[タスク **SLA]** 関連リストのエスカレーションフォーム。
- ケースレコードの場合は、[タスク **SLA**] 関連リストのケースフォーム。

ケースアクションステータスの概要

ケースアクションステータス機能を使用して、ケースリスト内のケースのステータスを示します。この機能により、カスタマーサービスエージェントは、注意が必要なケースを容易に特定し、それらの作業をすばやく優先順位付けすることができます。

[ケース] リストの [アクションのステータス] 列にある視覚的なインジケーターは、ケースステータスをハイライト表示します。

- 青色のインジケーターは、顧客または内部ユーザーによって更新され、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。CSM Agent Workspace では、要注意のケースも青のフィールドハイライトが使用されます。
- 赤色のインジケーターは、オープン関連のタスクレコードがあるケースや、顧客のフィードバックを待機中のケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。CSM Agent Workspace では、ブロックされたケースも赤のフィールドハイライトが使用されます。ブロックされているケースのステータスは次のようになります。
  - 社内でブロック済み
  - 顧客によりブロック済み
  - 社内でおよび顧客によりブロック済み

色付きのインジケーターに加え、[アクションのステータス] 列には、簡単なステータスメッセージも表示されます。

ケースアクションステータス機能は、アクション可能なケースフローを使用して、カスタマーサービスケースのアクションステータスを自動的に決定します。これらのフローは、ケースに関連するさまざまなアクションのブロッキングタスクを作成して解決し、アクションステータスインジケーターを更新します。特定のエージェントアクションによって、これらのケースフローがトリガーされます。これにより、ブロッキングタスクが作成され、解決されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、ケースフォームの [要注意] フィールドを有効にすることで、ケースのアクションステータスを手動で設定することもできます。

関連情報

ケースアクションステータスを有効にする

アクション可能なケースフロー

アクション可能なケースフローには、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを自動的に作成して解決する事前定義されたユーザーアクションが含まれています。

ケースアクションステータスプラグインは、ケースに関連するさまざまなアクションのブロッキングタスクを作成して解決する複数のアクション可能なケースフローを提供します。これらのフローはデフォルトで有効になっています。特定のアクションのブロッキングタスクを作成しない場合は、関連付けられたフローを無効にする必要があります。

これらのフローを表示するには、次に移動します。 カスタマーサービス > 管理 > アクション可能なケースのフロー.

Flow Designer アクション

ケースフローでは、次の事前定義された Flow Designer アクションを使用します。

- ブロッキングタスクを追加
- ブロッキングタスクを無効化
- 要注意フラグを設定

カスタマーサービスケースのフロー

ケースアクションステータス機能は、カスタマーサービスケースに次のフローを提供します。

- ケースに顧客情報が必要な場合、[ブロック元] レコードを作成する
- ケースタスクがケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- 変更の要求がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- SC 要求がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- 作業指示書がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- インシデントがケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- 問題がケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する
- ケースタスクがクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 変更の要求がクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- インシデントがクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 問題がクローズされた、または修正が伝えられた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 問題がクローズされた、または修正/ワークアラウンドが伝えられた場合に、[ブロック元] レコードを解決する
- SC 要求がクローズされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- ケースのユーザー情報が提供された場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 作業指示書がクローズまたはキャンセルされた場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 他のユーザーによって補足コメントが追加された場合、[要注意] を設定する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ブロック元] レコードが作成された場合、ケースを更新する
- [要注意] フィールドが切り替えられた場合、ケースを更新する

カスタマーサービスオーダーのフロー

ケースアクションステータス機能は、カスタマーサービスオーダーの次のフローを提供します。

- オーダーケースに顧客情報が必要な場合、[ブロック元] レコードを作成する
- オーダーケースのユーザー情報が提供された場合、[ブロック元] レコードを解決する
- 他のユーザーによってオーダーケースに補足コメントが追加された場合、[要注意] を設定する
- [要注意] フィールドが切り替えられた場合、オーダーケースを更新する

ケースに関連付けられた問題レコードのフロー

問題が [タスクの解決が必要] ブロッキング理由でケースに関連付けられている場合は、修正が伝えられたか、問題レコードがクローズまたはキャンセルされたときに、ブロッキングタスクを解決するケースフローが提供されます。

[**PRB** ワークアラウンドが必要] ブロック理由があるケースに問題が関連付けられている場合は、ワークアラウンドが提供されたか、または問題レコードがクローズまたはキャンセルされたときに、ブロックタスクを解決するケースフローが提供されます。

ブロッキングタスク

特定のエージェントアクションによって、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを作成および解決するケースフローがトリガーされます。これらのタスクは、ケースアクションステータスを決定します。

エージェントが特定のアクション (顧客に詳細情報を求める、問題をケースに関連付けるなど) を実行すると、システムは次のように処理します。

- ブロッキングタスクをケースに追加します。このタスクは、[ブロック元] フォームセクションのケースフォームに表示されます。
- ケースフォームの [アクションのステータス] フィールドと [ケース] リストを更新します。

注:
ブロッキングタスクは、エージェントがケースの解決に向けて進まないようにするものです。たとえば、ケースに 1 つ以上の未解決の関連タスクレコードがある場合や、顧客からのフィードバックを待っている場合があります。

さらに、顧客がエージェントの質問に応答したり、内部ユーザーが問題タスクを解決したりといった、これらのブロッキングタスクを解決するアクションがあります。これらのアクションのいずれかが発生すると、システムは次のように処理します。

- ケースフォームのブロッキングタスクのステータスを更新します。
- ケースフォームの [アクションのステータス] フィールドと [ケース] リストを更新します。
- ケースフォームの [要注意] フィールドを有効にします。

ブロッキングタスクを作成するアクション

次のアクションは、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを作成します。

- エージェントは、ケースのステータスを [詳細情報が必要] に設定します。
- エージェントは、次のいずれかをケースに関連付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 問題
- 要求
- 変更
- インシデント
- ケースタスク
- 作業指示

ブロッキングタスクを解決するアクション

次のアクションは、カスタマーサービスケースのブロッキングタスクを解決します。

- 顧客が要求された情報を提供する。
- 修正またはワークアラウンドが、関連する問題レコードに関連付けられる。
- 関連する問題、要求、変更、またはインシデントレコードが解決される。
- 関連するケースタスクまたは作業指示書がクローズまたはキャンセルされる。

[要注意] フィールド

ケースフォームの [要注意] フィールドが有効な場合、[ケース] リストの [アクションのステータス] 列には青色のインジケーターが表示されます。

[要注意] フィールドは、次の場合に自動的に有効になります。

- ケースのブロッキングタスクが解決された。
- 顧客またはケース所有者以外の誰かがケースにコメントした。
- 作業メモが、重大なケースの子であるケースに追加された。

カスタマーサービスエージェントおよびマネージャーは、顧客または内部ユーザーからの情報が必要な場合に、[要注意] フィールドを手動で有効にすることができます。このフィールドは、ケースにアサインされたエージェント、カスタマーサービスマネージャーまたは管理者によってのみ無効にすることができます。

ケースアクションステータスと重大な問題の管理

重大な問題の管理とともにケースアクションステータス機能を使用している場合は、次のアクションによって重大なケースの [要注意] フィールドが有効になります。

- 顧客が、重大なケースの子であるケースにコメントする。
- エージェントが、重大なケースの子であるケースに作業メモを追加する。

[ブロック元] 関連リスト

ケースに対して作成されたブロッキングタスクは、[ブロック元] 関連リストに追加されます。各ブロッキングタスクには、次のブロッキング理由のいずれかがアサインされます。

- 顧客からの情報が必要
- タスクの解決が必要
- PRB ワークアラウンドが必要
- その他

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
問題がケースに関連付けられ、ブロッキングタスクが作成されると、ブロッキング理由が [タスクの解決が必要] に設定されます。必要に応じて、エージェントはこの理由を変更して、[**PRB** ワークアラウンドが必要] にすることができます。

ブロックタスクが解決されると、次のようになります。

- [ブロック元] フィールドに、ブロック解除アクションを実行したユーザーが表示されます。
- [ブロック解除日] フィールドに、ブロッキングタスクが解決された日付が表示されます。

ブロッキングタスクテーブル

ブロッキングタスクを持つレコードは、ブロック元テーブル [sn_action_status_blocked_by] に格納されます。レコードは、このテーブルから定期的に削除されます。ブロックされたレコードがクローズされた後、6 か月が経過すると、ブロックされたレコードに関連するブロック元テーブルのエントリーは削除されます。

ケースアクションステータス分析

Customer Service Manager ダッシュボードには、エージェントの応答、顧客の入力、または他のユーザーの応答を待機しているケースバックログの割合 (%) が表示されます。

ダッシュボードには、残りの作業をブレークダウンして、次のユーザーとのケースを表示する [オープンバックログ - ブロック済み] ウィジェットが含まれています。

- エージェント
- 顧客
- その他の内部ステークホルダー

ケースのブロッキングタスクが作成および解決されると、このダッシュボードウィジェットはこれらの各ユーザーに費やされたケース時間を追跡します。ブレークダウンは、次の場合に設定されます。

- 社内でブロック済み
- 顧客によりブロック済み
- 社内でおよび顧客によりブロック済み

ケースアクションステータスのログ記録

ケースアクションステータス機能のログ記録では、測定基準定義を使用して、カスタマーサービスケースに関連付けられているブロッキングタスクに関する情報を表示します。

定義された測定基準は、特定のフィールドが特定の値を保持している期間を追跡できます。[ケースアクターの期間] 測定基準定義は、ケースブロッキングタスクに関連するイベントをログに記録します。

ケースブロッキングタスクが作成または解決されると、システムによって情報がログに記録されます。この情報は、顧客、エージェント、またはその他の内部ステークホルダーとのケースの期間についてレポートするために使用できます。

ケースは、顧客または内部ユーザーによってブロックおよびブロック解除されるため、測定基準定義は、これらの各アクターとのケースの期間を追跡します。

測定基準は次のとおりです。

- ケース番号
- 測定基準の定義

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 値
  - 要注意
  - 顧客によりブロック済み
  - 社内でおよび顧客によりブロック済み
- 開始時間と終了時間
- 期間

重大な問題管理の概要

重大な問題管理により、より幅広い対象者に影響を与える問題についての顧客とのコミュニケーションが可能になります。この機能を使用すると、影響を受ける顧客を事前に特定し、これらの顧客に情報を提供し、解決プロセスを管理することができます。

この機能により、複数の顧客に影響を与える問題についてのコミュニケーションや解決プロセスを効率的に管理できます。重大な問題管理では、問題がまだ報告されていない影響を受ける顧客を特定し、これらの顧客のケースを事前に作成できます。

重大な問題管理では、特定問題に関する詳細を含む重大なケースのコンセプトが導入されています。重大なケースの子ケースを簡単に作成できます。問題の影響を受ける各顧客に対して子ケースを 1 つ作成できます。これらの子ケースには、顧客固有の情報が含まれています。

アカウントまたはコンシューマーの受信者リストを作成し、それを重大なケースに添付することで、影響を受ける顧客を特定します。Targeted Communications アプリケーションを使用して、このリストを作成します。動的条件を特定し、スクリプトを実行したり、または顧客情報をテンプレートにインポートしたりして、受信者リストを作成します。いったん重大なケースに添付したら、受信者リストを使用して、リストに含まれる各顧客の子ケースを作成します。

重大なケースは、次の 2 つのいずれかの方法で作成されます。

- カスタマーサービスマネージャーは、重大なケースを作成できます。
- カスタマーサービスマネージャーまたは重大な問題管理者は、重大なケース候補を昇格させることができます。

重大なケース候補は、既存のカスタマーサービスケースを昇格させるか (顧客から報告された問題の場合)、または候補ケースを直接作成 (顧客から報告されたものではない問題の場合) することによって作成されます。候補ケースには、重大なケースに昇格する前に承認が必要です。

重大な問題管理では、重大なケースから関連する子ケースへの自動同期を有効にするプロパティも提供されています。これらのプロパティを使用して同期を有効にし、同期されるフィールドを識別します。

[重大な問題管理] メニューは、Now Platform インターフェイスと Agent Workspace インターフェイスで使用できます。

問題の特定と重大なケースの作成

カスタマーサービスエージェント、マネージャー、および重大な問題マネージャーは、次のプロセスを使用して、潜在的な問題を特定し、重大なケースを作成し、影響を受ける顧客を特定することができます。

1. 重大なケース候補を作成するか、既存のカスタマーサービスケースを重大なケース候補としてマークします。
2. 重大なケース候補を確認し、重大なケースとして承認するか、または却下します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 承認された場合、候補ケースは重大なケースの子ケースになります。
- 却下された場合、候補ケースは通常のケースに戻ります。

3. 同じ問題について報告された他のケースを、重大なケースの子ケースとして関連付けます。
4. 受信者リストを作成し、それを重大なケースに添付することで、影響を受ける他の顧客を特定します。
5. 受信者リストに含まれる顧客の子ケースを作成します。
6. 重大なケースを使用して問題を管理し、解決します。
   - 必要に応じて重大なケースを更新します。これにより、子ケースが自動的に更新されます。
   - 問題が解決されたら、重大なケースをクローズします。重大なケースをクローズすると、すべての子ケースが自動的にクローズされます。

重大、候補、および子ケース

重大な問題管理では、重大なケース候補を使用して潜在的な顧客の問題を特定します。承認された候補ケースは重大なケースになり、それを使用して解決に向けて問題を管理します。子ケースは、問題の影響を受ける顧客のために作成され、重大なケースに関連付けられています。

重大なケース

重大なケースには、顧客に影響を与える特定の問題に関する情報が含まれています。アカウント、連絡先、またはコンシューマーには関連付けられていません。この顧客固有の情報は、関連する子ケースに存在します。

重大なケースに関連付けられた受信者リストは、問題によって影響を受ける顧客を特定します。重大なケースフォームの [重大なケース情報] セクションで、[影響を受ける顧客] フィールドのリストを選択します。リストを追加した後、リスト上のすべての顧客の子ケースを自動的に作成することができます。これらのケースは、重要なケースフォームの [子ケース] 関連リストに追加されます。

同期が有効になっている場合、親ケースが更新されると、関連付けられている子ケースが自動的に同期されます。重大なケースがクローズされると、新規、オープン、顧客情報待ちのステータスの関連子ケースもクローズされます。

リストビューで重大なケースを特定するには、[重大なケースのステータス] フィールドの値を確認します。

- 重大なケースは、[承認済み] ステータスです。
- 重大なケース候補は、[提案済み] または [却下] のいずれかのステータスです。
- 通常のケースの値は空です。

フォームビューでは、重大なケース情報フォームセクションに重大なケースと重大なケース候補が表示されます。

注:
重大なケースのフォーム上の関連リンクは、関連する子ケースに同期されません。

重大なケース候補

カスタマーサービスエージェントは、候補ケースを使用して、複数の顧客に影響する問題となる可能性のある問題にフラグを付けます。エージェントは、次の方法で重大なケース候補を作成できます。

- 報告された問題の既存のカスタマーサービスケースを昇格させる。
- 重大なケース候補を直接作成する。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

重大なケース候補を重大なケースに昇格させるには、その前にカスタマーサービスマネージャーまたは重大なケースマネージャーの承認が必要です。重大なケース候補が承認されると、重大なケースが作成されます。

- 重大なケース候補が既存のケースから昇格された場合には、重大なケースが作成され、候補ケースがその親の子ケースになります。
- 重大なケース候補が直接作成された場合には、同じケースが重大なケースとなります。

重大なケース候補が却下された場合には、その候補は通常のケースに戻ります。

子ケース

子ケースは、重大なケースに関連付けられています。重大なケースの問題によって影響を受ける各アカウント (B2B) またはコンシューマー (B2C) ごとに 1 つの子ケースが作成されます。子ケースは、重大なケースの受信者リストから作成され、重大な問題マネージャーが手動で追加することもできます。

子ケースが作成されると、重大なケースの簡単な説明が各子ケースにコピーされます。重複する子ケースは作成されません。アカウントまたはコンシューマーに対して子ケースが既に存在する場合、再度作成されることはありません。

子ケースが作成されると、子ケースフォームの [追加コメント] フィールドに追加されたポップアップウィンドウにテキストを入力できます。これらのコメントは、新しく作成された子ケースにのみ追加されます。重大なケースと、既存の関連する子ケースは更新されません。

アカウントの主連絡先は、子ケースの連絡先であり、子ケースウォッチリストに自動的に追加されます。

重大なケースと関連する子ケース間の同期

システム管理者は、重大なケースと関連する子ケース間の同期を有効または無効にするシステムプロパティを設定し、同期するフィールドも定義できます。同期は、重大なケースから子ケースに対して発生します。子ケースの状態が [解決済み]、[クローズ済み]、または [キャンセル] の場合、同期は行われません。

sn_customerservice.case_fields_to_sync プロパティで特定されたフィールドでは、重大なケースと関連する子ケースが引き続き同期されます。このプロパティは、重大なケースから関連する子ケースに同期するフィールドのリストを指定します。デフォルトでは、次のフィールドが含まれています。

- 優先度
- ステータス
- コメント
- 作業メモ
- クローズメモ
- 解決コード

[状態] フィールドが重大なケースから子ケースに同期されている場合は、[クローズメモ] および [解決コード] フィールドも同期する必要があります。

注:
子ケースは、いつでも重大なケースに手動で追加できます。新しく追加された子ケースの遡及同期はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期が有効になっている場合に、重大なケースに変更を保存すると、ポップアップウィンドウが表示されます。[**OK**] をクリックして更新を確認します。

> **注:**
> ベースシステムでは、親子ケースの同期はケーステーブル (sn_customerservice_case) でのみ使用できます。この機能は、ケーステーブルを拡張するテーブルに対して構成する必要があります。

受信者リスト

アカウントまたはコンシューマー情報を含む受信者リストを使用して、重大なケースの子ケースを作成します。

重大な問題マネージャーとカスタマーサービスマネージャは、重大なケースフォームの [影響を受けた顧客] フィールドで目的のリストを選択できます。[子ケースを作成] をクリックすると、受信者リスト内の各アカウントまたはコンシューマーの子ケースが作成されます。

マネージャーは、子ケースを作成する前に受信者リストを変更することができます。子ケースが作成されると、[影響を受けた顧客] フィールドは読み取り専用になります。

受信者リストの作成

Targeted Communications アプリケーションを使用して、受信者リストを作成します。このアプリケーションを使用すると、マネージャーは、作成するリストのタイプと、リストの作成に使用する方法 (ファイルのアップロード、動的条件の選択、またはスクリプトの使用) を選択できます。

Targeted Communications アプリケーションは、アカウント、連絡先、コンシューマー、および内部ユーザーなど、いくつかのタイプの受信者リストを作成します。重大なケースの受信者リストは、アカウントまたはコンシューマーのタイプである必要があります。受信者リストは特定の 1 つのタイプに制限されており、アカウントとコンシューマーなど、タイプを混在させることはできません。

> **注:**
> 重大な問題管理プラグインは、Targeted Communications プラグインに依存しています。Targeted Communications が有効な場合には、内部ユーザーの受信者リストを作成できます。Targeted Communications と Customer Service Management の両方が有効な場合には、アカウント、連絡先、およびコンシューマーの受信者リストを作成することもできます。

受信者リストの手動編集

重大な問題マネージャおよびカスタマーサービスマネージャは、受信者リストフォームに移動し、[受信者] 関連リストで [編集] をクリックしてから矢印を使用し、受信者リストにアカウントやコンシューマーを手動で追加したり、削除したりすることができます。

[受信者] 関連リストには、レコードが追加された方法に応じて True または False のいずれかが表示される、動的に追加された列が含まれています。

- 条件ビルダーを使用、またはスクリプトを実行して動的に生成されるレコードの場合は True です。
- [受信者] 関連リストの [編集] ボタンまたはファイルのアップロードのいずれかを使用して手動で追加されたレコードの場合は False です。

[アクティブなコミュニケーション] 列は、動的に追加されたレコードと手動で追加したレコードの両方に対してデフォルトで True に設定されます。このフィールドは、受信者がアクティブなコミュニケーションを必要としているかどうかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信者リストの更新

受信者リストフォームで、[受信者リストの更新] をクリックして受信者リストを更新します。重大な問題管理では、次のガイドラインが受信者リストの更新に適用されます。

- 受信者リストを更新しても、手動で作成されたレコードには影響しません。
- 受信者リストから手動で作成されたレコードを削除した場合には、リストのフィルターに使用された動的条件を満たす場合を除き、リストが更新されたときにそのレコードは再表示されません。
- 受信者リストから動的に生成されたレコードを削除した場合には、それがリストのフィルターに使用された動的な条件を満たす場合、リストが更新されたときに再表示されることがあります。
- レコードの [アクティブコミュニケーション] フィールドが false に設定されている場合、この設定は受信者リストが更新されても変更されません。
- [ファイルをアップロード] メソッドを使用して作成した場合、受信者リストを更新する必要はありません。

関連情報

受信者リストの作成

重大なケースフォームビュー

重大な問題管理では、重大なケース情報フォームセクションと [子ケース] 関連リストが含まれている、重大なケースフォームビューが提供されています。

重大なケースが特定のアカウント、連絡先、またはコンシューマーにリンクされていないため、重大なケースフォームビューにはアカウント関連情報が表示されません。この情報は、重大なケースに関連付けられた子ケースに格納されます。

重大なケース情報フォームセクション

重大なケースと重大なケース候補には、次のフィールドを含む重大なケース情報フォームセクションが含まれています。

重大なケース情報フォーム

フィールド	説明
重大なケースのステータス	重大なケースは、次のいずれかのステータスになります。 • 提案済み：候補ケースがエージェントまたはマネージャによって作成または提案されたときの初期ステータス。 • 承認済み：重大なケースがマネージャーによって作成されたとき、または候補ケースがマネージャーによって昇格されたときの初期ステータス。 • 却下：候補ケースがマネージャーによって却下された場合のステータス。 • キャンセル：ケースがキャンセルされた場合のステータス。
ビジネスへの影響度	主要な事例で特定された問題が及ぼすビジネスへの影響。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なケース情報フォーム (続く)

フィールド	説明
考えられる原因	主要な事例で特定された問題の考えられる原因。
影響を受けた顧客	重大なケースに対して選択された受信者リスト。[受信者] リストに含まれるアカウントまたはコンシューマーに対して、子ケースが作成されます。このフィールドは、重大なケースのステータスが [承認済み] の場合にのみ表示されます。

カスタマーサービスエージェントは、[ビジネスへの影響度] と [考えられる原因] フィールドを更新し、[作業メモ] を追加できます。重大な問題マネージャーは、[ビジネスへの影響度] と [考えられる原因] フィールドを更新し、受信者リストを添付することができます。[影響を受けた顧客] フィールドは、重大なケースのステータスが [承認済み] の場合にのみ表示されます。

重大なケースフォームの [作業メモ] フィールドは、重大なケースが提案された場合、または候補ケースが手動で作成された場合に更新されます。関連する子ケースの [作業メモ] フィールドは、重大なケースが承認されると更新されます。

重大な問題マネージャーが候補ケースを却下すると、[重大なケースのステータス] フィールドが [却下] に設定され、[作業メモ] フィールドがケースのステータスで更新されます。候補ケースは通常のケースに戻ります。

子ケース関連リスト

重大な問題管理は、Customer Service の [ケース] フォームに [子ケース] 関連リストを追加します。重大なケースに関連付けられたすべての子ケースがこのリストに追加されます。子ケースは受信者リストから自動的に作成され、手動で追加することも、または削除することもできます。

ケースを重大なケース候補として提案

カスタマーサービスエージェントロールを持つユーザーは、既存のカスタマーサービスケースを重大なケース候補として提案できます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent,、sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、sn_majo

このタスクについて

これらのステータスのケースを、重大なケース候補として提案できます。

- 新規
- オープン
- 情報待ち

ステータスが解決済み、クローズ、またはキャンセルのケースは、重大なケース候補として提案できません。

ケースを重大なケースの候補として提案する場合、エージェントは [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、ケースの理由や正当性を指定できます。[作業メモ] および [ビジネスへの影響度] フィールドに指定された情報は、ケースフォームに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大な問題マネージャーロールを持つユーザーは、ケースが重大なケース候補として提案された場合に通知メールを受け取ります。これらのユーザーは、通知メールのリンクをクリックして、プラットフォームインターフェイスで重大なケース候補を開くことができます。

注:
Agent Workspace で重大なケースとしてケースを提案することもできます。

手順

1. 目的のカスタマーサービスケースに移動します。
2. [ケース] フォームの [他のアクション] メニューで [重大なケースを提案] をクリックします。
3. [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、[作業メモ] フィールドに提案理由を入力します。
   必要に応じ、選択したケースのビジネスへの影響を [ビジネスへの影響度] フィールドに入力します。
   この情報は、ケースフォームの [作業メモ] フィールドと、[重大なケース情報] セクションの [ビジネスへの影響度] フィールドに追加されます。
4. [提案] をクリックします。
   ケースが重大なケース候補として提案されたことが、ケースフォームの [作業メモ] に追加されます。[重大なケースを提案] ポップアップウィンドウに入力された情報は、ケースフォームにも追加されます。

重大なケース候補の作成

カスタマーサービスエージェントロールを持つユーザーは、重大なケース候補を作成できます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent,、sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、sn_majo

このタスクについて
重大なケース候補が作成されると、重大な問題マネージャーロールを持つユーザーは通知メールを受け取ります。これらのユーザーは、通知メールのリンクをクリックして、プラットフォームインターフェイスで重大なケース候補を開くことができます。

注:
すべての主要なケース候補は、顧客の代わりに内部的に作成される積極的なケースとして自動的に作成されます。Proactive Customer Service Operations のすべての機能を活用にするには、積極的な運用管理プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) プラグインを有効にします。

Agent Workspace から重大なケース候補を作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 重大イシュー管理 > 重大なケース候補の作成.
2. [簡単な説明] フィールドに説明を入力します。
3. 重大なケース情報フォームセクションで、[ビジネスへの影響度] フィールドと [考えられる原因] フィールドに該当情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。

重大なケース候補の承認または却下

重大な問題マネージャーロールを持つユーザーは、重大なケース候補を承認または却下することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
Agent Workspace から重大なケース候補を承認または却下することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 重大イシュー管理 > 候補.
2. 目的の候補ケースを選択します。
3. ケースフォームのコンテキストメニューから、次のいずれかを選択します。

4. [更新] をクリックします。

重大なケースの作成

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、重大なケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
Agent Workspace から重大なケースを作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 重大イシュー管理 > 重大なケースを作成.
2. ケースフォームのフィールドに入力します。
3. 重大なケース情報フォームセクションで、[ビジネスへの影響度] フィールドと [考えられる原因] フィールドに入力します。
4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
次の場所に移動すると、すべてのケースを表示できます カスタマーサービス > ケース > プロアクティブ.

重大なケースの子ケースの作成

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、重大なケース受信者リストに含まれる各顧客の子ケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_majorissue_mgt.major_issue_manager、sn_customerservice_manager

このタスクについて
重大なケースフォームの [子ケースの作成] ボタンを使用すると、[影響を受けた顧客] フィールドで選択された受信者リスト内のアカウントまたはコンシューマーのそれぞれに対して子ケースが作成されます。アカウントまたはコンシューマーの子ケースが既に存在する場合には、システムは重複して子ケースを作成することはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
重大なケースに対して受信者リストを選択するときは注意してください。間違った受信者リストを選択すると、誤ったアカウントまたはコンシューマーに対して多数のケースを作成することになり、重大な影響が発生する可能性があります。[子ケースを作成] をクリックする前に、正しい受信者リストを選択していることを確認してください。

Agent Workspace から重大なケースの子ケースを作成することもできます。

いったん子ケースが作成されると、受信者リストを変更することはできません。追加の受信者は手動で追加する必要があります。リストに受信者を手動で追加した後、再度 [子ケースの作成] をクリックして、それらの新しい受信者の子ケースを作成します。

子ケースを作成すると、重大なケースから各子ケースに情報がコピーされます。子ケースにコピーされるフィールド値は、**sn_customerservice.case_fields_to_sync** システムプロパティによって特定されます。

手順

1. 目的の重大なケースを開きます。
2. 重大な問題管理フォームセクションで、[影響を受ける顧客] フィールドで受信者リストを選択します。
3. [更新] をクリックします。
4. [子ケースを作成] をクリックします。
5. [子ケースを作成] ポップアップウィンドウで、重大なケースについての情報を入力します
   この情報は、新しく作成された各子ケースに追加コメントとして追加されます。この重大なケースの子ケースが既に存在する場合、これらの子ケースは更新されません。
6. [続行]をクリックします。
   子ケースが作成され、[子ケース] 関連リストに追加されます。

関連情報

受信者リスト

重大なケースに既存のケースを子として追加

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、既存の顧客サービスケースを重要なケースに子として追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_majorissue_mgt.major_issue_manager、sn_customerservice_manager

このタスクについて
ケースのリストを特定して絞り込んだ後、必要なケースを選択して重大なケースに追加します。

- 子ケースリストをフィルターし、絞り込みます。
- 1 つまたは複数のケースを選択し、重大なケースに子として追加します。
- 親が追加または削除された場合には、作業メモ/アクティビティログを追加します

ポップアップウィンドウに表示されるメッセージ：

Agent Workspace から重大なケースの子ケースを作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 目的の重大なケースを開きます。
2. [子ケース] 関連リストで、[追加] をクリックして [子ケースの追加] ポップアップウィンドウを表示します。
   [子ケースを追加] ポップアップウィンドウには、重大なケースではないカスタマーサービスケースのリストが表示されます。
3. オプション: フィルターを使用すると、ウィンドウに表示されるケースのリストを絞り込むことができます。
4. 各ケースのチェックボックスを有効にし、重大なケースに追加するケースを選択します。
5. [送信] をクリックします。
   選択されたケースが評価され、それらのケースがまったく追加されないか、一部または全部のケースが [子ケース] 関連リストに追加されます。次のいずれかが表示された主要ケースフォームのメッセージで、ユーザーに結果が知らされます。
   - 選択されたケースは一切子ケースとして追加されませんでした。
   - 選択された (y) 件のケースのうち (x) 件が子ケースとして追加されました。
   - 選択された (y) 件のすべてのケースが子ケースとして追加されました。

   重要なケースに追加された各子ケースの [アクティビティ] フィールドに作業メモが追加されます。

関連情報

受信者リスト

重大な問題管理とともにインストールされるコンポーネント

重大な問題管理機能とともに、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

重大な問題管理とともにインストールされるロール

重大な問題管理は、これらのロールを提供します。

ロール	説明	ロールを含む
重大な問題マネージャー [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • 重大なケースの作成 • 重大なケース候補の承認または却下 • 重大なケースから子ケースを追加または削除 • 影響を受けるアカウント (B2B) またはコンシューマー (B2C) の追加または削除 カスタマーサービスマネージャーロール [sn_customerservice_manager] には、重大な問題マネージャーロールが含まれています。	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consum • sn_publications_recipients_u • sn_publications_recipients_l

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大な問題管理と共にインストールされるプロパティ

重大な問題管理は、これらのプロパティを提供します。

これらのプロパティにアクセスするには、次の場所に移動します。 カスタマーサービス > 管理 > プロパティ.

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

重大な問題管理プロパティ

プロパティ	説明
親ケースから子ケースにフィールドを同期 sn_customerservice.parent_child_case_sync	このプロパティを有効にすると、重大または親のケースのフィケースに同期されます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false • 場所： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ
親ケースから子ケースに同期するフィールドをカンマで区切って列挙します。 sn_customerservice.case_fields_to_sync	重大なケースまたは親ケースから関連する子ケースに同期する指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：priority,state,comments,work_notes,assigned_to,close • 場所： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ
親から子ケースの作成中および同期中に SLA を非同期で処理 sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	重大な問題管理で、子ケースの作成中および親と子のケースの処理することを可能にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true • 場所： カスタマーサービス > 管理 > プロパティ

カスタマーサービスケースを自動的にクローズ

顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのカスタマーサービスケースを自動的にクローズすることができます。

この機能では、[解決済みのケースの自動終了] Flow Designer フローを使用します。

注:
このフローは、デフォルトではアクティブではありません。

[解決済みのケースの自動終了] Flow Designer フローは、顧客の応答を待機している [解決済み] ステータスのケースを特定し、次のアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 応答がなく、5 日が経過すると、ケースのソリューションの受け入れが保留中である旨のリマインダー通知が顧客に送信されます。
- ケースをクローズし、ケースが自動クローズされた 10 日後にリマインダー通知を顧客に送信します。

ケースフォームの [追加コメント] フィールドに通知が追加されます。

システム管理者は [解決済みのケースの自動終了] フローを有効にして、リマインダー通知のタイミングを設定することができます。デフォルト設定には、ケースが解決されてから 5 日後と 10 日後に送信される 2 つの通知が含まれています。システム管理者は、フローに追加する通知を作成することもできます。

システム管理者は、システムとエージェントの両方が自動クローズからケースを除外できるようにする構成を作成することもできます。

ケースフォームの [自動終了] フィールドの使用

カスタマーサービスエージェントは、ケースフォームの [自動終了] フィールドを使用して、自動クローズからケースを除外することができます。このフィールドはデフォルトでは非表示になっています。このフィールドを使用するには、[自動終了] フィールドを表示するようにケースフォームを設定します。

自動クローズのビジネスルールの設定

システム管理者は、ビジネスルールを設定して、ケースフォームの [自動終了] フィールドを有効または無効にすることができます。

ケースフォームの自動終了のルール

ビジネスルール	説明
自動クローズ用にマーク	このビジネスルールを使用して、システムが [自動終了] フィールドを [true] に設定するタイミングを設定します。デフォルトの構成は次のとおりです。 • ケースステータスは [解決済み] です。 • ケースフォームの [要注意] フィールドは [false] です。 • ケースはエスカレートされません。 • アカウントはエスカレートされません。
自動クローズをクリア	このビジネスルールを使用して、システムが [自動終了] フィールドを自動的に [false] に設定するタイミングを設定します。デフォルトでは、ソリューションが却下されると、ケースステータスが [オープン] に戻ります。

関連情報

フローデザイナー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決済みケースの通知

顧客は、アクションが実行されない場合に自動的にクローズされる解決済みケースについての通知を受け取ります。

エージェントがカスタマーサービスケースのソリューションを提案した場合、顧客には、ソリューションを承認または却下するための一定の期間が与えられます。顧客がこの期間内にアクションを実行しないと、ケースは自動的にクローズされます。

システム管理者は、顧客に送信される通知の設定を構成できます。デフォルト設定には、ケースが解決されてから 5 日後と 10 日後に送信される 2 つの通知が含まれています。

- 5 日後、顧客は、解決済みのケースに関する次のようなリマインダーメッセージを、Customer Service Portal で受け取ります：このケースはソリューションの承認が保留中です。アクションを実行しないと、自動的にクローズされます。
- 10 日後、顧客が何のアクションも実行しなかった場合は、システムによってケースが自動でクローズされ、次のメッセージがケースに追加されます：このケースは自動終了されました。

詳細については、「カスタマーサービスケースを自動的にクローズ」を参照してください。

管理カスタマー契約とエンタイトルメント

sn_customerservice_manager (CSM マネージャー) ロールを持つユーザーは、サービス契約、契約明細行、およびエンタイトルメントを維持するタスクを実行できます。

販売済み製品およびインストールベースアイテムへの関連リストの追加

[販売済み製品] および [インストールベースアイテム] ページにエンティティの関連リストを追加します カスタマー契約とエンタイトルメント 。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
販売済み製品またはインストールベースアイテムに関連付けられた契約、契約品目、およびエンタイトルメントを同じページに表示するには、それぞれの関連リストをフォームに手動で追加する必要があります。

> **注:**
> プラットフォームインターフェイスでのみ関連リストを追加でき、同じ設定が に実装 CSM 構成可能ワークスペースされます。

手順

1. 販売済み製品およびインストールベースアイテムに関連リストを追加します。
2. [他のアクション] メニュー (ハンバーガーアイコン) から、 構成 > 関連リスト.
3. [利用可能] メニューから次の関連リストを選択し、[追加] オプション (前向き矢印) を使用してその関連リストを [選択済み] メニューに移動します。
   - サービス契約
   - サービス契約品目
   - サービスエンタイトルメント
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   関連リストは、[販売済み製品] または [インストールベースアイテム] フォームに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アカウント、コンシューマー、世帯の契約関連リストを追加する

[アカウント]、[コンシューマー]、および [世帯] ページにサービス契約関連リストを追加します。

始める前に
必要なロール:manager

このタスクについて
アカウント、コンシューマー、世帯にそれぞれ関連付けられた契約を同じページに表示するには、フォームに手動で関連リストを追加する必要があります。

> **注:**
> ワークスペースビューのプラットフォームインターフェイスにのみ関連リストを追加することができ、同じ設定が に実装 CSM 構成可能ワークスペースされます。

手順

1. 販売済み製品およびインストールベースアイテムに関連リストを追加します。
2. [他のアクション] メニュー (ハンバーガーアイコン) から、 構成 > 関連リスト.
3. [ビュー名] フィールドで [ワークスペース] を選択します。
4. [**Available**] メニューから **[Service Contracts]** を選択し、[**Add]** オプション (進む矢印) を使用して [**Selected**] メニューに移動します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
   関連リストは、[販売済み製品] または [インストールベースアイテム] フォームに追加されます。

他のアプリケーションとの カスタマーサービス管理 **(CSM)** のデータ連携

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、カスタマーサービス管理 (CSM) の機能を拡張し、他の部門と結束します。

カスタマーサービス管理 (CSM) は、次の表に示すアプリケーションとの統合を提供します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーション統合

ステップ	説明
IT Service Management との統合	Incident Management 、Problem Management、Change Management、および Request Management アプリケーションと統合します。
Service Portfolio Management との統合	この統合では、販売済み製品とそれに関連するサービスオファリングが可視化されます。
Continual Improvement Management とのデータ連携	目標の設定、取り組みの組織化、およびタスクの完了についてのヘルプを利用できます。
フィールドサービス管理 (FSM) とのデータ連携	Customer Service Management ユーザーとして、すべての FSM 作業指示と予約を作成および表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーション統合 (続く)

ステップ	説明
IT Operations Management とのデータ連携	アラートからケースをプロアクティブに作成し、アラートによって影響を受ける対応するインストールベースのアイテムを追跡します。
Customer Project Management との統合	この統合を使用して、顧客アカウントのプロジェクトとプロジェクトタスクを作成します。
Financial Management とのデータ連携	この統合を使用して、組織内で経費を割り当て、追跡、およびレポートします。
Adobe Experience Manager とのデータ連携	Customer Service Management 機能と Knowledge Management 機能を埋め込むことで、AEM 上に構築され、事前に統合された Web エクスペリエンスを提供します。
コンピューター電話統合 (CTI) との統合	この統合により、Customer Service アプリケーションは着信および発信電話をサポートできます。
Microsoft Outlook との統合	この統合を使用して Microsoft Outlook 内から連絡先とケースを管理します。
セーフワークプレイスのアプリケーションとの統合	緊急事態やパンデミックの発生後に、連絡先やコンシューマーが各場所に安全に入り、安全衛生ポリシーに準拠できるようにします。
コンシューマーメッセージングアプリとの統合	顧客が任意のメッセージングアプリを使用して、会社のアカウントにいつでもメッセージを送信できるようにします。
プロセスマイニング との統合	KPI に関連するプロセスを分析し、カスタマーサービスケースに関連するボトルネックを特定します。

自動翻訳

IT Service Management との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) を IT Service Management と統合します。IT Service Management には Incident Management、Problem Management、Change Management、および Request Management アプリケーションが含まれています。この統合を使用すると、ユーザーはカスタマーサービスケースから要求、インシデント、問題、および変更レコードを作成でき、また外部ユーザーは、Customer Service Portal および Consumer Service Portalからこれらのレコードを表示できます。

サービス管理 アプリケーションとの統合では、内外のユーザーに対して次の機能が提供されます。

ユーザーロールとタスク

ユーザー	タスク
エージェント	• オープンケースからインシデント、問題、変更、および要求レコードを作成できます。 • 既存のインシデント、問題、変更、および要求レコードをケースに関連付けることができます。 • 関連レコードをケースから削除することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロールとタスク (続く)

ユーザー	タスク
エージェントとマネージャー	• Customer Service ダッシュボードの サービス管理 関連インジケーターを使用してケースを表示できます。 • ケースに関連付けられたレコードの更新を表示できます。この更新により、ケース作業メモが自動的に更新されます。 • ケースに関連付けられたレコードの更新を使用して、顧客とコミュニケーションを取ることができます。
外部ユーザー	• Customer Service Portal および Consumer Service Portalから、ケースに関連付けられている問題、変更、および要求レコードを表示できます。 • Customer Service Portal および Consumer Service Portalから要求を作成できます。 • Customer Service Portal から変更と要求を承認できます。 • ケースに関連する問題の既知のエラー記事を表示できます。

Incident Management との統合

Incident Management アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースからインシデントレコードを作成したり、既存のインシデントレコードをケースに関連付けたりすることができます。詳細については、「Incident Management との CSM 統合」を参照してください。

Problem Management との統合

Problem Management アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから問題レコードを作成したり、既存の問題レコードをケースに関連付けたりすることができます。詳細については、「Problem Management との CSM 統合」を参照してください。

Change Management との統合

Change Management アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから変更レコードを作成したり、既存の変更レコードをケースに関連付けたりすることができます。詳細については、「Change Management との CSM 統合」を参照してください。

Request Management との統合

Request Management アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから要求レコードを作成したり、既存の要求レコードをケースに関連付けたりすることができます。また、顧客が Customer Service Portal および Consumer Service Portal から要求を作成できるようになります。詳細については、「Request Management との CSM 統合」を参照してください。

CSM と IT Service Management の統合の概要

カスタマーサービス管理 (CSM) は、Incident Management 、Problem Management、Change Management、および Request Management アプリケーションとの統合を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラグイン

サービス管理 との カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携には次のプラグインが必要です。

- Service Management による Customer Service プラグイン (com.sn_cs_sm)
- Request Management を使用した Customer Service プラグイン (com.sn_cs_sm_request)

詳細については、「Service Management とのデータ連携 (Integrate with Service Management)」を参照してください。

ロール

サービス管理 データ連携プラグインは、ロールをカスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールに追加しません。サービス管理 データ連携機能を有効にするには、Incident Management アプリケーションに含まれる CSM/ITSM データ連携ロールを、この機能を必要とするエージェントにアサインする必要があります。詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

ケースのレコードの作成

サービス管理 データ連携プラグインは、次のメニューアイテムを [ケース] フォームの [他のアクション] メニューに追加します。エージェントは、これらのメニューアイテムを使用して、ケースのレコードを作成できます。

- [インシデントの作成]
- 問題を作成
- 要求を作成
- 通常の変更を作成
- 標準的な変更の作成

注:
エージェントは、1 つのインシデント、問題、または変更レコードを作成したり、ケースに関連付けたりすることができます。レコードが作成されたか、ケースに関連付けられた後は、[他のアクション] メニューから対応するメニューアイテムを使用することはできなくなります。

詳細については、「Agent Workspace からのインシデント、問題、変更、および要求のレコードの作成」を参照してください。

ケースに関連するインシデント、問題、および変更レコードの表示

サービス管理 データ連携プラグインは、[関連レコード] フォームセクションを [ケース] フォームに追加します。このセクションには、次のフィールドが含まれています。

- インシデント
- 問題
- 変更要求
- 変更に起因

インシデント、問題、または変更レコードがケースから作成された場合、または既存のレコードがケースに関連付けられている場合は、[関連レコード] フォームセクションの対応するフィールドにレコード番号が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースに関連する要求の表示

要求がケースから作成された場合、または既存の要求がケースに関連付けられている場合、要求レコード番号が [ケース] フォームの [要求] 関連リストに追加されます。

注:
エージェントは、1 つのケースに対して複数の要求を作成できます。

外部顧客の [関連レコード] リストウィジェット

Customer Service Portal または Consumer Service Portalでケースを表示している場合、外部ユーザーは、[関連レコード] リストウィジェットで、ケースに関連付けられている他のレコードを表示できます。これらには、問題、変更、要求のレコードを含めることができます。関連レコードウィジェットのレコードをクリックすると、ポップアップウィンドウで詳細を表示できます。

注:
ケースに関連レコードがない場合、関連レコードウィジェットはケースビューページに表示されません。

Customer Service Portal および Consumer Service Portalから、次のいずれかを実行することによってケースと要求のリストを表示できます。

- ポータルメニューヘッダーで [自分のリスト] をクリックする。
- クリック 要求 > 全てのリクエスト ポータルメニューヘッダー内。

詳細については、「Customer Service Portal および Consumer Service Portal からのケース関連レコードの表示」を参照してください。

ケース解決コードの使用

サービス管理 データ連携プラグインは、次のケース解決コードを提供します。

エージェントは、[ケース] フォームの [解決情報] セクションの [解決コード] フィールドからこれらのコードを選択できます。

- 解決済み - クローズ済み関連 PRB によって修正
- 解決済み - オープン PRB に基づいてワークアラウンドを提供
- 解決済み - 関連変更要求をクローズすることで修正
- 解決済み - 関連インシデントをクローズすることで修正
- 解決済み - 関連要求が完了してクローズ

IT Service Management の統合と重大な問題管理

重大な問題管理機能は、CSM と IT サービス管理 の統合と次のように連携します。

- ITIL ロールを持つ重大な問題マネージャーは、重大なケースからインシデント、問題、変更、および要求のレコードを作成できます。
- 関連付けられたレコードがある重大なケース候補が重大なケースとして承認されると、次のようになります。
  - 新しい重大なケースが作成され、候補が重大なケースの子になります。
  - 関連レコード情報は、子ケースから重大なケースにコピーされます。
  - 子ケースでは、関連レコードを作成するためのオプションが [他のアクション] メニューから削除されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 子ケースの場合、関連レコードフォームセクションのフィールドは読み取り専用です。
- 関連レコードへの更新は、重大なケースの作業メモに表示されます。これらの更新は、フィールドが重大なケースから子ケースに同期されたときに、子ケースに追加されます。

- 重大なケースと子ケースは、さまざまなタイプの関連レコードを持つことができます。これは、関連するインシデント、問題、変更、または要求レコードを含む既存のケースが、重大なケースの子として追加された場合に発生することがあります。子ケースに関連するレコードが更新されると、更新に関する情報が子ケースの作業メモに追加されます。
- 重大なケースと子ケースが同じ関連レコードを持つ場合、そのレコードへの更新は重大なケースの作業メモに追加されます。これらのメモは、次の場合に、重大なケースから子ケースにコピーされます。
  - **sn_customerservice.case_fields_to_sync** プロパティが有効な場合。
  - 関連レコードフォームセクションのフィールドが **sn_customerservice.case_fields_to_sync** プロパティに追加された場合。
- 重大なケースと子ケースで同じタイプの関連レコードが異なる場合、レコードへの更新はそれぞれのケースにのみコピーされます。

Incident Management との CSM 統合

Incident Management アプリケーションとの統合により、カスタマーサービスエージェントは、ケースからインシデントレコードを作成したり、既存のインシデントレコードをケースに関連付けたりすることができます。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。

- ケースからインシデントレコードを作成する。
- 既存のオープンインシデントをケースに関連付ける。
- 関連付けられたインシデントをケースから削除する。
- ケース作業メモで以下を表示する。
  - インシデントステータスの変更。
  - インシデントレコードに追加されたコメント。

注:
1 つのケースは 1 つのインシデントに関連付けることができます。ケースが既にインシデントに関連付けられている場合、[インシデントを作成] アイテムは [他のアクション] メニューに表示されません。

プラグイン

Incident Management との統合には、Customer Service with Service Management プラグイン (com.sn_cs_sm) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースのインシデントを表示および作成できます。

- sn_incident_read
- sn_incident_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントの優先度、影響、および緊急度の決定

ケースからインシデントレコードを作成する場合：

- インシデントデータルックアップが有効な場合は、ケースの優先度がインシデントの優先度にコピーされ、優先度データルックアップ [dl_u_priority] テーブルに基づいてインシデントの影響度と緊急度が計算されます。
- インシデントデータルックアップが無効な場合、次のインシデントフィールドのデフォルト設定が使用されます。
  - 優先度：5 - 計画
  - 影響度：3 - 低
  - 緊急度：3 - 低

インシデントとケース間でのデータの同期

作業メモは、次の場合にインシデントからケースに同期されます。

- インシデントのステータスが変更されます。インシデントのステータスが [保留中] に変更されると、保留理由がケース作業メモにコピーされます。
- インシデントが解決またはクローズされます。インシデント解決メモと解決コードがケース作業メモにコピーされます。
- 追加のコメントがインシデントに追加されます。

注:
インシデントが作成されたか、または既存のインシデントがケースに関連付けられたときに、問い合わせユーザーが外部ユーザー (連絡先またはコンシューマー) である場合は、インシデントからの通知が抑制されます。

Problem Management との CSM 統合

問題管理 アプリケーションとのデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから問題レコードを作成したり、既存の問題レコードをケースに関連付けたりすることができます。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。

- ケースから問題を作成する。
- 既存のオープンな問題をケースに関連付ける。
- ケースから関連付けられた問題を削除する。
- ケース作業メモの問題ステータスの変更を表示します。

注:
1 つのケースを 1 つの問題に関連付けることができます。ケースが既に問題に関連付けられている場合、[問題を作成] アイテムは [他のアクション] メニューに表示されません。

プラグイン

問題管理 とのデータ連携には、Customer Service with Service Management プラグイン (com.sn_cs_sm) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースの問題を表示して作成することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- sn_problem_read
- sn_problem_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

問題とケース間でのデータの同期

Problem Management のベストプラクティス：Madrid プラグインが有効であるカスタマーサービスエージェントは、ケース作業メモで次の情報を表示できます。

- 関連問題のステータスが更新されると、作業メモのテキストに問題へのリンクが含まれます。
- 関連する問題から [ワークアラウンドの連絡] がクリックされると、ワークアラウンドのテキストがケース作業メモにコピーされます。
- 関連する問題から [修正の連絡] がクリックされると、修正テキストがケース作業メモにコピーされます。
- 問題が解決されたか、特定の解決コードでクローズされた場合：
  - ステータスが [クローズ済み] で、解決コードが [キャンセル] の場合、キャンセルされた理由のテキストがケース作業メモにコピーされます。
  - ステータスが [クローズ済み] で、解決コードが [リスク受容] の場合、原因のメモ、リスク受容の理由、および修正メモがケース作業メモにコピーされます。
  - ステータスが [解決済み] で、解決コードが [修正を適用済み] の場合、原因のメモおよび修正メモがケース作業メモにコピーされます。
  - ステータスが [クローズ済み] で、解決コードが [修正を適用済み] の場合、原因のメモおよび修正メモがケース作業メモにコピーされます。

Problem Management のベストプラクティス：Madrid：ナレッジデータ連携プラグインが有効である、カスタマーサービスエージェントは、既知のエラーが関連する問題について作成されたか、関連する問題に関連付けられた場合に、ケース作業メモで情報を表示できます。作業メモには、記事へのリンクが含まれています。

Change Management との CSM 統合

変更管理 アプリケーションとのデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから変更レコードを作成したり、既存の変更レコードをケースに関連付けたりすることができます。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のタスクを実行できます。

- ケースから変更を作成する。
- 既存のオープンな変更をケースに関連付ける。
- 関連付けられた変更をケースから削除する。
- ケース作業メモで以下の情報を表示する。
  - 変更レコードのステータスの変更。
  - 変更レコードに追加されたコメント。

注:
1 つのケースは、1 つの変更に関連付けることができます。ケースが既に変更に関連付けられている場合、[通常の変更を作成] および [標準的な変更の作成] オプションは [他のアクション] メニューに表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プラグイン

変更管理 とのデータ連携には、Customer Service with Service Management プラグイン (com.sn_cs_sm) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースの変更を表示して作成することができます。

- sn_change_read
- sn_change_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

変更とケース間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に、変更からケースに同期されます。

- 変更ステータスまたは変更タイプが更新された場合。
- 追加のコメントが変更レコードに追加された場合。
- ケースに関連付けられた変更が保留中になると、作業メモは保留の理由で更新されます。
- ケースに関連付けられた変更の保留が解除されると、そのケースの作業メモが更新されます。
- 変更が解決またはクローズされた場合。

変更フォーム関連リスト

変更管理 アプリケーションとのデータ連携により、次の関連リストが [変更] フォームに追加されます。

- 変更により修正されたケース
- 変更に起因するケース

標準的な変更レコードプロデューサーの動作

標準的な変更または通常の変更のレコードプロデューサーが作成され、Customer Service Portal または Consumer Service Portalからカスタマーサービスエージェントに公開された場合：

- レコードプロデューサーは、[要求の作成] UI アクションをクリックした後、ポータルにのみ表示されます。
- レコードプロデューサーは、標準的な変更カタログアイテムの一部としては表示されません。
- エージェントが通常のレコードプロデューサーから標準的な変更を作成することを選択した場合、標準的な変更は作成されますが、変更レコードはケースにリンクされません。

Request Management との **CSM** 統合

Request Management アプリケーションとのデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、ケースから要求レコードを作成したり、既存の要求レコードをケースに関連付けたりすることができます。また、顧客が Customer Service Portal および Consumer Service Portalから要求を作成できるようになります。

このデータ連携により、カスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 既存のカスタマーサービスケースから、顧客の代わりに 1 つ以上の要求を作成する。
- 既存の要求をケースに関連付ける。
- 関連付けられた要求をケースから削除する。
- [要求] 関連リストでケースに関連付けられた要求のリストを表示する。
- ケース作業メモで以下を表示する。
  - 要求ステータスの変更。
  - 要求アイテムレコードに追加されたコメント。

注:
ケースから要求を作成する場合、エージェントが買い物かご v1 を使用しているカタログアイテムを選択すると (use_sc_layout フィールドはチェックされません)、ケースは要求の親として設定されません。

プラグイン

Request Management とのデータ連携には、Customer Service with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request) が必要です。

ロール

カスタマーサービスエージェントは、次のロールを使用して、カスタマーサービスケースの要求を表示して作成することができます。

- sn_request_read
- sn_request_write

詳細については、「CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン (Assign CSM/ITSM integration roles)」を参照してください。

ケースタイプの [要求の作成] UI アクションの有効化

ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にするには、そのケースタイプのエントリを要求の親のマッピング [request_parent_mapping] テーブルに追加します。詳細については、「ケースタイプの [要求の作成] UI アクションの有効化」を参照してください。

要求とケース間でのデータの同期

作業メモは、次の場合に要求からケースに同期されます。

- 要求ステータスが変わった。
- 要求がクローズされた場合。
- コメントが要求に追加された場合。

注:
要求がクローズされた場合、そのケースは自動的には提案されたソリューションに移動しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求者との連絡

タスク履行者は、追加の情報が必要になったときに要求者と連絡を取ることができます。要求の [追加コメント] フィールドを使用して、ケースを通じて要求者と連絡を取ります。要求の [追加コメント] に追加された情報は、ケース作業メモに同期されます。

ケースが要求の親である場合は、履行者によって追加のコメントが要求に追加されると、要求者への通知が抑制されます。

関連情報

- 顧客またはコンシューマーを代理した要求の作成
- Agent Workspace での要求レコードの作成
- Customer Service Portal および Consumer Service Portal からの要求の作成

Customer Service Portal および **Consumer Service Portal**との **Service Catalog** のデータ連携

顧客管理者ロール (sn_customerservice.customer_admin) を持つユーザーは、ポータルをサービスカタログに関連付けることができます。

以下のカタログページとウィジェットは、Customer Service と Request Management のデータ連携の一環として提供されます。

詳細については、「Associate a portal with a catalog (ポータルとカタログの関連付け)」を参照してください。

CSM カタログページ

Customer Service Portal および Consumer Service Portalのカタログアイテムの表示ページです。このページは、CSM ポータルで公開されているサービスカタログアイテムのランディングページとして機能します。CSM ポータルで公開されているすべての要求アイテムは、サービスカタログアイテムまたはサービスカタログレコードプロデューサーのいずれかです。移動先 サービスポータル > ページ このページを表示します。

- ページ ID：csm_sc_cat_item
- 更新名：sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- 利用可能なロール：snc_internal、snc_external

CSM カタログアイテムウィジェット

このウィジェットは、カタログアイテムの送信時にリダイレクトロジックを処理し、デフォルトのカタログアイテムウィジェットを埋め込みます。このウィジェットは、イベント **$sp.sc_cat_item.submitted** をリッスンします。カタログアイテムの送信時に、page_id とカタログポータル URL に基づいてポータルリダイレクトロジックを処理します。要求 (sc_request) テーブルに親が設定されていない場合、URL はデフォルトのサービスポータルチケットページにリダイレクトされます。レコードプロデューサーにリダイレクト URL がある場合、このウィジェットは、チケットページにリダイレクトするのではなく、レコードプロデューサーからのリダイレクト URL を使用します。

- ウィジェット ID：csm-sc-cat-item
- 更新名：sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- 利用可能なロール：snc_internal、snc_external

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページルートマップ

新しい Service Portal のページルートマップを設定して、ケースチケットページへのリダイレクトを処理することが重要です。リダイレクトは、CSM カタログアイテムウィジェットに記述されたロジックに基づいています。

- CSM カタログアイテムのページルートマップ：Customer Service Portal の場合、このページルートマップは、URL リダイレクトを sc_cat_item ページから csm_sc_cat_item ページへルーティングします。
- CSP カタログアイテムのページルートマップ：Consumer Service Portalの場合、このページルートマップは、URL リダイレクトを sc_cat_item ページから csm_sc_cat_item ページへルーティングします。

カタログアイテムのポータル設定

カタログアイテムが定義されると、[送信]/[買い物かごに追加] ボタンの表示を制御するには、次に移動します。 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理をクリックし、目的のアイテムを選択して、[ポータルの設定] フォームセクションのフィールドを有効または無効にします。

[アイテムの管理] の [ポータル設定] のフィールド

フィールド	説明
要求の方法	カタログアイテムのタイプとして [注文]、[要求]、または [送信] を選択します。
[買い物かごに追加] を非表示にする	カタログアイテムの [買い物かごに追加] ボタンを無効にする必要がある場合に有効にします。 **注:** 現在、Customer Service Portal または Consumer Service Portalでは [買い物かごに追加] ボタンはサポートされていません。
数量を非表示にする	カタログアイテムの [数量] を非表示にする必要がある場合に有効にします。
配送時間を非表示にする	カタログアイテムの [配送時間] を非表示にする必要がある場合に有効にします。
[ウィッシュリストに追加] を非表示にする	カタログアイテムの [ウィッシュリストに追加] ボタンを非表示にする必要がある場合に有効にします。
添付ファイルを非表示にする	カタログアイテムの添付ファイルを非表示にする必要がある場合に有効にします。

CSM と IT Service Management の統合の拡張ポイント

CSM と IT Service Management の統合で利用可能な拡張ポイントを使用して、アプリケーションの機能を拡張します。

拡張ポイントにより、アプリケーションコードを変更せずにアプリケーションの機能を拡張し、カスタマイズを統合できます。拡張ポイントは、拡張ポイント [sys_extension points] テーブルに保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

拡張ポイントを使用した [インシデント] フィールドのマッピング

顧客は、*sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations* 拡張ポイントを使用して、[インシデント] フィールドをマッピングするためのロジックを作成できます。

フィールドのマッピングの詳細については、HI ナレッジベースの記事「How to map or copy field values from Case to Incident when using CSM Integration with Incident Management (CSM Integration with Incident Management の使用時にケースからインシデントにフィールド値をマッピングまたはコピーする方法) [KB0817494]」を参照してください。

拡張ポイントを使用した [問題] フィールドのマッピング

顧客は、*sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations* 拡張ポイントを使用して、[問題] フィールドをマッピングするためのロジックを作成できます。

拡張ポイントを使用した [変更要求] フィールドのマッピング

Customer Service with Service Management プラグイン (com.sn_cs_sm) は、*CSMChangeIntegrations* 拡張ポイントを追加します。これにより、ケースから変更への統合に使用される汎用 API が公開されます。

注:
CSMChangeIntegrations 拡張ポイントは読み取り専用です。この拡張ポイントを変更するには、ServiceNow カスタマーサポートにお問い合わせください。

Customer Service with Service Management プラグインでは、*CSMChangeIntegrations* 拡張ポイントの実装も追加されます。この実装は変更して無効化できます。ただし、これはお勧めしません。

CSMChangeIntegrations 拡張ポイント内の API を変更する必要がある場合、システム管理者ロールを持つユーザーは次のことができます。

- 拡張ポイントの実装を作成する。
- 実装で必要な変更を行う。
- 実装の順序を小さい番号に更新する。システムでは、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

注:
実装で使用される API 名はまったく同じでなければなりません。それ以外の場合、拡張ポイントは実装を識別できず、エラーが発生します。

たとえば、*CSMChangeIntegrations* 拡張ポイントには、ケースレコードから変更を作成するための次の *copyFieldsFromCaseToChange* API が含まれています。

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

この API を変更するには、拡張ポイントの実装を作成し、API 名を変更せずに必要な変更を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

拡張ポイントを使用した [要求] フィールドのマッピング

顧客は、*sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations* 拡張ポイントを使用して、[要求] フィールドをマッピングするためのロジックを作成できます。

拡張ポイントを使用した、Customer **Service Portal** からの変更と要求の承認

この機能には、承認エンティティ **global.CSMApprovalsManagement** を設定するために使用できる拡張ポイントが含まれています。この拡張ポイントを使用して、問題などの他のエンティティに対する承認機能を拡張します。

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

CSM と **IT Service Management** の統合の設定

カスタマーサービス管理 (CSM) を IT Service Management と統合します。IT Service Management には Request Management、Incident Management、Problem Management、および Change Management アプリケーションが含まれています。この統合を使用すると、ユーザーはカスタマーサービスケースから要求、インシデント、問題、および変更レコードを作成できます。外部ユーザーは、Customer Service Portal および Consumer Service Portalからこれらのレコードを表示できます。

IT Service Management 構成タスク

タスク	説明
Guided Setup を使用した IT Service Management との統合	Guided Setup を使用して、CSM を IT Service Management と統合します。
Service Management による カスタマーサービス管理 (CSM) の有効化	with Service Management プラグイン (com.sn_cs_sm) を有効に CSM して、以下のアプリケーションの統合を有効にします。 • Incident Management • Problem Management • Change Management
Request Management による カスタマーサービス管理 (CSM) の有効化	Request Management アプリケーションとのデータ連携を使用するには、 CSM with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request) をアクティブ化します。
CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン	カスタマーサービスケースから要求、インシデント、問題、および変更レコードを作成するカスタマーサービスエージェントと管理者に必要なロールをアサインします。
外部顧客が問題、変更、要求のレコードにアクセスできるようにする	外部ユーザーロールにアクセス制御 (ACL) をアサインして、Customer Service Portal および

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IT Service Management 構成タスク (続く)

タスク	説明
	Consumer Service Portalからケース関連の要求、問題、および変更レコードを表示します。
外部顧客による要求の作成を可能にする	外部顧客にロールをアサインし、外部顧客が要求を作成できるようにします。
外部顧客による要求と変更の承認を可能にする	外部顧客が変更と要求を承認できるようにします。 • 承認グループに外部ユーザーを追加するか、承認ユーザーにロールをアサインします。 • 必要な ACL を次のテーブルの snc_external ロールに追加します。 ○ 変更要求 (change_request) ○ 要求 (sc_request) ○ 要求アイテム (sc_req_item)
ケースタイプの [要求の作成] UI アクションの有効化	ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にします。

Guided Setup を使用した **IT Service Management** との統合

Guided Setup を使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) を Request Management、Incident Management、Problem Management、および Change Management アプリケーションと統合します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Request、Incident、Problem、および Change Management アプリケーションとのデータ連携を構成するには、Customer Service のガイド付き設定を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [Service Management との統合] カテゴリで、[ようこそ] をクリックします。
   [Service Management との統合] ページが開き、プラグインを有効にしてロールをアサインするタスクのリストが表示されます。
4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。
   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

Service Management による カスタマーサービス管理 **(CSM)** の有効化

Service Management とのデータ連携を使用するには、 CSM with Service Management プラグインをアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
この手順で構成を行う代わりに、ガイド付き設定を使用することを検討してください。詳細については、「Guided Setup を使用した IT Service Management との統合」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システム定義 > プラグイン.
2. Service Management による Customer Service プラグイン (com.sn_cs_sm) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

Request Management による カスタマーサービス管理 **(CSM)** の有効化

Request Management とのデータ連携を使用するには、 CSM with Request Management プラグインをアクティブ化します。

始める前に
この手順で構成を行う代わりに、ガイド付き設定を使用することを検討してください。詳細については、「Guided Setup を使用した IT Service Management との統合」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システム定義 > プラグイン.
2. Request Management による Customer Service プラグイン (com.sn_cs_sm_request) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

CSM/ITSM データ連携ロールのアサイン

Service Management データ連携機能を有効にするには、Incident Management アプリケーションに含まれる CSM/ITSM データ連携ロールをアサインします。

Service Management データ連携プラグインは、ロールをカスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) に追加しません。Service Management データ連携機能を有効にするには、Incident Management アプリケーションに含まれる CSM/ITSM データ連携ロールをアサインする必要があります。

- ガイド付き設定を使用してエージェントにロールをアサインします。詳細については、「Guided Setup を使用した IT Service Management との統合」を参照してください。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、エージェントにロールをアサインします。詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

CSM/ITSM データ連携ロール

CSM と ITSM のデータ連携では、さまざまなタイプのロールを使用できます。

エージェントの **CSM/ITSM** データ連携ロール

これらのロールによって、カスタマーサービスエージェントはカスタマーサービスケースのインシデント、問題、変更、および要求のレコードを表示および作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェントの **CSM/ITSM** データ連携ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_incident_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービスケースに関連付けられたインシデントレコードに関する情報を表示できます。	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。 • カスタマーサービスケースのインシデントレコードを作成する。 • 既存のインシデントレコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられたインシデントレコードを削除する。	sn_incident_read
sn_problem_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービスケースに関連付けられた問題レコードに関する情報を表示できます。	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。 • カスタマーサービスケースの問題レコードを作成する。 • 既存の問題レコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられた問題レコードを削除する。	sn_problem_read
sn_change_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービスケースに関連付	• dependency_views • workspace_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの **CSM/ITSM** データ連携ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	けられた変更レコードに関する情報を表示できます。	• view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、次のことを実行できます。 • カスタマーサービスケースの変更レコードを作成する。 • 既存の変更レコードをカスタマーサービスケースに関連付ける。 • カスタマーサービスケースに関連付けられてた変更レコードを削除する。	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、[要求] 関連リスト内のカスタマーサービスケースに関連付けられている要求レコードに関する情報を表示できます。	なし
sn_request_write	このロールを持つカスタマーサービスエージェントは、カスタマーサービスケースの要求レコードを作成できます。	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

外部顧客の **CSM/ITSM** のデータ連携ロール

これらのロールにより、外部顧客は次のアクションを実行できます。

- Customer Service Portal および Consumer Service Portal から要求を表示および作成できます。
- Customer Service Portal から変更と要求を承認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部顧客の **CSM/ITSM** のデータ連携ロール

ロール	アクション
顧客管理者 [sn_customerservice.customer_admin]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 自分自身に対して、同じアカウントから他の連絡先に対して、または子アカウントに対して、要求を作成する。 • 要求の詳細を表示する。
パートナー [sn_customerservice.partner]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 自分自身に対して要求を作成する (顧客ロールもある場合)。 • 関係性を確立しているアカウントの代わりに要求を作成する。 • ケースと要求を表示する。
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 自分自身または同じアカウントから他の連絡先に対して、要求を作成する。 • 要求の詳細を表示する。
顧客 [sn_customerservice.customer]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • 要求を作成します。 • 要求の詳細を表示する。
プロキシ連絡先 [sn_customerservice.proxy_contact]	このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • サービスカタログとカタログアイテムを参照し、選択する。 • 顧客の代わりに要求を作成する。 • 顧客のアカウントと連絡先の情報を追加する。 • ケースと関連する要求の詳細を表示する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部顧客が問題、変更、要求のレコードにアクセスできるようにする

問題、変更、および要求のレコードへのアクセス権を持つ外部顧客は、Customer Service Portal および Consumer Service Portalから、カスタマーサービスケースに関連付けられているこうしたレコードを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
snc_internal または snc_external ロールを持ち、関連する問題、変更、および要求のレコードへの読み込みアクセス権を持つユーザーは、Customer Service Portal および Consumer Service Portalからこうしたレコードを表示できます。ログイン後、ユーザーは次のことができます。

- ケースを選択し、[ケース関連レコード] ウィジェットでそのケースに関連するレコードを表示します。
- [ケース関連レコード] ウィジェットのレコードをクリックし、[チケットフィールド] ウィジェットでレコードの詳細を開きます。

注:
[関連レコード] リストには、ログインしたユーザーが関連レコードを表示するためのアクセス権を持っている場合にのみデータが表示されます。

顧客、顧客パートナー、およびプロキシの連絡先ロール (sn_customerservice.proxy_contact) を持つ内部ユーザーも、Customer Service Portal と Consumer Service Portalからの要求を作成することができます。この機能の詳細については、「プロキシ連絡先としてケースを作成」を参照してください。

顧客は、ケースに関連する問題の既知のエラー記事を表示することもできます。これらの記事は、次の場合に表示されます。

- 問題レコードに関する KE 記事が存在する場合。問題に関連付けられた記事が複数ある場合、顧客はプライマリー記事にアクセスすることができます。記事が存在しない場合、顧客にはリンクは表示されません。
- 顧客に KE 記事へのアクセス権がある場合。

手順

1. snc_external ロールの ACL を設定することにより、問題、変更、要求のレコードへのアクセス権を提供します。
   このアクセスは、初期設定では指定されていません。ケースアクセスに基づいて、これらの ACL を snc_external ユーザーロールに追加する必要があります。詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

   注:
   問題、変更、要求のレコードの既存の ACL は、外部ユーザーの可視性に影響を与える場合があります。

2. ケース関連レコードウィジェットを設定します。
   デフォルトでは、このウィジェットは snc_internal および snc_external ロールを持つユーザーに対して表示されます。詳細については、「Service Portal ウィジェット」を参照してください。
3. 問題、変更、要求のレコードのビューを定義し、外部顧客に表示されるフィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ビューの作成と削除」を参照してください 。

> **注:**
> Consumer Service Portal では、問題および変更レコードのビューを定義し、フィールドを選択できます。要求レコードは、[チケットフィールド] ウィジェットにデフォルトのフィールドセットを表示します。

外部顧客による要求の作成を可能にする

外部顧客が、Customer Service Portal および Consumer Service Portalから要求を作成し追跡できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
送信された要求ごとにケースが生成され、要求レコードがそのケースに関連付けられます。カスタマーサービスエージェントは、連絡先とコンシューマーの代わりに要求を作成することもできます。

> **注:**
> この機能では、Customer Service with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request) のアクティベーションが必要です。

手順

[要求として開始] フィールドを表示するように [ケース] フォームを設定できます。
ポータルから要求が作成されると、システムによって要求のケースが作成され、このフィールドが [true] に設定されます。

> **注:**
> [要求として開始] フィールドは、すべてのユーザーに対して読み込み専用です。

関連情報

顧客またはコンシューマーを代理した要求の作成

Customer Service Portal からのアイテムまたはサービスの要求

外部顧客による要求と変更の承認を可能にする

外部顧客が Customer Service Portal からカスタマーサービスケースに関連付けられた変更および要求レコードを承認できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケースに関連する変更や要求は、通常、タスクを完了する前にエンドユーザーの承認が必要です。タスクを開始できるのは、顧客と外部ユーザーです。例を次に示します。

- 顧客がパッチを適用するために変更を作成します。この変更は、パッチを適用する前に連絡先から承認を受ける必要があります。
- 連絡先は、Customer Service Portal からカタログアイテムを要求します。この要求は、要求が履行される前に、連絡先の組織内の他の従業員による承認を必要とします。

この機能を使用して、承認要求を送信し、snc_external ロールを持つ外部顧客が、タスク承認ワークフローの一部としてこれらの要求を承認できるようにします。Customer Service Portal から、外部顧客は次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求と変更要求を表示および承認する。
- 要求レコード内の要求アイテムの詳細を表示する。
- 関連レコードウィジェットの要求または変更要求のステータスを表示する。

手順

1. Customer Service Portal で承認レコードを表示するために、外部ユーザーを承認グループに追加するか、承認ユーザーのロールをアサインする。
2. 必要な ACL を次のテーブルの snc_external ロールに追加します。
   - 変更要求 (change_request)
   - 要求 (sc_request)
   - 要求アイテム (sc_req_item)

   注:
   sn_esm_user ロールは、ログインしているユーザーが承認者である承認レコードへのアクセスを提供し、ログインしているユーザーが承認要求を承認または却下できるようにします。Customer Service Management 要求者ロール (顧客連絡先、パートナー連絡先、顧客管理者、およびパートナー管理者ロールを含む) には、これらのロールが承認およびアクションを実行できるようにする sn_esm_user ロールが含まれています。

ケースタイプの [要求の作成] **UI** アクションの有効化

ケース [sn_customerservice_case] テーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ケーステーブルを拡張するケースタイプテーブルの [要求の作成] UI アクションを有効にするには、そのケースタイプのエントリを要求の親のマッピング [request_parent_mapping] テーブルに追加します。

エージェントがケースタイプテーブルでケースの要求を作成すると、その要求がケースレコードの [要求] タブに追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 要求の親のマッピング [request_parent_mapping] テーブルを選択します。
3. [リストを表示] 関連リンクを選択して、テーブルのリストビューを開きます。
4. [新規] を選択して、ケースタイプテーブルのエントリを作成します。
5. [要求の親のマッピング] レコードの次のフィールドに入力します。
   a. [名前] フィールドにエントリの名前を入力します。
   b. [親テーブル] フィールドでケースタイプテーブルを選択します。
   c. [要求の親] フィールドで、 [親] を選択します。
   d. [親要求者] フィールドで、 [連絡先] を選択します。
6. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Agent Workspace からのインシデント、問題、変更、および要求のレコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、Agent Workspace のオープンケースから、インシデント、問題、変更、および要求のレコードを作成します。

Agent Workspace でのインシデントレコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、Agent Workspace でケースからインシデントレコードを作成するか、既存のインシデントをケースに関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他の UI アクション] アイコン (•••) を選択し、[インシデントを作成] を選択します。
   次の情報は、ケースからインシデントレコードにコピーされます。

ケースフィールドからインシデントフィールドへのマッピング

ケースフィールド	インシデントフィールド
簡単な説明	簡単な説明
デフォルトの影響度	影響
緊急度	緊急度
連絡先	問い合わせユーザー
構成アイテム (利用可能な場合)	構成アイテム

注:
必要に応じてインシデントレコードのインシデントの影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

タスクの結果

インシデントに関する情報が、次のように追加されます。

- 更新とインシデント番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- インシデントが、ケースフォームの [関連レコード] フォームセクションの [インシデント] フィールドに追加されます。
- ケース番号が、インシデントレコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。
- ケースに関連付けられた問題、変更要求、または変更に起因レコードがある場合は、この情報もインシデントレコードにコピーされます。
- インシデントのドメインがケースのドメインにマッピングされます。

Agent Workspace での問題レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、Agent Workspace でケースから問題レコードを作成するか、既存の問題をケースに関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[問題を作成] を選択します。
   次の情報は、ケースから問題レコードにコピーされます。

ケースフィールドから問題フィールドへのマッピング

ケースフィールド	問題フィールド
簡単な説明	問題の説明
影響	影響
緊急度	緊急度
優先度	優先度
会社	会社
構成アイテム (利用可能な場合)	構成アイテム (ケースで空白になっている場合、エージェントは手動で問題レコードを更新できる)
ケース sys_id	最初の報告事案

注:
必要に応じて問題レコードの問題の影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

タスクの結果
問題に関する情報が、次のように追加されます。

- 更新と問題番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- 問題が、ケースフォームの [関連レコード] フォームセクションの [問題] フィールドに追加されます。
- ケース番号が、問題レコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。
- 問題のドメインがケースのドメインにマッピングされます。

Agent Workspace での通常の変更レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、Agent Workspace でケースから通常の変更レコードを作成するか、既存の通常の変更をケースに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[通常の変更を作成] を選択します。
   次の情報が、ケースから変更レコードにコピーされます。

通常の変更レコードフィールド

ケースフィールド	変更フィールド
簡単な説明	簡単な説明

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケースフィールド	変更フィールド
説明	説明
影響	影響
緊急度	緊急度
優先度	優先度
会社	会社
連絡先	問い合わせユーザー
構成アイテム (利用可能な場合)	構成アイテム **注:** 変更マネージャーは、変更レコードの構成アイテムを更新できます。構成アイテムが利用可能でない場合、エージェントはこの情報を手動で更新することもできます。

注:
必要に応じて変更レコードの変更の影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

デフォルト値は、変更レコードの次のフィールドに追加されます。

- タイプ：通常
- ステータス：新規
- カテゴリ：その他
- リスク：中

タスクの結果

変更に関する情報が次のように追加されます。

- 更新と変更番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- 変更が、ケースフォームの [関連レコード] フォームセクションの [変更の要求] フィールドに追加されます。
- ケース番号が、変更レコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。
- 変更レコードの [要求元] フィールドは、ケースエージェントによって更新されます。
- 変更のドメインがケースのドメインにマッピングされます。

Agent Workspace での標準的な変更レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、Agent Workspace でケースから標準的な変更レコードを作成するか、既存の標準的な変更をケースに関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[標準的な変更の作成] を選択します。
   標準的な変更カタログで定義されている標準変更のテンプレートを使用して標準的な変更レコードが作成されます。データマッピングはテンプレートから作成されます。データはケースから変更レコードへはコピーされません。

Agent Workspace での要求レコードの作成

カスタマーサービスエージェントは、Agent Workspace でケースから要求レコードを作成するか、既存の要求をケースに関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン (•••) を選択し、[要求を作成] を選択します。
   次の情報が、ケースから要求レコードにコピーされます。

ケースフィールドから要求フィールドへのマッピング

ケースフィールド	要求フィールド
簡単な説明	簡単な説明
連絡先	担当者

注:
必要に応じて要求レコードの要求の影響度と緊急度を、手動でさまざまな値に変更できます。

タスクの結果
インシデントに関する情報が、次のように追加されます。

- 更新と要求番号が、ケースの作業メモに追加されます。
- 要求はケースに関連付けられ、[ケース] フォームの [要求] 関連リストに追加されます。
- ケース番号が、要求レコードの [顧客ケース] 関連リストに追加されます。
- 要求のドメインがケースのドメインにマッピングされます。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal からの要求の作成

顧客は、Customer Service Portal および Consumer Service Portal から要求を作成および送信できます。要求プロセスは Service Catalog とデータ連携されています。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_case_ma

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
Customer Service Portal および Consumer Service Portal から要求を作成するには、Customer Service with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request) を有効にする必要があります。また、システム管理者は、外部顧客に要求レコードへのアクセス権を付与する必要があります。

パートナー、パートナー管理者、およびプロキシーの連絡先は、必要なカタログアイテムに変数セット **csm_request_variable_set** を追加して、他のアカウントまたは連絡先の代わりに要求を送信できます。この変数セットは、[アカウント] フィールドと [連絡先] フィールドを追加します。詳細については、「Service catalog variable sets」を参照してください。

手順

1. 要求を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - ポータルランディングページで、[何かを要求] リンクをクリックします。
   - クリック 要求 > 要求 ポータルメニューヘッダー内。
2. サービスカタログを参照し、目的のアイテムまたはサービスを選択します。
   また、カテゴリフィルターを使用して、アイテムをフィルターすることもできます。
3. 要求に関連する必要な情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。
   次の情報が要求からケースにコピーされます。

要求フィールドからケースフィールドへのマッピング

要求フィールド	ケースフィールド
簡単な説明	簡単な説明
要求元	連絡先
アカウント	アカウント

タスクの結果

- 新しいケースが作成され、要求の親になります。1 つの要求が 1 つのケースに関連付けられ、1 つの要求に 1 つのアイテムが含まれます。
- このケースは、Customer Service Portal でケースから要求ステータスと更新を確認できる顧客の参照として使用されます。
- 要求に関連付けられたすべてのケースは、[ケース] 関連リストの要求レコードに表示されます。

Service Portfolio Management との統合

(SPM) アプリケーションとサービスポートフォリオ管理 (SPM)統合カスタマーサービス管理 (CSM)します。このデータ連携により、カスタマーサービスマネージャー、カスタマーサービスエージェント、およびサービスオーナーは、販売された製品と、それに関連するサービスオファリングを表示できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) と サービスポートフォリオ管理 (SPM) のデータ連携を使用すると、次の利点があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサービスエージェントの生産性の向上：カスタマーサービスエージェントは、販売済み製品のサービスオファリングと関連する定義を迅速に表示できます。

- サービスオーナーの生産性の向上：サービスオーナーが、サービスに登録している顧客を迅速に識別できるようにします。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) との カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携は、次の方法で使用できます。

1. カスタマーサービスマネージャーは、サービスオファリングを製品モデルに関連付けることができます。詳細については、「サービスオファリングを製品モデルに関連付ける」を参照してください。
2. カスタマーサービスマネージャーは、サービスオファリングを販売済み製品に関連付けることができます。詳細については、「サービスオファリングを販売済み製品に関連付ける」を参照してください。
3. サービスオーナーは、サービスオファリングを表示し、どの顧客がそこに登録しているかを確認できます。
4. カスタマーサービスエージェントは、問題によって影響を受ける販売済み製品に関連付けられているサービスオファリングを確認できます。サービスコミットメントと可用性を確認することもできます。詳細については、「CSM ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示」を参照してください。

アクティベーション情報

次のプラグインを有効にします。

名前	説明
CSM(SPM) ありサービスポートフォリオ管理 (SPM) [sn_csm_spm]	サービスポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションとのデータ連携を有効にします。この統合により、カスタマーサービスマネージャー、カスタマーサービスエージェント、サービスオーナーは、販売されている製品やサービスの内容を一目で確認できるようになります。

ロール

ロールをアサインすることによって、ユーザーが必要なすべてのアクションを確実に実行できるようにします。

サービスポートフォリオ管理 **(SPM) (SPM)** アプリケーション統合に必要なロール

ロール	説明
service_editor	カスタマーサービスマネージャー自身が所有するサービスオファリングを更新する必要がある場合は、このロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。
portfolio_admin	サービスオファリングを製品モデルに関連付ける必要がある場合は、このロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Guided Setup を使用した Service Portfolio Management との統合

Guided Setup を使用して カスタマーサービス管理 (CSM) を サービスポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションと統合します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスポートフォリオ管理 (SPM) との統合を構成するには、Customer Service のガイド付き設定を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. ガイド付き設定の [はじめに] ページで、[ようこそ] をクリックします。
3. [サービスポートフォリオ管理 (SPM) とのデータ連携 (SPM)] カテゴリで、機能を構成するタスクのリストを表示します。

サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** 構成タスク

タスク	説明
カスタマーサービス管理 (CSM) と サービスポートフォリオ管理 (SPM) の有効化	とのデータ連携サービスポートフォリオ管理 (SPM)を使用するには、CSMwith サービスポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) プラグインをアクティブ化します。
フォームビューを構成	販売された製品、ケース、アカウント、およびサービスオファリングフォームのフォームレイアウトと関連リストを設定し、どのサービスオファリングがどの製品に関連するかを適切に把握できるようにします。
ロールをアサイン	組織のロールと責任に基づいて、カスタマーサービスマネージャーに必要なロールをアサインします。

4. タスクを実行するには、[構成] をクリックします。

   このボタンをクリックすると、構成が完了したインスタンスのページが開きます。

関連情報
Service Portfolio Management

カスタマーサービス管理 **(CSM)** と サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** の有効化

とのデータ連携サービスポートフォリオ管理 (SPM)を使用するには、CSMwith サービスポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) プラグインをアクティブ化します。

始める前に
この手順で構成を行う代わりに、ガイド付き設定を使用することを検討してください。詳細については、「Guided Setup を使用した Service Portfolio Management との統合」を参照してください。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン sn_csm_spm を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) のデータ連携用のフォームビューの構成

販売された製品、ケース、アカウント、およびサービスオファリングフォームのフォームレイアウトと関連リストを設定し、どのサービスオファリングがどの製品に関連するかを適切に把握できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

この手順で構成を行う代わりに、ガイド付き設定を使用することを検討してください。詳細については、「Guided Setup を使用した Service Portfolio Management との統合」を参照してください。

手順

1. [**Customer Service**] に移動
2. 必要に応じて、次のフィールドをフォームおよび関連リストに追加

フォームビューを構成

フォーム	手順
サービスオファリング	[販売済み製品の追加 **(Add the Sold Products)**] 関連リストを追加して、サービスオーナーが、どの顧客がどのサービスオファリングに登録しているかを把握できるようにします。
[製品モデル] フォーム	オファリングを追加 ((オファリング > モデル **ID**) 関連リストを [製品モデル/サービスモデル] フォームで選択し、カスタマーサービスマネージャーがサービスオファリングを製品モデルに関連付けることができるようにします。[オファリング] 関連リストで [編集] ボタンを有効にするには： **a.** リストコントロールを設定し、[編集ボタンの省略 **(Omit Edit)**] チェックボックスをオフにします。 **b.** sn_customerservice_manager ロールを追加します。 [編集] ボタンが有効になっていない場合は、詳細について「サービスポートフォリオ管理 (SPM) データ連携のロールのアサイン」を参照してください。 **注:** 製品モデルのカタログアイテムを構成するには、[カタログアイテム] 関連リストを追加します。詳細については、「製品モデルとカタログアイテムリレーションシップを構成」を参照してください。
[アカウント] フォームの販売済み製品	[販売済み製品] 関連リストに [サービスオファリング] 列を追加して、カスタマーサービスエージェントまたはマネージャーが、アカウントまたはコンシューマーの販売済み製品に関連

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム	手順
	付けられているサービスオファリングを表示できるようにします。
ケース	販売済み製品の [サービスオファリング] フィールドを [ケース] フォームに追加します。これにより、顧客の問題を扱うカスタマーサービスエージェントは、ケースの販売済み製品に関連付けられたサービスオファリングを表示できます。
販売済み製品	[販売済み製品] フォームに [サービスオファリング] フィールドを追加して、カスタマーサービスマネージャーが、アカウントまたはコンシューマーの販売済み製品にサービスオファリングを関連付けることができるようにします。

サービスポートフォリオ管理 (SPM) データ連携のロールのアサイン

組織のロールと責任に基づいて、カスタマーサービスマネージャーに必要なロールをアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

この手順で構成を行う代わりに、ガイド付き設定を使用することを検討してください。詳細については、「Guided Setup を使用した Service Portfolio Management との統合」を参照してください。

手順

1. カスタマーサービスマネージャー自身が所有するサービスオファリングを更新する必要がある場合は、service_editor ロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。
2. サービスオファリングを製品モデルに関連付ける必要がある場合は、portfolio_admin ロールをカスタマーサービスマネージャーにアサインします。

Continual Improvement Management とのデータ連携

Continual Improvement Management (CIM) アプリケーションと統合 カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) して、改善機会を要求したり、パフォーマンス目標の達成、進捗状況の追跡、成功の測定を行うためのフェーズやタスクを実装したりします。

CIM を使用して、Performance Analytics (PA) インジケーターとサービス運用を改善することができます。たとえば、次を目的とする新しい改善イニシアチブを作成します。

- オープンケースバックログを削減する。
- 平均ケース応答時間を改善する。

CIM が目標の設定、取り組みの組織化、およびタスクの完了をどのように推進するかの詳細については、「Continual Improvement Management」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) とともに CIM を使用する

カスタマーサービス管理 (CSM) とともに CIM を使用するには、Continual Improvement Management (com.sn_cim) プラグインを要求する必要があります。詳細については、「Request Continual Improvement Management (Continual Improvement Management の要求)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- Continual Improvement Management の概要
- Continual Improvement Management ロール
- 改善を要求する
- 改善を管理する

Continual Improvement Management とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) は、Continual Improvement Management アプリケーションとのデータ連携を提供します。このデータ連携により、改善の機会を要求し、業績目標を達成し、進捗状況を追跡し、成功を評価するためのフェーズとタスクを実装できるようになります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. Continual Improvement Management (com.sn_cim) プラグインを検索します。
3. [有効化] をクリックします。

[store-future: BEGIN review]

フィールドサービス管理 (FSM) とのデータ連携

フィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと Field Service Management アプリケーションのデータ連携を可能にします。

ユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を確認できます。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと Consumer Service Portal からケースに関連する作業指示を表示できます。

エージェントがカスタマーサービスケースから作業指示を作成すると、[作業指示] および [タスク] フォームには、アカウントや連絡先などのケース関連情報が含まれます。

顧客またはコンシューマーが Customer Service Portal または Consumer Service Portalのいずれかからケースを表示すると、そのケースに関連するすべての作業指示書とタスクの詳細を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのサブスクリプションを購入している場合、カスタマーサービス管理 (CSM) のユーザーはすべての FSM 作業指示と予約を作成して表示できます。外部 CSM ユーザーは、自分または関連するアカウントの FSM 作業指示と予約を作成して表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、このデータ連携によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、[作業指示] フォームヘッダーを右クリックし、 ビュー > ケース.

- アカウント
- コンシューマー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

作業指示書フォームの [アカウント] フィールドを更新すると、[会社] フィールドも更新されます。[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションへの変更

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、このデータ連携により、[作業指示] リンクがカスタマーサービスポータルと Consumer Service Portalヘッダーに追加されます。このリンクをクリックすると、作業指示書番号、優先度、ステータス、および簡単な説明を含む、作業指示書のリストが表示されます。カスタマーサービスポータルでこのリストに表示される作業指示書は、顧客のロールが、顧客、顧客の管理者、パートナー、またはパートナーの管理者かによって異なります。

このリスト内の作業指示書をクリックすると、作業指示書の詳細が表示されます。

既知の制限

[作業指示] フォームと関連付けられた [ケース] フォームの間は同期されません。[ケース] フォームで情報が変更されても、[作業指示] フォームで更新されません。

[End]
[store-future: BEGIN review]

フィールドサービス管理 (FSM) とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) は、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとのデータ連携を提供します。このデータ連携を使用すると、ケースからの作業指示書および作業指示タスク情報を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. フィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

[End]

IT Operations Management とのデータ連携

Proactive Customer Service Operations プラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) では、カスタマーサービス管理 (CSM) と [Event Management] コンソールの統合を IT Operations Management で提供します。

統合により、手動または自動化を通じてプロアクティブにアラートからケースを作成し、アラートによって影響を受けるアカウントと対応するインストールベースのアイテムを追跡できます。また、インストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「Event Management との統合」を参照してください。

ITOM Event Management とのデータ連携

Customer Service Management は、ITOM Event Management アプリケーションとのデータ連携を提供します。統合により、手動または自動化を通じてプロアクティブにアラートからケースを作成し、アラートによって影響を受けるアカウントと対応するインストールベースのアイテムを追跡できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. Event Management による Proactive Customer Service 管理プラグイン (com.snc.proactive_cs_ops) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

Customer Project Management との統合

Project Portfolio Management アプリケーションと統合 カスタマーサービス管理 (CSM) します。この統合により、顧客は複数のタスクを含む複雑なプロジェクトを管理でき、エンドユーザーはこれらのプロジェクトを可視化できます。

カスタマーサービス管理 (CSM) では、 ServiceNow® PPM Standard アプリケーション (旧 Project Portfolio Suite with Financials) との統合が提供されます。

顧客はこの統合を使用して、顧客アカウントのプロジェクトとプロジェクトタスクを作成できます。また顧客はエンドユーザーに対して、Customer Service Portal のプロジェクトとタスクを可視化して、追加アクションを要求できるようにします。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) サブスクリプション製品に登録すると、カスタマーサービス管理 (CSM) のユーザーはプロジェクトを作成および編集できます。外部 CSM ユーザーは、自分または関連するアカウントのプロジェクトを表示したり、プロジェクトタスクを編集したりすることができます。

プラグイン

システム管理者ロールを持つユーザーは、Customer Project Management プラグイン (com.snc.csm_ppm) を有効化できます。

> **注:**
> このプラグインには、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) と、PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) が必要です。

Customer Project Management プラグインにより、 カスタマーサービス > プロジェクト 追加できますカスタマープロジェクトマネージャーロールのユーザーは、このモジュールにアクセスできます。

顧客プロジェクト管理のガイド付き設定

Customer Project Management プラグインをアクティブ化すると、[顧客プロジェクト管理] セクションが [カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付き設定] に追加されます。詳細については、「Guided Setup を使用した Customer Project Management との統合」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Guided Setup を使用した Customer Project Management との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付き設定を使用して、 Customer Project Management を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Guided Setup を使用して、Customer Project Management 機能のさまざまなプロセスやコンポーネントを構成できます。

手順

1. 移動先 カスタマーサービス > 管理 > ガイド付き設定.
2. Customer Service Management ホームページで [はじめに] をクリックします。
3. カテゴリのリストをスクロールし、Customer Project Management を見つけて、[はじめに] をクリックします。

   次の表では、このガイド付き設定セクションに含まれる構成ステップの説明を示します。

カスタマープロジェクト管理構成タスク

タスク	説明
PPM Standard を有効にします。	PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo) を有効にします。
Customer Project Management の有効化	Customer Project Management プラグイン (com.snc.csm_ppm) を有効化します。
フォームビューを構成	ケースフォームを構成して、次のフィールドを [ケースビュー]、[ワークスペースビュー]、[カスタマーセルフサービスビュー] に追加します。 ○ プロジェクト管理 ○ プロジェクトタスク ○ 問題 ○ プロジェクト変更要求
関連リストを構成	[アカウントフォーム] を構成して、[プロジェクト] 関連リストを [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューに追加します。 [連絡先フォーム] を構成して、[プロジェクト] 関連リストを [ケース] ビューと [ワークスペース] ビューに追加します。 [カスタマープロジェクトタスク] フォームを構成して、次の関連リストを デフォルト ビューに追加します。 作業指示 > 開始ソース. このステップは、次のプラグインがアクティブになっている場合にのみ完了できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	○ Field Service Management を使用した Customer Service (com.snc.csm_fsm_integration) ○ Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm)
通知を構成	[顧客プロジェクトタスクがアサインされたら連絡先にメールを送信する] Flow Designer フローを構成して、顧客プロジェクトタスクがアサインされるとアサイン済みの連絡先にメールを送信するようにします。 この通知には次の詳細が含まれており、必要に応じて構成できます。 ○ プロジェクト番号と名前 ○ タスク番号と簡単な説明 ○ タスクの開始予定日、終了予定日、期間
Flow Designer フローを構成	カスタマープロジェクト管理と併せて提供される Flow Designer フローを使用して、次を行います。 ○ ユーザーがケースからプロジェクトの問題またはプロジェクト変更要求が作成されたときに、コピーされるフィールドを設定します。 ○ 関連付けられたプロジェクトの問題またはプロジェクト変更要求のステータスが更新されたときの、ケースレコードに対する作業メモを更新します。 ○ 関連するプロジェクトの問題またはプロジェクト変更要求がクローズされたときに、ケースレコードをクローズします。 プロジェクトの問題をケースから作成: プロジェクトの問題がケースから作成されると、このフローにより、ケースの [優先度] と [簡単な説明] の各フィールドがプロジェクトの問題レコードにコピーされます。このフローは、デフォルトでアクティブです。 プロジェクト変更要求をケースから作成：プロジェクト変更要求がケースから作成されると、このフローにより、ケースの [優先度] と [簡単な説明] の各フィールドがプロジェクト変更要求レコードにコピーされます。このフローは、デフォルトでアクティブです。 ケースレコードを問題クローズ時に更新してクローズ：このフローにより、次のことが自動でできます。 ○ 関連する問題が更新されたときに、ケースの作業メモを更新します。 ○ 関連する問題のステータスが [クローズ済み] に設定されている場合、ケースをクローズします。 必要に応じてこのフローを有効にします。 ケースレコードをプロジェクトの変更のクローズ時に更新してクローズ：このフローにより、次のことが自動でできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
	○ 関連するプロジェクト変更要求のステータスが更新されたときに、ケースの作業メモを更新 ○ 関連するプロジェクト変更要求のステータスが [クローズ済み] に設定されている場合、ケースをクローズ 必要に応じてこのフローを有効にします。
アクセス制御 (ACL) のアサイン	ACL を カスタマーサービス管理 (CSM) ユーザーロールにアサインして、プロジェクト変更要求、ステータスレポート、問題テーブルを含む Project Portfolio Management テーブルへのアクセスを提供します。

Customer Project Management のペルソナ、ロール、テーブル

さまざまなカスタマープロジェクト管理ロールで実行できるタスクの概要です。

ペルソナとロール

次のテーブルに、ペルソナ、その説明、および含まれるロールを示します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** ペルソナとロール

ペルソナ	説明	必要なロール
カスタマープロジェクトマネージャー	カスタマーアカウントのプロジェクトを作成して管理するユーザーです。 • 新規プロジェクトを作成 • プロジェクトタスクとリソース計画を設定 • プロジェクトおよびプロジェクトタスクに対するアクセス権を持つ顧客の連絡先を特定 • タスクと依存関係をアサインして管理	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager
プロジェクトステークホルダー	カスタマープロジェクトの詳細とプロジェクトタスクを表示する必要があるアクティビティを担当するユーザーです。	• sn_customerservice.projectstakeholder • 少なくとも 1 つの CSM ロール
カスタマーサービスエージェント	ケースをプロジェクトとプロジェクトタスクから作成して、設定された SLA 内のケースを解決できるユーザーです。 • プロジェクトとプロジェクトタスクから作成されたケースに対して機能 • ケースステータスの顧客とコミュニケーション	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** ペルソナとロール (続く)

ペルソナ	説明	必要なロール
顧客	プロジェクトの納品の監督を担当する外部ユーザーです。 • Customer Service Portal のプロジェクトステータスと進行状況をレビュー • アサインされたタスクを完了 • プロジェクトの問題のケースを作成	次の CSM 外部ロールのいずれかです。 • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin

テーブル

テーブルは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化とともに追加されます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** テーブル

テーブル	説明
カスタマープロジェクト [customer_project]	カスタマープロジェクトを格納します。
Customer Project のタスク [customer_project_task]	カスタマープロジェクトタスクを格納します。
プロジェクト担当者 [project_contact]	プロジェクト担当者を格納します。

次の列は [ケース] テーブルに追加されます。

- カスタマープロジェクト
- Customer Project のタスク
- 問題
- プロジェクト変更要求

カスタマープロジェクト管理のドメイン分離

[カスタマープロジェクト管理] を使用すると、顧客アカウントのカスタマープロジェクトを作成できます。カスタマープロジェクトのドメイン分離は、アカウントドメインに基づきます。新しいプロジェクトは、関連する顧客アカウントと同じドメインに作成されます。

カスタマープロジェクトの子エンティティは、親プロジェクトのドメインを使用します。子エンティティは次のとおりです。

- プロジェクトタスク
- 要件
- プロジェクト予算

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ステータスレポート
- リスク
- 問題
- 決定
- アクション
- プロジェクト変更要求
- ステークホルダー
- プロジェクト担当者
- 経費ライン
- タイムカード

サブプロジェクトが次のアカウントに属する場合、プロジェクトマネージャーはサブプロジェクトをカスタマープロジェクトに追加できます。

- メインプロジェクトアカウントと同じ階層にあるアカウント
- メインプロジェクトアカウントと関係するアカウント

カスタマープロジェクトマネージャータスク

カスタマープロジェクトマネージャーは、カスタマーアカウントのプロジェクトを管理するための特定のタスクを実行できます。

カスタマープロジェクトマネージャーには、次の表で説明されているタスクを実行するために次のロールが必要です。

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

カスタマープロジェクトマネージャータスク

タスク	詳細
顧客アカウントのプロジェクトを作成	**1.** 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > 新規作成. **2.** プロジェクトの名前を [プロジェクト名] フィールドに入力します。 **3.** アカウントを [アカウント] フィールドで選択します。 **4.** 追加のプロジェクト情報を入力します。 **5.** [保存] をクリックします。
顧客アカウントのプロジェクトをプロジェクトテンプレートから作成	**1.** 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > 新規作成. **2.** フォームの下部にあるテンプレートをクリックして、テンプレートをプロジェクトに適用します。テンプレートがフォームの下部に表示されない場合、フォームの上部にある [その

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマープロジェクトマネージャータスク (続く)

タスク	詳細
	他のオプション] アイコンをクリックして [テンプレートバーの切り替え] を選択します。 3. プロジェクトの名前を [プロジェクト名] フィールドに入力します。 4. アカウントを [アカウント] フィールドで選択します。 5. 追加のプロジェクト情報を入力します。 6. [保存] をクリックします。
カスタマープロジェクトのプロジェクトを作成	1. 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて. 2. プロジェクトを選択します。 3. [プロジェクトタスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。 4. タスクの簡単な説明を追加します。 5. 追加のプロジェクトタスク情報を入力します。 6. [保存] をクリックします。
外部顧客に表示されるプロジェクトテンプレートのプロジェクトタスクを識別	1. 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > テンプレート. 2. テンプレートを選択します。 3. [プロジェクトテンプレートタスク] 関連リストで、タスクを選択します。 4. [プロジェクトテンプレートタスク] フォームの [データ] セクションで、[顧客に表示] フィールドを追加して [**true**] に設定します。 5. [更新] をクリックします。 6. 他のプロジェクトタスクに対して必要に応じて繰り返します。
外部顧客に表示されるプロジェクトタスクを識別	1. 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて. 2. プロジェクトを選択します。 3. [プロジェクトタスク] 関連リストで、[タスク] を選択します。 4. [顧客に表示] フィールドを有効にします。 5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマープロジェクトマネージャータスク (続く)

タスク	詳細
プロジェクトにアクセスできるアカウント連絡先を識別	顧客にプロジェクトを Customer Service Portal から表示できるようにするには、1 つ以上の連絡先をプロジェクトに追加する必要があります。 • 連絡先は、プロジェクトにリンクされたアカウントに属している必要があります。 • パートナー連絡先は、プロジェクトにリンクされたアカウントに対するアクセス権が必要です。 • また、アカウントと関係がある連絡先はプロジェクトにも追加できます。 **1.** 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて. **2.** プロジェクトを選択します。 **3.** [プロジェクト連絡先] 関連リストで、[新規] をクリックします。 **4.** 連絡先を [連絡先] フィールドで選択して、[送信] をクリックします。
プロジェクトタスクを内部ユーザー、顧客連絡先、または顧客パートナーの連絡先にアサイン	「プロジェクトタスクをアサイン」を参照してください。
プロジェクトまたはプロジェクトタスクに対して作成されたケースを表示	[カスタマープロジェクト] と [カスタマープロジェクトタスク] の各フォームの [ケース] 関連リストでケースを表示します。ケースをクリックすると、詳細が表示されます。 **注:** カスタマープロジェクトマネージャーは、[ケース] フォームのみに対する読み取り専用アクセス権を持ちます。
コメントまたは添付ファイルをプロジェクトまたはプロジェクトタスクに作成されたケースに追加	**1.** 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて. **2.** プロジェクトを選択します。 **3.** [ケース] 関連リストで、ケースを選択します。 **4.** コメントを [追加コメント] フィールドに追加します。 **5.** 添付アイコンをクリックしてファイルを選択し、ケースに添付します。 **6.** [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマープロジェクトマネージャータスク (続く)

タスク	詳細
プロジェクトまたはプロジェクトタスクに対して作成されたケースのプロジェクト変更要求とプロジェクトの問題を作成	次のタスクを参照してください。 • ケースのプロジェクトの問題を作成 • 「ケースのプロジェクト変更要求を作成」
カスタマープロジェクトをテンプレートとして保存	1. 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて. 2. プロジェクトを選択します。 3. [新規テンプレートとして保存] 関連リンクをクリックします。 4. [テンプレートを作成] ポップアップウィンドウで、テンプレートの名前と説明を入力します。 5. [**OK**] をクリックします。 6. 必要に応じてテンプレートを更新して、[更新] をクリックします。

プロジェクトタスクをアサイン

カスタマープロジェクトマネージャーはカスタマープロジェクトタスクを、内部ユーザー、顧客またはパートナー連絡先、またはアカウントと関係する連絡先にアサインできます。

始める前に

必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて

タスクを外部ユーザーにアサインすると、[プロジェクトタスク] フォームの [顧客に表示] フィールドが有効になります。顧客はアサインされたタスクを、Customer Service Portal の [プロジェクトタスク] リストで表示できます。カスタマープロジェクトタスクがアサインされると、システムによってメール通知が顧客に送信されます。

手順

1. 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて.
2. プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストでクリックします。
3. [カスタマープロジェクト] フォームの [プロジェクトタスク] 関連リストをクリックします。
4. タスクをクリックして、[カスタマープロジェクトタスク] フォームを開く
5. 連絡先またはパートナー連絡先を [担当者] で選択します。
6. [更新] をクリックします。
   システムにより、メール通知がアサインされたユーザーに送信されます。

ケースのプロジェクトの問題を作成

カスタマープロジェクトマネージャーは、カスタマープロジェクトとプロジェクトタスクに対して作成されたケースにプロジェクトの問題を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて
プロジェクトマネージャーは、ケース 1 つにつき問題を 1 つ作成できます。

手順

1. 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて.
2. プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストでクリックします。
3. [ケース] 関連リストで、ケースをクリックします。
4. [ケース] フォームで [問題を作成] をクリック
   システムによってプロジェクトの新しい問題が作成されて、[簡単な説明] と [優先度] がケースからコピーされます。
5. 変更要求の詳細を入力して [保存] をクリック
   問題を保存すると、システムは次を行います。
   - ケース番号を [問題] フォームのアクティビティストリームに追加
   - 問題番号を [ケース] フォームのアクティビティストリームに追加
   - 問題をカスタマープロジェクトフォームの [問題] 関連リストに追加
   - 問題を [ケース] フォームの [関連レコード] セクションにある [問題] フィールドに追加

「ケースのプロジェクト変更要求を作成」

カスタマープロジェクトマネージャーは、カスタマープロジェクトとプロジェクトタスクに対して作成されたケースにプロジェクト変更要求を作成できます。

始める前に
必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて
プロジェクトマネージャーは、ケース 1 つにつきプロジェクト変更要求を 1 つ作成できます。

手順

1. 移動先 カスタマーサービス > プロジェクト > すべて.
2. プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストでクリックします。
3. [ケース] 関連リストで、ケースをクリックします。
4. [ケース] フォームで [プロジェクト変更要求を作成] をクリックします。
   プロジェクトの新しい変更要求が作成されて、ケースの簡単な説明が [タイトル] フィールドに、ケース優先度が [優先度] フィールドにそれぞれコピーされます。
5. 変更要求の詳細を入力して [保存] をクリック
   変更要求を保存すると、システムは次を行います。
   - ケース番号を [プロジェクト変更要求] フォームのアクティビティストリームに追加
   - プロジェクト変更要求番号を [ケース] フォームのアクティビティストリームに追加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロジェクト変更要求を、[カスタマープロジェクト] フォームの [プロジェクト変更要求] 関連リストに追加
- プロジェクト変更要求を、[ケース] フォームの [関連レコード] セクションにある [プロジェクト変更要求] フィールドに追加

アイデアから顧客プロジェクトを作成する

アイデアポータルのアイデアから顧客プロジェクトを作成します。

始める前に

必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

このタスクについて

アイデアポータルは、アイデアを収集、キュレーションし、デマンド、プロジェクト、エピック、またはストーリーに昇格する中心的な場所を提供します。Project Portfolio Management との カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携により、アイデアから顧客プロジェクトを作成することもできます。詳細については、「アイデアポータル」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > アイデア > アイデアポータル.
2. タスクを作成するアイデアのタイトルをクリックします。
3. [その他のオプション] アイコンをクリックし、[プラットフォームで開く] を選択して、フォームビューでアイデアを開きます。
4. [アイデア] ポップアップウィンドウで、[タスクの作成] をクリックします。
5. [アイデアをタスクに変換 (Convert Idea to Task)] ポップアップウィンドウで、[タスクタイプを選択] フィールドで [顧客プロジェクト] を選択し、**[OK]** をクリックします。
   システムによってプロジェクトが作成され、[アイデア] ポップアップウィンドウの上部にある情報メッセージにプロジェクト番号が表示されます。[顧客プロジェクト] フォームで、アイデアレコードが [アイデア] 関連リストに追加されます。

デマンドから顧客プロジェクトを作成する

デマンドレコードから顧客プロジェクトを作成します。

始める前に

必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

手順

1. 次の場所に移動してデマンドレコードを作成します。 デマンド > デマンド > 新規作成.
2. [デマンド] フォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。
   このフォームのフィールドの詳細については、「デマンドの作成」を参照してください。
3. デマンドレコードを開き、[プロジェクト作成] 関連リンクをクリックします。
4. [プロジェクト作成] ポップアップウィンドウで、[プロジェクトクラス] フィールドで [顧客プロジェクト] を選択します。
5. [**OK**] をクリックします。
   システムによってプロジェクトが作成され、[デマンド] フォームの上部にある情報メッセージにプロジェクト番号が表示されます。[顧客プロジェクト] フォームで、デマンドレコードが [デマンド] 関連リストに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントタスク

カスタマーサービスエージェントは、カスタマープロジェクトを表示し、カスタマープロジェクトとタスクのケースを作成できます。

エージェントには、次の表で説明されているタスクを実行するために次のロールが必要です。

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

カスタマーサービスエージェントタスク

タスク	詳細
カスタマープロジェクトを表示	カスタマーサービスエージェントは、次に移動してカスタマープロジェクトのリストを表示できます カスタマーサービス > プロジェクト > すべて. このリストのプロジェクトをクリックすると、プロジェクトタスク、プロジェクト連絡先、サブプロジェクトを含むプロジェクトの詳細が [カスタマープロジェクト] フォームに表示されます。 **注:** エージェントは、プロジェクトの詳細に対する読み取り専用アクセス権を保持しています。
アカウントに対して作成されたプロジェクトおよびプロジェクトタスクを表示	カスタマーサービスエージェントは、顧客アカウントにリンクされているプロジェクトを表示できます。顧客アカウントレコードから、エージェントは [プロジェクト] 関連リストにあるそのアカウントのプロジェクトを表示できます。 このリストのプロジェクトをクリックすると、プロジェクトタスク、プロジェクト連絡先、サブプロジェクトを含むプロジェクトの詳細が [カスタマープロジェクト] フォームに表示されます。 **注:** エージェントは、プロジェクトの詳細に対する読み取り専用アクセス権を保持しています。
連絡先に関連するプロジェクトとプロジェクトタスクを表示	カスタマーサービスエージェントは、連絡先に関連するプロジェクトとプロジェクトタスクを表示できます。移動先 カスタマーサービス > 顧客 > 担当者 をクリックし、連絡先を選択します。 • プロジェクトを表示するには、[プロジェクト] 関連リストをクリックします。 • タスクを表示するには、[プロジェクトタスク] 関連リストをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントタスク (続く)

タスク	詳細
	注: 必要に応じて、これらの関連リストを追加するように [連絡先] フォームを構成します。
プロジェクトのケースを作成	カスタマーサービスエージェントとエージェントマネージャーは、カスタマープロジェクトのケースを作成できます。 ケースを作成する際、エージェントはプロジェクトを [ケース] フォームの [プロジェクト] フィールドで選択します。 • アカウントが [アカウント] フィールドで選択されている場合、エージェントはそのアカウントに関連付けられているプロジェクトから選択できます。 • [アカウント] フィールドが空の場合、エージェントはアカウントに対して作成されたすべてのプロジェクトから選択できます。選択にあたり、関連するアカウントの [アカウント] フィールドが入力されます。 プロジェクトから作成された場合、これらのフィールドは [ケース] フォームに自動で設定されます。 プロジェクトに作成されたケースは、[カスタマープロジェクト] フォームの [ケース] 関連リストに表示されます。
プロジェクトタスクのケースを作成	カスタマーサービスエージェントとエージェントマネージャーは、カスタマープロジェクトタスクのケースを作成できます。 ケースを作成する際、エージェントはタスクをケースフォームの [プロジェクトタスク] フィールドで選択します。 • プロジェクトが [プロジェクト] フィールドで選択されている場合、エージェントはそのプロジェクトに対して作成されたプロジェクトタスクから選択できます。 • [プロジェクト] フィールドが空の場合、エージェントはアカウントに対して作成されたすべてのプロジェクトのプロジェクトタスクから選択できます。選択にあたり、関連するプロジェクトとアカウントの [プロジェクト] と [アカウント] の各フィールドが入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエージェントタスク (続く)

タスク	詳細
	プロジェクトタスクから作成された場合、これらのフィールドは [ケース] フォームに自動で設定されます。 プロジェクトタスクに作成されたケースは、[カスタマープロジェクト] フォームと [カスタマープロジェクトタスク] フォームの [ケース] 関連リストに表示されます。

カスタマータスク

Customer Service Portal から、外部ユーザーはプロジェクトの表示、アサインされたタスクの完了、プロジェクトの問題のケースの作成を実行できます。

ユーザーには、次の表で説明されているタスクを実行するために次の CSM 外部ロールのいずれかが必要です。

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.partner_admin

さまざまなカスタマータスク

タスク	詳細
プロジェクトとプロジェクトの詳細を表示	顧客はプロジェクトの連絡先としてプロジェクトに関連付けられている場合、顧客のアカウントに対して作成されたプロジェクトを表示できます。顧客は [カスタマープロジェクト] フォームのプロジェクトの詳細に対する読み取り専用アクセス権を持っています。 また、システム管理者が各テーブルに対応する ACL を構成している場合、次の関連リストのレコードを表示できます。 • Customer Project のタスク • プロジェクト変更要求 • ステータスレポート • サブプロジェクト • 作業指示 • プロジェクト担当者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなカスタマータスク (続く)

タスク	詳細
	注: [作業指示] 関連リストは、次のプラグインがアクティブな場合に表示されます：Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) と Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) プロジェクトを表示するには、次を行います。 **1.** [連絡先] を Customer Service Portal ヘッダーでクリックします。 **2.** [プロジェクト] をクリックして、プロジェクトを [カスタマープロジェクト] リストから選択します。 **3.** [カスタマープロジェクト] フォームの詳細を表示します。
プロジェクトタスクを表示して更新	次の場合、顧客はアカウントに対して作成されたプロジェクトのプロジェクトタスクを表示できます。 • 顧客がプロジェクトの連絡先としてプロジェクトに関連付けられている。 • プロジェクトタスクが [顧客に表示] としてマークされている。 顧客はカスタマープロジェクトマネージャーによってアサインされたプロジェクトタスクを表示して更新できます。 プロジェクトタスクを表示して更新するには、次を行います。 **1.** [自分のリスト] を Customer Service Portal ヘッダーでクリックします。 **2.** [マイプロジェクトタスク] をクリックして、プロジェクトを [カスタマープロジェクトタスク] リストから選択 **3.** [カスタマープロジェクトタスク] フォームの詳細を表示 **4.** 必要に応じて [実開始日] フィールドと [実終了日] フィールドを更新して、[保存] をクリック **5.** コメントを [アクティビティ] フィールドに追加して、[投稿] をクリック **注:** 顧客はまた、 サポート > プロジェクト > プロジェクトタスク.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなカスタマータスク (続く)

タスク	詳細
プロジェクトタスクを完了	顧客がプロジェクトタスクの作業を完了すると、タスクを完了としてマークできます。 **1.** [自分のリスト] を Customer Service Portal ヘッダーでクリックします。 **2.** [マイプロジェクトタスク] をクリックして、プロジェクトを [カスタマープロジェクトタスク] リストから選択 **3.** [完了としてマーク] を [アクション] ウィジェットでクリックします。
プロジェクトとプロジェクトタスクのケースを作成	顧客はプロジェクト連絡先としてプロジェクトに関連付けられている場合、ケースをプロジェクトとプロジェクトタスクに対して作成できます。顧客はケースを次の 2 つの方法で作成できます。 • プロジェクトまたはプロジェクトタスクフォームから • Customer Service Portal ヘッダーの [ケース] メニューから ケースをプロジェクトまたはプロジェクトタスクから作成するには、次を行います。 **1.** [カスタマープロジェクト] フォームまたは [カスタマータスク] フォームに移動します。 **2.** [ケースを作成] を [アクション] ウィジェットでクリックします。 **3.** [プロジェクトケースを作成] レコードプロデューサーのフィールドを入力します。[プロジェクト] と [プロジェクトタスク] の各フィールドが自動で入力されます。 **4.** [送信] をクリックします。 ケースをケースメニューから作成します。 **1.** Customer Service Portal ヘッダーの [ケース] をクリックして、[プロジェクトケースを作成] を選択 **2.** [プロジェクトケースを作成] レコードプロデューサーのフィールドを入力します。 **3.** [送信] をクリックします。 [プロジェクトケースレコードプロデューサーを作成] には、[プロジェクト] と [プロジェクトタスク] の各フィールドが含まれています。これらのフィールドは、顧客がプロジェクトタスクのいずれかにアクセスできる場合に表示されま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さまざまなカスタマータスク (続く)

タスク	詳細
	す。プロジェクトおよびプロジェクトタスクの選択は、顧客のアカウントのプロジェクトに制限されています。
アカウントに対して作成されたプロジェクトおよびプロジェクトタスクのケースのリストを表示	カスタマー管理者、パートナー管理者、カスタマーケースマネージャーは、アカウントのプロジェクトおよびプロジェクトタスクに対して作成されたすべてのケースを表示できます。 **1.** [自分のリスト] を Customer Service Portal ヘッダーでクリックします。 **2.** [すべてのケース] を [自分のリスト] ウィジェットでクリックします。
ケースに対して作成されたプロジェクト変更要求とプロジェクトの問題レコードを表示	顧客連絡先では、ケースに対して作成されたプロジェクト変更要求とプロジェクトの問題レコードを次の場合に表示できます。 • 顧客がプロジェクト連絡先としてプロジェクトに追加されている。 • システム管理者が各テーブルに対応する ACL を構成している。 **1.** [自分のリスト] を Customer Service Portal ヘッダーでクリックします。 **2.** [すべてのケース] を [自分のリスト] ウィジェットでクリックします。 **3.** ケースを [ケース] リストから選択 **4.** [関連レコード] ウィジェットのレコードを表示

Customer Service 投資ポータル

カスタマーサービス管理 (CSM) と Project Portfolio Management とのデータ連携により、投資ポータルの CSM 固有のビューにアクセスできるようになり、顧客プロジェクトが表示されます。

CSM 投資ポータルを使用して、次の操作を行います。

- 投資ボードに CSM 固有の列を追加する
- 投資ボードの CSM 固有の列にフィルターを追加する

IT 投資ポータルで、顧客プロジェクトと IT プロジェクトの両方を表示できます。詳細については、Project Management のドキュメントの「投資ポータル」を参照してください。

CSM 投資ポータルで投資ボードを作成する

CSM 投資ポータルで投資ボードを作成し、目的のカスタマーサービスプロジェクト固有の情報を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：カスタマープロジェクトマネージャー (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > プロジェクト > 投資ポータル.
2. [新規] をクリックします。
3. [新規作成] ポップアップウィンドウのフィールドに入力します。
   これらのフィールドの詳細については、「投資ボードの作成」を参照してください。
4. [作成] をクリックします。
   投資ボードが作成されると、CSM 投資ポータルページが開きます。

Financial Management とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) および Field Service Management は、ServiceNow® ファイナンシャルマネジメント アプリケーション、およびダッシュボードとレポートとのデータ連携を提供します。

Financial Management アプリケーションを使用すると、組織内で経費を割り当て、追跡、およびレポートすることができます。Financial Management アプリケーションで経費を割り当てると、経費は割り当てと呼ばれる詳細な金額に分割されます。これらの割り当ては、特定のコストモデルの特定のセグメントとアカウントに関連付けることができます。Financial Management とのデータ連携により、カスタマーサービス管理 (CSM) および Field Service Management のコスト割り当てが提供されます。

Financial Management ワークベンチでこれらのコスト割り当てを使用することで、財務管理者は経費を割り当てるためのグラフィカルインターフェイスを利用できます。からワークベンチにアクセスします。 コストの透明性 > ワークベンチ 移動します

プラグイン

カスタマーサービス管理 (CSM) 用と Field Service Management 用にそれぞれ 1 つずつの 2 つの異なるプラグインによって、Financial Management とのデータ連携を実現できます。これらのプラグインでは、コスト割り当てに基づいてダッシュボードが追加されます。

- Performance Analytics：コンテンツパック：Financial Management for Customer Service プラグイン (com.snc.pa.fm.csm)。
- Performance Analytics：コンテンツパック：Financial Management for Field Service Management プラグイン (com.snc.pa.fm.fsm)。

Performance Analytics：コンテンツパック：Financial Management for Customer Service プラグインには、FY16 第 1 四半期から FY17 第 2 四半期までのデモデータが含まれています。デモデータには、CSFM プリフィックスが付加されたレコードが含まれており、これは、レコードがカスタマーサービス管理 (CSM) と Financial Management のデータ連携に対応していることを示しています。プラグインを有効化すると、これらのレコードがケース (sn_customerservice_case) テーブルに追加されます。

注:
Performance Analytics：コンテンツパック：Financial Management for Field Service Management プラグインには、デモデータは含まれていません。

コストモデル

コストモデルは、経費の割り当てを決定する一連のルール、メソッド、および測定基準です。Financial Management ワークベンチの [データ定義] タブでコストモデルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) の場合、Financial Management とのデータ連携には次のコストモデルが用意されています。

- コストアカウントの **CSM** 割り当てモデル：個々の B2B 顧客アカウントの経費を割り当てます。
- チャネルの **CSM** 割り当てモデル：コミュニケーションチャネルの経費を割り当てます。

Field Service Management の場合、Financial Management とのデータ連携には次のコストモデルが用意されています。

会社の **FSM** 割り当てモデル：会社の経費を割り当てます。

セグメント階層

アカウントのチャートにあるすべてのアカウントは、階層内に構成されたセグメントに属します。この階層では、下位レベルのアカウントおよびセグメントから上位レベルのアカウントおよびセグメントへの経費の積み上げが可能になります。

- 顧客アカウントの **CSM** 割り当てモデルではセグメント階層として、アサイン先グループ > 製品 > 顧客アカウントが使用されます。
- チャネルの **CSM** 割り当てモデルではセグメント階層として、アサイン先グループ > 製品 > チャネルが使用されます。
- 会社の **FSM** 割り当てモデルではセグメント階層として、アサイン先グループ > 製品 > 会社が使用されます。

アカウントのバケット

クレンジングされた経費をアカウントおよびセグメントにアサインする前に、アカウントバケットを使用して、それらの経費を分類します。アカウントバケットは、複数の子バケットが単一の親バケットを参照できるように、親/子関係で編成することができます。

カスタマーサポートとフィールドサービスサポートのアカウントバケットには以下が含まれます。

- 施設
- IT チャージバック
- 給与および人件費
- プロフェッショナル料金 & サービス
- 消耗品
- トレーニング
- その他の経費

配分評価指標

配分評価指標は、次のようなディメンションに基づいて割り当てを分割するために作成および使用できるルールです。

- Customer Service のケースの数：会計期間内にクローズされたケースの数に基づいて、製品に経費を割り当てます。
- Customer Service のケースの合計解決時間：会計期間内にクローズされたケースの作業時間の合計に基づいて、製品に経費を割り当てます。
- フィールドサービス作業指示書タスクの数：会計期間内に完了した作業指示書タスクの数に基づいて、製品に経費を割り当てます。
- 合計作業指示書完了時間：会計期間内に完了したタスクに費やした合計時間に基づいて、製品に経費を割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) の場合、Financial Management とのデータ連携には次の配分評価指標が用意されています。

- CSM で人数によってアサイン先グループに割り当てる
- CSM でケース数によって製品に割り当てる
- CSM でケースの作業時間数によって製品に割り当てる
- CSM でケース数によってアサイン先グループから製品へロールアップする
- CSM でケースの作業時間数によってアサイン先グループから製品へロールアップする
- CSM でケース数によって製品からアカウントへロールアップする
- CSM でケースの作業時間数によって製品からアカウントへロールアップする

Field Service Management の場合、Financial Management とのデータ連携には次の配分評価指標が用意されています。

- FSM 人員ごとのアサイン先グループへの割り当て
- FSM は # 作業オーダー別の製品に割り当てます
- FSM で作業指示書数によって製品から会社へロールアップする

ユーザーロール

これらのロールは、Financial Management ワークベンチ (コストの透明性 > ワークベンチ):

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

ダッシュボードおよびレポート

Performance Analytics：コンテンツパック：Financial Management for Customer Service および Performance Analytics：コンテンツパック：Financial Management for Field Service Management プラグインは、次のダッシュボードを提供します。

- CSM 財務ダッシュボード
- FSM 財務ダッシュボード

移動先 パフォーマンスアナリティクス > ダッシュボード をクリックし、[ダッシュボード] メニューから目的のダッシュボードを選択します。

関連情報

ファイナンシャルマネジメント

Financial Management ワークベンチ

Financial Management とのデータ連携

Customer Service Management は、ServiceNow® ファイナンシャルマネジメント アプリケーションとのデータ連携、およびダッシュボードとレポートを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
Financial Management For CSM プラグイン (com.snc.financial_management_for_csm) は、システム管理者が直接有効化することはできなくなりました。このプラグインは、HI カスタマーサービスシステムから要求できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. Performance Analytics - コンテンツパック - Financial Management for Customer Service プラグイン (com.snc.pa.fm.csm) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

Adobe Experience Manager とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) および ナレッジ管理 の機能を Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントで拡張して、事前に統合された Web エクスペリエンスを外部顧客に提供します。

AEM で構築された Web サイトで作業する際は、それぞれ Web サイトにあるカスタマーサービスケースおよびナレッジ記事に関連する カスタマーサービス管理 (CSM) および ナレッジ管理 の機能を埋め込むことができます。AEM とのデータ連携には、次の利点があります。

- ServiceNow ナレッジおよびケースコンポーネントを、AEM で構築された自社ブランド Web サイトで使用します。
- エンドユーザーが必要なときに必要な場所で情報にアクセスできるように統一された一貫性のあるエクスペリエンスを実現

サポートされている AEM バージョン

AEM 6.5 から、ナレッジおよびケースコンポーネントを AEM で構築された Web サイトのページに追加して、ServiceNow サイト内で利用可能なページを Web サイトのコンテンツを設計するための参照として使用できます。詳細については、「Adobe Experience Manager の ServiceNow ページ」、「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ナレッジ記事を表示する」、「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ケースを表示」を参照してください。

AEM パッケージの ServiceNow コンポーネント

[AEM の ServiceNow コンポーネント] を AEM インスタンスにインストールします。直接ダウンロード URL を使用するか、https://experience.adobe.com/downloads からパッケージにアクセスすることで、パッケージをダウンロードできます。詳細については、Adobe ヘルプセンターで「クラウドソフトウェア配布を体験する」を参照してください。

パッケージをインストールしたら、AEM にある ServiceNow サービスとコンポーネントの認証設定とデータ連携設定を構成します。詳細については、「AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの認証設定の構成」と「AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの統合設定の構成」を参照。

カスタマーサービス管理 (CSM) と Adobe Experience Manager の統合

Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントを使用して、事前に統合された Web エクスペリエンスを外部顧客に提供します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このタスクでは、カスタマーサービス管理 (CSM) および ナレッジ管理 機能の AEM とのデータ連携に関する一般的な手順を説明します。

手順

1. [**AEM** の **ServiceNow** コンポーネント] を AEM インスタンスにインストールします。
   直接ダウンロード URL を使用するか、https://experience.adobe.com/downloads からパッケージにアクセスすることで、パッケージをダウンロードできます。詳細については、Adobe ヘルプセンターで「クラウドソフトウェア配布を体験する」を参照してください。
2. AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの認証設定の構成。
3. AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの統合設定の構成。

AEM での **ServiceNow** サービスとコンポーネントの認証設定の構成

OIDC および Single Sign-on (SSO) の両プロトコルをサポートする、サードパーティ OpenID Connect (OIDC) プロバイダを使用すると、Web サイトの Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスと ServiceNow インスタンスの両方にログインできるようになります。

Okta または Microsoft Azure を、OIDC と Single Sign-on (SSO) の各プロトコルの両方をサポートするサードパーティ OIDC プロバイダとして選択できます。

注:
AEM インスタンスでは、選択したサードパーティ OIDC プロバイダを SSO プロバイダとして使用する必要があります。

ServiceNow をサードパーティ **OIDC** プロバイダで登録

ServiceNow をサードパーティ OIDC プロバイダを使用して Web アプリケーションとして登録し、JSON Web トークン (JWT) を使用してユーザーの識別子を検証します。

始める前に
ServiceNow では、エンドユーザーの情報を含む JWT トークンを OIDC プロバイダに送信することにより、エンドユーザーを識別します。プロバイダに応じて、ServiceNow を OIDC プロバイダで登録するプロセスは異なります。

注:

このトピックでは Okta を例として使用していますが、自身の OIDC プロバイダの詳細を代用できます。

必要なロール：Okta アカウント (サードパーティ OIDC プロバイダアカウント)

手順

1. Okta アカウントにログインします。
2. [アプリケーション] メニューを選択します。
3. [アプリケーション] ページで、[アプリケーションを追加] をクリックします。
4. [新規アプリケーションを作成] ページで、[**Web**] を選択
5. フィールドに入力します。

OIDC 設定

フィールド	値
アプリケーションラベル	ServiceNow インスタンスの一意のアプリケーション名

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
認証コード	選択済み
トークンのリフレッシュ	選択済み
ログインリダイレクト URI	AEM インスタンスのコールバック URL URL 構造：https://<AEM-instance>:<AEM_port>/bin/now/auth/callback
ログイン開始	アプリのみ

6. [完了] をクリックします。

次のタスク
Okta を OAuth プロバイダとして ServiceNow と AEM の各インスタンスに設定する場合のために、[クライアント認証情報] セクションの [クライアント ID] と [クライアントシークレット] の各値を記録します。

OIDC プロバイダを ServiceNow インスタンスに追加する

エンドユーザーの識別子を確認するには、サードパーティ OIDC プロバイダサービスを ServiceNow インスタンスに追加します。

始める前に
サードパーティの OIDC プロバイダサービスを OAuth プロバイダとして構成し、[クライアント **ID]** と [クライアントシークレット] の各値を記録しておく必要があります。詳細については、「ServiceNow をサードパーティ OIDC プロバイダで登録」を参照してください。

必要なロール：oauth_admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. ServiceNow インスタンスの OAuth を設定
   - [新規] をクリックして **[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダを構成] を選択し、[アプリケーションレジストリ] フォームに入力します。
   - OIDC プロバイダ (Okta または Microsoft Azure) の既存のテンプレートを選択し、[アプリケーションレジストリ] フォームのデフォルト値をそのまま使用するか、変更します。

     注:
     OIDC プロバイダテンプレートは、デモデータを OAuth 2.0 プラグインを使用してロードした後に利用できます。詳細については、「Configure an OAuth OIDC provider (OAuth OIDC プロバイダーの構成)」を参照してください。

アプリケーションレジストリーフォーム

フィールド	説明
名前	一意の名前を OAuth プロバイダーに入力します。
クライアント ID	サードパーティ OIDC サーバーに登録された ServiceNow インスタンスに対して以前記録されたクライアント ID。ServiceNow インスタンスは、アクセストークンを要求するときにクライアント ID を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クライアントシークレット	サードパーティ OIDC サーバーに登録された ServiceNow インスタンスに対して以前記録されたクライアントシークレット。
OAuth OIDC プロバイダ設定	ServiceNow インスタンスを登録した OIDC プロバイダです。 注: [**OIDC** メタデータ **URL**] フィールド値が正しいことと [ユーザー要求] フィールドと [ユーザーフィールド] フィールドが正しくマッピングされていることを確認するには、OIDC プロバイダ構成のレコードを選択するか、利用できない場合は別の設定を作成します。

3. 変更内容を保存します。
   - 既存のテンプレートの場合、[更新] をクリック
   - 新しいテンプレートの場合、[送信] をクリックします。

OIDC プロバイダの詳細を Adobe Experience Manager で構成する

サードパーティ OIDC プロバイダの詳細を Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスで構成して、ServiceNow コンポーネントに認証されたユーザーとしてアクセスします。

始める前に

サードパーティの OIDC プロバイダサービスを OAuth プロバイダーとして構成し、[クライアント **ID**] と [クライアントシークレット] の各値を記録しておく必要があります (ServiceNow をサードパーティ OIDC プロバイダで登録 参照)。

必要なロール：AEM 管理者

このタスクについて

AEM ユーザーが ServiceNow インスタンスに認証されたユーザーとしてアクセスできるように、OIDC プロバイダの詳細を構成します。この OIDC プロバイダの詳細を AEM で構成しない場合、AEM ユーザーは ServiceNow インスタンスにアクセスする際に公開ユーザーとして見なされます。

手順

1. 次の形式の URL を使用して、AEM で Web コンソールにアクセスします。https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr
2. [ServiceNow OAuth 構成] を検索します。
3. [名前] 列で、**[ServiceNow OAuth** 構成] リンクをクリックします。
4. 構成設定の値を指定します。

ServiceNow OAuth 構成設定

フィールド	説明
ServiceNow クライアント ID	ServiceNow インスタンスの OAuth を設定するときに記録されたクライアント ID

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ServiceNow クライアントシークレット	ServiceNow ポータルの OAuth を設定するときに記録されたクライアントシークレット
OAuth プロバイダ認証 URL	認証コードの取得に使用される認証サーバーのエンドポイント次の URL 構造で、サードパーティ OIDC プロバイダの承認サーバーのドメイン名に置き換えます。 例：https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize
OAuth プロバイダアクセストークン URL	認証サーバーのエンドポイントは、アクセストークンの認証コードの交換に使用されます。次の URL 構造で、サードパーティ OIDC プロバイダの承認サーバーのドメイン名に置き換えます。 例：https://<auth_server_domain>/oauth2/token
認証要求スコープ	認証アクセスを制限するためのスコープのリスト **注:** デフォルト値の `openid email profile offline_access` は、ほとんどの OIDC プロバイダで機能します (例：Okta など)。
リフレッシュトークンを保存するユーザープロパティ	認証リフレッシュトークンを保存するユーザープロパティの名前 **注:** 入力されると、このトークンは、今後のすべての要求でそのユーザーのアクセストークンを取得するために使用されます。

5. [保存] をクリックします。

AEM での ServiceNow サービスとコンポーネントの統合設定の構成

Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスとの統合のために ServiceNow サービスとコンポーネントを設定する必要があります。

AEM で ServiceNow サービスの使用を有効にするための設定

以下のタイプの構成設定を、AEMの ServiceNow サービスに定義できます。

- サードパーティ OIDC プロバイダを使用する認証設定 (「OIDC プロバイダの詳細を Adobe Experience Manager で構成する」参照)
- ServiceNow サービスの特定の設定 (「ServiceNow サービスの OSGi 構成設定を定義する」参照)
- ServiceNow サービスのログファイル設定 (「ServiceNow サービスのログファイル設定を Adobe Experience Manager (AEM) で構成します。」参照)

ServiceNow コンポーネントを AEM で使用するための設定

[Knowledge API] エンドポイントを AEM インスタンスで使用するために、ServiceNow インスタンスのクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを定義する必要があります。詳細については、「AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow サービスの OSGi 構成設定を定義する

ServiceNow コンポーネントによって Adobe Experience Manager (AEM) で使用される ServiceNow サービスの OSGi 構成設定を定義します。

始める前に
必要なロール：AEM 管理者

手順

1. 次の形式の URL を使用して、Web コンソールにアクセスします：https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr。
2. [ServiceNow 構成] を検索します。
3. [名前] 列で、**[ServiceNow** 構成] リンクをクリックします。
4. 構成設定の値を指定します。

ServiceNow 構成設定

フィールド	説明
ベースインスタンス URL	ServiceNow インスタンスの完全な URL
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。複数のエントリでは、ナレッジベースをカンマで区切ります。 **注:** 空白の値は、ServiceNow インスタンスにあるすべてのナレッジベースからの記事が、適切な権限を持つユーザーによりアクセス可能であることを示します。
記事をすべての言語で表示	ServiceNow コンポーネントのナレッジ記事をすべての言語で表示するためのオプション

5. [保存] をクリックします。

ServiceNow サービスのログファイル設定を Adobe Experience Manager (AEM) で構成します。

Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow サービスのログファイル設定を構成して、認証プロセスの問題を特定するためのデバッグログを生成します。

始める前に
必要なロール：AEM 管理者

手順

1. 次の形式の URL を使用して、Web コンソールにアクセスします：https://<AEM_hostname>:<AEM_port>/system/console/configMgr。
2. 移動先 **Osgi** > 構成.
3. **logs/project-servicenow-components.log: info** を検索して選択
4. デフォルトのフィールド値を検証するか、カスタム構成の独自の値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロガー構成設定

フィールド	値
ログレベル	Debug
ログファイル	ServiceNow ログファイルのパス
メッセージパターン	ログメッセージをフォーマットするためのメッセージ形式のパターン
ロガー	ServiceNow ログインサービスのロガー名
additivity	階層の上位にあるアペンダーに対するログの送信を無効にするオプション

5. [保存] をクリックします。

AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する

ServiceNow インスタンスのクロスオリジンリソース共有ルール (CORS) を定義して、Adobe Experience Manager (AEM) インスタンスから Knowledge Management REST API、ケース API、または CSM 添付ファイル API にアクセスします。

始める前に

CORS ルールを定義している API が構成済みであることを確認します。

- ナレッジ記事の Knowledge Management REST API エンドポイントを使用するには、Knowledge API プラグイン (sn_km_api) を有効にします。詳細については、「Knowledge Management REST API」を参照してください。
- カスタマーサービスケースにケース API エンドポイントを使用するには、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) を有効にします。詳細については、「ケース API」を参照してください。
- ケースの添付ファイルの CSM 添付ファイル API エンドポイントを使用するには、`glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables` システムプロパティを構成し、ケース [sn_customerservice_case] テーブルを含めます。詳細については、「CSM 添付ファイル API」を参照してください。

必要なロール：web_service_admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **CORS** ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. [CORS ルール] フォームのフィールドに記入します。

CORS ルールフォーム

フィールド	説明
名前	CORS ルールを識別するための名前
REST API	この CORS ルールが適用される REST API。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ナレッジ記事の場合は、**[Knowledge Management REST API [sn_km_api/knowledge]]** を選択してください。 ○ カスタマーサービスケースの場合は、[ケース **[sn_customerservice/case]]** を選択します。 ○ ケース添付ファイルの場合は、 **[CSM** 添付ファイル **API [now/attachment_csm]]** を選択します。
ドメイン	この CORS ルールが適用される AEM インスタンス
最大経過時間	クライアント セッションをキャッシュする秒数

4. [HTTP メソッド] 関連リストで、[HTTP メソッド] を選択して、Web サービスプロバイダに要求を送信します。
   - ナレッジ記事の場合は、**[GET]** を選択します。
   - カスタマーサービスケースの場合は、**[GET]**、**[PUT]**、**[POST]** を選択します。
   - ケース添付ファイルの場合は、**[GET]**、**[POST]**、**[DELETE]** を選択します。
5. ケース API の場合、[HTTP ヘッダー] 関連リストの [公開済みヘッダー] フィールドに、`X-Total-Count` を入力します。
6. [送信] をクリックします。

AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする

Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントの見た目を、色を指定して定義できます。

AEM 管理者として、すべてのコンポーネントに事前設定された色変数を変更するか、*`initializeCSS`* 関数を使用することでカスタム CSS クラスにより特定のコンポーネントの色をカスタマイズできます。[カスタム **CSS** クラス] プロパティで、コンポーネントのカスタム CSS クラスを指定します。詳細については、「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ナレッジ記事を表示する」と「Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ケースを表示」を参照。

> **注:**
> デフォルトでは、ServiceNow コンポーネントは Bootstrap v4.4.1 CSS スタイルを使用して構成されています。AEM ページで別の Bootstrap バージョンを使用している場合、ServiceNow コンポーネントスタイルはページのスタイルによって上書きされます。

AEM の全 ServiceNow コンポーネントの色テーマを変更する

カラー変数を構成することで、Adobe Experience Manager (AEM) の ServiceNow コンポーネントの色テーマを一度に設定できます。

始める前に
必要なロール：AEM 管理者

このタスクについて

> **注:**
> デフォルトでは、ServiceNow コンポーネントは Bootstrap v4.4.1 CSS スタイルを使用して構成されています。AEM ページで別の Bootstrap バージョンを使用している場合、ServiceNow コンポーネントスタイルはページのスタイルによって上書きされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ブラウザで CRXDE Lite を開きます。
   たとえばブラウザで、http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de の形式で URL を入力します。CRXDE Lite のデフォルト URL は http://localhost:4502/crx/de です。
2. 移動先 **apps** > **servicenow-components** > **clientlib** > **clientlib-common**.
3. variables.less ファイルを開きます。
4. ServiceNow コンポーネントの HTML 要素で利用可能な色変数を構成します。

色変数の設定

色の設定	変数
テキストコンテンツ	@text-color
ハイパーリンク	@link-color
バッジ	@badge-text-color
バッジの背景	@badge-background-color
視覚的な強調のためのプライマリ色	@primary-color
視覚的な強調のためのプライマリ色に対する補色	@secondary-color
コンポーネントタイトル	@title-color
プライマリボタンのテキスト	@primary-btn-text-color
プライマリボタンの背景	@primary-btn-bkg-color
セカンダリボタンのテキスト	@secondary-btn-text-color
セカンダリボタンの背景	@secondary-btn-bkg-color

注:
次のいずれかの方法で、変数の色を指定します。

- 色名

  たとえば、`red` など

- 16 進値

  たとえば、 `#FF0000` など

- RGB 値

  たとえば、 `rgb(255,0,0)` など

- *`var`* 関数

  var 関数を使用して、色のカスタムプロパティを指定します。たとえば、`var(--gray-dark)` など。

5. CRXDE Lite メニューから、[すべて保存] をクリックして、AEM サーバーに変更を保存します。

AEM の ServiceNow コンポーネントの色テーマを変更する

Adobe Experience Manager (AEM) で、 *`initialize`* 関数を使用して ServiceNow コンポーネントの配色テーマを上書きします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：AEM 管理者

このタスクについて
variables.less ファイルで指定した色変数は、AEM 内のすべての ServiceNow コンポーネントに適用されます。`initializeCSS` 関数でコンポーネントの色変数を設定することで、特定のコンポーネントのデフォルトの色を上書きできます。

> **注:**
> デフォルトでは、ServiceNow コンポーネントは Bootstrap v4.4.1 CSS スタイルを使用して構成されています。AEM ページで別の Bootstrap バージョンを使用している場合、ServiceNow コンポーネントスタイルはページのスタイルによって上書きされます。

手順

1. ブラウザで CRXDE Lite を開きます。
   たとえばブラウザで、http://<AEM_hostname>:<AEM_port>/crx/de の形式で URL を入力します。CRXDE Lite のデフォルト URL は http://localhost:4502/crx/de です。
2. 移動先 **apps** > **servicenow-components** > **clientlib** > **clientlib-common**.
3. variables.less ファイルを開きます。
4. <component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n> 形式でコンポーネントについて `initializeCSS` 関数を指定します。
   - component_type：カスタムカラーテーマを適用するコンポーネントのタイプ (たとえば、articlelist、articleview、casecards など) を指定します。
   - class_name：コンポーネントの [カスタム **css** クラス] プロパティに入力するカスタム css クラス。
   - color_variable_1、color_variable_2、color_variable_n：コンポーネント内の HTML 要素に指定する色変数。詳細については、色変数の設定テーブルを参照してください。

   次のサンプルコードは、コンポーネントレベルでの色のスタイリングの参照として使用します。

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@primary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@p
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
rimary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;)
```

5. CRXDE Lite メニューから、[すべて保存] をクリックして、AEM サーバーに変更を保存します。

Adobe Experience Manager の ServiceNow ページ

Adobe Experience Manager (AEM) にある ServiceNow サイトに用意されているページを、AEM ベースの Web サイトを組織し、一貫したユーザーエクスペリエンスを提供するための参照として使用します。

AEM ページにはコンテナがあり、これにはコンポーネントが含まれています。ページのレイアウトやその中のコンポーネントを操作することで、整合性のあるユーザーエクスペリエンスを構築できます。

デフォルトでは、ServiceNow サイトとページには、ログインしていない匿名の AEM ユーザーであるパブリックユーザーはアクセスできません。匿名の AEM ユーザーに公開する方法については、Adobe ドキュメントの「ページの公開 (Publishing pages)」を参照してください。

ナレッジ記事に関する AEM の ServiceNow ページ

次のテーブルは、AEM の ServiceNow サイトで利用可能なデフォルトページと、これらのページで利用可能なナレッジコンポーネントを示しています。

ナレッジ記事に関する **AEM** の **ServiceNow** ページ

ページ	説明	ページのナレッジコンポーネント
ServiceNow 記事検索	ナレッジ記事の検索結果を表示するための参照ページ	• 検索ボックス • 検索結果
ServiceNow 記事ビュー	ナレッジ記事を表示するための参照ページ	記事ビュー
ServiceNow 記事リスト	ナレッジ記事を参照して検索するための参照ページ	• 検索ボックス • 記事リスト (特集記事と最も表示された記事リストをそれぞれ 1 つずつ)

カスタマーサービスケースに関する AEM の ServiceNow ページ

次のテーブルは、AEM の ServiceNow サイトで利用可能なデフォルトページと、これらのページで利用可能なケースコンポーネントを示しています。

カスタマーサービスケースに関する **AEM** の **ServiceNow** ページ

ページ	説明	ページのケースコンポーネント
ServiceNow ケース作成	カスタマーサービスケースを作成するための参照ページ。	新規ケース
ServiceNow ケースビュー	カスタマーサービスケースを表示するための参照ページ。	ケースビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースに関する **AEM** の **ServiceNow** ページ (続く)

ページ	説明	ページのケースコンポーネント
ServiceNow ケースリスト	カスタマーサービスケースを参照および検索するための参照ページ。	ケースリスト

AEM の ServiceNow ホームページ

次のテーブルは、AEM の ServiceNow サイトで利用可能なデフォルトホームページと、このページで利用可能なナレッジおよびケースコンポーネントを示しています。

AEM の **ServiceNow** ホームページ

ページ	説明	ページの **ServiceNow** コンポーネント
ServiceNow ホーム	ナレッジ記事を参照および検索し、ケースを作成するための参照ページ。	• 記事リスト • 検索ボックス • ケースカード

Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ナレッジ記事を表示する

Adobe Experience Manager (AEM) 内で利用可能なナレッジコンポーネントを使用して、ナレッジベースに ServiceNow インスタンスからアクセスし、関連付けられているナレッジ記事を AEM ベースの Web サイトで表示します。

始める前に

- ナレッジ記事の Knowledge Management REST API エンドポイントを使用するには、Knowledge API プラグイン (sn_km_api) を有効にします。詳細については、「Knowledge Management REST API」を参照してください。
- Knowledge API に AEM インスタンスからアクセスするためのクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを定義します。詳細については、「AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する」を参照してください。

必要なロール：AEM 作成者

手順

1. AEM インスタンスにログインします。
2. AEM ページを編集モード で開きます。
3. コンポーネントブラウザ を開きます。
4. [すべて] リストから、**[ServiceNow]** を選択します。
5. コンポーネントをページの必要な位置にドラッグします。

> **注:**
> コンポーネントが利用できない場合、ナレッジコンポーネントを含めるようにテンプレート構成を更新してください。また、サイトテンプレートのプロパティを変更して、各ナレッジ記事コンポーネントを許可されたコンポーネントのリストに追加する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 編集するコンポーネントダイアログ を開きます。

   注:
   デフォルトでは、AEM でページの編集モードになっているナレッジコンポーネントは、パブリックユーザー (ログインしていない匿名 AEM ユーザー) が利用することはできません。デフォルトの動作を変更するには、各ナレッジコンポーネントの [公開] プロパティを有効にする必要があります。

7. 検索結果コンポーネントのプロパティを設定し、ServiceNow インスタンスのナレッジベースから得られたナレッジ記事のリストを含むナレッジ検索の結果を表示します。

   検索結果コンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。 [フィールドを追加] をクリックして、ナレッジベースの sys_id を入力します。複数のエントリを追加できます。 注: 値を追加しない場合、OSGi 構成設定のナレッジベースが ServiceNow コンポーネントに使用されます。
言語	ナレッジ記事の検索結果の表示をさまざまな言語で有効にします。 次のオプションのいずれかを選択します。 ○ **ServiceNow OSGi** 構成から選択：ナレッジ記事は、ServiceNow コンポーネントの OSGi 構成で構成された言語で表示されます。デフォルトでは、この値が選択されます。 ○ ポータル言語に制限：ナレッジ記事は、AEM サイトで構成された言語で表示されます。 ○ すべての言語：ナレッジ記事はすべての言語で表示されます。
検索パラメータ	検索クエリのパラメーターキー 例：`kb_query`
セカンダリーフィールド	記事と併せて表示されるナレッジ記事のメタデータ。メタデータには、作成者、記事の最終更新日、記事の最終表示日などの情報が含まれます。複数のエントリでは、フィールドをカンマで区切ります。 例：`author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
検索結果数	検索結果リストに含める記事の最大数 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は `1` より大きい値でなければなりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：/content/NOWApp/now_article_view.html
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

8. 検索ボックスコンポーネントのプロパティを設定して、ユーザーが検索テキストを入力し、検索テキストに一致する ServiceNow インスタンス内のナレッジ記事を検索できる検索ボックスをユーザーに表示します。

   注:
   検索を [検索ボックス] コンポーネントからトリガーすると、[検索結果] コンポーネントが表示されます。

   [検索ボックス] コンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
プレースホルダー	検索ボックスに表示されるヒントテキスト。ユーザーが検索できるコンテンツや検索テキストの条件に関する情報を提供します。 例：検索（最低 3 文字）
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。 [フィールドを追加] をクリックして、ナレッジベースの sys_id を入力します。複数のエントリを追加できます。 **注:** 値を追加しない場合、OSGi 構成設定のナレッジベースが ServiceNow コンポーネントに使用されます。
言語	ナレッジ記事のさまざまな言語での表示を検索ボックスで有効にします。 次のオプションのいずれかを選択します。 ○ **ServiceNow OSGi** 構成から選択：ナレッジ記事は、ServiceNow コンポーネントの OSGi 構成で構成された言語で表示されます。デフォルトでは、この値が選択されます。 ○ ポータル言語に制限：ナレッジ記事は、AEM サイトで構成された言語で表示されます。 ○ すべての言語：ナレッジ記事はすべての言語で表示されます。
検索ページ URL	リダイレクト先の検索ページの相対 URL 例：/content/NOWApp/now_article_search.html

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
検索パラメータ	検索クエリのパラメーターキー 例：kb_query
先行入力	先行入力検索を有効にするオプション。
先行入力検索結果数	先行入力検索結果リストに含める記事の最大数 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は 1 より大きい値でなければなりません。
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：/content/NOWApp/now_article_view.html
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

9. ナレッジ記事とその添付ファイル (利用可能な場合) を ServiceNow インスタンスから表示するには、[記事ビュー] コンポーネントプロパティを設定します。

記事ビューコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
記事パラメータ	記事番号の URL クエリパラメータの名前 例：kb_article
セカンダリーフィールド	記事と併せて表示されるナレッジ記事のメタデータ。メタデータには、作成者、記事の最終更新日、記事の最終表示日などの情報が含まれます。複数のエントリでは、フィールドをカンマで区切ります。 例：author,sys_view_count,sys_updated_on,rating
言語パラメータ	ナレッジ記事用に要求された言語を含む URL クエリパラメータの名前 例：kb_lang
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

10. リストの基準に応じてナレッジ記事のリストを表示するには、[記事リスト] コンポーネントプロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事リストコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
公開	コンポーネントのコンテンツを表示してユーザーに公開するオプション。選択すると、コンポーネントに含まれる非認証ユーザーが利用できるナレッジ記事が、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーが利用できるようになります。
役職	コンポーネントヘッダーとして表示される記事リストに対応するタイトル 例：最も閲覧された記事
ナレッジベース	関連するナレッジ記事を含めるためのナレッジベースのシステム識別子 (sys_id)。 [フィールドを追加] をクリックして、ナレッジベースの sys_id を入力します。複数のエントリを追加できます。 **注:** 値を追加しない場合、OSGi 構成設定のナレッジベースが ServiceNow コンポーネントに使用されます。
言語	記事を表示する際にさまざまな言語によるナレッジ記事の表示を有効にします。 次のオプションのいずれかを選択します。 ○ **ServiceNow OSGi** 構成から選択：ナレッジ記事は、ServiceNow コンポーネントの OSGi 構成で構成された言語で表示されます。デフォルトでは、この値が選択されます。 ○ ポータル言語に制限：ナレッジ記事は、AEM サイトで構成された言語で表示されます。 ○ すべての言語：ナレッジ記事はすべての言語で表示されます。
セカンダリーフィールド	記事と併せて表示されるナレッジ記事のメタデータ。メタデータには、作成者、記事の最終更新日、記事の最終表示日などの情報が含まれます。複数のエントリでは、フィールドをカンマで区切ります。 例：author,sys_view_count,sys_updated_on,rating
基準	ナレッジ記事リストの条件のリスト。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 特集：*glide.knowman.default_keyword* プロパティで構成されたキーワードに基づく特集記事のリスト特集記事の詳細については、「主なコンテンツへのナレッジ記事の追加」および「ナレッジプロパティ」を参照してください。 ○ 最も表示された記事：最も表示されたナレッジ記事のリスト
記事の数	記事リストに含める記事の最大数 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は 1 より大きい値でなければなりません。
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：/content/NOWApp/now_article_view.html
空の場合はコンポーネ	表示するナレッジ記事がない場合は、コンポーネントを非表示にするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ントを非表示	
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

Adobe Experience Manager ページに ServiceNow ケースを表示

Adobe Experience Manager (AEM) 内で利用可能なケースコンポーネントを使用して、カスタマーサービスケースに ServiceNow インスタンスからアクセスし、AEM ベースの Web サイトで表示します。

始める前に

ケース API および CSM 添付ファイル API に AEM インスタンスからアクセスするためのクロスオリジンリソース共有 (CORS) ルールを定義します。詳細については、「AEM から ServiceNow API エンドポイントにアクセスするためのクロスオリジンリソース共有ルールを定義する」を参照してください。

必要なロール：AEM 作成者

このタスクについて

ケース REST API を使用すると、カスタマーサービスケースレコードを作成、取得、および更新することができます。詳細については、「ケース API」を参照してください。

CSM 添付ファイル API を使用すると、カスタマーサービスケースに関連付けられた添付ファイルをアップロード、ダウンロード、削除したり、添付ファイルのメタデータを取得したりすることができます。詳細については、「CSM 添付ファイル API」を参照してください。

手順

1. AEM インスタンスにログインします。
2. AEM ページを編集モードで開きます。
3. コンポーネントブラウザを開きます。
4. [すべて] リストから、**[ServiceNow]** を選択します。
5. コンポーネントをページの必要な位置にドラッグします。

   注:
   コンポーネントが利用できない場合、ケースコンポーネントを含めるようにテンプレート構成を更新してください。また、サイトテンプレートのプロパティを変更して、各ケースコンポーネントを許可されたコンポーネントのリストに追加する必要があります。

6. 編集するコンポーネントダイアログを開きます。

   注:
   AEM のページで編集モードのケースコンポーネントには、パブリックユーザーを含むすべてのユーザーがアクセスできます。パブリックユーザーは、ログインしていない匿名の AEM ユーザーです。

7. ServiceNow インスタンスのすべてのオープンカスタマーサービスケースを列カードとして表示するには、ケースカードコンポーネントプロパティを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースカードコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
役職	AEM ページに表示されるこのコンポーネントのタイトル。
ラベルパラメーター	ケース [sn_customerservice_case] テーブル列のカンマ区切りラベルのパラメーター。各パラメーターは、「ラベル:列」の形式で指定します。ラベルにコンポーネントが表示されます。列は、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの列の名前です。 例：番号:番号,優先度:優先度,製品:製品
ケースリストページの URL	リダイレクト先のケースリストの相対 URL。 例：/content/servicenow/en/now_case_list.html
ケースビューページ URL	リダイレクト先のケースビューの相対 URL。 例：/content/servicenow/en/now_case_view.html
ケースのないコンポーネントを非表示にする	表示するケースがない場合は、コンポーネントを非表示にするオプション。
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

8. ユーザーに対して新しいケースコンポーネントプロパティを設定し、AEM ページから ServiceNow インスタンスでカスタマーサービスケースを作成します。

新しいケースコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
役職	AEM ページに表示されるこのコンポーネントのタイトル。
簡単な説明ラベル	ケースの簡単な説明を入力するフィールドのラベル。
説明ラベル	ケースの説明を入力するフィールドのラベル。
製品ラベル	製品リストのラベルとプレースホルダーテキストを定義する、セミコロンで区切られたパラメーター。
資産ラベル	資産リストのラベルとプレースホルダーテキストを定義する、セミコロンで区切られたパラメーター。
リストアイテム数	製品および資産リストに含めることができるアイテムの最大数。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は 1 より大きい値でなければなりません。
資産を表示	コンポーネントの資産リストを表示するオプション。
ケースリストページの URL	リダイレクト先のケースリストの相対 URL 例：/content/servicenow/en/now_case_list.html

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ケースビューページ URL	リダイレクト先のケースビューの相対 URL 例：/content/servicenow/en/now_case_view.html **注:** ケース作成ウィンドウからケースビューページに移動するには、このプロパティの値を入力する必要があります。
添付ファイルのサイズ制限 (MB)	ケースに追加できる添付ファイルの最大サイズの制限。
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

9. ServiceNow インスタンスからのカスタマーサービスケースとコメント、添付ファイル (存在する場合) を表示するために、[ケースビュー] コンポーネントプロパティを設定します。

ケースビューコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
ケースパラメーター	ケース番号の URL クエリパラメーターの名前。 例：case_no
ラベルパラメーター	ケース [sn_customerservice_case] テーブル列のカンマ区切りラベルのパラメーター。各パラメーターは、「ラベル:列」の形式で指定します。ラベルにコンポーネントが表示されます。列は、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの列の名前です。 例：番号:番号,優先度:優先度,製品:製品
アクティビティカウント	[アクティビティ] タブに表示されるコメントや添付ファイルなどのアクティビティの最大数。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は 1 より大きい値でなければなりません。
添付ファイルのサイズ制限 (MB)	ケースに追加できる添付ファイルの最大サイズの制限。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は 1 より大きい値でなければなりません。
記事ページの URL	リダイレクト先の記事ページの相対 URL 例：/content/servicenow/en/now_article_view.html **注:** ケースに記事リンクが含まれている場合は、ケースからナレッジ記事ビューページに移動するために、このプロパティの値を入力する必要があります。
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. カスタマーサービスケースのリストを表示するには、[ケースリスト] コンポーネントのプロパティを設定します。

ケースリストコンポーネントプロパティ

プロパティ	説明
役職	AEM ページに表示されるこのコンポーネントのタイトル。
ラベルパラメーター	ケース [sn_customerservice_case] テーブル列のカンマ区切りラベルのパラメーター。各パラメーターは、「ラベル:列」の形式で指定します。ラベルにコンポーネントが表示されます。列は、ケース [sn_customerservice_case] テーブルの列の名前です。 例：番号:番号,優先度:優先度,製品:製品
ケースカウント	コンポーネントに表示する最大ケース数。 値を増減するには、増加アイコンまたは減少アイコンを使用します。また、値は手動で入力できます。値は 1 より大きい値でなければなりません。 このフィールドに入力できる最大値は 50 です。
ケース作成を表示	コンポーネントにケースを作成するボタンを表示するオプション。
ケース作成ボタンのラベル	ケースを作成するボタンのラベル。
ケース作成ページの URL	リダイレクト先のケース作成ページの相対 URL。 例：/content/servicenow/en/now_case_create.html
ケースビューページ URL	リダイレクト先のケースビューの相対 URL。 例：/content/servicenow/en/now_case_view.html
カスタム CSS クラス	カスタムスタイルをこのコンポーネントに適用するためのカスタム CSS クラス。詳細については、「AEM の ServiceNow コンポーネントの色をカスタマイズする」を参照してください。

コンピューター電話統合 (CTI) との統合

コンピューター電話統合 (CTI) と統合 カスタマーサービス管理 (CSM) します。このデータ連携により、Customer Service アプリケーションは着信および発信電話をサポートできます。

カスタマーサービスエージェントは、CTI を使用して次の操作を実行できます。

- 電話番号に対する発信コールを作成します。
- 電話番号またはシステム内の他のユーザーからコールを受信します。
- システム内の別のユーザーにコールを転送します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コールをミュートにします。
- 可用性ステータスを設定します。

CTI は、OpenFrame ユーザー (sn_openframe_user) ロールを除き、特定のユーザーロールを必要としません。ロールは、CTI を使用するアプリケーションに基づきます。

OpenFrame の概要

OpenFrame は、カスタマーサービスエージェントが顧客とのコールを発信および受信するために使用するコミュニケーションフレームを提供します。

OpenFrame ユーザーロール

OpenFrame ウィンドウは、OpenFrame 構成で指定されたユーザーグループの 1 つに属し、次のいずれかのロールを持っているエージェントが使用できます。

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

OpenFrame について

OpenFrame を使用して、 電話システムを Now Platform® に統合します。OpenFrame API を使用して、Now Platform と OpenFrame ウィンドウで開かれているドメインの間で通信します。

OpenFrame には次のコンポーネントが含まれています。

- TopFrame、ServiceNow アプリケーション
- パートナーアプリケーションから取得される OpenFrame API。この API は TopFrame と通信し、OpenFrame ビジュアル機能をコントロールします。

  API の場所は、https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.js です。この縮小版には、他の必要なライブラリが含まれており、統合に使用する必要があります。

  API 参照では、縮小版ではないバージョンを使用することができます。これは、https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js にあります。このバージョンは、統合プロセスに直接使用することはできません。

注:

- OpenFrame ライブラリへの参照を最新に保つには、https://[servicenow instance]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js のリソース URI を使用します。
- OpenFrame を使用してソフトフォンを Now Platform に統合するには、次のプロパティで電話通信サービスの第三者 URL を追加します。`glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist` 詳細については、「利用可能なシステムプロパティ」、およびインスタンスセキュリティ強化設定の「クロスオリジン iFrame 通信の URL 許可リストを有効にする」を参照してください。

OpenFrame ウィンドウの使用

OpenFrame では、次を含む、埋め込みおよびコンテキスト通話をサポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- コンテキスト ID：着信コールにより OpenFrame ウィンドウが最大化され、発信者の詳細 (アカウント、連絡先やコンシューマー名、電話番号など) が表示されます。
- フォームへのリンク：openFrameAPI (openServiceNowForm) を使用してフォームへのリンクを作成します。着信コールを受信すると、エージェントは OpenFrame ウィンドウでアカウント、連絡先、コンシューマー、またはケース番号をクリックして、該当するレコードを開くことができます。
  - Agent Workspace では、タブ構成に応じて、プライマリタブまたはサブタブのいずれかにレコードが表示されます。
  - プラットフォームインターフェイスでは、レコードは TopFrame で開きます (現在のページなど)。
- クリックツーコール機能：電話番号のフィールドをクリックして電話をかけます。
  - Agent Workspace では、エージェントはフォームや、カスタマー 360 リボンコンポーネントで電話番号のフィールドをクリックして電話をかけることができます。
  - プラットフォームインターフェイスでは、エージェントは [連絡先] フィールドまたは [コンシューマー] フィールドの横にある電話アイコンをクリックできます。
    - 連絡先またはコンシューマーの電話番号が 1 つの場合には、その番号に電話がかけられます。
    - 連絡先またはコンシューマーに複数の電話番号がある場合には、使用可能な番号がダイアログボックスに表示されます。電話をかける番号をクリックします。
- OpenFrame ウィンドウアクション：

OpenFrame ウィンドウアクション

ユーザー アクション	説明
ウィンドウを開く	Agent Workspace で、電話のアイコンをクリックします。 ○ ナビゲーションバー内。 ○ ケースフォームの [連絡先] または [コンシューマー] フィールドの横。 プラットフォームインターフェイスで、電話のアイコンをクリックします。 ○ バナーフレーム内。 ○ ケースフォームの [連絡先] または [コンシューマー] フィールドの横。 admin ロールを使用すると、電話アイコンを構成できます。詳細については、「[ケース] フォームとの CTI データ統合」を参照してください。
ウィンドウを非表示にする	OpenFrame ウィンドウヘッダーの **[X]** をクリックします。 **注:** OpenFrame ウィンドウは、非表示にしない限り、他のフォームまたはページの上に表示されたままになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー アクション	説明
ウィンドウを展開または折りたたむ	OpenFrame ウィンドウのヘッダーの [+] ボタンをクリックします ([折りたたまれているビューの有効化] が Openframe 構成で **True** に設定されている場合)。 **注:** 折りたたんでも、エージェントは引き続きコールコントロールアクションにアクセスできます。
ウィンドウを移動する	OpenFrame ウィンドウのヘッダーをクリックしてドラッグします。

Agent Workspace での OpenFrame の使用

Agent Workspace で、OpenFrame を Interaction Management System (IMS) およびインタラクションレコードと統合できます。これにより、エージェントは電話のやり取りのライフサイクルを管理できます。詳細については、「Integration with Interaction Management System (IMS) (Interaction Management System (IMS) との統合)」を参照してください。

OpenFrame 構成の作成

admin ロールを使用すると、OpenFrame 構成を作成または変更できます。この構成には、OpenFrame ウィンドウ設定に関する次のような情報が保存されます。

- ウィンドウの高さと幅。
- ウィンドウヘッダーに表示されるアイコン、タイトル、およびサブタイトル。
- ウィンドウへのアクセス権を持つユーザーとグループ。

関連情報

openFrameAPI - クライアント

コンピューター電話統合ワークフロー

コンピューター電話統合 (CTI) を使用すると、カスタマーサービスエージェントは、ServiceNow アプリケーションで電話を発信および受信できます。

次のサンプルワークフローは、CTI を Interaction Management System (IMS) および OpenFrame (OF) と統合して、発信および着信電話をサポートする方法を示します。

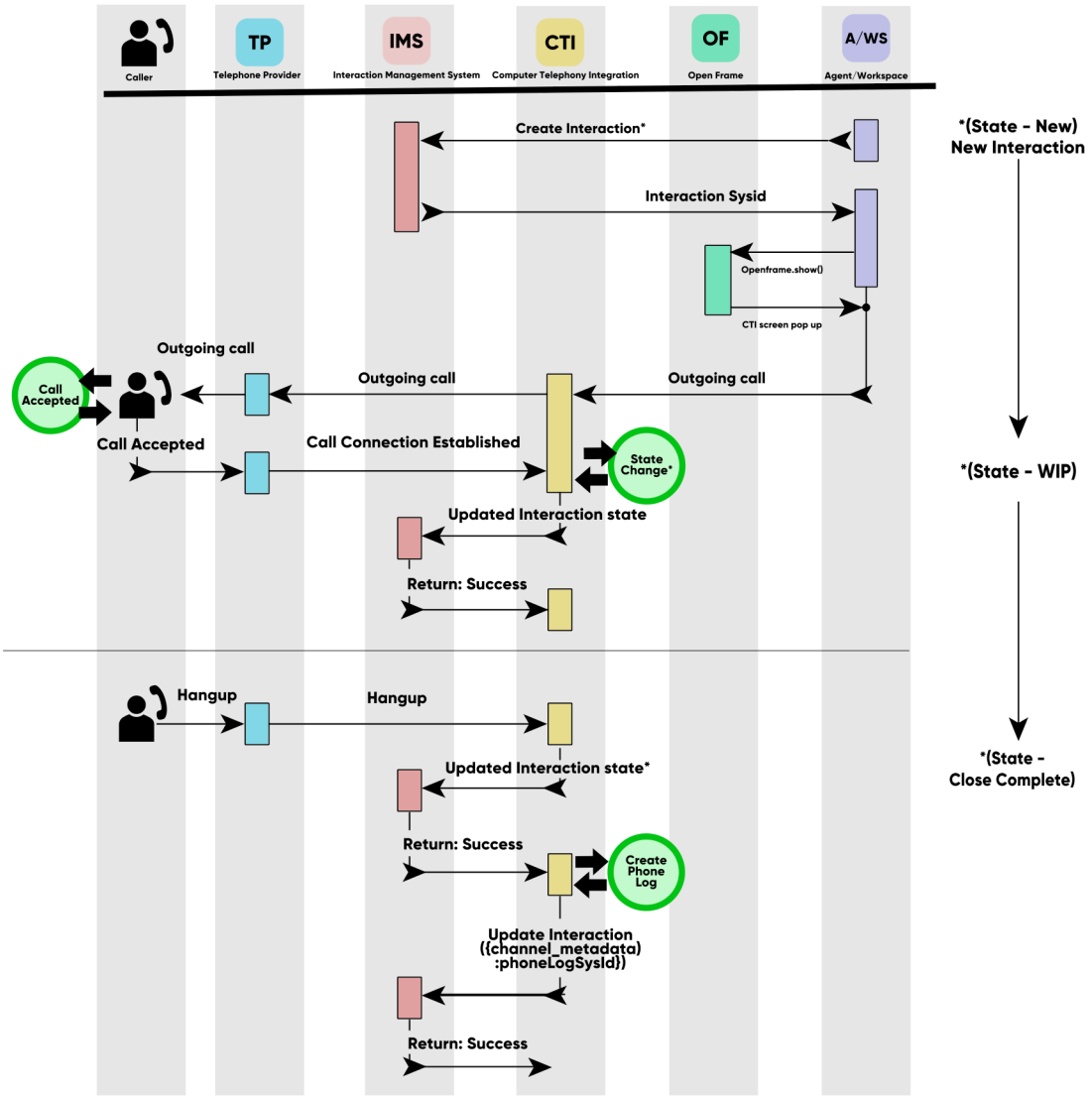
発信コールの CTI 統合

次のワークフローでは、OpenFrame ウィンドウを使用して発信コールがトリガーされたときのアクションの論理シーケンスについて説明します。

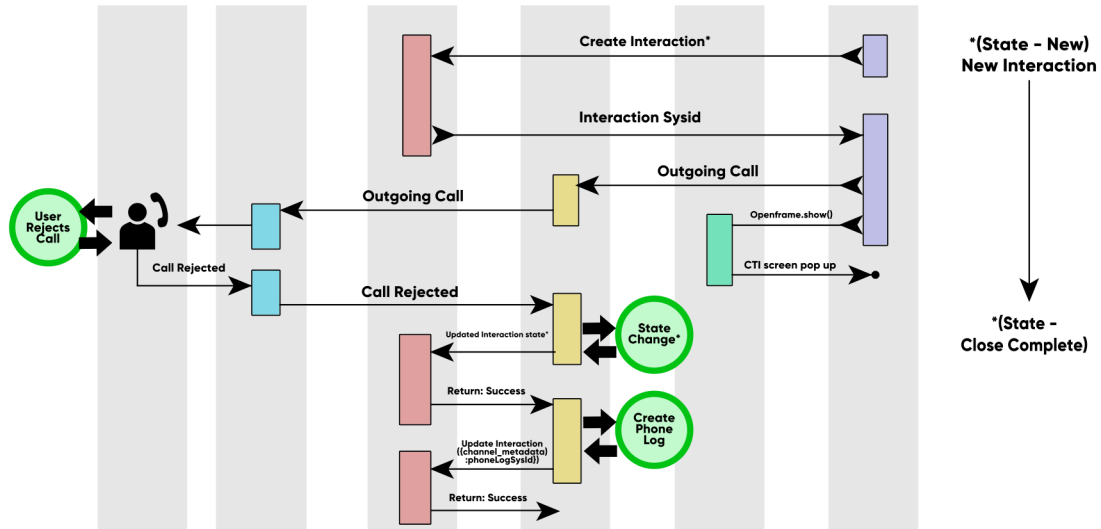
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

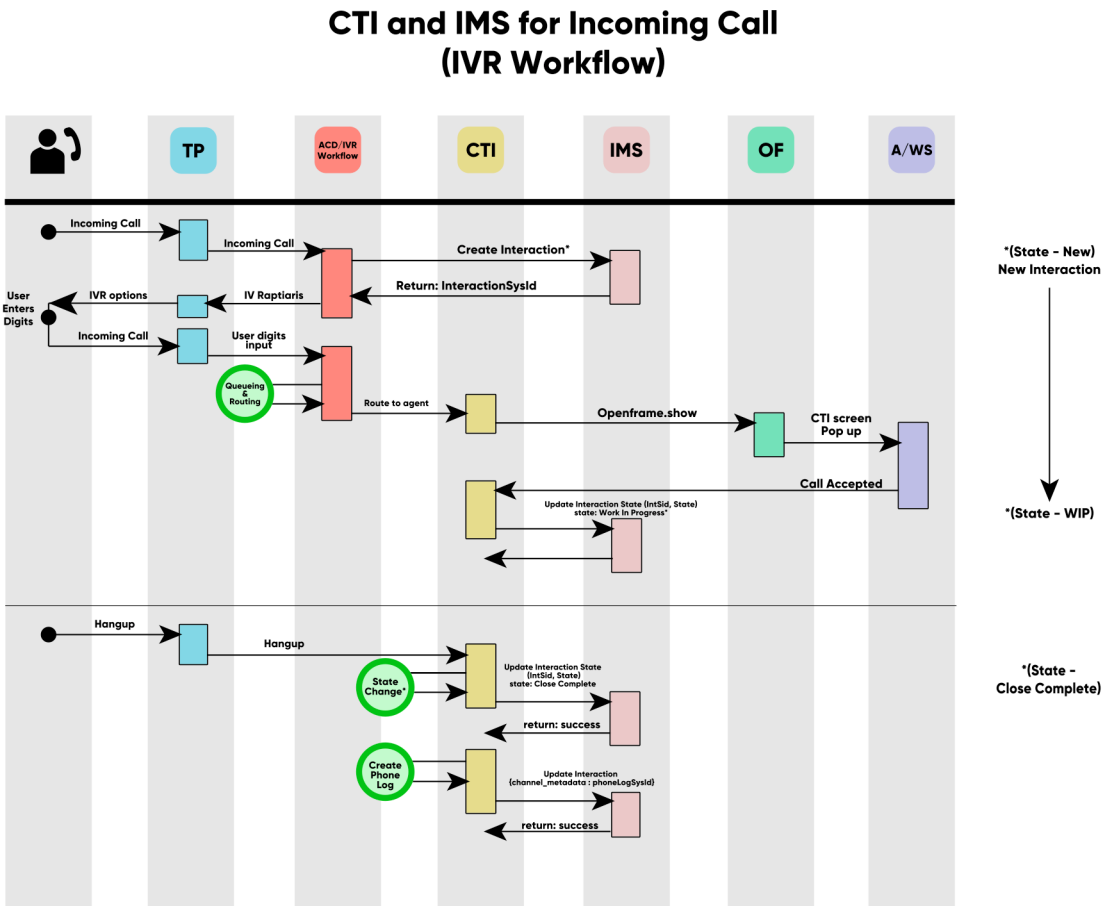


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

着信コールの CTI 統合

次のワークフローでは、OpenFrame ウィンドウを使用して着信コールを受信する場合のアクションの論理シーケンスについて説明します。

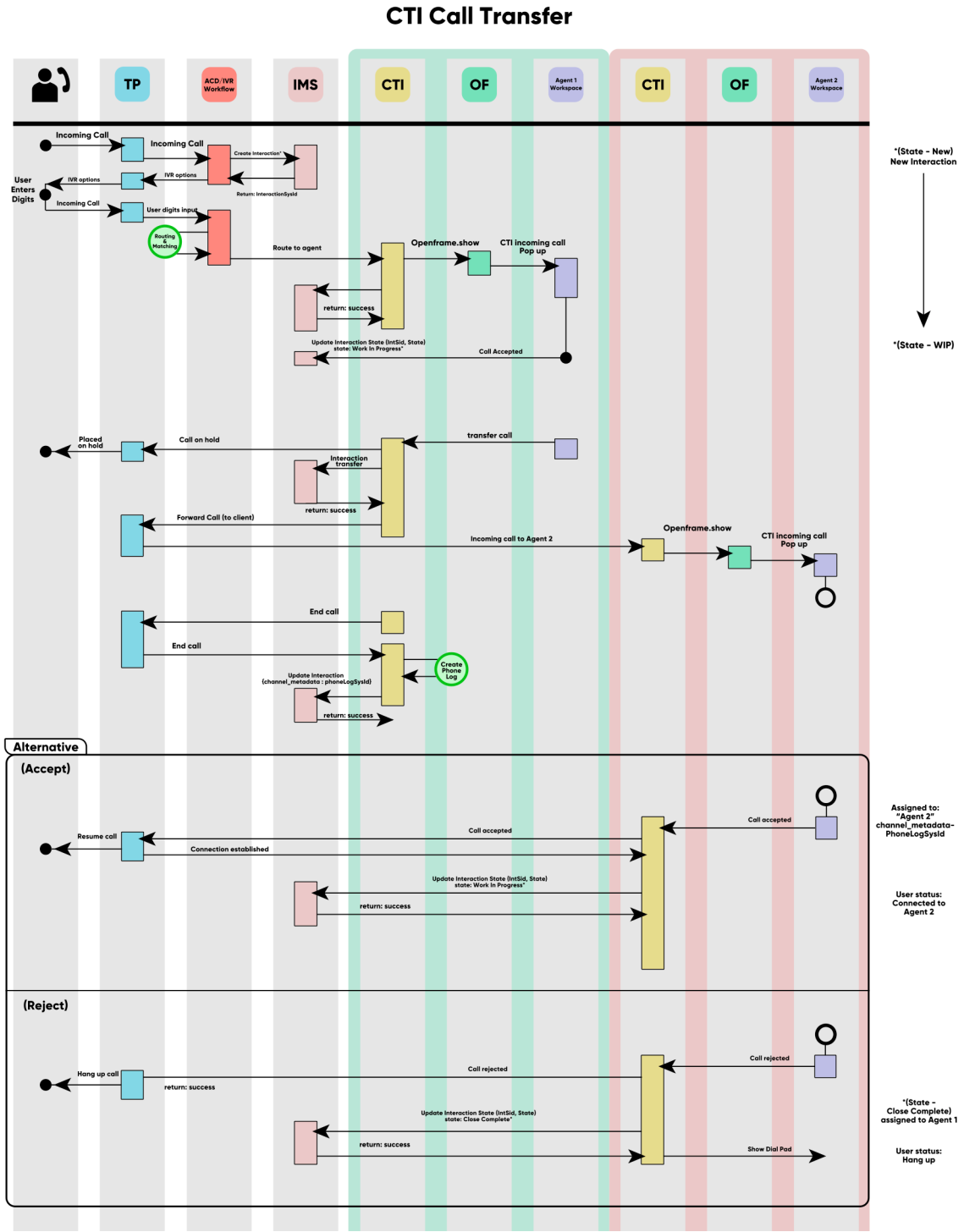


転送コールの CTI 統合

次のワークフローでは、着信コールをエージェントに転送する場合のアクションの論理シーケンスについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

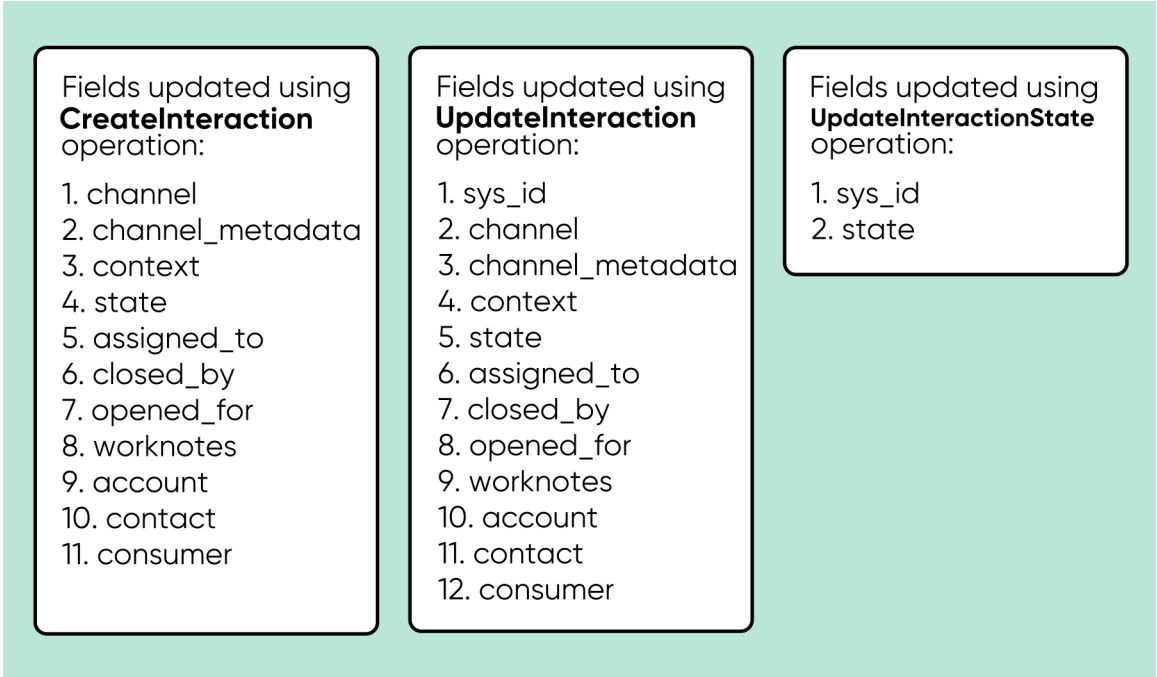


CTI コールインタラクション操作

IMS の IMS および OF およびとの統合では、 OpenframeInteractionUtility スクリプトを使用します。ユーティリティスクリプトから Createorupdateinteractionforopenframe メソッドを使用して、インタラクションを作成できます。API を使用したインタラクションの作成の詳細については、「Interaction Management API」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



CTI デモ実装

CTI デモ実装を使用し、非本番インスタンス内で、カスタマーサービスエージェントと外部顧客間の電話通信チャネルをテストします。

CTI ソフトフォンプラグインを使用すると、ソフトフォン機能とコールセンター機能が有効になります。このプラグインは、Notify アプリケーションを使用して、ServiceNow Platform と Twilio 音声サービスを統合します。このプラグインは、Notify を有効にした後、いつでも有効にすることができます。

CTI ソフトフォンプラグインには、CTI と呼ばれる 1 つの OpenFrame 構成が含まれています。この構成では、必要な OpenFrame ウィンドウの設定、および OpenFrame 内で起動する URL を指定します。

> **注:**
> 含まれている CTI 構成では、[デフォルト] フィールドが有効になっていません。CTI 構成をデフォルトとして使用するには、このフィールドを有効にする必要があります。

CTI デモの構成

カスタマーサービスエージェントと外部顧客の間で電話コミュニケーションチャネルを使用するには、Notify、CTI ソフトフォン、カスタマーサービス管理 (CSM)、および OpenFrame プラグインを有効にして構成し、Twilio 音声アカウントを設定する必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. アクティブ化 通知 (com.snc.notify)。
2. Twilio 音声アカウントを設定します。
   https://www.twilio.com でアカウントを作成することができます。
3. 構成 通知 と Twilio の連携 .
4. CTI ソフトフォンプラグイン (com.snc.cti) を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CTI ソフトフォン用のデモデータをロードするには、Customer Service CTI デモデータプラグイン (com.snc.customerservice_cti_demo) も有効にする必要があります。このデモデータには、サンプルワークフローが含まれています。

5. Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) を有効にします。
6. Openframe プラグイン (com.sn_openframe) を有効にします。
   カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインを有効にすると、Openframe プラグインが自動的に有効になります。
7. OpenFrame 構成を作成するか、[デフォルト] フィールドを有効にしてデフォルトの CTI 構成を使用します。

OpenFrame ウィンドウを使用した CTI の操作

OpenFrame ウィンドウを使用して、コールの発信、コールへの応答、コールの転送、またはステータスの設定を行います。

着信コールの応答

OpenFrame ウィンドウを使用して、着信コールに応答します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

このタスクについて

OpenFrame ウィンドウには、電話番号やお客様の連絡先、コンシューマーの連絡先情報など、着信コールが表示されます。

手順

1. [承認] をクリックします。
2. コールが終了したら、[終了] をクリックします。

発信コールの実行

OpenFrame ウィンドウを使用して、発信コールを行います。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

手順

1. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
バナーフレームの電話アイコンをクリックします。	[番号] フィールドに電話番号を入力し、[通話] をクリックします。
[ケース] フォームの [連絡先] または [コンシューマー] フィールドの横にある電話アイコンをクリックします。	顧客連絡先とコンシューマーには、複数の電話番号を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	○ 1 つの電話番号フィールドしか設定されていない場合、コールはその番号に発信されます。 ○ 複数の電話番号フィールドが設定されている場合、利用可能な番号がダイアログボックスに表示されます。コールを発信する目的の番号をクリックし、ダイアログボックスを閉じます。

2. コールが完了したら、[終了] をクリックします。

コールの転送

着信コールを受け入れた後、カスタマーサービスエージェントはコールを別のエージェントに転送することができます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

手順

1. 着信コールに応答します。

2. [転送] をクリックします。

3. ドロップダウンリストからエージェントを選択します。

4. [通話] をクリックします。

エージェントコールステータスの設定

カスタマーサービスエージェントは、現在のコールステータスを設定できます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_open_frame、または admin

手順

1. バナーフレームの電話アイコンをクリックします。

2. 可用性を選択します。

オプション	説明
利用可能	エージェントはコールを受けることができます。
利用不可	エージェントはコールを受けることができません。
多忙	現在、エージェントは顧客と電話中です。
[最終作業 (Wrap Up)]	エージェントは、コールが完了した後でケース情報を更新しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
	コールとその後の最終作業を終えた後、エージェントは手動で [最終作業] から [利用可能] にステータスを変更する必要があります。

の [プレゼンス] フィールド **OpenFrame** > **OpenFrame** エージェントプレゼンス レコードは、エージェントに設定された可用性ステータスで更新されます。

コンピューター電話デモデータとケースフォームの統合

CTI ソフトフォンプラグインを有効にすると、ケースフォームのコールに関連機能が有効になります。

カスタマーサービス担当者またはコンシューマーサービスエージェントは、ケースフォームの [連絡先] および [コンシューマー] フィールドの横にある電話アイコンを使用して電話をかけることができます。エンティティレコードに少なくとも 1 つの電話フィールド (ph_number) があり、そのうち少なくとも 1 つの電話フィールドに電話番号が含まれている場合は、これらのフィールドの横に電話のアイコンが表示されます。

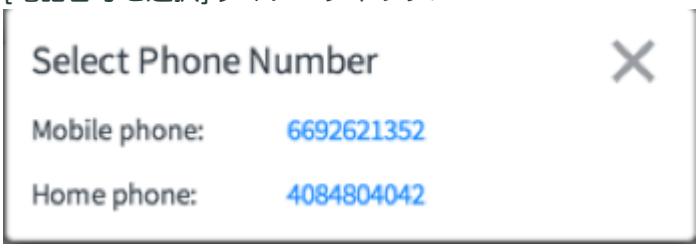
電話アイコンは、辞書を変更し、属性 *ref_contributions=show_phone_customer_service* を追加することで、任意の参照フィールドに追加できる参照アイテムです。

注:
サードパーティ提供の CTI アプリケーションを使用している場合は、show_phone UI マクロを使用して電話をかけることができます。UI マクロの詳細については、「OpenFrame にインストールされる UI マクロ」を参照してください。

電話のアイコンをクリックして、コンシューマーまたは連絡先に電話をかけます。

- 1 つの電話番号フィールドしか設定されていない場合、コールはその番号に発信されます。
- 複数の電話番号フィールドが設定されている場合、利用可能な番号がダイアログボックスに表示されます。コールを発信する目的の番号をクリックし、ダイアログボックスを閉じます。

[電話番号を選択] ダイアログボックス



着信および発信コールは、電話ログ [sn_openframe_phone_log] テーブルに記録されます。コールの詳細は、[ケース] フォームの [アクティビティ] フィールドと [電話] 関連リストに記録されます。

ケースルーティングを使用した **CTI** デモの統合

顧客連絡先またはコンシューマーからの着信コールは、利用可能なカスタマーサービスエージェントにルーティングできます。

他のコミュニケーションチャネルと同様に、顧客連絡先とコンシューマーからの着信コールは、一致ルールを使用して特定のエージェントにルーティングできます。エージェントが利用できない場合は、コールをキューに配置できます。エージェントの手が空いたら、キュー内で待ち時間が最も長い、一致するコールが、そのエージェントに再ルーティングされます。

ケースルーティングは、ワークフロー内のアクティビティとして有効になっています。コールセンターのデモワークフロー (Customer Service CTI デモデータプラグインで利用可能) では、発信者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

が新しいケースを作成するか、既存のケースの有効な番号を入力すると、コールがエージェントに転送されます。

利用できるエージェントがいない場合には、コールはキューに入り、エージェントが利用可能になるまでキューに留まります。コールがキューにいる時間が 10 分を超えた場合には、発信者はボイスメールに転送され、メッセージを残すよう求められます。

関連情報

カスタマーサービスケースのルーティングおよびアサイン

コンピュータ電話デモとタスクの統合

CTI ソフト電話コンポーネントは、 Now Platform の他のタスクエンティティと統合できます。

ワークフローを実装し、インシデントテーブルで使用できます。

注:
Incident Management コールセンターワークフロー (デモワークフロー) は、Customer Service CTI デモデータプラグインで利用できます。

着信または発信のコールは、電話ログ [sn_openframe_phone_log] テーブルに記録されます。コールログは、タスクのアクティビティ履歴にも表示されます。

電話番号をワークフローに関連付けます。

Notify 電話番号をワークフローに関連付けることができます。

始める前に
電話番号を番号グループおよびワークフローに関連付けるには、Twilio 音声アカウントを作成し、Twilio 音声で Notify を構成する必要があります。
番号グループを使用すると、Notify 電話番号をグループ化し、グループ化された番号間でワークフローを共有することができます。各番号グループに対して、着信および発信コールのワークフローを指定できます。

CTI ソフトフォンデモデータには、次のサンプルワークフローが含まれています。

- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで使用するコールセンター
- Incident Management のコールセンター

コールセンターワークフローは、ワークフロー機能を決定するいくつかの Notify ワークフローアクティビティを使用します。各アクティビティは、挨拶メッセージの再生やユーザー入力オプションのリストの作成など、異なるタスクを実行します。アクティビティは成功または失敗する可能性があり、その結果、他のアクティビティによって実行されるアクションが行われる可能性があります。

必要に応じて、デフォルトのコールセンターワークフローを使用することも、この作業フローを変更することもできます。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > 番号.
2. [Notify 電話番号] リストから、編集する電話番号をクリックします。
3. この電話番号を処理する着信コールワークフローを使用する **Notify** グループを選択します。
   CTIDemo グループは、着信コールにコールセンターワークフローを使用します。
4. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

番号と番号グループ

Twilio を用いた 通知 の設定

Microsoft Outlook との統合

Microsoft Outlook から連絡先とケースの管理などのタスクを行うには、 カスタマーサービス管理 (CSM) を Microsoft Outlook と統合します。

次のプラグインは、Microsoft Outlook 内から ServiceNow プラットフォームおよび顧客とやり取りできるようにするために必要です。

- ServiceNow アドイン (com.sn_outlook_addin)
- プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts)

カスタマーサービス管理 (CSM) と Microsoft Outlook の統合

カスタマーサービス管理 (CSM) は Microsoft Outlook との統合を実現します。この統合により、Microsoft Outlook から連絡先とケースの作成および更新などのワークフローを管理できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注:
Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインを展開するには Office 365 管理者になる必要があります。このアドインの使用に対応しているのは、Microsoft Outlook 2016 for MacOS および Outlook 2016 for Windows 以降のみになります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインプラグイン (com.sn_outlook_addin) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。
4. プロキシ連絡先の CSM 拡張プラグイン (com.snc.csm_proxy_contacts) を検索します。
5. [アクティブ化] をクリックします。

関連情報

Microsoft Outlook と CSM の使用

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインを構成する

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインを使用するには、ユーザーロールを設定し、office アドインマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール： admin ロール、または sn_customerservice.proxy_contact および sn_customerservice.contact_manager の両ロール。

手順

1. ServiceNow インスタンスに移動します。
2. 移動先 **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [**CSM** 用 **ServiceNow**] をクリックします。
4. [マニフェストをダウンロードします] をクリックして、Microsoft Office アドインマニフェストファイルをダウンロードします。
5. ダウンロードした manifest.xml ファイルをアカウントマネージャーに提供し、アドインのインストールを有効にします。

関連情報

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインをインストールする

Microsoft Outlook に CSM と ITSM を組み合わせたアドインアイコンを含める

ユーザーが 1 つの結合されたアドインアイコンを使用して、CSM と ITSM の両方にアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.contact_manager および sn_customerservice.proxy_contact

手順

1. ServiceNow インスタンスに移動します。
2. 移動先 **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
3. CSM および ITSM のマニフェストファイルをダウンロードします。
4. [マニフェストをダウンロード] をクリックします。
5. Microsoft Outlook アドイン用 ServiceNow アドインをインストールします。
   Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインをインストールする の手順に従ってください。
   CSM/ITSM 用 ServiceNow アイコンがヘッダーに表示され、ユーザーはこのアイコンを使用して CSM タスクと ITSM タスクの両方を表示できます。 

Microsoft Outlook 用 ServiceNow アドインをインストールする

Microsoft Outlook 用の ServiceNow アドインをインストールすると、Microsoft Outlook 内から ServiceNow プラットフォームとやり取りすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.contact_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft Outlook** > アドインを取得.
2. [自分のアドイン **(My add-ins)**] を選択します。
3. カスタムアドインタイルに移動し、カスタムアドインを追加ドロップダウンリストから [ファイルから追加 **(Add from file)**] を選択します。
4. 管理者が提供した manifest.xmlファイルを選択します。
5. [インストール] をクリックします。
6. Microsoft Outlook で [**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックし、管理者から提供された認証情報を使用してログインします。
7. [許可] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ServiceNow インスタンスで自分のアカウントに接続して、Microsoft Outlook 内からレコードを操作できるようになりました。

セーフワークプレイス のアプリケーションとの統合

アプリケーションと統合しますカスタマーサービス管理 (CSM)ServiceNow® セーフワークプレイス。このデータ連携により、緊急時やパンデミックの際に、場所を安全に再オープンし、連絡先とコンシューマーの健康と安全性をサポートできます。

概要

セーフワークプレイス アプリケーション (特に 従業員健康診断 アプリケーション) とデータ連携することで、連絡先やコンシューマーが安全に場所に入場し、健康と安全に関するポリシーに従うことができるようになります。

コンシューマーまたは連絡先として、Consumer Service Portalまたは Customer Service Portal の [健康の検証] フォームに入力することで、要件とポリシーを理解し、遵守していることを確認します。

顧客またはコンシューマーサービスエージェントとして、場所に入場した連絡先またはコンシューマーを健診し、体温チェックや個人用防護具 (PPE) などの入場要件に準拠していることを確認します。

従業員健康診断 アプリケーションの詳細については、「Employee Health Screening」を参照してください。

主な機能

- コンシューマーと連絡先の、Consumer Service Portal または Customer Service Portal の健康の検証フォームへのアクセス権。
- 顧客またはコンシューマーサービスエージェントが、場所への訪問時にコンシューマーと連絡先を健診する機能。

セーフワークプレイス アプリケーションと カスタマーサービス管理 (CSM) の統合のセットアップ

セーフワークプレイス アプリケーションとの統合を有効にすることで、連絡先やコンシューマーが安全に場所に入場し、健康と安全に関するポリシーに従うことができるようになります。

始める前に
Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) がインストールされていることを確認します。

企業/消費者間 (B2C) の顧客をサポートしている場合は、Consumer Service Portalプラグイン (com.glide.service-portal.consumer-portal) がインストールされていることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. Employee Health Screening をインストールします。
2. 外部ユーザーに [健康の検証] フォームへのアクセス権を付与します。
   詳細については、HI ナレッジベースの「外部ユーザーに「健康の検証」カタログアイテムへのアクセスを許可する [KB0856301] (Allow external users access to "Health Verification" catalog item [KB0856301])」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 顧客またはコンシューマーサービスエージェントに sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールを割り当てます。
4. オプション: 健康診断フォームを設定します。
5. オプション: 関係性を作成して エージェントワークスペース に健康診断情報を表示します。
6. オプション: Consumer Service Portal または Customer Service Portal をカスタマイズして、ポータルヘッダーメニューに [健康の検証] フォームへのリンクを表示します。

健康診断フォームを設定する

健康診断フォームにフィールドを追加することで、連絡先またはコンシューマーに関する追加情報を健康診断の実施者に提供します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
   a. [レコードプロデューサー] リストで、[名前] 列で [個人を健診 **(Screen a person)]** を検索します。
   b. [変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   c. 変数を作成します。
   さまざまなタイプの変数とその設定方法の詳細については、「Creating variables (変数の作成)」を参照してください。
   d. [送信] をクリックします。
   e. [カタログクライアントスクリプト] 関連リストで、[追加の **CSM** フィールドを表示 **(Show additional CSM fields)]** を開きます。
   f. コンシューマーまたは連絡先フィールドとして、クライアントスクリプトに変数を追加します。
   クライアントスクリプトの詳細については、「クライアントスクリプト」を参照してください。
2. 移動先 アクティビティサブスクリプション > スクリプトインクルード.
   a. **HealthScreeningUtil** スクリプトインクルードに変数を追加します。
   スクリプトインクルードの詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

セーフワークプレイス アプリケーションでの カスタマーサービス管理 **(CSM)** の使用

コンシューマーと連絡先が健康および安全ポリシーに準拠しているかどうかスクリーニングし、場所への入場が許可されているかどうかを判断します。

緊急時やパンデミック時にコンシューマーと連絡先が安全に場所に入場できるようにするには、コンシューマーまたは連絡先は健康診断フォームを入力し、健康診断の実施者、顧客、またはコンシューマーサービスエージェントが健康診断を実施します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
一般的に、[健康の検証] フォームへのリンクを含むメールまたはモバイル通知が送信されます。または、Consumer Service Portal または Customer Service Portal で [健康の検証] フォームを検索することもできます。

必要なロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、セーフワークプレイス アプリケーションで カスタマーサービス管理 (CSM) を使用できます。

セーフワークプレイス アプリケーションに必要なロール

ロール	タスク
sn_customerservice.consumer または sn_customerservice_customer	コンシューマーと連絡先の、Consumer Service Portal または Customer Service Portal の [健康の検証] フォームへアクセスして記入します。 **注:** フォームへの入力の詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。
sn_imt_monitoring.monitoring _user	入場要件に準拠していることを確認するため、場所に入場する外部ユーザーをスクリーニングします。 **注:** 健康診断の実施者は、診断フォームの追加の カスタマーサービス管理 (CSM) 情報を表示できません。 健診の詳細については、「Conduct a health screen for entry (入場のための健康診断の実施)」を参照してください。
sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールを持つ sn_customerserviceagent	入場要件に準拠していることを確認するため、場所に入場する連絡先をスクリーニングします。 連絡先の [アカウント] フィールドは、デフォルトで [診断] フォームに表示されます。連絡先に設定された他のフィールドも表示されます。
sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールを持つ sn_customerservice.consumer_agent	入場要件に準拠していることを確認するため、場所に入場するコンシューマーをスクリーニングします。 コンシューマーの [サフィックス] フィールドは、デフォルトで [診断] フォームに表示されます。コンシューマーに設定された他のフィールドも表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンシューマーメッセージングアプリとの統合

各コンシューマーメッセージングアプリと統合 カスタマーサービス管理 (CSM) して、コンシューマーと顧客の連絡先に会話型モバイルメッセージングエクスペリエンスを提供します。

顧客が好みで選んだメッセージングアプリを使用して会社のアカウントにいつでもメッセージを送信できるようにすることで、顧客がどこにいても有益な会話行えるようにします。コンシューマーと顧客連絡先は、会社の指定された携帯電話番号にメッセージを送信することで、仮想エージェントとの会話を開始できます。また、同じメッセージングアプリからライブエージェントとチャットすることを選択できます。

次のコンシューマーメッセージングアプリを カスタマーサービス管理 (CSM)と統合できます。

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE
- Facebook Messenger
- 業務用 Apple Messages

WhatsApp と カスタマーサービス管理 **(CSM)** を **Twilio** でデータ連携する。

コンシューマーと顧客連絡先用の WhatsApp メッセージアプリとの間に、事前にデータ連携したチャット会話エクスペリエンスを実現します。ServiceNow Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用した WhatsApp のデータ連携。

管理者として Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを構成していた場合、顧客連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントで WhatsApp のチャット会話を開始できます。エージェントは、会話を開始するか、WhatsApp のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、次を参照してください： 構成 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

注:
管理者は、定義済みの Customer Service 仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「Customer Service 仮想エージェントの会話」を参照してください。

データ連携の主な機能は次のとおりです。

- 仮想エージェント、ライブエージェント、または顧客との WhatsApp チャット会話を開始する。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された WhatsApp のチャット会話の詳細を表示する。
- WhatsApp サービスチャネルを使用して、Agent Workspace の受信ボックスでプレゼンスを示す。
- 顧客の WhatsApp チャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化する。

ワークフロー例

次のワークフロー例では、コンシューマーの問題を解決する際に Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用していることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 顧客は製品に関する問題を抱えており、仮想エージェント ボットを使用して WhatsApp のチャット会話を開始しています。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品を選択し、製品に関連付けられたナレッジ記事を表示します。
4. その後、顧客はライブエージェントとのチャットを選択します。
5. ライブエージェントは顧客の要求を承認します。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、タイプがメッセージングである別のインタラクションを開始します。
6. ライブエージェントは、その製品のケースを作成してから会話をクローズします。

次のワークフロー例では、顧客フィードバックに対処する際に Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用していることを示します。

1. 顧客が新しい製品を購入し、WhatsApp アプリでビジネスからの通知の受信をオプトインします。
2. 顧客は、カスタマーサポートからようこそメッセージを受け取ります。
3. 2 か月後、顧客は製品に関するフィードバックを求める別のメッセージを受け取ります。
4. 顧客は否定的なフィードバックを共有します。
5. エージェントはフィードバックをレビューし、顧客との会話を開始してサポートを提供し、製品のカスタマーエクスペリエンスについて詳しく調べます。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) アプリケーションを使用できます。

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度なワークアサインメントで WhatsApp サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている WhatsApp チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **WhatsApp** のインタラクションレコードを使用して、WhatsApp チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと WhatsApp のチャット会話を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google Business Messages と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合

コンシューマーと顧客連絡先用の Conversational Integration with Google Business Messages アプリとの間に、事前に統合されたチャット会話エクスペリエンスを実現します。ServiceNow Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを使用した Google Business Messages のデータ連携。

管理者として Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを構成していた場合、顧客連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントで Google Business Messages のチャット会話を開始できます。エージェントは、会話を開始するか、Google Business Messages のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。詳細については、「Conversational Integration with Google Business Messages」を参照してください。Google Business Messages の詳細については、Google ドキュメント を参照してください。

> **注:**
> 管理者は、定義済みの Customer Service 仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「Customer Service 仮想エージェントの会話」を参照してください。

データ連携の主な機能は次のとおりです。

- 仮想エージェント、ライブエージェント、または顧客との Google Business Messages チャット会話を開始する。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された Google Business Messages のチャット会話の詳細を表示する。
- Google Business Messages サービスチャネルを使用して、Agent Workspace の受信ボックスでプレゼンスを示す。
- 顧客の Google Business Messages チャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化する。

ワークフロー例

このワークフロー例では、Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを使用してコンシューマーの問題を解決しています。

1. 顧客は製品に関する問題を抱えており、仮想エージェント ボットを使用して Google Business Messages のチャット会話を開始しています。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品を選択し、製品に関連付けられたナレッジ記事を表示します。
4. その後、顧客はライブエージェントとのチャットを選択します。
5. ライブエージェントは顧客の要求を承認します。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、タイプがメッセージングである別のインタラクションを開始します。
6. ライブエージェントは、その製品のケースを作成してから会話をクローズします。

このワークフロー例では、Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを使用して顧客フィードバックに対応しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 顧客が新しい製品を購入し、Google Business Messages アプリでビジネスからの通知の受信をオプトインします。
2. 顧客は、カスタマーサポートからようこそメッセージを受け取ります。
3. 2 週間後、顧客は製品に関するフィードバックを求める別のメッセージを受け取ります。
4. 顧客は否定的なフィードバックを共有します。
5. エージェントはフィードバックをレビューし、顧客との会話を開始してサポートを提供し、製品のカスタマーエクスペリエンスについて詳しく調べます。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Conversational Integration with Google Business Messages アプリケーションを使用できます。

Conversational Integration with Google Business Messages に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度なワークアサインメント で Google Business Messages サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている Google Business Messages チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **Google** のインタラクションレコードを使用して、Google Business Messages チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと Google Business Messages のチャット会話を開始します。

LINE と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合

コンシューマーと顧客連絡先用の LINE メッセージアプリとの間に、事前にデータ連携したチャット会話エクスペリエンスを実現します。LINE と ServiceNow　Conversational Integration with LINE アプリケーションとのデータ連携。

管理者として Conversational Integration with LINE アプリケーションを構成していた場合、顧客の連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントと LINE でチャット会話を開始できます。エージェントは、会話を開始するか、LINE のチャット会話から開始された会話を受け入れることができます。システム開始メッセージを顧客に送信するように構成できます。詳細については、次を参照してください： 構成 Conversational Integration with LINE .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 管理者は、定義済みの Customer Service 仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「Customer Service 仮想エージェントの会話」を参照してください。

データ連携の主な機能は次のとおりです。

- 仮想エージェント、ライブエージェント、または顧客との LINE チャット会話を開始する。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された LINE のチャット会話の詳細を表示する。
- Line サービスチャネルを使用して、Agent Workspace の受信ボックスでプレゼンスを示す。
- 顧客連絡先やコンシューマーからの LINE のチャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化する。

ワークフロー例

次のワークフロー例では、顧客が最近購入したルーターの問題解決をサポートするために Conversational Integration with LINE アプリケーションを使用していることを示しています。

1. 顧客は 仮想エージェント ボットを使用して LINE のチャット会話を開始します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品としてルーターを選択し、そこに関連付けられたナレッジ記事を見つけます。
4. ナレッジ記事の助けを借りて問題が解決されたため、顧客は会話を終了します。

次のワークフロー例では、顧客フィードバックに対処する際に Conversational Integration with LINE アプリケーションを使用していることを示します。

1. 顧客が新しい製品を購入し、LINE アプリでビジネスからの通知の受信をオプトインします。
2. 顧客は、カスタマーサポートからようこそメッセージを受け取ります。
3. 2 か月後、顧客は製品に関するフィードバックを求める別のメッセージを受け取ります。
4. 顧客は否定的なフィードバックを共有します。
5. エージェントはフィードバックをレビューし、顧客との会話を開始してサポートを提供し、製品のカスタマーエクスペリエンスについて詳しく調べます。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Conversational Integration with LINE アプリケーションを使用できます。

Conversational Integration with LINE に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度なワークアサインメントで LINE サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている LINE チャット会話を承認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Conversational Integration with LINE に必要なロール (続く)

ロール	タスク
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **Line** のインタラクションレコードを使用して、LINE チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと LINE のチャット会話を開始します。

Facebook Messenger と カスタマーサービス管理 (CSM) の統合

Facebook Messenger のチャット会話を ServiceNow® インスタンスと統合して、コンシューマーと顧客連絡先が Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用してビジネスと連絡を取ることができるようにします。

管理者として Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを構成していた場合、顧客の連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントと Facebook Messenger でチャット会話を開始できます。エージェントは、Facebook Messenger のチャット会話から開始された会話を承認できます。詳細については、次を参照してください： 構成 Conversational Integration with Facebook Messenger.

注:
管理者は、定義済みの Customer Service 仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「Customer Service 仮想エージェントの会話」を参照してください。

主な機能

カスタマーエクスペリエンス

仮想エージェントまたはライブエージェントと Facebook Messenger のチャット会話を開始し、コミュニティ投稿とナレッジ記事の記事を検索するか、サービスカタログにアクセスするか、カスタマーサービスケースを作成します。

エージェントエクスペリエンス

- Facebook Messenger サービスチャネルに関連付けられた作業アイテムを承認した後に、エージェントワークスペース で作業アイテムを開始する元になった Facebook Messenger チャット会話の詳細を表示します。
- Facebook Messenger サービスチャネルを使用して、Agent Workspace の受信ボックスでプレゼンスを示します。
- Facebook Messenger 顧客連絡先やコンシューマーからのチャット会話に接続するための送信チャット会話を作成し、インタラクションの詳細を自動的にキャプチャしてデータ入力を簡略化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用できます。

Conversational Integration with Facebook Messenger に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度なワークアサインメント で Facebook Messenger サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている Facebook Messenger チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが **Facebook Messenger** のインタラクションレコードを使用して、Facebook Messenger チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	仮想エージェントまたはライブエージェントと Facebook Messenger のチャット会話を開始し、Communitiesとナレッジ管理の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成します。

自動翻訳

ワークフロー例

次のワークフロー例では、顧客が最近購入したルーターの問題解決をサポートするために Conversational Integration with Facebook Messenger アプリケーションを使用していることを示しています。

1. 顧客は 仮想エージェント ボットを使用して Facebook Messenger のチャット会話を開始します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客は製品としてルーターを選択し、そこに関連付けられたナレッジ記事を見つけます。
4. ナレッジ記事の助けを借りて問題が解決されたため、顧客は会話を終了します。

業務用 **Apple Messages** と カスタマーサービス管理 **(CSM)** の統合

コンシューマーと顧客連絡先用の 業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリとの間に、事前に統合されたチャット会話エクスペリエンスを実現します。ServiceNow 業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを使用した 業務用 Apple Messages のデータ連携。

管理者として 業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを構成していた場合、顧客連絡先とコンシューマーは、仮想エージェントまたはライブエージェントで 業務用 Apple Messages のチャット会話を開始できます。エージェントは、業務用 Apple Messages のチャット会話から開始された会話を承認できます。詳細については、「Conversational Integration with

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Apple Messages for Business」を参照してください。業務用 Apple Messages の詳細については、Apple ドキュメントを参照してください。

> **注:**
> 管理者は、定義済みの Customer Service 仮想エージェント会話を使用して、顧客の連絡先またはコンシューマーから情報を取得することもできます。詳細については、「Customer Service 仮想エージェントの会話」を参照してください。

この統合の主な機能は次のとおりです。

- 顧客は、仮想エージェントまたはライブエージェントとの 業務用 Apple Messages チャット会話を開始できます。
- チャットを使用して、コミュニティ投稿の記事とナレッジ記事の検索、サービスカタログへのアクセス、またはカスタマーサービスケースの作成を実行する。
- エージェントワークスペース で作業アイテムが開始された 業務用 Apple Messages のチャット会話の詳細を表示する。
- 業務用 Apple Messages サービスチャネルを使用して、Agent Workspace の受信ボックスでプレゼンスを示す。

ワークフロー例

このワークフロー例では、業務用 Apple Messages の対話型統合 アプリケーションを使用してコンシューマーの問題を解決しています。

1. 顧客はクレジットカードの再発行を希望しており、仮想エージェントボットを使用して iMessage で 業務用 Apple Messages チャット会話を開始します。
2. カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは顧客を識別し、タイプがメッセージングのインタラクションを開始します。
3. 顧客に対し、所有しているクレジットカードのオプションのリストが表示されます。顧客は再発行するカードを選択します。
4. フォームが開き、再発行の理由、紛失日、住所、電話番号を尋ねられます。顧客がフォームを送信します。
5. 顧客は iMessage アプリを選択して配送をスケジュールします。
6. 再発行されたカードは 3 ~ 5 営業日で到着するようにスケジュールされます。
7. 顧客はさらに、住宅ローンの借り換えオプションの詳細を知りたがっており、顧客に対して借り換えに関するリンクが表示されます。
8. その後、顧客はライブエージェントとのチャットを選択します。
9. ライブエージェントが住宅ローンスペシャリストによるコールバックをスケジュールします。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、タイプがメッセージングである別のインタラクションを開始します。
10. 顧客がクイック返信アクションを使用して、インタラクションに関するフィードバックを送信します。

エンドユーザーとロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、業務用 Apple Messages の対話型統合アプリケーションを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

業務用 **Apple Messages** の対話型統合 に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	高度なワークアサインメントで 業務用 Apple Messages サービスチャネルを使用して、顧客との間で行われている 業務用 Apple Messages チャット会話を承認します。
sn_customerservice_manager	タイプがメッセージング、サブタイプが Apple のインタラクションレコードを使用して、 業務用 Apple Messages チャット会話の詳細を表示します。
sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.customer	Communities と ナレッジ管理 の記事を検索し、サービスカタログにアクセスし、カスタマーサービスケースを作成できるように、仮想エージェントまたはライブエージェントと 業務用 Apple Messages のチャット会話を開始します。

プロセスマイニング との統合

アプリケーションとプロセスマイニング統合カスタマーサービス管理 (CSM)して、KPI に関連するプロセスを分析し、カスタマーサービスケースに関連するボトルネックを特定します。

CSM 向け Process Mining コンテンツパックの有効化の詳細については、「Activate Process Mining content packs」を参照してください。

エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、カスタマーサービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細については、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

プロセスマイニング アプリケーションを カスタマーサービス管理 (CSM) で使用するには、次のロールの組み合わせが必要です。

ロールの組み合わせ

プロセスマイニング ロール	カスタマーサービス管理 (CSM) ロール
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースの最適化プロジェクト

CSM 向け Process Mining コンテンツパック (com.snc.csm_process_optimization) は、カスタマーサービスケースの事前定義されたカスタマーサービスケースプロセスモデル定義を含む構築済みのプロジェクトを追加します。デフォルトでは、カスタマーサービスケースプロジェクトは、過去 2 四半期のカスタマーサービスケースをフィルタリングします。構築済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「プロジェクトの構成」を参照してください。

カスタマーサービスケースのプロセスモデル定義には、カスタマーサービスケースのデフォルトのアクティビティ定義とブレークダウン定義が含まれています。これらは、そのまま使用することも、カスタム構成に変更することもできます。

- アクティビティ定義を使用して、対応中ステータスからソリューション提案ステータスに移行するケースなどのステータス移行を把握し、問題 (PRB) レコードなどのリンクされたプロセスを分析します。
- ブレークダウン定義を使用して、レコードをフィルタリングし、カテゴリ別にプロセスマップを分析します。たとえば、カスタマーサービスケースデータをさまざまなチャネル、製品、アサイン先グループ、および場所でフィルタリングできます。

カスタマーサービスケースの 継続的改善管理 イニシアチブ

Continual Improvement Management (CIM) アプリケーションが有効になっている場合は、Analyst Workbench から CIM プロジェクトを使用して、カスタマーサービスケースの改善イニシアチブの進捗状況を追跡することもできます。改善イニシアチブとプロセスマイニングモデルは自動的にリンクされます。詳細については、「Continual Improvement Management との統合」を参照してください。

カスタマーサービスケースの パフォーマンスアナリティクス

パフォーマンスアナリティクス (PA) アプリケーションが有効になっている場合は、利用可能なテンプレート構成を使用して、カスタマーサービスケースデータに基づいて Performance Analytics (PA) インジケーターから プロセスマイニング アプリケーションを開くこともできます。詳細については、「Integration with Performance Analytics (PA) (Performance Analytics (PA) との統合)」を参照してください。

関連情報

Process Optimization for CSM

カスタマーサービス管理 (CSM) の使用

エージェントおよびマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して、顧客のケースを作成し、必要なスキルを備えた利用可能なエージェントにケースをルーティングして、顧客情報とケースアクティビティを管理し、さらに、他のアプリケーションや部門と接続してケースの解決を支援できます。

カスタマーサービスケースの管理

カスタマーサービスエージェントとマネージャーは、ケースの作成とルーティング、顧客情報とやり取りの管理、ケースのステータスや SLA を含むケースアクティビティの監視、顧客の問題解決のための対処を実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャータスク

カスタマーサービスマネージャーは、エージェントとエージェントグループを監督します。マネージャーは、ケースのアサイン、顧客アカウントチームの管理、および特別処理メモの維持などのタスクを実行できます。

アサインワークベンチからのケースのアサイン

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、アサインワークベンチからエージェントにケースをアサインすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

注:
エージェントの検索機能は、クラシック環境でのみ使用できます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [担当者] フィールドの横にある [エージェントを検索] アイコン ( ) をクリックして、アサインワークベンチを開きます。
   ケースに [アサイン先グループ] がある場合、そのグループのエージェントがワークベンチにリストされます。ケースにアサイン先グループがない場合、エージェントは表示されません。

   注:
   現在のレコードのステータスによって、[エージェントを検索] アイコンの可用性が決まります。アイコンは、[オープン]、[待機中]、[キャンセル済み] ステータスのレコードに対して、またはユーザーが [担当者] フィールドへの書き込みアクセス権を持つ場合に、使用できます。アイコンは、[新規] や [クローズ済み] ステータスのレコードに対して、または、[担当者] フィールドが現在のユーザーに対して読み取り専用になっている場合には使用できません。

3. オプション: [グループ] リストからアサイン先グループを選択します。
   エージェントのリストは、選択されたグループに基づいて更新されます。
4. オプション: [スキル] リストからスキルを追加または削除します。
   選択したスキルがこのフィールドの下のリストに表示されます。[一致するスキル] 列が更新され、選択したスキルを反映して更新されます。

   注:
   必須スキルを変更することはできません。

5. オプション: 目的の一致基準の列ヘッダーをクリックして、エージェントをソートします。
6. エージェントの名前のチェックボックスをオンにしてエージェントを選択し、[アサイン] をクリックします。
   アサインワークベンチがクローズし、選択したエージェントの名前がケースフォームの [担当者] フィールドに表示されます。
7. [更新] をクリックしてエージェントのアサインを保存します。

関連情報

アサインワークベンチの概要

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別処理メモを作成する

レコードの特別処理メモを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_shn.admin または sn_customerservice_manager

手順

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 目的のフォームに移動し、[特別処理メモの作成] 関連リンクをクリックします。
   - 移動先 特記事項 > 特記事項 をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. 必要に応じてフィールドに入力します。

特別処理メモフォームフィールド

フィールド	説明
簡単な説明	特別処理メモリストに表示されるメモの簡単な説明。
メッセージ	メモの詳細な内容。
ポップアップアラートとして表示	特別処理メモのポップアップウィンドウにこのメモを表示します。
タイプ	特別処理メモのタイプ； ○ 標準：[関連レコード] フィールドで選択する特定のレコードのメモを作成します。 ○ 条件：特定の条件を満たす複数のレコードに対してメモを作成します。[テーブル名] を選択してから、[条件] を作成します。
優先度	メモの優先度： ○ 1-重大 ○ 2-高 ○ 3-中 ○ 4-低
ステータス	特別処理メモのステータス： ○ **1-**アクティブ：メモはアクティブで、メモリストまたはポップアップウィンドウに表示されます。 ○ **2-**非アクティブ：メモは非アクティブで、メモリストまたはポップアップウィンドウには表示されません。 非アクティブなメモはメモリストから削除されますが、次の場所に移動することで確認できます 特記事項 > 特記事項. ○ **3-**期限切れ：メモは有効期限に達しました。
すぐに有効	特別なメモがすぐに有効になるようにするためのチェックボックス。ステータスは [**1-**アクティブ] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このチェックボックスをオフにすると、[有効日] フィールドが表示されます。
有効日	特別なメモが有効になる日付。 特別なメモが有効になる日付を入力し、[更新] をクリックします。ステータスは、日付に達するまで [**2**-非アクティブ] に設定されます。
有効期限	メモの有効期限が切れる日付。カレンダーから日付を選択し、[保存] をクリックします。 [特別処理メモの無効化] スケジュール設定済みジョブは毎日午前 0 時に実行され、すべてのアクティブなアラートがチェックされます。メモの有効期限が切れると、ステータスが [期限切れ] に設定されます。 [特別処理メモの無効化] スケジュール設定済みジョブは、[有効日] フィールドもチェックします。ステータスがアクティブまたは非アクティブで、有効期限に達した場合、ステータスは [期限切れ] に設定されます。テータスが非アクティブで、有効日に達した場合、ステータスは [アクティブ] に設定されます。
関連レコード	このメモの作成対象のレコード。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [標準] を選択すると表示されます。 [特別処理メモの作成] 関連リンクからこのフォームにアクセスすると、レコード番号が自動的に入力されます。 レコードを選択するには、ポップアップウィンドウから [テーブル名] と [ドキュメント] を選択します。選択に使用可能なテーブルは、特別処理メモを使用するように設定されます。
テーブル名	メモの作成対象のエンティティを格納するテーブル。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [条件] を選択すると表示されます。 デフォルトは、特別処理メモを使用するように設定された最初のテーブルです。 テーブルを選択した後、一致するレコードの数とともにリンクが表示されます。このリンクは、1 つ以上の条件を選択した後に更新されます。リンクをクリックすると、これらのレコードがリストに表示されます。
条件	このフィールドは、[タイプ] フィールドで [条件] を選択すると表示されます。 このフィールドのボタンを使用して、選択したテーブルで 1 つ以上の条件を作成します。条件は、選択したフィールド、演算子、および値で構成されます。[**AND**] および [**OR**] ボタンを使用して条件を追加します。条件を削除するには、条件の右側にある [削除] ボタンをクリックします。

3. [送信] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモの削除

レコードの特別処理メモを削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または sn_shn.admin

このタスクについて
sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、基になるテーブルのレコードを削除できる場合、そのレコードの特別処理メモを削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 特記事項.
   フォームの [特別処理メモ] リストからメモを削除することもできます。
2. [特別処理メモ] リストで、削除するメモをクリックします。
3. [削除] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

フォームから特別処理メモを削除する

フォームから特別処理メモを削除する

フォームの特別処理メモリストから、レコードの特別処理メモを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または sn_shn.admin

このタスクについて
sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、基になるテーブルのレコードを削除できる場合、そのレコードの特別処理メモを削除できます。

手順

1. エンティティフォームに移動します。
2. [特別処理メモ] リストで、目的のメモの左にある赤い [**X**] をクリックします。
   最初は、メモは [特別処理メモ] リストに残り、メモのテキストは取り消し線付きで表示されます。フォームが保存された後、メモはリストから削除されます。
3. [更新] をクリックします。

関連情報

特別処理メモの概要

特別処理メモの削除

ソーシャルメディアプロファイルの作成

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、アカウント、連絡先、またはコンシューマーのソーシャルメディアプロファイルを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アカウント、連絡先、またはコンシューマーレコードに移動します。
   - カスタマーサービス > 顧客 > アカウント
   - カスタマーサービス > 顧客 > 担当者
   - カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー
2. 選択したレコードの [ソーシャルプロファイル] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 必要に応じてソーシャルプロファイルフォームのフィールドに入力します。

ソーシャルプロファイルフォームのフィールドと定義

フィールド	定義
チャネル	このプロファイルのソーシャルメディアチャネル。たとえば、Twitter または Facebook。 **注:** このフィールドは、ソーシャルチャネル [sn_app_cs_social_social_channel] テーブルへの参照です。
ソーシャル ID	選択したソーシャルメディアチャネルのユーザーの名前またはハンドル。
連絡先	連絡先フォームから作成した場合、このフィールドには連絡先の名前が表示されます。
コンシューマー	コンシューマーフォームから作成した場合、このフィールドにはコンシューマーの名前が表示されます。
アカウント	アカウントフォームから作成した場合、このフィールドにはアカウントの名前が表示されます。
プロファイル URL	ユーザーのソーシャルメディアアカウントへのリンク。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

ソーシャルメディアのデータ連携

ソーシャルメディアログエントリーを作成します

カスタマーサービスマネージャーロールを持つユーザーは、ケースのソーシャルメディアログエントリーを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

このタスクについて

必要に応じて、カスタマーサービスマネージャーまたは管理者が、[ソーシャルログ] 関連リストにエントリーを作成できます。このリストのエントリーは、通常、ソーシャルデータ連携ツールによって入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 目的のケースフォームに移動します。
2. [ソーシャルログ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 必要に応じてソーシャルログフォームのフィールドに入力します。

ソーシャルログフォームのフィールドと定義

フィールド	定義
ソーシャルプロファイル	顧客連絡先またはコンシューマーのソーシャルプロファイル。
エージェント	会話に参加するエージェント。
ソーシャル URL	ソーシャル会話の URL。この URL をクリックすると、新しいタブで会話が開きます。
ドキュメント	関連ケース番号。
メッセージ	会話の詳細。

4. [送信] をクリックします。

アカウントにアサインされたチームメンバーを表示

特定のアカウントのチームメンバーを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > アカウント またはパートナー。
2. アカウントを選択します。
3. [アカウントチームメンバー] 関連リストを選択します。
   このリストには、チームにアサインされた従業員と彼らの責任が表示されます。

アサイン先グループをサポートするチャットに、エージェントを追加します。

エージェントがチャット要求を受信できるようにするには、アサイン先グループをサポートするチャットに、エージェントを追加する必要があります。このアサイン先グループは、チャットの要求をルーティングするために カスタマーサービス管理 (CSM) チャット通信チャネルによって使用されます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. [カスタマーサービスサポート] を選択します。
3. [グループメンバー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. チャット要求を受信するエージェントを選択し、[カスタマーサービスサポート] グループメンバーリストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Connect サポート

サービス契約の承認

顧客アカウントのサービス契約を承認します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み] の [承認] リストからレビューする契約を選択します。
3. 承認フォームの下部にあるサマリーで契約の詳細をレビューします。
4. レビューコメントを [コメント] フィールドに追加します。
5. 次のオプションのいずれかを選択します。

オプション	説明
承認	[承認] リストのレビューステータスが [承認済み] に変わります。
却下	[承認] リストのレビューステータスが [却下] に変わります。契約を却下する場合は、[コメント] フィールドに却下理由を入力する必要があります。

エージェントタスク

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成し、顧客とやり取りし、質問や問題の解決に取り組みます。エージェントには、ケースを解決してクローズするために使用できる多数のツールがあります。

カスタマーサービスケースを作成

カスタマーサービスエージェントとエージェントマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用してケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. ケースを作成します。
2. [ケースの作成] フォームのフィールドに入力します。

[ケースの作成] フォームフィールド

フィールド	説明
番号	自動的に割り当てられたケース番号。
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ Web (デフォルト) ○ 電話 ○ メール ○ チャット ○ ソーシャル
連絡先の現地時間	ケースに割り当てられた連絡先の現地時間。 連絡先フォームに設定されたタイムゾーンに従って自動的に入力されます。連絡先フォームにタイムゾーンが設定されていない場合には、ケース自体に設定された連絡先のタイムゾーンに基づいて入力されます。 連絡先フォーム上またはケース内でタイムゾーンが設定されていない場合には、このフィールドは空のままになり、読み取り専用となります。 ケースがクローズまたはキャンセルされると、[連絡先の現地時間] フィールドは非表示になります。 **注:** フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
連絡先のタイムゾーン	顧客が異なるタイムゾーンでケースに対して作業している場合の、連絡先タイムゾーン。連絡先フォームのタイムゾーンを上書きします。 連絡先の現地時間または連絡先タイムゾーンが設定されていない場合は、インスタンスのタイムゾーンが表示されます。 いったんケースが作成されると、このフィールドは読み取り専用になります。 **注:** フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
アカウント	このケースに関連付けられている会社の名前。 連絡先レコードでアカウント情報が利用可能な場合、[連絡先] フィールドで連絡先を選択すると、このフィールドは自動的に入力されます。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
コンシューマー	このケースのコンシューマーの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。[アカウント] を選択すると、そのアカウントに属するコンシューマーのみが表示されます。
サービス組織	要求者にサービスを提供する際に関与する内部または外部のエンティティ。
要求元のサービス組織	サポートを要求しているサービス組織の名前。
製品	資産の製品モデル。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 [資産] フィールドで資産を選択し、関連付けられた製品情報が資産レコードで利用可能である場合、このフィールドは自動的に入力されます。1 つの製品が複数の資産に関連付けられていることがあります。
資産	このケースに関連付けられた資産の資産タグ番号またはシリアル番号。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。 [パートナー] フィールドでパートナーを選択すると、利用可能なパートナー連絡先のリストは、この選択に基づきます。
フォローザサン	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があることを示すチェックボックス。 顧客が [優先度 **1 -** 重大] または [優先度 **2 -** 高] のケースにさらにコメントを入力した場合には、またはケースが昇格された場合には、このフラグが自動的に選択されます。 このチェックボックスを手動で選択することもできます。 ケースフォームのアクティビティストリームが変更内容で更新されます。 **注:** [カスタマーサービスケース] フォームの [フォローザサン] チェックボックスを有効にするには、*sn_customerservice.FTS_flag_enabled* プロパティの値を **[true]** に設定します。フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
簡単な説明	顧客の質問や問題の簡単な説明。
オープン	ケースがオープンされた日時。
優先度	アサインされた優先度：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 1 - 重大 ○ 2 - High (高) ○ 3 - 中 ○ 4 - 低 (デフォルト)
アサイン先グループ	アサインされたスタマーサービスエージェントグループ。
担当者	アサインされたエージェント。このフィールドには、sn_customerservice_manager および sn_customerservice_agent ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。 [アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
アサイン日	ケースがアサインされた日時。 このフィールドは、[担当者] フィールドでユーザーが追加または変更されたときに更新されます。
契約	このケースに関連付けられた契約番号。 [資産] フィールドで資産を選択した場合、[契約] フィールドにはその資産の品目を含む契約が表示されます。
資格付与	このケースに関連付けられたサービス資格付与。 利用可能な資格付与は、[アカウント]、[契約]、[製品]、[資産]、[チャネル] の各フィールドの設定によってフィルタリングされます。 このケースで利用可能な資格付与が 1 つのみの場合、自動的に [資格付与] フィールドに追加されます。
パートナー	このケースのパートナーの名前。

3. [送信] をクリックします。
   利用可能な場合、次の情報が新たに作成されたケースに関連付けられます。
   - 連絡先の名前と連絡先の会社
   - 製品と契約の詳細
   - SLA と資格付与

特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成

カスタマーサービスエージェントは、ケースタイプセレクターから選択して、さまざまなタイプのケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
エージェントが作成できるケースのタイプは、Customer Service ケースタイプ機能およびサービス定義機能の構成によって異なります。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースのタイプの設定
- カスタマーサービスケースのタイプの管理
- サービス定義の構成

CSM 構成可能ワークスペースおよび CSM エージェントワークスペース では、エージェントはケースタイプセレクターを使用して選択を行い、ケースを作成します。

> **注:**
> コア UI で、ケースインターセプターを使用して選択を行い、ケースを作成します。

手順

1. 次のいずれかのアクションを選択して、ケースを作成します。

エージェントアクションフィールドの説明

エージェントアクション	説明
[新規] を選択します。	[自分のケース] や [自分の苦情ケース] などのケースリストとケースタイプリストからこのアクションを選択します。
[ケースを作成] を選択します。	次のレコードからこのアクションを選択します。 ○ インタラクション ○ アカウント ○ 担当者 ○ コンシューマー ○ 販売済み製品 ○ インストールベースアイテム

2. システム管理者によって構成されたケースタイプセレクターのバージョンから選択を行います。

ケースセレクターバージョンフィールドの説明

バージョン	ステップ
複数選択	**a.** ケースタイプを選択します。 **b.** 必要に応じて、オプションの [カテゴリ] と [サブタイプ] を選択し、利用可能な選択肢を絞り込みます。 **c.** [ケースを作成] を選択します。 **注:** ケースタイプに対してサブタイプが設定されていない場合、サブタイプのフィールドは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バージョン	ステップ
単一の選択	**a.** ケースタイプを選択します。 **b.** [ケースを作成] を選択します。
製品サービス選択 (Product Service Select)	**a.** [このケースは所有製品用です] チェックボックスをオンまたはオフにします。このチェックボックスは [製品] フィールドの表示を制御します。 **b.** 表示されている場合は、[製品] を選択します。 **c.** [サービス] を選択します。 **d.** [ケースタイプ] を選択します。 **e.** [ケースを作成] を選択します。

3. ケースフォームのフィールドに入力します。
   これらのフィールドの詳細については、「カスタマーサービスケースを作成」を参照してください。
4. [保存] をクリックします。

オンボーディングケースを作成

ケースを作成して、新規顧客のオンボーディングを実施するか、新製品のために既存の顧客のオンボーディングを実施します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
オンボーディングケースは、オンボーディングケースモジュールに表示されます。ケース番号では ONB プリフィックスが使用されます。例：ONB0001007)。

Case Playbook for Onboarding が利用可能な場合、オンボーディングケースの解決のために必要なステップを、Playbook を使用してガイドできます。

手順
1. ケースを作成します。
2. ケースタイプを選択します。
3. 顧客情報を追加します。
   - オンボーディングケースが既存の顧客に対応するケースである場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドに情報を入力してください。
   - オンボーディングケースが新規顧客用の場合、[新規顧客] チェックボックスを有効にして、[新規顧客情報] フォームセクションのフィールドに情報を入力します。
4. オプション: [追加メンバー] 関連リストから、追加メンバーをケースに追加します。
   この関連リストを使用して、オンボーディングケースに含める必要があるユーザーまたはビジネスエンティティを作成します。[新規] をクリックし、[関係者] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ケースフォームのフィールドに入力します。
   詳細とフィールドの説明については、「カスタマーサービスケースを作成」を参照してください。
6. [保存] をクリックします。
   - [新規顧客 **(New customer)**] チェックボックスがオンになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドは必須にはなりません。
   - [新規顧客 **(New customer)**] チェックボックスがオフになっている状態でケースを保存する場合、[アカウント]、[連絡先]、または [コンシューマー] フィールドが必須になります。

カスタマーサービスケースのアサイン

エージェントは、自分自身または他のカスタマーサービスエージェントにケースをアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
[自分にアサイン] ボタンは、現在のユーザーがカスタマーサービスエージェントロールを持ち、ケースにまだアサインされていない場合にのみ表示されます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. ケースをアサインします。

オプション	説明
ケースを自分にアサインする	[自分にアサイン] をクリックします。
ケースを別のエージェントにアサインする	[担当者] フィールドでエージェントを選択します。

エージェントの名前が [担当者] フィールドに表示されます。エージェントがエージェントグループにも属している場合は、グループ名が [アサイン先グループ] フィールドに表示されます。

カスタマーサービスケースのタスクの作成

ケースの解決の一環として完了する必要がある追加作業のカスタマーサービスケースのタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
タスクを作成すると、システムでケースの情報を使用して、ケースタスクフォームのフィールドが自動的に入力されます。タスクを作成して保存すると、ケースフォームの [タスク] 関連リストに表示されます。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [タスク] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. ケースタスクフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
数値	自動的に割り当てられたケースタスク番号。
親ケース	親ケースの番号。これは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルまたはケーステーブルの子テーブルのケースの場合があります。
親	タスクがケース以外のレコードのタイプから作成された場合の親レコードの番号。このフィールドは、インシデント、問題、変更、要求などのケース以外のレコードからケースタスクが作成されたときに入力されます。このフィールドは、タスク [task] テーブルへの参照です。 **注:** [親] フィールドを表示するようにケースタスクレコードを構成することが必要になる場合があります。
連絡先	親ケースの連絡先。このフィールドは、連絡先 [customer_contact] テーブルへの参照です。
アカウント	親ケースのアカウント。このフィールドは、アカウント [customer_account] テーブルへの参照です。
コンシューマー	親ケースのコンシューマー。このフィールドは、コンシューマー [csm_consumer] テーブルへの参照です。
件名	ケースタスクの件名。
説明	ケースタスクを完了するために行う必要がある作業の説明。
優先度	ケースタスクに割り当てられた優先度： ○ 1 - 重大 ○ 2 - High (高) ○ 3 - 中 ○ 4 - 低 (デフォルト)
ステータス	ケースタスクの現在のステータス： ○ オープン ○ クローズ済み
担当者	割り当てられたユーザー。
サービス定義	このフィールドは、サービス定義 [sn_case_type_selection] テーブルへの参照です。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。
作業メモ	解決に向けた手順など、ケースタスクに関する情報。[作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモがケースタスクに追加された時点で、通知を受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] を選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。

4. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスケースの特定タイプのケースタスクを作成

カスタマーサービスエージェントは、ケースタスクタイプセレクター画面から選択して、さまざまなタイプのケースタスクを作成できます。

始める前に

必要なロール：

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

このタスクについて

エージェントが作成できるケースタスクのタイプは、Customer Service ケースタイプ機能およびサービス定義機能の構成によって異なります。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- カスタマーサービスケースのタイプの設定
- カスタマーサービスケースのタイプの管理
- サービス定義の構成

CSM 構成可能ワークスペースでは、エージェントはケースタイプセレクター画面を使用して選択を行い、ケースを作成します。

手順

1. ケースタスクを作成します。
   - ケースタスクリストから [新規] を選択します。
   - ケースレコードのタスク関連リストのタブから [新規] を選択します。
   - 動的な関連レコードコンポーネントの関連レコードタスクリストで **[+]** アイコンを選択します。
   - アクティビティビューアーでタスク宣言アクションを選択します。
   - ケース Playbook ステージで [タスクを作成] を選択します。
2. ケースタスクタイプセレクターでケースタスクタイプを選択します。
   - ケースタスクリストからケースタスクを作成する場合、ケースタスクタイプセレクターの [サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。
   - ケースレコードからケースタスクを作成する場合、[ケースタスクサービス] フィールドに、ケースサービスに関連するタスクサービスのリストが表示されます。ケースにサー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビスがない場合、[サービスタスク] フィールドに、ターゲットテーブルがケースタスク [sn_customerservice_task] であるすべての関連サービスとケースタスクの拡張が表示されます。

3. [タスクを作成] を選択します。
   選択したタスクサービス定義を使用してケースタスクが作成されます。ケースタスクサービス定義でデフォルト値が定義されている場合、これらの値はケースタスクレコードに入力されます。

カスタマーサービスケースの作業指示書の作成

ケース解決プロセスの一環としてカスタマーサービスケースの作業指示書を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
作業指示書が作成されると、ケースフォームの [作業指示書] 関連リストに表示されます。ケース番号は、作業指示書でも参照されます。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [作業指示書] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 作業指示書フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「作業指示書の作成」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

作業指示の管理

顧客のチャット要求に応答する

チャットキューからチャット要求を選択し、顧客の質問やコメントに回答します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

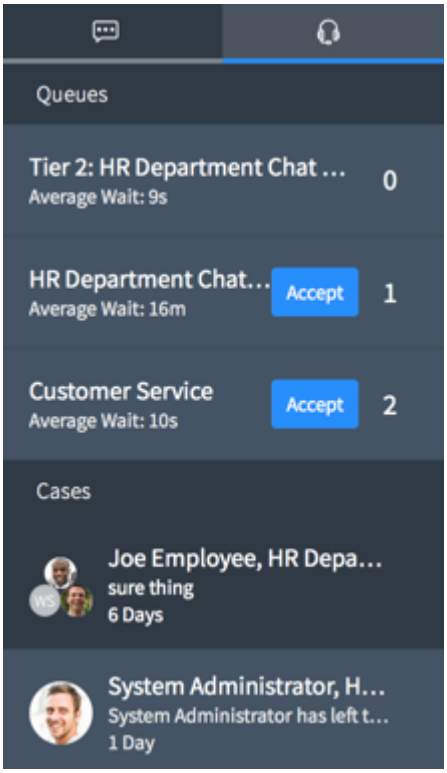
手順

1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。ユーザーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送する よう要求することもできます。

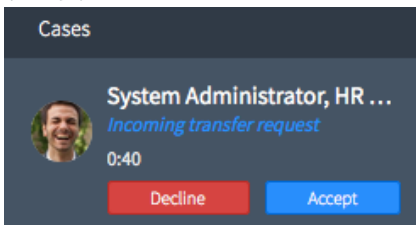
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サイドバーのサポート タブ



3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。

オプション	説明
キューから会話を受け入れる	[キュー] の下で、該当するキューの横にある [承認] をクリックします。 会話ペインで会話が開き、サイドバーの [ケース] セクションにエントリが表示されます。
転送要求を受け入れる	[ケース] の下の転送要求の横にある [承認] をクリックします。 転送要求  会話ペインで会話が開きます。会話を転送したエージェントは、その会話にとどまることができます。

4. ユーザーに返信するか、問題解決を支援します。
デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: Zoom 会議を開始して、顧客の問題をより迅速に解決できます。
   詳細については、「チャットから Zoom 会議を開始する」を参照してください。

次のタスク

必要に応じて、会話から新しいカスタマーサービスケースまたはインシデントをオープンして、問題を追跡することができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。

関連情報

Connect ワークスペース

別のエージェントまたはキューへの Connect サポート会話の転送

Connect サポートの会話のエスカレート

コンシューマーチャット要求への応答

チャットキューからチャット要求を選択し、顧客の質問やコメントに回答します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセットアイコンによって示される [サポート] タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。コンシューマーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送するよう要求することもできます。
3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。
   - キューから会話を受け入れる
   - 転送要求を受け入れる
4. コンシューマーに応答するか、問題解決を支援します。
   デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

   必要に応じて、会話から新しいカスタマーサービスケースまたはインシデントをオープンして、問題を追跡することができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。

次のタスク

必要に応じて、会話から新しいカスタマーサービスケースまたはインシデントをオープンして、問題を追跡することができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。詳細については、「Connect サポート」を参照してください。

チャットからのカスタマーサービスケースの作成

顧客のチャットの結果、ケースをオープンする必要が生じた場合は、会話からケースを直接作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager

このタスクについて
サポート会話からカスタマーサービスケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
3. [ケース] の下で、カスタマーサービスの会話を開きます。
4. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、Connect アクションメニューを開きます。
5. [接続アクション] メニューで、[ケースの作成] を選択します。
   レコードタブで新しいケースフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。
6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコード会話のコメントと作業メモはすべて、[インシデント] フォームにコメントとして表示されます。作業メモは、ESS ユーザーのチャットには表示されません。チャットエージェントは、メッセージを会話のコメントまたは作業メモのどちらにするかを選択できます。

   a. レコード会話のテキスト入力フィールドの横にある [メッセージタイプ] アイコン ( ) をクリックします。
   b. [コメント] または [作業メモ] を選択します。
   c. メッセージを入力します。
   デフォルトでは、レコード会話メッセージはコメントとして追加されます。

   注:
   添付ファイルをレコード会話に追加すると、その添付ファイルは基礎となるレコードにも添付されます。

   レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコード Activity Stream にコピーされ、チャットキュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。レコードに追加された新しいジャーナル フィールドはチャットに表示されません。また、会話のドキュメント ID が、チャットキューエントリーテーブル内のエントリーではなく、インシデント番号を示すように変更されます。

関連情報

Connect ワークスペース

匿名チャットからのコンシューマーケースの作成

匿名チャットの結果、コンシューマーケースを作成する必要が生じた場合は、会話から直接ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サポート会話からケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順

1. 匿名チャット要求に応答します。
2. ユーザーとチャットして問題を特定します。
3. 会話の下にある [メニュー] アイコンをクリックし、[接続アクション] メニューを開きます。
4. [接続アクション] メニューで、[ゲスト用にケースを作成] を選択します。
   新しいケースフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。ゲストユーザーチャットから作成されたケースの場合は、[簡単な説明] フィールドにユーザーからの最初のチャット要求が表示されます。
5. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコード Activity Stream にコピーされ、チャットキュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。

匿名チャットからのコンシューマーレコードの作成

匿名チャットの結果、コンシューマーレコードを作成する必要が生じた場合は、会話からレコードを直接作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

手順

1. 匿名チャット要求に応答します。
2. ユーザーとチャットして問題を特定します。
3. 会話の下にある [メニュー] アイコンをクリックし、[接続アクション] メニューを開きます。
4. [接続アクション] メニューで、[ゲスト用にコンシューマーおよびケースを作成] を選択します。

   コンシューマーフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。ゲストユーザーチャットから作成されたコンシューマーレコードの場合には、[名]、[姓]、[メール] の各フィールドに最初のチャット要求からの情報が表示されます。

   このオプションを選択すると、レコードプロデューサーで指定された情報を使用してコンシューマーレコードが作成され、新しく作成されたコンシューマーにそのケースが関連付けられます。ケースフォームには、レコードプロデューサーで提供された情報も入力されます。

5. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。

チャットからのコンシューマーケースの作成

コンシューマーチャットの結果、ケースを開く必要が生じた場合は、会話からケースを直接作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サポート会話からケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケースアクティビティストリームにコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセットアイコンによって示される [サポート] タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。コンシューマーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送するよう要求することもできます。
3. [ケース] の下で、コンシューマーの会話を開きます。
4. 会話の下にある [メニュー] アイコンをクリックし、[接続アクション] メニューを開きます。
5. [接続アクション] メニューで、[ケースの作成] を選択します。
   新しいケースフォームが開き、会話の詳細に基づいていくつかのフィールドが自動的に入力されます。(コンシューマーチャットから作成されたケースでは、[コンシューマー] フィールドが入力され、[簡単な説明] フィールドにはコンシューマーからの最初のチャット要求が表示されます)。
6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコードが会話で共有され、会話がレコード Activity Stream にコピーされ、チャット キュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。

コンシューマーレコードの作成

コンシューマーサービスエージェントとマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからコンシューマーレコードを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、コンシューマーフォームのフィールドに入力します。
4. [プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力します。
   コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。
5. 必要に応じて、[初期設定] タブのフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。
   レコードがコンシューマーテーブル (csm_consumer) に追加されます。プライマリーアドレスが [住所] 関連リストに追加され、[プライマリー] フィールドが [**true**] に設定されます。

関連情報

追加のコンシューマーの住所の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

追加のコンシューマーの住所の作成

コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスを含む複数の住所を指定できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて
プライマリーアドレスは、コンシューマーフォームの [プライマリーアドレス] タブと、[住所] 関連リストに保存されます。[プライマリーアドレス] タブのフィールドに入力して [送信] をクリックすると、この情報がプライマリーアドレスとして [住所] 関連リストにて追加され、[プライマリ] フィールドが [true] に設定されます。[プライマリーアドレス] フィールドに加えられた変更は、関連リストでも更新されます。コンシューマーには、1 つのプライマリーアドレスしか指定できません。

請求先や出荷先の住所などのその他の住所は、[住所] 関連リストで作成され、保存されます。これらの他の住所の場合、[プライマリー] フィールドは [**false**] に設定されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 顧客 > コンシューマー.
2. 目的のコンシューマーの番号をクリックします。
3. [住所] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 場所フォームのフィールドに入力します。
5. この住所をコンシューマーのプライマリーアドレスとして示すには、[プライマリー] チェックボックスをオンにします。
   コンシューマーは複数の住所を持つことができますが、プライマリーアドレスは 1 つのみです。
6. [送信] をクリックします。

顧客またはコンシューマーを代理した要求の作成

カスタマーサービスエージェントは、Agent Workspace またはプラットフォームインターフェイスから顧客の代理として要求を作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
カスタマーサービスエージェントは、カタログを閲覧して選択し、顧客の代わりに要求を作成できます。

- Agent Workspace で、エージェントはケースやインタラクションレコードから要求を作成できます。
- プラットフォームインターフェイスで、エージェントはケースレコードから要求を作成できます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. 要求を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - Agent Workspace：[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[要求の作成] を選択します。
   - プラットフォームインターフェイス：フォームの [コンテキストメニュー] アイコンをクリックし、[要求の作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. カタログからアイテムまたはサービスを選択すると、アイテムページが表示されます。
4. オプション: 数量を選択します。
5. 要求を完了するには、次のいずれかの操作を行います。

6. ケースフォームで、[要求] 関連リストをクリックして、ケースに関連付けられた要求を表示します。

メールクイックメッセージを使用したケースへの返信

事前定義されたクイックメールメッセージを使用して、顧客への返信のドラフトをすばやく作成します。エージェントは、事前定義されたクイックメッセージを選択して、メールのメッセージ本文にコンテンツを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
ビジネス管理者および管理者は、ケースに返信するためのクイックメッセージおよび事前定義されたコンテンツを設定できます。たとえば、個人の挨拶、免責事項、さまざまなタイプの追加情報、および署名などを事前定義することができます。また、アイコン、ビジネスロゴ、画像、HTML レイアウト、リッチテキスト形式を組み込むこともできます。

> **注:**
> 特定のユーザーまたはグループのみが表示できるように、クイックメッセージを設定することができます。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. [その他のオプション] アイコン (···) をクリックして、[メール] を選択します。
3. クイックメッセージセレクターをクリックし、事前定義されたメッセージを選択します。
   クイックメッセージのコンテンツは、メッセージ本文内のカーソルの位置に挿入されます。
4. オプション: 追加のクイックメッセージを選択します。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

- クイックメッセージの定義
- クイックメッセージを使用したメールの作成

ケースからの電話会議の開始

カスタマーサービスケースの解決の一環として、関係するユーザー間で電話会議を開始することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、admin

このタスクについて
カスタマーサービスエージェントは、ケースから電話会議を開始し、シフトグループのオンコールメンバーを含む参加者を追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

タスクで Notify を使用するには、Notify を設定する必要があります。電話コールワークフローのある番号グループに Notify 電話番号 (E.164 またはショートコード) があることを確認します。また、プロパティ **glide.notify.task.phone_number** が、これらの Notify 電話番号のいずれかに設定されていることも確認してください。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [電話会議を開始] 関連リンクをクリックします。
3. 電話会議に参加する [受信者] を 1 人以上選択します。
   個々の参加者、グループ、または個々の電話番号を追加できます。

関連情報

電話会議の開始

タスクから電話会議を開始する

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームの機能強化により、アクティビティストリームの乱雑さやケースのコンテキストを把握するためのエージェントの労力を軽減することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アクティビティストリームの機能強化には、次のものがあります。

- 投稿タイプによるフィルター
- メッセージとイベントのソート
- メール表現の改善

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
   フィルターオプションを含むアクティビティストリームが表示されます。
2. フィルターアイコン ( ) をクリックします。
   フィルターセットが表示されます。会話フィルターは、メール、コメント、作業メモなどのアイテムを設定します。
3. ドロップダウンリストから [投稿タイプ] フィルターを選択します。
   たとえば、 [作業メモ] を選択した場合、アクティビティストリームにメモのみが表示されます。

   注:
   [フィールドの変更 **(Field changes)]** のみを選択すると、アクティビティストリームにフィールドが表示されます。

4. フィールドをフィルタリングするには、[フィールドの変更 **(Field changes)]** ドロップダウンリストを選択します。
   たとえば、[ステータス] を選択した場合、ステータスの変更のみが表示されます。
5. [フラグ] タブをクリックすると、フラグ付きメッセージのみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フラグ付きメッセージは、ケースにアクセスできるすべてのユーザーに表示されます。

6. タイムラインに基づいてイベントとメッセージをソートするには、[ソート] アイコン ( ) をクリックします。
7. [その他のオプション] アイコン (•••) をクリックし、[すべての投稿を展開] を選択して投稿の詳細を表示するか、[すべての投稿を折りたたむ] を選択して前のステータスに戻ります。
8. メールの [もっと表示] をクリックして、拡張フォームで最新のメール応答を表示します。
9. メール全体のスレッドを表示するには、[会話全体を表示] をクリックします。

関連情報

アクティビティストリーム の構成

要求者とエージェントとのコミュニケーション

[作成] を使用して要求者とコミュニケーションを行い、行った作業についてのコメントまたはメモを追加します。

並べて表示される UI に合わせて列スペースが調整されると、[作成] UI がアクティビティストリームの横に表示されます。詳細については、「Using Compose (作成の使用)」を参照してください。

ナレッジとコミュニティコンテンツを使用したケースの解決

ナレッジベースとコミュニティから情報を検索し、必要に応じてケースに関連付けることで、エージェントがケースをより迅速に解決できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

[ケース] フォームには、[簡単な説明] フィールドに入力されたテキストに基づいてコンテキスト検索結果が表示されます。これらの検索結果では、ターゲットのナレッジ記事、固定記事、およびカスタマーサービスエージェントへのコミュニティコンテンツが提供されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースをオープンするとき、または既にオープンされたケースで、ケースに関連する情報を検索できます。検索結果が関連するコンテンツである場合、エージェントはコンテンツをプレビューできます。情報が関連している場合、エージェントはこれを役に立つものとしてマークできます。ナレッジ記事をケースに添付することもできます。

デフォルトでは、検索結果にはナレッジ記事、固定記事、解決されたコミュニティの質問やブログが含まれます。構成によっては、未解決および解決されたケースや問題など、他のタイプの情報も検索結果に含めることもできます。Customer Service Management プラグイン (csm_ml snc) の Predictive Intelligence を使用して、同様のケースとナレッジ記事を表示することもできます。

カスタマーサービスケースマネージャーは、ケースダッシュボードのデマンドに関するインサイトを使用して、どのケースまたはインシデントに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。詳細については、「[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケース.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 新しいケースを開き、[簡単な説明] フィールドへの入力を開始します。
   - 既存のケースを開き、[関連検索結果] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致する検索結果は、[関連検索結果] セクションに表示されます。表示されるコンテンツは、ナレッジ および Communities でエージェントにアサインされた権限によって異なります。

3. いずれかの結果をクリックすると、そのコンテンツがポップアップウィンドウで開きます。
4. オプション: 次のいずれかの手順を実行します。

5. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ケースをオープンした場合は、[送信] をクリックします。
   - 既存のケースを更新した場合は、[更新] をクリックします。

カスタマーサービスケースのスキルの管理

カスタマーサービスケースのオプションまたは必須のスキルを追加または削除します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

エージェントは、スキルを必須とオプションの間で変更することもできます。

手順

1. 目的のケースを開きます。
2. [タスクスキル] 関連リストをクリックします。
3. 新しいスキルを作成するには、次の操作を行います。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [スキル] フィールドでスキルを選択します。
   c. 必須の場合は、[必須] チェックボックスをクリックします。
   d. [保存] をクリックします。
4. スキルタイプを切り替えるには：
   a. 目的のスキルをクリックします。
   b. [必須] チェックボックスを有効または無効にします。
   c. [保存] をクリックします。

特別処理メモを更新する

レコードの特別処理メモを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、sn_shn.editor、または sn_shn.admin

このタスクについて

sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、基礎となるテーブルのレコードを更新できる場合、そのレコードの特別処理メモを更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 特記事項.
   フォームの [特別処理メモ] リストからメモを更新することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [特別処理メモ] リストで、更新するメモをクリックします。
3. 特別処理メモフォームのフィールドに必要な変更を加えます。
4. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスケースをクローズします

[解決済み] ステータスの場合を除き、いつでもケースをクローズできます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice_manager、または admin

このタスクについて

エージェントがケースのソリューションを提案すると、ステータスが [解決済み] に変更され、顧客はソリューションを承認するか却下するかを選択できます。承認された場合、ケースはクローズされます。却下された場合、ステータスは [オープン] に戻ります。

エージェントまたはエージェントマネージャーは、ケースが [解決済み] ステータスである場合を除いていつでもケースをクローズすることができるのに対し、提案されたソリューションを承認または却下できるのは顧客のみです。エージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズするときは、[解決メモ] フィールドに詳細を含める必要があります。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. ユーザーインターフェイスに応じて、適切なフォームセクションに移動します。
3. [解決コード] ドロップダウンリストで、ケースの解決ステータスを示すコードを選択します。
4. クローズに関連する情報を [解決メモ] フィールドに入力します。
5. [ケースのクローズ] をクリックします。

カスタマーサービス満足度サーベイ

顧客は、Customer Service Portal からケースソリューションを受け入れたり、ケースをクローズしたりすることで、満足度サーベイを完了できます。

顧客がケースレコードで [ソリューションを受け入れる] をクリックしてケースに対して提案されたソリューションを受け入れたか、または [ケースのクローズ] をクリックしてケースをクローズした場合は、Customer Service Portal で満足度サーベイにアクセスできます。顧客はサーベイに回答するか、またはスキップするかを選択できます。

顧客がメール通信チャネルを使用している場合は、エージェントがケースをクローズすると、顧客満足度サーベイへのリンクを含むメールが送信されます。顧客は、このリンクをクリックしてサーベイに回答できます。

注:
ケースごとに 1 つずつサーベイを生成できます。ケースに対して既にサーベイが生成されている場合は、ケースを再オープンしてクローズした場合でも、2 番目のサーベイを生成することはできません。

Customer Service アプリケーションには、必要に応じてカスタマイズできるデフォルトのサーベイが含まれています。デフォルトのサーベイをカスタマイズするには、次に移動します。 サーベイ > サーベイを見る をクリックし、アセスメント測定基準タイプのリストから [カスタマーサービス満足度サーベイ] を選択します。デフォルトのサーベイを編集するには、サーベイを開いて [サーベイデザイナー] ボタンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サーベイデザイナーツールを使用して独自のサーベイを設計することもできます。サーベイを設計した後は、必ず、サーベイをトリガーするための条件を選択してください。

関連情報

アセスメントとサーベイ

サービスマネージャーダッシュボード

Customer Service Management でのワークスペースの使用

CSM ワークスペースを使用して、顧客とのやり取り、ケースの作成と操作、問題の解決を行います。

Customer Service Management には、次のワークスペースがあります。

- CSM 構成可能ワークスペース
- CSM エージェントワークスペース

カスタマーサービスエージェントは、これらのワークスペースのほとんどのタスクを完了できます。一部のタスクは CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方に適用されますが、その他のタスクは個々のワークスペースまたはプラットフォームインターフェイスにのみ適用されます。この情報は各タスクの上部に表示されます。

以下のテーブルでは、エージェントが CSM ワークスペースで実行できる基本的なタスクの一部と、使用可能な追加機能について説明しています。

その他のタスクについては、「カスタマーサービスケースの管理」を参照してください。

エージェントタスク

タスク	説明	詳細
ナレッジを使用してケースを支援	ナレッジ記事を検索し、ケースに添付するか、簡単に読むことができるようにサブタブで記事を開くことができます。関連記事が見つからない場合はナレッジギャップを報告し、権限が有効になっている場合はケースから直接記事を作成します。	ナレッジ記事の検索 ナレッジ記事を開く ナレッジギャップの報告 ナレッジ記事の作成
コミュニティディスカッションに応答	ケースがコミュニティディスカッションから作成された場合は、ケースからディスカッションに応答できます。	ケースからコミュニティスレッドに応答
応答テンプレートの使用	さまざまなタイプの事前定義された情報を使用して、顧客に迅速に応答します。	応答テンプレートを使用してケースおよびケースタスクに情報を追加する
メールタスクの管理	メールをプレビューし、ケースから応答を作成して送信します。	ケースからのメールの作成 リボンコンポーネントからのメールの作成 ケースアクティビティストリームからのメール応答の送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク (続く)

タスク	説明	詳細
		[メール] 関連リストからメールをプレビューする

その他の機能

機能	説明	詳細
ケースの特定のタイプを作成	特定のタイプの顧客の問題のケースを作成します。	特定のタイプのカスタマーサービスケースを作成
顧客の検索	名前、電話番号、レコード番号などの情報を使用して、連絡先やコンシューマーをすばやくルックアップできます。	連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証
顧客セントラル (Customer Central) の使用	顧客情報と最近のアクティビティを検索して、サポートしている顧客の詳細を確認します。	顧客セントラルの使用
製品データの表示	顧客のインスタンス、製品、およびコンポーネントに関する詳細を表示します。	インストールベース情報の表示 販売済み製品に関する情報の表示
Playbook の使用	タスクを完了し、ケースを解決するには、Playbook に用意されているステップバイステップガイダンスを使用します。	Playbook とやり取りする
解決ガイドの使用	解決ガイドでは、質問に回答して入力を提供すると、ケースを解決するために必要な手順についての推奨事項が示されます。	Playbook での ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決 推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決
推奨アクションの使用	推奨アクションは、ケースを解決するために提案された役立つアクションです。推奨事項は、ガイダンス、解決ガイド、またはケースフィールドの提案された値です。	Recommended Actions を使用したケースの解決
傾向ケーストピックの使用	傾向ケーストピックを使用して、類似の問題が含まれるケースを識別します。	傾向ケーストピックの表示 傾向ケーストピックを既存の重大なケースに追加する 傾向ケーストピックの重大なケースを作成する
ケース解決までの推定時間 (ETTR) の使用	機械学習を使用し、簡単な説明、カテゴリ、アサイン先グループなどのケースの属性を基にしてケー	ケース解決までの推定時間 [解決時間] リボンコンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の機能 (続く)

機能	説明	詳細
	ス解決までの推定時間を予測します。	
顧客のコールバック	直ちに、または顧客が要求した日時に、顧客にコールバックします。	顧客からのコールバック要求への対応

CSM ワークスペースを開く

カスタマーサービスケースで作業できるように、CSM 構成可能ワークスペースまたは CSM エージェントワークスペース を開きます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース.
2. 目的のワークスペースを選択します。
   - CSM 構成可能ワークスペースホーム
   - Agent Workspace ホーム

   選択したワークスペースが新しいブラウザタブで開きます。

連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証

エージェントは、連絡先またはコンシューマーの情報を保存されたインタラクションレコードから検索し、情報をレビューおよび確認して、インタラクションレコードに情報を入力できます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

エージェントは、名前、電話番号、メールアドレス、ケース番号、オーダー番号などの情報を検索できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 保存されたインタラクションレコードから、次のいずれかのアクションを実行します。

3. 名や姓の最初の数文字や、電話番号やケース番号の最初の数桁などの情報を入力します。
   これらのフィールドでは、リストに結果を表示し、さらに文字を入力して結果を絞り込む先行検索機能を使用できます。検索結果には複数の表示フィールドがあるため、連絡先を区別できます。レ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コード番号を検索すると、そのレコードに関連付けられた連絡先またはコンシューマーが検索結果に返されます。

> **注:**
> フィールドの文字を削除すると、検索結果がクリアされます。

4. リストから目的の結果を選択します。
このアクションにより、選択した連絡先またはコンシューマーに関する情報が検証カードに表示されます。情報が正しくない場合は、手順 2 ~ 4 を繰り返します。
5. 選択した連絡先またはコンシューマーを確認します。

このアクションでは以下を行います。

- インタラクションレコードの [アカウント] と [連絡先] 、または [コンシューマー] フィールドを入力します。
- [検証済み] チェックボックスをオンにします。

6. オプション: CSM エージェントワークスペース で [キャンセル] をクリックすると、ポップアップウィンドウが閉じます。
検索をキャンセルした場合、インタラクションレコード上の情報はそのままで変更されません。
7. オプション: ステップ 2 ~ 4 を繰り返して別の検索情報を入力することで、別の連絡先またはコンシューマーを検索して確認できます。
8. [保存] をクリックすると、インタラクションレコードが保存され、関連リストが更新されます。

関連情報

ルックアップおよび検証

ルックアップと検証を使用した連絡先またはコンシューマーの作成

エージェントは、コンテキストサイドパネルのルックアップおよび検証機能から連絡先またはコンシューマーを作成できます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは CSM 構成可能ワークスペースに適用されます。

エージェントは、ルックアップおよび検証機能を使用して、連絡先とコンシューマーを検索できます。ユーザーの情報を検証したら、エージェントはその情報をインタラクションレコードに入力できます。

エージェントが連絡先またはコンシューマーを見つけることができない場合、ルックアップおよび検証機能内からそのユーザーのレコードを作成できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 保存されたインタラクションレコードから、コンテキストサイドパネルで次のいずれかのアイコンをクリックして、ルックアップおよび検証機能にアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [連絡先を確認] アイコン ()
- [コンシューマーの検証] アイコン ()

3. [連絡先を確認] または [コンシューマーを検証する] フィールドのいずれかにユーザー情報を入力します。
この情報には、名や姓の最初の数文字や、電話番号やケース番号の最初の数桁を含めることができます。
4. 連絡先またはコンシューマーを特定できず、レコードの作成を選択した場合は、[連絡先を作成] または [コンシューマーを作成] をクリックします。

   コンテキストサイドパネルに [連絡先を作成] または [コンシューマーを作成] フォームが表示されます。

   [連絡先を作成] をクリックし、インタラクションレコードの [アカウント] フィールドに値を入力すると、[連絡先を作成] フォームの[アカウント] フィールドにも同じ情報が入力されます。
5. フォームのフィールドに情報を追加し、[作成] をクリックします。
システムは次のアクションを実行します。
   - 連絡先またはコンシューマーレコードを保存します。
   - 連絡先またはコンシューマーカードを作成して表示します。
   - 情報をインタラクションレコードに追加します。

関連情報

ルックアップおよび検証

連絡先またはコンシューマーのルックアップと検証

カスタマーサービス管理 (CSM) ワークスペースのインストールベースの表示

CSM ワークスペースに顧客のインストールベースを表示して、必要なサポートと採用やアップセルの機会をすばやく特定します。

始める前に

Customer Service インストールベース管理プラグイン (com.snc.install_base) が有効になっていることを確認します。
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

顧客が購入した製品とサービスの情報、それらの提供方法、および製品モデルで利用可能な追加のコンポーネントに関する情報を表示できます。

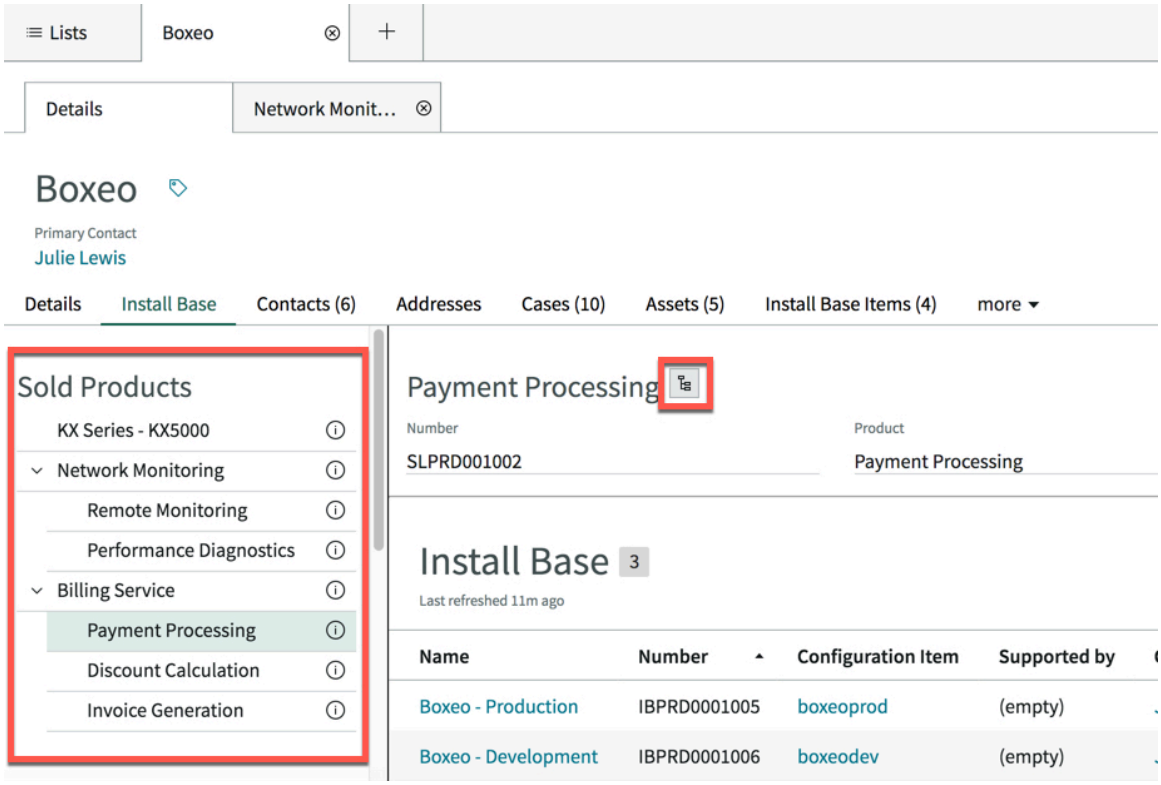
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース.
2. ワークスペースを開きます。
3. インストールベースを表示するアカウントを選択します。
4. [インストールベース] 関連リストを選択します。

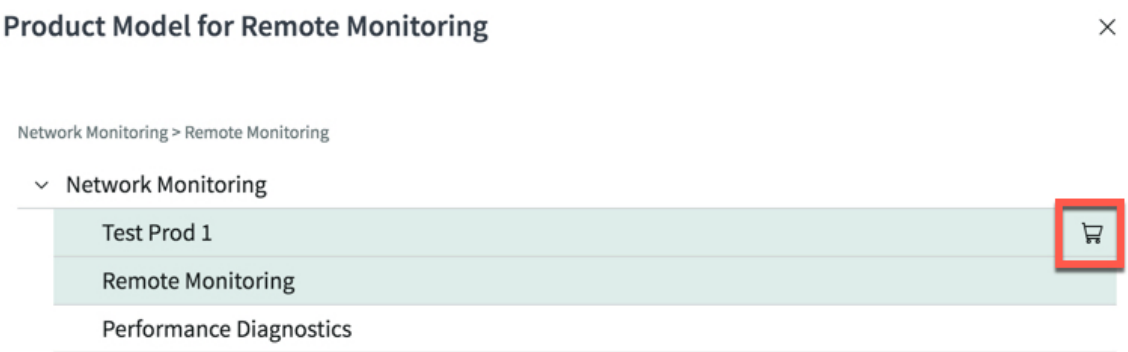
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [販売済み製品] ツリービューをスクロールして、販売済み製品の詳細と製品に属するインストールベースアイテムのリストを表示します。



6. フォームヘッダーで、階層アイコン を選択して、販売された製品が属する完全な製品モデルを表示します。
製品モデル階層が別のウィンドウに開きます。購入されていない製品コンポーネントには、その横に買い物かごアイコンが表示されます。



7. 次に移動して、構成可能ワークスペースのインストールベースアイテムと関連リストを表示します 製品 > インストールベースアイテム.

8. インストールベースアイテムを開いて、インストールベースアイテムの詳細を表示します。

> **注:**
> 右側のナビゲーションペインを使用して、インストールベースアイテムと関連リストを表示することもできます。

CSM ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示

カスタマーサービスエージェントまたはマネージャーが販売済み製品、およびアカウントまたはコンシューマーの販売済み製品に関連付けられているサービスオファリングを表示できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは CSM 構成可能ワークスペース と CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

カスタマーサービスエージェントは、問題によって影響を受ける販売済み製品に関連付けられているサービスオファリングを確認できます。サービスコミットメントと可用性を確認することもできます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. [販売済み製品] をクリックすると、ケースに関連付けられた販売済み製品と、製品に関連付けられたサービスオファリングが表示されます。
4. サービスオファリングをクリックすると、関連付けられたサービスコミットメントが表示されます。

CSM ワークスペースでのナレッジ記事の検索

同様のナレッジ記事を含む、エージェント支援でナレッジ記事を検索します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

エージェント支援には、ケースフォームームの [簡単な説明] フィールドに入力されたテキストに基づいて Contextual Search 結果が表示されます。これらの検索結果には、未解決または解決済みのケースやコミュニティコンテンツなど、ナレッジ記事やその他のタイプの情報が含まれます。表示する特定のタイプの情報を選択することで、結果のリストを絞り込むことができます。

> **注:**
> Customer Service Management プラグイン (com.snc.csm_ml) の Predictive Intelligence を使用して、同様のナレッジ記事を表示することもできます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. [エージェント支援] パネルで、検索リソースアイコン ( ) をクリックし、検索ソースを選択します。
   - ナレッジ記事
   - 類似のナレッジ記事

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ナレッジ記事を選択します。
5. [添付] をクリックします。
   構成に応じて、アクティビティストリームの追加コメント (顧客に表示されている部分) にリンクを追加したり、記事を直接埋め込んだりすることができます。

ナレッジ記事をサブタブで開く

エージェント支援でナレッジ記事を検索し、サブタブで記事を開きます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. エージェント支援パネルで、デフォルトの検索から記事を選択するか、または検索バーを使用して特定の対象を検索します。
4. 親ケースの新しいサブタブで記事を開くには、記事のリンクをクリックします。

ケースからのナレッジ記事の作成

カスタマーサービスケースからナレッジ記事を作成して、カスタマーサービスケースの情報を再利用します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。プラットフォームインターフェイスのケースからナレッジ記事を作成することもできます。

管理者はカスタマー サービス ケースからの記事の作成の有効化 を行う必要があります。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースを開きます。
3. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックします。
4. [ナレッジ記事の作成] をクリックします。
   これにより、新しいナレッジ記事がサブタブに作成されます。デフォルトでは、新しい記事は KCS 記事テンプレートから作成されます。次の情報は、ケースからナレッジ記事にコピーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 簡単な説明
- ソース
- 原因
- クローズメモ

5. [ナレッジベース] フィールドに、この記事を表示するナレッジベースの名前を入力します。
6. オプション: ナレッジ記事を編集します。
7. [保存] をクリックします。

ナレッジギャップの報告

ケースの解決に役立つ可能性のある関連するナレッジ記事が見つからない場合は、ナレッジギャップを報告できます。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_customerservice_manager、workspa

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。プラットフォームインターフェイスでケースのナレッジギャップをレポートすることもできます。

ナレッジ記事を検索し、カスタマーサービスケースに添付することができます。関連記事が見つからない場合は、ナレッジギャップを報告することができます。権限がある場合は、ナレッジ記事を作成することもできます。

カスタマーサービスケースマネージャーは、ケースダッシュボードのデマンドに関するインサイトを使用して、どのケースまたはインシデントに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。詳細については、「[ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード」を参照してください。

手順

1. カスタマーサービスケースを開きます。
2. オプション: 既存のナレッジ記事を検索したり、ケースの解決に役立つナレッジ記事を作成したりします。
3. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[ナレッジギャップを報告] をクリックします。
   プラットフォームインターフェイスで、ケースフォームの [ナレッジギャップを報告] 関連リンクをクリックし、結果のポップアップウィンドウに情報を入力します。
   システムによって新しいナレッジフィードバックタスクがサブタブに開かれます。簡単な説明が、ケースからタスクの [説明] フィールドにコピーされます。
4. オプション: ナレッジフィードバックタスクの説明を編集します。
5. [保存] をクリックします。
   タスクが、ケースフォームの [ナレッジギャップ] 関連リストに追加されます。

ケースからコミュニティスレッドに応答

コミュニティディスカッションから作成されたケースの場合、カスタマーサービスエージェントは新しいブラウザータブでディスカッションを表示したり、回答したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、workspace_admin、admin

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

コミュニティディスカッションから作成されたケースは、[チャネル] フィールドが [コミュニティ] に設定されています。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. コミュニティディスカッションから作成されたケースを開きます。
3. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[コミュニティスレッドを表示] を選択します。
   この UI アクションは、[チャネル] が [コミュニティ] である場合にのみ使用できます。
4. 新しいブラウザーウィンドウでコミュニティディスカッションを表示し、必要に応じて回答します。

応答テンプレートを使用してケースおよびケースタスクに情報を追加する

カスタマーサービスエージェントは、応答テンプレートからコンテンツをコピーし、ケースとケースのタスクに追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent template_snippet_reader ロールを持つ sn_templated_snip

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

CSM ワークスペースのコンテキストサイドバーを使用すると、顧客サービスケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。アイコンの列があり、これをクリックするとさまざまなタイプの情報にアクセスできます。応答テンプレートアイコンをクリックすると、再利用可能なメッセージが表示されます。これをケースとケースタスクにコピーアンドペーストできます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. カスタマーサービスケースまたはケースタスクを開きます。
3. コンテキストサイドバーで、応答テンプレートアイコン ( ) をクリックしてテンプレートのリストを表示します。
4. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
5. テンプレートを選択し、[クリップボードにコピー] をクリックします。
6. テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

応答テンプレート

顧客セントラルの使用

主な顧客情報と最近の顧客アクティビティの概要を簡単に把握し、顧客連絡サポートについて詳細を確認するために役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

事業所の Walk-Up Experience を使用している場合:sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_manager、または sn_customerservice.svc_location_consumer_agent。

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

を使用していて CSM エージェントワークスペース 、インスタンスで顧客セントラルが有効になっている場合は、インタラクションレコード内から [顧客情報] タブと [顧客アクティビティ] タブをクリックできます。

を使用している場合 CSM 構成可能ワークスペース、インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードから顧客セントラルにアクセスできます。

顧客セントラル (Customer Central) を使用して、サポートに連絡している顧客からの重要な顧客情報と最近のアクティビティを簡単に把握できます。日付またはファセットでフィルタリングして、必要な情報にアクセスすることができます。

注:
アカウントには、顧客セントラルにアカウント情報を表示するための連絡先情報が必要です。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードで、[顧客情報] を選択して、顧客の重要な情報を表示します。
3. インタラクション、連絡先、アカウント、またはコンシューマーレコードで、[顧客アクティビティ] を選択して、顧客からの最近のアクティビティまたはエージェントと顧客間のチャットサマリーを表示します。
4. ケースを作成するか、レコードをクローズします。

Playbook での ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決

エージェントは、Playbook で意思決定ツリーに沿ってケースのトラブルシューティングを行い、ケースを解決するために次に考えられるステップについての推奨事項に従います。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

意思決定ツリーで表示される一連の質問に回答し、必要に応じて入力します。意思決定ツリーでは、回答を評価し、次の一連の質問、または次に何をすべきかについてのガイダンスを提供します。たと

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

えば、ガイダンスは、ナレッジ記事を添付することや、問題の解決を支援するソリューションを顧客に提案することであったりします。

> **注:**
> このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース に適用されます。

作業中のケースのコンテキストに応じて、CSM ワークスペース の Playbook に意思決定ツリーが表示されるか、CSM 構成可能ワークスペースに推奨アクションとして表示されます。推奨アクションの使用方法の詳細については、「推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決」を参照してください。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 作業するケースを開きます。
3. **[Playbook]** を選択します。
4. 入力を提供し、次または前の質問セットに進むか、意思決定ツリーフローを却下して、意思決定ツリーに沿って作業します。
5. オプション: [自分の回答を表示] タブで、ノードの横にある編集アイコン 編集) を選択して、選択内容または入力した値を変更します。
6. アクションボタンを選択するか、最終ガイダンスを閉じます。
   実行されたアクションで [アクティビティ] リストが更新されます。

推奨アクションで ガイド付きディシジョン を使用したケースの解決

エージェントは、意思決定ツリータイプの推奨アクションに沿ってケースのトラブルシューティングを行い、ケースを解決するために次に考えられるステップについての推奨事項を取得します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、admin

このタスクについて
意思決定ツリーでコンテキストサイドパネルに表示される一連の質問に回答し、必要に応じて入力します。意思決定ツリーでは、回答を評価し、次の一連の質問、または次に何をすべきかについてのガイダンスを提供します。たとえば、ガイダンスは、ナレッジ記事を添付することや、問題の解決を支援するソリューションを顧客に提案することであったりします。

このタスクは CSM 構成可能ワークスペース に適用されます。作業しているケースのコンテキストに応じて、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに意思決定ツリーが Recommended Actions カードとして表示されることがあります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.
2. 作業するカスタマーサービスケースを開きます。
3. コンテキストサイドパネルでRecommended Actionsアイコン ( ) を選択します。
   ケースのコンテキストに応じて、サイドパネルにガイダンスと意思決定ツリーのカードが表示される Recommended Actions 場合があります。
4. カードをレビューし、 Recommended Actions 意思決定ツリーを含む推奨アクションを選択するかどうかを決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 推奨事項を承認するには、カードのアクションボタンを選択します。
- コンテキストサイドパネルから推奨事項を削除するには、カードで [却下] を選択します。

  推奨事項カードが [現在] タブから [履歴] タブに移動します。

5. 入力を提供し、次または前の質問セットに進むか、意思決定ツリーフローを却下して、意思決定ツリーに沿って作業します。
6. オプション: [自分の回答を表示] タブで、ノードの横にある編集アイコン 編集) を選択して、選択内容または入力した値を変更します。
7. アクションボタンを選択して解像度を適用するか、提案されたアクションを実行します。
8. オプション: Recommended Actions カードのレビューを続行し、問題を解決するために必要に応じてそれらを承認または却下します。

Recommended Actions アプリケーションの使用

Recommended Actions アプリケーションを介して、ワークスペースでガイダンスタイプの推奨アクションと解決ガイドツリーを使用して、ケースを迅速に解決します。フィールドの推奨事項を使用して、フィールド値に関する推奨事項を取得します。AI Search オプションを使用して、さまざまなソースから関連リソースを検索します。

推奨アクション

Recommended Actions は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。作業しているレコードのタイプに応じて、これらのカードには、最速の解決パスを見つけるのに役立つ情報が含まれ、さまざまなソースからの情報の調査と収集にかかる時間を最小限に抑えます。

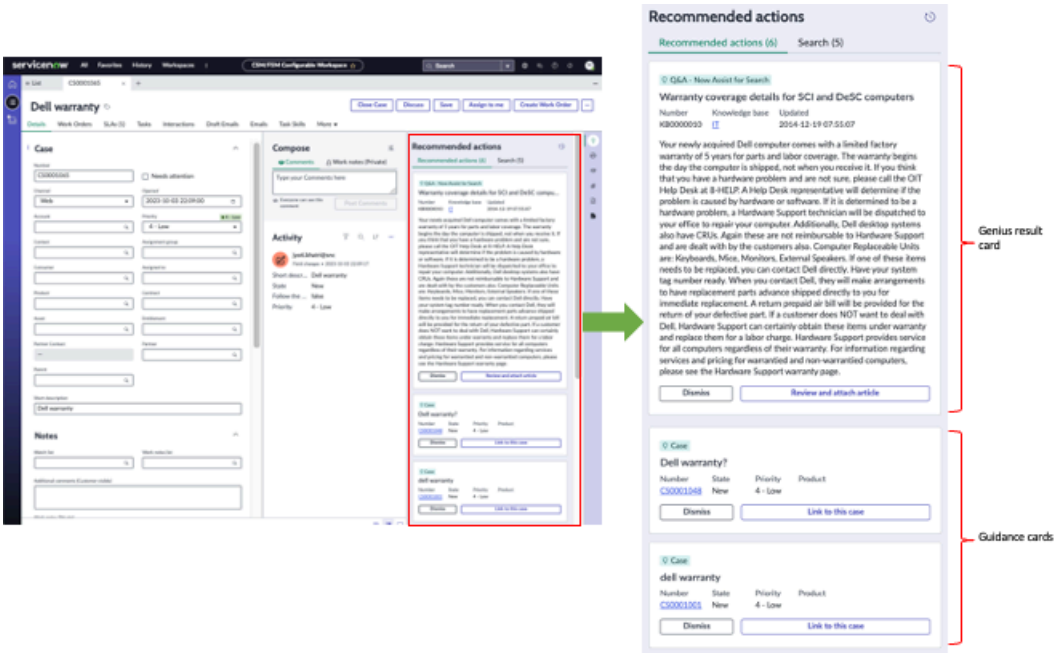
次の 3 つのタイプのアクションを実行できます。

- ガイダンス:実行可能なアクションまたは共有すると役立つ情報。
- 意思決定ツリー:適切なアクションを判断するために役立つ一連の質問に回答するガイド付きフロー。
- フィールドの推奨:レコード内のフィールドに使用する推奨値。新しいレコードの場合は推奨フィールド値が自動入力されるか、またはフィールドの下にメッセージとして表示されます。既存のレコードの場合は、推奨フィールド値はフィールドの下にメッセージとして表示されるだけです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースの推奨アクションカード



推奨アクションカードには次の情報が表示されます。

- 推奨事項を簡単に説明するヒント。
- 推奨アクションの簡単な概要を示すプレビュー。これには画像と役に立つ記事へのリンクを含めることができます。
- アクションを承認または却下するオプション。

複数のカードが表示されている場合は、作成時に設定された [順序] の値に従って配置されます。

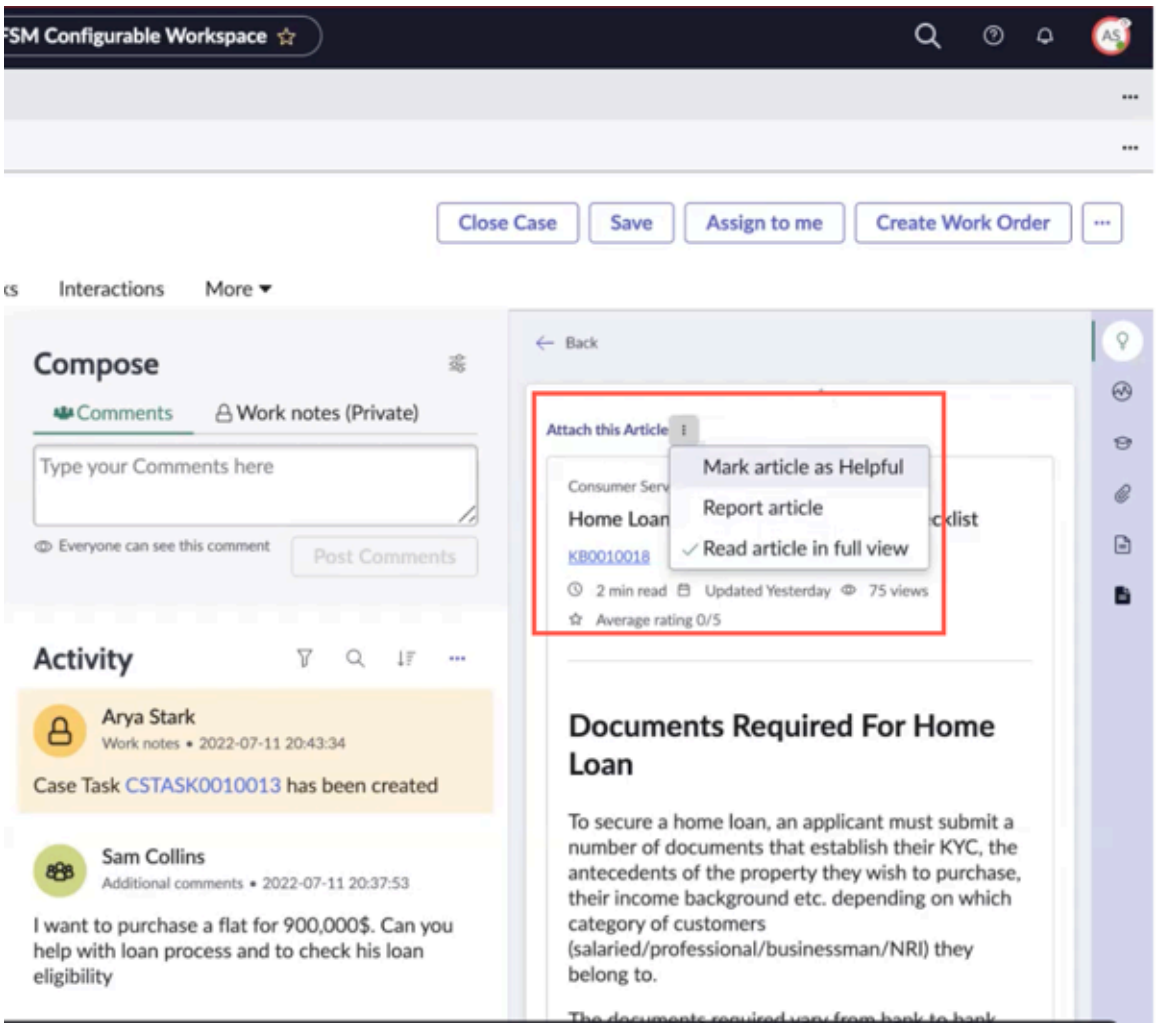
プライマリアクションとセカンダリアクション

選択した推奨事項によって、コンテキストサイドパネルまたはサブタブに次に表示される内容およびレコードの更新方法が決まります。一部のアクションは、1 回のクリックですぐに実行されます。カードのプライマリアクションをクリックした後に選択できるセカンダリアクションが含まれているアクションもあります。たとえば、ナレッジベース記事をレビューして添付するアクションを選択すると、レビューのためにサイドパネルにナレッジ記事が開きます。その後、レコードに記事を添付したり、その他のアクションアイコン (⋮) からオプションを選択するなどの、セカンダリオプションを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションのセカンダリオプションの例



Recommended Actions プロセス

推奨アクション

アイテム	説明
シングルクリックアクション	• ガイダンスは、進行中または完了ステータスに移行します。 • アクションが実行または完了したことを示すメッセージ。それに応じてレコードが更新されます。 • 選択した推奨事項カードが、[推奨アクション] タブまたは [検索] タブから [アクション履歴] に移動します。 カードには、推奨事項に対して実行されたアクションと、顧客のために生成されたクレジットレポートやクレジットスコアなどの出力が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクション (続く)

アイテム	説明
コンテキストサイドパネルまたはサブタブアクション	• アクションボタンが選択されている場合、ガイダンスは進行中ステータスに移行しません。他のユーザーは引き続きこのガイダンスを表示し、それに基づいて行動できます。 • 詳細エクスペリエンスでアクションボタンが選択されると、ガイダンスは進行中または完了ステータスに移行します。 • アクションが実行または完了したことを示すメッセージ。それに応じてレコードが更新されます。 • 選択した推奨事項カードが、[推奨アクション] タブまたは [検索] タブから [アクション履歴] に移動します。 **注:** 解決ガイドツリーでプレビューボタンを選択すると、サイドパネルでガイダンスが開き、進行中ステータスに移行します。
エラー処理	アクションがエラーステータスになると、次の処理が実行されます。 • エラー通知が表示されます。それに応じてレコードが更新されます。 • カードに、推奨事項のエラーステータスが表示されます。 • 却下されると、カードは アクション履歴に移動します。

自動翻訳

フィールドの推奨

フィールドの推奨は、フォームのフィールドの下に表示されるメッセージ、またはフィールドの推奨値を自動入力します。たとえば、フィールドの推奨は、ケースの簡単な説明のテキストに基づいてアサイン先グループを推奨できます。

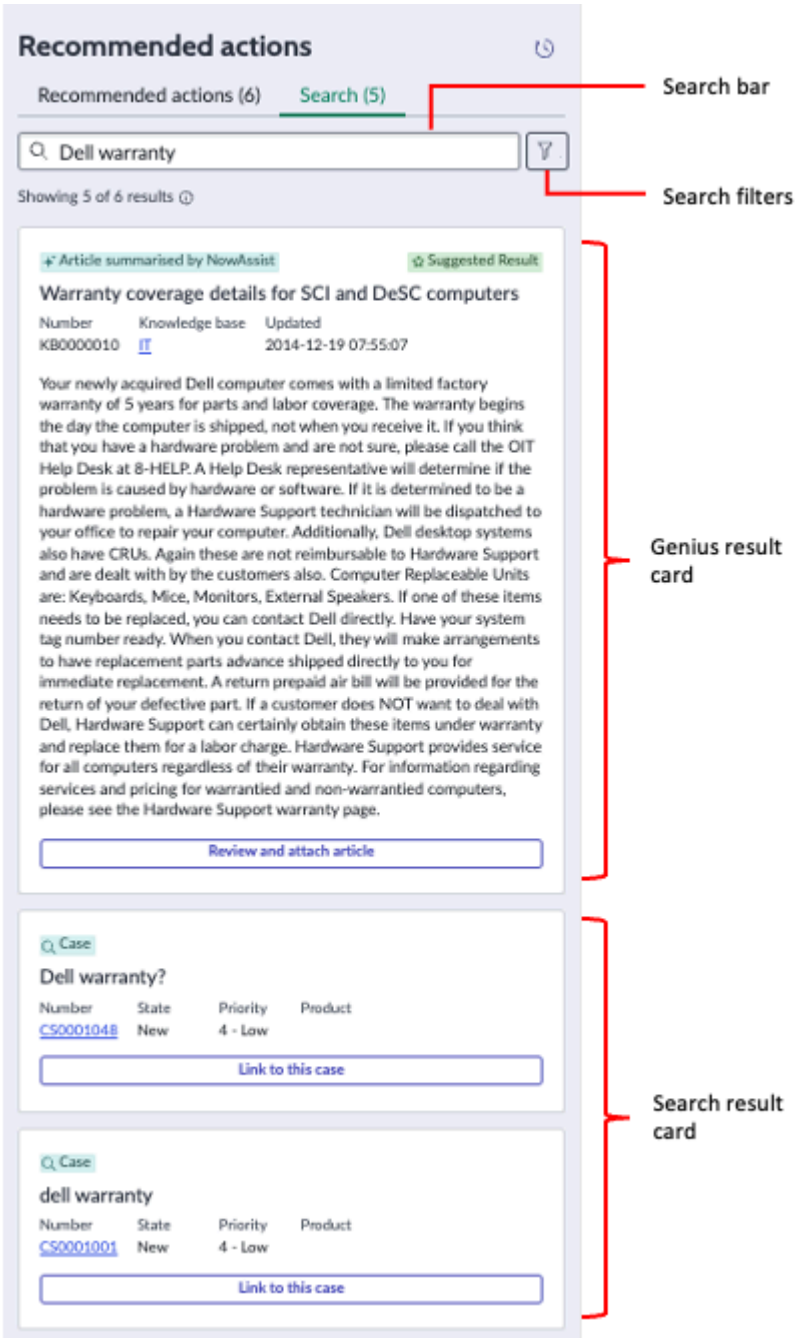
推奨事項の説明を読み、フィールドで推奨値を使用できます。

AI 検索

AI Search を使用すると、ケースや顧客の問題を解決するために関連リソースを検索できます。AI Search 構成に応じて、[AI Search] タブには検索結果、Genius 結果の回答、またはその両方が表示されます。AI Search の結果は、アクションを実行できるガイダンスの形式で表示されます。Fenius 結果の回答は、カードから直接実行できるアクションとともに、検索クエリに対して最も関連性の高い回答または上位の結果です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペース内の **AI Search** カード



AI Search カードの要素

要素	説明
検索バー	検索結果を生成する検索クエリを受け入れます。この検索クエリを変更して再度検索すると、別の結果を表示できます。
検索結果カード	各検索結果の検索アイコン、検索ソース、タイトル、サマリフィールド値、およびテキストスニペットが表示され、タイトルとテキストスニペットで検索クエリ用語が強調表示されます。結果を選択してソースレコード全体を表示するか、ガイダンスに基づいてアクションを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI Search カードの要素 (続く)

要素	説明
Genius 結果カード	Genius 結果アイコン、タイトル、回答のサマリー、および Genius 結果カードに対して実行するアクションを表示します。 **注:** Genius 結果カードには、回答の概要が常に表示されるとは限りません。
検索フィルター	検索ソース別に検索結果を絞り込むためのフィルターオプションを表示します。
検索カウント	一致する検索結果の合計数を表示します。検索フィルターは、各検索ソースに一致する結果の数を表示します。 **注:** 表示される検索結果と合計検索数は、セキュリティのアクセス許可によって、または検索結果が既に実行されているかどうかによって異なる場合があります。実行されたガイダンスは アクション履歴 に移動され、合計検索数に反映されますが、実行されたガイダンスは検索結果に表示されません。
さらに表示	他の検索結果を表示します。

Recommended Actions を使用したケースの解決

エージェントは、Recommended Actions を使用して、顧客の問題の対処を支援し、ケースを迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_user

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペース に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.
2. 作業するカスタマーサービスレコードを開きます。
3. コンテキストサイドパネルでRecommended Actionsアイコン ( ) を選択します。
4. [推奨アクション] タブを選択します。
   レコードのコンテキストに応じて、ガイダンス、意思決定ツリー、またはその両方のカードが表示されます。
5. Recommended Actions カードを確認し、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 推奨事項を承認するには、カードのアクションボタンを選択します。
結果は推奨事項のタイプによって異なります。

推奨アクションの結果

選択された推奨事項	説明	結果
意思決定ツリー	ガイド付きフローにより、適切なガイダンスを得るために回答する一連の質問がコンテキストサイドパネルに表示されます。	入力後、選択できるガイダンスが表示されます。
ガイダンス	ケースを処理するための推奨事項。例： ▪ ナレッジ記事をレビューして添付します。 ▪ クレジットレポートやローン申請など、アイテムの外部要求を送信します。 ▪ ケースを処理するための作業指示書を作成します。	アクションが実行されます。例： ▪ ナレッジ記事ガイダンス：記事は、コンテキストサイドパネルの [現在] タブまたはレビュー用のサブタブに表示されます。その後、ケースを処理するためのセカンダリアクションを選択できます。 ▪ 外部要求ガイダンス：レコード内にサブタブが開き、ローン申請などの要求に必要な詳細情報を入力します。

b. コンテキストサイドパネルから推奨事項を削除するには、カードで [却下] を選択します。
推奨事項カードが [推奨アクション] タブから [履歴] タブに移動します。

6. Recommended Actions カードのレビューを続行し、問題を解決するために必要に応じてそれらを承認または却下します。

での **AI Search Recommended Actions** を使用したケースの解決

エージェントは、AI Search Recommended Actions を使用して、顧客の問題に対処し、ケースを迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：sn_nb_action.next_best_action_user

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペース に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.

2. カスタマーサービスレコードを開きます。

3. コンテキストサイドパネルでRecommended Actionsアイコン ( ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [**AI Search**] タブを選択します。
5. [検索バー] フィールドに検索クエリを入力します。
6. 検索アイコン (検索 ) を選択するか、Enter キーを押します。
   AI Search の結果または Genius 結果、あるいはその両方がカードとして表示されます。
7. オプション: [検索フィルター] フィールドで、結果をフィルタリングする検索ソースを選択します。
8. 検索結果または Genius 結果カードを確認し、アクションボタンをクリックして該当する結果を選択し、顧客の問題に対処します。
   結果カードが [検索] タブから [アクション履歴] に移動します。

傾向ケーストピックの表示

ケースのバックログを分析し、根底にある類似の問題を示すケースのクラスターを特定します。☒

始める前に

必要なロール：Role required: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

クラスターのリストとクラスターの概念を表示します。

- クラスターの概念には、ケースの簡単な説明で最も頻繁に引用された上位 10 個の単語が示されます。
- クラスターサイズは、クラスター内のケースの数を示します。
- クラスター品質は、ケースの類似度のパーセンテージを示します。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 移動先 リスト > 傾向ケーストピック > 過去 **1** 週間.

次のタスク

[クラスター **ID]** をクリックすると、[クラスターサマリー] フォームの詳細、関連するケース、および関連する重大なケースが表示されます。

傾向ケーストピックに対して、重大なケースを作成することもできます。

傾向ケーストピックを既存の重大なケースに追加する

ケースのバックログをリンクできる既存の重大なケースを特定することで、ケースをより効率的に処理し、類似のケースを一度に解決します。

始める前に

必要なロール：Role required: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 移動先 リスト > 傾向ケーストピック > 過去 **1** 週間.
3. [クラスター **ID**] をクリックします。
4. [関連する重大なケース] 関連リストで、既存の関連する重大なケースの有無を確認します。
5. [関連ケース] 関連リストで、既存の重大なケースの子ケースとして追加するケースを選択します。
6. [編集] をクリックします。
7. [親]フィールドで、子ケースを追加する重大なケースの番号をコピーします。
8. [更新] をクリックします。

傾向ケーストピックの重大なケースを作成する

ケースのバックログの追加先となる重大なケースを作成することで、ケースをより効率的に処理し、類似のケースを一度に解決できます。

始める前に
必要なロール：Role required: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

傾向ケーストピックを追加する既存の重大なケースが見つからず、クラスターが重大なケースとして見なされると思われる場合は、必要に応じて、重大なケースを作成できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 移動先 リスト > 傾向ケーストピック > 過去 **1** 週間.
3. [クラスター **ID**] をクリックします。
4. [関連する重大なケース] 関連リストで、既存の関連する重大なケースの有無を確認します。
5. 関連する重大なケースがない場合は、[重大なケースの作成] をクリックします。
   重大なケースが作成されました。

   ケースの [親] フィールドが空で、ケースが [オープン] ステータスの場合、すべての関連子ケースが子ケースとして重要なケースにリンクされます。

次のタスク
重大なケースにアクセスするには、重大なケースが作成されたことを確認するメッセージのリンクをクリックします。

メールタスクの管理

CSM ワークスペースでケースから直接、メールの作成、返信、およびプレビューを行うことができます。この機能により、個別のメールメッセージを対処して送信する必要がなくなり時間と労力を節約できます。

CSM ワークスペースでケースから、次のメール関連のタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ケースからのメールの作成
- リボンコンポーネントからのメールの作成
- ケースアクティビティストリームからのメール応答の送信
- [メール] 関連リストからメールをプレビューする

ケースからのメールの作成

エージェントは、ServiceNow インスタンス内のケースからメールを直接作成できます。この機能により、2 人の異なる顧客に対して同時にメールを表示して送信することができ、時間と労力を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

新しいタブに表示される全画面ビューで、サイズが大きいメールを簡単に作成できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. メールを作成するケースを選択して開きます。
   ケースが新しいトップレベルのタブに表示されます。
3. [その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックし、[メールの作成] を選択します。
   [新規メール (New Email)] 画面が、[ケース] タブの下にある新しいサブタブに全画面表示されます。[宛先 **(To)**] フィールドには、顧客のメール ID が事前入力され、[件名] フィールドには元のケース番号と問題が含まれています。詳細については、「メールの作成」を参照してください。
4. メールを作成し、[送信] をクリックします。

   注:
   [保存] をクリックしてメールを保存し、後で送信することもできます。これらのドラフトは、[ドラフトメール **(Draft Emails)**] 関連リストで利用できます。

関連情報

リボンコンポーネントからのメールの作成

リボンコンポーネントからのメールの作成

エージェントは、外部メールクライアントを使用することなく、CSM ワークスペース内のケースからメールを直接作成できます。この機能により、2 人の異なる顧客に対して同時にメールを表示して送信することができ、個別のメールメッセージに対応して送信する必要がなく時間と労力を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

新しいタブに表示される全画面ビューで、サイズが大きいメールを簡単に作成できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. メールを作成するケースを選択して開きます。
   ケースが新しいタブに表示されます。
3. リボンコンポーネントで、連絡先のメールアドレスをクリックします。
   [新規メール (New Email)] 画面が、新しいタブに全画面表示されます。[宛先 **(To)**] フィールドには、顧客のメール ID が事前入力され、[件名] フィールドには元のケース番号と問題が含まれています。詳細については、「メールの作成」を参照してください。
4. メールを作成し、[送信] をクリックします。

   注:
   [保存] をクリックしてメールを保存し、後で送信することもできます。これらのドラフトは、[ドラフトメール **(Draft Emails)**] 関連リストで利用できます。

関連情報

ケースからのメールの作成

メールテンプレートからのメールの作成

エージェントはメールテンプレートを使用してメールを作成できます。これらのテンプレートには、ケースレコードの [作成] パネルでメールメッセージに簡単に追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
メールテンプレートのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。詳細については、「メールテンプレート機能」を参照してください。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. ケースをオープンします。
3. [作成] パネルで [メール] タブを選択します。
4. コンテキストサイドパネルで [メールテンプレート] タブを選択します。
   使用可能なメールテンプレートが表示されます。
5. 目的のテンプレートを選択します。
   選択したテンプレートカードが展開され、テンプレートの詳細が表示されます。
6. [テンプレートを適用] を選択します。
   メールで構成されているフィールドに値が入力されます。これらのフィールドに既に値が含まれている場合、選択したテンプレートを適用するとこれらの値が上書きされます。
7. オプション: テキストフィールドにメール本文のテキストを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [ドラフトとして保存] または [メールを送信]のいずれかを選択します。
   ドラフトメールは、ケースレコードの [ドラフトメール] タブに保存されます。

ケースアクティビティストリームからのメール応答の送信

顧客のメールスレッド内のオプションを使用してケースに対応します。他の Email Client を使用する必要がなく、時間と労力を節約します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

> **注:**
> このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

新しいタブに表示される全画面ビューで、サイズが大きいメールを簡単に読んで返信できます。返信、全員へ返信、および転送オプションを使用してケース内から顧客のメールに返信すると、以前の会話スレッドからのコンテンツが応答に含まれます。これらのオプションはデフォルトで利用可能です。管理者はこれらのオプションを無効にできます。詳細については、「メール応答をケースアクティビティストリームから無効化」を参照してください。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. アクティビティケースから、応答を送信または転送するケースを選択して開きます。
   ケースが新しいタブに表示されます。
3. Activity Stream で [返信] をクリックして、顧客に応答を書き込むか、 アイコンをクリックして [すべてに返信] を選択し、元のメールに記載されているすべての顧客メール ID に返信するか、または [転送] をクリックし、これまでに言及されていない他のメール ID にメールを転送します。
4. 選択内容に基づいて、[メールに返信]、[すべてのメールに返信]、および [メールを転送] 画面が新しいタブに開きます。

   > **注:**
   > アイコンをクリックすると、ファイルシステムから添付ファイルを追加したり、既存のケースに関連付けられている添付ファイルを削除したりすることができます。

5. メールを作成し、[送信] をクリックします。

関連情報

Activity formatter
メール プロパティ

[メール] 関連リストからメールをプレビューする

ケース内から直接メールをプレビューします。この機能を使用すると、ケース関連のメールを選択し、詳細を全画面で確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

自動翻訳

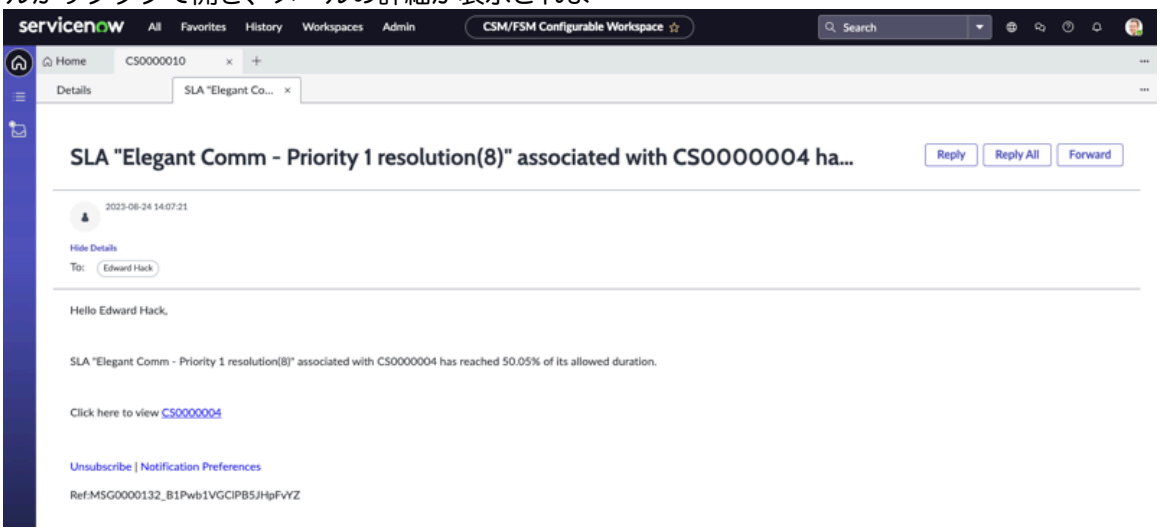
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. メールをプレビューするケースを選択して開きます。
   ケースが新しいタブに表示されます。
3. [メール] タブをクリックします。
4. 関連メールのリストからプレビューするメールを選択します。
   メールがサブタブで開き、メールの詳細が表示されます。



5. [返信] または [全員に返信] をクリックして表示中のメッセージに 返信 するか、[転送] をクリックしてメールを転送します。

Workforce Optimization for CSM Agent Workspace

Agent Workspace を使用してプロファイルやスケジュールを管理します。コーチングを使用してアサインされたレーニングをレビューし、完了します。

重要:
次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI Builder を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

以下の画像は、 カスタマーサービスのワークフォース最適化 のさまざまなモジュール間のエージェントのワークフローを示しています。

管理者がプラグイン (com.snc.wfo_csm) をアクティブにすると、カスタマーサービスのワークフォース最適化 機能にアクセスできます。このプラグインは、関連プラグインを有効にして、エージェントが Workforce Optimization for Customer Service で Channel Management、スケジュール設定、コーチング、 Teams アプリケーションを使用できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CSM エージェントワークスペース からプロファイルへのアクセス

CSM エージェントワークスペース でプロファイルにアクセスして、作業のリアルタイムステータスを追跡および監視します。ケースとインタラクションについてクローズした数やアクティブに作業している数などの情報を追跡できます。自分が属するロールとグループを表示し、マネージャーとチームメイトに関する情報を表示することもできます。

始める前に

重要:
次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI Builder を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

必要なロール：sn_wfo_csm.employee

このタスクについて

プロファイルにアクセスして、次の情報を分析します。

- 最も重要な重要業績評価指標。
- 自分にアサインされている保留中のトレーニングと期限日時。
- アサインされているサービスチャネルと現在の使用率。
- 現在使用しているスキルとスキルレベルと、対処する必要があるスキルギャップ。
- 今後の PTO。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. [リスト] アイコンをクリックします。

CSM Agent Workspace からスケジュールを管理

CSM Agent Workspace でカレンダーを使用して、スケジュールを検索したり、休暇を要求したり、ピアとシフトを入れ替えたりすることができます。要求されたシフトで作業できる場合は、ピアのシフトスワップの要求を承認することもできます。

始める前に

重要:
次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI Builder を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

必要なロール: sn_shift_planning.agent

このタスクについて

アサイン先グループ内のエージェントとシフトを入れ替えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. [カレンダー] アイコンをクリックします。

   自分のスケジュールには、[自分のカレンダー] タブでアクセスできます。アサイン先グループとそのスケジュール内のすべてのエージェントのリストを表示するには、[チームカレンダー] タブをクリックします。

   自分のスケジュールまたは別のエージェントのスケジュールを表示するには、次の方法があります。

   - [自分のカレンダー] タブをクリックして、スケジュールを表示します。次に、リストメニューを使用して、日、週、または月ごとに表示するスケジュールを選択します。
   - [チームカレンダー] タブをクリックして、別のエージェントのスケジュールを表示します。次に、エージェントのスケジュールをクリックして、そのエージェントの作業時間と休憩回数を確認します。
3. 要求を行います。

   コネクトチャット またはレコードの Activity Stream を使用して他のエージェントと通信し、要求されたシフトと交換したいどうかを確認することができます。

   Connect Chat およびアクティビティストリーム要求オプション

終了	操作
シフトスワップを要求	**a.** [シフトスワップを要求 **(Request shift swap)**] をクリックします。 **b.** シフトの [シフト] メニューから、別のエージェントと入れ替えたいシフトを選択します。 **c.** 要求されたシフトの [エージェント] フィールドで、スワップするエージェントを選択します。 **d.** 要求されたシフトの [シフト] メニューから、スワップするエージェントのシフトを選択します。 **e.** [送信] をクリックします。
休暇を要求	**a.** [休暇を要求] をクリックします。 **b.** [開始時間] フィールドに、休暇の開始時間を入力します。 **c.** [終了時間] フィールドに、休暇の終了時間を入力します。 **d.** [送信] をクリックします。

   - シフトスワップ要求は、スワップを要求したエージェントの承認キューに移動します。
   - 休暇要求は直属のマネージャーの承認キューに移動します。

作業シフトの出勤と退勤の実行

CSM Agent Workspace を使用して作業シフトの出勤と退勤を実行します。出席時間や作業時間のサマリーなどの詳細を追跡して、スケジュールをどの程度遵守しているかを把握できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI Builder を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

必要なロール: sn_shift_planning.agent

このタスクについて
出勤イベントは、CSM Agent Workspace にログインするか、ステータスを [利用可能] に設定すると生成されます。退勤イベントは、CSM Agent Workspace からログアウトするか、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定すると生成されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. [受信ボックス] アイコンをクリックします。
   - シフトの出勤を実行するには、ステータスを [利用可能] に設定します。
   - シフトからの退勤を実行するには、ステータスを [オフライン] または [ブレーク] に設定します。

タスクの結果
[リスト] > [スケジュールの順守] > [出席時間] および [作業時間サマリー] リストで、出席時間と遵守状況を表示できます。

CSM Agent Workspace からのシフトスワップの承認または却下

その時間で作業可能である場合は、ピアから要求されたシフトスワップを承認できます。その時間には作業できない場合は、却下できます。

始める前に

重要:
次世代の カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションにアクセスするため、カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションへの移行が ServiceNow Store から利用可能です。UI Builder を使用して カスタマーサービスのワークフォース最適化 を設定できるようになりました。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. [リスト] アイコンをクリックします。
3. 検索項目 承認 > 自分の承認.
4. 承認または却下する要求を選択します。
5. シフトスワップ要求の詳細を確認し、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
- 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

シフトスワップを承認すると、アプリケーションが要求をマネージャーの承認キューに移動します。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling」を参照してください。

CSM エージェントワークスペース からの SMS 会話の開始

CSM エージェントワークスペース からカスタマーサービスケースについての SMS メッセージを作成し、顧客の連絡先またはコンシューマーとやり取りします。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

管理者が Conversational SMS Integration with Twilio アプリケーションを構成していることを確認してください。詳細については、「Conversational SMS Integration with Twilio」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. Agent Workspace のホームページで、次の場所に移動します。 **Agent Workspace** > リスト > インタラクション > 自分のインタラクション.
3. [マイインタラクション] リストで、既存のインタラクションを変更するか、別のインタラクションを作成します。
   - 既存のインタラクションを変更するには、[マイインタラクション] リストの [番号] 列でインタラクションの番号を選択します。
   - 別のインタラクションを作成するには、[マイインタラクション] リストで [新規] をクリックします。
4. ワークスペースフォームの [詳細] タブで、新しいインタラクションの詳細を入力するか、詳細を変更します。
   フォームの詳細については、「CSM ワークスペースフォームの機能」を参照してください。

   注:
   インタラクションに関連付けられたユーザープロファイルは、管理者によって、`AgentInitiatedConversationUtil` 拡張ポイントを使用して構成されます。デフォルトでは、`AgentInitiatedConversationUtil` 拡張ポイントを実装する `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl` スクリプトインクルードは、Conversational SMS Integration with Twilioアプリケーションで使用できます。詳細については、「メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け」を参照してください。

5. **[SMS** の作成] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

SMS フォームの作成

フィールド	説明
送信元	SMS チャネルのプロバイダー電話番号。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	○ プロバイダー電話番号が 1 つしかない場合は、[差出人] リストが自動的にプロバイダー電話番号に設定されます。 ○ SMS チャネルに複数のプロバイダーが構成されている場合は、[差出人] リストで電話番号を選択できます。
宛先	コンシューマーまたは顧客の連絡先の電話番号。 電話番号は E.164 形式であり、インタラクションレコードに関連付けられたコンシューマーまたは顧客の連絡先の電話番号に自動的に設定されます。 デフォルトでは、コンシューマと顧客の連絡先のユーザープロファイルと電話番号の形式が、SMS チャネルに対して検証されます。 [宛先] リストから [その他] を選択した場合は、コンシューマーまたは顧客の連絡先の電話番号を手動で入力できます。手動で入力した電話番号は、自動的に E.164 形式に変換されます。詳細については、「[電話番号] フィールド」を参照してください。
メッセージ	コンシューマーまたは顧客の連絡先に送信されるメッセージ。
添付ファイル	添付ファイルとして送信されるファイル。 [ファイルの添付] をクリックし、ファイルを参照して選択します。 **注:** デフォルトでは、メッセージに添付できるのは画像のみです。ただし、管理者は添付ファイル API を構成して、さらに多くのファイルタイプをアップロードすることができます。詳細については、「添付ファイル - POST /now/attachment/upload」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果

メッセージングタイプのインタラクションレコードは、次の表で説明するワークフローに基づいて作成または更新されます。

メッセージングインタラクションレコードのワークフローと結果

ワークフロー	結果
使用可能なアクティブなインタラクションレコードがありません	• タイプが SMS チャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングインタラクションレコードのワークフローと結果 (続く)

ワークフロー	結果
ライブエージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• インタラクションの詳細が、SMS チャネルの既存のインタラクションレコードに追加されます。 • メッセージが、既存のインタラクションレコードに関連付けられていないエージェントによって開始された場合、エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。ただし、インタラクションのアサインに変更はありません。
仮想エージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 仮想エージェントを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプが SMS チャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。
異なるユーザーに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 以前のユーザーを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプが SMS チャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • 既存のインタラクションレコードに関連付けられたユーザープロファイルが無効になります。 • 新しいインタラクションレコードに現在関連付けられているユーザープロファイルが作成されます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。

CSM 構成可能ワークスペース からのメッセージング会話の開始

CSM 構成可能ワークスペース からカスタマーサービスケースについての SMS メッセージを作成し、顧客の連絡先またはコンシューマーとやり取りします。

始める前に

管理者が次のタスクを完了したことを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションの構成。詳細については、「エージェントが開始したメッセージングインターフェイス」を参照してください。
- エージェントが開始したメッセージに対する、少なくとも 1 つの条件を満たすメッセージングチャネルの構成。詳細については、「エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** 構成可能ワークスペースホーム.
2. CSM 構成可能ワークスペースのホームページで、次の場所に移動します。 リスト > インタラクション > 自分のインタラクション.
3. [マイインタラクション] リストで [番号] 列のインタラクションの番号を選択します。

   注:
   インタラクションタイプがメッセージング以外で、インタラクションステータスが完了してクローズまたは破棄してクローズではないことを確認してください。

4. ワークスペースフォームの [詳細] タブで、新しいインタラクションの詳細を入力するか、詳細を変更します。
   フォームの詳細については、「CSM ワークスペースフォームの機能」を参照してください。

   注:
   インタラクションに関連付けられたユーザープロファイルは、管理者によって `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` 拡張ポイントを使用して構成されます。`sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` 拡張ポイントを実装する `AgentMessagingInteractionUserDocument` スクリプトインクルードはエージェント発信用メッセージングインターフェイス アプリケーションで使用できます。詳細については、「ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける」を参照してください。

5. [メッセージの作成] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

メッセージフォームの作成

フィールド	説明
チャネル	サービスチャネルで利用可能なアプリケーションとともにインストールされているメッセージングチャネル。 たとえば、SMS メッセージを送信するには、**[SMS]** を選択します。SMS メッセージングチャネルは、管理者が Conversational SMS Service Channel アプリケーションをインストールしている場合に使用できます。 管理者は、エージェントが開始したメッセージに対してメッセージングチャネルを利用できるかどうかを構成できます。詳細については、「エージェントが開始したメッセージにメッセージングチャネルが利用可能かどうかを判断する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
目的	コンシューマーまたは顧客の連絡先の受信者 ID、またはその両方が利用できない場合、インタラクションがオープンされたユーザーの受信者 ID。受信者 ID は、コンシューマー、顧客の連絡先、またはオープン対象ユーザーのユーザー [sys_user] テーブルレコードから事前入力されています。 入力された ID が電話番号である場合は、E.164 準拠の電話番号である必要があり、そうでない場合は E.164 形式に自動的に変換されます。詳細については、「[電話番号] フィールド」を参照してください。 管理者は、選択したチャネルに基づいて受信者 ID の形式を構成し、ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付けることができます。詳細については、「エージェントが開始したメッセージの受信者 ID を検証する」および「ユーザープロファイルをエージェントが開始したメッセージに関連付ける」を参照してください。 [宛先] リストから [その他] を選択した場合は、コンシューマーまたは顧客の連絡先の ID を手動で入力できます。手動で入力した電話番号は、自動的に E.164 形式に変換されます。詳細については、「[電話番号] フィールド」を参照してください。 **注:** [その他]リストの値は、管理者がメッセージングチャネルの受信者 ID を手動で入力するオプションを構成した場合にのみ表示されます。詳細については、「メッセージングチャネルにエージェントが開始したメッセージインターフェイスを設定する」を参照してください。
送信元	メッセージングチャネルのプロバイダー ID。 ○ チャネルに構成されているプロバイダーが 1 つしかない場合は、[差出人] リストが自動的にプロバイダー ID に設定されます。 ○ チャネルに複数のプロバイダーが構成されている場合は、[差出人] リストで ID を選択できます。
メッセージ	受信者に送信されるメッセージ。
添付ファイル	添付ファイルとして送信されるファイル。 [ファイルの添付] をクリックし、ファイルを参照して選択します。 **注:** デフォルトでは、メッセージに添付できるのは画像のみです。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
メッセージングタイプのインタラクションレコードは、次の表で説明するワークフローに基づいて作成または更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージングインタラクションレコードのワークフローと結果

ワークフロー	結果
使用可能なアクティブなインタラクションレコードがありません	• タイプがチャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。
ライブエージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• インタラクションの詳細が、チャネルの既存のインタラクションレコードに追加されます。 • メッセージが、既存のインタラクションレコードに関連付けられていないエージェントによって開始された場合、エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。ただし、インタラクションのアサインに変更はありません。
仮想エージェントに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 仮想エージェントを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプがチャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。
異なるユーザーに関連付けられたアクティブなインタラクションレコードが存在します	• 以前のユーザーを含む既存のインタラクションレコードがクローズされます。 • タイプがチャネル用メッセージングの新しいインタラクションレコードが自動的に作成され、エージェントに割り当てられます。 • 既存のインタラクションレコードに関連付けられたユーザープロファイルが無効になります。 • 新しいインタラクションレコードに関連付けられているユーザープロファイルが作成されます。 • エージェントはライブグループプロファイル [live_group_profile] テーブルに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースでの作業計画の作成

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースで作業計画を作成して、エージェントがインストールベースアイテムのメンテナンス要件を満たして実装できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent および sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次の場所に移動します。 顧客 > アカウント.
3. アカウントを開き、[インストールベースアイテム] 関連リストに移動します。
4. リストからインストールベースアイテムを開きます。
5. [計画メンテナンス] タブで [作業計画] を開き、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

Customer Service 構成可能ワークスペースの作業計画フォーム

フィールド	説明
名前	作業計画の名前
タイプ	作業を実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ ○ モデルベース：CI の指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 ○ 全般：テーブルとフィルターに基づいて作業計画を作成します。 ○ インストールベース：インストールベースアイテムの指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 **注:** ○ モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。 ○ インストールベース計画タイプは、Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) プラグインがアクティブな場合にのみ利用できます。
モデル	メンテナンスが必要な構成アイテム (CI) またはインストールベースを識別するために選択できる 1 つ以上の製品カタログアイテム。モデルを選択すると、関連するテーブルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、特定の PC モデルを選択すると、[テーブル] フィールドには [コンピューター **[cmdb_ci_computer]]** と表示されます。このフィールドは、[モデルベース] または [インストールベース] のいずれかのタイプを選択した場合に表示されます。インストールベースタイプの場合、[テーブル] フィールドには、選択したモデルに基づく適切なテーブルが自動的に入力されます。

7. [保存] を選択します。

タスクの結果

カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースで作業計画が作成されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 (CSM) 用 Playbook の使用

カスタマーサービスエージェントは、Playbook を使用して、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

Playbook は、カスタマーサービスケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。CSM ワークスペースでは、エージェントはケースレコードの [Playbook] タブで Playbook を見つけることができます。CSM 構成可能ワークスペースでは、コンテキストサイドパネルにコンパクトモードで表示するように Playbook を構成することもできます。

Playbook は複数のステージで構成され、各ステージは、エージェントが完了する 1 つ以上のアクティビティで構成されています。Playbook を使用すると、エージェントは次のことができます。

- Playbook のステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するために必要な作業を実行する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ケースを解決するために必要なステージとアクティビティを完了する。

Playbook の使用時に、エージェントは Playbook の構成に応じた複数の機能を利用できます。

Playbook を使用したレコードの作成

レコードフォームの代わりに Playbook アクティビティを使用してレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

Playbook がレコードジェネレーター機能を使用するように構成されている場合、カスタマーサービスエージェントは Playbook アクティビティを使用してレコードを作成できます。リストやフォーム、または別の Playbook のアクティビティからレコードを作成すると Playbook が開き、最初のアクティビティが開始されます。このアクティビティは、レコード作成プロセスを通じてエージェントをガイドします。

追加の構成を使用することで、次のいずれかのレコードからケースを作成することもできます。これにより Playbook が開き、最初のアクティビティが開始されます。

- インタラクション
- ケース
- アカウント
- コンシューマー

この方法でケースを作成するには、次の構成が必要です。

- これらの各レコードの Customer Service ケースタイプのアプリケーションから [ケースを作成] ボタンを有効にします。これにより、エージェントは特定のタイプのケースを作成できるようになります。

  Customer Services の Guided Setup とケースタイプのカテゴリを使用してケースタイプ UI アクションを構成する方法の詳細については、「カスタマーサービスケースのタイプの設定 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Playbook レコードジェネレーターを使用するように Playbook を構成します。

  この機能の構成の詳細については、ワークスペース Playbook のセットアップドキュメントの「Playbook レコードジェネレーター」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースまたは CSM エージェントワークスペース のリストまたはフォームに移動します。
   たとえば、[すべてのオンボーディングケース] リストに移動します。
2. [新規] をクリックします。
   [すべてのオンボーディングケース] リストから [新規] をクリックすると、オンボーディング Playbook が開き、顧客情報を収集するための最初のアクティビティが開始されます。
3. 最初のアクティビティカードのフィールドに入力します。
4. [続行] をクリックします。
   システムは顧客情報を使用してケースを作成します。ケース番号がタブに追加され、最初の Playbook ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。
5. 必要に応じて追加の顧客情報を収集し、[保存] をクリックします。
6. Playbook のステージとアクティビティを引き続き使用して、顧客の問題を解決し、ケースを完了します。

Playbook アクティビティのフィルタリング

選択したユーザーまたはアクティビティのステータスを基準として Playbook ステージのアクティビティをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

注:
このタスクは CSM 構成可能ワークスペースと CSM エージェントワークスペース の両方に適用されます。

エージェントが Playbook ステージのアクティビティをフィルタリングする場合：

- フィルター条件に一致するアクティビティを含むステージが自動的に展開されます。
- フィルター条件に一致するアクティビティが、展開されたステージ内に表示されます。

現在のアクティビティがフィルタリングされた結果に含まれている場合、強調表示されたままになります。含まれていない場合は、フィルタリングされた結果の最初のアクティビティが強調表示されます。

手順

1. Playbook が関連付けられているケースレコードを開き、**[Playbook]** タブをクリックします。
2. Playbook ライフサイクルの上部にあるフィルターアイコン ( ) をクリックして、コンテキストメニューを開きます。
3. 次のフィルターの選択肢から 1 つ以上を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アサイン先] セクションのユーザー
- [ステータス] セクションのアクティビティステータス

4. コンテキストメニューの外側をクリックしてメニューを閉じ、フィルターを適用します。
5. Playbook アクティビティフィルターをクリアするには、フィルターアイコンをクリックして、コンテキストメニューの現在の選択をクリアします。

コンテキストサイドパネルでのアクティビティストリームの使用

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキトサイドパネルでアクティビティストリームにアクセスできます。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを記録できます。Playbook の現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン ( ) をクリックします。

エージェントは、アクティビティストリームで次のタスクを実行できます。

エージェントがアクティビティストリームで実行できること

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報は、Playbook 作業領域の現在のアクティビティによって決まります。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスク情報を表示します。 アクティビティストリームの上部にある [ケース] または [タスク] をクリックして、ビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. アクティビティのタイプ (作業メモまたはコメント) を選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモを投稿 **(Post Work Notes)]** または [コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。
投稿をフィルタリングする	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン ( ) をクリックして、フィルターの選択肢を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがアクティビティストリームで実行できること (続く)

タスク	説明
	• 投稿タイプ：作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 • フィールドの変更：特定のフィールドを選択して、それらのフィールドに関する投稿の情報だけを表示します。 • フラグ： 重要としてフラグ付けされた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 • フィルターセット
投稿をソートする	ソートアイコン ( ) をクリックして、投稿を新しい順または古い順にソートします。
投稿の展開と折りたたみ	その他のオプションアイコン (•••) をクリックして、投稿の展開または折りたたみを行います。 • すべての投稿を展開：投稿を展開して追加の詳細を表示します。 • すべての投稿を折りたたむ：投稿を以前のステータスに戻します。
メールの作成	ケースビューを離れることなく、アクティビティストリームからメールを送信します。 [作成] セクションで、次の操作を行います。 **1.** [メール] タブを選択します。 メールドラフトが開き、メールを送信できます。 **2.** メールを作成し、[メールを送信] をクリックします。

コンテキストサイドパネルでの動的関連レコードの表示

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに動的関連レコードを表示できます。この機能は、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードを表示します。

エージェントは、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。これらのレコードは、[関連レコード] タブに読み取り専用カードとして表示されます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたは Playbook アクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたは Playbook アクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ソースレコードまたは Playbook アクティビティの関連レコード構成に応じて、エージェントは次のタイプの関連レコードを表示できます。

- SLA
- メール
- ケースまたは顧客 (アカウントと連絡先またはコンシューマー) のエスカレーション
- ブロック元
- 販売済み製品
- インストールベースアイテム
- アクティブな契約
- アクティブな資格付与
- 特別処理メモ
- タスク

エージェントが関連レコードでできること

タスク	ステップ
コンテキストサイドパネルで関連レコードを表示する	関連レコードリストを表示するには、[関連レコード] タブ ( ) をクリックします。 関連レコードは、カード形式でリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択されたレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	関連レコードリストの上部にあるフィルターを使用して、表示する関連レコードのタイプを選択します。エージェントは、フィルターを使用して現在の選択を表示することもできます。 **1.** フィルターアイコン ( ) をクリックします。 **2.** ドロップダウンメニューからレコードタイプを選択します。 ドロップダウンメニューには、親レコード用に構成された関連リストが含まれています。
関連レコードリストを検索する	関連レコードリストの上部にある検索フィールドを使用して、テキスト検索を実行します。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。 **1.** 関連レコードリストの上部にある検索フィールドに検索テキストを入力します。 **2.** 検索アイコンをクリックします。 選択したタイプの関連レコードで検索が利用できない場合、検索フィールドはグレー表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントが関連レコードでできること (続く)

タスク	ステップ
サブタブで関連レコードを開く	関連レコードリストのカードをクリックして、親レコードの下のサブタブでレコードを開きます。サブタブでは、エージェントはレコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン ( ) をクリックして、親レコード下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコードを作成します。このアクションにより、親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。 **1.** 関連レコードリストの上部にあるレコードの作成アイコン ( ) をクリックします。 **2.** レコードフォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

コンテキストサイドパネルでのリボン情報の表示

カスタマーサービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルにリボン情報を表示できます。

コンテキストサイドパネルのレコード情報アイコン ( ) をクリックして、リボン情報を表示します。

エージェントは次の情報を表示できます。

- ケースの概要：ケースの優先度やステータスなど、ケースの詳細の概要が表示されます。
- Customer 360：連絡先またはコンシューマーの名前、メールアドレス、電話番号などの顧客情報が表示されます。
- タイムライン：ケースのステータスの変更や、エージェントと顧客間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列順の概要が表示されます。また、エージェントと顧客がケースにどのぐらいの時間を費やしたかも表示されます。
- SLA：残り時間、SLA ステータス、違反など、ケースのアクティブな SLA が表示されます。

オプションアクティビティの追加

Playbook のさまざまなステージにオプションのアクティビティを追加します。顧客プロセスは特定の構造に従っていますが、場合によってはオプションのタスクが必要となります。たとえば、顧客が場所を訪問する予約をスケジュール設定したい場合があります。

始める前に

この機能は、管理者が構成する必要があります。Playbook に対してオプションのアクティビティが構成されていない場合、[アクティビティを追加] メニューアイテムは使用できません。詳細については、「Playbook ステージとアクティビティの可視性の構成」を参照してください。

必要なロール：agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
オプションのアクティビティには、任意のステージに追加できるものと、1 つのステージにのみ追加できるものがあります。オプションのアクティビティをステージの最初のアクティビティとして、または 2 つの完了したアクティビティの間に挿入することはできません。承認要求のオプションアクティビティは、企業間 (B2B) ユースケースでのみサポートされています。

エージェントまたは履行者は、Playbook の実行中に、苦情ケースタイプ (トリアージおよび調査ステージ) またはオンボーディングケースタイプ (デューデリジェンスステージ) のプロセスベースのページバリアントに、承認要求のオプションアクティビティを挿入できます。

手順

1. **CSM** 構成可能ワークスペースで Playbook を開きます。
2. [その他のアクション] メニューを選択して、ステージを見つけます。
3. [アクティビティを追加] を選択します。
   このステージで利用可能なオプションのアクティビティがない場合、[アクティビティを追加] は表示されません。
4. Playbook にアクティビティを追加する場所で、**[+** ここにアクティビティを追加] を選択します。
   開いたモーダルに、アクティビティを挿入できるプレースホルダーが表示されます。
5. Playbook に追加するアクティビティを選択します。
6. [完了] を選択します。

[プロセス] ページでのケースの要約

ケースの要約スキルを使用して、エージェントがケースの詳細を要約し、 CSM の Now Assist この情報をプロセスページのケースレコードに表示できるようにします。

概要

ケースの要約スキルは、エージェントがカスタマーサービスケースを迅速に把握するのに役立ちます。このスキルを使用して、エージェントは次のことができます

- カスタマーサービスケースのサマリーをすばやく生成して、ケースのコンテキストを理解します。
- 実行されたアクションの概要と解決の詳細を提供します。

ケースのサマリーの生成

エージェントは、ケースサマリースキルを使用して、次のケースレコードフィールドの情報を含むケースサマリーを生成できます。

- Short description (簡単な説明)
- 説明
- Priority (優先度)
- State (ステータス)

概要には、ケースアクティビティストリームからの情報も含まれます。エージェントは、 のケースレコードの CSM 構成可能ワークスペース[ケースサマリー] Now Assist コンポーネントを使用してケースサマリーを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

ケースサマリーコンポーネントは、プロセスベースページのサイドパネルで Playbook アクティビティピッカーの下に表示され、デフォルトレコードページのアクティビティストリーム CSM の上に表示されます。

コンポーネント別の **Now Assist** ケースサマリー

では CSM 構成可能ワークスペース、エージェントはケースサマリー別の Now Assist コンポーネントを使用してサマリーを生成します。デフォルトでは、ケースサマリーコンポーネントは折りたたまれています。エージェントが [要約] を選択してケースの概要を生成すると、コンポーネントが展開され、問題の説明、実行されたアクション、次のステップなどの概要情報が表示されます。長いサマリーの場合は、[さらに表示] を選択し、スクロール バーを使用してコンテンツを表示します。サマリーを生成した後、エージェントは次のことができます。

- サマリー情報を確認し、必要に応じて編集します。
- 生成されたサマリーに関するフィードバックを提供します。
- ケースの作業メモにサマリー情報を追加します。
- 概要情報をクリップボードにコピーします。

ポータル用 **Playbook** の使用

カスタマーサービスエージェントと顧客のどちらであっても、サービスポータルで (CSM) Playbook を使用して カスタマーサービス管理 (CSM) 、ケースの解決に必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

ポータル用 Playbook を使用すると、ケースに関連する処理待ちのタスクとアクティビティに対して迅速なアクションを実行できるガイド付きインターフェイスを利用できます。ポータル用 Playbook を使用すると、次の主な利点が得られます。

- 強化されたエクスペリエンス。保存や再開などの機能を持つステップバイステップのプロセスに従います。これにより、ケースの作業を開始し、後で再開することができます。
- ケース解決時間の短縮。要求されたタスクを迅速かつ正確に追跡して完了します。ポータル用 Playbooks を使用すると、ケースをより迅速に解決できます。
- 可視性の向上。ケースのステータスを可視化し、予想される解決時間に関するインサイトを取得します。

Playbook には複数のステージが含まれています。各ステージには、完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティがあります。ケース Playbook に対するアクティビティストリーム、Playbook のタスク、ケースの関連情報を利用可能な状態で確認できます。Playbook を使用する場合は、次のアクションを実行できます。

- Playbook で説明されているステージとアクティビティを表示します。
- アクティビティを選択し、完了するために必要なタスクを実行します。
- 各アクティビティまたはステップの現在の状態を示すステータスインジケータを表示します。
- ワークフロー内のどこにいるかを示すチェック ボックスとカウンターが表示されます。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに進みます。
- ケースの送信に必要なステージとアクティビティの完了を続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ポータル用 Playbooks を使用したオンボーディングケースの作成

からのガイド付きオンボーディングケースの作成 CSM 構成可能ワークスペース

Service Catalog からオンボーディング要求を作成

ポータル用 **Playbooks** を使用したオンボーディングケースの作成

連絡先かコンシューマーかにかかわらず、Customer Service Portal または Consumer Service Portal のいずれかで、問題または要求に基づいたケースタイプでオンボーディングケースを作成できます。

概要

ポータル用 Playbook を使用すると、明確なロードマップが得られ、申請プロセスと、完了までに残っている残りのステップの進行状況を確認できます。必要に応じて、前のステップに簡単に戻ることができます。プロセスを迅速化するために、オプションと入力コントロールが表示され、情報をすばやく正確に入力できます。また、まだ送信の準備ができていないアプリケーションやフォームを保存して、後で作業を再開できるようにすることもできます。ケースを保存した後、ケースリストから Playbook にアクセスし、[自分のドラフトケース] タブのケースリストビューで保存済みの ドラフトを見つけることができます。

これらの Playbook は、取り込みプロセスのステップをガイドするように設計されています。Playbook 内では、ケースにアサインされているタスクを見つけ、進行中のすべてのアクティビティと関連付けられたアクションを表示し、アサインされたタスクに対してアクションを実行できます。ケース Playbook のアクティビティストリームを使用すると、進捗状況を追跡できます。利用可能な場合は、ケースに関する関連情報も表示できます。

カタログ内の移動によるオンボーディング要求の作成

カタログをナビゲートして、Customer Service Portal または Consumer Service Portal から新しいオンボーディング要求を作成できます。これらの手順の詳細については、「Service Catalog からオンボーディング要求を作成」を参照してください。

ワークフローステップ

顧客がポータル用 Playbooks からオンボーディングケースを作成する方法を見てみましょう。顧客は次のアクションを実行します。

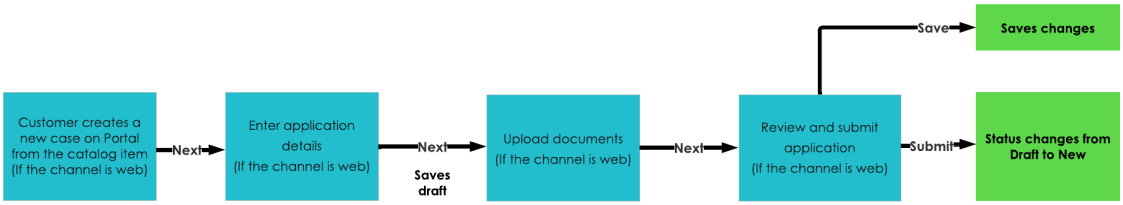
1. いずれかのポータルのカタログアイテムに自分自身に関する基本情報を入力して、新しいケースを開きます。
2. アプリケーションの詳細を追加します。
3. アプリケーションの処理に必要なドキュメントをアップロードします。
4. アプリケーションを送信する前に、すべてのデータを確認および編集します。
5. すべての変更を保存し、ケースを送信します。

顧客がケースを送信すると、ケースのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。

注:
アプリケーションが送信された後、顧客は次の場所に移動することで、ポータルでケースの更新を検索して表示できます 自分のリスト > 自分のドラフトケース.

次の図は、顧客がケースを作成する方法を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



からのガイド付きオンボーディングケースの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

エージェントは、連絡先またはコンシューマーがから電話、メール、またはチャット CSM 構成可能ワークスペースで連絡したときに、連絡先またはコンシューマーのケースを作成できます。

概要

Playbook にアクセスしている顧客の場合は、申請プロセスの進行状況を追跡し、現在のステップと実行する必要がある残りのステップの数を確認できます。また、必要に応じて前のステップに戻ることもできます。プロセスを迅速化するために、正しい情報を入力できるいくつかのオプションと入力が表示されます。

ケースの作成

エージェントがポータル用 Playbooks からケースを作成する方法を見てみましょう。エージェントは次のアクションを実行します。

1. 顧客の代わりにケースを作成します。
2. 顧客に関する基本情報を収集してケースを開始します。
3. 顧客の代わりにアプリケーションに連絡先を追加します。
4. 顧客が送信したドキュメントをアップロードします。
5. アプリケーションを送信する前に、正確性のためにすべてのデータを確認および編集します。

注:

- ケースのステータスは、送信時に [ドラフト] から [新規] に変わります。エージェントは、ケースを自分にアサインするかどうかを確認し、選択する必要があります。ケースが別のエージェントにアサインされている場合、新しいエージェントはケースをアサインまたは承認する前に、ケースのコンテキストを確認する必要があります。ケースがエージェントにアサインされると、ケースのステータスが [新規] から [オープン] に変わります。

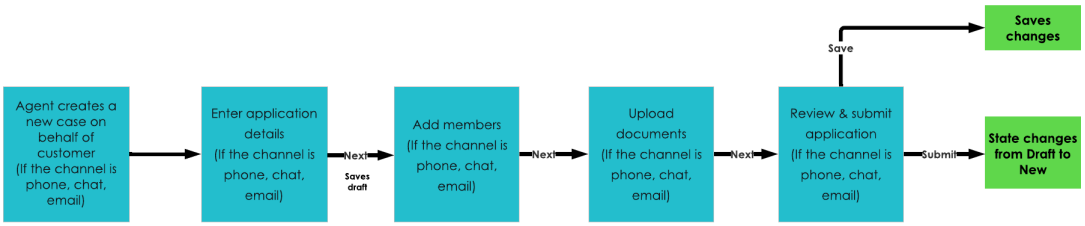
- ケースがエージェントによって作成された場合、顧客は後日、次の場所に移動することで、更新に備えてポータルからケースを検索して表示できます。 自分のリスト > 自分のドラフトケース.

次の図は、エージェントがケースを作成する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがケースを作成します



ケースの処理

エージェントがポータル用 Playbook からケースを処理する方法を見てみましょう。エージェントは次のアクションを実行します。

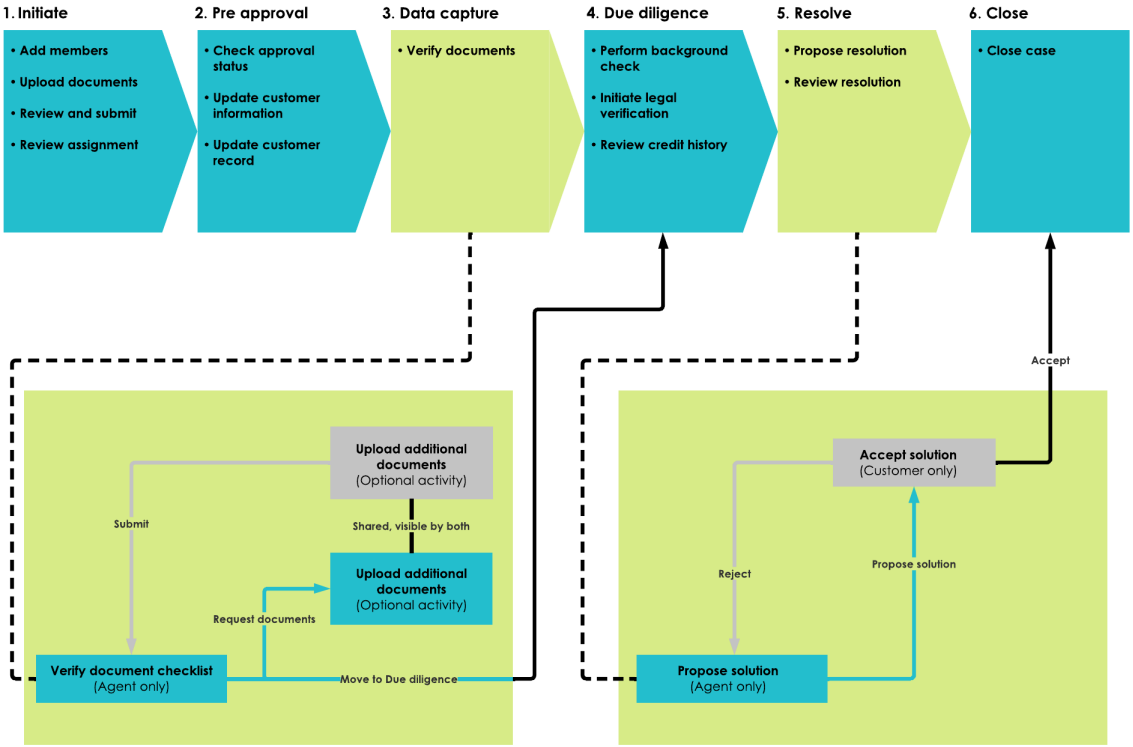
1. メンバーの追加、ドキュメントのアップロード、書類のレビューと送信、ケースのレビューを行って、ケースの処理を開始します。
2. 承認ステータス、顧客情報、および顧客レコードを確認して、ケースを事前承認します。
3. ドキュメントチェックリストをアップロードされたドキュメントと照合し、ドキュメントが不足しているか無効である場合は、顧客にメールを送信します。
4. バックグラウンドチェックを実行し、法的検証を開始し、クレジット履歴をレビューします。
5. 解決策を提案します。顧客はソリューションを受け入れて、エージェントがケースをクローズできます。顧客が提案されたソリューションに満足せず、却下した場合、ケースは [オープン] ステータスに戻り、顧客にステータスが通知されます。エージェントは、顧客の入力に基づいて新しいソリューションを提供する必要があります。

次の図は、エージェントがケースを処理する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントがケースを処理する



自動翻訳

Service Catalog からオンボーディング要求を作成

Customer Service Portal または Consumer Service Portal から、サービスカタログ内で新しいオンボーディング要求を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.proxy_contact、adm

手順

1. ポータルランディングページまたはポータルメニューヘッダーに移動し、次のいずれかのアクションを実行して、要求を作成します。

オプション	説明
要求	ポータルのランディングページで、[要求] リンクを選択します。
要求	ポータルメニューヘッダーで、次の場所に移動します 要求 > 要求.

2. サービスカタログを参照し、 サポート > 新規ガイド付きオンボーディングの要求.
また、カテゴリフィルターを使用して、利用可能なアイテムをフィルターしたり、カタログを検索したりすることもできます。
3. [ケース取り込みドラフト] ページで、要求に関連する情報を入力します。
4. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
システムは要求を処理し、要求とその他の関連レコードを作成し、[ケースビュー] ページの関連レコードウィジェットに詳細を表示します。

Task Intelligence for Customer Service の使用

Task Intelligence 機能を使用して、フィールド予測と感情モデルを作成し、Document Intelligence によって抽出された値を確認して送信し、Task Intelligence の分析と予測の履歴を確認します。

Task Intelligence Admin Console を使用して、モデルと Document Intelligence ユースケースを作成します。

- レコードフィールドを予測するためのモデルの作成
- ケースの感情を予測するためのモデルの作成
- ケース言語を検出するためのモデルの作成
- Document Intelligence ユースケースの作成

Task Intelligence 機能を使用して、次のタスクを完了することもできます。

- Document Intelligence によって予測された値の確認と送信
- Task Intelligence 分析の表示
- Task Intelligence 予測履歴の表示

関連情報

Task Intelligence for Customer Service の詳細については、次のトピックを参照してください。

- Task Intelligence for Customer Service
- Task Intelligence for Customer Service の構成

自動翻訳

Document Intelligence によって予測された値の確認と送信

エージェントは、Document Intelligence インターフェイスを使用して、ケースの有効な添付ファイルからキー値を抽出、検証、および更新できます。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_csm_ml_task.ti_admin、admin

このタスクについて

タスク定義には、システムが抽出された値をどのように処理するかを決定する抽出モード (直接処理、オートフィル、または推奨事項) が含まれています。抽出モードに関係なく、エージェントは、Document Intelligence インターフェイスで有効な添付ファイルを表示し、値を確認または修正できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースでケースを開きます。
2. **[DocIntel** でのレビュー] をクリックして、Document Intelligence ワークスペース を別のタブで開き、添付ファイルと抽出された値を表示します。
   このタブで以下を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 添付ファイルは、タブの左側にある添付ファイルのリストに表示されます。
- 選択した添付ファイルの画像がタブの中央に表示されます。
- 抽出されたフィールドがタブの右側のリストに表示されます。

3. 添付ファイルを選択すると、その添付ファイルの画像がタブの中央に表示されます。
4. 抽出されたフィールドを確認し、値を確認または修正します。

   a. フィールドの値が正しい場合は、フィールドをクリックし、Enter キーを押して確定します。確認済みの値には青色のチェックマークが付きます。

   b. フィールドの値が正しくない場合は、フィールドをクリックし、ドロップダウンリストから正しい値を選択して、Enter キーを押します。

   c. フィールドの値が正しくなく、正しい値がドロップダウンリストに表示されない場合は、フィールドの横にある [その他のアクション] ボタンを選択し、[このドキュメントにありません **(Missing in this document)]** を選択します。

5. [送信] をクリックして、これらの値を [ケース] フォームのフィールドに追加します。

Task Intelligence 分析の表示

Task Intelligence for Customer Service の分析を表示し、機械学習モデルがどのように機能しているかを確認します。

[Task Intelligence 分析 (Task Intelligence Analytics)] ページには、次のような予測フィールドとそれらがビジネスにどのように影響するかに関するデータが含まれています。

- 予測フィールドの数。
- エージェントが使用した予測の数。
- エージェントが変更した予測の数。

Task Intelligence 分析の使用

移動先 すべて > **Task Intelligence for Customer Service** > **Monitoring** [Task Intelligence 分析] ページにアクセスします。

すべてのモデルまたは個々のモデルの分析を表示できます。モデルを選択するには：

1. ページ上部の [モデル] をクリックします。
2. Task Intelligence Admin Console から作成されたモデルのリストからモデルを選択します。
3. [適用] をクリックします。

選択したモデルをクリアするには、[モデル] をクリックし、[クリア] をクリックします。

Task Intelligence 予測履歴の表示

予測結果 [ml_predictor_results] テーブルの履歴予測に関する詳細を表示します。

[予測結果] テーブルには、予測言語、予測値と実際の値、予測の信頼性など、各予測結果のエントリが含まれています。このテーブルのデータを使用して、モデルのパフォーマンスを監視できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
レコードは、モデルの予測動作に関係なく、[予測結果] テーブルに作成されます。これには、ケースに予測値を追加しないテスト動作が含まれます。

予測データの表示

移動先 すべて > **Task Intelligence for Customer Service** > 履歴 をクリックして、[予測結果] リストを表示します。

次のロールを持つユーザーは、[履歴] モジュールにアクセスできます。

- Task Intelligence 管理者 [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Customer Service マネージャー [sn_customerservice_manager]

分類フィードバックは、ケースのステータスが [クローズ済み] に変更されたときに値をキャプチャします。次の場合にこれらの値をキャプチャします。

- ケースカテゴリ設定がアクティブになっている。
- 予測されたフィールド値がケースフィールド値と異なる。

分類フィードバックは、レコードの分類ソリューションと、添付ファイルのあるソリューションとないソリューションで機能します。メールの分類ソリューションは、メール [sys_email] テーブルのデータを使用してトレーニングされます。ケースカテゴリ設定ソリューションは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルまたはケーステーブルを拡張するテーブルのデータを使用してトレーニングされます。インタラクションのカテゴリー化ソリューションは、インタラクション [interaction] テーブルのデータを使用してトレーニングされます。

分類フィードバックはフローによってトリガーされます。

- メール情報が予測に使用される場合、最終的な入力値は空のままです。
- 添付ファイル情報が予測に使用される場合、添付ファイルの sys_id は最終的な入力値に含まれません。

分類フィードバックは、予測結果テーブルに次の値を格納します。

- 推定出力値名
- 推定入力値名
- 予測出力値
- 推定入力値
- 最後の入力値
- 最終出力値
- 推定信頼性 (パーセント)

ケースの値がメールの分類ソリューションを使用して予測されている場合：

- エージェントがメールの値 (件名や本文など) を変更することは想定されていないため、[最後の入力値] は空白のままになります。
- ケースがクローズされると、[予測出力値] の最後の値が [最終出力値] に保存されます。

ケースまたはインタラクションの値がレコードカテゴリ設定ソリューションを使用して予測されている場合:

- [推定入力値名] で定義されたフィールドの値は、[最後の入力値] に格納されます。
- ケースがクローズされると、[予測出力値] の最後の値が [最終出力値] に保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Access Management の使用

顧客、貢献者ユーザー、およびカスタマーサービスエージェントが Customer Access Management を使用する方法について説明します。

関連情報

- 連絡先アクセスの制限
- ケースへの関係者の追加
- 販売済み製品への関係者の追加

ケースへの関係者の追加

関係者をケースに追加して、ケースの連絡先やコンシューマーなどの関係者にアクセスレベルを提供します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > ケース > すべて.
2. 関係者を追加するケースを選択します。
3. [関連者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

コンシューマー販売済み製品のレコードフォーム

フィールド	説明
タイプ	関係者タイプ。関係者タイプは、連絡先、コンシューマー、または貢献者ユーザーです。 ベースシステムで提供されているケースのための関係者構成のリストから選択できます。 ○ 認定連絡先 ○ 認定コンシューマー ○ 認定貢献者 ○ リストされた連絡先 ○ リストされたコンシューマー
ケース	ケース番号。
ユーザーまたはコンシューマー	ケースの担当者またはコンシューマー。
責任	ケース情報へのアクセスレベルを提供します。 関係者タイプを選択すると、関連する責任がデフォルトで追加されます。関係者タイプが変更された場合、関連者タイプに関連付けられた責任が適宜更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [責任] フィールドを空のままにすると、連絡先は販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

5. [送信] を選択します。
   関係者がケースに追加されます。

タスクの結果

認可済み担当者の責任を持つ適切な機能ロールを持つ関係者が販売済み製品に追加されると、次のアクションを実行できます。

- ケースをクローズします。
- ケース更新の通知を受信する。
- 顧客に表示されるケースタスクを更新する。
- その他のコメントと添付ファイルを追加する。
- ソリューションを承認または却下する。

関連情報

ケース更新通知

ケース更新通知

認可済み担当者の責任でケースに追加された連絡先、コンシューマー、および貢献者ユーザーは、ケースのプライマリ連絡先も受信するすべてのメール通知を受信する必要があります。

認可済み担当者の責任で販売済み製品ケースに追加連絡先として追加された連絡先は、ケースのプライマリ連絡先が受信するすべてのメール通知を受信することができます。

認可済み担当者の責任で販売済み製品ケースに追加コンシューマーとして追加されたコンシューマーは、ケースのプライマリコンシューマーが受信するすべてのメール通知を受信することができます。

[認可済み担当者] の責任で販売済み製品ケースに関係者として追加された内部ユーザーは、ケースのプライマリ連絡先またはコンシューマーが受信するすべてのメール通知を受信することができます。

解決済みケースメールの場合、[認可済み担当者] の責任を持つ関係者は、提案されたソリューションを承認または却下できます。関係者からのメールの応答は、ケースのプライマリ連絡先またはコンシューマーと同様に扱われます。

販売済み製品への関係者の追加

関係者を販売済み製品に追加して、連絡先、コンシューマー、アカウントなどの関係者にアクセスレベルを提供します。

関連情報

販売済み製品のコンシューマーの追加

販売済み製品の連絡先の追加

販売済み製品のアカウントの追加

販売済み製品のコンシューマーの追加

企業/消費者間 (B2C) または企業/企業/消費者間 (B2B2C) の販売済み製品にコンシューマーを追加するには、追加のコンシューマーのタイプと責任を定義します。この情報を追加すると、追加のコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シューマーは、販売済み製品および関連エンティティに関連付けられたコンシューマーと同じアクセス権を持つことができます。

始める前に
必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて
販売済み製品に関連付けられた追加のコンシューマーに割り当てられた責任には、販売済み製品と関連エンティティ (インストール済み製品、インストールベースアイテム、および販売済み製品に関連付けられたケースを含む) へのアクセス権があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 販売済み製品.
2. コンシューマーを追加する目的のレコードを選択します。
3. [追加のコンシューマー] 関連リストで、[新規] を選択します。
   Utah リリース以降、[追加のコンシューマー] 関連リストは新規顧客に対して廃止されました。アップグレードの顧客の場合、[追加のコンシューマー] 関連リストは [販売済み製品の関連当事者] 関連リストとともに引き続きサポートされます。
4. フォームのフィールドに入力します。

コンシューマー販売済み製品のレコードフォーム

フィールド	説明
販売済み製品	コンシューマーに販売された製品およびコンポーネント。
タイプ	関係者タイプ。 **注:** 関係者タイプを選択すると、タイプに記載されているデフォルトの責任が関係者の責任に追加されます。
コンシューマー	販売された製品の責任を負う担当者。
責任	販売済み製品および関連情報へのアクセスレベル。 認可済み担当者の責任を持つ追加のコンシューマーには、関連する販売済み製品および関連エンティティにアクセスするための sn_install_base.sold_product_authorized_consumer ロールが必要です。詳細については、「顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール」を参照してください。 **注:** [責任] フィールドを空のままにすると、コンシューマーは販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

5. [送信] を選択します。
   追加コンシューマーが、コンシューマー販売済み製品に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

認可済み担当者の責任を持つ適切な機能ロールを持つ追加のコンシューマーが販売済み製品に追加されると、次のアクションを実行できます。

- 販売済み製品と関連するインストールベースアイテムを表示する。
- 販売済み製品またはインストールベースを選択してケースを作成する。
- 販売済み製品または影響を受けるインストールベースに関連するケースのリストを表示する。
- インストールされている製品のリストを表示する。
- 販売済み製品に関連付けられているケースにアクセスする。
- 販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理する。

注:

- 販売済み製品のケースを作成している間は、コンシューマーに販売済み製品の認定コンシューマーのみを表示できます。
- コンシューマーとしてユーザーを選択した場合は、そのユーザーがフルアクセス権を持つ販売済み製品のみをケースに関連付けることができます。

販売済み製品の連絡先の追加

名前と責任を定義して、B2B (アカウントまたは連絡先) または B2B2C 販売済み製品に対して連絡先を追加します。追加された連絡先は、販売済み製品および関連エンティティに関連付けられた連絡先と同じアクセス権を持ちます。

始める前に

注:
追加の連絡先は、[連絡先アクセスの制限] フィールドを使用して有効にできます。詳細については、「連絡先アクセスの制限」を参照してください。

必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて

販売済み製品に関連付けられた追加の連絡先に割り当てられた責任には、販売済み製品と関連エンティティ (インストール済み製品、インストールベースアイテム、および販売済み製品に関連付けられたケースを含む) へのアクセス権があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 販売済み製品.
2. 連絡先を追加する目的のレコードを選択します。
3. [追加連絡先] 関連リストで、[新規] を選択します。
   Utah リリース以降、[追加の連絡先] 関連リストは新規顧客に対しては廃止されました。アップグレードの顧客の場合、[追加の連絡先] 関連リストは [販売済み製品の関連当事者] 関連リストとともに引き続きサポートされます。
4. フォームのフィールドに入力します。

連絡先販売済み製品のレコードフォーム

フィールド	説明
販売済み製品	アカウントに販売された製品およびコンポーネント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	関係者タイプ。 **注:** 関係者タイプを選択すると、タイプに記載されているデフォルトの責任が関係者の責任に追加されます。
連絡先	販売された製品の責任を負う担当者。
責任	販売済み製品および関連情報へのアクセスレベル。 認可済み担当者の責任を持つ追加の連絡先には、関連する販売済み製品および関連エンティティにアクセスするための sn_install_base.sold_product_authorized_contact ロールが必要です。詳細については、「顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール」を参照してください。 **注:** [責任] フィールドを空のままにすると、連絡先は販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

5. [送信] を選択します。
   B2B 販売済み製品に連絡先を追加できます。

   注:
   追加された連絡先は、同じアカウント、パートナーアカウント、または連絡先の関係性から取得できます。

タスクの結果
認可済み担当者の責任を持つ適切な機能ロールを持つ追加の連絡先が販売済み製品に追加されると、次のアクションを実行できます。

- 販売済み製品と関連するインストールベースアイテムを表示する。
- 販売済み製品またはインストールベースを選択してケースを作成する。
- 販売済み製品または影響を受けるインストールベースに関連するケースのリストを表示する。
- インストールされている製品のリストを表示する。
- 販売済み製品に関連付けられているケースにアクセスする。
- 販売済み製品からのサービスカタログ要求を管理する。

注:

- 販売済み製品のケースを作成している間は、認定連絡先のみを表示できます。
- 連絡先としてユーザーを選択した場合は、そのユーザーがフルアクセス権を持つ販売済み製品のみをケースに関連付けることができます。

販売済み製品のアカウントの追加

企業間 (B2B) または企業/企業/消費者間 (B2B2C) の販売済み製品にアカウントまたは連絡先を追加するには、追加のアカウントまたは連絡先のタイプと責任を定義します。アカウントを関係者として追加すると、その関係者アカウントに関連付けられたすべての連絡先が販売済み製品にアクセスできるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて
販売済み製品に関連付けられた追加のアカウントに割り当てられた責任には、販売済み製品と関連エンティティ (インストール済み製品、インストールベースアイテム、および販売済み製品に関連付けられたケースを含む) へのアクセス権があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 販売済み製品.
2. アカウントを追加するレコードを選択します。
3. [販売済み製品の関連当事者] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

販売済み製品の関連当事者レコードフォーム

フィールド	説明
販売済み製品	アカウントに販売された製品およびコンポーネント。
タイプ	関係者タイプ。 **注:** 関係者タイプを選択すると、タイプに記載されているデフォルトの責任が関係者の責任に追加されます。
アカウント	販売された製品の責任を負うアカウントの担当者。
責任	販売済み製品および関連情報へのアクセスレベル。 承認済みアカウントの責任を持つ追加のアカウントには、関連する販売済み製品および関連エンティティにアクセスするための sn_install_base.sold_product_authorized_contact ロールが必要です。詳細については、「顧客アクセス管理と一緒にインストールされるロール」を参照してください。 **注:** [責任] フィールドを空のままにすると、アカウントは販売済み製品および関連ケースにアクセスできません。

5. [送信] を選択します。
   B2B 販売済み製品にアカウントを追加できます。

注:
追加されたアカウントは、同じアカウント、パートナーアカウント、または連絡先のリレーションシップから取得できます。

タスクの結果
承認済みアカウントの責任を持つ追加のアカウントが販売済み製品に追加されると、必要な機能ロールを持つそれらのアカウントの連絡先は、次のアクションを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 販売済み製品と関連するインストールベースアイテムを表示する。
- 販売済み製品またはインストールベースを選択してケースを作成する。
- 販売済み製品または影響を受けるインストールベースに関連するケースのリストを表示する。
- インストールされている製品のリストを表示する。
- 販売済み製品に関連付けられているケースにアクセスする。

注:

- 販売済み製品のケースを作成している間は、アカウントの販売済み製品の承認済みアカウントのみを表示できます。
- アカウントを選択した場合は、自分がフルアクセス権を持つ販売済み製品のみをケースに関連付けることができます。

インストールベースアイテムへの関係者の追加

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのインストールベースアイテムに関係者を追加して、他の関係者がインストールベースにアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin および sn_customerservice_manager

このタスクについて

インストールベース関連パーティは、連絡先、コンシューマー、貢献者、サービス組織メンバー、アカウント、またはサービス組織のリストです。関係者を追加して、インストールベースの所有者ではない別の関係者にアクセスできるようにします。インストールベースに関連付けられた関係者は、インストールベースおよび関連エンティティ (インストールされた製品、販売済み製品、インストールベースに関連付けられているケースなど) にアクセスできます。

注:
追加の連絡先は、[連絡先アクセスの制限] フィールドを使用して有効にできます。詳細については、「連絡先アクセスの制限」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.
2. リストからインストールベースアイテムを開きます。
3. [インストールベース関連パーティ] を選択し、[新規] を選択します。
4. [タイプ] ドロップダウンから、インストールベースアイテムに追加する関係者のタイプを選択します。
   選択した内容に基づいて、次のテーブルのいずれかの組み合わせを割り当てることができます。

関連タイプリスト

タイプ	エンティティ
認証サービス組織	サービス組織
認定コンシューマー	コンシューマー
認定貢献者	ユーザー
認定メンバー	サービス組織
認定連絡先	担当者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	エンティティ
承認済みアカウント	アカウント
リストされた連絡先	適用外
リストされたサービス組織	適用外
リストされた貢献者	適用外
リストされたメンバー	適用外
リストされたアカウント	適用外
リストされたコンシューマー	適用外

注:
[インストールベース関連パーティ] フォームの [責任] フィールドは、選択された関係者のタイプに基づいて自動的に入力されます。関係者のタイプの詳細については、「ケース、販売済み製品、インストールベース、またはサービス組織への関係者構成の追加」を参照してください。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
連絡先は、関係者としてインストールベースアイテムに割り当てられます。連絡先は、インストールベースアイテムフォームの子インストールベースアイテムやケースなど、対応するすべてのアイテムにアクセスできます。

連絡先アクセスの制限

関連付けられた連絡先のアクセスとそれらの顧客アクセス管理のアクセスレベルを制限することで、連絡先アクセスを販売済み製品とインストールベースに制限します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager および sn_customerservice.customer_admin

このタスクについて
連絡先アクセスを制限することで、販売済み製品とインストールベースに割り当てられた連絡先に基づくエンティティへのアクセスを制限できます。同じアカウントで重複するアカウントアクセスレコードを作成することはできません。

手順
1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > アカウントアクセスを管理します.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

アカウントアクセスのレコードフォーム

フィールド	説明
アカウント	関連付けられた連絡先とアクセスレベルに基づいて販売済み製品とインストールベースへのアクセスが制限されているアカウント。
連絡先ア	関連する連絡先に基づくエンティティに制限されたアクセス。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クセスの制限	フィールドの値が **[False]** である場合、アカウントに関連付けられた連絡先は、アカウントに関連付けられた販売済み製品とインストールベースを読み取ることができます。 フィールドの値が **[True]** の場合、アカウントに関連付けられている連絡先は、レコードに連絡先として、または関係者として追加されない限り、販売済み製品とインストールベースにアクセスできません。次の連絡先は、販売済み製品とインストールベースにアクセスできます。 ○ 販売済み製品およびインストールベースレコードに関連付けられている連絡先。 ○ 認可済み担当者の責任を持つ関係者として追加された連絡先。 ○ 承認済みアカウントの責任を持つ関係者として追加されたアカウントに属する連絡先。

4. [送信] を選択します。

関連情報

販売済み製品の連絡先の追加

Proactive Customer Service Operations の使用

顧客の製品とサービスを監視して問題を積極的に特定し、影響を受ける顧客に通知して問題を迅速に修正します。

Proactive Customer Service Operations では、実行するタスクに基づくさまざまなロールが必要です。

一部のタスクは、イベント管理CSM Agent Workspace のデータ連携または Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ適用されます。これは各タスクの上部に注意として示されます。

必要なロール

ロール	タスク
evt_mgmt_admin、evt_mgmt_operator 注: これらのロールは、イベント管理 とのデータ連携を使用している場合にのみ適用されます。	アラートと積極的ケースをアラートから作成します。
sn_customerservice_agent	積極的ケースを重大なケースの候補として提案して作業を行い、積極的ケースをクローズします。
sn_customerservice_manager	積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認し、子ケースを作成します。機能停止をケースに関連付けたり作成したりします。 重要業績評価指標 (KPI) を追跡すると、顧客に影響する問題の特定と伝達にどれだけ積極的に取り組んだかを把握できます。詳細について

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール (続く)

ロール	タスク
	は、「Proactive Customer Service - 詳細ダッシュボード」を参照してください。
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	積極的ケースを作成します。積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認し、子ケースを作成します。機能停止をケースに関連付けたり作成したりします。

関連情報

- カスタマーサービス管理 (CSM) ワークスペースのインストールベースの表示
- Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示
- Customer Service ホームページからのインストールベースのケース作成
- CSM ワークスペースでの販売済み製品に関する情報の表示

アラートからの積極的ケースの手動作成

アラートによる影響を受ける顧客のインストールベースのケースを作成し、顧客の問題を予測し、それらに積極的に対処します。

始める前に
必要なロール：evt_mgmt_admin、evt_mgmt_operator

このタスクについて

注:
このタスクは、イベント管理CSM Agent Workspace のデータ連携または Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ適用されます。

積極的なケースは、インストールベースがアラートによる影響を直接受ける顧客に代わって作成されたケースです。手動または自動化を通じて、積極的なケースをオープンできます。その後、カスタマーサービスエージェントがケースを処理します。アラートフォームから、アラートによる影響を受けるインストールベースアイテムを追跡することもできます。

[積極的なケースを作成] ルールが有効な場合は、インシデントがアラートから作成され、システムが影響を受ける外部顧客のインストールベースアイテムが存在すると判断したときに、ケースが自動的に作成されます。詳細については、「アラートルールを有効にすると、アラートから積極的なケースが自動的に作成されます」を参照してください。

ITOM Event Management は、アラートによって影響を受けるサービス (CI) を計算し、em_impacted_ci_table と、影響を受けるサービス (CI) およびアラート CI を、指定されたアラートに入力します。

[アラート] フォームの [影響を受けるインストールベース] 関連リストには、影響を受けるサービス (CI) にリンクされているインストールベースアイテムが表示されます。

アラートフォームの [影響を受けるインストールベースアイテムの更新] ボタンをクリックすると、影響を受けるサービス (CI) が再計算され、em_impacted_ci_table、および影響を受けるインストールベースアイテムが最新の変更により更新されます。詳細については、「アラート影響度計算」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム > リスト > すべてのアラート.
2. ケースを作成する対象のアラートをクリックします。
3. アラートによる影響を受けるインストールベースアイテムを追跡するには、[影響を受けるインストールベースアイテムをリフレッシュ] をクリックします。
   これらのアイテムは、アラートフォームの [影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストにリストされます。[影響を受けるインストールベースアイテム] リストは自動的に更新されないため、アラートを開くたびにインストールベースアイテムをリフレッシュしてください。
4. [ケースを作成] をクリックします。

   注:
   [ケースを作成] オプションが表示されない場合は、[...] をクリックします。

5. 必要に応じて、[簡単な説明] フィールドとその他のフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。
   積極的なケースが作成され、ケース番号がアラートフォームの [ケース] フィールドに追加されます。

   ケースの優先度は、アラートの重大度に基づいて設定されます。その後、カスタマーサービスエージェントは、その優先度に応じてアクションを実行できます。

アラート重大度に基づくケース優先度

アラート重大度	ケース優先度
重大	重大
メジャー	高
マイナー	中
訓告	低
Info	低

アラートから作成された積極的ケースの管理

他のカスタマーサービスケースの場合と同じように、積極的ケースで作業して積極的ケースを解決します。

始める前に

必要なロール：

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin および evt_mgmt_operator には、アラートから作成されたケースへの読み取り専用アクセス権があり、必要に応じて作業メモを追加できます。

このタスクについて

注:
このタスクは、イベント管理CSM Agent Workspace のデータ連携または Now Platform インターフェイスを使用している場合にのみ適用されます。

Agent Workspace を使用して、アラートから作成された積極的ケースを確認します。アラートの原因となった問題によって影響を受ける顧客と対応するインストールベースアイテム、および影響を

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

受ける各インストールベースアイテムのサービス健全性を特定します。影響を受ける顧客の数に応じて、積極的ケースを重大なケースとして提案できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace** > エージェントワークスペースのホーム > リスト > ケース. または、Agent Workspace の受信箱から積極的ケースを受け入れます。
2. 作業するケースをクリックします。
3. ケースフォームから次のアクションを実行できます。

ケースフォーム

アクション	説明
[インストールベースの健全性をリフレッシュ] をクリックします。	影響を受けるインストールベースアイテムの健全性ステータスを更新して、アカウントのインストールベースアイテムのリアルタイムサービスステータスを確認します。 **注:** この UI アクションを表示するには、ケースにアカウントがアサインされていて、ケースまたはアカウントに少なくとも 1 つのインストールベースアイテムが含まれる必要があります。
[影響を受けるインストールベースアイテム] をクリックします。	アラートの影響を受けるアカウントと対応するインストールベースアイテムを表示します。このオプションが表示されない場合、[その他] をクリックします。
[追加] または [削除] をクリックします。	影響を受けるインストールベースアイテムを追加または削除します。
[詳細] をクリックします。	ケースに関連付けられた販売製品と、ケースが作成されたアラートを表示します。
[重大なケースを提案] をクリックします。	複数の顧客が影響を受ける場合には、重大なケースを提案します。 **注:** このオプションが表示されない場合は、[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックします。

4. 他の Customer Service Management ケースと同じ方法で、積極的ケースを解決してクローズします。

注: アラートがクローズされても、ケースは自動的にクローズされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ケースを重大なケース候補として提案

カスタマーサービスケースをクローズします

CSM 向け AWA

積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認

重大な問題管理プロセスを使用して、積極的ケースを重大なケースとしてレビューして承認します。

始める前に

必要なロール：sn_majorissue_mgt.major_issue_manager または sn_customerservice_manager

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 移動先 重大イシュー管理 > 候補.
3. オプション: クリック 重大なケース情報 > 影響を受けた顧客 問題によって影響を受ける顧客の自動生成リストを表示します。
4. オプション: [子ケースを作成] をクリックして、子ケースを影響を受ける各顧客に作成します。
5. 積極的ケースを重大なケースとして承認するか拒否します。
6. 重大な問題管理プロセスに従い、積極的ケースを解決します。

> **注:**
> Event Management による Proactive Customer Service Operations プラグインがアクティブ化されている場合、システム管理者は問題の影響を受けるアカウントの数に応じて、主なケースの作成を自動化するワークフローを構成している場合があります。システム管理者がワークフローを構成している場合、設定に応じて [承認済み]、[提案済み]、または [作成済み] ステータスのいずれかの状態で重大なケースが作成されます。[承認済み] の場合、子ケースが自動的に作成されます。

関連情報

重大な問題管理の概要

重大なケースの作成

重大なケース候補の作成

重大なケース候補の承認または却下

重大なケースの子ケースの作成

Agent Workspace にあるインストールベースアイテムのサービス健全性を追跡

顧客の問題の関連性を向上してより迅速な回答を提供するために、アカウントに属するインストールベースアイテムの運用ステータスを追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager

このタスクについて

サービス健全性ステータスにより、顧客のインストールベースアイテムのサービス健全性を可視化できます。サービスの健全性ステータスは、ネットワークオペレーションセンターで監視されている影響を受けるサービスの重大度に基づいています。サービスの健全性ステータスを [アカウント] と

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケース] の各フォームでリフレッシュして、インストールベースアイテムのリアルタイム健全性ステータスにアクセスします。
カスタマーサービスエージェントとして、ケースまたはカスタマーアカウントにあるインストールベースアイテムのサービス健全性ステータスを表示できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [リスト] に移動します。
3. アカウントまたはケースをクリックします。
4. インストールベースアイテムの健全性ステータスを [アカウント] と [ケース] フォームの両方で更新するには、[インストールベースの健全性をリフレッシュ] をクリックします。
5. インストールベースアイテムの健全性ステータスを [アカウント] フォームで表示するには、[インストールベースアイテム] 関連リストをクリックします。
6. 影響を受けるインストールベースアイテムの健全性ステータスを [ケース] フォームで表示するには、[影響を受けるインストールベースアイテム] 関連リストをクリックします。

関連情報

インストールベースのサービス健全性ステータス

機能停止を重大なケースに関連付ける

機能停止を重大なケースに関連付けて、インストールベースアイテムに影響する問題について顧客に知らせます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
ケースに関連するインストールベースアイテムのサービス (CI) に既存の機能停止がある場合、メッセージが画面の上部に表示されます。機能停止を確認してケースに追加し、情報を顧客に公開します。これにより、インストールベースアイテムに影響を与える可能性のあるすべての問題について、常に顧客に知らせます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. 移動先 重大イシュー管理 > すべて.
3. 機能停止を追加する重大なケースをクリックします。
4. [機能停止] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   フィルターによって機能停止が表示されます。ケースにあるインストールベースアイテムの少なくとも 1 つのサービス (CI) に関連する機能停止のみが表示されます。この場合、CI は通常、顧客によって使用されているサービスです。
5. ケースに関連付ける機能停止を追加
6. [保存] をクリックします。
   - 機能停止はケースに関連付けられて、作業メモはそれに応じて更新されます。
   - カスタマーサービスエージェントは、ケースの機能停止を [機能停止] 関連リストで表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能停止を重大なケースから作成

機能停止を重大なケースから作成して、インストールベースアイテムに影響する問題について顧客に知らせます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager、sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

このタスクについて
機能停止が存在しない場合、機能停止を重大なケースから直接作成して、影響を受ける顧客に通知もできます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [重大な問題管理] に移動します。
3. 重大なケースを作成するか機能停止が関連付けられていない既存の重大なケースをクリックします。
4. [機能停止を作成] をクリックします。

   注:
   機能停止がまだ関連付けられておらず、ケースに関連付けられたインストールベースアイテムが少なくとも 1 つある場合にのみ、機能停止をケースから作成できます。子ケースでは機能停止は作成できません。

5. 必要に応じて、[機能停止] フォーム上のフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。
   ケースにあるインストールベースアイテムに関連するすべてのサービス (CI) は、機能停止に [影響を受ける **CI**] として関連付けられています。

インストールベースアイテムの機能停止の追跡

ケースに関連する機能停止を表示して、インストールベースに影響するすべての問題について顧客に知らせます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
機能停止は、積極的ケースと顧客が報告したケースの両方を使用して追跡できます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. [リスト] をクリックします。
3. 積極的ケースをクリックします。
4. [機能停止] 関連リストをクリックして、ケースに関連するすべての機能停止情報を表示します。

   注:
   [機能停止] 関連リストが表示されない場合、[その他] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-Up Experience の使用

Walk-Up Experience 機能を使用して、ウォークアップ場所でのチェックイン、Customer Service Portal からの予約、およびキューの監視を行います。

sn_walkup.walkup_login、sn_csm_walkup.walkup_technician、sn_csm_walkup.walkup_manager などのロールを持つユーザーおよびウォークアップユーザーは、ウォークアップエクスペリエンス機能を使用できます。

ウォークアップ場所でのチェックイン

ストア担当者は、顧客がサービスロケーションに到着したときにチェックインできるようにすることができます。このユーザーは、詳細情報と訪問理由を入力後、要求者キューに追加されます。

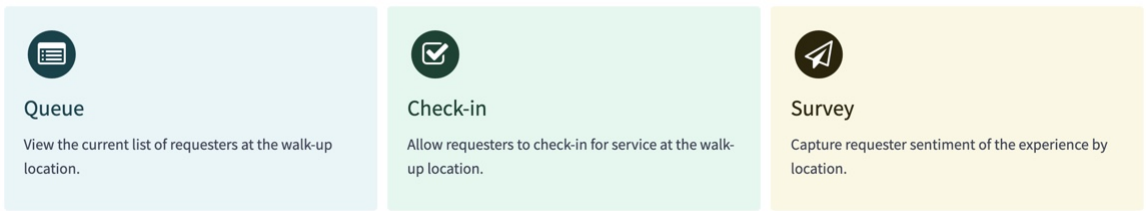
始める前に

必要なロール：sn_walkup.walkup_login

このタスクについて

店舗の場所にあるデバイスは、ウォークアップアプリケーションを実行します。アプリケーションのようこそ画面には、サービスのチェックイン、現在キューにある要求者のリストの表示、およびサーベイの実施のための選択項目が含まれています。ゲストユーザーと登録ユーザーの両方が、ようこそ画面の選択項目にアクセスできます。

ウォークアップアプリケーション画面



手順

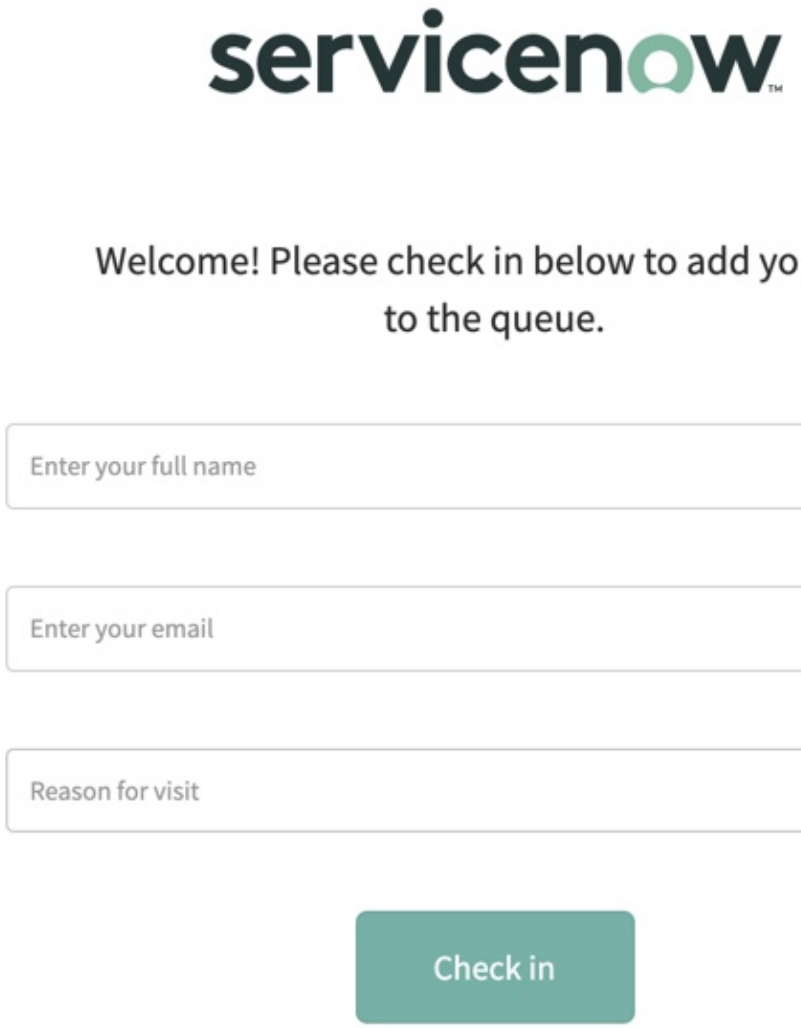
1. ウォークアップアプリケーション画面から [チェックイン] を選択します。
2. [チェックイン] 画面で詳細を追加します。

   システムに同じ詳細の連絡先またはコンシューマーが含まれている場合は、インタラクションをシステム内のその特定の連絡先またはコンシューマーと関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックイン画面



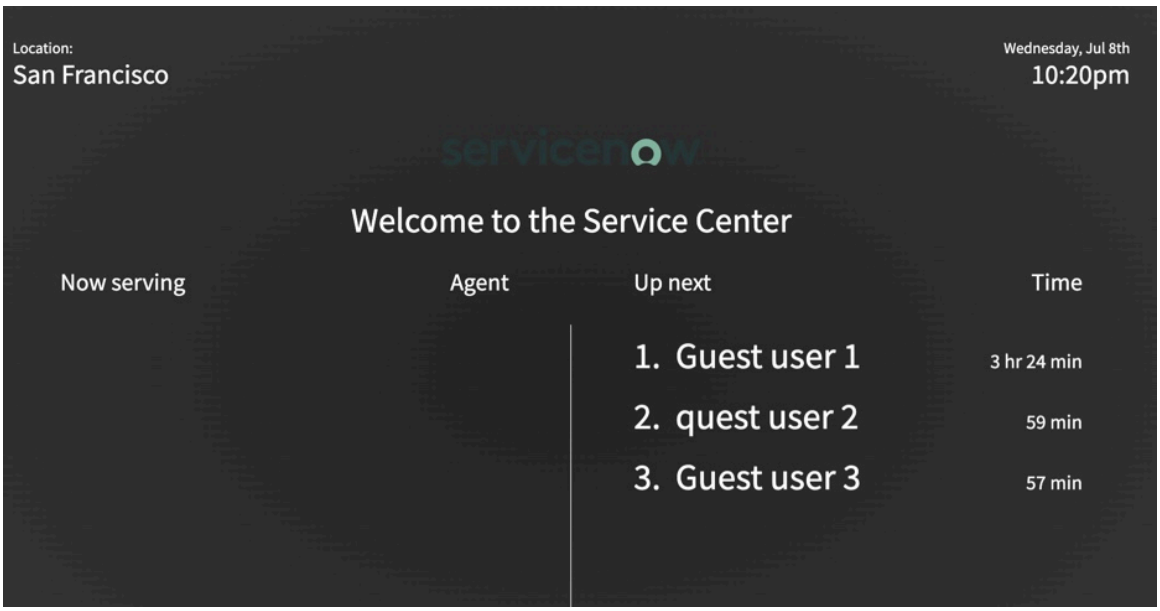
自動翻訳

3. チェックイン後、ウォークアップアプリケーション画面から [キュー] を選択すると、キューのステータスを表示できます。

   [キュー] ウィジェットを使用すると、ウォークアップ場所の要求者のリストを表示できます。詳細については、「Walk-Up Experience のキューの監視」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キューステータス画面



[サーベイ] ウィジェットを使用すると、要求者にその場所でのエクスペリエンスについてのフィードバックを要求することができます。詳細については、「CSM ウォークアップエクスペリエンスの顧客満足度サーベイ」を参照してください。

Customer Service Management ポータルから予定をスケジュールするか、キューに参加する

顧客は、サービスのために物理的な場所に訪問する時間を投資する必要があります。特定の時間に予約する機能により、サービスの場所への訪問を計画することができます。予約に基づいてスロットが事前にアサインされます。

始める前に
必要なロール：sn_walkup.walkup_login

手順

1. カスタマーポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーから [サポート] > [ウォークアップチェックイン] に移動します。
   アプリケーションは、最寄りのサービスセンターを検索します。
3. デフォルトの場所を変更する場合は、[場所を変更] をクリックして、ドロップダウンリストから目的の場所を選択します。

   デフォルトの場所は、ブラウザで位置情報へのアクセスを許可すると、自分の場所情報に基づく最寄りのサービスセンターに設定されます。ブラウザで位置情報の検出を許可しない場合は、手動で場所を選択することができます。
4. 予約を行うには、[予約をスケジュールします。] タブに移動します。
5. ドロップダウンリストから、訪問の理由を選択します。
   問題の解決に役立つ可能性がある関連コンテンツが画面の下部に表示されます。
6. ドロップダウンリストから、訪問の理由を選択します。
7. カレンダーアイコン ( ) をクリックし、予約の日時を選択します。
8. [予約をスケジュールします。] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のアクションを実行すると、次の通知がメールで送信されます。

- 予約の確認、リマインダー、キャンセル。
- サーベイメール。

> **注:**
> 予約日が過ぎていない場合は、ポータルに戻って予約を再スケジュールまたはキャンセルすることができます。

ゲストユーザーとしてウォークアップ予約をスケジュールする

Customer Service Portal または Consumer Service Portal のいずれかから、ゲストユーザーとしてウォークアップ予約をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、Customer Service Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。
2. [ウォークアップチェックイン] をクリックします。
3. [許可] をクリックして現在の場所を使用するか、[場所を選択] ドロップダウンリストから希望する場所を選択します。
   [ウォークアップチェックインへようこそ] 画面が表示されます。

   > **注:**
   > ログイン資格情報を持つユーザーは、ゲストのウォークアップチェックインリンクからログインして予約することもできます。

4. [私はロボットではありません] チェックボックスをオンにして、ロボットではないことを確認します。
5. フィールドに入力します。

ゲストユーザーの予約フィールド

フィールド	説明
名前を入力してください	氏名。
メールアドレスを入力してください。	メールアドレス。
電話番号を入力してください (オプション)	電話番号。 **注:** このフィールドでは英字を使用できません。
訪問の理由は何ですか？	訪問の理由。
いつ訪問しますか？	訪問する日付。[カレンダー] アイコンをクリックして予約の希望日時を選択し、[選択] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

右側には、デフォルトの場所の名前、説明、業務時間、および [道順の取得 **(Get Directions)]** リンクが表示されます。

> **注:**
> 場所を選択した場合は、代わりに [マップを表示] リンクが表示されます。

6. オプション: 場所を手動で変更します。
   a. [場所を変更] をクリックします。
   b. ドロップダウンリストから場所を選択します。
7. [予約のスケジュール] をクリックします。
   確認メールが送信されます。

> **注:**
> 同じ [ウォークアップチェックインへようこそ] 画面で [予約のキャンセル] をクリックすることもできます。表示されたダイアログボックスでキャンセルを確定し、予約をキャンセルします。

8. [確認] をクリックするか、リンクをクリックして受信メールから予約を確認します。
   予約が確定され、詳細が確認画面に表示されます。この画面が表示されなくなった後に予約を確認するには、予約確認メール内のリンクをクリックすることで、もう一度表示することができます。

ゲストユーザーとしてウォークアップ予約を変更またはキャンセルする

スケジュール済みのウォークアップ予約を変更またはキャンセルします。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 受信した予約確認メールを開きます。
2. メール内のリンクをクリックして、予約を変更またはキャンセルします。
   [ワンタイムパスコード検証 (One-time Passcode Verification)] タブがブラウザーで開き、ワンタイムパスコード (OTP) と予約を確認するためのリンクが記載されたメールが送信されます。
3. [確認] タブで OTP を入力して [続行] をクリックするか、メールで [予約を確認する **(Verify your Appointment)]** をクリックします。
   OTP オプションは、複数のデバイスでメールをチェックし、予約する場合に便利です。たとえば、モバイルで OTP が記載されたメールを表示し、デスクトップで予約をしながら OTP を入力できます。

> **注:**
> リンクは一定時間後に有効期限が切れます。

   [予約の詳細 (Your Appointment details)] 画面が開きます。
4. 予約をキャンセルするか、変更してください。
   - 予約をキャンセルするには、[予約のキャンセル] をクリックします。予約がキャンセルされたことを確認するメールが送信されます。
   - 予約を変更するには、詳細を変更し、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-Up Experience のキューの監視

ある場所でチェックインすると、待機時間とキュー内の位置が通知されます。サービス対象の問題とキューを表示できます。

始める前に
必要なロール：顧客

手順

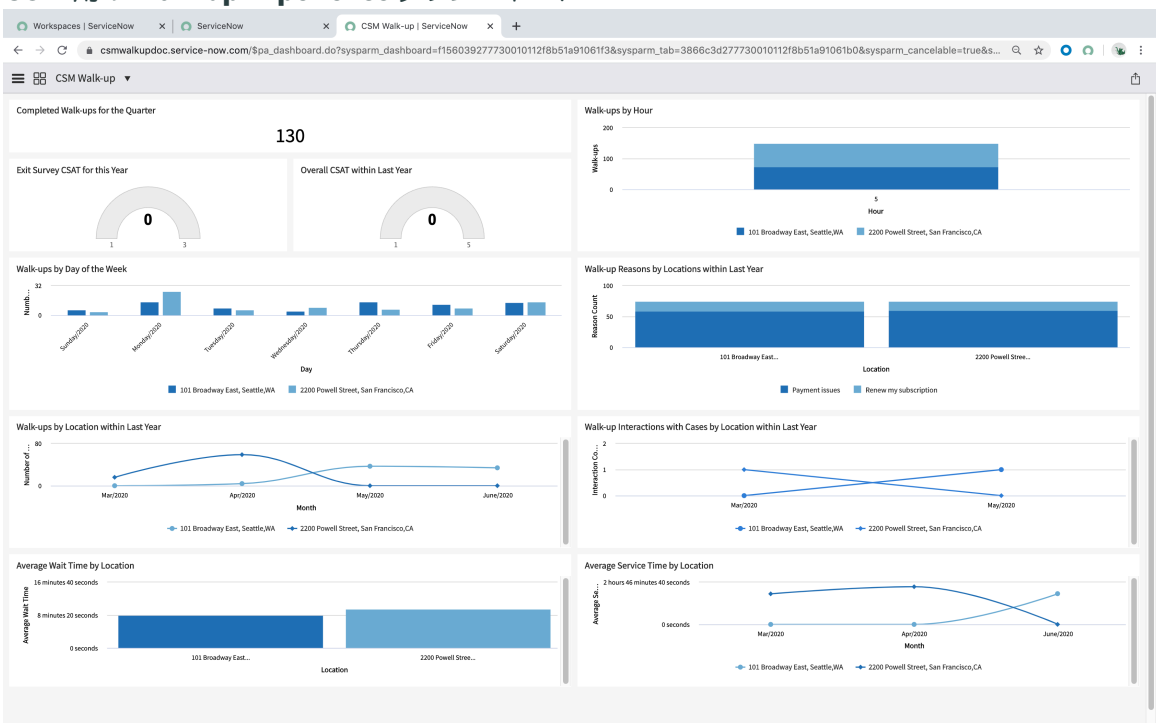
1. カスタマーサービスポータルにログインします。
2. 場所を選択します。
3. [キュー] ウィジェットをクリックします。
4. 次の情報を表示できます。
   - サービスを待機しているすべてのユーザーのキュー
   - 先に並んでいる人の名前
   - 現在サービスを受けているユーザーとキューで待機しているユーザーのステータス
   - 顧客にサービスを提供しているそれぞれのエージェント

CSM Walk-up Experience ダッシュボード

サービスマネージャーは、エージェントとサービスの場所のパフォーマンスを監視するために役立つウォークアップインタラクションの重要な測定基準レポートを表示できます。

[CSM Walk-Up Experience] > [ダッシュボード] に移動して、ダッシュボードにアクセスします。詳細情報を表示するには、レポートグラフィックの上にカーソルを置きます。グラフを PNG または JPEG ファイルとして保存し、メールに添付したり、レポートプレゼンテーションに含めたりできます。グラフはすべて最新のデータが反映されるように更新できます。次の画面は、ダッシュボードがどのように表示されるかを示す例です。

CSM 用の Walk-up Experience ダッシュボード



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

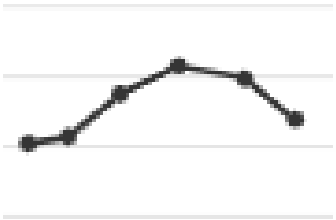
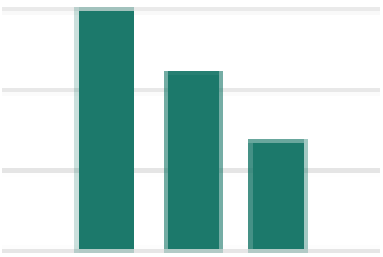
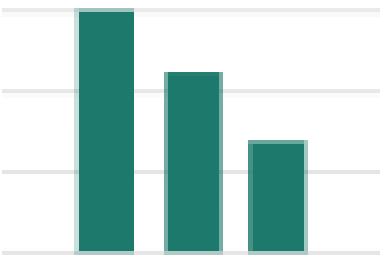
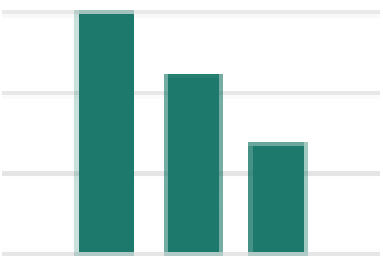
エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービス管理者：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	admin
Walk-Up Experience 管理者：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	sn_csm_walkup.walkup_admin
Walk-Up Experience マネージャー：ウォークアップの数、ケースとのウォークアップインタラクション、平均的なサービス、待ち時間などを追跡できます。	sn_csm_walkup.walkup_manager

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
四半期の完了済み Walk-up		会計年度の四半期に作成されたレコードの合計数。量は単一のスコアとして表示されます。
本年の退出時サーベイの CSAT		現在の暦年の退出時サーベイにおける顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 3) を示す角度ゲージ。
前年内の全体的な CSAT		前年 (現在の日付から 364 日分) のメールサーベイで得られた顧客満足度の平均的な感想 (1 ～ 5) を示す角度ゲージ。

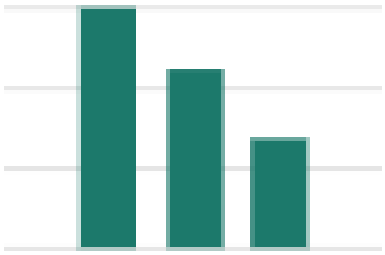
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
前年の場所別 Walk-up		前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別の Walk-up インタラクションの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別ケースの Walk-up インタラクション		前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別の Walk-up ケースの合計数。量は月別にスプライン表示されます。
前年の場所別 Walk-up の理由		前年 (現在の日付から 364 日分) の場所別の Walk-up キューへのアクセス理由。データは棒グラフとして表示されます。
曜日別の Walk-up		1 週間における 1 日あたりの場所別の Walk-up インタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
1 時間ごとの Walk-up		時間別および場所別の Walk-up インタラクションの合計数。データは棒グラフとして表示されます。
場所別の平均サービス時間		やり取りのクローズまでにかかった平均所要時間。平均時間は月別にスプライン表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
場所別の平均待機時間		Walk-up ゲストがサービスを受けるまで待機する場所別の平均時間。データは棒グラフとして表示されます。

Walk-Up Experience キューおよびインタラクションの管理

Walk-Up Experience のマネージャーおよび技術者は、ウォークアップ場所キューとそのやり取り要求のすべての側面を効率的に管理できます。技術者は、アサイン済みのウォークアップ場所、ウォークアップ履行のためのインタラクションを表示できます。

Walk-Up Experience は、ウォークアップキューを整理して管理するための包括的な履行者リソースを技術者に提供します。

技術者は、エージェントワークスペース にアクセスしてウォークアップインタラクションを管理することができます。エージェントワークスペース を使用して、以下のことを行うことができます。

- 個人用の受信ボックスにアクセスして、ウォークアップサービスチャネルを含む複数のサービスチャネルから割り当てられている作業を確認する。
- ウォークアップインタラクションキューから受信ボックスに自動的にプッシュされたアサインを取得する。
- 同時または複数のやり取りを同時に作業する。
- ケースにインタラクションを昇格する。
- リストの先頭からだけでなく、キューリスト内の任意の場所から取得して、いつでもキュー内の任意の依頼者と作業する。
- インタラクションのケースを作成する
- 要求者に固有のインタラクションを手動で選択する
- 履行を推進するためにエージェント支援を使用する。

エージェントワークスペース では、インタラクションは個別のウォークアップ受信ボックスにプッシュされるので、通常、技術者は先入れ先出しベースでインタラクションを履行できます。インタラクションは、高度なワークアサインメント 機能のアサインルール設定に基づいてウォークアップエージェント受信ボックスに配布されます。

ウォークアップ場所で問題が解決しない場合、技術者は エージェントワークスペース で直接ケースを開くことができます。

Walk-Up Experience では、ウォークアップキューをサポートしているエージェントが次のアクションを実行できる [技術者] モジュールがアプリケーションナビゲーターに含まれます。

- 直接 エージェントワークスペース にリンクする個人用ウォークアップ受信ボックスにアクセスする。
- 割り当てられているウォークアップのやり取りを表示する。
- 必要に応じてウォークアップのやり取りを再割り当ておよび変更する。
- スケジュール設定されている予約と予定されている予約をすべて表示する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ウォークアップ順番待ちリストを表示する。
- 必要に応じて他の技術者またはキューの場所にウォークアップのやり取りを転送する。

CSM Walk-Up Experience ナビゲーションバーと、ウォークアップの下の エージェントワークスペース に表示されるプラットフォームの [技術者] モジュールには、次のアプリケーションが含まれています。

CSM Walk-Up Experience 技術者アプリケーション

UI ビューとアプリケーション	説明
プラットフォーム：自分のウォークアップ受信ボックス エージェントワークスペース：受信ボックス	エージェントワークスペース の個人用受信箱にアサインされているウォークアップインタラクションを表示します。高度なワークアサインメント は、アサインルールの構成に従って、受信ボックスにインタラクションをプッシュします。
プラットフォーム：自分のウォークアップ場所 エージェントワークスペース：ウォークアップ場所	サポートのために物理的な住所によって自分にアサインされているウォークアップキューを表示します。
プラットフォームと エージェントワークスペース：自分にアサインされたウォークアップ	解決または実行のために自分にアサインされているウォークアップインタラクションを表示します。これらのやり取りの状態は [対応中] です。アサインされたやり取りは、エージェントワークスペース の個人用の受信ボックスでも確認できます。
プラットフォームと エージェントワークスペース：オープン - 未アサイン	自分のキューの場所のオープンかつアサイン解除済みのウォークアップのやり取りをすべて表示します。これらのやり取りは [新規]、[キューに格納]、または [対応中] のいずれかです。
プラットフォームと エージェントワークスペース：クローズ済みウォークアップ	クローズ済みのすべてのウォークアップのやり取りを表示します。クローズ済みのやり取りの状態は [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のどちらかです。
プラットフォーム：スケジュールされた予定 エージェントワークスペース：予約	自分のウォークアップキューのスケジュール設定されている今後の予約すべてを表示します。

アサインされている ウォークアップエクスペリエンス の場所の表示

Walk-Up Experience の技術者は、サポートのために自分にアサインされているウォークアップキューのリストを表示できます。場所キューには、キューを効率的に運用するために技術者が知っておく必要がある情報がすべて表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて
技術者がサポートのために自分にアサインされているウォークアップ順番待ちリストを表示できる方法は 2 つあります。技術者は、主に エージェントワークスペース にアクセスして、場所を含むすべての CSM ウォークアップエクスペリエンス 関連の情報を確認します。ただし、技術者はアプリケーションナビゲーターまたは左のナビゲーションバーで CSM ウォークアップエクスペリエンス にアクセスしても、アサインされているキューの場所を表示できます。

手順

1. を使用して エージェントワークスペースウォークアップ場所を表示するには、次に移動します。
   ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. 左側のナビゲーションバーで [リスト] をクリックします。
3. [ウォークアップ] で [ウォークアップ場所] をクリックします。
   サポートのために自分にアサインされているウォークアップ場所が一覧表示されます。
4. キュー名をクリックすると、やり取り、予約、アクセスする理由など、場所に関する詳細が表示されます。
5. または、アプリケーションナビゲーターからウォークアップ場所を表示するには、 **CSM Walk-Up Experience** > 技術者 > 自分のウォークアップ場所.
6. キュー名をクリックすると、やり取り、予約、アクセスする理由など、場所に関する詳細が表示されます。
   やり取りが前日から残っている場合、または、1 日の終わりにまだキューにあるもののそのキューに関連付けられているゲストがいない場合は、[すべて破棄] をクリックしてこれらのやり取りをキャンセルできます。

ウォークアップエクスペリエンス 受信ボックスを表示する

エージェントワークスペース 機能インターフェイスを使用して、自動的に割り当てられた ウォークアップエクスペリエンス のやり取りの個人用受信ボックスを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて
技術者がウォークアップ受信ボックスを見る方法は 2 つあります。技術者は、主に エージェントワークスペース にアクセスして受信ボックスを含む ウォークアップエクスペリエンス 関連のすべての情報を確認します。ただし、技術者はアプリケーションナビゲーターまたは左のナビゲーションバーで CSM ウォークアップエクスペリエンス にアクセスしても、エージェントワークスペース で受信ボックスにリンクして表示できます。

手順

1. を使用して エージェントワークスペースWalk-up 受信ボックスを表示するには、次に移動します。 ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. 左側のナビゲーションバーの [受信トレイ] をクリックします。
   自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度なワークアサインメント 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。技術者は、受信ボックスのステータスを利用可能、アウェー、オフラインに設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. または、アプリケーションナビゲーターからウォークアップ受信ボックスを表示するには、 **CSM Walk-Up Experience** > 技術者 > 自分のウォークアップ受信ボックス.
エージェントワークスペース の自分の個人用受信ボックスに直接リンクします。自動的にプッシュされたやり取りのアサインは、高度なワークアサインメント 機能のエージェントのスケジュールとアサインルール設定に基づいて受信ボックスに表示されます。

自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス やり取りの管理

CSM ウォークアップエクスペリエンス の場所をサポートする技術者は、エージェントワークスペース 受信ボックスに自動的にプッシュされたインタラクションを表示および管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて
ウォークアップエクスペリエンス のやり取りは、高度なワークアサインメント 機能のエージェントのスケジュールとアサインルールの設定に基づいて エージェントワークスペース で自動的に個人用受信トレイにプッシュされます。技術者は、受信トレイに表示される先入れ先出し順でやり取りを実行します。

アプリケーションナビゲーターにある CSM ウォークアップエクスペリエンス 技術者モジュールを使用してインタラクションを手動でアサインして管理するには、「ウォークアップエクスペリエンスのやり取りを手動で管理する」を参照してください。

技術者は、エージェントワークスペース 受信ボックスのステータスを設定して、やり取りを受け入れる準備ができていることを示します。ステータスの選択肢は、利用可能、アウェー、オフラインです。

やり取りが自動的にウォークアップ受信トレイにプッシュされた場合でも、エージェントはいつでもウォークアップキューの誰とでも作業することができます。

自分のウォークアップ受信ボックスまたは [自分にアサインされたウォークアップ] リストで自分に自動的に割り当てられたウォークアップキューのやり取りを表示します。サポートしているキューに対するすべての [オープン - 未アサイン] のやり取りを表示することもできます。

エージェントワークスペース では、自分に関連するウォークアップのやり取りと予約、ケース、顧客のアカウントと連絡先、インシデント、要求などをすべて 1 つの便利なインターフェイスで表示できます。ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリストには、次の項目が含まれています。

ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリスト

リストアイテム	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未	自分固有のウォークアップキューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。ゲストがウォークアップキューにチェックインすると、やり

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォークアップエクスペリエンス 関連のやり取りのリスト (続く)

リストアイテム	説明
アサイン	取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定のウォークアップ順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。ゲストがサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

手順

1. ウォークアップキューのゲストのサポートを開始するには、次に移動します > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. [受診トレイ] をクリックして、ステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
   自動的に自分にプッシュされた受信ボックス内のインタラクションを表示できます。
3. リストの一番上にあるやり取りを選択して、問題の解決またはリクエストの実行を開始します。

   関連付けられたケースを作成すると、元のインタラクションの [詳細] タブの横に [新規ケース] タブが開きます。新しいケースフォームに記入します。[保存] をクリックして新しいケースを保存します。

   解決または履行に通常よりも時間がかかる場合は、インタラクションを保留にできます。依頼者はキュー内の位置を失うことはなく、同時に他の依頼者をサポートできます。やり取りを保留にしても、新しいやり取りのキャパシティに影響はありません。

   a. インタラクションを保留にするには、[保留中] をクリックします。

   b. やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコン ooo から [レコードを関連付け] を選択して、やり取りを他のレコードと関連付けることができます。

   c. 問題を解決できない場合は、インタラクションのヘッダーの [ケースを作成] ボタンをクリックします。

      関連付けられたケースを作成すると、元のインタラクションの [詳細] タブの横に [新規ケース] タブが開きます。新しいケースフォームに記入します。[保存] ボタンをクリックして新しいケースを保存します。

4. インタラクションの解決が完了したら、インタラクションのヘッダーの [クローズ] をクリックします。
   新しいやり取りは受信ボックスにプッシュされるため、やり取りを閉じると自分のキャパシティに影響があります。

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りを手動で管理する

ウォークアップ場所をサポートする技術者は、CSM ウォークアップエクスペリエンス のインタラクション関連モジュールを複数使用してキュー要求を手動で管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
アプリケーションナビゲーターにある CSM ウォークアップエクスペリエンス 技術者モジュールを使用して、インタラクションを手動で管理します。エージェントワークスペース 受信ボックスから自動的にアサインされたやり取りを管理するには、「自動的にアサインされた ウォークアップエクスペリエンス やり取りの管理」を参照してください。

ウォークアップキューでは、ゲストはキューにチェックインする順序 (つまり先着順) でサポートされます。キューをサポートする技術者は、最初にやりとりを行う人を決定できます。新しいゲストがキューに入ってやり取りを送信すると、技術者はワークロードを共有し、キューに入れられたやり取りを自分自身にアサインします。

ウォークアップキューのやり取りを表示するには ウォークアップエクスペリエンス のいくつかのモジュールを使用します。

ウォークアップエクスペリエンス のやり取りモジュール

モジュール	説明
自分にアサインされたウォークアップ	アクティブなやり取りを受け入れたときに自分自身にアサインしたやり取り、または自分にアサインされたやり取り。 エージェントは、キューに入れられたやり取りを受け入れるときに、やり取りを自分自身にアサインします。マネージャーは、特定のエージェントにやり取りをアサインすることができます。 これらのやり取りの状態は「作業中」です。やり取りがアサインされたエージェントは、必要に応じて、そのやり取りを他のエージェントまたはキューに転送して作業を完了できます。
オープン - 未アサイン	自分固有のウォークアップキューの場所に関連付けられているオープンであるが未アサインのすべてのやり取り。ゲストがウォークアップキューにチェックインすると、やり取りが作成されます。やり取りは、エージェントが受け入れるまで、またはエージェントにアサインされるまでは、「キューに格納」状態です。それ以降は「作業中」状態に変わります。
クローズ済みウォークアップ	特定のウォークアップ順番待ちリストにアサインされたすべての「完了してクローズ」または「破棄してクローズ」のやり取り。ゲストがサポートを受ける前にキューを退出した場合、エージェントはやり取りを放棄できます。

手順

1. ウォークアップキューのゲストのサポートを開始するには、次に移動します > **CSM Walk-Up Experience** > > 技術者 > オープン:未アサイン.
   リストが開きます。
2. [やり取り] リストの [オープン対象者] 列でゲスト名を検索します。
3. ゲストに関連付けられたやり取りの [番号] をクリックします。
4. フォームの [アサイン先] フィールドに自分の名前を入力し、[状態] を [作業中] に変更して、[更新] をクリックすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ゲストがキューから退出した場合にやり取りをクローズするには、フォームのヘッダーにある [破棄] をクリックするか、[状態] フォームフィールドで [破棄してクローズ] を選択して [更新] をクリックします。

b. または、やり取りのヘッダーの [レコードを関連付け] ボタンをクリックしてもやり取りを他のレコードと関連付けることもできます。

5. インタラクションを解決するには、次に移動します。 **Walk-Up Experience** > 技術者 > 自分にアサインされたウォークアップ.
6. リストからやり取り番号をクリックして、Walk-up インタラクションフォームを開きます。
7. 問題を解決するか、リクエストを実行します。

a. 依頼者が予約に表われないまたはやり取りに OS アップグレードなどの時間がかかるプロセスを伴う場合は、やり取りのステータスを [保留中] に変更します。

b. 問題を解決できない場合または要求を履行できない場合は、[ケースを作成] 関連リンクをクリックしてケースを作成します。

ケースを作成すると、フォームの該当する関連リストが入力されます。関連リストには、以下の詳細が含まれます。

- インタラクションのケース：インタラクションに関連付けられたケース
- 同じ発信者によるケース：ウォークアップゲスト用に作成されたケース

インタラクションの解決が完了したら、インタラクションの [ステータス] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] をクリックしてインタラクションを更新します。または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

8. インタラクションの解決が完了したら、インタラクションの [ステータス] を [完了してクローズ] に変更し、[更新] をクリックしてインタラクションを更新します。
または、[閉じる] をクリックしてインタラクションを完了することもできます。

ウォークアップエクスペリエンス での エージェントワークスペース の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている CSM ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて
技術者とマネージャーは、スケジュール設定されている予約を含む ウォークアップエクスペリエンス 関連情報のすべてで主に エージェントワークスペース を使用します。

> **注:**
> また、アプリケーションナビゲーターまたは左側のナビゲーションバーで CSM ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定された予約を表示および管理することもできます。

予約は、可用性に基づいて、自動的に自分の エージェントワークスペース 受信ボックスにルーティングされます。スケジュール設定された予約のリストを表示して、受け入れる予約を選択することもできます。

オンサイトウォークアップ順番待ちリスト壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
今後の予定は、オンラインのチェックイン画面にも、ユーザー名の横に同じカレンダーアイコン付きで表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > エージェントワークスペースのホーム.
   エージェントワークスペース ホームページが開き、挨拶文に自分の名前が表示されます。
2. 左側のナビゲーションバーで [リスト] をクリックします。
3. [ウォークアップ] で、[予約] をクリックします。
   自分のキューにアサインされているウォークアップ予約が一覧表示されます。
4. 予約番号をクリックすると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

   a. 関連付けられたやり取りを開いて詳細を表示するには、やり取りの番号の隣にある [レコードを開く] アイコン をクリックします。

   b. やり取りの作業を開始するには、[予約を承認]をクリックします。

      必要に応じて、予約を別のエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

      時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、やり取りのヘッダーの [その他の UI アクション] アイコンをクリックして [削除] をクリックし、予約を削除できます。

   c. [保存] をクリックして、予約のやり取りの変更を保存します。

アプリケーションナビゲーターからの ウォークアップエクスペリエンス の予約の表示と管理

今後のスケジュール設定されている ウォークアップエクスペリエンス の予約を表示すると、将来のキューのデマンドと作業負荷の見積もりが技術者に提示されます。マネージャーは、将来の予約を確認し、サポートのデマンドが最適になるようにウォークアップキューの場所でスタッフを調整できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_walkup walkup_technician

このタスクについて
技術者とマネージャーは、Application Navigator または左側のナビゲーションバーで ウォークアップエクスペリエンス からスケジュール設定されたウォークアップ予約を表示および管理することもできます。

注:
スケジュール設定された予約を含むすべての ウォークアップエクスペリエンス 関連情報は、主に エージェントワークスペース からアクセスします。

オンサイトウォークアップ順番待ちリスト壁掛けモニターのユーザー名の横にも小さなカレンダーアイコンで今後の予約が表示されます。予約の開始がスケジュール設定されている時間の少し前に、予約のあるユーザーがモニターに表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM Walk-Up Experience** > 技術者 > スケジュールされた予約.
   今後 14 日間のスケジュール設定されているウォークアップ予約がすべて表示されます。
2. 予約番号をクリックすると、依頼者名、やり取りの番号と説明、予約時間などの詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 関連付けられているやり取りの詳細をプレビューする必要がある場合は、予約番号の隣にあるレコードのプレビューアイコン をクリックします。

b. やり取りを開始するには、**[Walk-up** 予約] フォームの [予約を承認] をクリックします。

必要に応じて、予約をエージェントに割り当てて作業メモを追加することができます。

時間が大幅に経過しても依頼者が予約に表われない場合は、[削除] をクリックして予約を削除できます。

c. [更新] をクリックして、やり取りのフォームの変更を保存します。

ケース回避に自動応答機能を使用する

顧客の連絡先またはコンシューマーがケースを作成した後に、自動応答機能を使用して関連コンテンツを自動的に送信することで、ケースを回避します。

ケースが作成されるたびに、 自動応答 関連するナレッジ記事のリストを含むメール通知が送信されます。メール通知は、ケースに関連付けられたケース送信者とウォッチリストユーザーに送信されます。

デフォルトでは、この機能は、snc_external ロールを持つユーザーによりメールを使用してログに記録されたカスタマーサービスケースのメール通知を送信します。管理者は、Web、電話、チャット、ソーシャルメディア、コミュニティ、アラート、仮想エージェントなどの他のコミュニケーションチャネルを使用して、ログに記録されたカスタマーサービスケースの機能を構成することもできます。

メール通知のナレッジ記事は、ケースの簡単な説明の 自動応答 コンテキスト検索結果に基づいて含まれます。デフォルトでは、ケース送信者が過去 30 日間に表示した記事は含まれません。管理者は、スクリプト化された拡張ポイントを使用して、前回表示コンテンツの期間を構成できます。詳細については、「自動応答通知に高度なコンテキスト検索結果を含める」を参照してください。

ケース送信者またはウォッチリストユーザーは、通知設定を行うことで、通知を受け取る 自動応答 かどうかを決定できます。詳細については、「自動応答通知設定を行う」を参照してください。

アクティベーション情報

カスタマーサービス管理 (CSM) の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.csm_ml) および [自動応答の推奨事項を有効にする **(Enable auto-responder recommendations)]** プロパティ (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*) を有効にします。詳細については、「自動応答通知の構成」を参照してください。

自動応答通知で推奨されているナレッジ記事からケースをクローズする

カスタマーサービスケースの 自動応答 機能によって送信されたメール通知に含まれるナレッジ記事を表示し、役に立ったナレッジ記事内からケースをクローズします。

始める前に

必要なロール：customer service ケースに関連付けられた snc_external ロールまたはウォッチリストユーザー

ケースを含むポータルにログインします。

このタスクについて

デフォルトでは、この 自動応答 機能は、メールを使用して送信されたカスタマーサービスケースを解決するために役立つコンテンツとしてナレッジ記事を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 自動応答 によって送信されたメール通知からナレッジ記事リンクを開きます。
2. ナレッジ記事を読んで、それによってケースを解決できるかどうかを確認します。
3. ナレッジ記事がソリューションを提供している場合、記事の「関連ケース」セクションで、[ケースをクローズ] をクリックします。
4. 表示されるメッセージウィンドウで、[ケースをクローズ] をクリックします。

タスクの結果
クローズ中のケースについての情報メッセージが表示されます。自動応答 メール通知からアクセスしたナレッジ記事リンクを使用していずれかのケースをクローズした場合、その記事に [ケースを表示] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、クローズされたケースの詳細が表示されます。

自動応答通知設定を行う

送信したカスタマーサービスケースまたは自分がウォッチリストに含まれているカスタマーサービスケースで 自動応答 の推奨事項を受信するための通知設定を行います。

始める前に
必要なロール：customer service ケースに関連付けられた snc_external ロールまたはウォッチリストユーザー

管理者によって 自動応答 機能が設定されていることを確認します。詳細については、「自動応答通知の構成」を参照してください。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. ポータルヘッダーでユーザー名または写真をクリックし、次に [プロファイル] をクリックします。
3. ユーザープロファイルページで、[アクション] セクションまで下にスクロールし、[通知設定] をクリックします。
4. [通知設定] ウィンドウで、[ケースの自動応答の推奨事項 **(Case auto-responder recommendations)]** チェックボックスをオンまたはオフにして、自動応答 の通知をオンまたはオフにします。

カスタマーサービスのアウトソーシングの使用

アウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) は、企業が外部顧客にカスタマーサービスを提供するために委託する組織です。OSP は、自組織に関連付けられた顧客のケースを管理します。

実行するタスクに基づくさまざまなロールが必要です。

必要なロール

ロール	説明
sn_csm_ocs. ext_manager (外部 OSP マネージャー)	サービスプロバイダーから所属エージェントをオンボーディングし、ケースの割り当てを管理します。
sn_csm_ocs. ext_agent (外部 OSP エージェント)	エージェントは、自身のサービスプロバイダー組織に属するケースを履行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール (続く)

ロール	説明
sn_csm_ocs.manager (内部 OSP マネージャー)	OSP によって実行されるすべてのアクティビティを管理および監視します。マネージャーは、OSP ダッシュボードにアクセスし、組織の内部窓口となることもできます。

注:
ワークスペースは現在サポートされていないため、OSP エージェントとマネージャーは UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

関連情報

- カスタマーサービスのアウトソーシングのセットアップ
- カスタマーサービスのアウトソーシング
- カスタマーサービスのアウトソーシングダッシュボード

アウトソーシングサービスプロバイダーマネージャのタスク

OSP マネージャーは、OSP エージェントのオンボーディング、未アサインケースの表示、自分が管理するグループまたはエージェントへのケースのアサインなど、さまざまなタスクを実行できます。ただし、現時点ではワークスペースがサポートされていないため、マネージャーは UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

アウトソーシングサービスプロバイダーエージェントのオンボーディング

OSP マネージャーは、OSP エージェントをオンボーディングすることにより、ケースを管理および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > エージェントのオンボーディング.
2. 必要に応じて、アウトソーシングサービスプロバイダーエージェントまたはマネージャーのオンボーディングフォームのフィールドに入力します。
3. [送信] をクリックします。

注:
オンボーディングが完了すると、パスワードリセットメールがエージェントのメールアドレスに送信されます。

ケースのエージェントへのアサイン

カスタマーサービスのアウトソーシングの外部マネージャーは、グループのエージェントにケースをアサインすることができます。

始める前に

注:
カスタマーサービスのアウトソーシング外部マネージャー [sn_csm_ocs.ext_manager] は、現時点ではワークスペースに対応していないため、UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 未アサイン.
2. ケースをオープンします。
3. [担当者] フィールドにエージェントの名前を入力し、表示されたリストからエージェントを選択します。
   [リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) をクリックして、エージェントを選択することもできます。

   注:
   [アサイン先グループ] フィールドには、グループ名があらかじめ設定されています。ルックアップにより、そのグループに属するエージェントのリストが表示されます。

4. [更新] をクリックします。

アウトソーシングサービスプロバイダーエージェントのタスク

OSP エージェントは、ケースの管理、予約のスケジューリングなど、さまざまなタスクを実行できます。ただし、現時点ではワークスペースがサポートされていないため、エージェントは UI16 インターフェイスを使用して指定されたタスクを実行できます。

作業指示書の作成

OSP エージェントは作業指示書を作成し、フィールドサービスエージェントにアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs.ext_agent。また、Customer Service Management と Field Service Management プラグインをインストールする必要があります。

手順

1. [自分のケース]に移動し、ケースを開きます。
2. [作業指示] 関連リストをクリックします。
3. [新規] をクリックします。
4. [送信] をクリックします。
5. ステータスの顧客を更新する作業指示書ステータスを表示します。

   注:
   前の作業指示書をクローズするか削除するまで、新しい作業指示書を作成することはできません。

ケースのエスカレート

OSP エージェントは、 など、さまざまな理由でケースを解決または履行できない場合に、ケースをエスカレートできます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 自分のケース.
2. [ケースをエスカレート] 関連リンクをクリックします。
3. 必要に応じて [エスカレーション] フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] をクリックします。

アカウントまたはコンシューマー資産を表示

OSP エージェントは、アカウントまたはコンシューマーが所有している資産を表示し、ケースの作成または履行に役立てることができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース.
2. ケースを開き、[アカウント] または [コンシューマー] フィールドの横にあるプレビューアイコンをクリックします。
3. [レコードを開く] をクリックします。
4. [資産] 関連リストをクリックします。
   アカウントまたはコンシューマーに属する資産のリストが表示されます。
5. 資産をクリックすると、読み込み専用フィールドが表示されます。

アカウント契約を表示

OSP エージェントが、アカウントまたはコンシューマーの所有する契約を表示し、ケースを作成または履行することができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager/sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. [ケース] フォームを開きます。
2. [アカウント] または [コンシューマー] フィールドの横にある [プレビュー] アイコンをクリックします。
3. [契約] 関連リストをクリックします。
4. アカウントまたはコンシューマーに属する資産のリストを表示し、ケースを履行します。

顧客またはコンシューマーデータの表示

OSP エージェントは、ケースを履行するためにコンシューマーまたはコンシューマーデータを表示する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > すべて.
2. ケースを開き、[アカウント] または [連絡先] フィールドの横にあるプレビュー アイコンをクリックします。
3. [レコードを開く] をクリックします。
   次の関連リストが表示され、ケースの作業と履行が可能になります。
   - 連絡先
   - 住所
   - ケース
   - 資産
   - 契約
   - 資格付与
   - アカウント関係
   - 販売済み製品および
   - インストールベース

ケースタスクの作成

OSP エージェントは、ケースがアサインされた後にケースタスクを作成します。エージェントは、ケースに作業メモやコメントを追加する作業を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 自分のケース ケースをオープンします

   注:
   ケースのタイムラインがケースフォームの上部に表示されます。

2. [タスク] 関連リストをクリックします。
3. [新規] をクリックして、新しいタスクを作成します。
   [編集] ボタンを使用すると、[コレクション] リストからケースに既存のケースタスクを追加できます。
4. 必要に応じて、新しいレコードフォームのフィールドに入力します。
5. [送信] をクリックします。

   注:
   ケースタスクをクローズすることもできます。

ケースのアサイン

自分または組織内の別のアウトソーシングサービスプロバイダー (OSP) エージェントにケースをアサインして、ケースの作業を開始するか、ケースを履行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. 移動先 カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > すべて.
2. 利用可能なリストからケースをクリックして開きます。
3. [自分にアサイン] をクリックします。

> 注:
> ケースが既にアサインされている場合、[自分にアサイン] ボタンは利用できません。

予約の作成

エージェントは、ケースの要求者に関する予約を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > 自分のケース.
2. ケースをオープンします。
3. [予約] 関連リストをクリックします。
4. 必要に応じて予約フォームのフィールドに入力します。
5. [送信] をクリックすると、[準備完了] ステータスの [予約] 関連リストに予約が表示されます。
6. 予約を編集し、[アクティビティの送信] をクリックして、指定されたメールアドレスに予約を送信します。

> 注:
> [予約のキャンセル] 関連リンクを使用して、予約をキャンセルすることもできます。

ケースの転送

OSP エージェントまたはマネージャーは、ケースを解決できない場合に、企業の内部エージェントに手動でケースを転送します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

このタスクについて
転送の理由を選択して転送メモを追加し、ケースを手動で転送できます。このケースは、OSP を定義する際に、デフォルトのアサイン先グループ設定に基づいて転送されます。それ以外の場合は、事前に設定されている AWA またはアサインルールに基づいてケースが転送されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 自分のケース.
2. 転送するケースを開きます。
3. [ケースを転送] をクリックします。
4. [理由]ドロップダウンリストからケースを転送する理由を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [メモ] フィールドにケースに関する追加情報を入力します。
6. [保存] をクリックします。
   ケースが企業の内部マネージャーに正常に転送されました。[すべて] のケースに戻り、ケースを表示すると、[アウトソーシングケース転送要求] 関連リストで転送情報を確認できます。

ケースの表示

OSP マネージャーまたはエージェントは、すべてのアプリケーションモジュールと、顧客、コンシューマー、および組織が提供する製品 のケースのリストを表示できる必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース.
   [自分のケース]、[すべて]、[オープン]、および [未アサイン] のケースを表示できる必要があります。権限がないか、この OSP に属さないユーザーには、ケースは表示されません。

   注:
   OSP マネージャーは、管理しているグループにアサインされているケースを表示できます。

2. [すべて] をクリックし、ケースをオープンして自分にアサインします。
   [担当者] フィールドに、自分の名前が事前に入力されています。

ケース関連のメールの表示および回答

OSP エージェントは、自分に割り当てられているケースに関連するメールのリストを表示できます。ケースに回答するには、新しいメールを作成し、ステークホルダーに送信します。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順
1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 自分のケース.
2. 回答するケースをオープンします。
3. [メール] 関連リストをクリックします。
   以前に送信されたメールのリスト (存在する場合) が表示されます。
4. [新規メール] をクリックして、新しいメールを作成します。
   受信者フィールドには事前入力されています。必要に応じて、受信者を追加できます。
5. [メールの作成] ウィンドウに本文テキストを入力します。
6. メールに添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルアイコン ( ) をクリックします。
7. [送信] をクリックします。

ケースからのナレッジギャップの報告

OSP エージェントは、ケースのナレッジギャップを報告することができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 自分のケース.
2. ケースをオープンします。
3. [ナレッジギャップ] 関連リストのケースについてナレッジを利用できるかどうかを確認します。
4. [ナレッジギャップを報告] 関連リンクをクリックします。
5. 説明を入力します。
6. [送信] をクリックします。
   ナレッジギャップが作成され、[ナレッジギャップ] 関連リストの下に表示されます。

重大なケースの提案

OSP エージェントは、アサインされた既存のカスタマーサービスケースから重大なケースを提案することができます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

このタスクについて
これらのステータスのケースを、重大なケース候補として提案できます。

- 新規
- オープン
- 情報待ち

ステータスが解決済み、クローズ、またはキャンセルのケースは、重大なケース候補として提案できません。

ケースを重大なケースの候補として提案する場合、エージェントは [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、ケースの理由や正当性を指定できます。[作業メモ] および [ビジネスへの影響度] フィールドに指定された情報は、ケースフォームに追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 自分のケース.
2. ケースをオープンします。
3. ケースフォームを右クリックします。
4. [重大なケースを提案] をクリックします。
5. [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、[作業メモ] フィールドに提案理由を入力します。
   また、選択したケースのビジネスへの影響度を [ビジネスへの影響度] フィールドに入力することも選択できます。
6. [重大なケースを提案] ポップアップウィンドウで、[作業メモ] フィールドに提案理由を入力します。
7. オプション: 選択したケースのビジネスへの影響度を [ビジネスへの影響度] フィールドに入力します。
   この情報は、ケースフォームの [作業メモ] フィールドと、[重大なケース情報] セクションの [ビジネスへの影響度] フィールドに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [提案] をクリックします。
   ケースが重大なケース候補として提案されたことが、ケースフォームの [作業メモ] に追加されます。[重大なケースを提案] ポップアップウィンドウに入力された情報は、ケースフォームにも追加されます。

ケースをクローズする

OSP エージェントロールを持つユーザーは、ケースに対する解決策を提案し、アサインされたケースをクローズできます。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > 自分のケース.
2. ケースをオープンします。
3. ケースフォームの [クローズ情報] タブをクリックします。
4. ドロップダウンリストから [解決コード] を選択します。
5. 該当する場合は、[原因] および [解決メモ] フィールドに、原因と解決策のメモを入力します。
6. 必要に応じて、[解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにします。
7. [ケースのクローズ] をクリックします。
   ケースステータスが [クローズ済み] ステータスに変更されます。

コンテキスト検索

OSP エージェントロールを持つユーザーは、ケースを履行するための関連情報を検索できます。返される検索結果は、エージェントがデータガバナンスに従って資格を付与されているエンティティのリストです。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. 移動先 カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > すべて.
2. ケースをオープンし、ケースの説明に従って、関連する検索結果を確認します。

資格付与のリストの表示

OSP マネージャーまたはエージェントは、アカウントまたはコンシューマーの資格を表示し、ケースを作成または履行する必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_csm_ocs ext_manager または sn_csm_ocs ext_agent

手順

1. 移動先 カスタマーサービスのアウトソーシング > ケース > すべて.
2. ケースを開き、[アカウント] フィールドの横にあるプレビュー アイコンをクリックします
   顧客アカウントページが表示されます。
3. [資格付与] 関連リストをクリックします。
4. 資格付与を開き、ケースを履行する資産の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Chat Zoom Connector の使用

Chat Zoom Connector アプリケーションを使用して、チャットから直接 Zoom 会議を開始します。

エージェントは、チャットから Zoom 会議を開始して、ライブインタラクションによって顧客の問題をより迅速に理解し、解決することができます。詳細については、「チャットから Zoom 会議を開始する」を参照してください。

デフォルトでは、Zoom 会議のインタラクションレコードごとに 通知 電話会議番号も生成されます。ユーザーまたはエージェントマネージャーは、エージェントとして、インタラクションレコードのアクティビティストリームから Zoom 会議の記録 URL にアクセスできます。詳細については、「Interaction records in Agent Workspace (Agent Workspace のインタラクションレコード)」を参照してください。

エージェントマネージャーは、Zoom インタラクションレコードを使用して、顧客チャットから開始された Zoom 会議の詳細にアクセスできます。会議の記録は、Zoom 向けに作成されたインタラクションレコードで利用できます。詳細については、「チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。」を参照してください。

注:
Zoom 会議の電話会議詳細は、Notify 電話会議 [notify_conference_call] テーブルに保存されます。

notify_admin または notify_view ロールのユーザーは、次の場所に移動して会議の詳細 Zoom にアクセスできます 通知 > 記録をクリックし、対応する電話会議番号を選択します。詳細については、「Notify 電話会議」を参照してください。

Chat Zoom Connector ユーザーロール

次のテーブルにリストされているロールを持つユーザーは、Chat Zoom Connector アプリケーションを使用できます。

Chat Zoom Connector に必要なロール

ロール	タスク
agent_workspace_user	チャットから Zoom 会議を開始して、ライブインタラクションによって顧客の問題をより迅速に理解し、解決します。
sn_customerservice_manager	Zoom インタラクションレコードを使用して、顧客チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。会議の記録は、Zoom 会議向けに作成されたインタラクションレコードで利用できます。
notify_admin、notify_view	通知 を使用して、顧客チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。

アクティベーション情報

顧客チャットから Chat Zoom Connector 会議を開始するための Zoom アプリケーションを設定します。詳細については、「Chat Zoom Connectorの構成」を参照してください。

関連情報

Chat Zoom Connector

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットから **Zoom** 会議を開始する

Chat Zoom Connector アプリケーションを使用してチャットから直接 Zoom 会議を開始し、問題を迅速に解決します。

始める前に

管理者が Chat Zoom Connector アプリケーションをインストールして設定していることを確認してください。詳細については、「Chat Zoom Connectorの構成」を参照してください。

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

Zoom 会議を使用して、画面共有またはビデオ会議をホストすることができます。会議を記録し、記録を保存することもできます。

手順

1. **[Agent Workspace]** に移動します。
2. エージェント受信ボックスからチャットを承認して応答します。
3. オプション: 質問して、問題の詳細を確認してください。
4. 顧客との Zoom セッションを開始するには、[クイックアクション] アイコン (⚡) をクリックし、**[/zoom]** を選択します。

   ヒント:
   チャットのテキストフィールドに「/zoom」と入力することもできます。

5. [送信] アイコン (➤) をクリックします。
   Zoom 会議が開始され、エージェントと顧客の両方のチャットウィンドウに会議 URL が投稿されたことを通知するメッセージ。セッションが [プライベートチャット (Private Chat)] タブを使用して開始された場合、セッションの URL が顧客と共有されることはありません。
6. URL をクリックして Zoom 会議をホストし、顧客にもその URL をクリックするよう求めます。
   会議のホストは、会議 URL を共有することで参加者を承認することができます。承認できる参加者の人数は、Zoom のアカウント設定によって異なります。

   会議トピックは、関連付けられたチャットインタラクションレコードの番号に設定されます。会議の説明は、関連付けられたチャットインタラクションレコードの簡単な説明に設定されます。関連付けられたチャットインタラクションレコードの簡単な説明が空白の場合、会議の説明にはダッシュ (-) が表示されます。
7. オプション: 会議を記録します。
   詳細については、「Zoom ヘルプセンター (Zoom Help Center)」を参照してください。

タスクの結果

この Zoom セッションの 通知 電話会議の詳細をキャプチャする会議に対して、**Zoom** タイプのインタラクションレコードが生成されます。Notify 管理者またはエージェントマネージャーは、インタラクションレコードから Zoom 会議に関連付けられた電話会議の詳細にアクセスできます。

注:
電話会議番号は、[インタラクション] フォームの [チャネルメタデータレコード] フィールドに自動的に生成される値です。詳細については、「チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。」を参照してください。

Zoom 会議の記録 URL がインタラクションレコードのアクティビティストリームに追加されます。詳細については、「Interaction records in Agent Workspace (Agent Workspace のインタラクションレコード)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットから開始された **Zoom** 会議の詳細を表示します。

関連づけられたインタラクションレコードにアクセスして、チャットから開始された Zoom 会議の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
このタスクでは、sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーがインタラクションレコードから Zoom 会議の詳細にアクセスするための手順を示します。他の Notify ロールを持つユーザーが Zoom 会議の詳細を表示する方法の詳細については、「Chat Zoom Connector の使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 インタラクション > すべて.
2. [インタラクション] リストで、 [番号] 列から Zoom タイプのインタラクションレコードへのリンクをクリックします。

タスクの結果
Zoom 会議の記録 URL が利用できる場合は作業メモとして追加され、[インタラクション] フォームのアクティビティストリームに表示されます。

[インタラクション] フォームで、Zoom 会議の詳細を表示できます。

注:
管理者が、別のアプリケーション固有のフィールド値を表示するようインタラクションレコードを設定している場合もあります。

インタラクションフォーム

フィールド	説明
番号	インタラクションレコードを識別するための一意の番号
タイプ	チャネルコミュニケーションのタイプ。Zoom 会議の場合、フィールドは自動的に **[Zoom]**に設定されます。
ステータス	解決に向けてインタラクションが経由するさまざまな状態
オープン対象者	Zoom 会議が開始された顧客の連絡先またはコンシューマー。このフィールドは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [オープン対象者] フィールド値に自動的に設定されます。
担当者	インタラクションレコードが割り当てられたエージェントこのフィールドは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [担当者] フィールド値に自動的に設定されます。
親	この Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの番号。このフィールドは、チャットインタラクションレコードの番号に自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクションフォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
チャネルメタデータレコード	通知 電話会議の番号。このフィールドは、この会議に関連付けられている電話会議番号に自動的に設定され、Notify 電話会議 [notify_conference_call] テーブルに保存されます。 注: 会議 URL や参加者の詳細などの詳細を表示するには、このフィールドの [このレコードをプレビューします] アイコン (ⓘ) をクリックします。 このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
チャネルメタデータテーブル	通知 を使用して開始された電話会議のリストを含むテーブルこのフィールドは、 **Notify** 電話会議 **[notify_conference_call]** に自動的に設定されます。 このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
コンシューマー	コンシューマーのアカウントは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [コンシューマー] フィールド値に自動的に設定されます。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
連絡先	顧客連絡先は、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [連絡先] フィールド値に自動的に設定されます。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
アカウント	ユーザーのアカウントは、Zoom 会議が開始されたチャットインタラクションレコードの [アカウント] フィールド値に自動的に設定されます。このフィールドを追加するためにフォームを構成しなければならない場合があります。詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。
簡単な説明	インタラクションの簡単な説明。 注: Zoom 会議の簡単な説明フィールドは空です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

チャットから Zoom 会議を開始する

Microsoft Outlook と CSM の使用

Microsoft Outlook と Customer Service Management を統合し、Microsoft Outlook 内から連絡先やケースの管理などのタスクを実行します。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Outlook 顧客連絡先の詳細を表示する

Microsoft Outlook と カスタマーサービス管理 (CSM) をデータ連携したら、Outlook アドインパネルで顧客の詳細を表示して、コミュニケーションを容易にすることができます。

始める前に
必要なロール： sn_customerservice.contact_manager または sn_customerservice.proxy_contact

手順

1. Microsoft Outlook で、連絡先から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
   Outlook アドインパネルに連絡先の詳細が表示されます。

   注:
   連絡先の詳細を利用できない場合は、[連絡先は見つかりません] というメッセージが表示されます。

3. オプション: 他の連絡先タスクを実行する場合は、ポップアウトアイコン ( ) をクリックして、CSM ポータルページの連絡先情報にアクセスします。

Microsoft Outlook で連絡先を作成する

アカウントマネージャーは、Microsoft Outlook の連絡先リストに詳細がない顧客からのメールを受信したときに、新しい連絡先を作成することができます。

始める前に
必要なロール： sn_customerservice.contact_manager または sn_customerservice.proxy_contact

手順

1. 連絡先から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
   連絡先の詳細が利用できず、Outlook パネルに [連絡先は見つかりません] というメッセージが表示されます。
3. その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[連絡先を作成] をクリックします。
4. ケースフォームに連絡先の詳細を入力し、[送信] をクリックします。
5. オプション: 他の連絡先タスクを実行する場合は、ポップアウトアイコン ( ) をクリックして、CSM ポータルにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Outlook で既存のケースを表示または変更する

アカウントマネージャーは、Microsoft Outlook の連絡先に関連する最新のケース 5 件を表示して問題の内容を理解したり、ケース情報を変更したり、連絡先と効率的なコミュニケーションを取ったりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.contact_manager および sn_customerservice.proxy_contact

このタスクについて

Microsoft Outlook から既存のケースを表示または変更できますが、ポップアップアイコン ( ) をクリックして CSM ポータルにアクセスし、開いているケースを処理することもできます。

手順

1. 連絡先から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
3. Outlook アドインパネルで [ケース] をクリックします。
   アドインパネルには、クローズされていない連絡先に接続されている最新のケース 5 件がリスト表示されます。さらに多くのケースをロードできます。
4. ケースをクリックすると、ケースの詳細が開きます。
5. メッセージを入力します。
6. オプション: メッセージなどのサポート情報をケースに添付する場合は、添付アイコン ( ) をクリックし、ファイルを選択します。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果

新しく追加されたメッセージは、アクティビティストリームで利用できます。

Microsoft Outlook でメールメッセージから新しいケースを作成する

連絡先の詳細がわかっている顧客が問題を知らせるメールを送信した場合、カスタマーサービスケースを簡単に作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.contact_manager および sn_customerservice.proxy_contact

手順

1. 顧客から受信したメールメッセージを開きます。
2. Microsoft Outlook の [ホーム] タブで、[**ServiceNow** で表示 **(View in ServiceNow)**] をクリックします。
   Outlook アドインパネルが右ペインに開きます。
3. [詳細] アイコン ( ) をクリックします。
4. メニューから [ケースを作成] を選択します。
5. ケースフォームにケースの詳細を入力します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

B2B2C 用顧客データモデルの使用

B2B2C モデルを使用すると、さまざまな業界の組織がマルチレベルの顧客関係を簡単に構成し、エンドコンシューマーをサポートする事業顧客を支援できます。

必要なロール：B2B2C 用顧客データモデルでは、実行するタスクに基づくさまざまなロールが必要です。

必要なロール

ロール	タスク
sn_customerservice_agent (カスタマーサービスエージェント)	プラットフォームまたは CSM ワークスペースからアカウントコンシューマーのケースを作成し、問題を追跡します。「アカウントコンシューマーのケースを作成する」を参照してください。
awa_agent および sn_customerservice_agent	CSM ワークスペースでチャット要求を承認し、チャットインタラクションからケースを作成します。
sn_customerservice_manager (カスタマーサービスマネージャー)	コンシューマーをアカウントに関連付けて、製品またはサービスを使用しているエンドコンシューマーを特定します。 インストールベースのアイテム/販売済み製品をアカウントコンシューマーに関連付けて、エンドコンシューマーの問題を追跡します。
sn_acct_consumer.consumer (アカウントコンシューマー)	販売済み製品/インストールベースのアイテムを表示して、アカウントにプロビジョンされたインスタンスと、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡します。 CSM ポータルからインストールベースのアイテムまたは販売済み製品の問題のケースを作成します。ケースが作成、コメント、解決、またはクローズされると、メール通知が送信されます。「CSM ポータルからケースを作成する」を参照してください。
sn_customerservice.customer (アカウント連絡先)	販売済み製品/インストールベースのアイテムを表示して、エンドコンシューマーの問題を追跡します。「Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示」および「Customer Service Portal からの製品情報の表示」を参照してください。 アカウントコンシューマーがコンシューマーの問題を追跡するためのケースを作成します。「アカウントコンシューマーのケースを作成する」を参照してください。

アカウントをコンシューマーに関連付ける

カスタマーサービスマネージャーが製品またはサービスを使用しているエンドコンシューマーを特定し、顧客情報を追跡できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > アカウント.
2. アカウントを選択します。
3. [コンシューマー] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックして、既存または新しいコンシューマーを追加します。

オプションと手順

オプション	手順
既存のコンシューマーを追加する	**a.** [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 **b.** リストからコンシューマーを選択します。
新しいコンシューマーを追加する	**a.** [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 **b. [New]** をクリックします。 **c.** [コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。 **d.** [送信] をクリックします。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択したコンシューマーはアカウントに関連付けられます。

販売済み製品をアカウントコンシューマーに関連付ける

カスタマーサービスマネージャーは、販売済み製品またはサービスをアカウントコンシューマーに関連付けることで、販売済み製品またはサービスを追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > 販売済み製品.
2. コンシューマーがまだ関連付けられていない製品を選択します。
3. 既存または新しいコンシューマーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプションと手順

オプション	手順
既存のコンシューマーを追加する	**a.** [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 **b.** リストからコンシューマーを選択します。
新しいコンシューマーを追加する	**a.** [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 **b.** [新規] をクリックします。 **c.** [コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。 **d.** [送信] をクリックします。

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
製品はコンシューマーに関連付けられます。

インストールベースアイテムをアカウントコンシューマーに関連付ける

カスタマーサービスマネージャーが、インストールベースアイテムをアカウントコンシューマーに関連付けることによって、プロビジョンされたインスタンスを追跡できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.

2. コンシューマーがまだ関連付けられていないアイテムを選択します。

3. 既存または新しいコンシューマーを追加します。

アクションと手順

アクション	手順
既存のコンシューマーを追加する	**a.** [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 **b.** リストからコンシューマーを選択します。
新しいコンシューマーを追加する	**a.** [コンシューマー] フィールドで、[リストから参照] アイコン () をクリックします。 **b. [New]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	手順
	c. [コンシューマー] フォームのフィールドに入力します。 **d.** [送信] をクリックします。

4. [更新] をクリックして変更を保存します。

アカウントコンシューマーとしてインストールベース情報を表示する

インストールベースアイテムのリストを表示し、アカウントにプロビジョンされたインスタンスと、そのインスタンスで実行されている製品またはサービスを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_acct_consumer.consumer

このタスクについて
Customer Service Portal からのインストールベースアイテム情報のリストの表示。

注:
[資格付与] ウィジェットと [契約] ウィジェットは、アカウントコンシューマーには表示されません。

手順

1. Customer Service Portal に移動します。

2. クリック サポート > インストールベース.
アカウントに属するインストールベースアイテムのリストが表示されます。

3. インストールベースを選択して、その詳細を表示します。

注:
デフォルトのビューは、フォームビューです。リストビューに切り替えると、[アカウント] フィールドと [コンシューマー] フィールドは表示されません。詳細については、「[インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストの構成」を参照してください。

アカウントコンシューマーとして販売済み製品情報を表示する

Customer Service Portal から販売済み製品のリストを表示して、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_acct_consumer.consumer

このタスクについて
販売済み製品のリストを表示し、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡します。

注:
[資格付与] ウィジェットと [契約] ウィジェットは、アカウントコンシューマーには表示されません。

手順

1. Customer Service Portal に移動します。

2. クリック サポート > 製品.
アカウントに属する製品のリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 製品を選択して、その詳細を表示します。

> **注:**
> デフォルトのビューは、フォームビューです。リストビューに切り替えると、[アカウント] フィールドと [コンシューマー] フィールドは表示されません。詳細については、「[インストールベースアイテム] リストと [販売済み製品] リストの構成」を参照してください。

構成可能なポータルウィジェットの使用

構成可能なポータルウィジェットでは、インスタンスオプションを構成することで、ポータルの動作、コンテンツ、およびレイアウトを構成できます。ニーズに合わせてウィジェットをカスタマイズできます。

これらのウィジェットは、各ウィジェットの構成機能を提供するように設計されています。構成可能なポータルウィジェットを使用すると、ウィジェットのユーザーエクスペリエンス、使いやすさ、および全体的な外観および使用感を向上できます。これらのウィジェットを導入した目的として、顧客の実装とメンテナンスの労力を削減することもあります。

構成可能なポータルウィジェットのメリットは次のとおりです。

- カスタマイズ可能な動作：構成可能なポータルウィジェットでは、ウィジェットインスタンスオプションを構成して、ビジネスニーズに応じた動作のバリエーションを実現できます。
- 外観：ウィジェットの色、配置、スタイルなどの視覚的な要素を構成できます。これらの構成により、ウィジェットの使いやすさと外観を改善でき、ユーザーエクスペリエンスの向上につながります。
- コンテンツのカスタマイズ：構成可能なポータルウィジェットでは、ポータルに表示するデータソースまたはコンテンツを制御できます。この構成により、ウィジェットを特定のデータまたはパラメーターにマッピングして、ウィジェットに表示される情報を制御できます。

これらのウィジェットはカスタマーポータルで使用できます。詳細については、「 Using portal widgets 」を参照してください。

ウィジェットインスタンス

ウィジェット インスタンスを使用して、そのインスタンスに固有の場所、プロパティ、および CSS を構成できます。詳細については、「Configure widget instances」を参照してください。

UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

UI Components for Customer Portals プラグイン (sn_ciwf_ui_cmpnt) を有効にして、構成可能ポータルウィジェットを有効にすることができます。このアプリケーションは、関連するプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

構成可能ポータルウィジェットのページの作成

Configurable Portal ウィジェットを追加できるページを作成します。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール:ap_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [デザイナー] サービスポータル ページで、[新しいページの追加] を選択します。
4. ページタイトルのテキストを入力します。
5. スペースやアンダースコア以外の特殊文字を含まないページの ID を入力します。
6. [送信] を選択します。

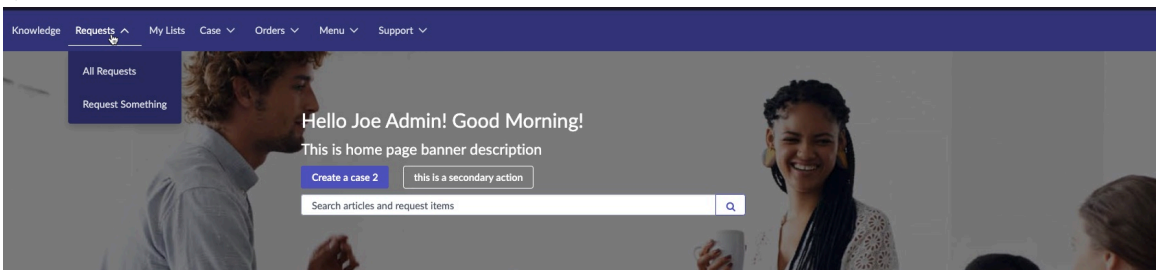
タスクの結果

ページはデザイナーで サービスポータル 作成されます。

ポータルメガメニューウィジェット

ポータルメガメニューウィジェットは、ポータルホームページのヘッダーに階層メニューを表示し、さまざまなページに移動できるようにします。ポータルのヘッダーに、買い物かご、ウィッシュリスト、チュートリアル、および通知、承認、サーベイなどのスクリプト化されたリストを表示することもできます。

ポータルメガメニューウィジェット



ポータルメガメニューウィジェットの設定方法の詳細については、「」を参照してください ポータルメガメニューウィジェットのカテゴリを構成。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ポータルメガメニューウィジェットのカテゴリを構成

ポータルメガメニューウィジェットを構成してメニューカテゴリを定義し、ページをそのカテゴリに関連付けて、ポータルページから別のページに簡単に移動できるようにします。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. サービス ポータル ページの タイトル 列に、 `顧客サービス` を入力します。
3. **[Customer Service]** を選択します。
4. Customer Service フォームの [メイン メニュー] フィールドで、[このレコードをプレビュー] アイコン (ⓘ) を選択します。
   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
5. [メニュー付きインスタンス] フォームで、[レコードを開く] を選択します。
6. CSP ヘッダーメニューフォームで、ポータルメガメニューが [ウィジェット] フィールドに表示されない場合は、それを検索して選択します。
7. [更新] を選択します。
8. CSP ヘッダーメニューページの [関連リンク] セクションで、更新するカテゴリを選択します。
9. [メニューアイテム] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Menu Item form」を参照してください。
10. [更新] を選択します。

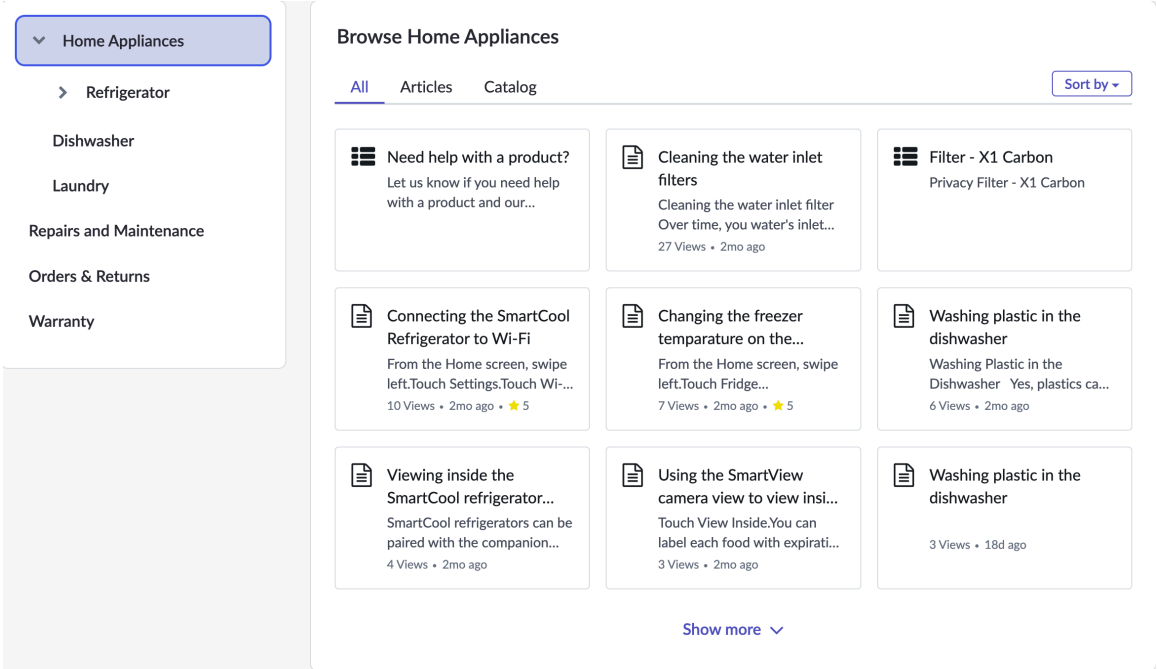
ポータルの分類ウィジェットを参照

ポータルの [参照] 分類ウィジェットには階層型の分類トピックが表示されます。そのため、ユーザーはウィジェットのナビゲーションペインからナレッジ記事やカタログアイテムに移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルの分類ウィジェットを参照



インスタンスオプションを使用してポータル参照分類ウィジェットを構成する方法の詳細については、次を参照してください ポータルの参照分類ウィジェットの追加と構成。

ポータルの参照分類ウィジェットの追加と構成

ポータル参照分類ウィジェットをポータルに追加し、その動作を変更します。ウィジェットには、分類トピックと、それに関連する記事およびカタログアイテムが表示されます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

このウィジェットを追加、カスタマイズ、使用するには、次の設定が必要です。

- ウィジェットを追加するページ。詳細については、を参照してください。 構成可能ポータルウィジェットのページの作成
- コンテンツをマッピングするための分類。詳細については、「Create taxonomy」を参照してください。
- ポータルに関連付けられた少なくとも 1 つの分類。詳細については、「ポータルへの分類の追加」を参照してください。
- 分類に関連付けられた少なくとも 1 つのトピック。詳細については、「Create and associate topics」を参照してください。
- ナレッジカテゴリとカタログカテゴリに関連付けられたトピック。詳細については、「Associate content categories to topics」と「Associate content from catalog categories to a topic」を参照。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. [ウィジェット] ウィンドウの [ウィジェットのフィルター] フィールドに、「 ポータル参照分類」と入力します。
7. ポータル参照分類ウィジェットをコンテナーレイアウトにドラッグします。
8. [編集] ページで、[ポータル参照分類] ウィジェットを選択します。
9. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
10. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルの [参照] 分類ウィジェットのインスタンス オプション フォーム」を参照してください。

ポータルへの分類の追加

分類を作成して、ユーザーに関連するトピックの下にナレッジ記事とカタログアイテムを整理します。分類をポータルに関連付けて、関連するトピックをウィジェットに表示します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

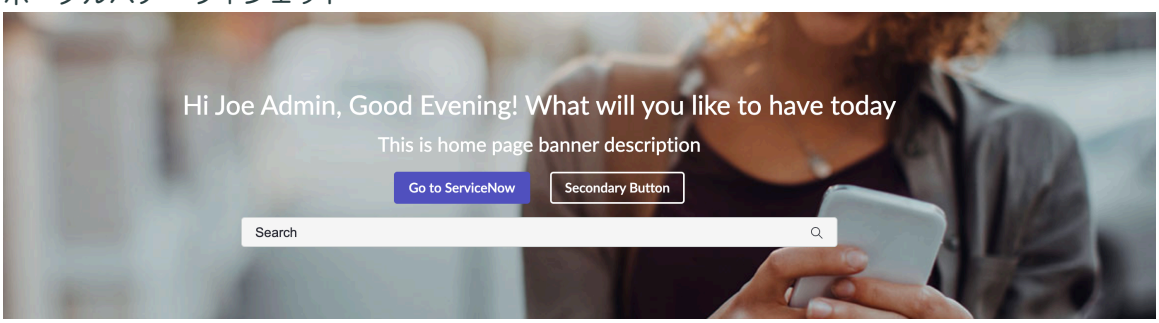
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. [Service Portal] ページの [タイトル] 列でカスタマーサポートを検索します。
任意のポータルとその分類を選択できます。
3. [カスタマーサポート] ページの関連リストで、[分類] タブを選択します。
4. [分類] タブで、[編集] を選択します。
5. 分類をコレクションから分類リストに移動します。
6. [更新] を選択します。

ポータルバナーウィジェット

ポータルバナーウィジェットを使用して、お知らせ、新製品や機能のハイライト、および重要な情報をポータルページに表示できます。

ポータルバナーウィジェット



ポータルバナーウィジェットのインスタンスオプションを構成する方法については、次を参照してください ポータルバナーウィジェットの追加と設定。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルバナーウィジェットの追加と設定

ポータルバナーウィジェットをポータルに追加し、外観と動作を変更します。ポータルバナーウィジェットを使用して、お知らせ、新製品や機能のハイライト、および重要な情報をポータルページに表示できます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、次を参照してください：UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

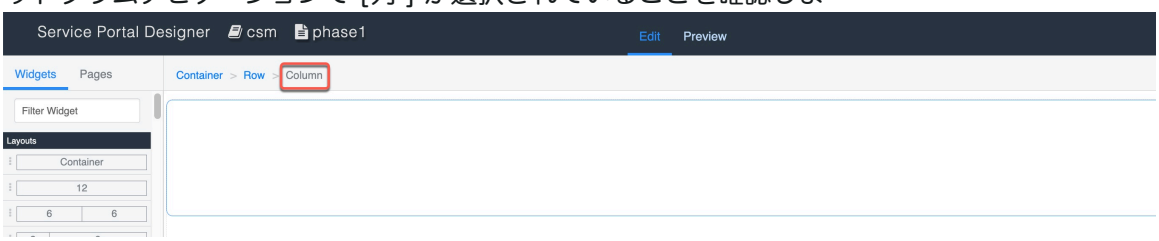
ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
7. 幅 フィールドで、流動 を選択します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
10. 列で、ページプロパティの編集アイコン (ページ) を選択します。

    注:
    ブレッドクラムナビゲーションで [列] が選択されていることを確認します。



11. のバナーサービスポータルにある [ページプロパティを編集] アイコン ( ) デザイナーを選択します。
12. [ページ] ウィンドウの [ページ固有の **CSS**] フィールドに、次の CSS コードを貼り付けます。

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

13. **[Save** (保存)] を選択します。
14. [ウィジェット] ウィンドウの [ウィジェットのフィルター] フィールドに、「 `ポータル バナー`」と入力します。
15. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
16. [編集] ページで、ポータルバナーウィジェットを選択します。
17. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
18. [インスタンス] フォームの [プレゼンテーション] フィールドで、次の JSON コードを [プレースホルダーテキストを検索] フィールドに貼り付けます。

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

各パラメータの詳細については、を参照してください ポータルバナーウィジェットの検索オプションのスクリプトパラメーター。

19. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルバナーウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
20. [保存] を選択します。

ポータルバナーウィジェットに表示する **Web** ページのリンクボタンを提供

ポータルバナーウィジェットでプライマリボタンまたはセカンダリボタンを定義して、表示する Web ページへのリンクを指定します。ウィジェットには、デフォルトでこれらのボタンが表示されます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. [拡張ポイント] ページの [API 名] 列に「 `*banner`」と入力します。
3. [**sn_ciwf_ui_cmpnt]** を選択します。**[API** 名] 列の BannerButtonsConditionScript。
アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
4. [BannerButtonsConditionScript] ページの [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
5. [BannerButtonsConditionScript] ページの [スクリプト] フィールドで、次の CSS コードを貼り付けてカスタマイズすることにより、プライマリボタンとセカンダリボタンを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

    type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. [名前] フィールドから条件スクリプトの名前をコピーします。
7. [更新] を選択します。
8. ポータルのホームページに移動します。
9. [編集] ページで、ポータルバナーウィジェットを選択します。
10. Ctrl + 右クリックを押します。
11. [インスタンスオプション] を選択します。
12. [動作] セクションで、コピーした名前を [ボタン条件スクリプト] フィールドに貼り付けます。
13. リストから条件スクリプトを選択します。
14. [保存] を選択します。

ポータルバナーウィジェットにウィジェットを追加します

追加機能のためのウィジェットをポータルバナーウィジェットに追加して構成します。たとえば、ポータルクイックリンクウィジェットを追加して、ユーザーがポータルバナーウィジェットからナレッジ記事、外部 URL、カタログアイテム、またはカスタムページにアクセスできるようにすることができます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインをインストールする必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. ポータルのホームページに移動します。
2. 追加するウィジェットで、Ctrl + 右クリックを押します。
3. コンテキスト メニューで、[ページ エディターのインスタンス] を選択します。
4. [編集] セクションで、フローチャートから [ポータルクイックリンク] ウィジェットを選択します。
   ポータルクイックリンクウィジェットは、例として検討されています。
5. インスタンス **2** を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

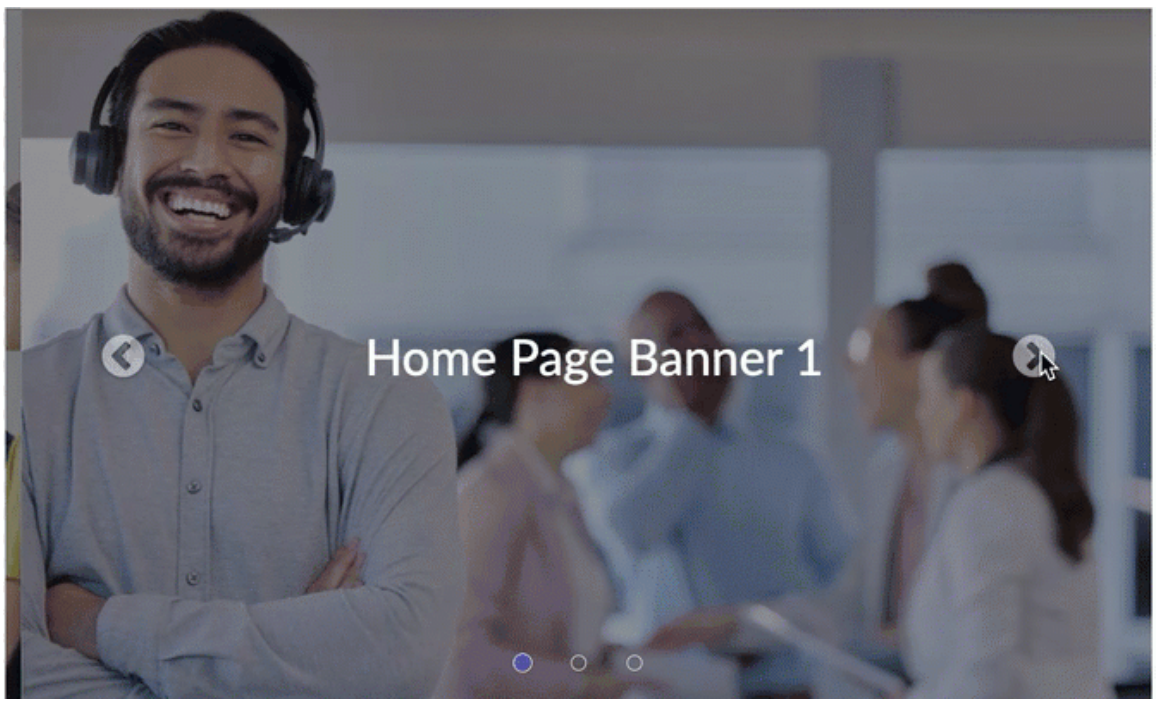
6. [追加オプション、JSON 形式] フィールドから JSON コードをコピーします。
7. ポータルホームページで、ポータルバナーウィジェットで Control + 右クリックを押します。
8. [インスタンスオプション] を選択します。
9. [動作] セクションで、JSON コードを [ウィジェットオプションスキーマ] フィールドに貼り付けます。
10. [ウィジェットオプションスキーマ] フィールドで、JSON コードを変更して、追加したウィジェットの構成を更新します。
    ポータルクイックリンクウィジェットの各 JSON パラメーターの詳細については、次を参照してください ポータルバナーウィジェットの JSON パラメーター。
11. [保存] を選択します。

ポータルバナーカルーセルウィジェット

ホームページバナーのカルーセルには、複数のお知らせを表示し、機能や製品に関する簡単な情報を強調表示できます。

ポータルバナーカルーセルウィジェット

次の画像は、ポータルのホームページのサンプルカルーセルウィジェットを示しています。



詳細については、を参照してください。 ポータルバナーカルーセルウィジェットの追加と構成

ポータルバナーカルーセルウィジェットの追加と構成

ポータルバナーカルーセルウィジェットをポータルに追加し、その表示と動作を変更します。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳しくは、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

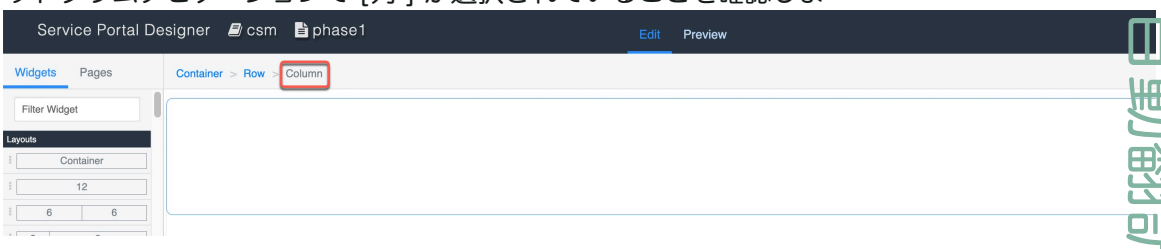
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
7. 幅 フィールドで、流動 を選択します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
10. 列で、デザイナーバナーのページプロパティ編集アイコン ( ) サービスポータル を選択します。

    注:
    ブレッドクラムナビゲーションで [列] が選択されていることを確認しま
    

    す。

11. [ページ] ウィンドウの [ページ固有の **CSS**] フィールドに、次の CSS コードを貼り付けます。

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

    アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
12. **[Save** (保存)] を選択します。
13. [ウィジェット] ペインの [ウィジェットのフィルター] フィールドに、「 ポータル バナー カルーセル」と入力します。
14. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
15. [編集] ページで、[ポータルバナーカルーセル] ウィジェットを選択します。
16. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
17. インスタンスフォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「ポータルバナーカルーセルウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。

18. [保存] を選択します。

ポータルバナーカルーセルウィジェットのスライドの作成

ユーザーがスクロールできるポータルバナーカルーセルウィジェットに画像を含めるスライドを作成します。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. [すべて] を選択します。
2. フィルターナビゲーターで、「 sp_carousel_slide.list」と入力します。
3. カルーセル スライド ページで、 新規 を選択します。
4. カルーセルスライドフォームで、フィールドに入力します。

カルーセルスライドフォーム

フィールド	説明
名前	カルーセル スライドの名前。
HREF/URL	同じタブに内部 Web ページまたはポータル ページを開き、新しいタブに外部ページまたはポータルを開く URL。 **注:** ポータル内のページへのリンクの詳細については、「」を参照してください Page navigation in Service Portal by URL。
アプリケーション	この設定レコードを含むアプリケーションです。このフィールドは、自動的に [グローバル] に設定されます。
バックグラウンド	カルーセルのスライドの背景として表示される画像。 推奨サイズは 1022x300 ピクセルです

5. [送信] を選択します。

タスクの結果

スライドが作成され、[カルーセル スライド] (sp_carousel_slide) ページに表示されます。

ポータルケースカードウィジェット

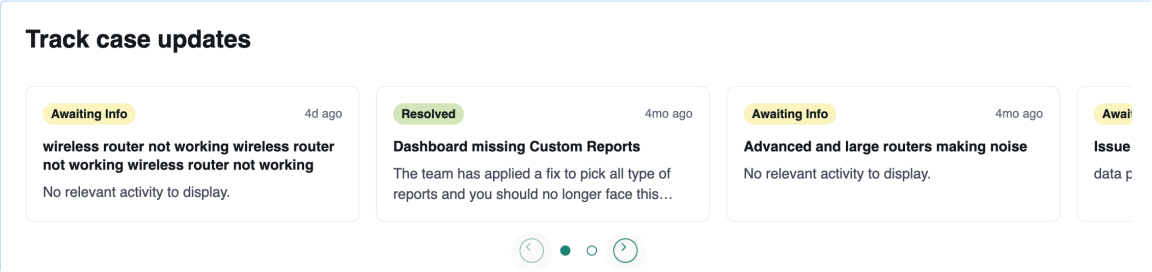
ポータルケースカードウィジェットには、定義したケースのカードが表示されます。デフォルトでは、情報を待機中または解決済みのケースが表示されます。別の基準を定義することもできます。

次の図は、現在 [情報待ち] および [解決済み] ステータスのケースを含むデフォルトのカードビューを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルケースカードウィジェット



ポータルケースカードウィジェットのインスタンスオプションを構成する方法の詳細については、次を参照してください ポータルケースカードウィジェットの追加と構成。

ポータルケースカードウィジェットの追加と構成

ポータルケースカードウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、プレゼンテーション、および動作を変更します。 ポータルケースカードウィジェットを使用して、ケースに関連するステータス、優先度、およびその他の関連する詳細を表示できます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ウィンドウの [ウィジェットのフィルター] フィールドに、「 `ポータル ケースカード` 」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. [編集] ページで、[ポータルケースカード] ウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
11. カスタマイズした背景色とテキスト色を使用して、ウィジェットに表示されるケースのステータスを示す場合は、[ステータスのハイライト色] フィールドに次の形式の JSON コードを入力し、目的の色に変更します。

    すべてのケースステータスのデフォルトのテキスト色は #181A1F (黒) です。ステートを作成すると、デフォルトのハイライト色は #CBE9FC (水色)、テキストの色は #181A1F (黒) になります。デフォルトのカラー値の詳細については、を参照してください さまざまなケースステータスのデフォルトのハイライト表示色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
[
 {
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "3",
  "background_colour": "#C2C4CA",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "7",
  "background_colour": "#FFCCD2",
  "text_colour": "#181A1F"
 }
]
```

<値>に、色を変更するケースステータスを整数で入力します。この値の検索の詳細については、次のリンクを参照してください すべてのケースステータスの整数値を表示。

12. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルケースカードウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
13. [保存] を選択します。

すべてのケースステータスの整数値を表示

ケースに関連付けられているすべてのステータスの整数値を表示します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 選択肢リスト.
2. [選択肢] ページの [テーブル] 列に「 *sn_customerservice_case」と入力します。
3. [要素] 列に 「状態」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
[選択肢] ページの [値] 列には、ケースに関連するすべてのステータスの整数値が表示されます。

ポータルクイックリンクウィジェット

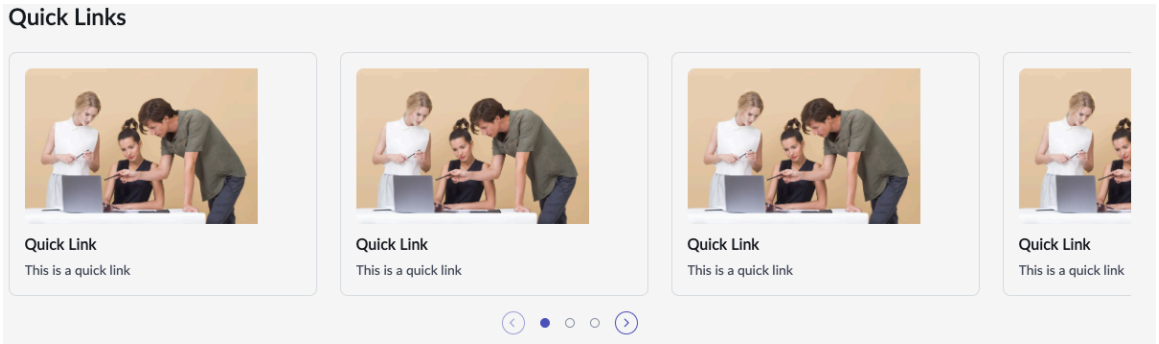
ポータルクイックリンクウィジェットには、ポータル上の内部および外部リソースへのさまざまなリンクが表示され、すばやくアクセスできます。

ポータルウィジェットのクイックリンクを使用すると、ユーザーはポータルのコンテンツにすばやくアクセスできます。これらのクイックリンクは、ナレッジ記事、外部 URL、カタログアイテム、カスタムページなど、さまざまなタイプの情報に関連付けることができます。

次のタイプのポータルクイックリンクウィジェットは、単一のタイプの情報 (ナレッジ記事またはカタログアイテム) に関連するクイックリンクを表示します。

- ポータルナレッジクイックリンクウィジェット:関連するナレッジ記事に関連付けられたウィジェットのクイックリンクを表示します。詳細については、「ポータルナレッジクイックリンクウィジェット」を参照してください。
- ポータルカタログクイックリンクウィジェット:関連するカタログアイテムに関連付けられたウィジェットのクイックリンクを表示します。詳細については、「ポータルカタログクイックリンクウィジェット」を参照してください。

ポータルクイックリンクウィジェット



詳細については、「ポータルクイックリンクウィジェットの追加と設定」を参照してください。

ポータルクイックリンクウィジェットの追加と設定

ポータルクイックリンクウィジェットをポータルに追加し、その表示と動作を変更します。ポータルクイックリンクウィジェットを使用して、ナレッジ記事、外部 URL、カタログアイテム、またはカスタムページをポータルに表示できます。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳しくは、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。

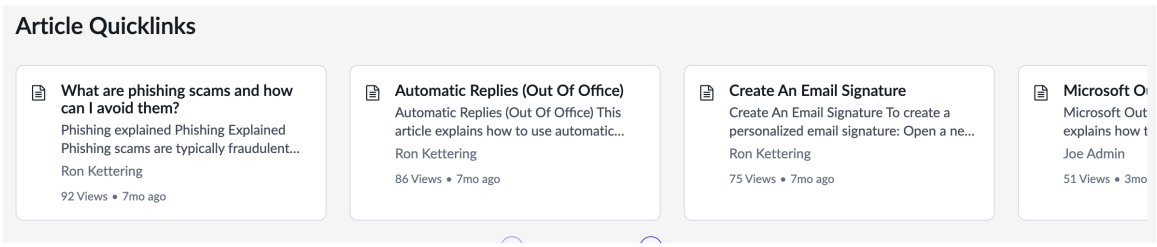
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します
7. ウィジェット ウィンドウの ウィジェットのフィルター フィールドに、 `ポータル クイック リンク` と入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルクイックリンクウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
11. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルクイックリンクウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

ポータルナレッジクイックリンクウィジェット

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットには、ポータルにすばやくアクセスできるように、関連するナレッジ記事のリストが表示されます。カードには、タイトル、プレビュー、作成者、閲覧回数、評価、更新日などの記事の詳細がウィジェットに表示されます。

ポータルナレッジクイックリンクウィジェット



詳細については、「ポータルナレッジクイックリンクウィジェットの追加および設定」を参照してください。

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットの追加および設定

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、プレゼンテーション、および動作を変更します。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、次を参照してください：UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

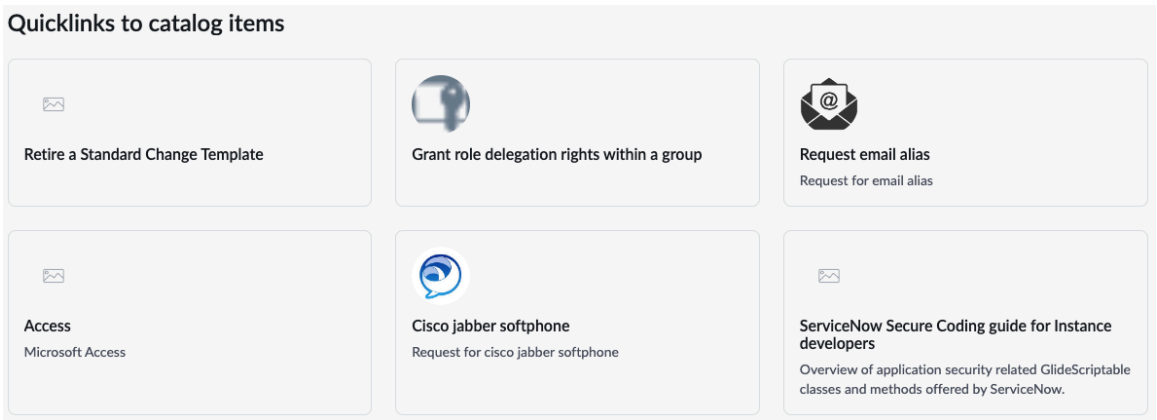
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します
7. ウィジェット ペインの ウィジェットのフィルター フィールドに、 `ポータル ナレッジ クイック リンク` を入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルナレッジクイックリンクウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
11. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルナレッジクイックリンクウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
12. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
ポータルナレッジクイックリンクウィジェットは、設定されたインスタンスオプションに従ってウィジェットに表示されます。

ポータルカタログクイックリンクウィジェット

ポータルカタログクイックリンクウィジェットは、フィルター基準に従ってカタログアイテムを表示し、画像、アイコン、名前、および説明をカードに含めることができます。

ポータルカタログクイックリンクウィジェット



ポータルカタログクイックリンクのインスタンスオプションの構成方法の詳細については、次を参照してください ポータルカタログクイックリンクウィジェットの追加および設定。

ポータルカタログクイックリンクウィジェットの追加および設定

ポータルカタログクイックリンクウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、プレゼンテーション、および動作を変更します。ポータルカタログクイックリンクウィジェットを使用して、頻繁にアクセスするカタログアイテムをポータルに表示できます。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、次を参照してください：UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します
7. ウィジェット ウィンドウの ウィジェット のフィルター フィールドに、 `ポータル カタログ クイック リンク` を入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータルカタログクイックリンクウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
11. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルカタログクイックリンクウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

ポータルデータリストウィジェット

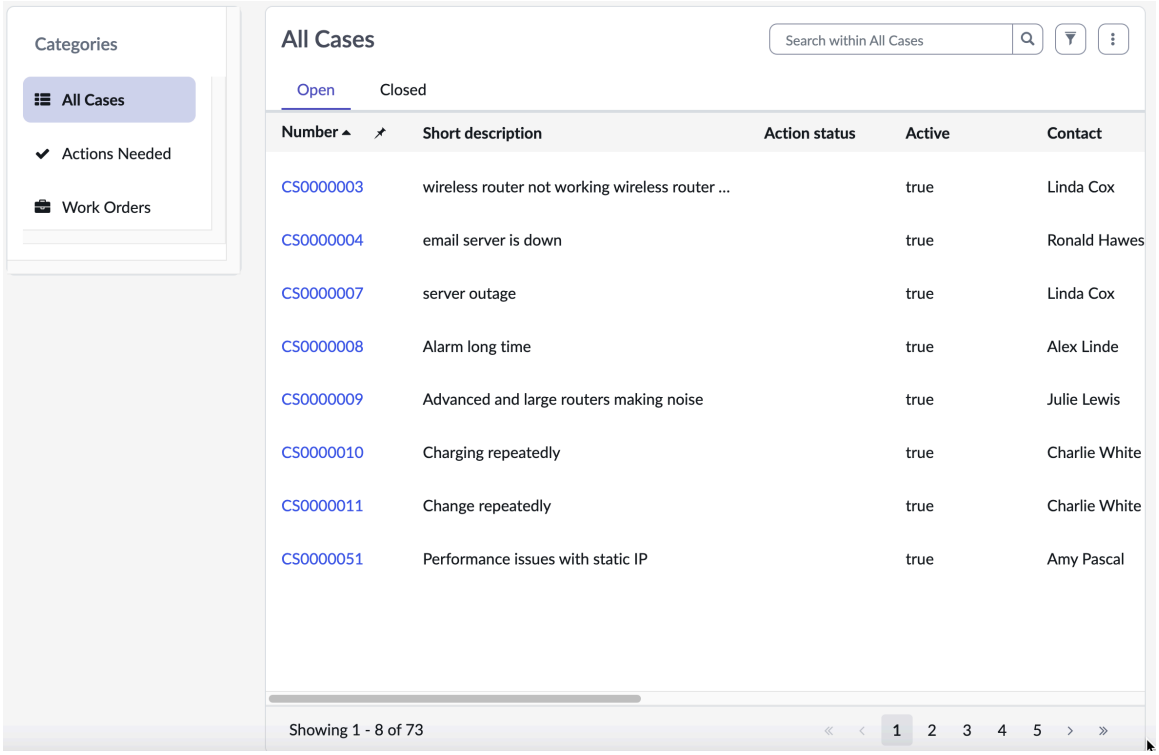
ポータルデータリストウィジェットには、選択したケーステーブルのケースに関連するデータがリストまたはカード形式で表示されます。

リストビューには、ケースとその情報の列リストが表示されます。最初の列を固定できます。

自動翻訳

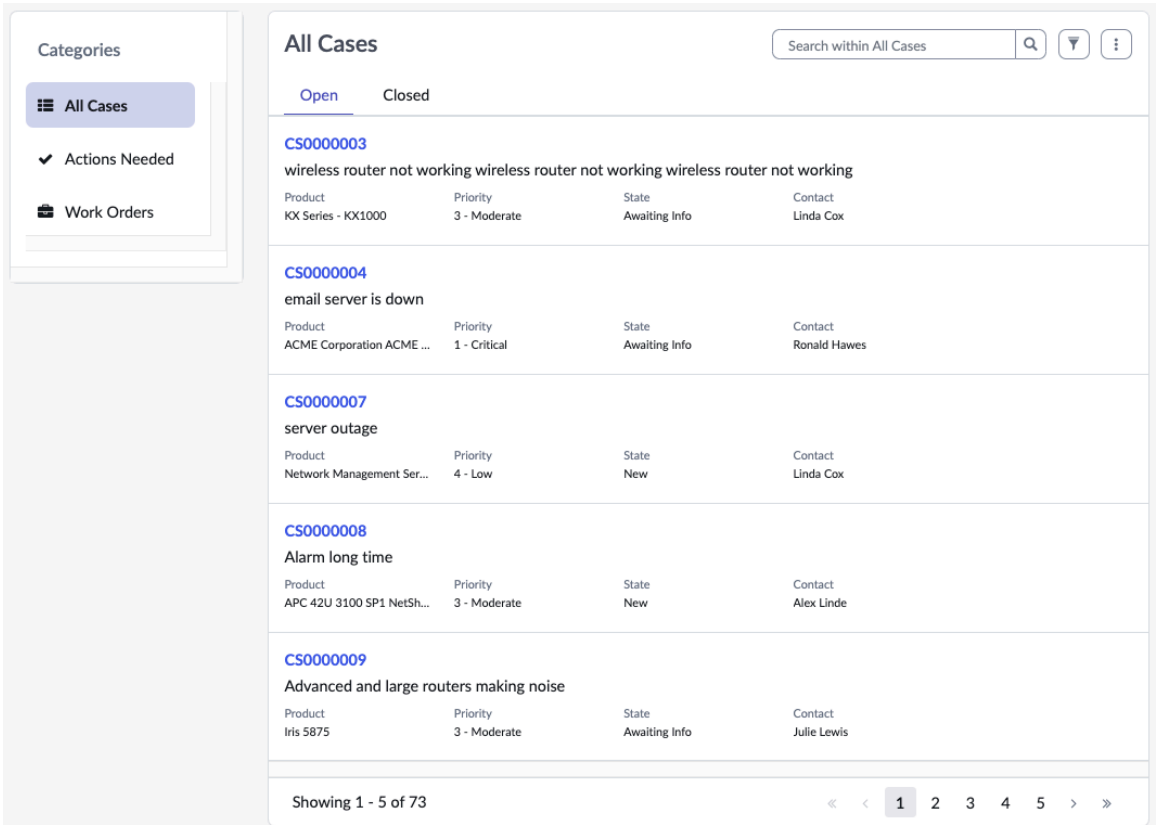
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルデータリストウィジェットのリストビュー



カードビューでは、ケース情報が積み重ねられたカードに表示されます。

ポータルデータリストウィジェットのカードビュー



ウィジェットの各行はレコードを表します。表示された情報を検索、表示、ソート、および操作することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータル データ リスト ウィジェットのインスタンス オプションを構成する方法の詳細については、「」を参照してください ポータルデータリストウィジェットの追加と設定。

ポータルデータリストウィジェットの追加と設定

ポータル データ リスト ウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、外観、および動作を変更します。ポータル データ リスト ウィジェットを使用して、さまざまなケース関連データをカード形式またはリスト形式でポータルに表示できます。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ウィンドウの [ウィジェットのフィルター] フィールドに、「 `ポータル データ リスト` 」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. 編集ページで、ポータルデータリストウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
11. インスタンスオプションページの [データ] フィールドで、次の JSON コードを貼り付けてカスタマイズし、リストを構成します。

```
[
 {
  "label": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "glyph": "th-list",
  "record_view_page": "csm_ticket",
  "pre_defined_filters": [
   {
    "filter_name": "Open",
    "filter_query": "active=true"
   },
   {
    "filter_name": "Closed",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
      "filter_query": "active=false"
    }
  ],
  "run_time_filters": [
    {
      "column": "priority",
      "selection_type": "single_select",
      "values": [
        {
          "label": "1-Critical",
          "value": 1
        },
        {
          "label": "2-High",
          "value": 2
        },
        {
          "label": "3-Moderate",
          "value": 3
        },
        {
          "label": "4-Low",
          "value": 4
        }
      ]
    },
    {
      "column": "state",
      "selection_type": "multi_select"
    },
    {
      "column": "contact",
      "selection_type": "multi_select"
    },
    {
      "column": "sys_updated_on",
      "selection_type": "single_select",
      "ranges": [
        {
          "label": "Last month",
          "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
        },
        {
          "label": "Last 3 months",
          "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
        },
        {
          "label": "Last 6 months",
          "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
        }
      ]
    }
  ]
},
{
  "label": "Actions Needed",
  "table": "sn_customerservice_case",
```


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "query": "stateIN6,18",
  "glyph": "check",
  "record_view_page": "csm_ticket"
 },
 {
  "label": "Work Orders",
  "table": "wm_order",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "priority|state",
  "glyph": "briefcase"
 }
]
```

詳細については、「ポータル データ リスト ウィジェットの JSON パラメーター」を参照してください。

ウィジェットの各カテゴリには、選択したテーブルからフィルタリングされたレコードのリストが表示されます。デフォルトのテーブルはケース [sn_customerservice_case] テーブルです。カテゴリでは、パラメーターを使用して *pre_defined_filters* レコードをさらにフィルタリングし、タブに表示できます。パラメーターを使用して *run_time_filters* 、フィルターアイコンに表示されるフィルターオプションを設定することもできます。

12. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルデータリストウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
13. [保存] を選択します。

データリストウィジェットのカテゴリーを表示または非表示にする

ポータルデータリストウィジェットでカテゴリを表示または非表示にする条件スクリプトを作成します。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、次を参照してください：UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] ページの **[API** 名] 列の 検索フィールドに、「 `*datalist`」と入力します。
3. sn_ciwf_ui_cmpntを選択します。**[API** 名] 列の DatalistCategoryConditionScript。
アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
4. [DatalistCategoryConditionScript] ページの [関連リンク] で [実装を作成]を選択します。
5. [スクリプト] フィールドに、次の CSS コードを貼り付けます。

```
showCategory: function(category_id) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
/*

if(category_id=="cases_category"){

    return true;
}

*/

return true;

}
```

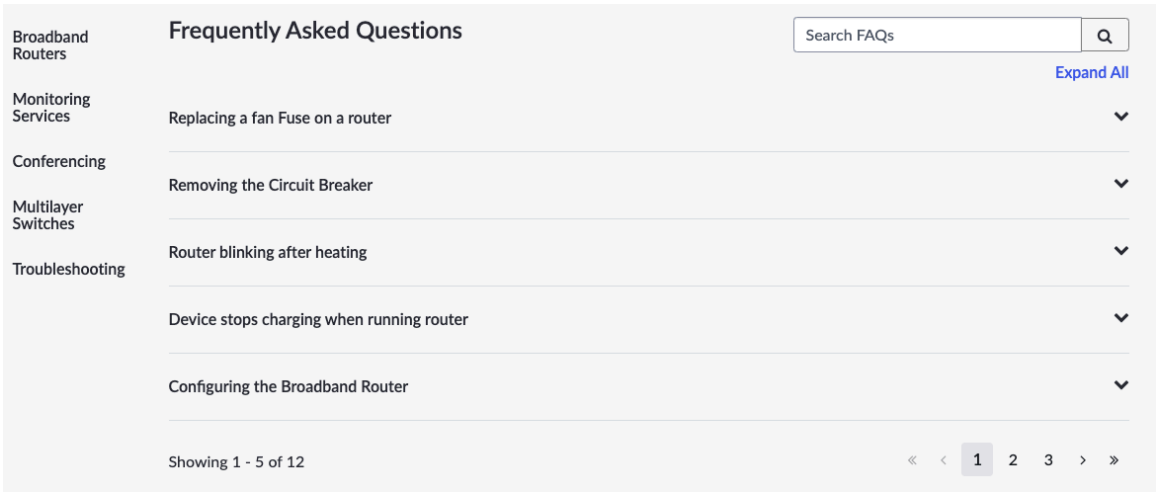
6. [名前] フィールドから条件スクリプトの名前をコピーします。
7. [更新] を選択します。
8. ポータルのホームページに移動します。
9. データリストウィジェットで、Ctrl + 右クリックを押します。
10. [インスタンスオプション] を選択します。
11. [動作] セクションで、コピーした名前を [カテゴリ条件スクリプト] フィールドに貼り付けます。
12. リストから条件スクリプトを選択します。
13. [保存] を選択します。

ポータル **FAQ** ウィジェット

ポータル FAQ ウィジェットには、ポータルのウィジェットで選択されたナレッジ テーブルからよく寄せられる質問リスト (FAQ) が表示されます。これにより、ユーザーはカスタマーサポートに連絡したり、複数のナレッジ記事ページ間を移動したりすることなく、クエリーに対する回答を見つけることができます。メインナビゲーションのオプションを使用してFAQをフィルタリングできます。

次の図は、既定のビューとして 5 つの FAQ を示しています。

ポータル **FAQ** ウィジェット



詳細については、「ポータル FAQ ウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータル **FAQ** ウィジェットの追加と構成

ポータル FAQ ウィジェットをポータルに追加し、そのデータ、プレゼンテーション、および動作を変更します。ポータル FAQ ウィジェットを使用して、ポータルのナレッジ テーブルからよく寄せられる質問リスト (FAQ) を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します
7. ウィジェット ウィンドウの フィルター ウィジェット フィールドに、 `ポータル FAQ` と入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. 編集ページで、ポータル FAQ ウィジェットを選択します。
10. 鉛筆アイコン (鉛筆) を選択します。
11. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、 ポータル FAQ ウィジェットのインスタンス オプション フォーム
12. **[Save** (保存)] を選択します。

ポータルフッターウィジェット

ポータルフッターウィジェットでは、連絡先情報、ソーシャルメディアリンク、およびその他の一般的なリンクをポータルページの下部に表示します。

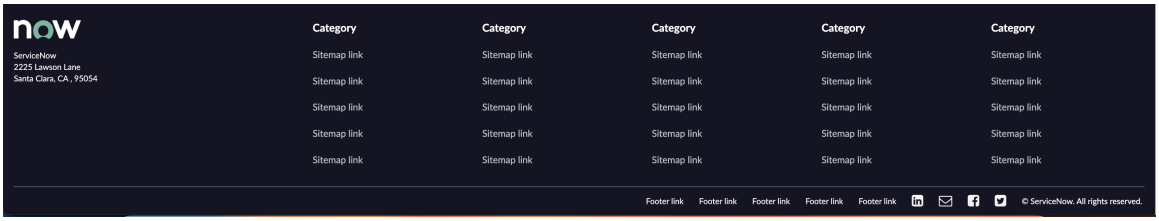
ポータルページにポータルフッターウィジェットを含めて、会社に関する情報を表示します。表示できるアイテムは次のとおりです。

- フッターの左上隅にある組織ロゴ
- ロゴの下の組織住所
- フッターの中央にあるさまざまなカテゴリのサイトマップリンク
- フッターの右下にあるフッターリンク
- フッターの右下にあるソーシャルメディア
- フッターの右下隅にある著作権テキスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルフッターウィジェット



詳細については、「ポータルフッターウィジェットを構成」を参照してください。

ポータルフッターウィジェットを構成

ポータルフッターウィジェットを構成し、会社の事業所の住所、メールアドレスなどをポータルページに表示します。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、を参照してください。 UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. サービスポータルページの タイトル 列に、「*カスタマーサポート」と入力します。
3. [カスタマーサポート] を選択します。
4. [カスタマーサポート] フォームの [クイックスタート構成] フィールドに、次の JSON コードを貼り付けてカスタマイズします。

```
[
 footer": {
      "org_info": [
        "<line #1>",
        "<line #2>",
        "<line #3>"
      ],
      "copyright": "<copyright text>",
      "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
      "sitemap_links_menu_sys_id": "c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984",
      "footer_links_menu_sys_id": "57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928",
      "social_links_menu_sys_id": "b95c7867773121107b89a0e89e5a996b"
    },
```

   パラメータの詳細については、を参照してください ポータルフッターウィジェットの JSON パラメーター。
5. ポータルのテーマを選択します。
   例として使用される事前定義された La Jolla テーマは、デフォルトで有効になっていることに注意してください。
   a. [テーマ] フィールドで、[リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を選択します。
   b. [テーマ] ページの [名前] 列で、 La Jolla テーマ を検索して選択します。
   La Jolla テーマがポータルテーマとして設定されます。
6. ポータルテーマのフッターとしてポータルフッターを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [テーマ] フィールドで、[このレコードをプレビュー] アイコン ([]) を選択します。

b. テーマ フォームで、 レコードを開く を選択します。

c. La Jolla フォームの [フッター] フィールドで、[リストを使用してルックアップ] アイコン ([ ルックアップ] アイコン) を選択します。

d. ヘッダー上 |フッターウィンドウの [名前] 列で、[`ポータルフッター`] を検索して選択します。

e. [更新] を選択します。

次のタスク
ポータルフッターウィジェットに表示するリンクを設定します。

- サイトのページやセクションをサイトマップに追加するには、 ポータルフッターウィジェットのサイトマップリンクを構成
- 組織のソーシャルメディアアカウントを追加するには、以下を参照してください ポータルフッターウィジェットでのソーシャルメディアリンクの設定
- ポータルページにサイトへのリンクを含めるには、「」を参照してください ポータルフッターウィジェットへの関連リンクの追加。

ポータルフッターウィジェットのサイトマップリンクを構成

サイトのさまざまな重要なページまたはセクションへのリンクをサイトマップに表示します。サイトマップは、ユーザーがサイトのコンテンツを探索するのに役立ちます。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ポータルフッターウィジェットが構成されている必要があります。詳細については、「ポータルフッターウィジェットを構成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.

2. 「メニュー付きインスタンス」ページの 「タイトル 」列に、「 `ポータルフッターサイトマップリンク`」と入力します。

3. [更新済み **(Updated**)] 列のエントリを選択します。

4. [ポータルフッターサイトマップリンク] ページの [関連リンク] で、構成するカテゴリを選択します。

5. [カテゴリ] ページの [関連リンク] で、[ラベル] 列からサイトマップリンクを選択します。

6. [メニューアイテム] フォームで、フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「Menu Item form 」を参照してください。

アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

7. [更新] を選択します。

タスクの結果
サイトマップリンクが設定され、有効になっている。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ポータルフッターウィジェットでのソーシャルメディアリンクの設定

ポータルページのフッターに組織のソーシャルメディアアカウントへのリンクを設定します。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ポータルフッターウィジェットが構成されている必要があります。詳細については、次を参照してください：ポータルフッターウィジェットを構成

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. 「メニュー付きインスタンス」ページの 「タイトル 」列に、「 `ポータルフッターソーシャルリンク` 」と入力します。
3. [更新済み **(Updated**)] 列のエントリを選択します。
4. [ポータルフッターソーシャルリンク] ページの [関連リンク] で、[ラベル] 列からソーシャルリンクを選択します。
5. [メニューアイテム] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Menu Item form」を参照してください。

   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
6. ポータルフッターにリンクが必要なソーシャルメディアアカウントについて、これらの手順を繰り返します。
7. [更新] を選択します。

ポータルフッターウィジェットへの関連リンクの追加

フッターリンクを構成して、ユーザーがポータルページからアクセスできるサイトへのリンクを含めます。

始める前に

UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、「UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化」を参照してください。

ポータルフッターウィジェットが構成されている必要があります。詳細については、「ポータルフッターウィジェットを構成」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. [メニュー付きインスタンス] ページの [タイトル] 列に、「 `ポータルフッターリンク` 」と入力します。
3. [更新済み **(Updated**)] 列に表示されているエントリを選択します。
4. [ポータルフッターリンク] ページの [関連リンク] で、[ラベル] 列から任意のカテゴリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [メニューアイテム] フォームで、フィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「Menu Item form」を参照してください。

> **注:**
> アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

6. [更新] を選択します。

タスクの結果
リンクはポータルフッターに含まれており、アクセスすると Web ページが開きます。

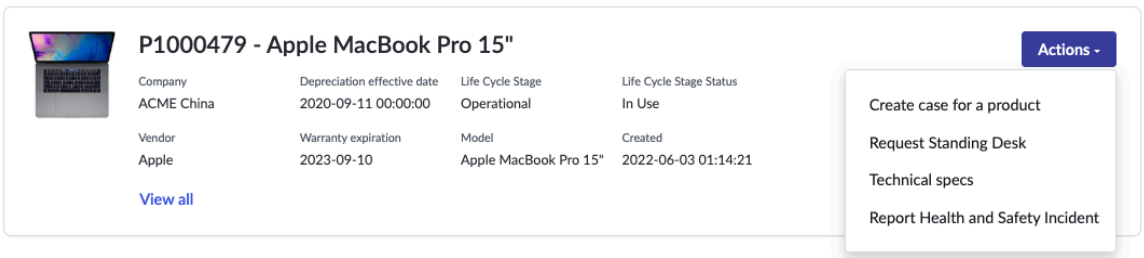
ポータル オブジェクト ウィジェット

ポータルオブジェクトウィジェットには、インスタンスで ServiceNow® 利用可能なテーブルのレコードの重要な情報が表示されます。さらに、ユーザーは選択したレコードに対して関連するアクションを実行できます。

ポータル オブジェクト ウィジェットを使用すると、指定したテーブルの情報をカードとしてポータルに表示できます。インスタンスから ServiceNow® 任意のテーブルを選択できます。ウィジェットは、レコードのsys_idに基づいて情報を表示します。また、選択したレコードに対してユーザーが実行できるアクションのリストも表示されます。

ポータルオブジェクトウィジェットは現在、デスクトップバージョンとモバイルバージョンの両方をサポートしています。

ポータル オブジェクト ウィジェット



ポータル オブジェクト ウィジェットの設定方法の詳細については、次を参照してください ポータル オブジェクト ウィジェットの追加と設定。

ポータル オブジェクト ウィジェットの追加と設定

ポータル オブジェクト ウィジェットをポータルに追加し、そのデータと動作を変更します。ポータルオブジェクトウィジェットを使用して、ポータルホームページの定義済みテーブルのレコードに関連する重要な情報とアクションを表示できます。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、を参照してください。 UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
ポータル オブジェクト ウィジェットは、ウィジェット インスタンス オプションに入力されたsy_idに基づいて情報を表示します。インスタンス オプションにsys_idが指定されていない場合、ウィジェットは URL に指定された sys_id パラメーターを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

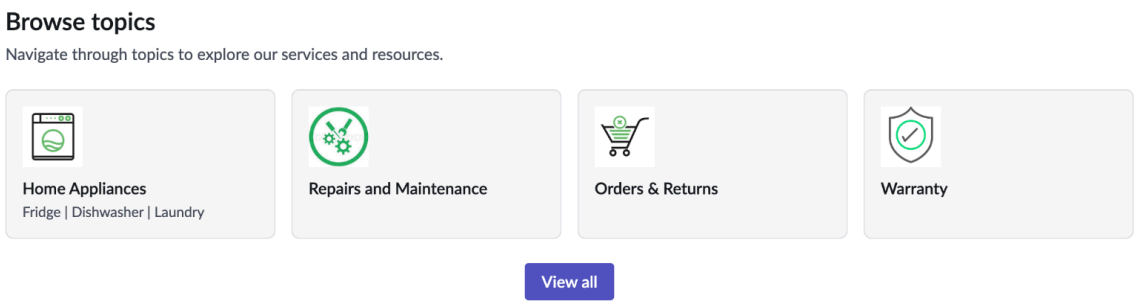
1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ウィンドウの [ウィジェットのフィルター] フィールドに、「 `ポータル オブジェクト` 」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータル オブジェクト ウィジェットを選択します。
10. ウィジェットの編集を有効にするには、[鉛筆] アイコン (鉛筆) を選択します。
11. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータルオブジェクトウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

ポータル分類トピックウィジェット

ポータル分類トピックウィジェットは、ポータルページにトピックをカードとして表示します。これによりユーザーは、ポータルの [参照] 分類ウィジェットのポータルに表示されるトピックに関連するナレッジ記事とカタログアイテムにアクセスできます。

ポータルの参照分類ウィジェットで定義されたポータルページに表示されるカードを使用して、トピック関連情報をユーザーに表示します。カードでトピックが選択されると、ポータル参照分類ウィジェットを構成するときに定義されたポータルページにユーザーが自動的にリダイレクトされます。このウィジェットには、選択したトピックに関連するナレッジ記事とカタログアイテムが表示されます。最大 8 つのトピックをカードとして表示できます。

ポータル分類トピックウィジェット



詳細については、「ポータル分類トピックウィジェットの追加と設定」を参照してください。

ポータル分類トピックウィジェットの追加と設定

ポータル分類トピックウィジェットをポータルに追加して、ユーザーが詳細情報を取得できるトピックを表示し、その表示と動作を変更します。トピックカードが選択されると、ユーザーは、ポータルの分類を参照ウィジェットを使用して構成された関連するナレッジ記事とカタログアイテムにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
UI Components for Customer Portals プラグインが有効になっている必要があります。詳細については、次を参照してください：UI Components for Customer Portals プラグインのアクティブ化

ウィジェットを追加するページをまだ作成していない場合は、「」を参照してください 構成可能ポータルウィジェットのページの作成。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. に移動します。 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. [サービス ポータル デザイナー] ページで、ウィジェットを追加するページを検索して選択します。
4. [ウィジェット] タブを選択します。
5. [レイアウト] セクションで、コンテナー レイアウトをポータル編集ページにドラッグします。
6. コンテナーで、プラス ボタン ( ) を選択して列のセットを追加します。
7. [ウィジェット] ウィンドウの [ウィジェットのフィルター] フィールドに、「 ポータル分類トピック」と入力します。
8. ウィジェットをコンテナーにドラッグします。
9. [編集] ページで、ポータル分類トピックウィジェットを選択します。
10. ウィジェットの編集を有効にするには、[鉛筆] アイコン (鉛筆) を選択します。
11. インスタンスフォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「ポータル分類トピックウィジェットのインスタンスオプションフォーム」を参照してください。
12. [保存] を選択します。

次のタスク
ポータル分類トピックウィジェットと連動するようにポータル参照分類ウィジェットを設定します

ポータル分類トピックウィジェットと連動するようにポータル参照分類ウィジェットを設定します

ポータル分類トピックウィジェットのカードでトピックを選択して、ユーザーがポータル分類ウィジェット内のナレッジ記事とカタログアイテムにアクセスできるようにします。

始める前に
ポータル分類トピックウィジェットで分類トピックにアクセスする前に、ポータル参照分類ウィジェットを追加して設定する必要があります。それ以外の場合は、ポータル分類トピックウィジェットに空白のページが表示されます。詳細については、「ポータルの参照分類ウィジェットの追加と構成」を参照してください。

ポータルでポータル分類トピックウィジェットを追加して設定する必要があります。詳細については、「ポータル分類トピックウィジェットの追加と設定」を参照してください。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. ポータルのホームページの Web サイトの URL で、ページ ID をコピーします。

```
https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. ポータルホームページで、ポータル分類トピックウィジェットを Control + 右クリックで押します。
3. [インスタンスオプション] を選択します。
4. [インスタンスオプション] ウィンドウの [動作] セクションで、ページ ID を [分類ページを参照] フィールドに貼り付けます。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
トピックを選択すると、ユーザーは、関連するナレッジ記事とカタログアイテムを表示するポータルの参照分類ウィジェットにリダイレクトされます。

カスタマーサービスポータルの使用

質問または問題についての情報を検索するか、カスタマーサービスエージェントに支援を要求します。

通常、Customer Service Management サービスポータルアクティビティは、ホームページで始まります。組織は通常、ランディングページをカスタマイズしており、ログインしているユーザーと、ログインしていないユーザーに対して異なる情報が表示されることがよくあります。

> **注:**
> インストールベースに対してアクティブな機能停止が存在する場合は、ホームページに表示されます。

Customer Service Portal のホームページから、次の機能にアクセスして使用できます。

ログインしているユーザー用の **Customer Service Portal** ホームページ

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	ヘッダーまたはメインページの [ナレッジ] をクリックすると、ナレッジホームページに移動します。ナレッジベースを検索したり、最も評価された、または最も読まれたナレッジベースの記事のリストを表示したりすることができます。
要求	すべての要求を表示します。カタログからアイテムやサービスを要求することもできます。
自分のリスト	すべてのケースを一覧表示します。
ケース	製品または注文ケースを作成するための、すべてのケースとクイックリンクへのアクセスを提供します。
サポート	[予定]、[連絡先]、[作業指示]、[インストールベース] およびその他のクイックリンクに移動します。 インストールベースアイテムのリストビューには、顧客に関連する詳細 (アカウントや連絡先など) が表示されます。
通知	解決済みのケース、情報待ちのケース、公開物、承認などで送信された通知を表示します。
ツアー	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがどのように機能するかについての追加ガイダンスについては、ツアーを参照してください。管理者が、ページにツアーを表示するかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザー用の **Customer Service Portal** ホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
ライブチャット	[ライブチャット] をクリックして、仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットします。
コールバック要求	エージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合は、コールバックを要求します。
プロファイルメニュー	プロファイル写真をクリックすると、自分のプロファイルを表示するか、ログアウトできます。
検索	検索ができます。キーワードを入力して先行入力検索を使用することも、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示することもできます。
コミュニティに質問する	コミュニティホームページへのアクセスを提供します。質問をしたり、迅速に回答を得たり、類似した専門知識を共有している人とつながり、フォーラムに参加しディスカッションに参加したりすることができます。
ヘルプ	[ヘルプ] をクリックして要求を作成するか、ケースを開いて問題を報告します。
何かを要求	カタログからアイテムやサービスを要求します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も役に立つ記事	記事の使用回数に基づいて、最も役に立つナレッジ記事を表示します。
Communities アプリケーションをインストールしている場合は、以下のコンポーネントを使用できます。	
最近の解決済みディスカッション	最近解決したディスカッションのリストを表示します。
最新のコミュニティブログ	最近公開されたコミュニティブログのリストを表示します。
コミュニティの注目のコンテンツ	注目のコミュニティコンテンツのリストを表示します。

注:
ビューの数、記事や機能が公開された時点からの日数、記事の評価など、ウィジェット内の各エントリのメタデータを表示できます。

カスタマーポータルからの連絡先管理

顧客の連絡先の作成および更新、連絡先へのロールの割り当て、カスタマーポータルからの連絡先ログインの有効化、無効化を行います。

顧客連絡先の作成

[連絡先を作成] カタログアイテムを使用して、カスタマーポータルから連絡先を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

このタスクについて
[連絡先を作成] カタログアイテムを選択すると、連絡先の詳細を追加し、連絡先レコードを作成できます。レコードを保存した後、ロールに応じて次のアクションを実行できます。

- sn_customerservice.customer_admin または sn_customerservice.partner_admin を持つユーザーは、連絡先のユーザー ID を更新し、通知を有効または無効にすることができます。
- admin ロールを持つユーザーは、連絡先のパスワードを設定し、連絡先にパスワードのリセットを要求できます。

注:
これらのアクションは、連絡先レコードの作成中に使用できます。

手順

1. クリック 要求 > 要求 ポータルヘッダーで
2. [カテゴリ] リストで、[サービス] をクリックし、[連絡先を作成]カタログアイテムをクリックして、[連絡先を作成] フォームを表示します。
3. [連絡先を作成] フォームのフィールドに入力します。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
名	顧客の名。
姓	顧客の姓。
タイトル	顧客の役職。
言語	顧客の優先言語。
アカウント	顧客のアカウント。
メール	顧客のメールアドレス
勤務先電話	顧客の勤務先電話。
携帯	顧客の携帯電話。

4. [送信] をクリックします。
連絡先が作成され、連絡先フォームが更新されます。
5. オプション: 次のフィールドの情報を更新します。

追加の連絡先のフィールド

フィールド	説明
通知	この顧客の通知を有効または無効にします。
ユーザー ID	このユーザーの一意の識別子。ユーザー ID は、*firstname.lastname* の形式に従う必要があります。

6. オプション: admin ロールでは、連絡先のパスワード情報を更新できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

連絡先パスワード情報

フィールド	説明
パスワード	連絡先のパスワードを設定します。
パスワードのリセットを強制	連絡先がポータルにログインするときにパスワードをリセットする必要があります。

7. [保存] をクリックして、レコードを更新します。

ユーザーの連絡先情報の更新

カスタマーポータルからユーザーの連絡先情報を更新します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

手順

1. クリック サポート > 担当者 ポータルヘッダーで

2. [連絡先] リストから連絡先を選択します。

3. 連絡先フォームのフィールドで必要な変更を行います。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
名	顧客の名。
姓	顧客の姓。
タイトル	顧客の役職。
言語	顧客の優先言語。
タイムゾーン	この顧客の場所のタイムゾーン。
アカウント	顧客のアカウント。
メール	顧客のメールアドレス
勤務先電話	顧客の勤務先電話。
携帯	顧客の携帯電話。
通知	この顧客の通知を有効または無効にします。
ユーザー ID	このユーザーの一意の識別子。ユーザー ID は、*firstname.lastname* の形式に従う必要があります。

4. [保存] をクリックします。

連絡先ログインの有効化または無効化

カスタマーポータルから、連絡先ログインの有効化または無効化を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

手順

1. クリック サポート > 担当者 ポータルヘッダーで
2. [連絡先] リストから連絡先を選択します。
3. [アクション] リストで、次のいずれかのリンクをクリックします。

連絡先へのユーザーロールのアサイン

カスタマーポータルの連絡先に 1 つ以上のユーザーロールをアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または admin

このタスクについて
[ロールを編集] ポップアップウィンドウを使用して、連絡先のロールを管理します。連絡先には少なくとも 1 つのユーザーロールが割り当てられている必要があります。ポップアップウィンドウの [選択済み] 列にロールがない場合には、レコードを更新することはできません。

> **注:**
> [ロールの編集] ポップアップウィンドウで利用可能なロールは、**sn_customerservice.contact_role_assignment** プロパティを使用して設定されます。

手順

1. クリック サポート > 担当者 ポータルヘッダーで
2. [連絡先] リストから連絡先を選択します。
3. [アクション] リストで、[ロールを編集] リンクをクリックします。
4. [ロールを編集] ポップアップウィンドウで、[利用可能] 列のロールを選択し、[選択済み] 列に移動します。
5. [ロールを編集] ポップアップウィンドウで [更新] をクリックします。

   > **注:**
   > [選択済み] 列にロールがない場合には、エラーメッセージが表示され、列がリセットされて最初にアサインされていたロールが表示されます。

6. [連絡先] フォームで [保存] をクリックします。

顧客の登録要求の管理

顧客管理者ロールを持つユーザーは、顧客が Customer Service Portal から送信する登録要求を承認または却下することができます。

有効な登録コードを使用した登録要求の承認

有効な登録コードを使用して Customer Service Portal から送信された、ユーザーからの登録要求を承認します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. カスタマーポータルに移動します。
2. [承認] をクリックします。
   [承認] リストには、ステータスが [要求済み] および [不要] の登録要求が表示されます。
3. [承認] リスト内で、[要求済み] ステータスの要求をクリックします。
4. 必要に応じて、この要求にコメントを追加します。
5. [承認] をクリックします。
   ユーザーアカウントが作成され、連絡先のメールアドレスに、ユーザー ID と一時パスワードが含まれたメールが送信されます。ユーザーには、sn_esm_user および snc_external のロールもアサインされます。

無効な登録コードの登録要求の承認

無効な登録コードを使用して Customer Service Portal から送信された、ユーザーからの登録要求を承認します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 管理 > 保留中の連絡先登録.
2. ステータスが [保留中] の登録要求を選択します。
3. その要求者のアカウントを選択します。
4. [更新] をクリックします。
   登録要求は、割り当てられたアカウントの顧客管理者に送信されます。

登録要求の却下

Customer Service Portal から送信された、ユーザーからの登録要求を却下します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

手順

1. カスタマーポータルに移動します。
2. [自分の承認] をクリックします。
3. [承認] リスト内で、[要求済み] ステータスの要求をクリックします。
4. [却下] をクリックします。
   却下に関するメールが、要求者のメールアドレスに送信されます。

カスタマーポータルからの資産への連絡先のアサイン

顧客管理者ロールを持つユーザーは、カスタマーポータルから連絡先を資産にアサインすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. カスタマーポータルにログインします。
2. クリック サポート > 資産 ポータルヘッダーメニューから
3. 目的の資産をクリックします。
4. [資産連絡先] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   これにより、新しい資産連絡先フォームが表示されます。この [資産] フィールドは、選択した資産を表示し、読み取り専用です。
5. [連絡先] を選択します。
   選択可能な連絡先は、資産のアカウントの連絡先です。
6. [送信] をクリックします。
   連絡先が [資産連絡先] 関連リストに追加されます。

カスタマーポータルを使用した情報検索

カスタマーポータルの検索機能を使用し、質問または問題に関する情報を検索します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて

ポータルには、複数のリポジトリで情報を検索するために使用できる検索機能があります。[検索] フィールドに検索用語を入力し、[検索] をクリックして関連記事のリストを表示します。

自動翻訳

手順

1. [検索] フィールドに検索用語を入力します。
2. [検索] をクリックします。
   検索用語に関連する記事のリストが表示されます。
3. リンクをクリックして、記事を表示します。

ナレッジベースの検索

カスタマーポータルを使用してナレッジベースを検索するか、一般的なナレッジベース記事のリストを表示します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて

カスタマーサービスポータルには、情報の検索、記事の閲覧と評価、フィードバックの送信に使用できるナレッジベースへのリンクが含まれています。このリンクの下には、一般的なナレッジベース記事のリストが表示されます。必要な情報がこのリストに含まれていない場合は、ナレッジベースで目的の情報を検索することができます。

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. [ナレッジ] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ナレッジ] ページには、この顧客が購入した各製品の個別のカテゴリが表示されます。また、次の分類で記事のリストが表示されます。

- 主なコンテンツ
- 最も役立つ
- もっとも表示された

3. 次のいずれかを実行します。

オプション	説明
製品をクリックしてより具体的な情報を表示する	左側にカテゴリのリストを表示し、右側に記事を表示します。カテゴリをクリックすると、さらにドリルダウンすることができます。
いずれかのリストからリンクをクリックする	記事を表示します。
[検索] フィールドにトピックを入力し、Enter キーを押す	関連記事のリストが表示されます。リンクをクリックして、目的の記事を表示します。

カスタマーサービスコミュニティの検索

カスタマーサービスポータルを使用してコミュニティサイトを検索するか、最近のディスカッショントピックのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. [コミュニティに質問する] をクリックします。
   これにより、[質問する] ページが表示されます。
3. [タイトル] フィールドに質問を入力します。
4. [ナレッジベース] フィールドで、ナレッジベースを選択します。
5. 必要に応じて、[カテゴリ] フィールドでカテゴリを選択します。
6. 必要に応じて、[タグ] フィールドで質問に 1 つ以上のタグを追加します。
7. [質問を投稿] をクリックします。
   質問が、検索結果ページの [質問] カテゴリの下に表示されます。

ナレッジとコミュニティコンテンツを使用したケースの偏向

顧客がナレッジベースやコミュニティから情報を検索し、問題の解決策を見つけられるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_customer または sn_customerservice_consumer

このタスクについて
Service Portal の [ケース] フォームには、[件名] フィールドに入力されたテキストに基づいてコンテキスト検索結果が表示されます。これらの検索結果により、的を絞った解決策が顧客に提供されます。顧客は、ケースをオープンするときに、ケースに関連する情報を検索できます。検索で関連するコンテンツが見つかった場合、顧客はコンテンツをプレビューすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトでは、検索結果にはナレッジ記事、解決されたコミュニティの質問やブログ、および固定記事が含まれます。

手順

1. Customer Service Management Service Portal に移動してから すべて > サポート > 新規ケース.
2. [製品ケース] または [注文ケース] をクリックします。
3. [件名] フィールドで入力を開始します。

   一致する検索結果がある場合、それらは [関連する検索結果] ウィジェットに表示されます。

   注:
   埋め込み検索が有効になっている場合、結果は [ナレッジ結果] セクションのケースフォームにインラインで表示され、読み取り専用になります。

4. 次のいずれかの操作を実行します。
   - [関連する検索結果] ウィジェットのコンテンツリンクの 1 つをクリックして、コンテンツを直接入力します。
   - 埋め込みの [ナレッジ結果] セクションでコンテンツリンクの 1 つをクリックして、コンテンツをインラインで読み取り専用として開きます。
5. オプション: [役に立ちました] をクリックして、関連ケースの解決に役立つものとしてコンテンツをマークします。
6. [送信] をクリックします。

Customer Service Portal からの資産情報の表示

現在のユーザーのアカウントの資産リストを表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. クリック サポート > 資産 ポータルヘッダーで
   資産の名前とシリアル番号、製品モデルカテゴリとそれが属するアカウントを含む、現在のユーザーのアカウントに属する資産のリストが表示されます。
2. 次のいずれかをクリックすると、さらに情報を表示できます。

オプション	説明
表示名	資産情報を表示します。
アカウント	アカウント情報を表示します。
モデルカテゴリ	この資産の製品モデル情報を表示します。

3. [戻る] ボタンをクリックすると、資産のリストに戻ります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客連絡先情報の表示または更新

カスタマーポータルから連絡先情報を表示または更新します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックすると、連絡先情報が表示されます。
2. 連絡先フォームのフィールドで必要な変更を行います。

[連絡先] フォーム

フィールド	説明
名	顧客の名。
姓	顧客の姓。
タイトル	顧客の役職。
言語	顧客の優先言語。
タイムゾーン	この顧客の場所のタイムゾーン。
アカウント	顧客のアカウント。
メール	顧客のメールアドレス
勤務先電話	顧客の勤務先電話。
携帯	顧客の携帯電話。
通知	この顧客の通知を有効または無効にします。
ユーザー ID	このユーザーの一意の識別子。ユーザー ID は、*firstname.lastname* の形式に従う必要があります。

3. [更新] をクリックします。

顧客通知設定

顧客は、メール通知の設定を行うことができます。

メール通知設定を設定して、エージェントが次のいずれかのケースアクティビティを実行すると顧客に通知が送信されるメール通知を制御します。

- 顧客のケースを開く
- 顧客のケースにコメントする
- 顧客のケースの解決方法を提供する
- 顧客のケースをクローズする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知の設定

カスタマーサービスエージェントがケースにさまざまなアクションを実行すると顧客に通知が送信されますが、顧客はそのメール通知の設定を行うことができます。

始める前に
メール通知の設定を設定するには、ケースに対して少なくとも 1 つのメールを受信していることを確認してください。

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーでユーザー名または写真をクリックして、ユーザープロファイル情報を表示します。
3. [通知設定] 関連リンクをクリックして、通知設定フォームを表示します。

   注:
   [通知設定] リンクは、ケースの最初のメールを受信した後にのみ使用できます。

4. プライマリメールアドレスの次のメール通知を有効または無効にします。
   通知は、ケースのカスタマーサービスエージェントによって実行されるアクションに基づいて利用できます。
   - 顧客のクローズされたケース
   - 顧客のコメントされたケース
   - 顧客のエスカレートされたケース
   - 新しいグループにアサインされたケース
   - 顧客のオープンされたケース
   - 顧客の解決されたケース

Customer Service Portal からの直接のパスワード変更

Customer Service Portal から直接パスワードを変更します。必要なロールを持つユーザーは、Customer Service Portal からパスワードを変更できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
必要なロールを持つユーザーは、Customer Service Portal からパスワードを変更できます。

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csm」サフィックスを追加して、[Customer Service Portal] ページに移動します。
   例：https://example.com/csm
2. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックします。
3. [プロファイル] をクリックして、ユーザープロファイル情報を表示します。
4. [セキュリティ] で [パスワードの変更] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。

パスワードの変更フォーム

フィールド	説明
現在のパスワード	現在のパスワード。このフィールドは自動的に入力されます。
新しいパスワード	新しいパスワード。次の要件を満たしている必要があります。 ○ 8 文字以上であること ○ 1 文字以上の大文字と 1 文字以上の小文字を含むこと ○ 少なくとも 1 つの番号を含むこと
パスワードの確認	新しいパスワード。

6. [変更] をクリックします。

顧客連絡先の自己登録

自己登録機能を使用すると、新しい顧客の連絡先はカスタマーポータルから登録要求を送信できます。

顧客の連絡先は、有効な登録コードを使用して登録要求を送信できます。次にその要求は、承認を受けるためにそのアカウントの顧客管理者に送信されます。アカウントに複数の顧客管理者がいる場合は、全員に登録要求が送信されますが、一人が承認すれば承認済みとなります。要求が送信されると、承認プロセスを経て、承認または却下されます。承認された場合、新しいアカウントが作成され、ユーザー ID と一時パスワードが記載されたメールが顧客連絡先に送信されます。顧客連絡先は、ポータルに初めてログインした際に、一時パスワードを変更するように求められます。却下された場合、顧客連絡先にメール通知が送信されます。

注:
誤った登録コードで要求が送信された場合、通知メッセージに「Invalid Rejistration Code」と表示されます。

管理者は、各アカウントに対して一意の登録コードを作成し、[アカウント] フォームの [登録コード] フィールドに保存します。このコードが作成されると、顧客管理者は必要に応じてコードを顧客に配布できます。

関連情報

例：デフォルトのセルフサービス パスワードリセット プロセス

自己登録要求の送信

Customer Service Portal から登録要求を送信します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. カスタマーポータルのログインページに移動します。
2. ポータルヘッダーから、[登録] をクリックしてログインを要求します。
3. 名、姓、勤務先のメール、登録コードを入力します。
4. チェックボックスをオンにして、プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リンクをクリックすると、これらのポリシーの詳細情報にアクセスできます。

5. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA の検証を完了して、[確認] をクリックします。
   Customer Service アプリケーションは、Google re-CAPTCHA サービスを使用します。
6. [送信] をクリックします。
   ポータルのログインページに戻ります。

   有効な登録コードを入力した場合には、「要求が送信され、レビューを保留しています。要求が処理されるとメールが届きます。」というメッセージが表示されます。

   コードが間違っていた場合は、「無効な登録コード」というメッセージが表示されます。

パスワードリセットの要求

パスワードを忘れた場合は、カスタマーポータルのログイン画面から新しいパスワードを要求することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. カスタマーポータルのログインページに移動します。
2. [ここでパスワードをリセット] リンクをクリックします。
3. ユーザー名とメールアドレスを入力します。
4. [パスワードのリセット] をクリックします。
5. 続行する前に、新しいパスワードを作成してください。
6. [パスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
7. [パスワードの検証] フィールドに新しいパスワードをもう一度入力します。
8. [送信] をクリックします。

Customer Service Portal への初めてのログイン

登録要求が承認された後、顧客の連絡先はユーザー ID と一時パスワードが記載されたメールを受信します。連絡先は、初回ログイン時に、パスワードを変更するように求められます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Customer Service Portal のログインページに移動します。
2. [ユーザー名] にユーザー ID を入力します。
3. [パスワード] フィールドに一時パスワードを入力します。
4. [ログイン] をクリックします。
   パスワードを変更するように求められます。
5. [現在のパスワード] フィールドに一時パスワードを入力します。
6. [新しいパスワード] フィールドに新しいパスワードを入力します。
7. [新しいパスワードの確認] フィールドに新しいパスワードをもう一度入力します。
8. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Portal からの製品情報の表示

製品のリストを表示し、アカウントに販売された製品またはサービスを追跡して、サービスカタログによりサービスを管理します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて

アカウントに販売された製品またはサービスのリストを表示できます。製品で作成されたケースと、製品のすべてのアクティブな契約および資格付与を表示することもできます。

注:
B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合、連絡先はアカウントコンシューマーに属する販売済み製品のリストにアクセスできます。

資格付与は、次の場合にアクティブになります。

- 終了日が過去の日付でないか、終了日がない。
- リンク先の契約もアクティブである。

契約は、次の場合にアクティブになります。

- ステータスがアクティブに設定されている。
- アクティブな資格付与を持つ製品にリンクされている。

アクティブな資格付与ウィジェットを変更して、アクティブな資格付与に対して独自のフィルターを定義することができます。

製品カタログアイテムがインスタンスに設定されている場合は、**Service Catalog** ウィジェットを使用して、登録しているサービスに基づいて状況依存のサービスカタログを表示できます。サービスカタログを使用してサービスを拡張し、登録したサービスの追加アイテムを要求します。

手順

1. Customer Service ホームページに移動します。
2. クリック サポート > 製品 置くべきです
   アカウントに販売された製品またはサービスのリストが表示されます。
3. 製品をクリックすると、過去 30 日間にその製品で作成された詳細とケースが表示されます。
4. 販売された製品のすべてのアクティブな契約と資格付与を表示します。
5. オプション: また、製品の詳細から直接ケースを作成することもできます。
6. オプション: 販売済み製品に関連付けられたすべてのカタログアイテムを表示し、必要に応じて追加サービスを要求します。

Customer Service ポータルから製品ケースを作成します。

Customer Service ポータルから、製品に関する質問や問題についてのケースを作成します。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner_admin、または sn_acct_consumer.consumer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csm」サフィックスを追加して、Customer Service Portal に移動します。
2. フォームヘッダーを右クリックし、 ケース > 製品ケースを作成.
3. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> ロールによっては、[アカウント] フィールドと [連絡先] フィールドが表示されない場合があります。

ケースフォームの作成

フィールド	説明
アカウント	ケースを作成中のアカウント。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
コンシューマー	このケースのコンシューマーの名前。 **注:** このフィールドは、B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。[アカウント] を選択すると、そのアカウントに属するコンシューマーのみが表示されます。
資産	このケースに関連付けられた資産の資産タグ番号またはシリアル番号。
製品	資産の製品モデル。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 [資産] フィールドで資産を選択した場合、資産レコードに関連製品情報がある場合には、このフィールドは自動入力されます。1 つの製品が複数の資産に関連付けられていることがあります。
優先度	以下は、割り当てに使用できる優先度です。 ○ 1 - 重大 ○ 2 - High (高) ○ 3 - 中 ○ 4 - 低 (デフォルト)
件名	顧客の質問や問題の簡単な説明。 **注:** 件名の入力を開始すると、アプリケーションは、ポータルに設定されたナレッジベースで該当するコンテンツを検索します。結果は、[関連コンテンツ] リストに表示されます。
説明	顧客の質問や問題の詳細な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 現在、[ドラフトとして保存] オプションはポータル用に カスタマーサービス管理 (CSM) 最適化されておらず、デフォルトでは非アクティブになっています。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
ケースが作成され、ケース番号が割り当てられ、作成者のケースリストに追加されます。このリストを表示するには、Customer Service Portal ヘッダーの [自分のリスト]タブを選択し、左ペインで [すべてのケース] を選択します。

カスタマーサービスポータルからのエージェントとのチャット

カスタマーサービスポータルから仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットして、問題を迅速に解決します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_cus

手順

1. Customer Service Portal でチャットアイコン ( ) をクリックして会話を開始します。
   仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントが応答します。
2. オプション: 仮想エージェントの代わりに人と会話するには、 をクリックして、次に [サポートへの連絡] をクリックします。
3. チャットを終えたら、[会話を終了] をクリックします。

次のタスク
エージェントが新しいケースを作成するか、ディスカッションを既存のケースにリンクすると、[自分のケース] をクリックしてケースリストを表示し、カスタマーポータルからこれらのケースを表示できます。

仮想エージェントの会話を使用してサポートを受ける

事前定義された カスタマーサービス 仮想エージェント のチャットボット会話は、お客様が製品のサポートを受けたり、ケースのステータスを確認したりするなどの一般的なセルフサービスタスクを完了できるために役立ちます。仮想エージェントのチャットボットトピックで事前定義された NLU を使用し、チャットボットがユーザー入力の意図を評価し、会話のコンテキストに基づいて最適な回答を提供できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

アプリケーションにログインしていない匿名ユーザーの場合には、問題のキーワードを入力してライブエージェントに転送するように選択すると、サポートが受けられます。

proxy_contact ロールを持つユーザーも、顧客のケースステータスを確認することができます。

このタスクについて
会話の流れ (ユーザー入力とチャットボット応答) の中で情報を交換することにより、チャットボットはユーザーリクエストを実行したり、ユーザーによるタスクの完了を支援したりできます。ユーザーが既存の製品または注文に関して質問や問題がある場合には、仮想エージェントはそのキーワードを検索し、問題の解決に役立つ関連ナレッジ記事を表示します。関連する記事がない場合、ケースが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow NLU は、チャットに入力されたキーワードやユーザーの意図に基づいてチャットボットトピックが検出され、エンティティがユーザーの入力と照合されます。一致した場合には、エンティティがトピックで使用できるようになります。

手順

1. Customer Service Management ポータルに移動します。
2. [チャット] をクリックします。
   [すべて表示] をクリックすると、利用できるすべてのトピックが表示されます。または、キーワードを入力して結果の関連トピックを絞り込むことができます。
3. ログインしているユーザーの場合は、キーワードを入力してケース、問題、または注文に関するヘルプを得ることができます。
   - NLU が有効になっている場合は、発言に基づいて適切なトピックが表示されます。
   - NLU が有効になっていない場合は、入力したキーワードの一致に基づいてトピックが表示されます。表示されているすべてのトピックから選択できます。

   注:
   トピックで NLU が有効になっているかどうかについては、システム管理者に問い合わせてください。
4. 使用
5. チャットの会話を終了するには、[完了] をクリックします。

関連情報

Customer Service 仮想エージェントの会話

トピックブロックによるコードの再利用の最大化

自動翻訳

Customer Service Portal からのケースの表示または変更

選択したカスタマーサービスケースで情報を表示または変更します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_cus

このタスクについて
現在のユーザーのロールに応じて、[ケース] リストに以下が表示されます。

- 現在のユーザーによって作成されたケース (sn_customerservice.customer)
- 現在のユーザーのアカウントに関連するケース (sn_customerservice.customer_admin)
- 現在のユーザーのアカウントおよびパートナーアカウントに関連するケース (sn_customerservice.partner、 sn_customerservice.partner_admin)

手順

1. クリック ケース > すべてのケース ポータルヘッダーで
   リストでケースが並べられ、最近更新されたものが一番上にリストされます。
2. 目的のケース番号をクリックして、ケースフォームを開きます。
3. [追加コメント] フィールドを必要に応じて変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム内のその他のフィールドはすべて読み取り専用です。

4. [更新] をクリックします。

Customer Service Portal での公開物の表示

Customer Service Portal で公開物の詳細を表示し、添付ファイルをダウンロードします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer

このタスクについて

Customer Service Portal の [公開] リンクには、現在公開されている公開物が公開番号順にソートされたリストが表示されます。

> **注:**
> 公開物の有効期限日に達すると、その公開物は自動的に [公開] リストから削除されます。

手順

1. カスタマーサービスポータルに移動します。
2. クリック サポート > 公開 ポータルヘッダーで
   現在の公開物のリストが表示されます。各公開物に対して、タイトル、公開日、有効期限、および簡単な説明が表示されます。
3. 必要に応じて、リスト上部の検索フィールドに検索用語を入力して [公開] リストを検索します。
4. 公開名をクリックして開きます。
5. 公開物に添付ファイルが含まれている場合は、ポップアップウィンドウから、ダウンロードする添付ファイルを選択します。
6. ポップアップウィンドウを閉じます。
7. 公開物の上部にある戻る矢印をクリックすると、[公開] リストに戻ります。

カスタマーサービス満足度サーベイへの回答

ケースに提案された解決策を承認した後、カスタマーサービス満足度サーベイに回答します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

顧客がケースフォームで [ソリューションの承認] をクリックしてケースに提案されたソリューションを承認すると、ポータルに満足度サーベイが表示されます。顧客はサーベイに回答するか、またはスキップするかを選択できます。いずれを選択した場合でも、顧客はセルフサービスポータルのケースのリストに戻ります。

サーベイに回答するには、以下の手順に従います。

手順

1. サーベイの各質問に回答します。
2. [送信] をクリックします。

Customer Service Portal からのアイテムまたはサービスの要求

カタログを参照し、Customer Service Portal または Consumer Service Portal から要求を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_case_ma

このタスクについて
顧客とコンシューマーは、Customer Service Portal と Consumer Service Portal から要求を行うことができます。顧客管理者、パートナー、ケースマネージャーも要求を行うことができます。

注:
Customer Service Portal および Consumer Service Portal から要求を作成するには、Customer Service with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request) を有効にする必要があります。また、システム管理者は、外部の顧客にレコードを要求するアクセス権を提供する必要もあります。

手順

1. 要求を作成するには、次のいずれかの操作を行います。
   - ポータルランディングページで、[何かを要求] リンクをクリックします。
   - クリック 要求 > 要求 ポータルメニューヘッダー内。
2. サービスカタログを参照し、目的のアイテムまたはサービスを選択します。
   また、カテゴリフィルターを使用して、アイテムをフィルターすることもできます。
3. 要求に関連する必要な情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。
   システムは要求を処理し、要求とその他の関連レコードを作成し、[ケースビュー] ページの関連レコードウィジェットに詳細を表示します。

Customer Service Portal および Consumer Service Portal からのケース関連レコードの表示

Customer Service Portal または Consumer Service Portal から、ケースに関連するレコード (要求、変更、問題など) を表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_case_ma

このタスクについて
ケースに 1 つ以上の関連レコードがある場合は、レコードが一覧表示されている [ケースビュー] ページに関連レコードウィジェットが表示されます。

手順

1. Customer Service Portal または Consumer Service Portal に移動します。
2. ポータルヘッダーで、[自分のリスト] をクリックし、ケースを選択します。
   [自分のリスト] フィルターを使用して、ケースを選択する前にレコードリストを絞り込むことができます。
3. 関連レコードウィジェットでレコードをクリックすると、詳細が表示されます。
4. オプション: 要求レコードの場合は、[ステージ] フィールドを展開して、要求プロセスの詳細を表示します。
5. 上隅の **X** をクリックして、詳細ウィンドウを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Portal からのケースのクローズ

顧客とコンシューマーは、Customer Service Portal と Consumer Service Portal からケースをクローズすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

このタスクについて
この機能は、Customer Service Portal (B2B) の製品および注文ケース、および Consumer Service Portal (B2C) で使用できます。
[ケースのクローズ] ボタンは、[解決済み] または [クローズ済み] ステータスのケースでは使用できません。

手順

1. ポータルヘッダーで [ケース] をクリックして、ケースリストを開きます。
2. 目的のケースを開きます。
3. [アクション] セクションで、[ケースのクローズ] をクリックします。
4. [確認] ポップアップウィンドウで、[ケースのクローズ] をクリックします。
   ケースがポータルからクローズされた場合：
   - [ケースの詳細] セクションのケースステータスが [クローズ済み] に更新されます。

     注:
     ケースがクローズされた後にコメントを追加することはできません。アクティビティストリームには、前のコメントのみを表示できます。

   - ケースの追加コメントと解決メモに [顧客によってクローズ] と表示されます。
   - ケース解決コードは、[顧客が解決] に設定されます。
   - ポータルの上部にあるメッセージは、ケースがクローズされたことを確認します。
   - 顧客満足度サーベイが表示されます。
5. 顧客満足度サーベイに回答します。
   サーベイをスキップするように選択することもできます。いずれを選択した場合でも、ポータルのケースのリストに戻ります。

Customer Service Portal からのインストールベース情報の表示

インストールベースのリストを表示し、アカウントにプロビジョニングされたインスタンスと、そのインスタンスで実行されている製品またはサービスを追跡します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.customer_admin、sn_customerservice.partner、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて
過去 30 日間のすべてのケースとサービスステータスと、すべてのアクティブ、過去、および予定されている機能停止を表示することができます。また、インストールベースの任意のアクティブな資格付与を表示することもできます。資格付与は、終了日が過去の日付でないか、終了日がないとアクティブになります。契約にリンクされている場合は、契約も有効である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
B2B2C 用顧客データモデルプラグインがインストールされている場合、連絡先はアカウントコンシューマーに属するインストールベースアイテムのリストにアクセスできます。

注:
アクティブな資格付与ウィジェットを変更して、アクティブな資格付与に対して独自のフィルターを定義することができます。

手順

1. Customer Service Portal に移動します。
2. クリック サポート > インストールベース 置くべきです
   アカウントに属するインストールベースアイテムのリストが表示されます。
3. 過去 30 日間のインストールベースで作成されたケース、アクティブな資格情報、サービスステータスと機能停止履歴などの詳細を表示するには、インストールベースをクリックします。
4. オプション: また、インストールベースの詳細から直接ケースを作成することもできます。

Customer Service ホームページからのインストールベースのケース作成

Customer Service ホームページから、インストールベースに関する質問や問題についてのケースを作成します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice.customer、sn_customerservice.partner、sn_customerservice.customer_admin、または sn_customerservice.partner_admin

このタスクについて
インストールベースを使用すると、アカウントにプロビジョニングされたインスタンスと、そのアカウントで実行されている製品およびサービスを追跡できます。

手順

1. Customer Service ホームページに移動します。
2. [インストールベースのケースを作成] をクリックします。
3. 必要に応じて、フォーム上のフィールドに入力します。

ケースフォームの作成

フィールド	説明
製品	質問または問題がある販売製品。
インストールベース	質問または問題があるインストールベースアイテム。
優先度	アサインされた優先度： ○ 1 - 重大 ○ 2 - 高 ○ 3 - 中 ○ 4 - 低 (デフォルト)
件名	質問、または問題の簡単な説明。
説明	顧客の質問や問題の詳細な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 現在、[ドラフトとして保存] オプションはポータル用に カスタマーサービス管理 (CSM) 最適化されておらず、デフォルトでは非アクティブになっています。

4. [送信] を選択します。
   ケースが作成されて、ケース番号が割り当てられ、ユーザーのケースリストに追加されます。カスタマーポータルの上部にある [自分のケース] をクリックして、ケースリストを表示します。

要求、変更要求、または登録要求を承認する

snc_external ロールを持つユーザーは、カスタマーサービスポータルから要求と変更要求を表示および承認できます。

始める前に
必要なロール：snc_external

このタスクについて
要求または変更要求には、同じ組織内の別の従業員からの承認が必要な場合があります。

手順

1. Customer Service Portal ヘッダーで、 通知 > すべての通知を表示.
2. [通知] ページの [承認] セクションでレコードをクリックします。
   レコード承認フォームの読み取り専用ビューが表示されます。1つ以上のアイテムを含む要求の場合、これらのアイテムは、要求フォームの下部に折りたたみ可能なリストとして表示されます。
3. オプション: 要求フォームの下部にある要求アイテムをクリックすると、詳細がポップアップウィンドウに表示されます。
4. [承認] をクリックします。
   次の更新が実行されます。
   - レコードステータスが [承認済み] に設定されます。
   - レコードのステータスは、ケースフォームの関連レコードウィジェットのレコード番号の後に表示されます。
   - レコードのステータスがケースフォームに追加されます。
     - 顧客管理者によってレコードが承認された場合、または顧客が要求を自分で承認した場合、ステータスの変更が [追加コメント] フィールドに追加されます。
     - 他の承認者の場合、ステータスの変更は [作業メモ] フィールドに追加されます。
   - 承認レコードは承認テーブルで更新されます。

要求、変更要求、または登録要求のステータスを表示する

snc_external ロールを持つユーザーは、カスタマーサービスポータルから要求と変更要求のステータスを表示できます。

始める前に
必要なロール：snc_external

手順

1. カスタマーサービスポータルのヘッダーで、[自分のリスト] をクリックします。
2. 自分のリスト フィルターで、[自分のケース] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

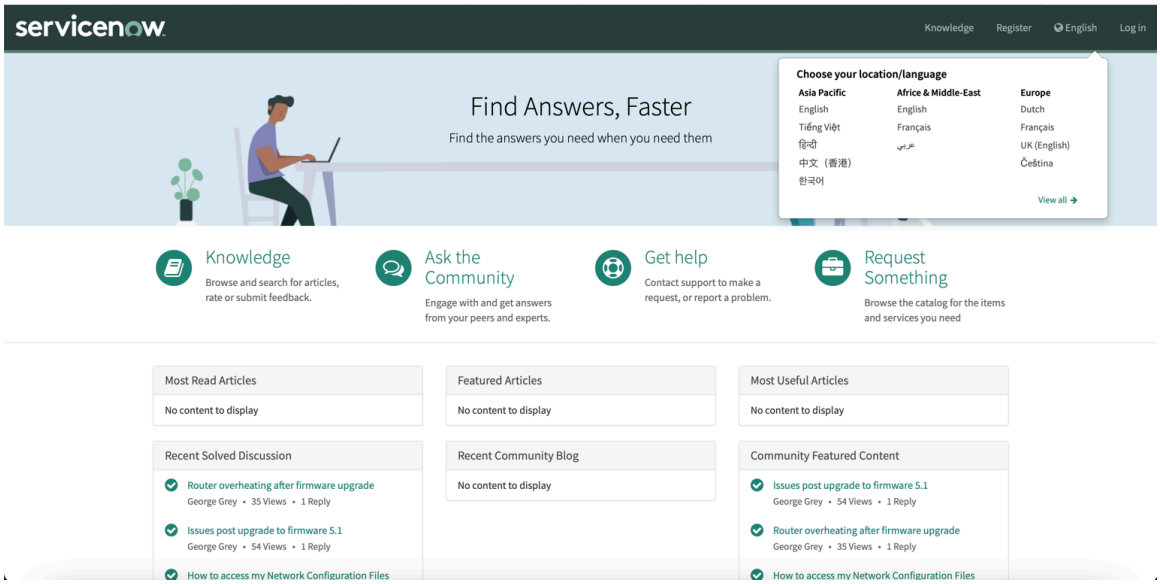
3. ケースリストでケースをクリックします。
4. レコードのステータスは、関連レコードウィジェットのレコード番号の後に表示されます。

ゲストユーザーの言語選択の有効化

言語セレクターウィジェットを使用すると、ゲストユーザーおよび非認証ユーザーが、優先言語でコンテンツを選択、表示、および更新できるようになります。

ユーザーが優先言語を選択すると、ポータルコンテンツが選択した言語で再ロードされます。ウィジェットは、ナレッジポータル、Customer Service Management ポータル、および Consumer Service Portal でデフォルトで有効になっています。ユーザーは言語を地域にマッピングして、利用可能なすべての言語を同じ画面にポップアップ形式で表示できます。

言語セレクターウィジェット



言語がグループ化されていない場合、ユーザーは利用可能なすべての言語を全画面に表示できます。

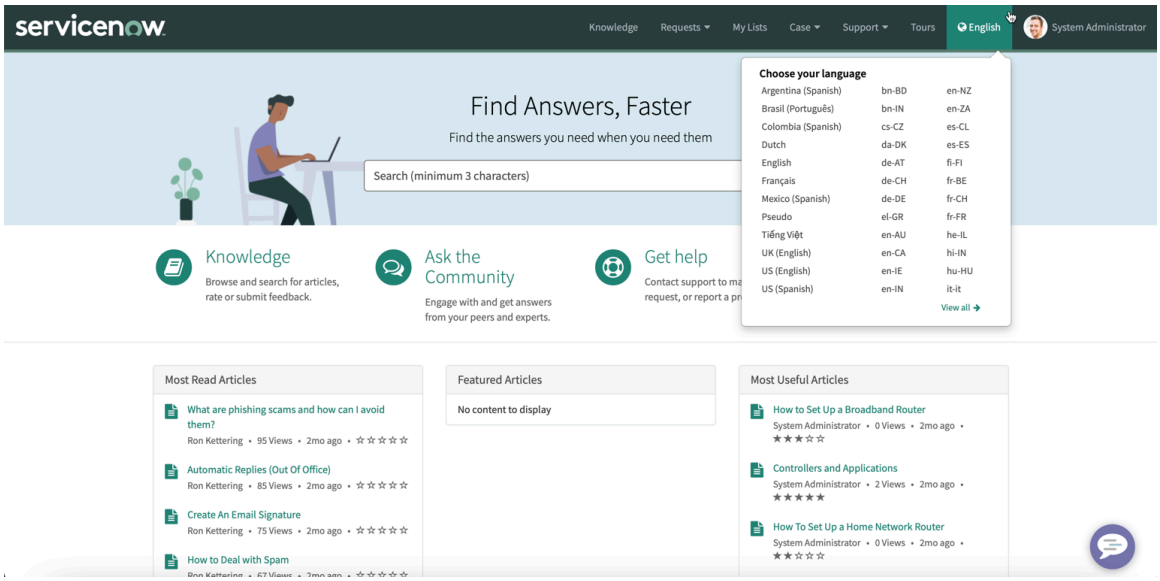
注:
全画面表示モードは、常にモバイルビューで使用できます。

詳細については、「言語セレクターウィジェットを使用した言語と地域のマッピング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

地域のグループ化のない言語選択エクスペリエンス



関連情報

- 言語セレクターウィジェットの有効化
- サービスポータル のプロパティ
- 言語セレクターウィジェットを使用した言語と地域のマッピング

事業所サービスポータルの使用

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで利用可能な事業所サービスポータル (BLSP) を、内部事業所および外部事業所を管理するためのワンストップショップとして使用します。

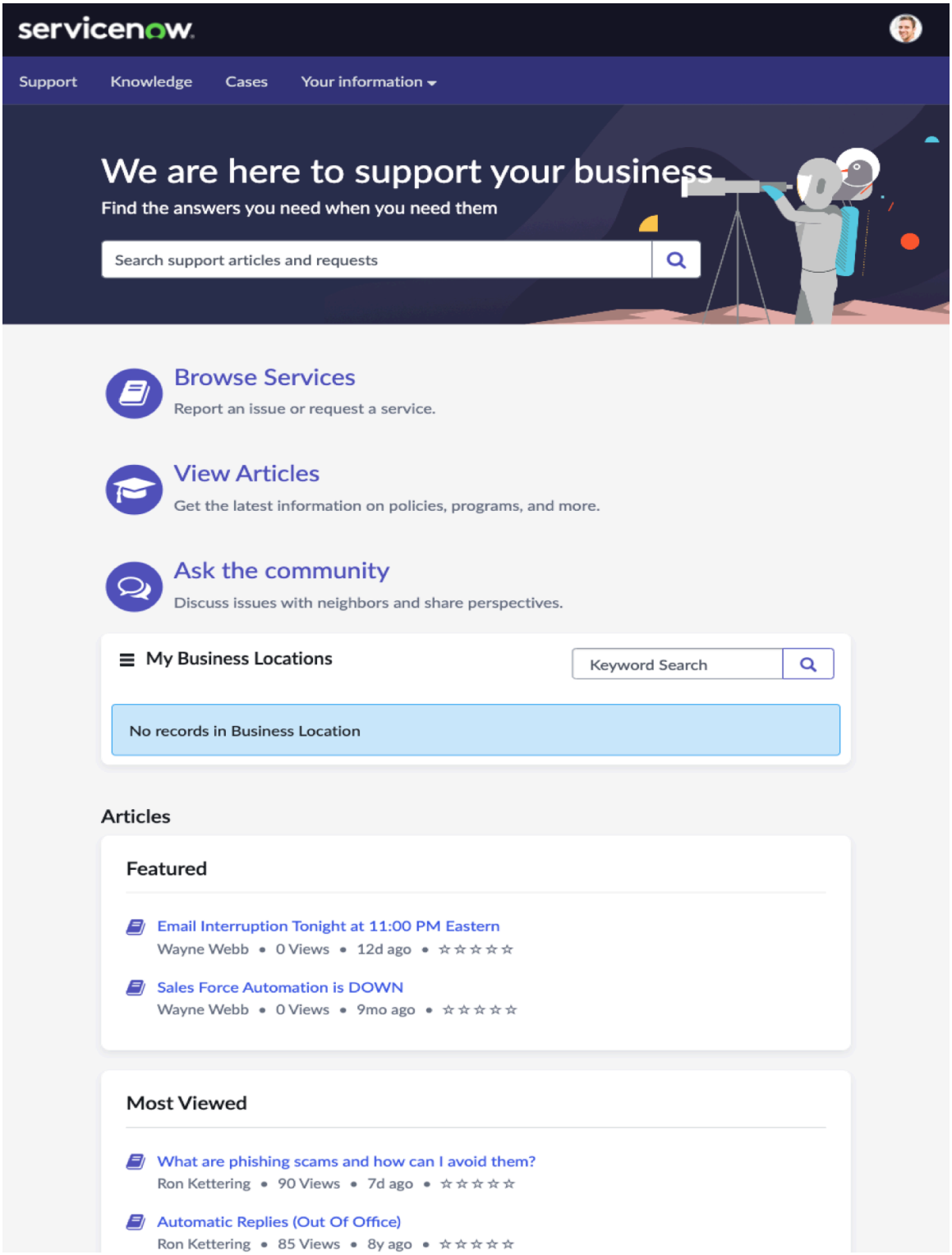
sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor、および admin ロールを持つユーザーは、[事業所サービスポータル (Business Location Service Portal)] ページを使用して次のことができます。

- 事業所をあらゆる角度から表示する。
- スタッフメンバーを追加および管理する。
- サービス組織に展開された事業所、販売済み製品、またはインストールベースアイテムに対してケースを送信する。
- ナレッジベース記事にアクセスし、コミュニティに参加する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所サービスポータル



事業所サービスポータルから、次の機能にアクセスして使用できます。

事業所サービスポータル

UI コンポーネント	説明
サポート	[サポート] をクリックして顧客ケースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所サービスポータル (続く)

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	ヘッダーの [ナレッジ] をクリックすると、kb_home ページに移動します。ナレッジベースを検索したり、最も評価された、または最も読まれたナレッジベースの記事のリストを表示したりすることができます。
ケース	ケースのリストを表示します。
あなたの情報	事業所、販売済み製品、インストールベースアイテムに移動します。
プロファイルメニュー	プロファイル写真をクリックすると、自分のプロファイルを表示するか、ログアウトできます。
検索	サポート記事と要求を検索することができます。検索用語を入力して [検索] をクリックすると、検索結果が表示されます。
サービスを参照	[サービスを参照] をクリックして、問題を報告するか、サービスを要求します。サービスを使用して、外部の事業所のメンバーを登録します。
記事の表示	ナレッジベースを探索して情報を取得します。
コミュニティに質問する	コミュニティホームページへのアクセスを提供します。コミュニティを使用して、質問をしたり、回答を得たり、類似した専門知識を共有している人とつながったり、フォーラムに参加しディスカッションに参加したりすることができます。
事業所	事業所をあらゆる角度から表示します。この機能を使用して、次のことを行うことができます。 • 外部事業所にスタッフメンバーを追加します。 • 事業所に代わってケースを報告します。 • 事業所に展開された販売済み製品に対するケースを報告します。 • 事業所に展開されたインストールベースアイテムに対するケースを報告します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。

管理者によって設定された構成に応じて、事業所サービスポータルから次のタスクを実行できます。

- 事業所にスタッフメンバーを登録して割り当てる。
- 事業所に代わってケースを報告する。
- 事業所に展開された販売済み製品に対するケースを報告する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 事業所に展開されたインストールベースアイテムに対するケースを報告する。
- ナレッジベース記事とよくある質問にアクセスする。

関連情報

事業所サービスポータルでの事業所へのスタッフメンバーの追加

事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成

事業所サービスポータルでのケースの追跡

事業所サービスポータルでの事業所へのスタッフメンバーの追加

ユーザーを事業所にスタッフメンバーとして追加して、アカウント、連絡先、コンシューマー、世帯をサポートします。

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice_manager、sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc

このタスクについて
事業所に内部および外部のメンバーを追加します。snc_internal ロールを持つ内部ユーザーと snc_external ロールを持つ外部ユーザーの両方を、外部事業所にスタッフメンバーとして追加できます。

- 管理者とカスタマーサービスマネージャーは、事業所にスタッフメンバーを追加できます。
- 場所マネージャーは、アクセス権を持つ事業所にスタッフメンバーを追加できます。

> **注:**
> sn_customerservice.svc_location_manager ロールを持つユーザーは、内部および外部の両方のスタッフメンバーを作成できます。ただし、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor ロールを持つユーザーは、外部スタッフメンバーのみを作成できます。

手順

1. 移動先 ホーム > ビジネスロケーションサポート > サービス.
2. [外部事業所のメンバーの登録] をクリックして、 [外部事業所のメンバーの登録] レコードを開きます。
   このレコードを使用して、新しい場所のスタッフを登録したり、場所マネージャーによって管理されている場所間で既存のスタッフを移動したりして、それに応じてスタッフに責任を割り当てることができます。
3. フォームのフィールドに入力します。

外部事業所のメンバーの登録フォーム

フィールド	説明
外部事業所	外部事業所。このフィールドは、自動的に生成されます。
スタッフの登録	新しい場所のスタッフを登録するか、外部事業所階層から場所間で既存のスタッフを移動するために使用するフィールド。 ○ 新しいスタッフ：サービス組織の外部スタッフ (sn_csm_service_organization_external_staff)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テーブルに (snc_external) ロールを持つユーザーを作成します。 ○ 既存のスタッフ：サービス組織階層で既に作業しているスタッフメンバーのリスト。
名	スタッフメンバーの名。
姓	スタッフメンバーの姓。
ユーザー ID	スタッフメンバーのユーザー ID。
メール	スタッフメンバーのメールアドレス。
メンバー	サービス組織の外部スタッフレコードのリストから外部スタッフメンバーを選択するために使用されるフィールド。 **注:** [メンバー] フィールドは、[スタッフの登録] フィールドから [既存のスタッフ] が選択されている場合にのみ表示されます。
メンバータイプ	選択した事業所の責任を割り当てるために使用されるフィールド。 ○ なし：メンバーレコードを作成します。 ○ リストメンバー **(Listed Member)**：メンバーレコードを作成します。メンバーレコードとともに、タイプが [リストメンバー] で責任が空白の責任レコードが作成されます。 ○ 場所の貢献者：メンバーレコードを作成します。メンバーレコードとともに、タイプが [場所の貢献者] で責任が [場所の貢献者] である責任レコードが作成されます。 **注:** 責任の割り当ては、既存のスタッフメンバーと新しいスタッフメンバーの両方に適用されます。

4. [送信] をクリックします。
   選択した外部事業所の新しい外部スタッフメンバーレコードが作成されます。管理者がスタッフメンバーに責任を割り当てる必要があります。ただし、メンバータイプとして [なし] を選択した場合は、責任レコードを作成してはなりません。

タスクの結果
スタッフメンバーが事業所に追加されると、[事業所の詳細] タブから次の詳細にアクセスできます。

- 要求されたケース
- メンバー
- 利用可能なサービス
- アカウント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- コンシューマー
- 世帯
- 子事業所

関連情報

事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成

事業所サービスポータルでのケースの追跡

事業所スタッフのエージェント支援

カスタマーサービスエージェントは、 CSM エージェントワークスペースで事業所スタッフからチャット要求を受信します。これらのエージェントは、スタッフメンバーが最初にチャット前のサーベイに入力すれば、スタッフメンバーが問題を解決し、ケースをより効率的に管理できるように支援できます。

カスタマーサービスエージェントは、進行中の要求とケースステータスを表示できます。エージェントは、事業所のスタッフメンバーからの問題を効率的に処理できます。

エージェントが着信チャット要求を受け入れると、エージェントに表示されるインタラクションフォームの [要求元のサービス組織] フィールドには、チャット前のサーベイ中にスタッフメンバーが選択した事業所が自動的に入力されます。事前チャットサーベイの詳細については、「」を参照してください Define pre-chat survey configurations 。

注:
インタラクションフォームの [番号]、[タイプ]、[ステータス]、および [アサイン先] フィールドは、デフォルトで入力されます。フィールドの詳細については、以下を参照してください 事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成。

インタラクションフォームの [オープンケース] および [最近のインタラクション] 関連リストには、要求元のサービス組織のアクティブなケースとインタラクションのリストが表示されます。

解決策は、ユーザーと対話することによっても提供されます。さらにサポートが必要な場合は、エージェントがケースを作成したり、ディスカッションを既存のケースにリンクしたりすることができます。ケースがインタラクションから作成されると、デフォルトで [要求元のサービス組織] フィールドが入力されます。

関連情報

事業所サービスポータルからのチャット仮想エージェント

事業所サービスポータルでの事業所のケースの作成

場所エージェントロールを持つスタッフメンバーとして、事業所のケースを作成および管理します。

始める前に
必要なロール：
admin、sn_customerservice.svc_location_agent、sn_customerservice.svc_location_manager

このタスクについて
場所エージェントロールを持つスタッフメンバーは、次のことを実行できます。

- 自分の場所の顧客情報を表示します。
- アカウント、コンシューマー、事業所、または自分のケースを作成します。
- 外部事業所でメンバーを登録します。
- 自分の場所で作成されたケースを追跡および更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 ホーム > 事業所のサポート > サポート > 顧客ケースの作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

顧客ケースの作成フォーム

フィールド	説明
このケースは誰のために作成しているのですか？	貢献者ユーザーのケースを作成するために使用されるレコードプロデューサー。貢献者ユーザーがオプションを選択すると、ログインしたユーザーに割り当てられているロールに応じて、その顧客タイプに関連する追加フィールドが表示されます。 ○ アカウント：アカウント貢献者ロールを持つログインユーザー。 ○ コンシューマー：コンシューマー貢献者ロールを持つログインユーザー。 ○ 事業所：サービス組織貢献者ロールを持つログインユーザー。 ○ 自分自身：自己貢献者ロールを持つログインユーザー。
事業所の要求	サポートを要求しているサービス組織の名前。
事業所にサポートを要求しています	[要求元の事業所] でサポートを求めているサービス組織の名前。
アカウント	アカウントの名前。
連絡先	アカウントの連絡先。
コンシューマー	コンシューマーの名前。 **注:** このフィールドは、B2B2C プラグインがインストールされている場合にのみアクティブになります。
世帯	コンシューマーが属する世帯。
製品	ケースに関連付けられた販売済み製品。
インストールベース	ケースに関連付けられたインストールベースアイテム。
優先度	アサインされた優先度： ○ 1 - 重大 ○ 2 - 高 ○ 3 - 中 ○ 4 - 低 (デフォルト)
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ Web (デフォルト) ○ 電話 ○ メール ○ チャット ○ ソーシャル ○ Community ○ アラート ○ 仮想エージェント ○ 個人面談
件名	ケースを指定する件名。
説明	顧客の質問や問題の簡単な説明。

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
同様に、事業所に代わって、事業所に展開された販売済み製品または事業所に展開されたインストールベースアイテムに対してケースを報告できます。

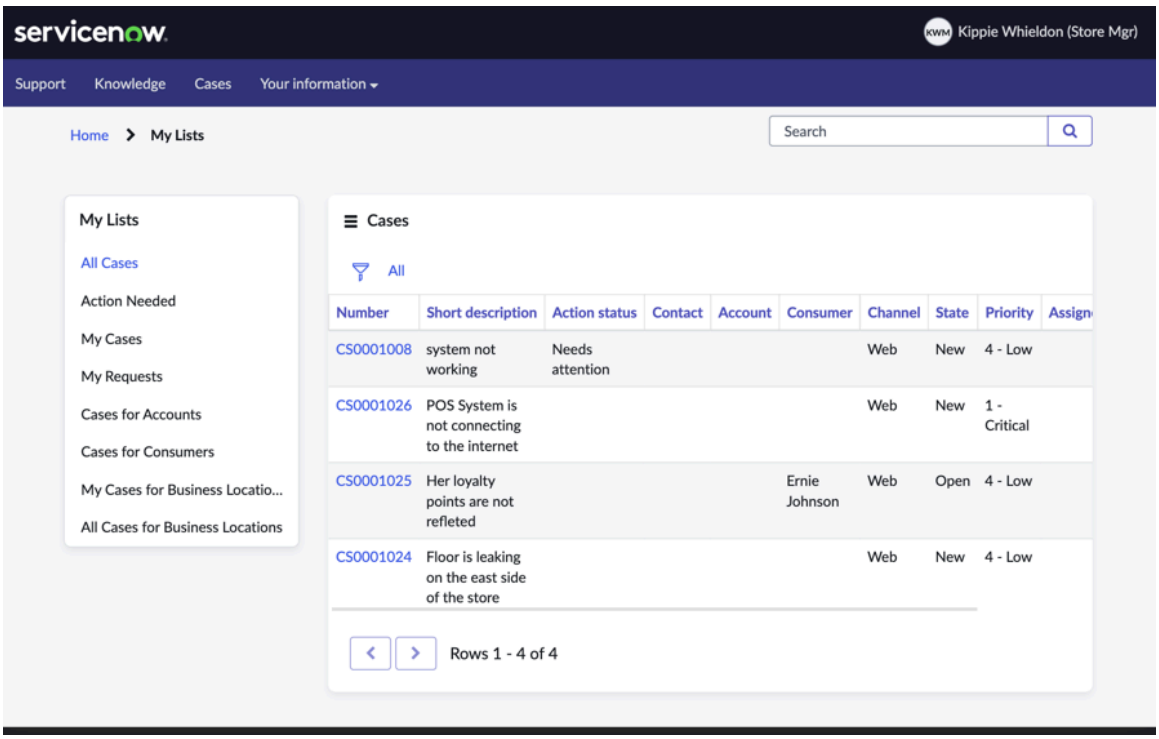
関連情報

事業所サービスポータルでのケースの追跡

事業所サービスポータルでのケースの追跡

事業所に代わって、事業所に展開された販売済み製品または事業所に展開されたインストールベースアイテムに対してケースを追跡します。

事業所サービスポータルの自分のリストウィジェット



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このウィジェットでは、ログインユーザーに割り当てられたロールに応じて次のフィルターが表示されます。

自分のリストウィジェットフィルター

自分のリストフィルター	説明
すべてのケース	すべてのケースのリスト。
アクションが必要です	顧客の応答を待機している [解決済み] ステータスのケース。
自分のケース	自分自身のケース。
自分の要求	要求として作成されたケース。
アカウントのケース	アカウント貢献者によって作成されたケース。
コンシューマーのケース	コンシューマー貢献者によって作成されたケース。
事業所のケース (自分)	事業所に代わって貢献者ユーザーが作成したケース。
事業所のすべてのケース	ケースの作成者に関係なく、貢献者ユーザーの事業所に代わって他者が作成した全ケース。

事業所 360 の使用

カスタマーサービスエージェントが事業所の問題を包括的に 360 度把握できるため、アプリケーション内で カスタマーサービス管理 (CSM) 報告された問題を効果的に解決するために必要なコンテキストデータを取得できます。

概要

データモデルフレームワークを使用することで サービスモデル基盤 、場所スタッフメンバーは、中央サポートチームまたはピア事業所のいずれかに、業務の支援を要求できます。これらのケースを効果的に処理するために、カスタマーサービスエージェントは事業所の完全な 360 度ビューを必要としています。

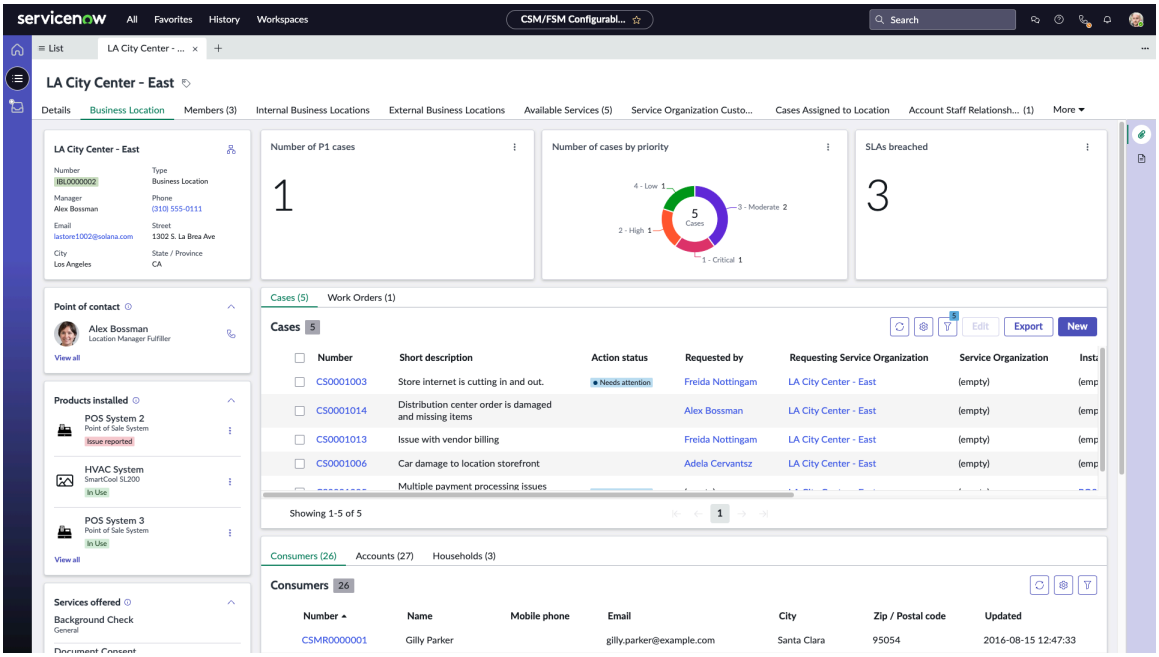
事業所 360 テンプレートを使用すると、エージェントは、報告された問題の解決に必要な重要なコンテキスト情報を含む包括的なビューを取得できます。管理者は、事業所 360 テンプレートをカスタマイズして、データソースを追加したり、追加情報を表示したり、店舗、政府機関、医療機関、自動車販売店、部門などのエンティティを表したりすることができます。事業所 360 テンプレートの設定の詳細については、「」を参照してください CSM 構成可能ワークスペースのページテンプレート。

注:
管理者は、事業所 (com.snc.business_location) プラグインを使用して、事業所 360 機能を有効化できます。

この例では、インストールされている製品、連絡先、提供されるサービスなどのさまざまなウィジェットの 360 度ビューを含む [事業所 360] ページを示しています。これらのコンポーネントにより、カスタマーサービスエージェントは、事業所の問題を包括的に 360 度把握できるため、報告された問題を効果的に解決できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事業所 **360** ページ



事業所 **360** を使用するメリット

事業所 360 度を使用すると、場所のスタッフメンバーには次のメリットがあります。

- 問題に関するコンテキスト情報。カスタマーサービスエージェントは、問題に関するコンテキスト情報を表示し、事業所に関するケースをすべて 1 か所から作成できます。
- 問題と傾向の可視性。カスタマーサービスマネージャーは、店舗固有の問題と幅広い傾向を視覚的に識別できます。
- アクションとページを構成する機能。管理者は、事業所 360 テンプレートに基づいて追加のアクションとページを設定できます。

関連情報

- カスタマーサービスエージェントとして事業所 360 にアクセスする
- カスタマーサービスマネージャーとして事業所 360 にアクセスする
- 事業所 360 度コンポーネント

カスタマーサービスエージェントとして事業所 **360** にアクセスする

カスタマーサービスエージェントとして、アプリケーションの事業所 360 ページ カスタマーサービス管理 (CSM) にアクセスします。事業所の問題をすべて 1 か所で包括的かつ 360 度把握できます。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice_agent、svc_location_consumer_agent、sn_customerservice.svc_location_agent、および admin

このタスクについて
カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) は、事業所の詳細を使用して、ケースの解決策を提供したり、事業所のケースを作成したりすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] タブで、 ケース > すべて.
3. [ケース] リストで、事業所を含むケースレコードを選択します。
4. [事業所] タブを選択して、[事業所 360] ページにアクセスします。

関連情報

カスタマーサービスマネージャーとして事業所 360 にアクセスする

事業所 360 度コンポーネント

カスタマーサービスマネージャーとして事業所 **360** にアクセスする

カスタマーサービスマネージャーとして、 カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの事業所 360 ページにアクセスします。事業所の問題をすべて 1 か所で包括的かつ 360 度把握できます。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice_manager、svc_location_consumer_agent、sn_customerservice.svc_location_agent、および admin

このタスクについて
カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) は、個々の事業所で報告された問題を階層全体で表示できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [CSM/FSM 構成可能ワークスペースリスト (CSM/FSM Configurable Workspace **Lists)]** タブで、 サービス組織 > 内部/外部事業所.
3. [内部/外部事業所] リストで、レコードを選択します。
4. [事業所] タブを選択して、[事業所 360] ページにアクセスします。

関連情報

カスタマーサービスエージェントとして事業所 360 にアクセスする

事業所 360 度コンポーネント

事業所 **360** 度コンポーネント

カスタマーサービスエージェントは、アプリケーションの事業所 360 ページのさまざまなコンポーネントを使用して、報告された事業所の問題を解決できます カスタマーサービス管理 (CSM) 。

[事業所 **360]** ページのコンポーネント

[事業所 360] ページには、次のコンポーネントのリストがあります。

- 場所情報
- 連絡先
- インストール済み製品
- 提供されるサービス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

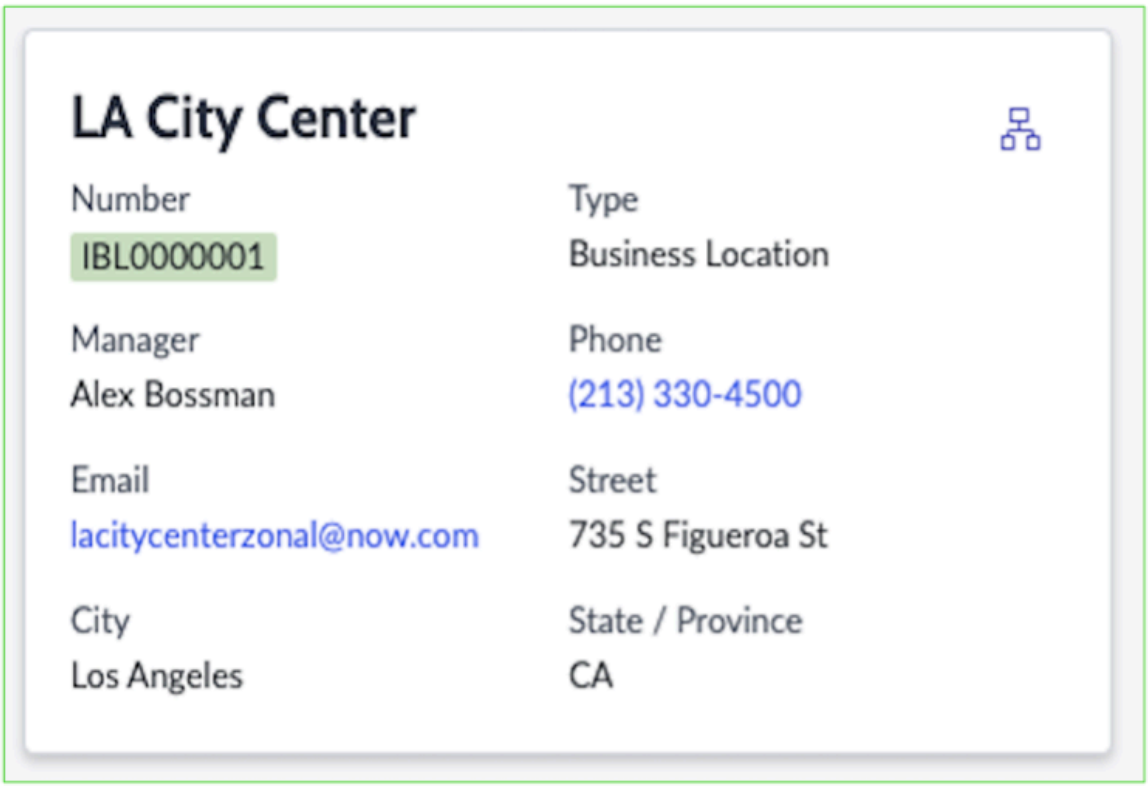
- 全スタッフ
- 重要業績評価指標 (KPI)
  - P1 ケースの数
  - 優先度別のケース数
  - Service Level Agreement (SLA) の違反
- [タスク] タブ
  - ケース
  - 作業指示
- [顧客] タブ
  - 顧客
  - アカウント
  - 世帯 **(Households)**

注:
これらのコンポーネントは、事業所 360 テンプレートを使用して要件に応じてカスタマイズできます。事業所 360 テンプレートを使用すると、エージェントは、報告された問題の解決に必要な重要なコンテキスト情報を含む包括的なビューを取得できます。管理者は、事業所 360 テンプレートをカスタマイズして、データソースを追加したり、追加情報を表示したり、店舗、政府機関、医療機関、自動車販売店、部門などのエンティティを表すことができます。

場所情報

場所情報コンポーネントは、レコードの場所情報の詳細を表示します。次の例は、場所の名前とタイプ、住所、メール、電話番号、およびマネージャーの名前を表示する場所情報コンポーネントを示しています。

位置情報コンポーネント



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

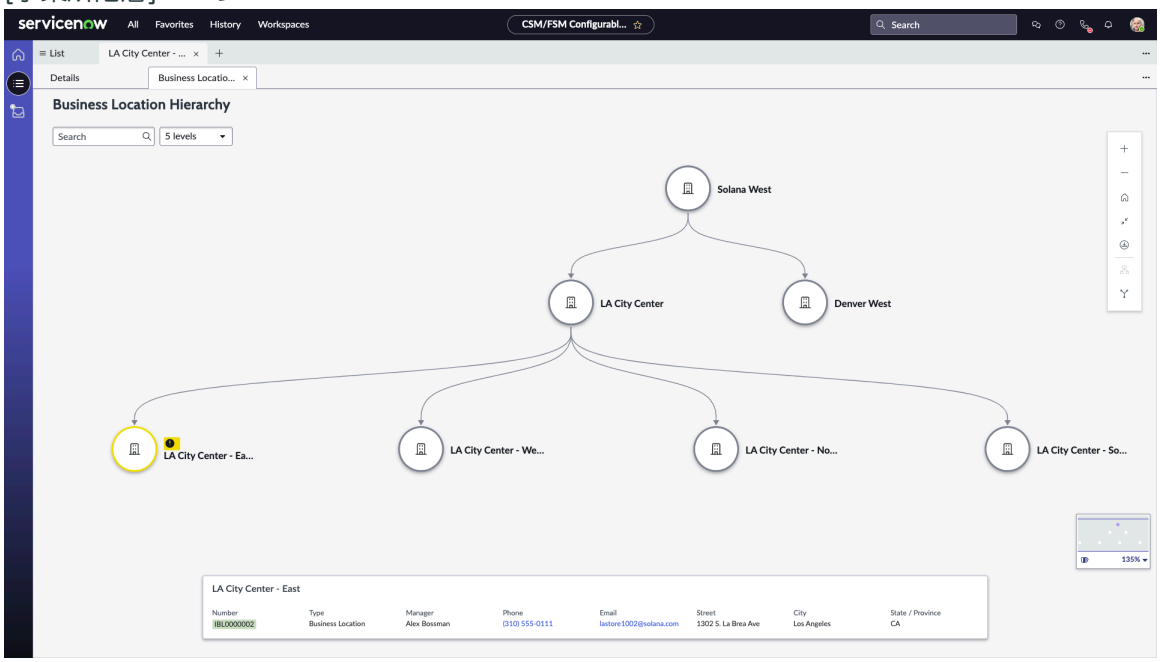
[メール] と [電話] のリンクはクリック可能です。これらのリンクを選択すると、情報がクリップボードにコピーされます。

> **注:**
> 管理者がコンピューター電話統合 (CTI) を有効にしていない場合、連絡先番号は番号に直接電話をかけるのではなく、クリップボードにコピーされます。コンピューター電話統合 (CTI) の統合の詳細については、「」を参照してください Computer Telephony Integration 。

場所情報のリンクで、ビュー階層アイコン ビュー階層アイコンを選択して、事業所 ページに移動します。

次の例は、複数のノードを持つ事業所の親子階層を示しています。

[事業所階層] ページ



このページを使用して、親子階層構造を可視化し、事業所を検索し、ノードでさまざまなコンテキストアクションを実行できます。ノードでは、次のさまざまなコンテキストアクションを実行することもできます。

- ノードをホームノードまたは親ノードとして設定します。
- 場所の詳細を表示します。
- ノードからケースを作成します。

選択したノードの場所の詳細を取得できます。また、いずれかのノードに黒い点が表示されている場合は、事業所の問題を示しています。

> **注:**
> [事業所階層] ページには、最大 250 個のノードが表示されます。検索機能を使用して、探しているノードを見つけることができます。

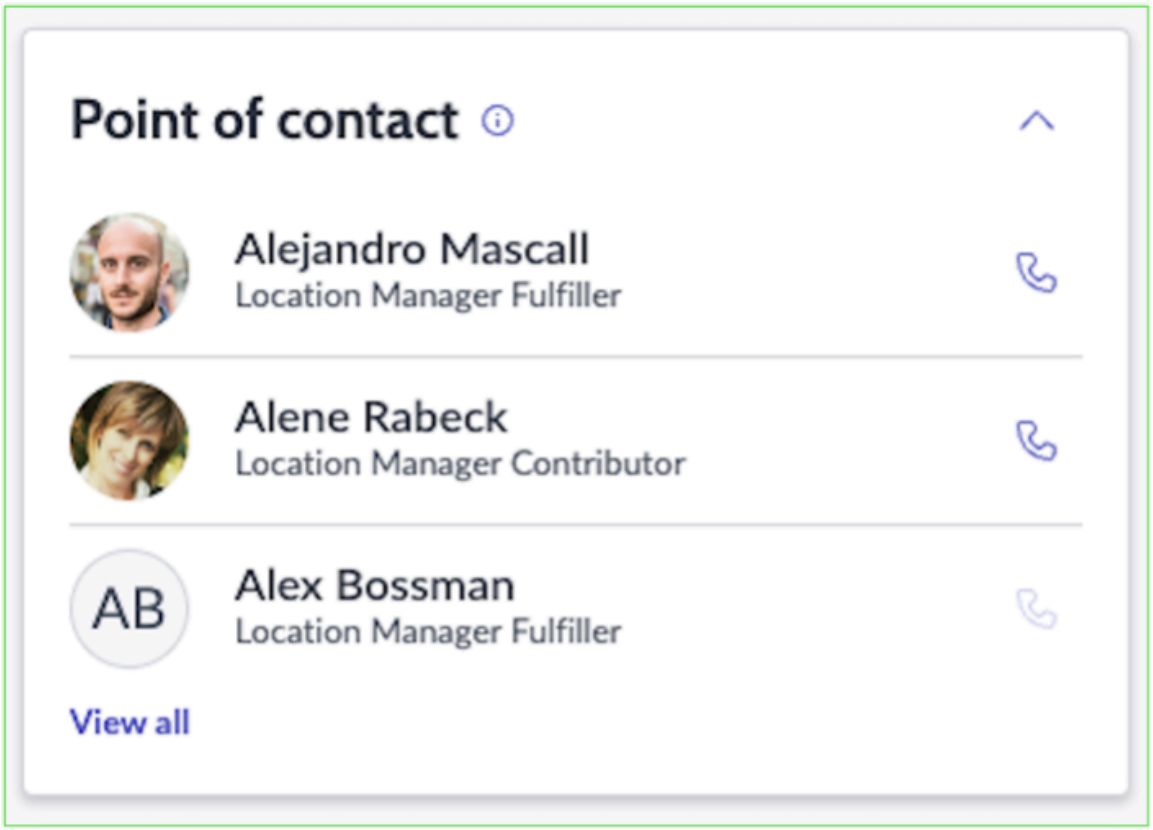
連絡先

連絡先コンポーネントには、事業所で利用可能な主要な連絡先が表示されます。次の例は、連絡先コンポーネントが事業所のさまざまな連絡先を表示できることを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Point of Contact コンポーネント



[すべて表示] を選択すると、[事業所] メンバーページが表示され、事業所のすべての連絡先の詳細を取得できます。

注:
デフォルトでは、3 人のユーザーのみが表示されます。

インストール済み製品

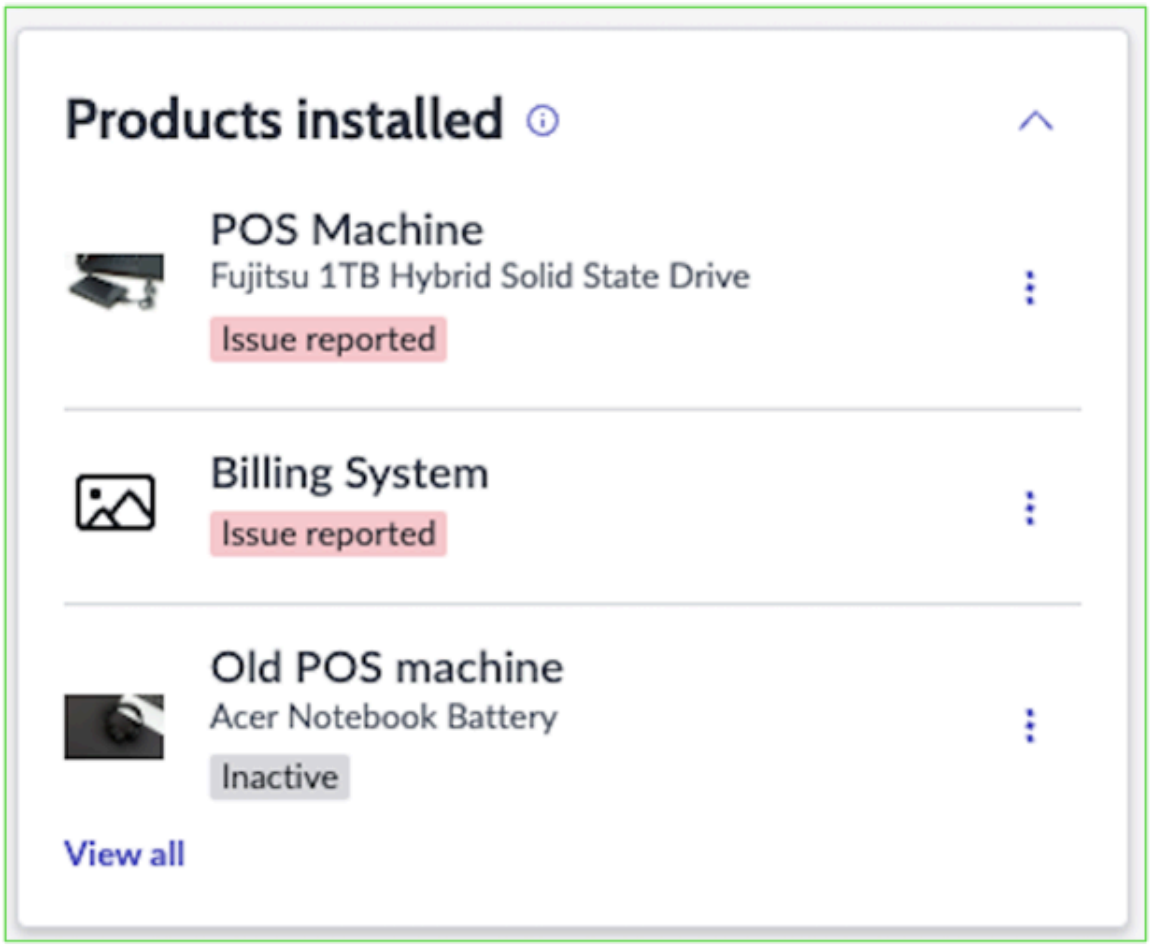
[インストール済み製品] コンポーネントには、事業所のインストールベースアイテムに関する情報が表示されます。たとえば、このコンポーネントのインストールベース名、製品モデル名、およびステータスを確認できます。次の例は、事業所のリストされたインストールベースに関する情報を提供するインストール済み製品コンポーネントを示しています。

注:
管理者が Customer Service Install Base Management プラグイン (com.snc.install_base) を有効にした後にのみ、このコンポーネントにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品インストールコンポーネント



リストされた製品のハイライト表示されたテキストに [問題が報告され ました] と表示される場合は、そのインストールベースアイテムについてアクティブなケースが報告されていることを示しています。このコンポーネント内の製品は、次の順序でソートされます。

- 最近報告されたケースのインストールベースアイテム。
- 最近展開されたインストールベースアイテム。

オーバーフローアイコン オーバーフローアイコンを選択すると、製品の詳細を表示したり、ケースを作成したりできます ⋮

[すべて表示] を選択すると、[インストール済み 製品] ページが表示され、事業所にインストールされているすべての製品の詳細を取得できます。

注:
デフォルトでは、3 つの製品のみが表示されます。

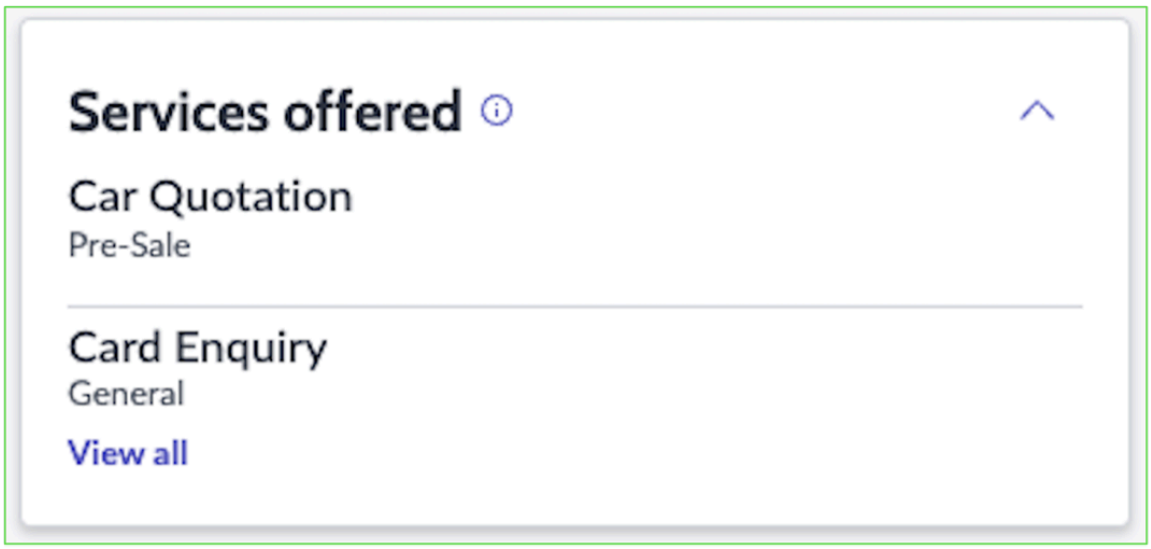
提供されるサービス

サービス提供コンポーネントは、事業所で提供されるサービスのリストを表示します。次の例は、事業所で利用可能なすべてのサービス名とタイプのリストに関する情報を提供する、サービス提供コンポーネントを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス提供コンポーネント

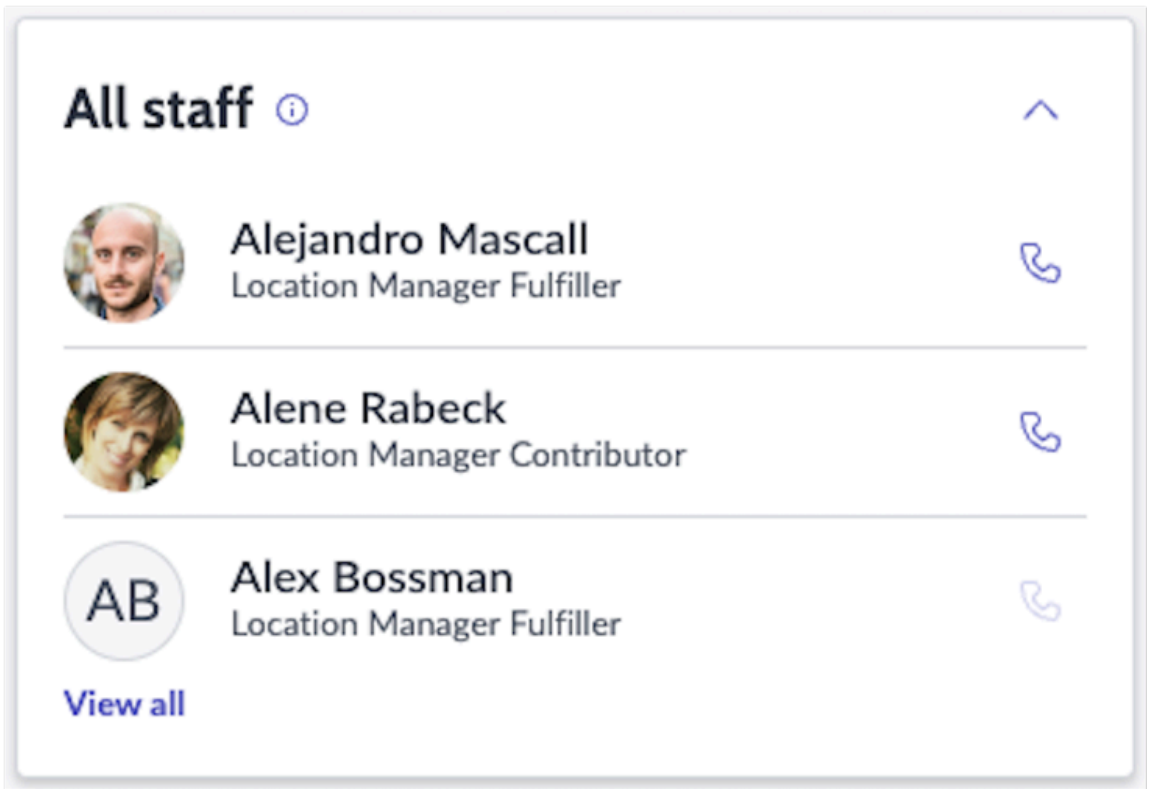


注:
デフォルトでは 3 つのサービスのみが表示され、これらのサービスは昇順でソートされます。

全スタッフ

すべてのスタッフコンポーネントは、事業所で作業するスタッフメンバーのリストを表示し、内部および外部の両方のスタッフメンバーを含みます。次の例は、すべてのスタッフコンポーネントを示しています。

すべてのスタッフコンポーネント



[すべて表示] を選択すると、[すべてのスタッフ] ページに移動し、事業所で対応可能なすべてのスタッフ メンバーの詳細を取得できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトでは、3 人のスタッフメンバーのみが表示され、これらのサービスはユーザー名の昇順でソートされます。

KPI

KPI コンポーネントは、ベースシステムから出荷される次の KPI など、ケースに関連する複数のタイプの情報を表示するパフォーマンス分析インジケーターです。

- P1 ケースの数
- 優先度別のケース数
- SLA 違反

さまざまな KPI のリストを次の例に示します。リストには、P1 ケースの数、優先度別のケースの数、および違反した SLA が含まれています。

KPI コンポーネント



これらの KPI は、現在の事業所関連の詳細を表示するようにフィルタリングされます。管理者は、を使用して、ユーザーの場所の要件 UI Builder に応じてこれらの KPI をカスタマイズできます。

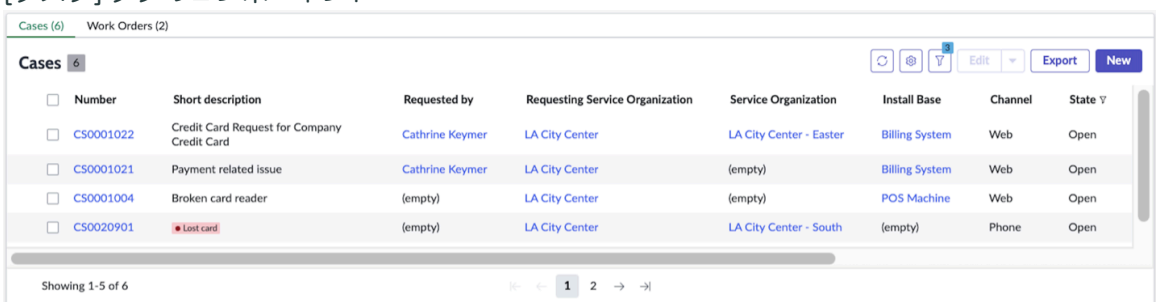
[タスク] タブ

タスクタブコンポーネントには、次のケースと作業指示タブが表示され、事業所に関連付けられているケースと作業指示を確認できます。

- [ケース] タブ要求元のサービス組織を持つアクティブなケースを、現在の事業所の順序として、ケースが最後に更新された日付までに表示します。アカウント、コンシューマー、世帯のフィールドが空です。
- [作業指示] タブ。サービス組織が現在の事業所である作業指示を表示します。このタイプの作業指示書では、世帯 フィールドは空で、状態 フィールドは完了していません。[状態] フィールドがエラーで入力されたか、[状態] フィールドが [クローズ済み] です。

次の例は、事業所に関連付けられているケースのリストを示しています。

[タスク] タブのコンポーネント



注:
1 ページあたり最大 5 つのレコードが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[顧客] タブ

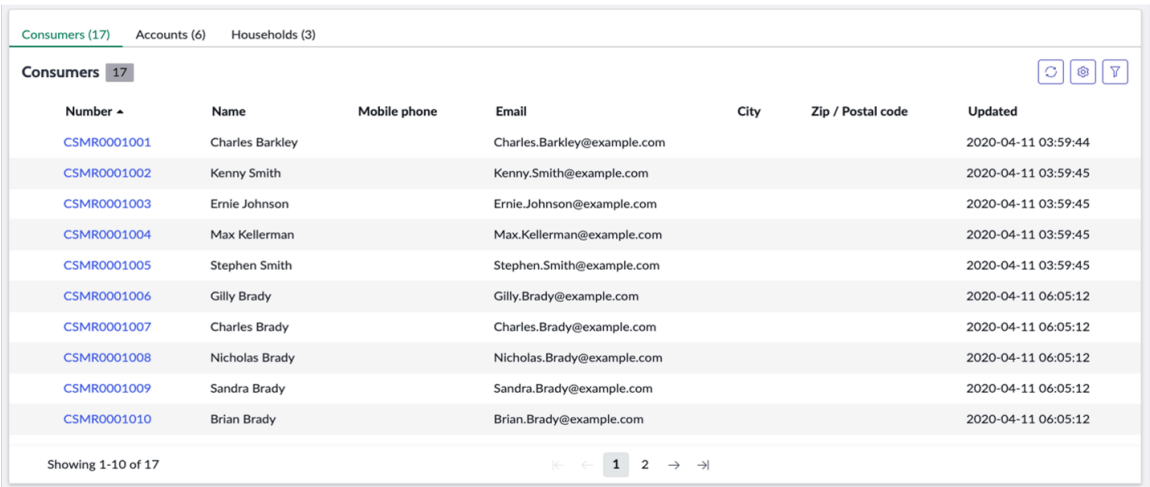
[顧客] タブコンポーネントには、事業所に関連付けられているコンシューマー、アカウント、および世帯のリストが表示されます。

- [コンシューマー] タブ。すべてのコンシューマーまたはフィルタリングされたコンシューマーのリストを表示します。この情報は、事業所に関連付けられている、サポートされているコンシューマーに基づいています。
- [アカウント] タブすべてのアカウントまたはフィルタリングされたアカウントのリストを表示します。この情報は、事業所に関連付けられているサポート対象アカウントに基づいています。
- [世帯] タブ。すべての世帯またはフィルタリングされた世帯のリストを表示します。この情報は、事業所に関連付けられているサポート対象の世帯に基づいています。

注:
このコンポーネントにアクセスできるのは、Customer Service Household プラグイン (com.snc.household) が有効になった後のみです。

次の例は、事業所に関連付けられているコンシューマーのリストを示しています。

[顧客] タブコンポーネント



注:
1 ページあたり最大 10 件のレコードが表示されます。

関連情報

事業所 360 の使用

Consumer Service Portal の使用

Consumer Service Portal は、企業が消費者に情報とサポートを提供するために使用できる Web インターフェイスです。

Consumer Service Portal は、ServiceNow Service Portal アプリケーションに基づいています。コンシューマーは、ポータルを使用して情報を検索したり、他の登録メンバーから質問の回答を得たり、またはカスタマーサービスエージェントに支援を要求したりすることができます。

Consumer Service Portal から、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 情報を検索し、ナレッジ記事を参照し、コミュニティに参加する
- カスタマーサービスエージェントとのチャットセッションを開始する
- 登録してログインを作成し、ユーザープロファイルを作成する

Consumer Service Portal に登録してログインすると、コンシューマーは次のことができます。

- ユーザープロファイル情報を編集し、パスワードを変更する。
- 新しい製品を登録し、現在登録されている製品のリストを表示する。
- 質問または問題について、コンシューマーサービスエージェントに問い合わせる。
- ケースを作成し、現在のケースのリストを表示する。
- 提案されたケースソリューションを承認または却下する。

通常、コンシューマーサービスポータルのアクティビティは、コンシューマーサービスポータルのホームページで始まります。ログインユーザーである場合、ログインしていないユーザーとは異なる情報が表示されます。組織はホームページをカスタマイズできます。

ログインしているユーザーの **Consumer Service Portal** ホームページ

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	ヘッダーとメインページにある、[ナレッジ] をクリックすると、kb_home ページが表示されます。ナレッジホームページでは、ナレッジベースを検索したり、高評価の、または最も閲覧されたナレッジベース記事のリストを表示したりすることができます。
要求	すべての要求を表示します。また、カタログからアイテムやサービスを要求することもできます。
自分のリスト	すべてのケースを一覧表示します。
ヘルプ入手メニュー	[ヘルプ] をクリックして、製品またはオーダーケースを開きます。
サポートメニュー	[ケース]、[注文]、[自分の製品]、およびその他のクイックリンクに移動します。
ツアー	カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがどのように機能するかについての追加ガイダンスについては、ツアーを参照してください。ツアーは、管理者が特定のページで作成すると表示されます。
チャット	[チャット] をクリックして、仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットします。
コールバック要求	エージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合は、コールバックを要求します。
プロファイルメニュー	プロファイル写真をクリックすると、自分のプロファイルを表示するか、ログアウトできます。
検索	検索用語を入力して [検索] をクリックすると、検索結果が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザーの **Consumer Service Portal** ホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
コミュニティに質問する	[コミュニティに質問する] をクリックすると、コミュニティホームページにアクセスできます。
ヘルプ	[ヘルプ] をクリックして要求を作成するか、ケースを開いて問題を報告します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も役に立つ記事	記事の使用回数に基づいて、最も役に立つ記事を表示します。
コミュニティをインストールしている場合は、次のコンポーネントを利用できます。	
最近の解決済みディスカッション	最近解決したディスカッションのリストを表示します。
最新のコミュニティブログ	最近公開されたコミュニティブログのリストを表示します。
コミュニティの注目のコンテンツ	注目のコミュニティコンテンツのリストを表示します。

注:
ビューの数、記事や機能が公開された時点からの日数、記事の評価など、ウィジェット内の各エントリのメタデータが表示されます。

Consumer Service Portal のカスタマイズ

このポータルをカスタマイズするには、次の場所に移動します。 サービスポータル > ポータル をクリックし、[**Customer Service**] をクリックします。カスタムインターフェイス作成の詳細については、「サービスポータル」を参照してください。

関連情報

ポータル使用率の計算

Consumer Service Portal からの事前チャット

ユーザーは、コンシューマーサービスポータルで、チャット前のサーベイに回答することで、サポートと会話を開始することができます。サーベイの質問は、ログインまたは匿名などのセッションタイプによって異なります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ポータルページの [チャットウィンドウを開く] アイコンをクリックするか、Facebook ユーザーである場合は Facebook messenger を使用します。
2. 問題を解決するエージェントにコンテキストを設定するための質問に回答します。
エージェントキューにルーティングされます。

関連情報

チャット前のサーベイ

ポータル使用率の計算

ポータル使用率により、顧客および従業員がどのようにポータルを使用しているかを追跡できます。[カスタマーポータル使用率] ダッシュボードは、ポータル訪問に関する情報を提供し、セッション数を計算します。

カスタマーポータル使用率ダッシュボードを表示するには、次に移動します。 カスタマーサービス > 管理 > ポータル使用率.

注:
このダッシュボードの一部として取得されたボットセッションの使用を無視できます。

ユーザーセッションとは、Customer Service Portal または Consumer Service Portal 上の次のいずれかのセッションタイプによるアクティビティ時間です。

- ゲストセッション:ユーザーがログインしていないセッション
- ボットセッション:ボットとクローラーによって生成されたセッションの個別のカウント
- 外部セッション:ユーザーが外部ユーザー (通常はログインしている顧客またはコンシューマー) であるセッション

集計セッション数は、次の計算に基づいています。こ



の

ユーザーセッションは、一定時間にアクティビティがないとタイムアウトになります。

セルフサービスポータルへのユーザーアクセスは、セッションごと、1 日あたり、ポータルごとに追跡されます。同じユーザーが複数のブラウザまたはデバイスからログインすると、各ログインは個別の訪問としてカウントされます。ポータルページの最初の呼び出しでセッションが開始され、深夜 (サーバー時間) に別のセッションが再開されます。これはつまり、ユーザーが 24 時間を超えるセッションを持つことができないことを意味します。

デフォルトのセッションタイムアウトは 30 分です。この設定は、システムプロパティを使用して調整することができます。セッションタイムアウトの設定の変更の詳細については、「ユーザーセッションの管理」を参照してください。

サイト訪問の計算例

ユーザーはログインしてからログアウトし、再度ログインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしてからログアウトし、再度ログインしたユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーがログアウト	いいえ
4	ユーザーがログアウト直後にログイン	はい

ユーザーがログインし、深夜 0 時を越えてセッションを続行

ログインし、深夜 **0** 時を越えてセッションを続行したユーザーのサイト訪問計算の例

ステップ	ユーザーアクティビティ	請求可能なカウントの増加
1	ユーザーが、匿名ユーザーまたはゲストユーザーとして、ポータルを訪問	はい
2	ユーザーがログイン	いいえ
3	ユーザーセッションが真夜中を過ぎて続行	はい
4	ユーザーがログアウト	いいえ

Consumer Service Portal への登録

Consumer Service Portal に登録してアクセス権を得て、コンシューマープロファイルを作成します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csp」サフィックスを追加して、[Consumer Service Portal] ページに移動します。
   例：https://example.com/csp。
2. ポータルヘッダーで、[登録] をクリックします。
3. 登録フォームのフィールドに入力します。
   メールアドレスは一意である必要があります。システムに既に存在するアドレスを入力すると、エラーメッセージが表示されます。別のメールアドレスでもう一度試してください。
4. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA の検証を完了して、[検証] をクリックします。
5. このチェックボックスをオンにして、プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意します。
6. [サインアップ] を選択します。
   入力したメールアドレスに検証メールが送信されます。
7. メールのリンクをクリックして、メールアドレスを確認します。

タスクの結果

登録が完了しました。これで、Consumer Service Portal にログインできるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Consumer Service Portal へのログイン

登録プロセス中に作成した名前とパスワードを使用して、Consumer Service Portal にログインします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. Consumer Service Portal に移動します。
2. ポータルヘッダーで、[ログイン] をクリックします。
3. [ログイン] ポップアップウィンドウのフィールドに入力します。
4. [ログイン] をクリックします。
   Consumer Service Portal にログインし、自分の名前とプロファイル画像がポータルヘッダーに表示されます。

Consumer Service Portal からのパスワード変更

コンシューマーポータルからパスワードを変更します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックすると、ユーザープロファイル情報が表示されます。
2. [パスワードの変更] をクリックします。
3. 必要に応じてパスワードの変更フォームのフィールドに入力します。

パスワードの変更フォームのフィールド

フィールド	説明
現在のパスワード	現在のパスワード。このフィールドは自動的に入力されます。
新しいパスワード	新しいパスワード。このパスワードは次の要件を満たす必要があります。 ○ 8 文字以上であること ○ 1 文字以上の大文字と 1 文字以上の小文字を含むこと ○ 少なくとも 1 つの番号を含むこと
パスワードの確認	新しいパスワードを再入力します。

4. [変更] をクリックします。

コンシューマープロファイルの表示または編集

コンシューマーロールを持つ登録済みユーザーは、自分のコンシューマープロファイルを表示したり、必要に応じて情報を編集したり、パスワードを変更したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Consumer Service Portal にログインします。
2. ポータルヘッダーでユーザー名をクリックし、次に [プロファイル] をクリックします。
3. プロファイルに画像を追加するには、[画像のアップロード] をクリックし、目的の画像を選択します。
4. プロファイルの個人情報 (名前、連絡先情報、住所など) を更新するには、以下の手順に従います。
   a. 目的のフィールドをクリックします。
   b. ポップアップウィンドウに新しい情報を入力します。
   c. [保存] をクリックします。
5. パスワードを変更するには、[パスワードの変更] をクリックします。
   Self Service Password Reset プラグイン (com.snc.password_reset) が有効になっていると、[パスワードの変更] リンクがコンシューマープロファイルに表示されます。
6. [パスワードの変更] ポップアップウィンドウのフィールドに入力し、[更新] をクリックします。

Consumer Service Portal からの製品登録

コンシューマーロールを持つユーザーは、Consumer Service Portal から製品を登録できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. Consumer Service Portal にログインします。
2. ポータルヘッダーで、[サポート] をクリックし、次に [製品の登録] をクリックします。
3. 検索フィールドに検索用語を入力し、Enter を押して製品のリストを表示します。
4. 目的の製品のカードの [選択] ボタンをクリックします。
5. 選択した製品のシリアル番号と購入日を入力します。
6. [登録] をクリックします。
   製品が正常に登録されると、現在のユーザーに登録されている製品を含む [自分の製品] リストに表示されます。

Consumer Service Portal からの製品リストの表示

コンシューマーロールを持つユーザーは、Consumer Service Portal から自分の登録製品のリストを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. Consumer Service Portal にログインします。
2. クリック サポート > 自分の製品 ポータルヘッダーで
   現在のユーザーに登録されている製品のリストが表示されます。
3. 必要に応じ、製品をクリックしてその製品に関する詳細情報を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Consumer Service Portal からのインストールベースアイテムのリストへのアクセス

Consumer Service Portal からインストールベースアイテムのリストにアクセスします。これにより、インストールベースアイテムに関する詳細情報を確認できます。たとえば、このリストでは自分に登録されているアイテムの数を確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer、sn_customerservice.consumer_contributor、および sn_customerservice.relationship_contributor

手順

1. Consumer Service Portal にログインします。
2. 移動先 サポート > インストールベース.
   Consumer Service Portal のヘッダーで、自分に登録されているインストールベースアイテムのリストにアクセスできます。

   インストールベースアイテムのリストレイアウトでは、[世帯] および [コンシューマー] フィールドのコンシューマーに関連する詳細が表示されます。適切なロールを持つコンシューマーに対してのみ、サポートメニューにインストールベースオプションが表示されます。
3. リストからインストールベースレコードを開くと、そのインストールベースアイテムのすべての詳細とケースが表示されます。

Consumer Service Portal からのケース作成

コンシューマーロールを持つユーザーは、Consumer Service Portal からケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. Consumer Service Portal にログインします。
2. ポータル ヘッダーで [ヘルプ] を選択します。
3. [製品のヘルプ] と [注文のヘルプ] のいずれかを選択します。
4. 顧客を入力または検索します。
5. 上で選択した内容に応じて、製品または注文を入力します。
6. [件名] フィールドに簡単な説明を入力します。

   注:
   件名の入力を開始すると、アプリケーションはポータルに設定されたナレッジベースの関連コンテンツを検索し、[関連コンテンツ] リストに表示します。
7. [説明] フィールドに説明を追加し、添付ファイルを追加します。

   注:
   現在、[下書きとして保存] オプションは最適化 カスタマーサービス管理 (CSM) されておらず、デフォルトでは非アクティブです。
8. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
新しいケースが作成され、[ケース] リストに追加されます。ケースを表示するには、ケース作成メッセージのリンクをクリックするか、ポータルヘッダーの [ケース] をクリックしてケース番号をクリックします。

Consumer Service Portal からのケースの表示

コンシューマーロールを持つユーザーは、Consumer Service Portal からケースのリストを表示し、個々のケースを選択して詳細を表示することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

このタスクについて
ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- コンシューマーとカスタマーサービスエージェントの間のやり取りを表示する会話。
- 解決策の承認または却下など、コンシューマーが実行する必要があるアクション。
- ケース番号と現在のステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. Consumer Service Portal にログインします。
2. クリック サポート > ケース をポータルヘッダーに表示して、現在のユーザーに関連するケースのリストを表示します。
3. ケース番号をクリックすると、ケースに関する詳細情報が表示されます。
4. 必要に応じてエージェントにメッセージを入力し、[送信] をクリックします。
   メッセージは、ケースの会話の一部になります。また、エージェントからのすべての回答も会話に含まれます。

Consumer Service Portal からのケース解決策の承認または却下

コンシューマーロールを持つユーザーは、Consumer Service Portal から、ケースに対して提案された解決策を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

このタスクについて
エージェントがコンシューマーのケースに解決策を提案すると、その解決策を承認または却下するためのボタンが、コンシューマーアクションを表示するフォームのセクションに表示されます。

手順

1. Consumer Service Portal にログインします。
2. クリック サポート > ケース をポータルヘッダーに表示して、現在のユーザーに関連するケースのリストを表示します。
3. ケース番号をクリックすると、ケースに関する詳細情報が表示されます。
4. [アクション] ドロップダウンリストから次のいずれかのボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ソリューションを承認	エージェントによって提案された解決策を承認し、ケースのステータスを [クローズ済み] に変更します。
ソリューションを却下	ソリューションを却下する理由を入力した後に、エージェントによって提案されたソリューションを却下します。ケースステータスが [オープン] ステータスに変更されます。

Consumer Service Portal からのエージェントとのチャット

Consumer Service Portal から仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットして、問題を迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.consumer

手順

1. Consumer Service Portal でチャットアイコン ( ) をクリックして会話を開始します。
2. 情報を入力し、[送信] をクリックします。
   仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントが応答します。
3. オプション: 仮想エージェントの代わりにエージェントと会話するには、 をクリックして、次に [サポートへの連絡] をクリックします。
4. チャットを終えたら、[会話を終了] をクリックします。

次のタスク

エージェントが新しいケースを作成するか、またはディスカッションを既存のケースにリンクした場合、それらのケースを Consumer Service Portal から表示するには、[ケース] をクリックして [ケース] リストを表示します。

Consumer Service Portal からの匿名でのエージェントとのチャット

ログインしていないユーザーは、Consumer Service Portal からエージェントと匿名でチャットして問題をより迅速に解決することができます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. Consumer Service Portal でチャットアイコン ( ) をクリックして会話を開始します。
2. 情報を入力し、[送信] をクリックします。
   仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントが応答します。
3. オプション: 仮想エージェントの代わりにエージェントと会話するには、 をクリックして、次に [サポートへの連絡] をクリックします。
4. チャットを終えたら、[会話を終了] をクリックします。

Consumer Service Portal での公開物の表示

Consumer Service Portal で公開物の詳細を表示し、添付ファイルをダウンロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.consumer

このタスクについて
[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、「 サポート > 公開 Consumer Service Portal のリンクには、現在公開されている公開物のリストが表示されます。このリストにある公開物をカテゴリでフィルターできます。また、すべての公開物または未読の公開物のみを表示するようにさらにフィルターすることもできます。リストは、公開日または有効期限でソートすることができます。特定の用語を検索することもできます。

公開物の有効期限日に達すると、その公開物は自動的に [公開] リストから削除されます。

手順

1. Consumer Service Portal に移動します。
2. ポータルヘッダーで、[公開] をクリックします。
   現在の公開物のリストが表示されます。各公開物に対して、タイトル、公開日、有効期限、および簡単な説明が表示されます。
3. 必要に応じて、[公開] リストをフィルターまたはソートします。
   - 左上隅でカテゴリを選択するか、[すべてのカテゴリ] を選択します。
   - 右上隅で、[すべての公開] または [未読の公開] のいずれかを選択します。
   - [ソート基準] フィールドで、[公開日] または [有効期限] を選択します。
4. 必要に応じて、[公開の検索] フィールドに検索用語を入力して [公開] リストを検索します。
5. 公開名をクリックして開きます。
6. 公開物に添付ファイルがある場合は、右上隅の [添付ファイル] をクリックします。
7. ポップアップウィンドウから、ダウンロードする添付ファイルを選択します。
8. ポップアップウィンドウを閉じます。
9. 公開物の上部にある戻る矢印をクリックすると、[公開] リストに戻ります。

対話型予約 の使用

顧客は 仮想エージェント を使用してサポートポータルのチャットで予約の会話を開始でき、エージェントはオートパイロットを使用して会話中に 仮想エージェント トピックを表示できます。

顧客向け 対話型予約

顧客は 仮想エージェント を使用して次のタスクを完了できます。

- CSM での新規予約
- CSM での予約の再スケジュール
- CSM での予約のキャンセル

エージェント向け 対話型予約

エージェントは、エージェントチャット の会話の間、オートパイロットを使用して 仮想エージェント のトピックを表示できます。詳細については、「会話オートパイロット」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

対話型予約 で予約をスケジュールする

顧客またはコンシューマーは、サービスポータルの仮想エージェントチャットウィンドウから予約をスケジュールします。

始める前に

必要なロール：顧客、コンシューマー

このタスクについて

場所ごとに 1 つの予約のみをスケジュールできます。ログインしたユーザーだけが予約をスケジュールできます。

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

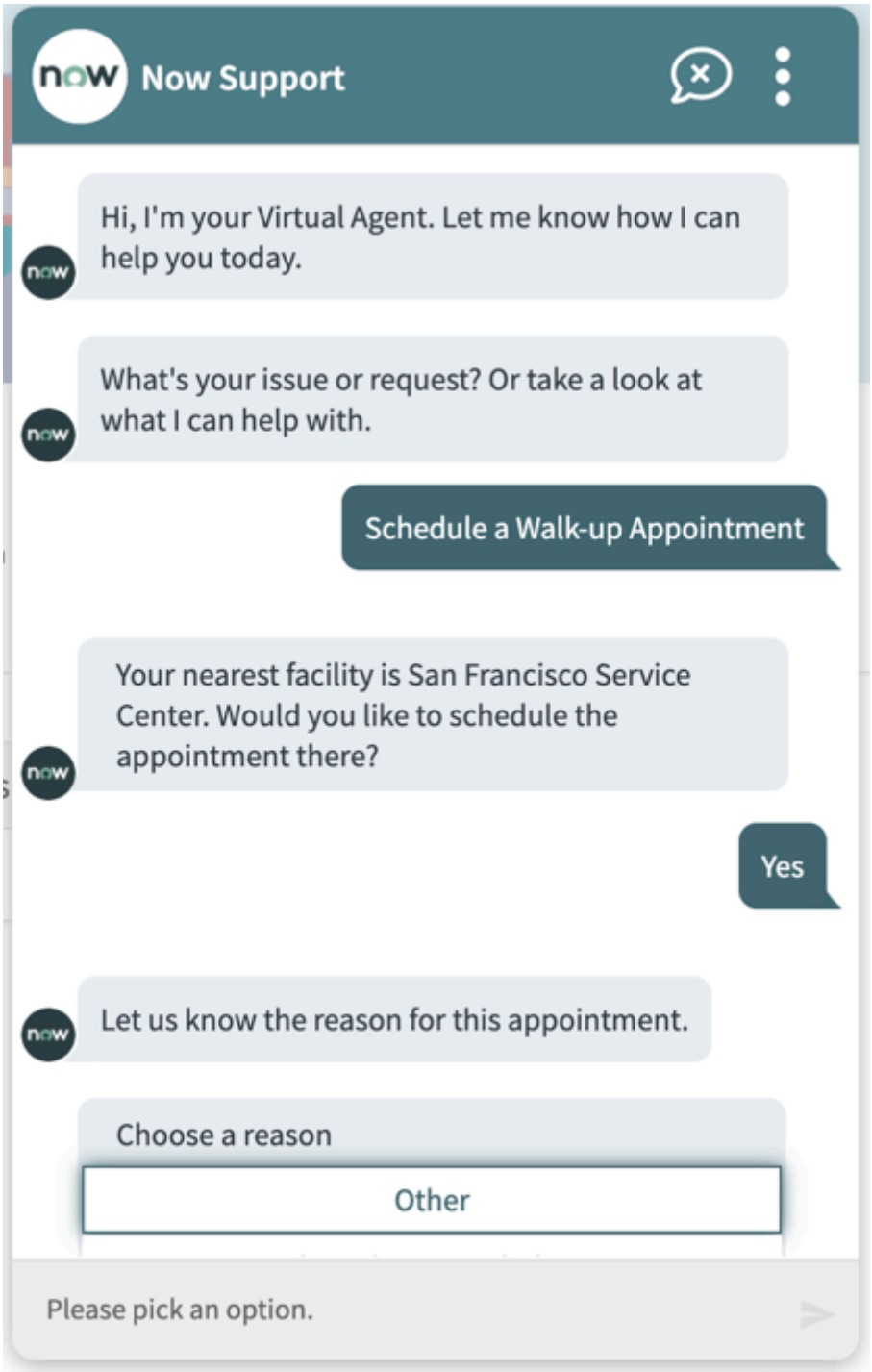
   Example
   例：https://yourportalurl.com/csm

2. チャットアイコン ( ) を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. 予約のスケジュールを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約のスケジュールを開始する

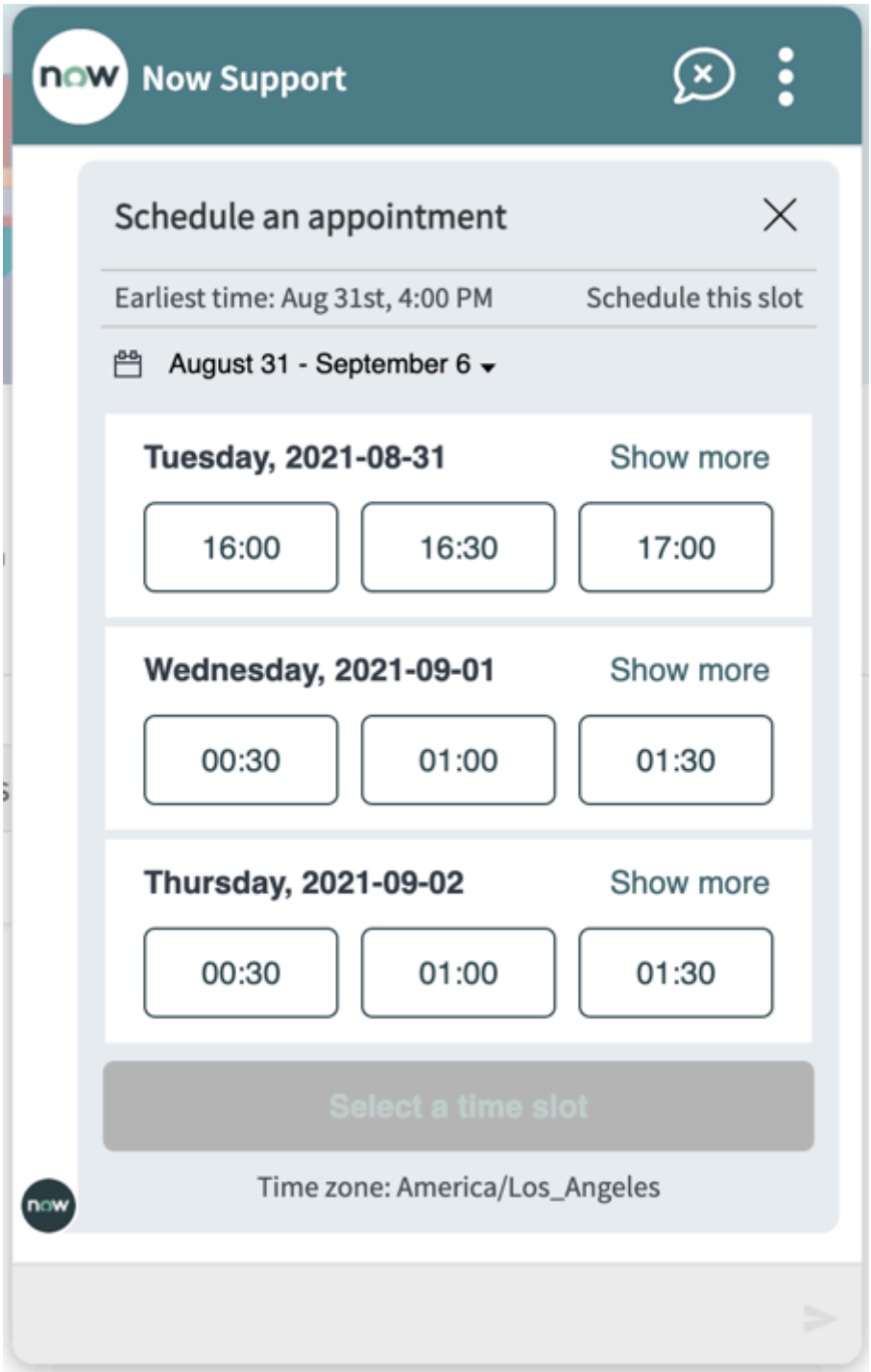


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. カレンダーから日付を選択します。

カレンダーから日付を選択する

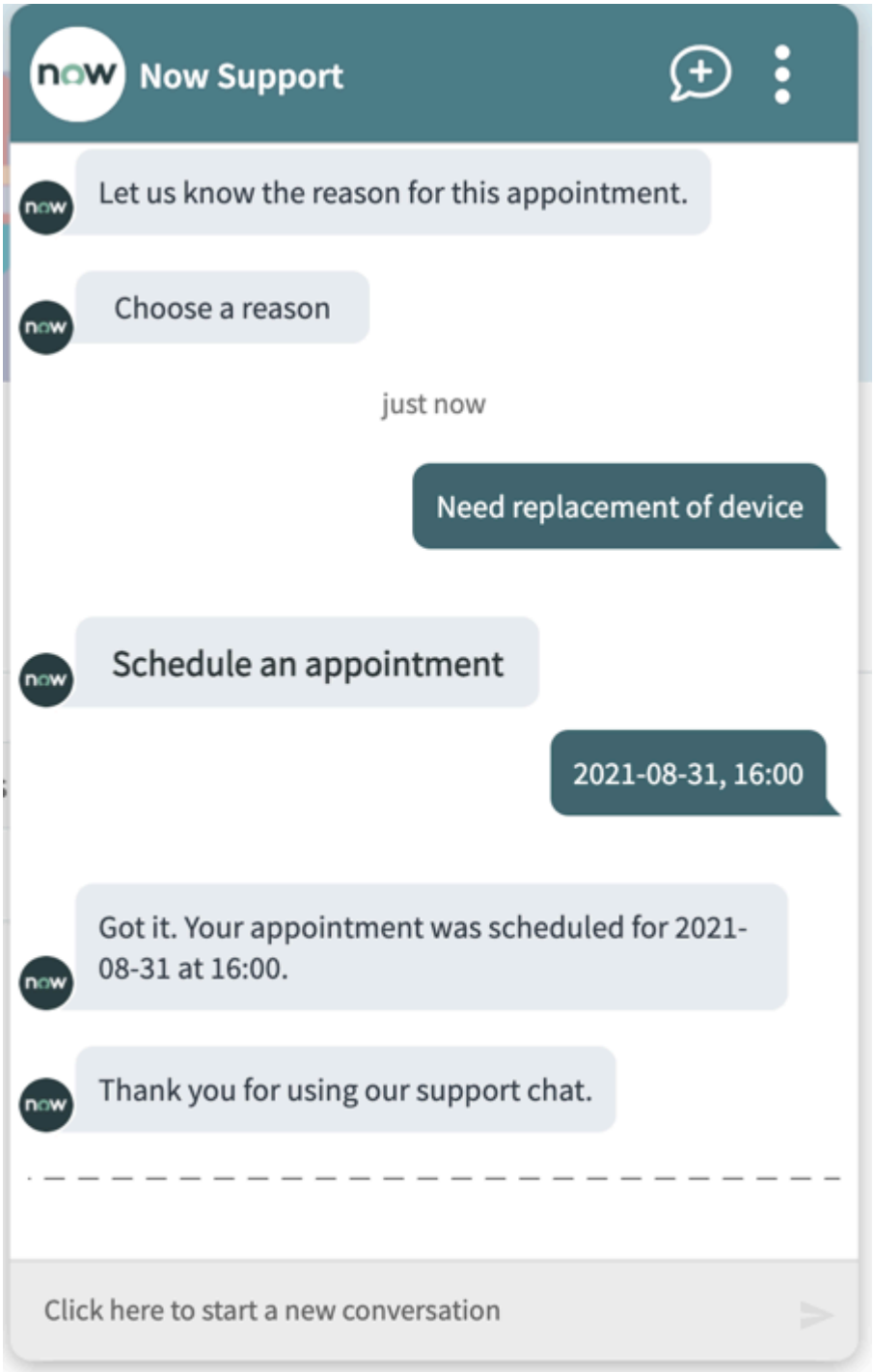


タスクの結果
予約がスケジュールされ、チャットが完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

完了した予約のスケジュール



関連情報

- 予約の再スケジュール
- 予約のキャンセル

対話型予約 で予約を再スケジュールする

顧客またはコンシューマーは、サービスポータルの仮想エージェントチャットウィンドウから予約を再スケジュールします。

始める前に

必要なロール：顧客、コンシューマー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
場所ごとに 1 つの予約のみをスケジュールできます。ログインしたユーザーだけが予約をスケジュールできます。

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

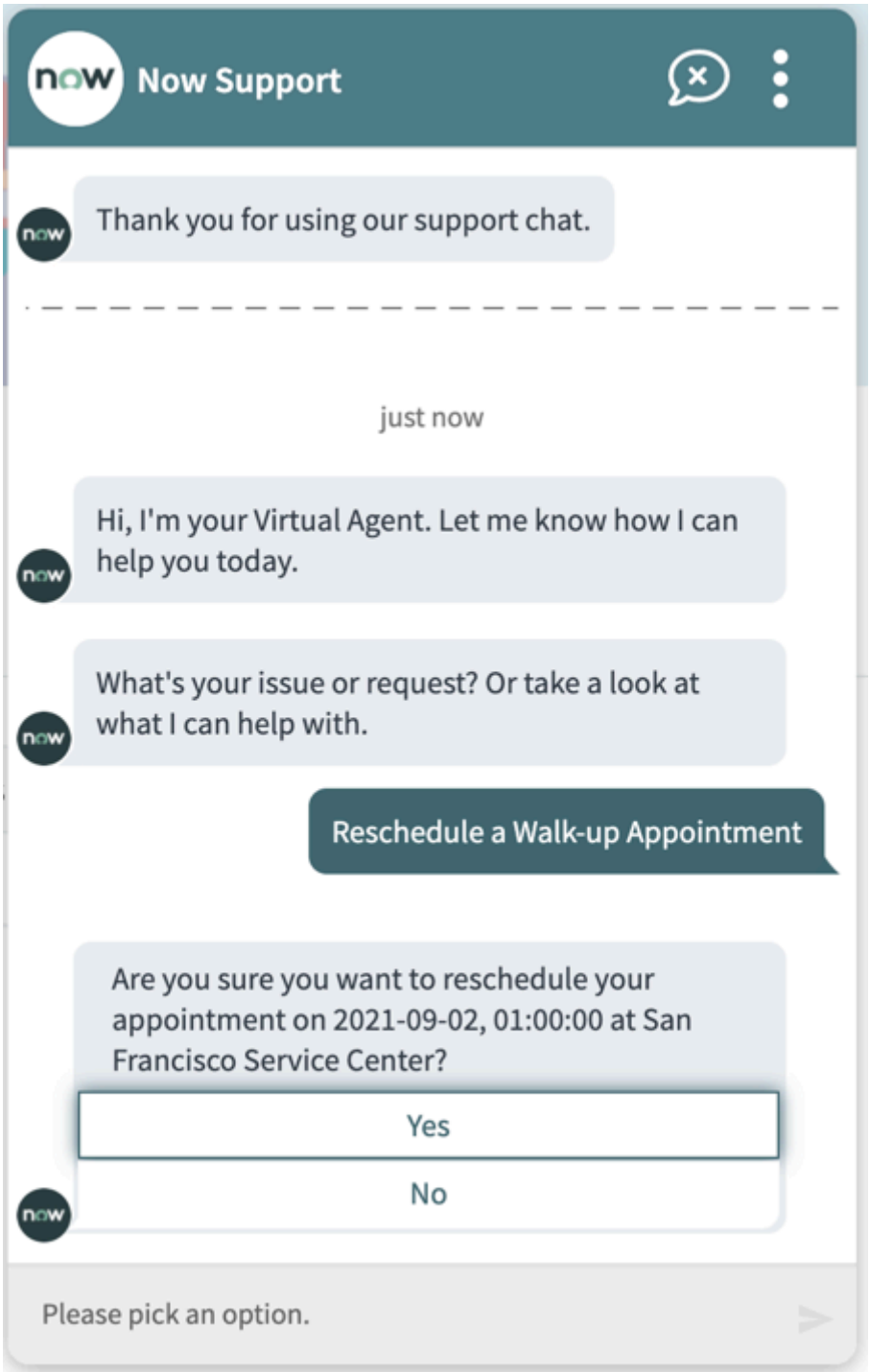
   Example
   例：https://yourportalurl.com/csm

2. チャットアイコン ( ) をクリックし、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. チャットウィンドウに、「予約を再スケジュール」と入力します。
4. 再スケジュールする予約を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の再スケジュール

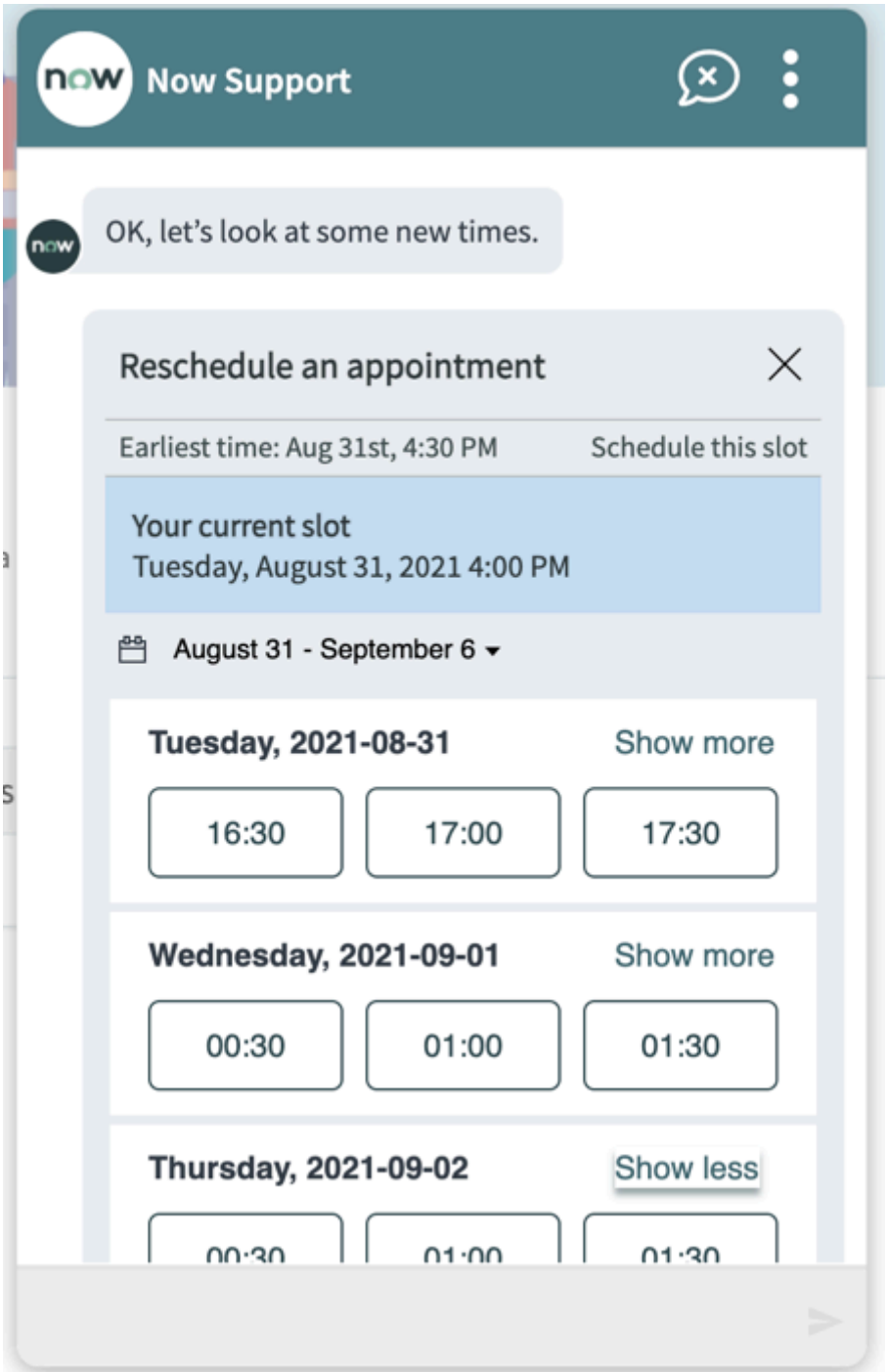


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. カレンダーから新しい予約時間の日付を選択します。

カレンダーで日付を選択する



タスクの結果
予約が再スケジュールされます。

関連情報

予約のスケジュール

予約のキャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対話型予約 で予約をキャンセルする

顧客またはコンシューマーは、サービスポータルの仮想エージェントチャットウィンドウから予約をキャンセルします。

始める前に

必要なロール：顧客、コンシューマー

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

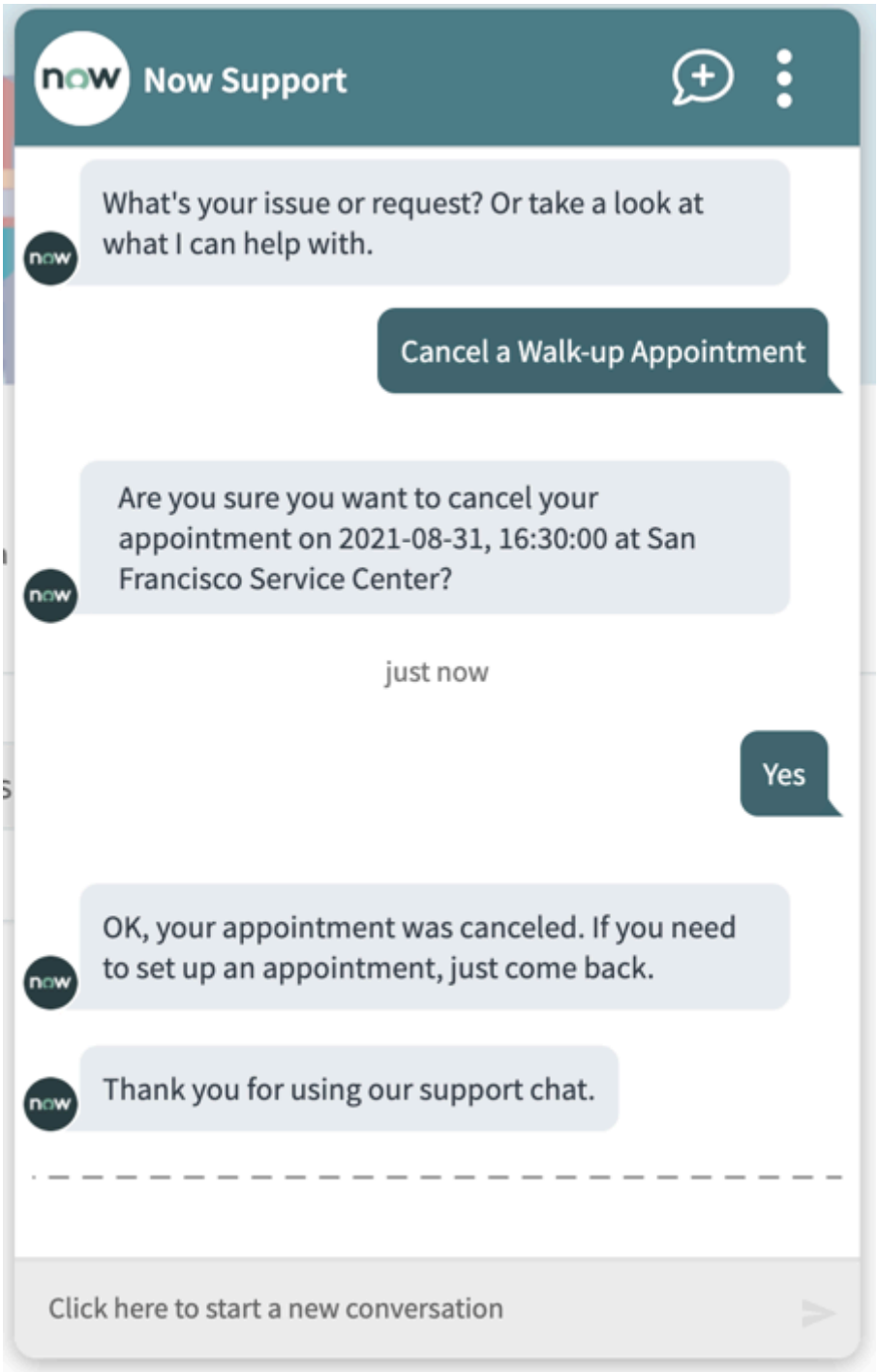
   Example
   例：https://yourportalurl.com/csm

2. チャットアイコン ( ) をクリックします。
3. チャットウィンドウに、「予約をキャンセル」と入力します。
   仮想エージェント には、利用可能な予約が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約のキャンセル



4. キャンセルを確定します。

タスクの結果
予約がキャンセルされます。

関連情報

- 予約のスケジュール
- 予約の再スケジュール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の使用

ServiceNow® カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback アプリでは、ライブエージェントの待ち時間が長い場合に、顧客向けのコールバックオプションを有効にします。

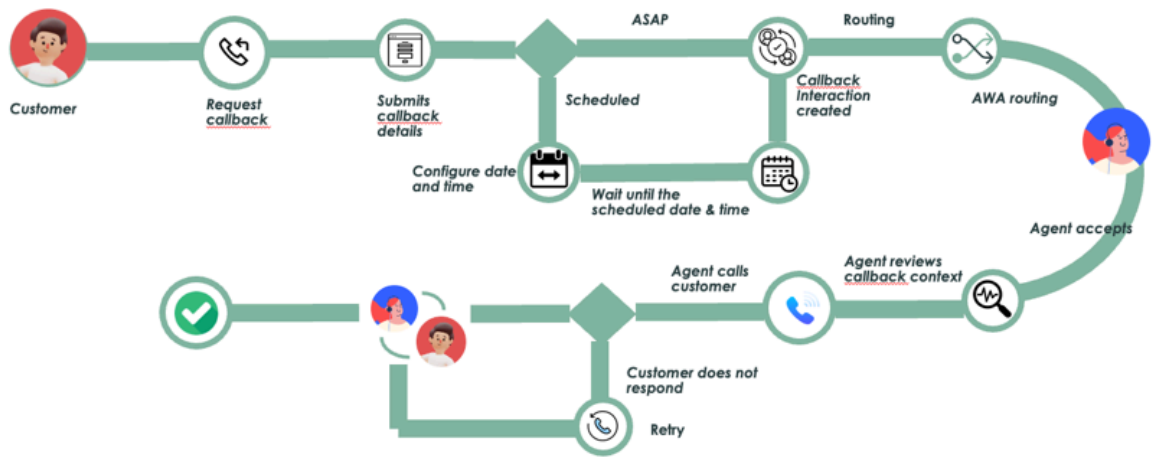
詳細については、「Omnichannel Callback」を参照してください。

コールバックフロー

コールバックワークフローは次のように実行されます。

1. エージェントにつながるまでの推定待ち時間が長すぎる場合、またはエージェントが対応できない場合は、コールバックを要求するオプションが顧客に表示されます。
2. 顧客は、名前、連絡先の詳細、コールバックの理由などのコールバックの詳細を入力します。
3. 顧客は、できるだけ早く、または指定した日時にコールバックを要求します。
4. コールバックインタラクションは、即時コールバック要求の場合はすぐに、スケジュール設定済みコールバック要求の場合は選択された時刻の 1 分前に作成されます。
5. ServiceNow® 高度なワークアサインメント (AWA) アプリケーションは、エージェントの対応可能性を判断し、対応可能なエージェントにコールバック作業アイテムを作成します。AWA はコールバックタスクをコールバックキューに追加します。エージェントは、ワークスペースの受信ボックスでコールバック通知を受信します。
6. エージェントは、顧客に電話をかける前に、ナレッジベース記事の閲覧、検索、仮想エージェント会話などのコールバックコンテキストを確認することを選択できます。
7. エージェントが顧客に電話をかけます。
   - 顧客がコールを受けると、コールが終了したときにインタラクションが完了としてマークされます。
   - 顧客がコールを受けない場合、エージェントは後でコールバックを再試行できます。
8. エージェントは、インタラクションをクローズするか、ワークスペースからコールバックを手動で再度キューに入れるかを決定できます。

コールバックフロー図



コールバック要求

即時コールバック要求

顧客はすぐにコールバックを要求できます。顧客には、エージェントがコールバックするまでの平均時間が表示されます。この要求により、エージェントに連絡するためにキューで待機する必要がなくなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コールバック要求のスケジュール設定

顧客は、希望する日時を選択してコールバックを要求できます。顧客は、スケジュールされたコールバック要求の確認をメールで受信します。

コールバック要求の再スケジュール

顧客は、今後のコールバック要求の日時のリストから選択して、コールバック要求を再スケジュールできます。

コールバック要求のキャンセル

顧客は、コールバックを要求したセルフサービスチャネルから、スケジュールされたコールバックをキャンセルできます。

コールバックチャネル

顧客は、仮想エージェントまたは Engagement Messenger のチャット中に、または カスタマーサービス Portal から、コールバックを要求できます。Zoom での電話コールバックまたはビデオコールバックを要求できます。ビデオコールバックはスケジュールする必要がありますが、電話コールバックはすぐに要求することも、スケジュールすることもできます。

エージェントからのコールバック要求の操作

顧客は、エージェントにつながるまでの待ち時間が長い場合、またはエージェントが対応できない場合に、コールバックを要求できます。

顧客によるコールバック要求

顧客は、次のいずれかのチャネルから、できるだけ早くまたは希望する日時にコールバックを要求できます。

- 仮想エージェント
- カスタマーサービス Portal
- Engagement Messenger

顧客は、電話などの音声チャネルで即時コールバックを要求するか、Zoom を介したビデオコールバックをスケジュールすることができます。

エージェントに対するコールバック要求

エージェントは次のアクションを実行できます。

- 顧客に連絡する前に、ナレッジベースの記事の閲覧、検索履歴、 仮想エージェントの会話などのインタラクションのコンテキストを確認して、コンテキストを理解しておきます。
- [クリックして呼び出し **(Click-to-call)**] ボタンを使用して、できるだけ早く、またはスケジュールされた日時に顧客に音声通話を発信します。
- Zoom 会議 URL を使用して、スケジュールされた日時に顧客にビデオ通話を発信します。
- 顧客がコールを受けない場合は、コールバックを再試行します。
- コールバック要求を別のエージェントに再ルーティングします。

仮想エージェントを使用したコールバック要求の操作

顧客は、仮想エージェントとの会話を通じてカスタマーサービスエージェントからのコールバックを要求できます。即時音声コールバックを要求するか、再スケジュールまたはキャンセルが可能な音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントチャットからのコールバックの要求

ServiceNow ポータルの仮想エージェントチャットから即時音声コールバックを要求するか、音声またはビデオコールバックをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
音声チャネルについてのみ即時コールバックを要求できます。[後で使用するためにスケジュール] オプションを使用して、ビデオ通話を要求します。

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

   Example
   例：https://yourportalurl.com/csm

2. チャットアイコン () を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [コールバックを要求] を選択します。
5. 電話番号とコールバックを要求する理由を入力します。
6. エージェントから即時音声コールバックを受信するか、後からの音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールするかを選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が作成されます。
- チャットには、コールバック時間の詳細 (エージェントから折り返し電話があるまでの推定時間、または電話またはビデオ通話が設定された日時) が表示されます。
- 確認メールが送信されます。

仮想エージェントチャットからのコールバックの再スケジュール

ServiceNow ポータルの仮想エージェントチャットからコールバックを再スケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ログインしているユーザーのみがコールバックを再スケジュールできます。

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

   Example
   例： https://yourportalurl.com/csm

2. チャットアイコン () を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [すべて表示] を選択します。
4. [コールバックの再スケジュール] を選択します。
5. 今後のコールバック要求または別の要求を再スケジュールします。
   - 今後のコールバック要求を再スケジュールするには、[はい] を選択します。
   - 別の要求を再スケジュールするには、要求のリストから選択します。
6. カレンダーから日付と時刻を選択し、[スケジュール] をクリックします。
   日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。

タスクの結果
要求が再スケジュールされます。

チャットに確認メッセージが表示されます。

確認メールが送信されます。

仮想エージェントチャットからのコールバックのキャンセル

ServiceNow ポータルの仮想エージェントチャットからコールバックをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

   Example
   例： https://yourportalurl.com/csm
2. チャットアイコン ( ) を選択し、チャットウインドウを開いて仮想エージェントチャットを開始します。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [コールバックをキャンセル] を選択します。
5. 今後のコールバック要求または別の要求をキャンセルします。
   - 今後のコールバック要求をキャンセルするには、[はい] を選択します。
   - 別の要求をキャンセルするには、要求のリストから選択します。
6. 確認メッセージでキャンセルを確認します。

タスクの結果

- コールバック要求がキャンセルされます。
- チャットに、キャンセルされたコールバック要求の詳細が表示されます。
- 確認メールが送信されます。

カスタマーサービス **Portal** を使用したコールバック要求の操作

顧客は、カスタマーサービス Portal を使用してカスタマーサービスエージェントからのコールバックを要求できます。即時コールバックを要求するか、再スケジュールまたはキャンセルが可能な音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Portal または **Consumer Service Portal** を使用したコールバックの要求

Customer Service Portal または Consumer Service Portal を使用して、エージェントからの即時音声コールバックを要求するか、音声またはビデオコールバックをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

このタスクについて
音声チャネルについてのみ即時コールバックを要求できます。[後で電話する] オプションを使用して、ビデオ通話を要求します。

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

   Example
   例： https://yourportalurl.com/csm
2. ポータルヘッダーで [自分のリスト] を選択し、[自分のケース] を選択します。
3. サポートが必要なケースを選択します。
4. [アクション] セクションで、[コールバックを要求] を選択します。
5. [コールバックを要求] ポップアップウィンドウで、名前、電話番号、問題タイプ、および説明を入力します。
6. エージェントから即時音声コールバックを受信するか、後からの音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールするかを選択します。
7. [送信] を選択します。

タスクの結果
- コールバック要求が作成されます。
- コールバック要求の詳細は、 [コールバック] タブで確認できます。
- 確認メールが送信されます。

Customer Service Portal または **Consumer Service Portal** を使用したコールバックの再スケジュール

Customer Service Portal または Consumer Service Portal を使用して、エージェントからのコールバックを再スケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

このタスクについて
コールバック要求を再スケジュールして、エージェントから電話またはビデオ通話を受けることができます。

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

   Example
   例： https://yourportalurl.com/csm

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ポータルヘッダーで [自分のリスト] を選択し、[自分のケース] を選択します。
3. サポートが必要なケースを選択します。
4. [コールバック] タブで、再スケジュールするコールバック要求を選択します。
5. [再スケジュール] を選択します。
6. カレンダーから日付と時刻を選択します。
   日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。
7. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が再スケジュールされます。
- ポップアップウィンドウに、再スケジュールされたコールバックの詳細が表示されます。
- 確認メールが送信されます。

Customer Service Portal または **Consumer Service Portal** を使用したコールバックのキャンセル

Customer Service Portal または Consumer Service Portal を使用して、エージェントからのコールバックをキャンセルします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer、sn_customerservice.consumer

手順

1. サフィックス「/csm」または「/csp」をインスタンス URL に追加することで、カスタマーサービス Portal または Consumer Service Portal のホームページに移動します。

   Example
   例： https://yourportalurl.com/csm
2. ポータルヘッダーで [自分のリスト] を選択し、[自分のケース] を選択します。
3. サポートが必要なケースを選択します。
4. [コールバック] タブで、キャンセルするコールバック要求を選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. 確認メッセージでキャンセルを確認します。

タスクの結果

- コールバック要求がキャンセルされます。
- キャンセルされたコールバック要求の詳細は、[コールバック] タブで確認できます。
- 確認メールが送信されます。

Engagement Messengerを使用したコールバック要求の操作

顧客は、Engagement Messenger を使用してカスタマーサービスエージェントからのコールバックを要求できます。即時コールバックを要求するか、再スケジュールまたはキャンセルが可能な音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールすることができます。

Engagement Messenger を使用したコールバックの要求

Engagement Messenger を使用して、エージェントからの即時音声コールバックを要求するか、音声またはビデオコールバックをスケジュールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
音声チャネルを介してのみ即時コールバックを要求できます。[後で電話する] オプションを使用して、ビデオ通話を要求します。

手順

1. Engagement Messenger で、[コールバックを要求] カードを選択します。
2. [コールバック要求] ページで、[コールバックを要求] を選択します。
3. 名前、電話番号、問題タイプ、および説明を入力します。
4. エージェントから即時音声コールバックを受信するか、後からの音声コールバックまたはビデオコールバックをスケジュールするかを選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が作成されます。
- 確認メールが送信されます。

Engagement Messenger を使用したコールバックの再スケジュール

Engagement Messenger を使用して、エージェントからのコールバックを再スケジュールします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Engagement Messenger で、[コールバックを要求] カードを選択します。
2. [コールバック要求] ページで、再スケジュールするコールバック要求を選択します。
3. [再スケジュール] を選択します。
4. カレンダーから日付と時刻を選択します。
   日付とタイムスロットは、エージェントの対応可能性を示します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- コールバック要求が再スケジュールされます。
- 確認メールが送信されます。

Engagement Messenger を使用したコールバックのキャンセル

Engagement Messenger を使用して、エージェントからのコールバックをキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Engagement Messenger で、[コールバックを要求] カードを選択します。
2. [コールバック要求] ページで、キャンセルするコールバック要求を選択します。
3. [キャンセル] を選択します。
4. 確認メッセージでキャンセルを確認します。

タスクの結果

- コールバック要求がキャンセルされます。
- 確認メールが送信されます。

顧客からのコールバック要求への対応

カスタマーサービスエージェントは、直ちに、または顧客が要求した日時に、顧客にコールバックします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて

要求のタイプに応じて、電話または Zoom 経由で顧客に電話することができ ます。

コールバックが カスタマーサービス または カスタマーサービス Portal から要求された場合は、電話をかける前に、チャット、関連ケース、ナレッジベース検索、および履歴を確認して、顧客の問題を調べることができます。

手順

1. ワークスペースを開きます。
2. インタラクション要求を受信したら、受信ボックスから承認します。
   インタラクションカードには、次の情報が表示されます。
   - コールバックのタイプとインタラクション番号
   - 顧客の名前
   - 問題のタイプ
3. 要求されたチャネルで顧客にコールバックします。
   顧客がコールを受けない場合：
   - [コールバックを再試行] をクリックして、後でコールバックを再試行します。

     再試行回数が更新されます。
   - 必要に応じて、[その他のアクション] メニューから [コールバックを再度キューに入れる **(Requeue Callback)]** を選択して、コールバックタスクを別のエージェントにアサインします。
4. コールを終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インタラクションのステータスが [完了してクローズ] に変わります。
- notify_view ロールを持っている場合は、[ビデオ参加者] タブでビデオ会議の参加者を確認できます。
- 会議の記録とトランスクリプトがインタラクションに添付されます。挿入されたトランスクリプトは感情分析されません。

5. 問題が解決した場合は、[コールバックをクローズ]を選択してコールバックタスクをクローズします。

カスタマーサービス管理 (CSM) のモバイルエクスペリエンス

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用して、モバイルデバイスからカスタマーサービスケースを管理します。接続状態を維持し、情報にリアルタイムでアクセスできるため、タスクを迅速に完了できます。

カスタマーサービスエージェントとマネージャーは、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用して、ケースの詳細を迅速に確認し、ケースタスクを完了できます。エージェントとカスタマーサービスマネージャーは、いつでもどこでも定期的なアクションと承認を効果的に実行できます。

使用可能な機能を使用するには、Customer Service Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化します。変更要求機能を使用するには、Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) プラグインが必要です。

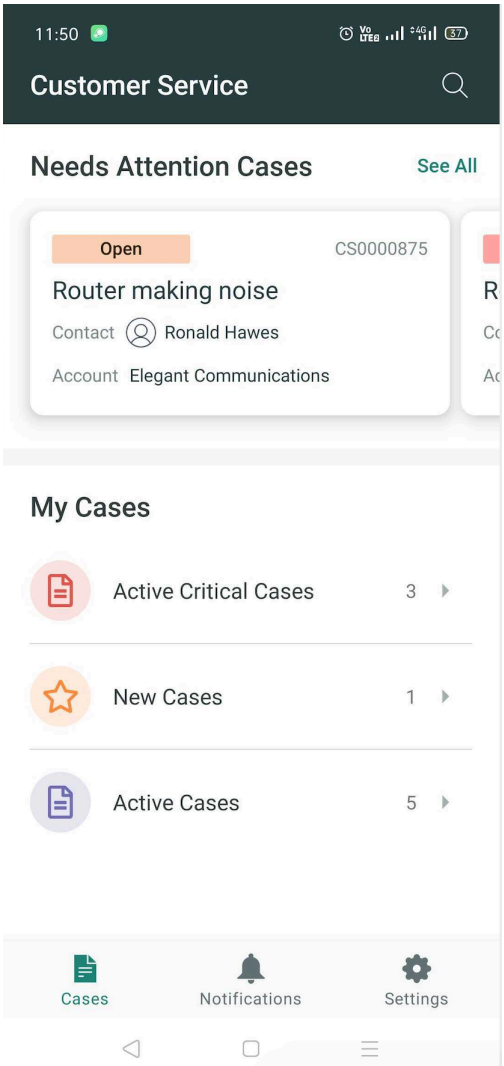
注:
カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションは、製品ケースをサポートしています。

詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント用 **Customer Service** モバイルアプリケーションアプレットランチャー



自動翻訳

カスタマーサービスエージェントロール (sn_customerservice_agent) を使用すると、以下を実行できます。

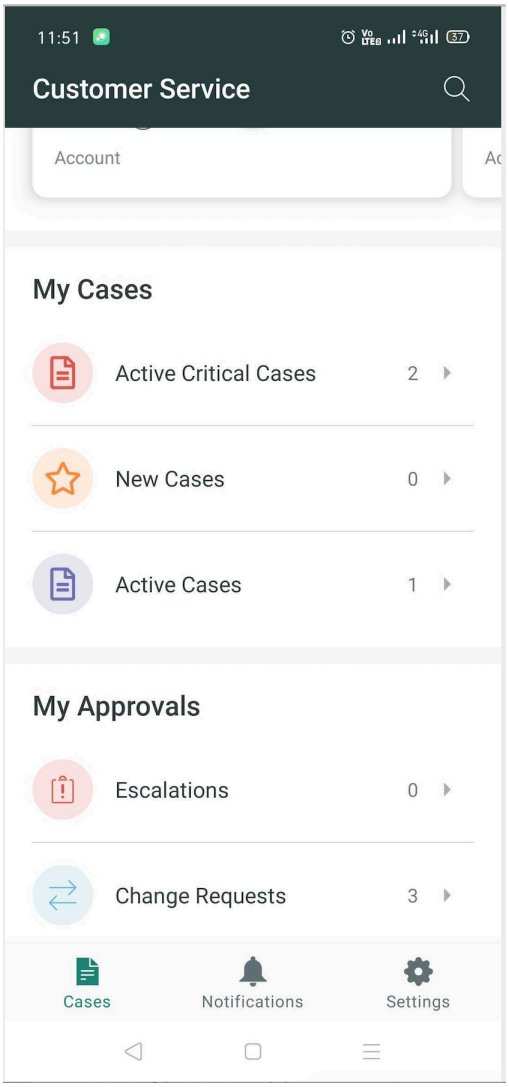
- 新しいケース、重大なケース、要注意のケースなど、ケースの負荷の概要をすばやく把握できます。
- ケースを承認して再アサインする。
- ケースにコメントまたは作業メモを追加する。
- ケースの詳細、アクティビティストリーム、および関連情報 (SLA、ケースタスク、子ケースなど) を確認する。
- 優先度などのケース情報を編集する。
- 重大なケースを提案する。
- アサインまたは更新されたケースのプッシュ通知を受信する。
- キーワードを使用してケースを検索

システム管理者ロールを使用すると、次の方法で カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 目的のデータを表示するようにページを設定する。
- スワイプアクションとトップメニューアクションに関連付けられた機能を設定する。
- プッシュ通知を設定および作成する。

マネージャー用 **Customer Service** モバイルアプリケーションアプレットランチャー



カスタマーサービスマネージャーロール (sn_customerservice_manager) を使用すると、次のことができます。

- キーワードを使用してケースを検索
- 変更要求のレビューおよび承認
- エスカレーションの承認

Customer Service Mobile プラグインを有効化する

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションは、ServiceNow® Mobile Platform 上で実行されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを使用するには、Customer Service Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化します。このプラグインは、次のプラグインを有効化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Mobile Agent Native Client プラグイン (com.glide.sg.agent_native_client)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service ケースアクションステータス (com.sn.csm_action_status)

重大なケースのサポートを提供するために、オプションの重大な問題管理プラグイン (com.sn_majorissue_mgt) を有効化することができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションが有効化され設定されると、エージェントはモバイルデバイスに ServiceNow エージェントモバイルアプリをダウンロードし、ServiceNow インスタンスにアクセスすることができます。

注:
カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付き設定から Customer Service モバイルプラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化することができます。

詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

関連情報

ServiceNow エージェントの開始

Customer Service モバイルアプリケーションの概要

カスタマーサービスエージェントとマネージャーは、Customer Services モバイルアプリケーションのアプレットランチャーとアプレットを使用して、通知を表示し、カスタマーサービスケースを管理できます。

アプレットランチャー

アプレットランチャーは、ランディングページまたはホームページとして機能します。インスタンスにログインすると、アプレットランチャーと、そのランチャーに表示するように設定されたアプレットが表示されます。システム管理者が、カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションのアプレットランチャーとアプレットを設定します。

ナビゲーションバー

ナビゲーションバーは、モバイルアプリケーション画面の下部に表示されます。このバーには、さまざまなアプレットやアプリケーションの起動ページにアクセスするために使用できる次のタブが含まれています。

- ケース：メインケースページを表示します。このアプレットランチャーを使用して、Case Management 機能にアクセスします。
- 通知：エージェントにプッシュされた通知のリストを表示します。リスト内の通知をタップして詳細を表示してから、詳細をタップしてケースを開きます。
- 設定：モバイルアプリケーションの設定を管理します。

アプレットとカード

アプレットランチャー画面からアプレットを選択します。各アプレットには、アプレット機能に対応するレコードを表示するために使用される 1 つ以上の画面が含まれています。たとえば、アクティブなケースアプレットは、すべてのアクティブなケースレコードリストを表示します。

リスト内のケースがカードとして表示され、ケースのステータスがカードの上部に表示されます。カードを使用するには、以下を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カードを左右にスワイプして利用可能なアクションを表示し、目的のアクションをタップします。
- カードをタップすると、アクティビティ、関連リスト、エスカレーションなどのレコードの詳細が表示されます。
- 詳細ビューで、以下を実行します。
  - トップメニューをタップして他のアクションを表示し、目的のアクションをタップします。
  - [戻る] ボタンを選択して、リストに戻ります。

リストに複数のケースがある場合、アプレットはフィルターオプションを提供します。アプレットをタップすると、ケースのリストを絞り込むために使用できるフィルターのリストが表示されます。

エージェントアプレット

カスタマーサービスエージェントは、次の一連のアプレットにアクセスできます。

自分のケースのエージェントアプレット

アプレット	説明
自分のケース	
要注意ケース	エージェントがアクションを実行するのを待機しているケース。オープン、情報待ち、解決済みのステータスであるケースが含まれます。
アクティブなケース	エージェントにアサインされているケース。オープン、情報待ち、解決済みのステータスであるケースが含まれます。
新規ケース	新しいステータスのケース。
アクティブかつ最重要のケース	オープン、情報待ち、解決済みのステータスの優先度 1 ケース。

注:
これらのリストのケースは、最終更新日によって降順にソートされ、直近に更新されたケースが最初に表示されます。

カスタマーサービスカードレイアウト

リストビューでは、ケースカードに次の情報が表示されます。

- ケースステータス
- ケース番号
- 簡単な説明
- 連絡先
- アカウント

[重大なケース] リストビューでは、ケースカードに次の情報が表示されます。

- 重大なケースのステータス
- ケース番号
- 簡単な説明
- アカウント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケースフォーム関連リスト

カスタマーサービスエージェントは、次のケースフォーム関連リストにアクセスできます。

ケースフォームの関連リストとその説明

関連リスト	説明
SLA	ケースの SLA のリストを表示します。このリストに含まれている SLA について、次の情報を表示します。 • タスク • SLA ステージ • SLA 定義 • 実際の経過割合 (%) • 実経過時間 **注:** [SLA] 関連リストから詳細ビューを利用することはできません。
タスク	ケースタスクのリストを表示します。このリストに含まれるケースタスクについて、次の情報を表示します。 • ステータス • 番号 • 件名 • 担当者 • 優先度 **注:** [タスク] 関連リストから詳細ビューを利用することはできません。
子ケース	ケースの子ケースのリストを表示します。このリストに含まれる子ケースについて、次の情報を表示します。 • ケース番号 • ステータス • 簡単な説明 • アカウント • 連絡先 子ケースをクリックすると、ケースフォームの追加の詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notifications

エージェントは、ケースがアサインされたとき、コメントされたとき、または要注意とされたときに、Customer Service モバイルアプリケーションで通知を受け取ることができます。次のテーブルに、利用可能な通知を示します。

Customer Service モバイルアプリケーションの通知

通知	説明
ケースアサイン	ケースが他のユーザーによってエージェントにアサインされると、[担当者] フィールドで選択したエージェントに通知が送信されます。通知には、ケース番号、ステータス、優先度、および簡単な説明が含まれます。
ケースのコメント	アサインされたエージェント以外のユーザーが [追加コメント] または [作業メモ] フィールドでケースに情報を追加すると、[担当者] フィールドで選択したユーザーに通知が送信されます。通知には、ケース番号、優先度、および簡単な説明が含まれます。
要注意フラグがオン	ケースフォームで [要注意] フラグがオンになっている場合、[担当者] フィールドのエージェントに通知が送信されます。通知には、ケース番号、ステータス、優先度、および簡単な説明が含まれます。
ケースのエスカレーション	エスカレーションが発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。
変更要求	変更要求が発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。

関連情報

- アプレットランチャー
- ナビゲーションバー
- モバイルプッシュ通知

Customer Service モバイルアプリケーションの開始

ServiceNow エージェントモバイルアプリを使用して Customer Service モバイルアプリケーションにアクセスします。次に、エージェントまたはマネージャーとしてインスタンスにログインし、カスタマーサービスケースで作業します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. デバイスに応じて、Apple の App Store または Google Play ストアに移動し、ServiceNow エージェントモバイルアプリをダウンロードします。
2. インスタンスにログインします。
3. **[Customer Service]** をタップすると、アプリケーションが開き、アプレットランチャーが表示されます。
4. ロールに基づいてカスタマーサービスケースを管理します。
   エージェントおよびマネージャーのタスクの詳細については、「モバイルアプリケーションを使用してエージェントおよびマネージャーのタスクを実行します。」を参照してください。

関連情報

エージェントモバイルアプリ

モバイルアプリケーションを使用してエージェントおよびマネージャーのタスクを実行します。

カスタマーサービスエージェントはケースを管理し、リアルタイム通知により直ちにアクションを実行できます。カスタマーサービスマネージャーは、エスカレーションを承認し、スワイプで重大な問題に関するタスクを実行できます。

エージェント (sn_customerservice_agent) とカスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager) は、いつでもどこでも定期的なアクションと承認を効果的に実行できます。

エージェントタスク

エージェントタスク	アクション	説明
ケースを承認する	左にスワイプして [承認] をタップします。	自分にアサインされたケースを承認します。
ケースにコメントを追加する	• 右にスワイプして [コメントを追加] をタップします。 • トップメニューをタップし、[コメントを追加] を選択します。	ケースの [作業メモ] または [追加コメント] フィールドに情報を追加します。
ケースを別のエージェントにアサインする	• 左にスワイプして [アサイン] をタップします。 • トップメニューをタップし、[アサイン] を選択します。	このアクションは、未アサインのケースで利用可能です。選択すると、[アサイン先グループ] および [担当者] フィールドが表示され、アサインできます。
ケースを自分にアサイン	• 左にスワイプして [自分にアサイン] をタップします。 • トップメニューをタップし、[自分にアサイン] を選択します。	未アサインのケースを自分にアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	アクション	説明
ケースをクローズする	トップメニューをタップし、[ケースをクローズ] を選択します。	選択すると、このアクションを完了するための必須フィールドである [解決コード] および [解決メモ] フィールドを表示できます。チェックボックスをオンにすると、[追加コメント] フィールドに解決コードを追加します。
ケースを編集する	トップメニューをタップし、[ケースを編集] を選択します。	ケースフォームで、次のフィールドを編集できます。 • 簡単な説明 • アカウント • 連絡先 • 要注意 • 優先度 • 製品 • 資産 • アサイン先グループ：アサイン先グループを選択すると、[担当者] フィールドの値がクリアされます。 • 担当者：[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、利用可能なユーザーのリストはそのグループに属しています。
ケースをオープンする	トップメニューをタップし、[ケースをオープン] を選択します。	ケースをオープンして、ステータスを [情報待ち] または [解決済み] から [オープン] に変更します。
ケースを重大なケースとして提案する	トップメニューをタップし、[重大なケースを提案] を選択します。	ケースを重大なケース候補として提案します。 **注:** このアクションは、重大な問題管理プラグインが有効な場合に使用可能です。
ケースのソリューションを提案する	トップメニューをタップし、[ソリューションを提案] を選択します。	選択すると、このアクションを完了するための必須フィールドである [解決コード] および [解決メモ] フィールドを表示できます。チェックボックスを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	アクション	説明
		オンにすると、[追加コメント] フィールドに解決コードを追加します。
ケースを別のエージェントに再アサインする	左にスワイプして [再アサイン] をタップします。	アサインされたケースで使用できます。選択すると、[アサイン先グループ] および [担当者] フィールドが表示され、アサインを変更できます。
追加情報の要求	• 左にスワイプして [情報を要求] をタップします。 • トップメニューをタップし、[情報を要求] を選択します。	[追加コメント] フィールドに要求を追加します。
キーワード (ロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager) を使用してケースを検索します。	検索バーに検索キーワードを入力します。	「クローズ済み」ステータス以外のすべてのケースがリストされます。トップメニューから、情報の要求、ケースのエスカレーション、ソリューションの提案などを行えます。
ケースのエスカレート (ロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice.escalation_requester)	トップメニューをタップし、[ケースのエスカレーション] を選択して、必要な情報を入力してください。	次の情報を入力して、[送信] をクリックします。 • 要求ソース • 理由 • エスカレーションの重大度 • エスカレーションテンプレート • エスカレーションの理由
エスカレーションの表示	[エスカレーション] タブをクリックします。	エスカレーションの理由や要求者の名前など、エスカレーションの詳細を表示できます。
変更要求の表示 (ロール：sn_customerservice_agent と sn_change_read)	[ケース] フォームで [変更の要求] フィールドをクリックします。	[変更の要求] フォームビューには、変更アクティビティのスケジュール、計画、競合などの詳細情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャータスク

マネージャータスク	アクション	説明
エスカレーションの承認 (ロール：approver_user) **注:** Approver_user ロールを持つエージェントは、エスカレーションと変更要求を承認することもできます。	• [自分の承認] > [エスカレーション] に移動します。 • トップメニューをタップするか、左にスワイプします。 • [却下] または [承認] をクリックします。	• 保留中の承認は、最も古い要求に基づいて表示されます。 • [承認済み] タブをクリックして、承認したエスカレーションを確認します。☒ **注:** エスカレーションが発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。
変更要求のレビューおよび承認 (ロール：approver_user) **注:** Approver_user ロールを持つエージェントは、エスカレーションと変更要求を承認することもできます。	• [ケース] フォームで [自分の承認] > [変更の要求] に移動します。 • [変更の要求] フォームの [評価] ステータスにある変更要求を [承認] または [却下] します。	変更要求では、チームメンバーまたはマネージャーが変更要求を評価する必要があります。要求を評価し、承認または却下します。 **注:** 変更要求が発生すると、承認権限を持つグループに属するユーザーに通知されます。承認者は、それらをレビューおよび承認します。

自動翻訳

カスタマーサービス管理 (CSM) の時間記録

ケースおよびケースタスクに費やした作業時間を記録します。作業時間エントリは、マネージャ承認のために、タイムカードとタイムシートを自動的に生成します。

カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent ロールを持つユーザー) は、ケースに関連するアクティビティに費やした時間を記録し、タイムカードとタイムシートを作成し、承認のために送信できます。マネージャーは、タイムシートを承認し、さまざまなタイプのアクティビティのコストレートを定義し、経費明細に変換することができます。

時間記録機能によって Time Card Management アプリケーションの機能が カスタマーサービス管理 (CSM) に拡張されます。エージェントは、タスクにかかった時間をケースフォームまたはケースタスクフォームから、そしてミーティングやトレーニングなど、その他のアクティビティにかかった時間を作業時間フォームから記録することができます。作業時間を入力すると、各タスクと選択した作業カテゴリごとにタイムカードが自動的に作成されます。タイムカードには、1 週間のタイムシートが自動的に含まれます。

また、時間記録機能によって Cost Management アプリケーションの機能が カスタマーサービス管理 (CSM) に拡張されます。カスタマーサービスマネージャは、さまざまなアクティビティに対し

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

て異なるコストレートを定義する労務レートカードを作成できます。タイムシートは賃金レートカード を使用してコストを決定し、経費ラインを生成します。

エージェントは、タイムカードに記録された時間を変更できます。タイムシートが承認され、タイムカードが処理された後でも、エージェントは作業時間を変更できます。タイムシートが [保留中] ステータスに戻り、新しいタイムカードが作成されます。エージェントが同じ週の承認済みのタイムシートにさらに作業レコードを追加すると、現在の週に新しいタイムシートレコードが作成されます。

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントの作業時間レコード、タイムカード、およびタイムシートを表示したり、タイムシートを承認および却下したりすることができます。タイムシートが承認されると、システムはタイムカードを処理し、タイムカードカテゴリに基づいてレートカードを使用して経費ラインを作成します。

時間記録プラグイン

時間記録機能を使用するには、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグイン (com.sn_customerservice) および Customer Service の時間記録プラグイン (com.snc.csm_time_recording) が必要です。

ユーザーロール

時間記録機能によって、次のロールが追加されます。

時間記録ユーザーロール

ロール	説明
タイムカードユーザー [timecard_user]	ケースとタスクに関する作業時間を記録します。タイムカードに関する作業時間のエントリを表示、変更、および削除し、承認のためにタイムシートを送信します。 カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールを持つユーザーは、timecard_user ロールを継承します。 このロールは、エージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。
タイムカード管理者 [timecard_admin]	カスタマーサービスエージェントのタイムシートをレビュー、承認、および却下します。 カスタマーサービスマネージャロール (sn_customerservice_manager) を持つユーザーは、timecard_admin、timecard_approver、および timecard_manager ロールを継承します。 このロールは、マネージャーがアサインしたグループのエージェントによって作成されたタイムシート、タイムカード、および作業時間レコードへのアクセスを制限します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ

時間記録機能によって、次のプロパティが追加されます。

時間記録のシステムプロパティ

プロパティ	説明
com.snc.time_card.time_worked	カスタマーサービス管理 (CSM) の時間記録機能を有効にします。デフォルト設定では [**False**] になっています。
com.snc.time_card.default_rate	賃金レートカードのレートが利用できない場合に、タイムカードの処理時に使用されるデフォルトの時間レート。

タイムシートポリシー

時間記録機能では、デフォルトのタイムシートポリシーが使用されます。

sn_customerservice_agent ロールを持つユーザーは、**com.snc.time_card.time_worked** システムプロパティの設定に関係なく、作業時間レコードを作成すると、タイムカードが自動的に作成または変更されます。タイムシートポリシーは、この機能を制御します。システム管理者は、そのユーザーに対して別のタイムシートポリシーを作成することにより、sn_customerservice_agent ロールを持つ特定ユーザーのタイムカード自動作成を無効にすることができます。

賃金レートカード

時間記録機能には、1 つの賃金レートカード [**CSM** レートカード (デフォルト)] があります。

必要に応じて、システム管理者は追加の賃金レートカードを作成できます。移動先 コスト > コスト > 賃金レートカード をクリックし、[新規] をクリックして賃金レートカードを作成します。

ケースまたはアクティビティに費やした時間の記録

カスタマーサービスエージェントは、ケースまたはケースタスク、または他のアクティビティに費やした時間を記録できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
エージェントは、ケースまたはケースタスクから作業時間を記録できます。作業時間は、ケースまたはタスクの状態にかかわらず記録できます。エージェントは、次の場所に移動して、タイムシートモジュールから作業時間を記録することもできます。 タイムシート > 時間記録 > 私の時間は働いた。

エージェントが作業時間レコードを作成すると、作業日に基づいて、その週についてタイムカードとタイムシートが自動的に作成されます。タイムカードは、タスクとカテゴリタイプに対して作成されます。各タイムカードに記録された合計時間は、[タイムカード] 関連リストの現在のタイムシートに記録されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ケースフォームまたはケースタスクフォームから作業時間を記録するには、以下を実行します。

オプション	説明
プラットフォームインターフェイス	ケースまたはタスクに移動し、[時間を記録] をクリックします。
Agent Workspace	ケースまたはタスクに移動し、[その他の UI アクション] アイコン (•••) をクリックして、[時間を記録] をクリックします。

   このアクションにより、[タスク] および [ユーザー] フィールドがすでに入力された作業時間フォームが開きます。

2. タイムシートモジュールから作業時間を記録するには、以下を実行します。

   a. 移動先 タイムシート > 時間記録 > 自分の作業時間 をクリックし、「 新規」をクリックします。
   このアクションにより、[ユーザー] フィールドが既に入力された作業時間フォームが開きます。

   b. [タスク] フィールドでタスク番号を選択します。

3. [作業日] を選択します。
4. 記録する時間のカテゴリを選択します。
5. 作業時間を入力します。
6. [コメント] フィールドに追加情報を入力します。
7. 次のアクションのいずれかをクリックします。

オプション	説明
プラットフォームインターフェイス	[送信] をクリックします。
Agent Workspace	[保存] をクリックします。

   作業時間フォームが保存され、次のリストに追加されます。
   - ケースまたはケースのタスクフォームの [作業時間] 関連リスト。
   - 現在のタイムシートフォームの [タイムカード] 関連リスト。
   - タイムシートモジュールの [作業時間] リスト。

   このエントリが選択したカテゴリの最初の作業時間エントリである場合、そのカテゴリに対してタイムカードが作成されます。カテゴリのタイムカードが既に存在する場合は、そのカードに作業時間レコードが追加されます。

ケースまたはアクティビティの作業時間の確認

カスタマーサービスエージェントは、ケースおよびケースタスクの作業時間をレビューできます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ケースおよびケースタスクフォームの [作業時間] 関連リストには、ケースまたはタスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。この関連リストから、エージェントは記録された時間を確認し、新しい作業時間レコードを追加し、レコードを削除することができます。

手順

1. 目的のケースまたはケースタスクに移動します。
2. [作業時間] 関連リストに移動します。
3. 作業時間レコードを表示するには、そのレコードの [コメント] をクリックします。

ケースまたはアクティビティの時間作業エントリの変更または削除

エージェントはタイムシートが承認された後に、既存の作業時間エントリを変更および削除したり、新しいエントリを作成したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
エージェントは、承認されたタイムシートの作業時間エントリを変更または削除することができます。これらのエントリを変更すると、既存のタイムカードが更新され、必要に応じて新しいタイムカードが作成され、更新されたタイムシートが生成されます。

> **注:**
> タイムカードを手動で編集しないでください。元の作業時間エントリを編集します。これにより、更新されたタイムカードとタイムシートが生成されます。

手順

1. 作業時間エントリを変更または削除するには、以下の手順に従います。
   - 目的のケースまたはケースタスクに移動し、[作業時間] 関連リストをクリックして、目的のエントリをクリックします。
   - 移動先 タイムシート > 自分の作業時間 をクリックし、目的のエントリをクリックします。
2. エントリを変更するには、目的のフィールドを変更し、[更新] をクリックします。
3. エントリを削除するには、[削除] をクリックします。

タイムカードの確認

カスタマーサービスエージェントは、作業時間レコードから作成されたタイムカードを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
ケースおよびケースタスクフォームの [作業時間] 関連リストには、ケースまたはタスクに対して作成された作業時間レコードが表示されます。このリストには、作業時間レコードから作成されたタイムカードも表示されます。

手順

1. 目的のケースまたはケースタスクに移動します。
2. [作業時間] 関連リストに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. タイムカードを表示するには、そのレコードの [タイムカード] をクリックします。
   タイムカードには、このケースまたはケースタスクの作業時間の内訳が日別に表示されます。

カスタマーサービスエージェントのタイムシートの確認と送信

エージェントは、タイムシートを確認して承認のためにマネージャーに送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent

このタスクについて
各カテゴリの合計作業時間は、タイムカードとタイムシートに記録されます。タイムシートから、日別とカテゴリ別の合計時間数を確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > タイムシート > 自分のタイムシート > 現在のタイムシート.
2. 必要に応じて、[タイムカード] 関連リストでタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
3. [タイムシートの送信] をクリックします。
   タイムシートが承認のためにマネージャに送信されます。タイムシートのステータスが [保留中] から [送信済み] に変更され、フォームが読み取り専用になります。関連付けられたタイムカードのステータスも [送信済み] に変更されます。

カスタマーサービスエージェントのタイムシートの確認と承認

マネージャーは、アサイン先グループ内のエージェントのタイムカードとタイムシートを確認することができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
タイムシートが承認されると、タイムカードが処理され、定義された賃金レートカードを参照する経費ラインが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > マネージャー > タイムシート - 承認待ち.
2. タイムシートを選択します。
3. 必要に応じて、[タイムカード] 関連リストでこのタイムシートに関連付けられたタイムカードを確認します。
4. 利用可能なアクションのいずれかをクリックします。

オプション	説明
承認	タイムシートと関連するタイムカードのステータスが、[処理済み] に変更され、これらのレコードが読み取り専用になります。
却下	タイムシートと関連するタイムカードのステータスが、[却下] に変わります。カスタマーサービスエージェントはタイムシートを変更して、承認のために再度送信することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムカードから作成された経費ラインの確認

カスタマーサービスエージェントから送信されたタイムカードとタイムシートから作成された経費ラインを確認します。

始める前に
必要なロール：financial_mgmt_user

手順

1. 移動先 すべて > コスト > コスト > 経費明細.
2. [経費ライン] リストから目的の経費を選択し、詳細を表示します。

エージェントカレンダーの管理

カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者は、エージェントカレンダーを使用して、作業スケジュールとアサインを確認したり、会議や予約などの個人イベントを追加したりすることができます。

エージェントカレンダーは、さまざまな作業スケジュールやシフトを管理するためのツールを提供し、エージェントと技術者を特定の期間のシフトにアサインします。カレンダーは柔軟性を備えており、修正または変更される作業スケジュールや、週、月、またはその他のパターンでローテーションされるシフトに適応できます。エージェントカレンダー管理者は、カレンダーユーザーごとのスケジュール構成や、カレンダーに表示するタスクのタイプを含む、カレンダー構成を作成します。

エージェントカレンダーに格納されているスケジュール情報は、他の ServiceNow アプリケーションや機能 (アサインワークベンチ、セントラルディスパッチ、自動アサインなど) によって使用されます。アサインワークベンチは、事前定義された基準を評価し、ケースのアサインにエージェントを推奨するときに、予定されている作業スケジュールと個人の休暇に基づいて、利用可能なエージェントを使用します。サービスマネジメントのコアアプリケーション (フィールドサービス管理 (FSM) や Facilities Service Management など) の自動アサインは、タスクをアサインする前にエージェント作業スケジュールを評価します。

エージェントカレンダー管理者は、アプリケーションナビゲーターの Agent Schedule メニューにアクセスできます。このメニューには、次のモジュールが含まれています。

- イベント構成：エージェントカレンダーに表示されるイベントまたはタスクのタイプごとに構成を作成します。
- 作業スケジュール：カレンダーユーザーごとに 1 つ以上の作業スケジュールを作成します。
- エージェントパーソナルイベント：各エージェントのパーソナルスケジュールを作成し、それらのスケジュールにイベントを追加します。
- スケジュール：スケジュールを作成または変更します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

カレンダーの表示

agent_schedule_user ロールを持つカスタマーサービスエージェントおよびフィールドサービス技術者は、次の方法でパーソナルカレンダーにアクセスできます。

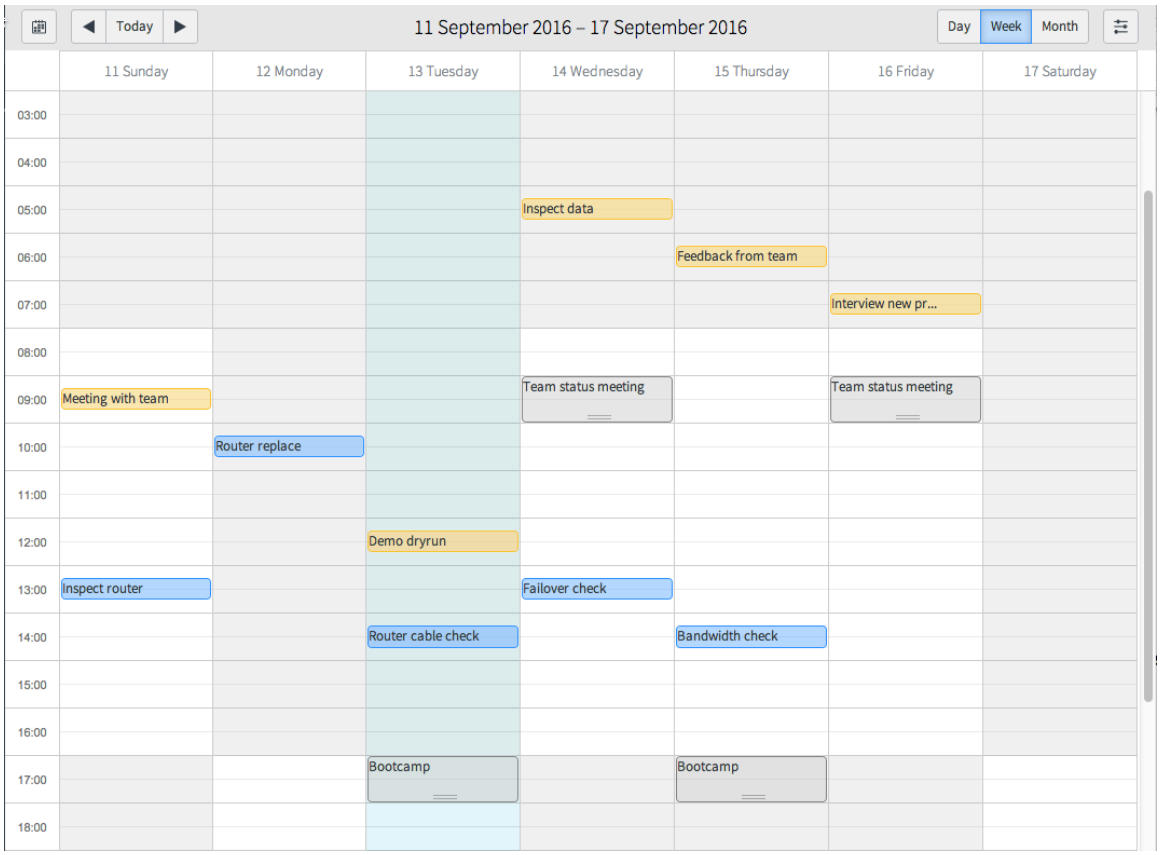
- カスタマーサービス > 自分のスケジュール
- フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール

注:
エージェントカレンダーは、モバイルアプリケーションとモバイル Web でサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントカレンダー



カレンダーは、1 日、1 週間、または 1 か月を表示できます。カレンダーヘッダーのボタンを使用すると、ビューを切り替えたり、時間を前後に移動したりすることができます。エージェントのスケジュールされた作業時間はグレイで強調表示され、現在日は青で強調表示されます。エージェントカレンダーには、エージェントにアサインされた作業またはタスク、およびパーソナルイベントが表示されます。イベントの各タイプは、異なる色を使用してカレンダーに表示されます。

エージェントは、特定のタイムスロットをダブルクリックして [新しいイベント] ポップアップウィンドウに詳細を入力するか、クリックしてドラッグすることで、カレンダーにイベントを追加できます。エージェントは、ドラッグアンドドロップでイベントを移動することもできます。イベントをクリックするとイベントの詳細を示すポップアップが表示され、イベントをダブルクリックするとイベントレコードが開きます。

プラグイン

Agent Schedule プラグイン (com.snc.agent_schedule) は、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびフィールドサービス管理 (FSM) プラグインの一部として有効になっています。

テーブル

Agent Schedule プラグインによって、次のテーブルが追加されます。

Agent Schedule プラグインとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エージェント作業スケジュール [agent_work_schedule]	スケジュールの日付範囲やスケジュールタイプなど、エージェントごとに 1 つ以上の作業スケジュールを格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Agent Schedule プラグインとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
エージェントパーソナルスケジュール [agent_events]	トレーニング、個人の休暇、会議など、各エージェントのパーソナルカレンダーイベントを格納します。
イベント設定 [agent_schedule_task_config]	ケースタスクや作業指示書タスクなど、エージェントカレンダーに表示されるタスクのタイプごとに構成を格納します。
Agent Schedule ユーザー設定 [agent_schedule_user_pref]	カレンダーのエージェントのパーソナライズされたデータを格納します。agent_schedule_user ロールを持つユーザーがパーソナルカレンダーにアクセスすると、ユーザー構成が自動的に作成されます。
Agent Schedule リレーションシップ [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	エージェント構成とイベント構成のリレーションシップを格納します。イベント構成で選択されたタスクテーブルへのユーザーの読み取りアクセス権に基づいて、リレーションシップエントリーが自動的に作成されます。
Agent Schedule 定義テーマ [agent_schedule_definition_theme]	エージェントカレンダーにさまざまなタイプのタスクを表示するために使用する色を格納します。

ユーザーロール

Agent Schedule (com.snc.agent_schedule) プラグインには、次のユーザーロールが含まれています。

Agent Schedule プラグインに含まれるロール

ロール	説明
Agent Schedule 管理者 [agent_schedule_admin]	エージェントカレンダー構成を設定します。次のロールを含めます。 • agent_schedule_user • schedule_admin
Agent Schedule ユーザー [agent_schedule_user]	カスタマーサービスエージェントとフィールドサービス技術者がパーソナルカレンダーにアクセスして更新できるようにします。

関連情報

スケジュールの作成と使用

エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダー管理者ロールを持つユーザーは、複数のカレンダー構成タスクを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらのタスクには、以下が含まれます。

- カレンダーユーザーごとに 1 つ以上のスケジュール構成を作成する。
- カレンダーに表示するイベントのタイプごとにイベント構成を作成する。
- エージェントにアサインする作業スケジュールを作成する。

必要に応じて、エージェントカレンダー管理者は、カレンダーユーザーのパーソナルイベントを作成できます。ただし、通常は、ユーザー自身がこれらのタスクを実行します。

関連情報

エージェントカレンダーの管理

エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーのイベント構成の作成

エージェントカレンダーに表示されるエントリーのタイプごとに構成を作成します。エントリーには、ケースタスク、作業指示書タスク、予定、またはチームのカレンダーで追跡および管理できるイベントタイプなどのスケジュールエントリーが含まれます。

始める前に

スケジュールエントリーは、スケジュールスパン [cmn_schedule_span] テーブルを使用して、さまざまなタイプのイベントを格納します。

イベントタイプ構成の次のタイプのスケジュールエントリーは、デフォルトで利用可能です。

- イベント：予約
- イベント：除外
- イベント：会議
- イベント：電話
- イベント：休暇
- イベント：その他

これらの構成は、デフォルトでは無効になっています。構成を有効にするには、次の場所に移動します。 **Agent Schedule** > イベント設定をクリックし、イベントタイプ構成を選択し、アクティブ化する 1 つ以上のイベント構成タイプの [アクティブ] フィールドを **true** に設定します。各構成は、チームカレンダーに個別のイベントタイプとして表示されます。

必要なロール：agent_schedule_admin

手順

1. 移動先 **Agent Schedule** > イベント設定 をクリックし、次のいずれかの操作を実行します。

2. 必要に応じて、イベント構成フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

フィールド	説明
名前	この構成のわかりやすい名前。
設定ラベル	エージェントカレンダーに表示されるこのイベントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カラーテーマ	エージェントカレンダーにこのタイプのスケジュールを表示するために使用する色。
セットアップ	
セットアップ	この構成のセットアップ方法。 ○ シンプル：条件ビルダーを使用して、この構成をセットアップします。 ○ スクリプト：高度なスクリプトを使用して、この構成をセットアップします。
テーブル	このタイプの構成のタスクが格納されるテーブル。
フィルター	条件ビルダーを使用して、選択したタスクタイプに適した条件を作成します。 たとえば、ケースタスクのイベント構成には、オープンされているタスクのみを表示するためのタスク [ステータス] フィールドのフィルターが含まれています。
ユーザーフィールド	タスクにアサインされたユーザーを提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [担当者] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで選択されたユーザーのエージェントカレンダーに表示されます。
イベントタイプ	スケジュールエントリのタイプ。
表示フィールド	エージェントカレンダーで、このイベントタイプに表示される情報を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成では、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [件名] フィールドが使用されます。ケースタスクがアサインされると、タスクの件名がエージェントカレンダーに表示されます。
開始日フィールド	タスクの開始日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [開始予定] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に開始されるエージェントカレンダーに表示されます。
終了日フィールド	タスクの終了日を提供する [テーブル] のフィールド。 たとえば、ケースタスクのイベント構成は、タスクテーブル [sn_customerservice_task] の [期日] フィールドを使用します。ケースタスクがアサインされると、このフィールドで指定された日時に終了するエージェントカレンダーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: Agent Schedule 管理者は、[開始日フィールド] と [終了日フィールド] の [タスクテーブル] からフィールドを選択できるため、終了日を開始日よりも前の日付にすることができます。このイベントでは、エージェントカレンダー上の 2 つの時点の間にタスクが表示されます。
スクリプト	高度なスクリプトを使用して、イベント構成を作成します。 注: このフィールドは、[セットアップ] フィールドで [スクリプト] 値が選択されている場合に利用できます。

3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 既存の構成から構成を作成した場合は、[更新] をクリックします。
   - 新しい構成を作成した場合は、[送信] をクリックします。

エージェントまたは技術者の作業スケジュールの作成

Agent Schedule 管理者ロールを持つユーザーは、カスタマーサービスエージェントまたはフィールドサービス技術者の 1 つ以上の作業スケジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
作業スケジュールには、日付範囲とスケジュールタイプ (日中のシフトや夕方のシフトなど) が含まれます。エージェントと技術者は、複数の作業スケジュールを持つことができます。

手順
1. 移動先 すべて > **Agent Schedule** > 作業スケジュール.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. 必要に応じて、エージェント作業スケジュールフォームのフィールドに入力します。

エージェント作業スケジュールフォーム

フィールド	説明
開始日	作業スケジュールの初日。
終了日	作業スケジュールの最終日。
ユーザー	選択したエージェントまたは技術者。
作業スケジュール	スケジュールリストから選択されたスケジュール。
タイプ	このスケジュールの間でエージェントまたは技術者が実行している作業のタイプ：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 主要作業 ○ その他 エージェントは、特定の日付範囲に対してプライマリースケジュールを 1 つのみ保持することができます。プライマリースケジュールを重複させることはできません。

4. [送信] をクリックします。

エージェントまたは技術者のパーソナルイベントの作成

Agent Schedule 管理者ロールを持つユーザーは、エージェントのパーソナルカレンダーに表示されるパーソナルイベントを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
エージェントおよび技術者は、通常、パーソナルイベントを自分専用のカレンダーに追加します。

手順
1. 移動先 すべて > **Agent Schedule** > エージェントの個人イベント.

2. 目的のエージェントのパーソナルスケジュールを選択します。

3. [スケジュールエントリー] 関連リストで、[新規] をクリックします。

4. 必要に応じて、スケジュールエントリーフォームのフィールドに入力します。

スケジュールエントリーフォーム

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ○ 休暇 ○ 予約 ○ 会議 ○ 電話 ○ 除外済み ○ オンコール ○ 休暇：承認 ○ 休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ○ 多忙 ○ 空き

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 暫定 ○ オンコール [多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。 ○ 繰り返さない ○ 日次 ○ 毎週平日 (月～金) ○ 毎週末 (土、日) ○ 毎週月、水、金 ○ 毎週火、木 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 日付 ○ 曜日 ○ 月の最終日 ○ 月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ○ 日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。
繰り返し期限：	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

5. [送信] をクリックします。

エージェントカレンダーで使用するスケジュールの作成

エージェントカレンダー管理者ロールを持つユーザーは、エージェントカレンダーで使用するスケジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_admin

このタスクについて
エージェントカレンダーのスケジュールを作成するには、スケジュール機能を使用します。詳細については、「スケジュール」を参照してください。

スケジュールは、2 つのタイプのレコードで構成されています。

- スケジュールレコードは、タイムゾーンとスケジュールのタイプを指定し、1 つ以上のスケジュールエントリーを使用します。スケジュールレコードは、スケジュール [cmn_schedule] テーブルに保存されます。
- スケジュールエントリレコードは、スケジュールに含めるか、またはスケジュールから除外する期間を指定します。スケジュールエントリーは、スケジュールエントリー [cmn_schedule_span] テーブルに保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Schedule** > スケジュール.
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. スケジュールフォームのフィールドに入力します。

スケジュールフォームフィールドと説明

フィールド	説明
名前	スケジュールの一意の名前を入力します。
タイムゾーン	スケジュールのタイムゾーンを選択します。[浮動] を選択した場合、タイムゾーンは、どんなときもアイテムにアクセスしているものと相対的になります。
親	親スケジュールを選択し、新しいスケジュールを制約します。
タイプ	スケジュールの目的を説明するラベルを入力します。また、次のシステム期間のいずれかを使用して、特定のスケジュールを処理する方法を決定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 除外済み：SLA カウントから期間を除外します。 ○ メインテナンス：変更管理アクティビティが許可される期間を指定します。メインテナンススケジュールエントリーを含むスケジュールにブラックアウトスケジュールエントリーを含めることはできません。 ○ ブラックアウト：変更管理スケジュールからの期間を除外します。ブラックアウトスケジュールエントリーを含むスケジュールに、メインテナンススケジュールエントリーを含めることはできません。
説明	(オプション) スケジュールについて説明します。

注:
現在のスケジュールに対して定義されたアクティブなエントリーがない場合は、スケジュールフォームに警告メッセージが表示されます。スケジュールが除外のみを含む子スケジュールである場合、除外は非アクティブなエントリーであるため、メッセージは無視します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

注:
[メインテナンス] タイプのスケジュールを作成してレコードを保存すると、UI ポリシーによってフォームの [タイプ] フィールドが非表示になります。[タイプ] フィールドの値を表示または変更するには、スケジュールフォームではなくスケジュールのリストを表示し、必要に応じて [タイプ] 列を追加します。[タイプ] 列の値のセルをダブルクリックして、リストビューから変更することができます。

5. 1 つ以上のスケジュールエントリーを設定します。
6. [送信] をクリックします。

エージェントカレンダーの使用

エージェントカレンダーユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーにイベントを追加し、カレンダーを設定してさまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

関連情報

エージェントカレンダーの構成

エージェントカレンダーの管理

エージェントカレンダーへのイベントの追加

Agent Schedule ユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーにイベントを追加できます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. タイムスロットをダブルクリックするか、カレンダー上のタイムスロットをクリックしてドラッグし、新しいイベントフォームを開きます。
3. 必要に応じて、新しいイベントフォームのフィールドに入力します。

新規イベントフォームのフィールドと説明

フィールド	説明
名前	イベントの名前
タイプ	イベントのタイプ： ○ 休暇 ○ 予約 ○ 会議 ○ 電話 ○ 除外済み ○ オンコール ○ 休暇：承認 ○ 休暇 - 却下
表示方法：	このイベントを次のいずれかとしてエージェントのパーソナルカレンダーに表示します。 ○ 多忙 ○ 空き ○ 暫定 ○ オンコール [多忙] を選択すると、自動アサインおよびケースアサインワークベンチのエージェント可用性計算から時間ブロックが除外されます。
時期	パーソナルイベントの開始日時。
宛先	パーソナルイベントの終了日時。
終日	イベントが終日続く場合は、このチェックボックスをオンにします。
タイムゾーン	[読み込み専用] エージェントが自分のユーザープロファイルで特定のタイムゾーンを選択した場合は、そのタイムゾーンがここに表示され、このイベントのタイムゾーンとして使用されます。ユーザープロファイルの [タイムゾーン] フィールドを後から変更しても、このイベントのタイムゾーンの指定は変更されません。
周期	頻度を選択して繰り返しイベントを作成します。選択に応じて、頻度情報を完了するために他のフィールドが必要になります。 ○ 繰り返さない ○ 日次 ○ 毎週平日 (月～金) ○ 毎週末 (土、日) ○ 毎週月、水、金 ○ 毎週火、木

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 週次 ○ 月次 ○ 年次
繰り返し間隔	繰り返し発生するイベントの頻度を入力します。
繰り返し：	週次イベントでは、曜日を選択します。
月次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。これらの選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 日付 ○ 曜日 ○ 月の最終日 ○ 月の最後の週
年次タイプ	月次イベントでは以下のいずれかを選択します。 ○ 日付：この選択肢は、[タイミング] フィールドで繰り返しのベースとして曜日と日付を使用します。 ○ 浮動：この選択肢では、[浮動週]、[浮動日]、[浮動月] フィールドを入力します。
繰り返し期限：	繰り返しイベントの終了日を選択します。
浮動週	浮動年次繰り返しイベントでは、週を選択します。
浮動日	浮動年次繰り返しイベントでは、日付を選択します。
浮動月	浮動年次繰り返しイベントでは、月を選択します。

4. [送信] をクリックします。
   新しいイベントは、エージェントカレンダーおよびエージェントパーソナルスケジュールフォームの [スケジュールエントリー] 関連リストに表示されます。

エージェントカレンダーでイベントを移動

Agent Schedule ユーザーロールを持つユーザーは、自分のパーソナルカレンダーでイベントを移動できます。

始める前に

必要なロール：agent_schedule_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. イベントを移動するには、次のいずれかの方法を使用します。

オプション	説明
イベントをクリックして新しい日または時間にドラッグする	イベントレコードの [タイミング] および [宛先] フィールドが、新しい情報で更新されます。
イベントをダブルクリックしてイベントレコードを開く	[タイミング] および [宛先] フィールドで日付と時刻の情報を変更し、[送信] をクリックします。イベントがカレンダーの新しい場所に表示されます。

エージェントカレンダーのイベントタイプを表示または非表示にする

Agent Schedule ユーザーロールを持つユーザーは、自分のカレンダーをカスタマイズしたり、さまざまな種類のイベントを表示または非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：agent_schedule_user

手順

1. [カレンダー] に移動します。
   - カスタマーサービス > 自分のスケジュール
   - フィールドサービス > エージェント > 自分のスケジュール
2. カレンダーヘッダーの構成アイコンをクリックして、[スケジュール設定] メニューを表示します。
3. さまざまなタイプのイベントのスイッチを有効または無効にします。
   スイッチが右に移動し、緑色の背景で表示されると、オプションが有効になります。
4. 設定アイコンをもう一度クリックして、[スケジュール設定] メニューを非表示にします。
   カレンダーに、有効になったタスクタイプが表示されます。

インストールベースの作業計画

インストールベース作業計画をアプリケーション上に カスタマーサービス管理 (CSM) 作成して、インストールベースアイテムに関連する詳細を取得できます。作業計画は、インストールベースアイテムの基本的な詳細を作成、維持、および表示する上で役立ちます。インストールベースアイテムの定期的なメンテナンスとタイムリーなメンテナンスを計画することもできます。

概要

作業計画は、インストールベースアイテムに対して実行する必要がある定期的なメンテナンスに関する必要な情報を提供します。製品モデルの作業計画を作成できます。その製品モデルに関連付けられているすべてのインストールベースアイテムは、同じ作業計画を継承します。

カスタマーサービスエージェントとコンシューマーサービスエージェントに sn_fsm_planned_wm.planned_work_read ロールをアサインします。これにより、これらのエージェントにはすべての計画作業管理テーブルへの読み取りアクセス権が付与されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CSM 構成可能ワークスペースで作業計画を作成することもできます。ワークスペースで作業計画を作成するには、「カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースでの作業計画の作成」を参照してください。

作業計画の関連リスト

インストールベースフォームの関連リストセクションから、インストールベースアイテムのデバイス検査やパフォーマンスなどのメンテナンス操作を実行または表示できます。次の表に、作業計画の関連リストの説明を示します。

作業計画の関連リスト

関連リスト	説明
作業計画	インストールベースアイテムのメンテナンス要件を管理します。これには、メンテナンスを実行する必要がある頻度、インストールベースのメンテナンスアクティビティ、および実行時に従う必要がある順序に関する情報が含まれています。作業計画を作成するには、「での作業計画の作成 カスタマーサービス管理 (CSM)」を参照してください。
計画作業スケジュール	作業計画のスケジュールの実装のタイミングと周期性を評価します。計画作業スケジュールには、作業計画のマイルストーンに達したことを判断して確実にするためのトリガー (期間、測定、条件、スクリプトなど) があります。計画作業スケジュールを作成するには、「Configure a work schedule」を参照してください。
計画作業スケジュールのテンプレート	インストールベースアイテムに対して実行する必要がある計画メンテナンスアクティビティと、その実行順序を記述します。計画作業スケジュールテンプレートを作成するには、「Associate a work order template to a work schedule」を参照してください。
作業指示	フィールドサービスエージェントが、インストールベースアイテムのスケジュールされたメンテナンスアクティビティを実行するための作業指示書を作成します。作業指示書を作成するには、「作業指示書の作成」を参照してください。 インストールベースフォームから関連リストを選択して、インストールベースアイテムの作業指示書を作成します。 作業計画の作業指示書を作成するには、計画作業スケジュールフォームから [作業指示書] 関連リストを選択します。
作業指示書タスク	作業指示書と作業指示書タスクは関連しており、インストールベースアイテムに既存の作業指示書がある場合にのみ作成されます。作業指示書タスクフォームの [親] フィールドに、作業指示書の名前を入力します。作業指示書タスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業計画の関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	を作成するには、「Create a work order task」を参照してください。

での作業計画の作成 カスタマーサービス管理 (CSM)

(CSM) アプリケーションおよび CSM 構成可能ワークスペースで カスタマーサービス管理 (CSM) インストールベースアイテムの計画メンテナンス操作を実行するフィールドサービスエージェントを計画して委任できるように、作業計画を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.
2. インストールベースアイテムを開きます。
3. [作業計画] 関連リストを開き、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

Customer Service アプリケーションの作業計画フォーム

フィールド	説明
名前	作業計画の名前
タイプ	作業を実行するタイミングを決定するトリガーのタイプ ○ モデルベース：構成アイテム (CI) の指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 ○ 全般：テーブルとフィルターに基づいて作業計画を作成します。 ○ インストールベース：インストールベースアイテムの指定されたモデルに基づいて作業計画を作成します。 注: ○ モデルベースの計画は、ハードウェアモデル、特に少なくとも 1 つのモデルカテゴリが定義されているハードウェアモデルにのみ適用されます。 ○ インストールベース計画タイプは、Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) プラグインがアクティブな場合にのみ利用できます。
モデル	メンテナンスが必要な構成アイテム (CI) またはインストールベースを識別するために選択できる 1 つ以上の製品カタログアイテム。モデルを選択すると、関連するテーブルが [テーブル] フィールドに表示されます。たとえば、特定の PC モデルを選択すると、[テーブル] フィールドには [コンピューター **[cmdb_ci_computer]]** と表示されます。このフィールドは、[モデルベース] または [インストールベース] のいずれかのタイプを選択した場合に表示されます。インストールベースタイプの場合、[テーブル] フィールドには、選択したモデルに基づく適切なテーブルが自動的に入力されます。

5. フォームを右クリックし、[保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
作業計画のドラフトが作成されます。次に計画作業スケジュールを作成して、作業計画をアクティブにしてエージェントが使用できるようにします。計画作業スケジュールを構成するには、「Configure a work schedule」を参照してください。

作業指示書の作成

作業指示書を作成して、インストールベースアイテムの定期的なメンテナンスとサービスの要件を管理します。このタスクは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent および sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
作業指示書とは、オフサイト作業要求です。新規または既存の作業計画の作業指示書を作成できます。これにより、作業指示書タスクをフィールドサービスエージェントにアサインできます。sn_customerservice_agent ロールと sn_customerservice.consumer_agent ロールを持つユーザーは、作業指示書を作成し、作業指示書タスクの実行に必要な情報を提供できます。計画メンテナンスステージで既存の作業指示書のスコープが変更された場合は、既存の作業指示書に対する作業指示書を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマーサービス > 製品 > インストールベースアイテム.
2. インストールベースアイテムレコードを選択します。
3. 関連リストから [作業指示書] を選択し、次に [新規] を選択します。
4. 作業指示書フォームで、簡単な説明を入力します。

   注:
   作業指示書はインストールベースフォームから直接作成されるため、 [インストールベースアイテム] フィールドは自動的に入力されます。

5. [送信] を選択します。

   インストールベースアイテムの作業指示書が作成され、インストールベースフォームの [作業指示書] 関連リストに表示されます。

   子インストールベースアイテムに関連付けられているすべての作業指示書は、親インストールベースフォームの作業指示書セクションにも表示されます。

カスタマー契約とエンタイトルメント の使用

顧客、コンシューマー、マネージャー、エージェント、およびシステム管理者が、アプリケーションを使用して カスタマー契約とエンタイトルメント 、注文が行われ販売済み製品が生成された場合に、サービスを実行するためのエンタイトルメントとサービス契約を生成する方法について説明します。

サービス契約、契約品目、およびエンタイトルメントは、次の 3 つの方法で作成できます。

- 手動。
- ワークフロー経由 - ワークフローを使用してセールスと注文管理作成できますカスタマー契約とエンタイトルメント。詳細については、「契約とエンタイトルメントのワークフロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ワークフローを介して セールスと注文管理 契約品目またはエンタイトルメントが作成されると、アカウント/コンシューマー/世帯の詳細が販売済み製品からコピーされ、販売済み製品のステータスが継承されます。さらに、契約品目のステータスが変更されると、同じステータスが親販売済み製品に同期されます。

- API統合経由-
  - Service Contract API
  - Entitlement API

サービス契約の作成

顧客と組織の間の契約として機能するサービス契約を生成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
契約には、コンシューマーまたはアカウントの詳細、対象となる製品、契約のアクティブ化期間が含まれます。

手順

1. プラットフォームインターフェイス CSM 構成可能ワークスペースまたは .
2. [新規] を選択します。
3. [サービス契約] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「サービス契約フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
   サービス契約は、
   - 契約の開始日が現在の日付より後の場合、[ドラフト] ステータス。
   - 契約の開始日が現在の日付または過去の日付である場合、[アクティブ] ステータス。

サービス契約品目を作成する

購入または所有するサービスまたは契約オファーに関連する情報を保存するサービス契約明細を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順

1. プラットフォームインターフェイス CSM 構成可能ワークスペースまたは .
2. 契約品目を追加するサービス契約を選択します。
3. [サービス契約品目] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [サービス契約品目] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[サービス契約品目] フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約品目が作成され、関連するサービス契約の開始日と終了日に基づいてステータスが割り当てられます。

> **注:**
> 日付は後で変更できます。

エンタイトルメントの作成

サービス契約品目からエンタイトルメントを作成します。エンタイトルメントは、ワークフローで セールスと注文管理 販売済み製品から生成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

エンタイトルメントの開始日と終了日は、常にサービス契約と契約品目の日付範囲内になるように変更できます。

特性を持つエンタイトルメントがアクティブ状態に移行すると、使用レコードが作成されます。これらは、[エンタイトルメントの使用状況] 関連リストに入力されます。使用レコードの更新の詳細については、を参照してください エンタイトルメントの使用状況を記録する。

エンタイトルメントは、[アカウント]、[コンシューマー]、[世帯]、[販売済み製品]、および [インストールベースアイテム] ページの [サービスエンタイトルメント] 関連リストから作成することもできます。詳細については、「」を参照してください。

手順

1. [サービス契約] または [エンタイトルメント] ページのプラットフォームインターフェイスでエンタイトルメントを作成します。
2. [エンタイトルメント] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「エンタイトルメントフォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。
   エンタイトルメントが作成され、関連するサービス契約品目の開始日と終了日に基づいてステータスが割り当てられます。

対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加

販売済み製品または対象のインストールベースアイテムをサービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに追加します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて

対象となる販売済み製品またはインストールベースアイテムとは、顧客向けに購入した製品またはアイテムを指します。アカウントに関連付けられており、複数の契約を持つことができます。エンティティは カスタマー契約とエンタイトルメント 、複数の販売済み製品またはインストールベースアイテムを持つこともできます。

販売済み製品またはインストールベースアイテムを カスタマー契約とエンタイトルメント エンティティに関連付けると、そのエンティティの下で顧客にサービス提供される製品またはインストールベースアイテムを追跡するのに役立ちます。

販売済み製品またはインストールベースアイテムは、[ドラフト]、[アクティブ]、または [一時停止] ステータスのエンティティに追加 カスタマー契約とエンタイトルメント できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 手動
- ワークフロー経由-注文管理からの販売済み製品の追加を参照してください。後で追加します。
- API統合経由:販売済み製品を追加するには、APIドキュメントを参照してください。後で追加します。

注:
エンティティが削除されると、対象の関連する販売済み製品またはインストールベースアイテムも削除されます。

手順

1. プラットフォームインターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペース.

2. 対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムをサービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに追加します。

   注:
   - 販売済み製品またはインストールベースアイテムを カスタマー契約とエンタイトルメント エンティティに追加できます。
   - エンティティの状態を [期限切れ] または [キャンセル] にすることはできません。

3. 対象の製品の販売フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「対象の製品の販売フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

特性を契約品目に関連付ける

特性を使用して、契約品目の補償の詳細をキャプチャします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

このタスクについて
契約品目が作成されると、特性が生成されます。特性を関連付けることで、顧客は利用できるサービスを認識できます。契約品目は複数の特性を持つことができます。

手順

1. プラットフォームインターフェイス CSM 構成可能ワークスペースまたは契約品目に特性を関連付けます。

2. 必要な契約品目があるサービス契約を選択します。
3. [サービス契約品目] 関連リストから、特性を追加する契約品目を選択します。
4. [契約品目の特性] 関連リストから、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特性フォーム

フィールド	説明
サービス契約品目	関連付けられた契約品目の名前。
Type (タイプ)	特性タイプは1つだけ、つまりカバレッジです。それはあなたが受ける資格のある補償を定義します。たとえば、修理サービスを使用するたびに 20% の割引が提供されます。
特性	提供されたサービスのカバレッジパラメーター。たとえば、チェックの数です。
特性オプション	特性の事前定義されたカバレッジ値のセット。 **注:** [特性] オプション フィールドに明確な値が設定されている場合、[値] フィールドは無効になります。
値	特性に指定された値。

6. [送信] を選択します。
7. [サービス契約品目] フォームで [更新] を選択して、契約品目の変更を保存します。
8. [サービス契約] フォームの [更新] を選択して、サービス契約を保存します。

特性をエンタイトルメントに関連付け

特性を使用して、エンタイトルメントの範囲の詳細をキャプチャします。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

手順
1. プラットフォームインターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペース.
2. 特性をエンタイトルメントに関連付けます。
3. [特性] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

特性フォーム

フィールド	説明
資格付与	関連付けられたエンタイトルメントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Type (タイプ)	特性タイプ: ○ 補償:受ける資格のある補償を定義します。使用率は計算されません。 ○ 範囲と使用状況:サービスを使用できる回数を定義し、使用状況を追跡します。たとえば、3回の無料修理が与えられます。最初の修理後、補償範囲は 3 のままで、使用量は 1 になります。
特性	提供されたサービスのカバレッジパラメーター。たとえば、チェックの数です。
特性オプション	特性の事前定義されたカバレッジ値のセット。 注: [特性] オプション フィールドに明確な値が設定されている場合、[値] フィールドは無効になります。
値	特性に指定された値。

5. [送信] を選択します。
6. エンタイトルメント フォームで 更新 を選択して、エンタイトルメントの変更を保存します。

エンタイトルメントの使用状況を記録する

エンタイトルメントに割り当てられた合計特性単位からの使用状況を記録します。

始める前に
必要なロール:sn_customerservice_manager、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
エンタイトルメントがアクティブ状態に移行すると、使用レコードが作成されます。顧客がサービスを使用するとき、およびいつ使用されるかに基づいて、使用レコードを更新できます。

手順

1. プラットフォームインターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペース.
2. 資格付与の使用状況を記録します。
3. [エンタイトルメント使用状況] フォームで、[使用単位] フィールドに入力します。
4. [更新] を選択します。
5. エンタイトルメント ページで、 更新 を選択してエンタイトルメントを保存します。
   サービス 契約 メニューを使用して使用量を記録した場合は、 更新 を選択して契約品目を保存し、サービス契約を保存します。

カスタマーサービス管理 (CSM) の分析およびレポート作成

Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション には、実用的なデータのビジュアル化でビジネスプロセスを改善し、セルフサービスの価値を定量化する事前構成済みのダッシュボードがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション

Customer Service プラットフォームアナリティクスソリューション には、実用的なデータのビジュアル化でビジネスプロセスを改善する、事前構成済みのダッシュボードがあります。

ダッシュボードの プラットフォームアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

利用可能なダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > ダッシュボード をクリックし、[すべて] を選択します。

Customer Service には次の 2 つの プラットフォームアナリティクスソリューションを利用できます。

- Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management - 詳細 (com.snc.pa.customer_service_advanced)

注:
Customer Service パフォーマンスアナリティクス ソリューションは、Customer Service Management アプリケーションで利用可能なオプションの機能です。使用するには、ライセンスに パフォーマンスアナリティクス も含まれている必要があります。ライセンスを取得したら、拡張機能を活用するインスタンスで Customer Service ソリューションと Customer Service パフォーマンスアナリティクス ソリューションの パフォーマンスアナリティクス プレミアムを有効にします。パフォーマンスアナリティクス のライセンスの詳細については、「Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

Customer Service ソリューション

Customer Service ソリューションは、次の機能を追加します。

注:
パフォーマンスアナリティクス - スポットライト (com.snc.pa.spotlight) は、このソリューションで自動的に有効になります。

スポットライトグループ：ケーススポットライト。

ダッシュボード：

- カスタマーサービスエージェント
- カスタマーサービスマネージャー
- カスタマーサービスエグゼクティブ

Customer Service Management - 詳細ソリューション

Customer Service Management - 詳細ソリューションは次の機能を追加します。

注:
パフォーマンスアナリティクス - スポットライト (com.snc.pa.spotlight) は、このソリューションで自動的に有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スポットライトグループ：ケーススポットライト。

ダッシュボード：

- Customer Service Agent - 詳細
- Customer Service Manager - 詳細
- Customer Service 担当役員 - 詳細

これらのダッシュボードには、基本的な Customer Service ソリューションのダッシュボードに表示されるすべての情報が含まれていますが、次の機能の追加インジケーターもあります。追加のインジケーターを表示するには、以下のすべてのプラグインを有効にします。

- 重大な問題管理
- Customer Service のケースアクションステータス
- Customer Service with Request Management
- Customer Service with Service Management
- エージェントチャット
- CSM 向け Advanced Work Assignment
- Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment

注:
重大な問題管理インジケーターの詳細については、「重大な問題管理分析」を参照してください。

Customer Service Management - 詳細ソリューションは、アナリティクスハブに追加の Service Management インジケーターも追加します。詳細については、「Customer Service Management integration with Service Management analytics (Service Management 分析を使用した Customer Service Management 統合)」を参照してください。

Customer Service Management の Performance Analytics の有効化

Customer Service Management の Performance Analytics を有効にするには、admin ロールを持つユーザーは次の場所に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > ガイド付き設定. [ようこそ] をクリックして、Customer Service のセクションにスクロールします。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成のすべての手順を実行します。

関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

スポットライトでレコードをランク付けする

Customer Service Agent ダッシュボード

Customer Service Agent ダッシュボードを使用すると、作業の優先順位付けに役立つ基準に基づいて、ケースに迅速にアクセスできます。ダッシュボードには、組織の評価指標に関するサマリーデータも表示されます。

Customer Service Agent ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > ダッシュボード. [すべて] タブをクリックし、[グループ] メニューから [カ **Customer Service Management**] を選択します。**[Customer Service Agent]** または **[Customer Service Agent -** 詳細] タイルをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Management - 詳細 Performance Analytics ソリューションは、カスタマーサービスエージェント - 詳細ダッシュボードを追加します。詳細ダッシュボードには、チャットターゲット超過とケースターゲット超過の 2 つのインジケーターが追加されています。

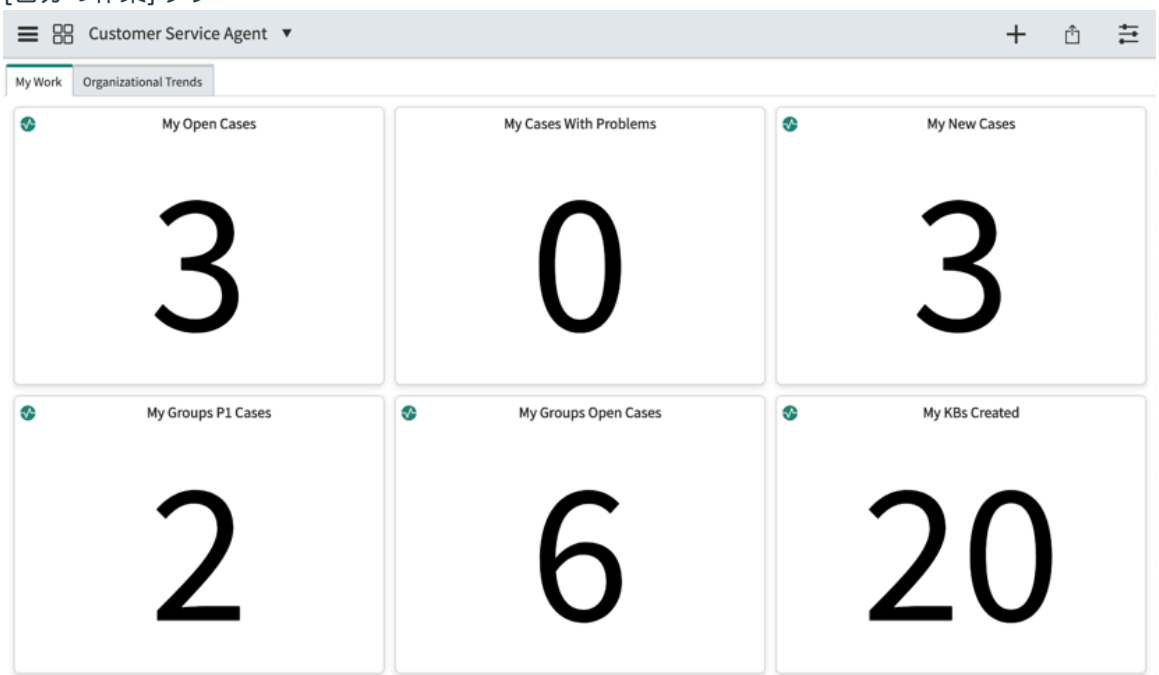
エンドユーザーとロール

Customer Service Agent ダッシュボードには、次のエンドユーザーとロールが含まれています。

エージェントダッシュボードのエンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスエージェント：アサインされたケースを表示し、優先順位付けを行います。すべてのエージェントのケース傾向を表示します。	sn_customerservice_agent
カスタマーサービスマネージャ：アサインされたケースを表示し、優先順位付けを行います。すべてのエージェントのケース傾向を表示します。	sn_customerservice_manager
コンテンツ管理者：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエーター：ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

[自分の作業] タブ



レポート

Customer Service Agent ダッシュボードには、次のレポートが含まれています。

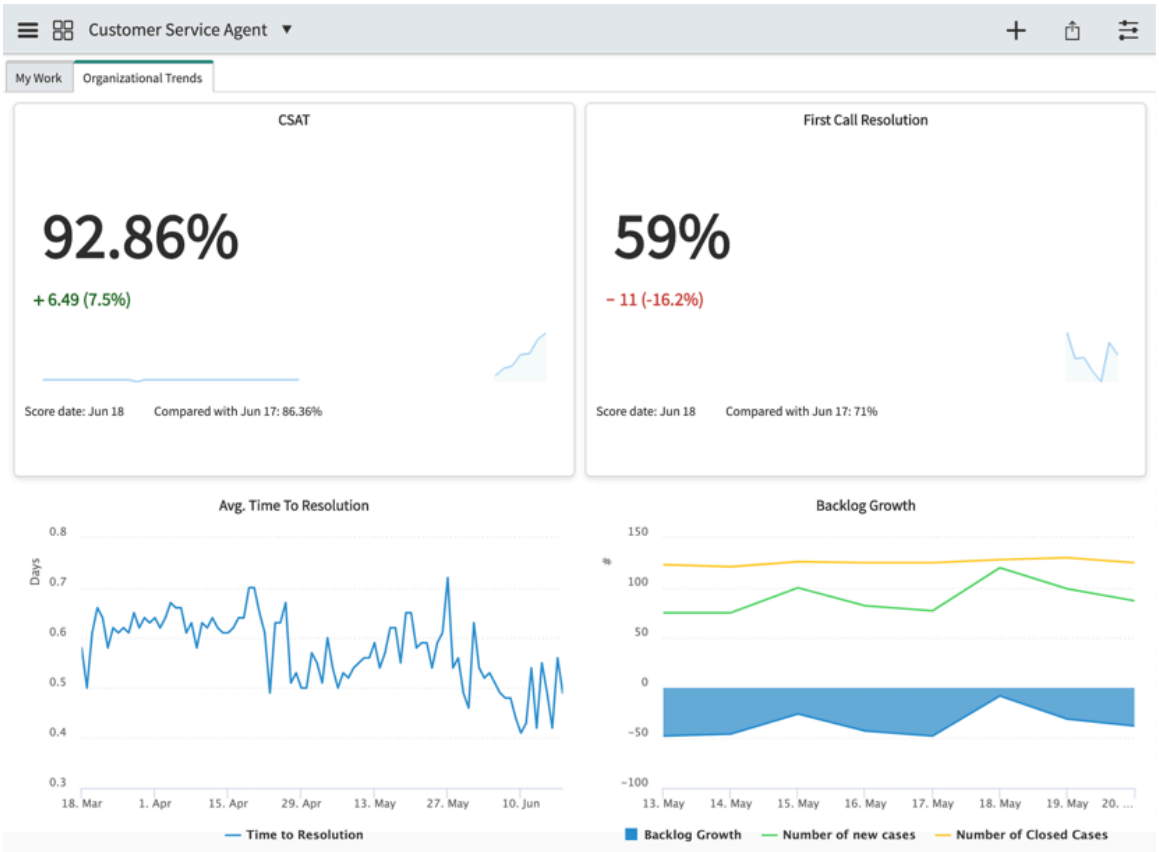
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントダッシュボードレポート

タイトル	説明
自分のオープンケース	自分に割り当てられている、解決、クローズ、またはキャンセルされていないケース。
問題のある自分のケース	自分に割り当てられたケースで、システム管理者が担当者となっている親ケースの一部であるもの。
自分の新規ケース	自分がまだ回答していないケース。
自分のグループの P1 ケース	自分のグループのメンバーが担当者である P1 ケース。
自分のグループのオープンケース	自分のグループのメンバーに割り当てられた、解決、クローズ、またはキャンセルされていないケース。
作成された自分の KB	自分が作成したすべての KB 記事のリスト。

[組織の傾向] タブ



インジケーター

Customer Service Agent ダッシュボードには、次のインジケーターが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Agent ダッシュボードのインジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決されたケースの割合。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
超過チャットターゲット	ターゲット待ち時間を超えたすべてのチャット作業アイテムの割合。チャットサービスチャネルの詳細については、「Advanced Work Assignment service channels (Advanced Work Assignment のサービスチャネル)」を参照してください。 **注:** このインジケーターは、Customer Service Agent - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。
超過ケースターゲット	ターゲット待ち時間を超えたすべてのケース作業アイテムの割合。ケースサービスチャネルの詳細については、「Advanced Work Assignment service channels (Advanced Work Assignment のサービスチャネル)」を参照してください。 **注:** このインジケーターは、Customer Service Agent - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。 **注:** Customer Service Agent - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
バックログの増加	経時におけるすべてのエージェントのバックログケースの数。

カスタマーサービスマネージャーダッシュボード

Customer Service Manager ダッシュボードには、バックログ、解決率、SLA、顧客満足度、エージェントごとの KPI などの測定基準に関するチャートとサマリーデータが表示されます。

Customer Service Manager ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > ダッシュボード. [すべて] タブをクリックし、[グループ] メニューから [カ**Customer Service Management**] を選択します。**[Customer Service Manager]** または **[Customer Service Manager -** 詳細] タイルをクリックします。

カスタマーサービス管理 (CSM) - Advanced Performance Analytics ソリューションは、Customer Service Manager - 詳細ダッシュボードを追加します。詳細ダッシュボードには、追加の [作業アサイン分析] タブが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーロールと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスマネージャー：バックログ、解決率、SLA、顧客満足度、エージェントごとの KPI などのケース測定基準を表示し、組織での現在のカスタマーサービスのパフォーマンスを把握できるようにします。	sn_customerservice_manager
コンテンツ管理者：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエーター：ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

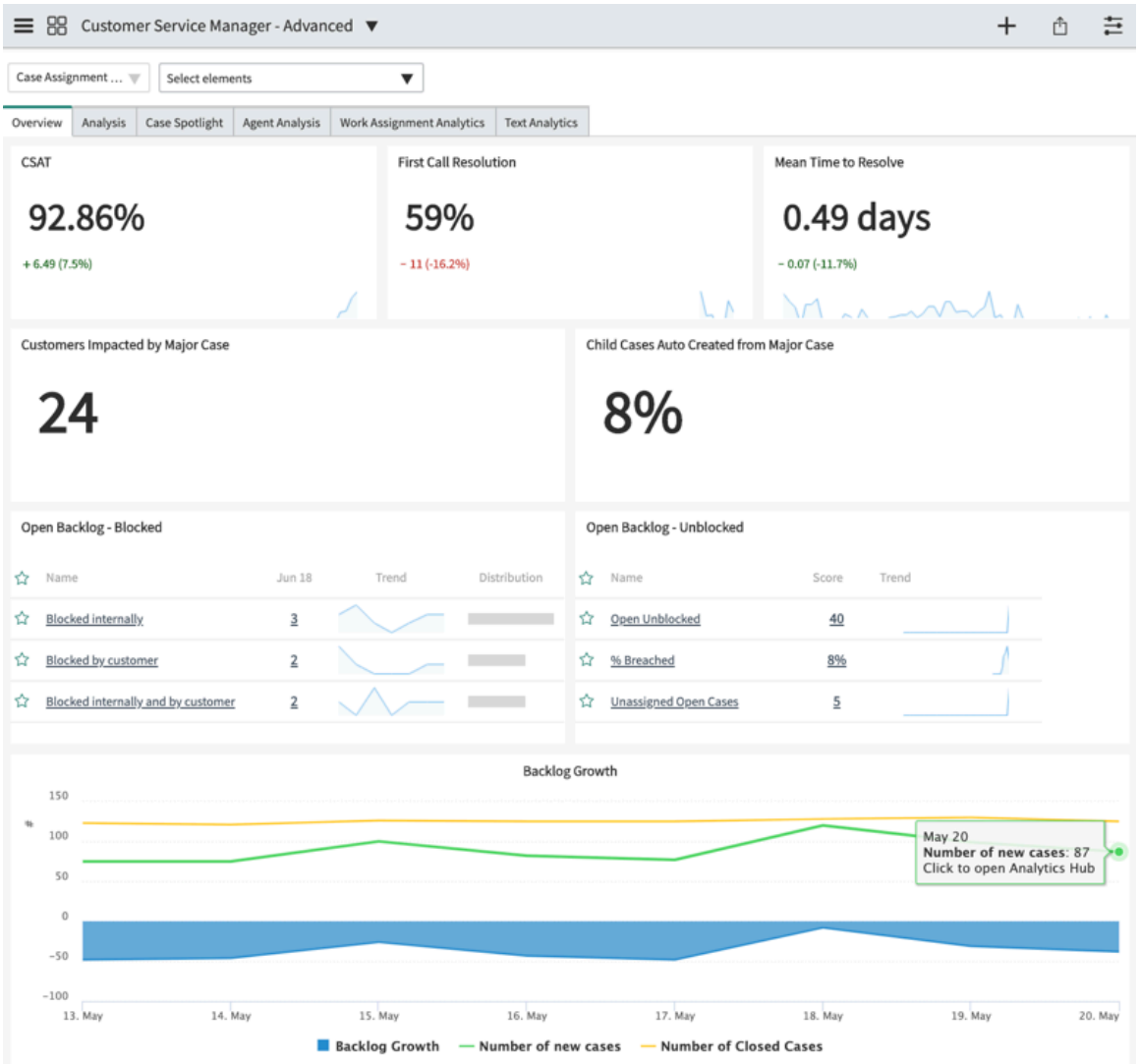
ダッシュボードブレークダウン

Customer Service マネージャーダッシュボードは、ケースのアサイン先グループブレークダウンを使用します。グループを 1 つ以上選択して、それらのグループのみのデータを表示します。デフォルトでは、すべてのグループのデータがダッシュボードに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



概要インジケーター

カスタマーサービスマネージャー - 詳細インジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決されたケースの割合。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
重大なケースにより影響を受ける顧客	重大なケースにより影響を受ける顧客の数。
重大なケースから自動作成された子ケース	重大なケースから自動的に作成された子ケースの割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャー - 詳細インジケーター (続く)

インジケーター	説明
オープンバックログ - ブロック済み	ブロックされ、解決されていないケースの数。
オープンバックログ - ブロック解除済み	ブロックされておらず、解決もされていないケースの数。
バックログの増加	経時におけるすべてのエージェントのバックログケースの数。

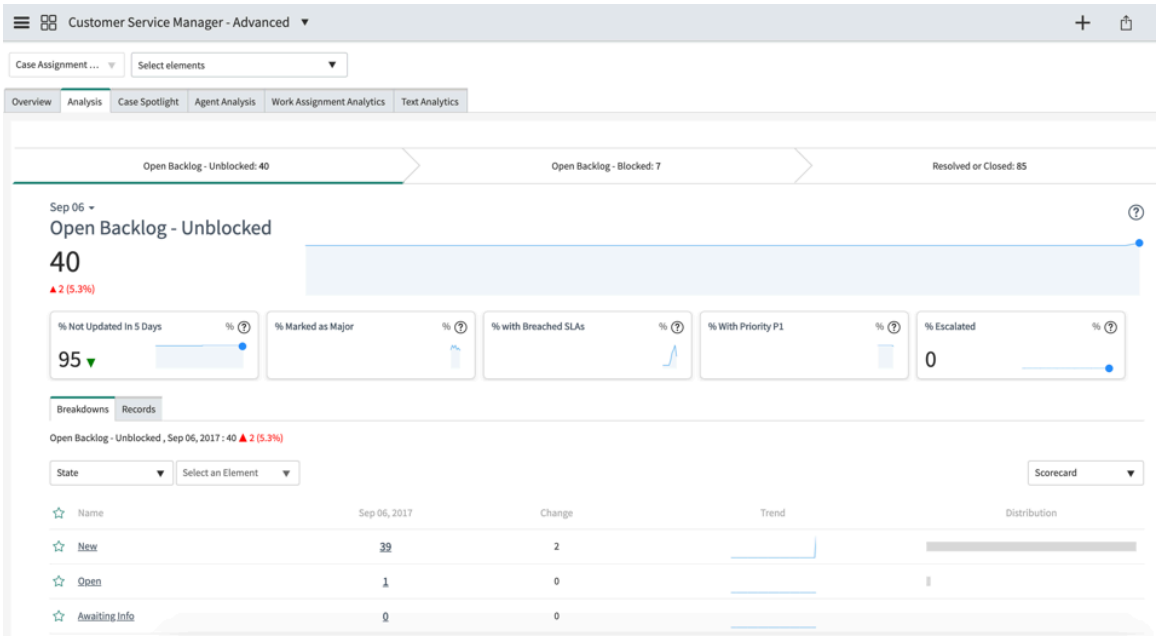
カスタマーサービスマネージャーのインジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決されたケースの割合。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
SLA 違反のオープンケース。	サービスレベルアグリーメント (SLA) で必要とされる期間を過ぎてオープン状態のままのケースの割合。
アサインされていないオープンケース	エージェントにアサインされていないオープンケースの数。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
バックログの増加	経時におけるすべてのエージェントのバックログケースの数。
オープンケースバックログ	経時的な累積オープンケースとケース経過時間のグラフ。
オープンバックログ	解決されていないケースの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[分析] タブ



経時的なケースバックログの傾向グラフ。カーソルをクリックして移動すると、任意の日付のデータを表示できます。インジケーターは、選択された日付のデータを表示します。

分析インジケーター

カスタマーサービスマネージャーの分析インジケーター

ステータス	インジケーター	説明
オープンバックログ - ブロック解除済み	5 日間更新されていない割合	過去 5 日以内にエージェントが更新しなかったオープンケースの割合。
	重大としてマークされた割合	重大なオープンケースの割合。
	SLA 違反の割合	SLA で必要とされる期間を過ぎてオープン状態のままのケースの割合。
	優先度 P1 の割合	最重要の優先度のオープンケースの割合。
	エスカレーションされた割合	エスカレーションされたオープンケースの割合。
	問題がある割合	問題に関連するオープンケースの割合。
	エージェント再アサインの割合	[アサイン先] フィールドが少なくとも 1 回変更されたオープンケースの割合。
	重大な候補の割合	重大なケース候補として提案されたオープンケースの割合。
	1 回以上再オープンされた割合	ステータスが以前に [解決済み] であったオープンケースの割合。
	要求のある割合	要求に関連するオープンケースの割合。
または	問題がある割合	問題に関連するクローズ済みケースの割合。
	変更に起因する割合	変更によって発生したクローズ済みケースの割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャーの分析インジケーター (続く)

ステータス	インジケーター	説明
	同日にクローズ済み	作成日と同日にクローズされたケースの数。
	1 回以上再オープンされた割合	少なくとも 1 度オープンステータスに戻されたクローズ済みケースの割合。
	解決済みの重大なケースの割合	重大なケースであるクローズ済みケースの割合。
	再アサインされている割合	再アサインされたクローズ済みケースの割合。
	SLA 違反の割合	SLA で必要とされる期間を過ぎてクローズされたケースの割合。
	変更のある割合	問題に関連するクローズ済みケースの割合。
	インシデントのある割合	インシデントに関連するクローズ済みケースの割合。
	要求のある割合	要求に関連するクローズ済みケースの割合。

分析ブレークダウン

[ブレークダウン] を選択すると、ブレークダウンでグループ化されたケースを表示できます。

オープンバックログ - ブロック解除状態のケースは、次のブレークダウンでグループ化することができます。

- ケースアサイン先グループ
- ケースアサイン先
- アカウント
- 製品
- ステータス
- 優先度
- カテゴリ
- チャネル

オープンバックログ - ブロック状態のケースは、次のブレークダウンでグループ化することができます。

- ブロック済みアクションステータス
- ケースアサイン先グループ

解決済みまたはクローズ済みのステータスのケースは、次のブレークダウンでグループ化することができます。

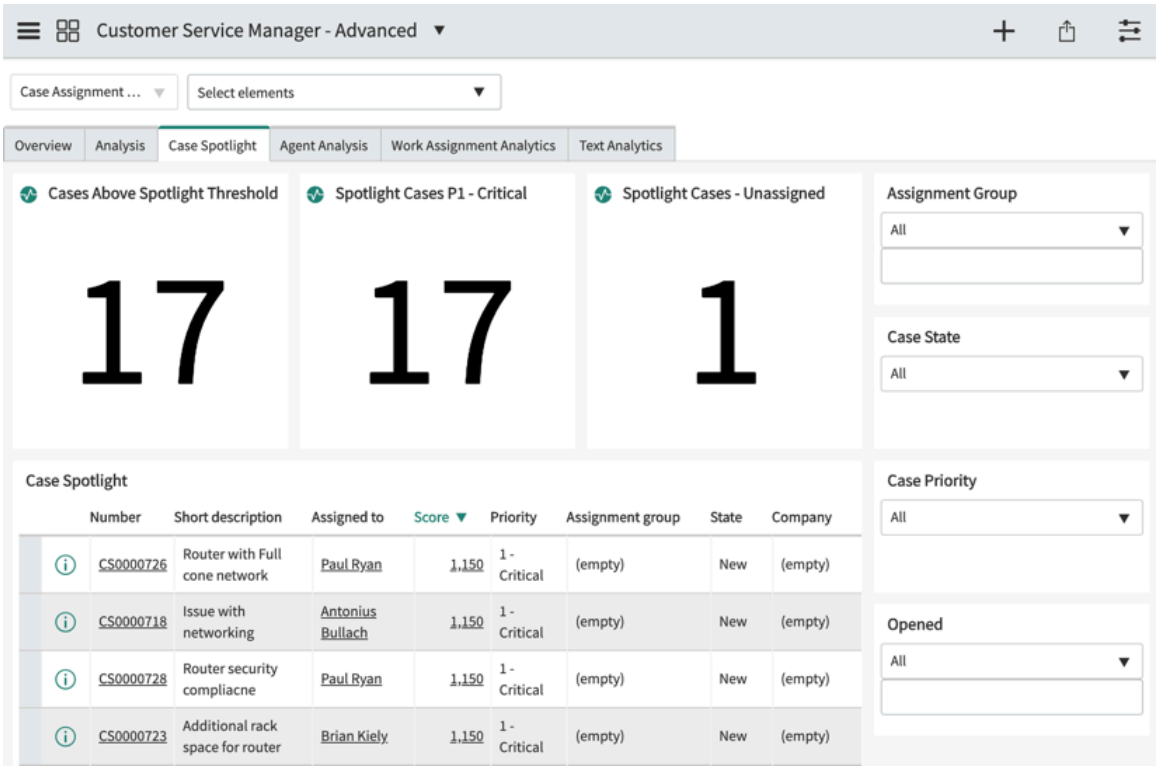
- ケースアサイン先グループ
- ケースアサイン先
- アカウント
- 製品

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 経過時間
- 優先度
- カテゴリ
- 連絡先

[ケーススポットライト] タブ



ケーススポットライトブレークダウン

ブレークダウンの値を選択し、ダッシュボードに表示されるデータをフィルターします。

- アサイン先グループ
- ケースステータス
- ケース優先度
- オープン

ケーススポットライトレポート

カスタマーサービスマネージャーのケーススポットライトレポート

タイトル	説明
スポットライトしきい値を超えるケース	ケースのスポットライトしきい値を超えたケースの数。[状態] が新規、オープン、または情報待ちのすべてのケースは、優先度と最終更新日に基づいて採点されます。スコアがしきい値と比較され、高い優先度のケースがスポットライトに追加されます。

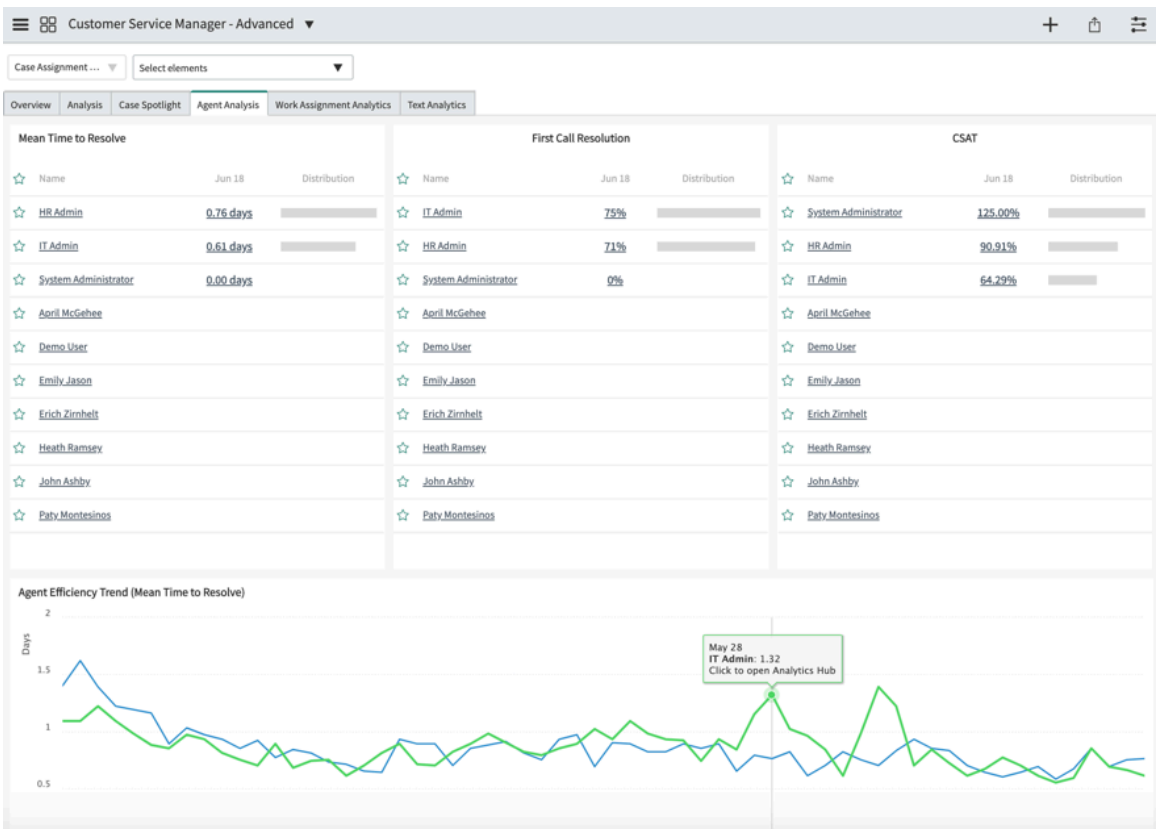
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスマネージャーのケーススポットライトレポート (続く)

タイトル	説明
	注: ケーススポットライトのスポットライトグループしきい値と基準を編集し、組織のニーズに基づいてさまざまなタイプのケースをスポットライトに配置することができます。
スポットライトケース P1 - 重大	ケースのスポットライトしきい値を超えており、優先度 1 のケースの数。
スポットライトケース - 未アサイン	ケーススポットライトしきい値を超えており、エージェントに割り当てられていないケースの数。
ケーススポットライト	ケースのスポットライトしきい値を超えたケースのリスト。

[エージェント分析] タブ



自動翻訳

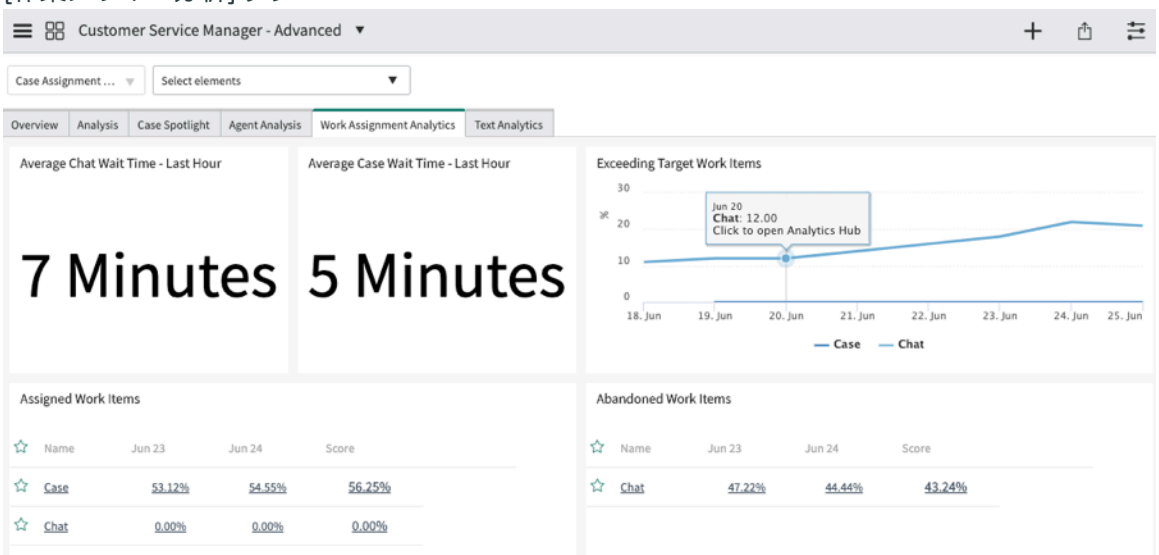
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント分析インジケーター

カスタマーサービスマネージャーのエージェント分析インジケーター

インジケーター	説明
平均解決時間	ケースがクローズ済みまたは解決済みとしてマークされるまでの、各エージェントの平均時間。最も速いものから最も遅いものへと順位付けされます。 **注:** Customer Service Manager - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
最初の応対での解決	お客様との最初の連絡時に解決された、各エージェントのケースの割合。高いものから低いものへと順位付けされます。
CSAT	サーベイの結果に基づいた、各エージェントの平均顧客満足度。高いものから低いものへと順位付けされます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
エージェントの効率性の傾向 (平均解決時間)	経時的に表示される、ケースがクローズ済みまたは解決済みとしてマークされるまでの、各エージェントの平均時間。
エージェントおよびアカウント別のクローズ済みケース。	各アカウントの各エージェントによってクローズされたケースの数。

[作業アサイン分析] タブ



注:
[作業アサイン分析] タブは、Customer Service Manager - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。Customer Service [com.sn_customerservice] および Performance Analytics - コンテンツパック - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa] をインスタンスで有効にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業アサイン分析レポート

カスタマーサービスマネージャーの作業アサイン分析レポート

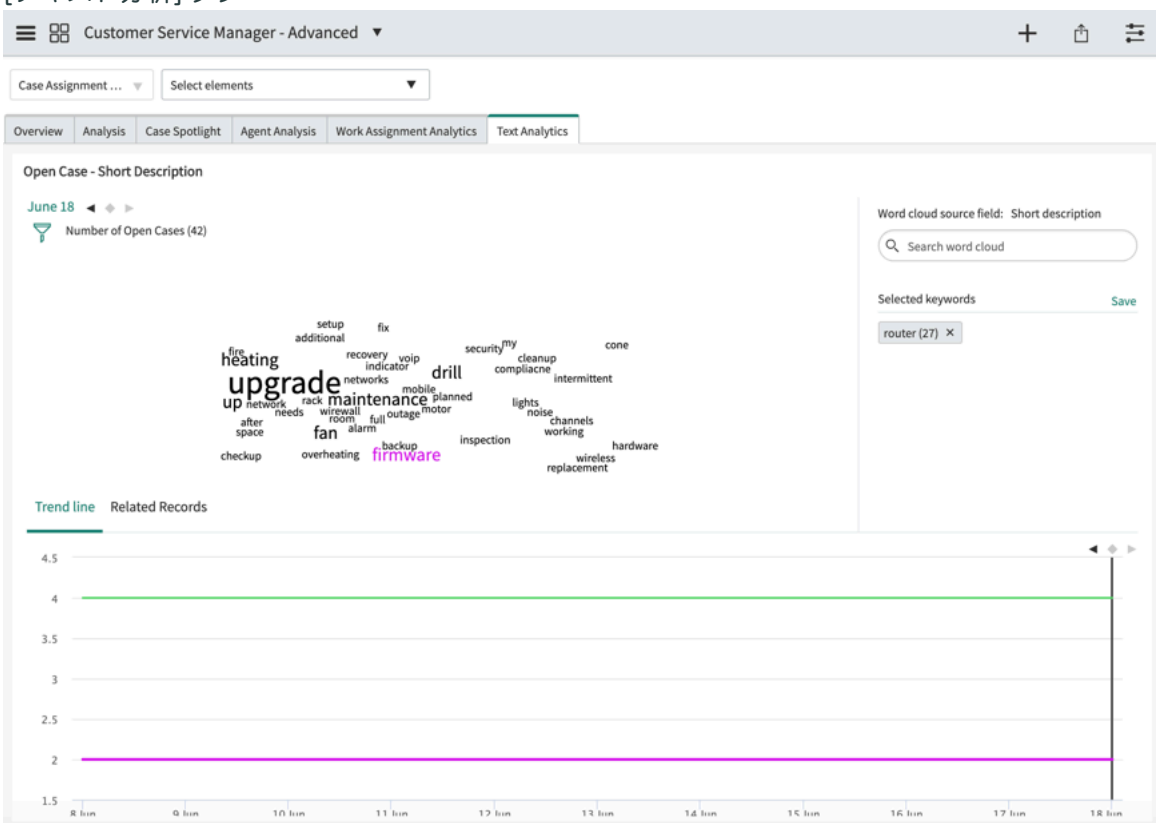
レポート	説明
平均チャット待ち時間 - 過去 1 時間	チャット作業アイテムにおいて、過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。
平均ケース待ち時間 - 過去 1 時間	ケース作業アイテムにおいて、過去 1 時間にお客様がエージェントの応答を待っていた平均時間。

作業アサイン分析インジケーター

カスタマーサービスマネージャーの作業アサイン分析インジケーター

インジケーター	説明
ターゲット作業項目を超える	ターゲット待ち時間を超えたすべての作業アイテムの割合。
割り当てられた作業アイテム	エージェントにアサインされているすべての作業アイテムの割合。
破棄された作業アイテム	エージェントが破棄したすべての作業アイテムの割合。

[テキスト分析] タブ



注:
[テキスト分析] タブは、Customer Service 向け Performance Analytics Premium プラグイン [com.snc.pa.premium.cs] がインストールされている場合にのみ表示されます。

テキスト分析は、オープンケースの簡単な説明において最も頻繁に使用される単語やフレーズのワードクラウドを表示し、ユーザーによって報告された最新の問題についてインサイトを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 単語をドリルダウンして、そのキーワードが含まれているケースに関連付けられた他の単語を表示します。
- ワードクラウドで特定の用語を検索します。

トレンドライン：トップキーワードの頻度を経時的に表示します。カーソルをクリックして移動すると、任意の日付のデータを表示できます。関連レコード：ワードクラウドから選択したキーワードを含むケースのリスト。

Customer Service Executiveダッシュボード

Customer Service Executive ダッシュボードでは、組織のカスタマーサービス機能の運用と傾向を把握できます。

Customer Service Executive ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > ダッシュボード. [すべて] タブをクリックし、[グループ] メニューから [カ**Customer Service Management**] を選択します。**[Customer Service Manager]** または **[Customer Service Manager -** 詳細] タイルをクリックします。

Customer Service Management - 詳細 Performance Analytics ソリューションは、カスタマーサービスエグゼクティブ - 詳細ダッシュボードを追加します。詳細ダッシュボードには、「影響を受ける顧客」および「展開」の追加インジケーターが含まれています。

エンドユーザーとロール

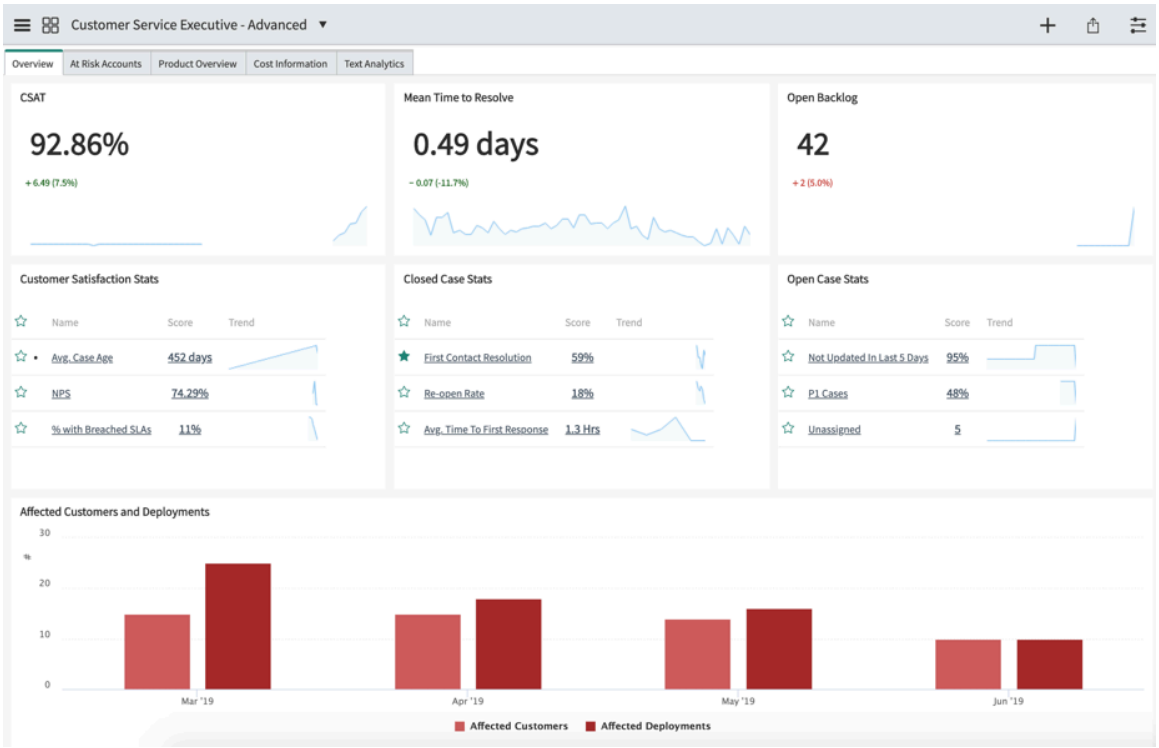
エンドユーザーロールと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスエグゼクティブ：組織におけるカスタマーサービスケースの概要を表示し、順調に実行されている領域と注意が必要な領域を確認します。	sn_customerservice_manager
コンテンツ管理者：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエーター：ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



概要インジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - 詳細インジケーター

インジケーター	説明
CSAT	アンケートの結果に基づいた平均顧客満足度。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。CSAT の詳細については、「カスタマーサービス満足度サーベイ」を参照してください。
平均解決時間	ケースがクローズまたは解決済みとしてマークされるまでの平均時間。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。 **注:** Customer Service Executive - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
オープンバックログ	解決されていないケースの数。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。
顧客満足度の統計	顧客満足度のサマリー統計情報。
クローズ済みケースの統計情報	クローズ済みケースのサマリー統計情報。
オープンケース統計情報	オープンケースのサマリー統計情報。

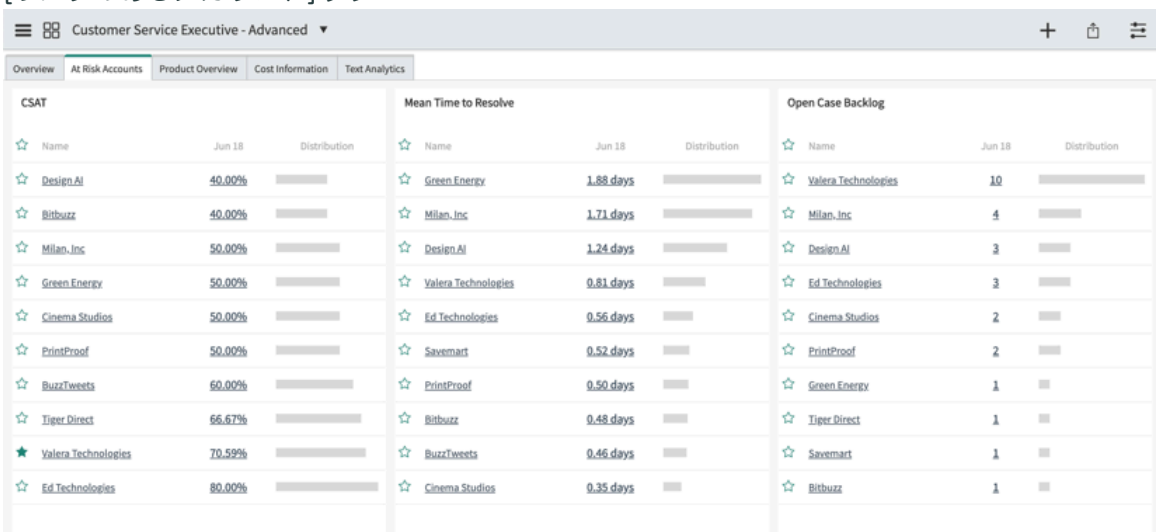
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - 詳細インジケーター (続く)

インジケーター	説明
影響を受ける顧客および展開	影響を受ける顧客と展開の数。 **注:** このインジケーターは、Customer Service Executive - 詳細ダッシュボードでのみ表示できます。

[リスクのあるアカウント] タブ



リスクのあるアカウントインジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - リスクのあるアカウントインジケーター

インジケーター	説明
CSAT	顧客満足度が最も低いアカウント。
平均解決時間	平均ケース解決時間が最も長いアカウント。 **注:** Customer Service Executive - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
オープンケースバックログ	未解決のケースの数が最も多いアカウント。

[製品の概要] タブ

製品概要インジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - 製品概要インジケーター

インジケーター	説明
CSAT	顧客満足度が最も低い製品。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - 製品概要インジケーター (続く)

インジケーター	説明
平均解決時間	ケースの平均解決時間が最も長い製品。 **注:** Customer Service Executive - 詳細ダッシュボードでは、このインジケーターは「平均解決時間」と呼ばれます。
オープンケースバックログ	未解決のケース数が最大の製品。

[コスト情報] タブ

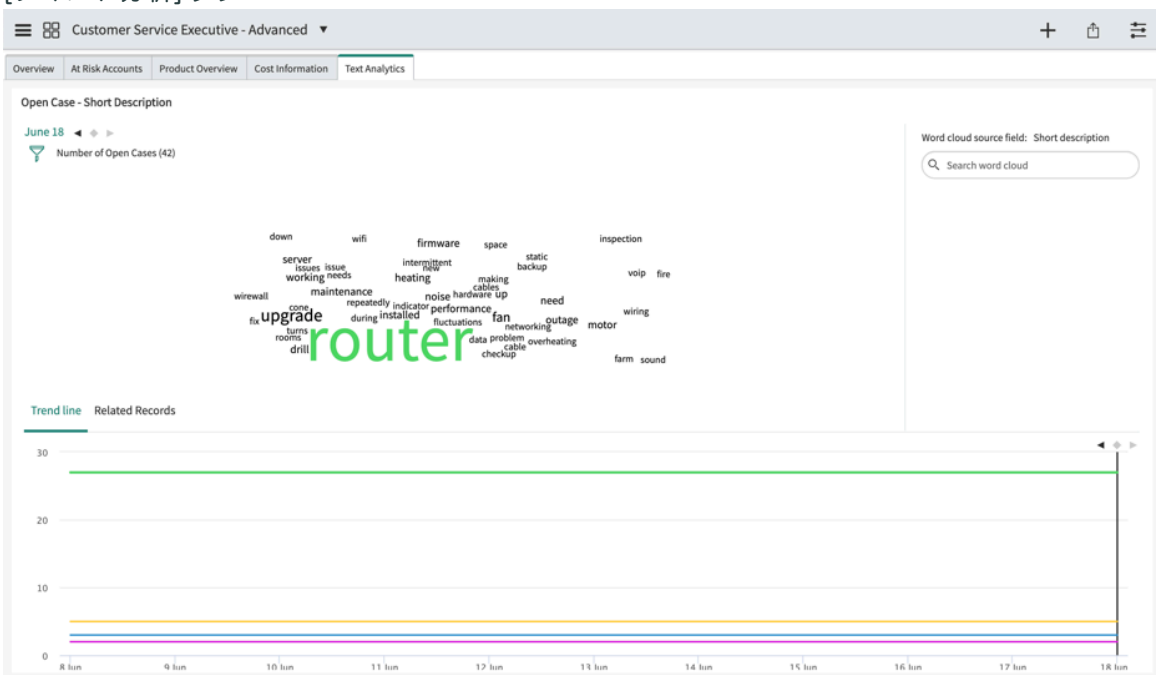
注:
[コスト情報] タブは、Performance Analytics - コンテンツパック - Financial Management for Customer Service プラグイン [com.snc.pa.fm.csm] がインストールされている場合にのみ表示されます。

コスト情報インジケーター

カスタマーサービスエグゼクティブダッシュボード - コスト情報インジケーター

インジケーター	説明
総コスト	すべてのケースの合計コスト。
ケース当たりのコスト - チャネル別	チャネルごとにグループ化されたケース当たりのコスト。
ケース当たりのコスト - 製品別	製品別にグループ化されたケース当たりのコスト。
ケース当たりのコスト - アカウント別	アカウント別にグループ化されたケース当たりのコスト。

[テキスト分析] タブ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[テキスト分析] タブは、Customer Service 向け Performance Analytics Premium プラグイン [com.snc.pa.premium.cs] がインストールされている場合にのみ表示されます。

テキスト分析は、オープンケースの簡単な説明において最も頻繁に使用される単語やフレーズのワードクラウドを表示し、ユーザーによって報告された最新の問題についてインサイトを提供します。

- 単語をドリルダウンして、そのキーワードが含まれているケースに関連付けられた他の単語を表示します。
- ワードクラウドで特定の用語を検索します。

トレンドライン：トップキーワードの頻度を経時的に表示します。カーソルをクリックして移動すると、任意の日付のデータを表示できます。関連レコード：ワードクラウドから選択したキーワードを含むケースのリスト。

Proactive Customer Service - 詳細ダッシュボード

Proactive Customer Service - 詳細ダッシュボードを使用すると、カスタマーサービスマネージャーは主要業績評価指標 (KPI) を追跡し、顧客に影響する問題の特定と伝達にどれだけ先を見越して取り組んだかを把握することができます。また、ダッシュボードを使用すると、カスタマーサービスマネージャーは経時的な機能停止のビジネスへの影響を評価できます。

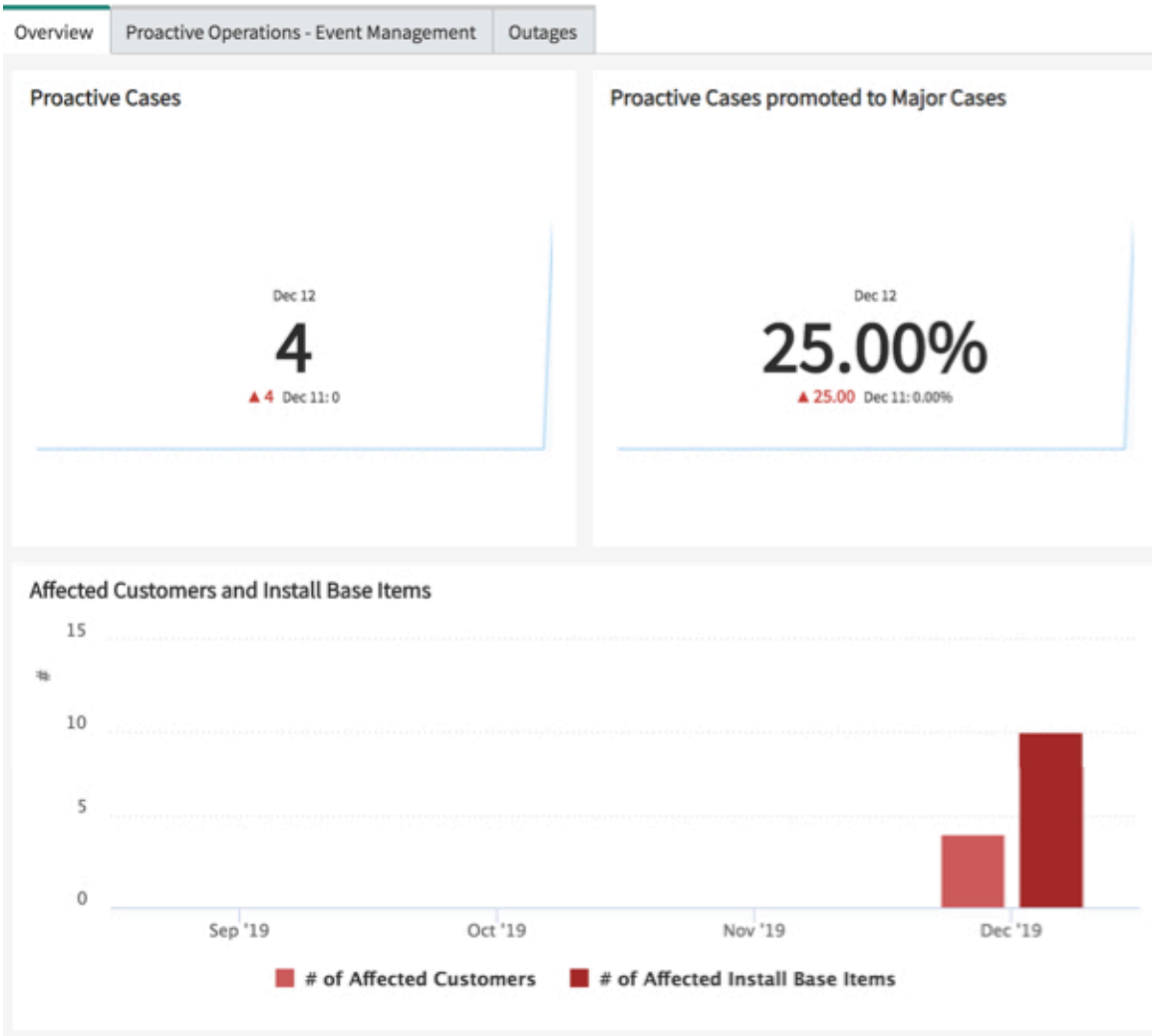
注:

- アップグレードの顧客は、Proactive Customer Service Operations ダッシュボードを表示できますが、新しい Proactive Customer Service - Advanced ダッシュボードを使用する必要があります。
- Orlando 以降のリリースの新規顧客は、Proactive Customer Service - Advanced ダッシュボードのみを表示できます。

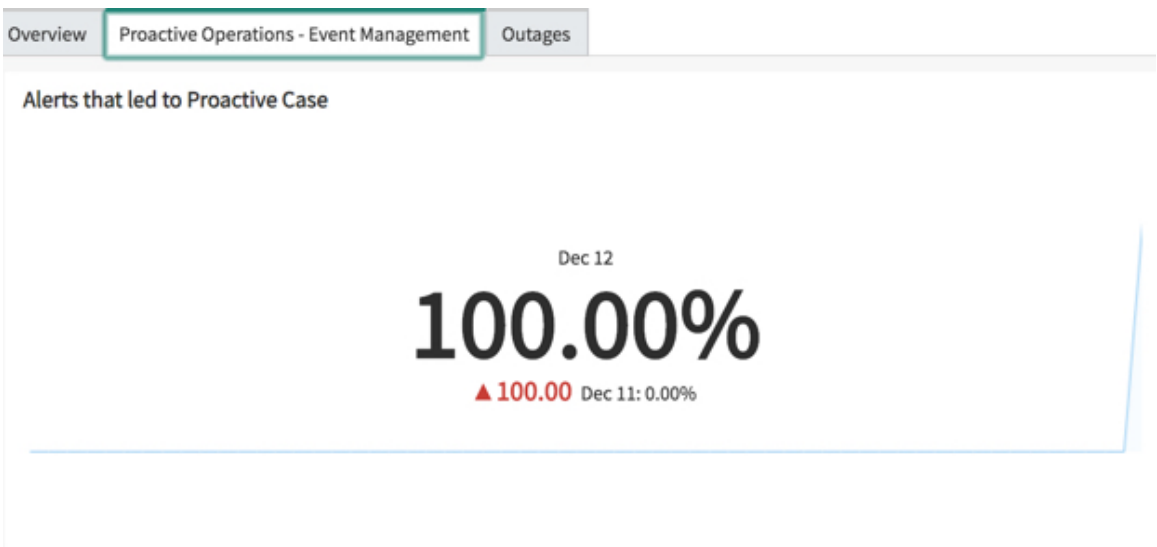
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



積極的運用 - **[Event Management]** タブ

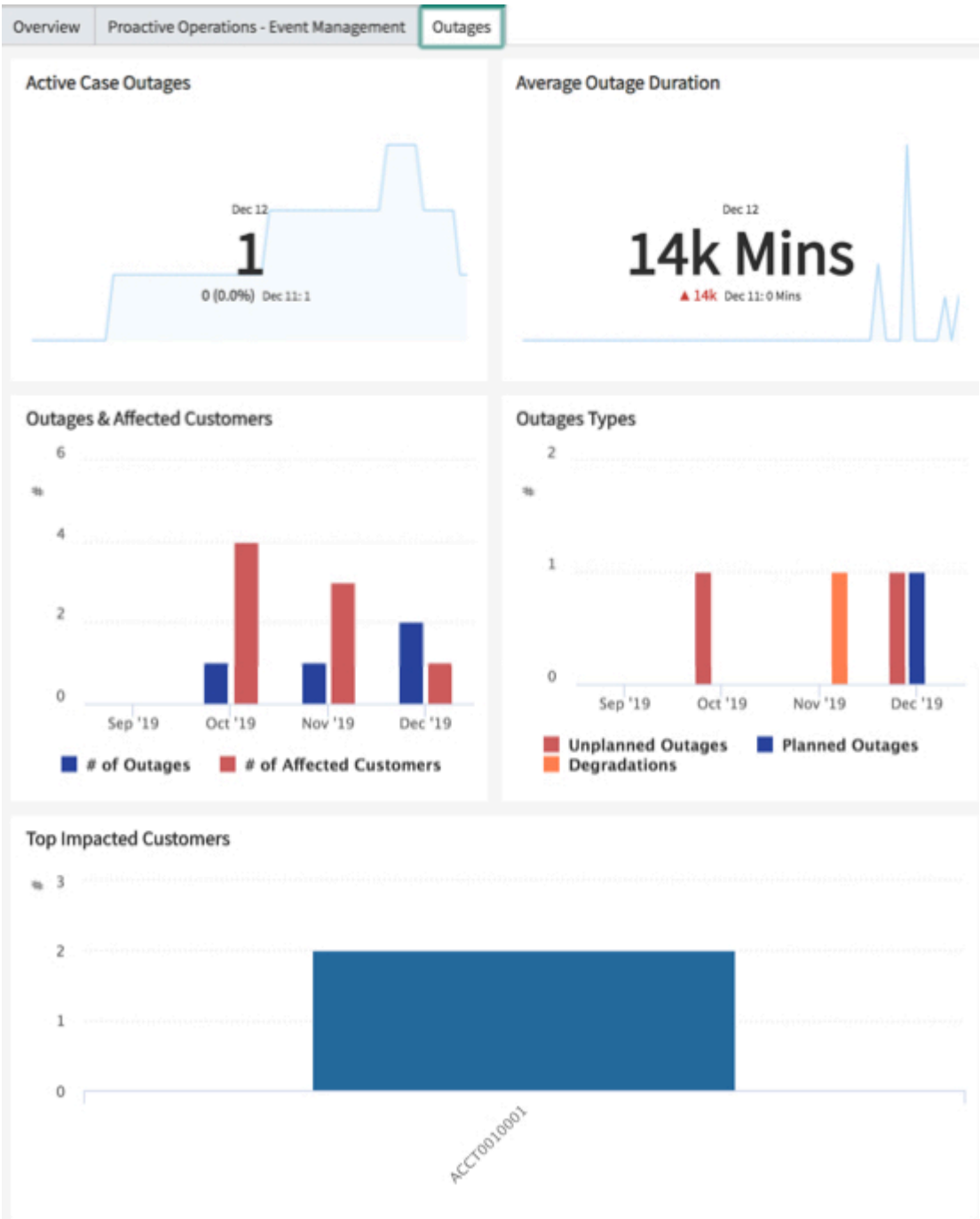


注:
積極的運用 - [Event Management] タブは、Proactive Customer Service Operations プラグイン (com.snc.proactive_cs_itom) が有効な場合に限り表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[機能停止] タブ



エンドユーザーとロール

ユーザーロール別の詳細ダッシュボードアクセス

エンドユーザー	必要なロール	利点
カスタマーサービスマネージャー	sn_customerservice_manager	ダッシュボードを表示できます。
コンテンツ管理者	pa_admin	ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グルー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロール別の詳細ダッシュボードアクセス (続く)

エンドユーザー	必要なロール	利点
		プ、およびロールを管理できます。
コンテンツクリエーター	pa_viewer	ダッシュボードを表示できます。

インジケーター

積極的サービス - 詳細ダッシュボードには、次の主要業績評価指標があります。

積極的ケース
: 最重要の確認済みアラートのあるアクティブなケースの数。

重大なケースに昇格された積極的ケース
: 重大なケースに昇格された積極的ケースの割合。

影響を受ける顧客とインストールベースアイテム
: 影響を受けた顧客の 1 か月あたりの数。

積極的ケースにつながるアラート
: ケースの作成をトリガーした最重要または確認済みアラートの割合。

アクティブケースの機能停止
: アクティブなケースの機能停止の 1 日あたりの数

平均機能停止期間
: 1 日あたりの平均機能停止期間

機能停止および影響を受ける顧客
: 機能停止と影響を受けた顧客の 1 か月あたりの数

機能停止のタイプ
: 各機能停止タイプの機能停止の 1 か月あたりの数

影響を受ける上位の顧客
: 機能停止の影響を受けている顧客

ブレークダウン

ダッシュボードのインジケーターは、次のように分析されます。

- 影響を受ける顧客の数
- 影響を受けるインストールベースアイテム数
- 機能停止数
- 予定されている機能停止
- 予定外の機能停止
- デグレード

Service Management 分析との カスタマーサービス管理 (CSM) のデータ連携

Customer Service Management - 詳細 Performance Analytics ソリューションは、カスタマーサービスケースに関連付けられたインシデント、問題、変更、および要求レコードのインジケーターを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Management - 詳細 Performance Analytics ソリューションには、インジケーターが追加されています。これらのインジケーターの一部は、[分析] タブの Customer Service Manager ダッシュボードに自動的に表示されます。すべてのインジケーターは、アナリティクスハブで表示することも、ダッシュボードに手動で追加することもできます。

> **注:**
> インジケーターを表示するには、Customer Service with Service Management プラグイン (com.sn_cs_sm) および Customer Service with Request Management プラグイン (com.sn_cs_sm_request) を有効にする必要があります。

インシデントインジケーター：

- インシデントのあるオープンケースの数
- インシデントのあるクローズ済みケースの数

問題インジケーター：

- 問題のあるオープンケースの数
- 問題のあるクローズ済みケースの数

変更インジケーター：

- 変更のあるオープンケースの数
- 変更のあるクローズ済みケースの数

要求インジケーター：

- 要求のあるオープンケースの数
- 要求のあるクローズ済みケースの数

変更に起因インジケーター：

- 変更によって発生したオープンケースの数
- 変更によって発生したクローズ済みケースの数

で アナリティクスハブインジケーターを表示するには、次に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > 分析ハブ をクリックし、上記のインジケーターのいずれかを検索します。

ダッシュボードにインジケーターを追加するには、pa_admin ロールを持つユーザーが目的のダッシュボードに移動し、ダッシュボードの右上にある [ウィジェットを追加] アイコンをクリックします。ドロップダウンメニューから、[**Performance Analytics**] を選択し、下のリストから [インサイト] をクリックします。検索バーを使用してインジケーターを検索します。インジケーターをクリックし、[追加] をクリックします。

サービスマネージャーダッシュボード

サービスマネージャーダッシュボードを使用して、カスタマーサービスケースデータを追跡および分析します。

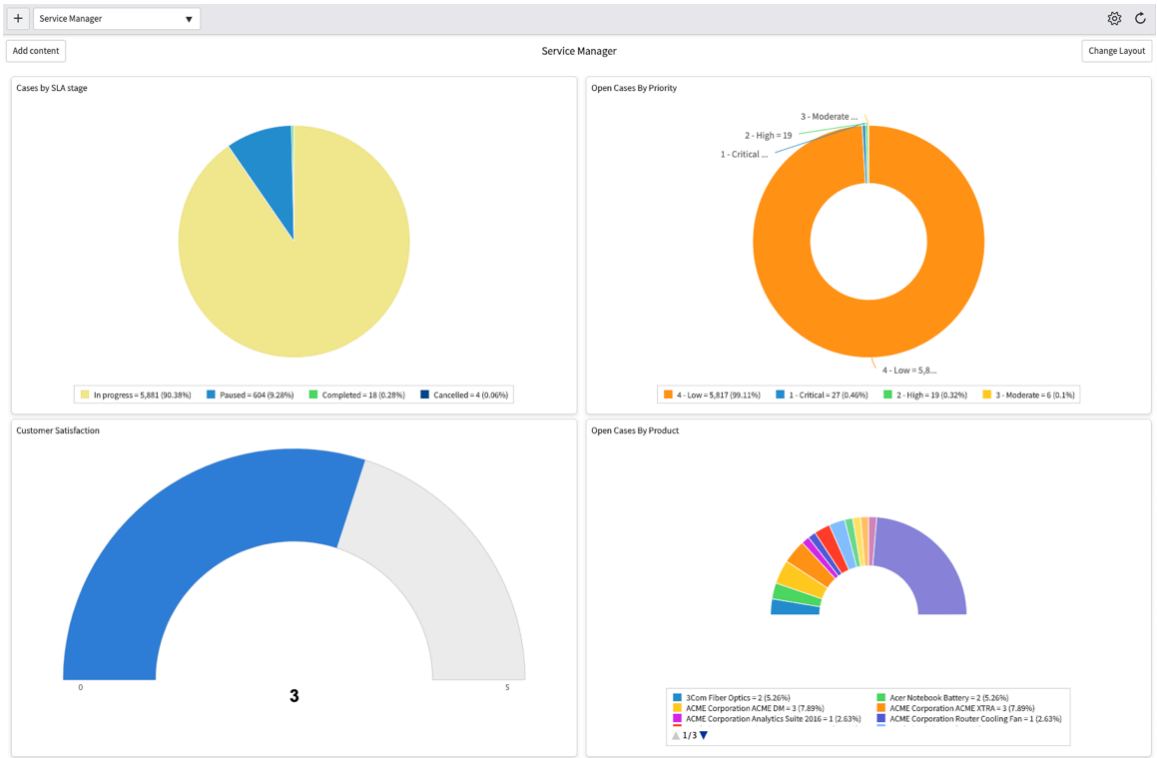
サービスマネージャーダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 カスタマーサービス > 概要.

サービスマネージャーダッシュボードには、レポートアプリケーションを使用して作成された 4 つのケース関連レポートが表示されます。関連ケースの詳細については、これらのレポートにドリルダウンすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスマネージャーダッシュボード



エンドユーザーとロール

ロール別のダッシュボードアクセス

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスマネージャー：ケースのステータスと顧客満足度を追跡します。	sn_customerservice_manager
カスタマーサービスエージェント：ケースのステータスと顧客満足度を追跡します。	sn_customerservice_agent
カスタマーサービス管理者：ダッシュボードを編集できます。	sn_customerservice_admin

レポート

ダッシュボードレポートタイプ

タイトル	タイプ	説明
SLA ステージ別のケース	円グラフ 	SLA ステージ別のケース数を表示します。
優先度別のオープンケース	ドーナツグラフ 	優先度別のオープンケースの数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードレポートタイプ (続く)

タイトル	タイプ	説明
		• ケースリストを表示するには、優先度をクリックします。 • リストからケースをクリックすると、詳細が表示されます。
顧客満足度	ゲージ 	ケースのクローズ後に、顧客にお願いした顧客満足度アンケートの結果を表示します。
製品別オープンケース	半ドーナツ 	各製品のオープンケースの数を表示します。

重大な問題管理分析

重大なケースと子ケースのインジケーターを Customer Service ダッシュボードに表示します。

アクションインジケーターは、Performance Analytics - コンテンツパック - Customer Service Management - 詳細プラグイン (com.snc.pa.customer_service_advanced) が有効になっているときに、カスタマーサービスダッシュボードで使用できます。

注:
重大な問題管理プラグイン (com.sn_majorissue_mgt) を有効にし、関連インジケーターを表示します。このプラグインがないと、インジケーターが正しく表示されないことがあります。

インジケーター：

- オープンな重大ケースの数 (日、週、月別)
- 解決済みの重大なケースの割合 (日、週、月別)
- 重大なケースの子であるケースの数
- 重大なケース候補の割合 (日、週、月別)
- 重大なケースから自動作成された子ケースの割合
- 重大なケースにより影響を受ける顧客の数

カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には、他の Now Platform 製品とともに使用するために、パッケージ化された パフォーマンスアナリティクス と レポート のコンテンツが含まれています。この プラットフォームアナリティクスソリューション は、カスタマーサービス用のセルフサービス分析ダッシュボードを使用して、セルフサービスの価値を定量化します。

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Platform 管理者 (admin)：この プラットフォームアナリティクスソリューション をインストールして有効にし、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス 管理者 (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。
- カスタマーサービスマネージャー (sn_customerservice_manager)：セルフサービス分析ダッシュボードを使用してケース測定基準を表示し、組織でのセルフサービスの現在のパフォーマンスを把握します。

関連情報

カスタマーサービスのセルフサービス分析のための プラットフォームアナリティクスソリューション の構成

プラットフォームアナリティクスソリューション

セルフサービス分析

カスタマーサービス用のセルフサービス分析ダッシュボード

セルフサービスポータルでユーザーアクティビティを通じてセルフサービスコンテンツの有効性を測定および追跡し、コンテンツを充実させるとともに、セルフサービスのギャップに対処します。

カスタマーサービス用のセルフサービス分析ダッシュボード

このダッシュボードを編集するには、アプリケーションピッカー を使用して、アプリケーションスコープをカスタマーサービスのセルフサービス分析に設定する必要があります。

注:

- [ナレッジ] タブで、失敗した検索のナレッジギャップをレポートできます。詳細については、「失敗した検索に基づくナレッジギャップのレポート」を参照してください。
- [Communities] タブは、Communities プラグイン (com.sn_communities) が有効な場合に利用できます。
- [仮想エージェント] タブは、Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にすると使用できます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスマネージャー：バックログ、解決率、SLA、顧客満足度、KPI などのケース測定基準を表示し、組織での現在のセルフサービスのパフォーマンスを把握できます。	sn_customerservice_manager
コンテンツ管理者：ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエーター：ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール
	注: pa_viewer ロールを持つユーザーまたはダッシュボードオーナーが自分または所属するグループとダッシュボードを共有している場合、ダッシュボードを表示するために pa_viewer ロールは必要ありません。

ユースケース

例 1

ユーザーが購入した製品に問題が発生している。この問題を解決するために、ユーザーはポータルにログインし、コンテンツを検索して表示します。しかし、ユーザーに役立つコンテンツが見つからなかったため、ケースを作成します。☒

例 2

ユーザーが購入した製品に問題が発生している。この問題を解決するために、ユーザーはポータルにログインし、コンテンツを検索して表示し、有用なコンテンツをマークします。そして、ケースを作成せずに他のアクティビティを続行します。

どちらの例でもセルフサービスコンテンツが利用可能でした。ただし、例 1 では、ユーザーはコンテンツが有用ではなかったため、ケースを作成する必要がありました。☒カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードでは、ユーザーが検索用語を実行した対象、表示したコンテンツ、作成したタスクなど、非回避インスタンス、回避インスタンス、回避する可能性があるインスタンスをキャプチャできます。

インジケーター

インジケーターは、定期的な間隔で実行されるビジネスサービス、アクティビティ、または組織行動のパフォーマンス測定値を定義します。これらのパフォーマンス測定値では、時間とともに一連のインジケータースコアを得られます。

管理者がカスタマーサービスのセルフサービス分析プラグイン (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) をアクティブにすると、セルフサービス分析 PA (com.snc.pa.self_service_analytics) もアクティブになります。どちらのプラグインにも、カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードのインジケーターが含まれています。

カスタマーサービスのセルフサービス分析プラグインには、次のインジケーターが含まれています。

カタログ：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の検出 (非回避)、または非検出 (確認済みまたは潜在的な回避) 後のカタログ要求月次カウント。

Communities：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の検出 (非回避)、または非検出 (確認済みまたは潜在的な回避) 後のコミュニティコンテンツタイプ月次カウント。

ナレッジ：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の検出 (非回避)、または非検出 (確認済みまたは潜在的な回避) 後のナレッジ記事月次カウント。

解決済みのケースの数

カスタマーサービスエージェントによって解決された解決策の月次カウント数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードの [概要] タブにある [チャネル別の解決策] ウィジェットには、このインジケーターが [支援あり] として表示されます。

回避数

すべてのセルフサービスチャネル (ナレッジ、Communities、カタログ、仮想エージェント) の回避の月次カウント。

セルフサービス：確認済みの回避

アクティビティウィンドウ内でアクティビティタイプ (有用なナレッジ記事、有用なコミュニティコンテンツ、カタログ要求) に基づいたプライマリアクティビティ (ケースの作成) 非検出後の回避の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

セルフサービス：コストが削減されました

回避のコスト節減の月次計算。スコアは、式 ([[セルフサービス：確認済み回避]] + [[セルフサービス：潜在的な回避]]) * 20 に従って計算されます。

> **注:**
> デフォルトでは、各回避によって節約されたコストは $20 に設定されます。ただし、計算式を変更してこのコストを変更できます。計算式を編集するには、次の場所に移動します。 パフォーマンスアナリティクス > インジケーター (計算)をクリックし、[セルフサービス:コスト保存] インジケーターを検索してクリックし、[計算式] フィールドの数値を編集します。詳細については、「式インジケーターの作成」を参照してください。

セルフサービス：潜在的な回避

アクティビティウィンドウ内でアクティビティタイプ (ナレッジ記事の表示、コミュニティコンテンツの表示、仮想エージェント 会話) に基づいたプライマリアクティビティ (ケースの作成) 非検出後の回避の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

VA：回避

アクティビティウィンドウ内でプライマリアクティビティ (ケースの作成) の非検出 (潜在的な回避) 後の 仮想エージェント 会話の月次カウント。

セルフサービス分析 PA プラグインには、次のインジケーターが含まれています。

カタログ：要求の割合

他のセルフサービスチャネルを使用した場合と比較したカタログ使用率の月次計算。このスコアは、計算式 [[カタログ要求数]] / ([[ナレッジ：今月表示された記事数]] + [[Communities：今月表示数]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

カタログ：成功率

セルフサービスチャネルとしてのカタログの成功を示す割合の月次計算。このスコアは、計算式 [[カタログ要求の数]] / [[カタログ：今月の表示数]] * 100によって算出されます。

カタログ：今月のビュー

カタログアイテムビューの月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

Communities：有用なフィードバック

有用なコミュニティコンテンツタイプの月次カウント。

Communities：閲覧されたコミュニティの割合

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

他のセルフサービスチャネルを使用した場合と比較したコミュニティコンテンツタイプの使用率の月次計算。このスコアは、計算式 [[Communities：今月の表示数]] / ([[Communities：今月の表示数]] + [[ナレッジ：今月表示した記事数]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

Communities：今月の閲覧数

コミュニティコンテンツタイプの月次表示数。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

ナレッジ：今月閲覧された記事

ナレッジ記事の月次表示数。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

ナレッジ：役立つフィードバック

有用としてマークされたか、4 または 5 の評価が付けられたナレッジ記事の月次カウント。

ナレッジ：閲覧された記事の割合

他のセルフサービスチャネルの使用率と比較した、ナレッジ記事の使用率の月次計算。このスコアは、計算式 [[ナレッジ：今月表示した記事数]] / ([[ナレッジ：今月表示した記事数]] + [[Communities：今月の表示数]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

カタログ要求の数

カタログ要求の月次カウント。

有用なコミュニティコンテンツの割合

Communities がセルフサービスチャネルとして成功したことを示す割合の月次計算。スコアは計算式 [[Communities：有用なフィードバック]] / [[Communities：今月の表示数]] * 100 に基づいて算出します。

役立つナレッジ記事の割合

セルフサービスチャネルとしてのナレッジの成功を示す割合の月次計算。スコアは計算式 [[ナレッジ：有用なフィードバック]] / [[ナレッジ：この月に表示された記事数]] * 100に基づいて算出します。

セルフサービス：エンゲージメント

すべてのセルフサービスチャネルからの合計表示数の月次計算。このスコアは、計算式 [[ナレッジ：今月表示した記事数]] / ([[Communities：今月の表示数]] + [[カタログ：今月の表示数]] + [[VA：今月の会話数]]) によって算出されます。

セルフサービス：成功率

セルフサービスチャネルの成功を示す割合の月次計算。スコアは、計算式 [[セルフサービス：成功したエンゲージメント数]] / [[セルフサービス：エンゲージメント数]] * 100 によって算出されます

セルフサービス：完了エンゲージメント

すべてのセルフサービスチャネルからの有用なコンテンツの月次カウント。スコアは計算式 [[ナレッジ：有用なフィードバック]] + [[Communities：有用なフィードバック]] + [[カタログ要求数]] + [[VA：成功した会話]] によって算出されます。

VA：今月の会話

仮想エージェント 会話の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

VA：会話の割合

他のセルフサービスチャネルを使用した場合と比較した 仮想エージェント 会話の使用率の月次計算。スコアは計算式 [[VA：今月の会話数]] / ([[ナレッジ： 今月表示した記事数]] + [[Communities：今月の表示数]] + [[カタログ：今月の表示数]] + [[VA：今月の会話数]]) * 100 によって算出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

VA：成功率

セルフサービスチャネルとしての 仮想エージェント の成功を示す割合の月次計算。スコアは、計算式 [[VA：成功した会話数]] / [[VA：今月の会話数]] * 100 に従って計算されます。

VA：成功した会話

ライブエージェントに送信されなかった 仮想エージェント 会話の月次カウント。大きな値は、パフォーマンスの向上を示します。

ブレークダウン

ブレークダウンを使用すると、定性的属性によってインジケータースコアをグループ化またはフィルタリングできます。

このダッシュボードには、次のブレークダウンがあります。

チャネル

ナレッジ、Communities、カタログ、仮想エージェントなどのセルフサービスチャネルによってインジケータースコアを表示できます。

Communities コンテンツタイプ

回答、ブログ、コメント、ドキュメント、イベント、質問、ビデオなどのコミュニティコンテンツタイプ別にインジケータースコアを表示できます。

ナレッジベース

ナレッジベースでインジケータースコアを表示できます。

ナレッジカテゴリ

ナレッジ記事カテゴリ別にインジケータースコアを表示できます。

回避のタイプ

回避のタイプ別にインジケータースコアを表示できます (回避なし、確認済み回避、および潜在的な回避)。

データの表示方法

タイトル	タイプ	説明
失敗した検索	棒グラフ	結果が得られなかったナレッジ記事の検索、またはクリックなしでは結果が得られなかったナレッジ記事の検索の月次コレクション。

関連情報

セルフサービス分析

失敗した検索に基づくナレッジギャップのレポート

カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードで、失敗した検索レポートからナレッジギャップをレポートします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カスタマーサービスのセルフサービス分析ダッシュボードの失敗した検索レポートでは、結果が得られなかったナレッジ記事の検索またはクリックされなかったナレッジ記事の検索結果のコレクションがレポートされます。このような失敗した検索のナレッジギャップをレポートすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > ダッシュボード.
2. [セルフサービス分析] をクリックします。
3. [ナレッジ] タブの [失敗した検索] レポートで、バーをクリックします。
4. [ナレッジギャップを報告] をクリックします。
5. [説明] フィールドで、ナレッジギャップについての説明を入力します。
   デフォルトでは、[説明] フィールドには、関連付けられたコレクションで頻繁に現れる単語が表示されます。ナレッジギャップに対応するためのカスタム手順を入力することもできます。手順の入力時に分析の概要を指定し、ナレッジ作成者がフィードバックタスクから記事を作成するために必要な情報を提供します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
コレクションがナレッジギャップとしてレポートされた場合、ナレッジ管理 アプリケーションに「失敗した検索」タイプのフィードバックタスクが作成されます。アサインルールが設定されている場合、フィードバックタスクはオーナーグループまたは作成者にアサインされます。

関連情報

カスタマーサービス用のセルフサービス分析ダッシュボード

カスタマーサービス管理 (CSM) の参照

参照トピックには、Customer Service Management アプリケーションに関する追加情報が記載されています。

参照情報	トピックへのリンク
カスタマーサービス リストとフォーム	• Customer Service のケースリスト • カスタマーサービス フォーム • [チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォーム
カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント	• CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント • カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント • CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参照情報	トピックへのリンク
Engagement Messenger トピック	• Engagement Messenger とともにインストールされるコンポーネント • Engagement Messenger 参照 • Engagement Messenger でサポートされている機能コンテキストパラメーター • Engagement Messenger 翻訳テーブル
ポータルトピック	• • ポータル データ リスト ウィジェットの JSON パラメーター • さまざまなケースステータスのデフォルトのハイライト表示色
CSM クエリルール	システムでは、CSM ロールを持つユーザーがアクセスできる CSM 関連テーブル内のレコードをフィルタリングするためにクエリルールを使用します。

Customer Service のケースリスト

[ケース] リストには、現在のユーザーのカスタマーサービスケースのリストが表示されます。

Sn_customerservice_agent または sn_customerservice_manager ロールを持つユーザーは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの [ケース] リストを表示できます。[ケース] リストのデフォルトビューには、次の列が含まれています。

- 番号
- 簡単な説明
- 連絡先
- アカウント
- チャネル
- ステータス
- 優先度
- 担当者
- 更新日時
- ケースレポート (必要に応じ、このテーブルにアクセスするための列を追加します)

外部の顧客は、カスタマーポータルからケースのリストを表示することができます。sn_customerservice.customer または sn_customerservice.customer_admin ロールを持つ外部ユーザーの場合には、[ケース] リストには以下の情報を含むケース情報のサブセットが表示されます。

- 番号
- 簡単な説明
- 製品

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 優先度
- ステータス
- 更新日時

sn_customerservice.partner または sn_customerservice.partner_admin ロールを持つ外部ユーザーの場合には、[アカウント] 列も表示されます。

ユーザーロール別に [ケース] リストに表示されるケース

[ケース] リストに含まれるケースは、ユーザーロールによって決定します。

ケースリストの内部および外部

ユーザーロール	[ケース] リストに含まれるケース
内部ロール	
sn_customerservice_admin	すべてのケース
sn_customerservice_manager	すべてのケース
sn_customerservice_agent	すべてのケース
外部ロール	
sn_customerservice.customer_admin	• 顧客管理者のアカウントに対して作成されたケース • 顧客管理者のアカウントと連絡先の関係性を持つ連絡先によって作成されたケース **注:** 連絡先の関係性を使用すると、顧客ロールまたは顧客 admin ロールを持つ連絡先が、連絡先の関係性が確立されたアカウントを管理できます。
sn_customerservice.customer	• 顧客によって作成されたケース • 顧客のためにエージェントが作成したケース

sn_customerservice.partner_admin	• パートナーが作成したケース
	  ○ 自分のアカウントの場合
	  ○ 顧客のアカウントの場合
	• パートナー管理者のアカウントに対して作成されたケース

sn_customerservice.partner	• パートナーが作成したケース • パートナーのためにエージェントが作成したケース • 同じアカウントに対して作成されたケース • パートナーアカウントから作成したケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger 参照

参照トピックには、Engagement Messengerに関する追加情報が記載されています。

挨拶機能の構成

フィールド値を構成するために、Engagement Messenger の挨拶機能の構成を理解します。

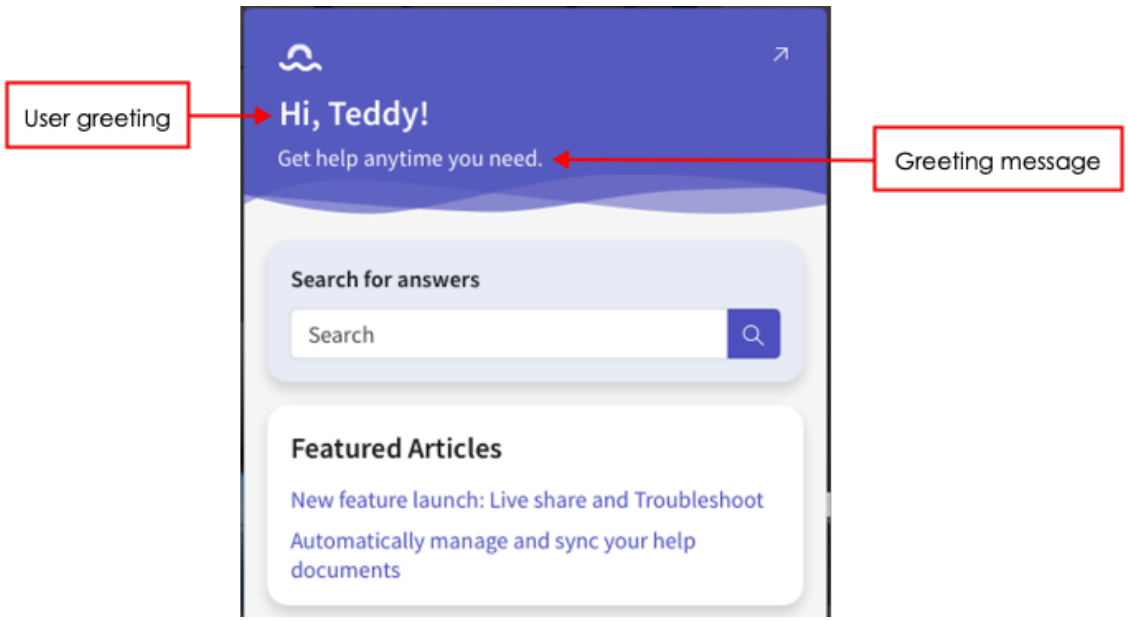
[挨拶機能の構成] フォーム

フィールド	説明
非認証ユーザーに対して有効にする (Enable for unauthenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
非認証ユーザーの挨拶 (Unauthenticated user greeting)	ゲストユーザーに挨拶するために Messenger ホームページのヘッダーに表示されるテキスト。たとえば、「こんにちは。」など
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
認証ユーザーの挨拶	Web サイトにサインインするユーザーに挨拶するために Messenger ホームページのヘッダーに表示されるテキスト。 このフィールドは自動的に「こんにちは **<user>** さん!」に設定されます。ここで <user> はログインしたユーザーの名前を示します。 <user> と使用できるその他の変数は次のとおりです。 • <title> これは、ユーザーの [sys_user] テーブルの詳細に従って、Mr、Ms、Dr などの挨拶を示しています。 • <part_of_day> は、ユーザーの地域の日付部分に基づいて挨拶を表示します。例：おはよう、こんにちは、こんばんは。
挨拶メッセージ	Messenger ホームページのヘッダーにあるユーザーへの挨拶のキャッチコピー。 [[URL|Display Text]] は、URL と表示テキストを定義する形式を示します。例：[[https://www.example.com|Example]]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

挨拶機能ウィジェット



ナレッジ機能の構成

フィールド値を構成するために、Engagement Messenger のナレッジ機能の構成と関連リストを理解します。

[ナレッジ機能の構成] フォーム

フィールド	説明
記事を表示	Messenger のホームページに表示される記事カテゴリ。次のいずれかのカテゴリを選択できます。 • 特集記事：記事に関連付けられているキーワードに基づいている記事。 注目コンテンツセクションへの記事の表示の詳細については、「主なコンテンツへのナレッジ記事の追加」を参照してください。 • 最も閲覧された記事：ナレッジベースの記事の中で最も閲覧回数が多い記事。 Messenger に表示される記事は、[ナレッジベース] フィールドに追加したナレッジベースから取得されます。
記事の数	Messenger ホームページに表示される記事の数。 記事は、[記事を表示] フィールドで選択したオプションに基づいて表示されます。
ナレッジベース	メッセンジャーモジュールに関連付けられているナレッジベースのリスト。

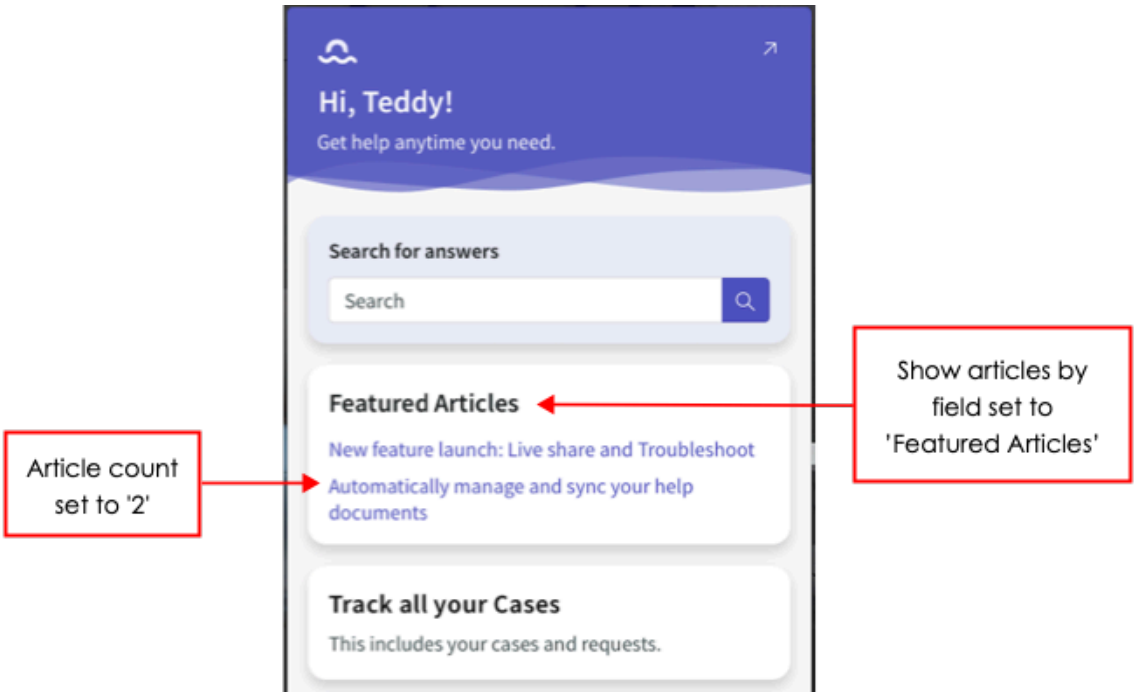
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ナレッジ機能の構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	編集オプション ( ) を使用し、ナレッジベースを検索して、メッセンジャーモジュールにナレッジベースを追加します。
固定リンクのコピーを有効にする	顧客がナレッジ記事の固定リンクをコピーできるようにするためのオプション。

ナレッジ機能ウィジェット



Engagement Messenger モジュールでナレッジ機能を構成する際には、次の点に注意してください。

- メッセンジャーモジュールにナレッジベースを追加するには、Engagement Messenger admin [sn_csm_ec.ec_admin] ロールを使用して knowledge_admin ロールがユーザーに手動でアサインされていることを確認してください。
- Engagement Messenger に追加したナレッジベースに記事がない場合、[記事を表示] および [記事の数] フィールドの値を選択した場合でも、Messenger UI のホームページにはナレッジ記事ウィジェットは表示されません。

ナレッジ機能のライブプレビューに関する以下の点に注意してください。ただし、 Engagement Messenger を Web サイトに展開したときに、実際の機能は影響を受けません。

- Messenger ライブプレビューに表示される記事のリストは、knowledge_admin が記事に対して持っているアプリケーションアクセスによって異なります。

  knowledge_admin に記事へのアクセス権がない場合は、プレビューにコンテンツが表示されません。このような場合、タイトルとして 特集記事 または 最も閲覧された記事のみが表示されます。

- [記事を表示] フィールドの値を変更すると、Messenger プレビューのコンテンツではなくタイトルのみが更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索機能の構成

フィールド値を構成するために、Engagement Messenger の検索機能の構成を理解します。

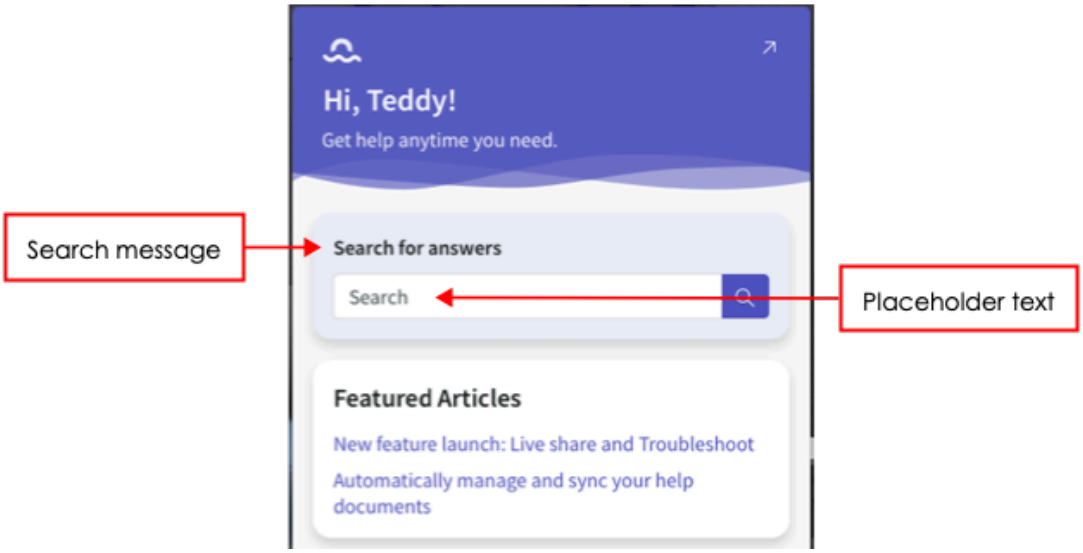
[検索機能の構成] フォーム

フィールド	説明
検索メッセージ	Messenger で検索機能ウィジェットに使用されるテキスト。
プレースホルダーテキスト	検索ボックスに表示されるプレースホルダーテキスト。
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。 注: • また、認証されていないユーザーに AI Search を有効にするには、公開アクセス用に EC AI ホームページ検索ウィジェット、先行入力検索ウィジェット、および AI Search Assist ウィジェットも構成する必要があります。詳細については、「Engagement Messenger での非認証ユーザーの AI Search の有効化」を参照してください。 • リリース以降 Vancouver 、チャットクライアントはデフォルトで認証されたユーザーに対してのみ有効になりました。認証されていないユーザーがチャットとチャットにアクセスできるように仮想エージェントするには、および*sn_va_web_client_app_embed*ページをパブリックアクセスで有効に*$sn-va-web-client-app*ライブエージェントする必要があります。詳細については、「Make UI pages public or private」を参照してください。
認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
検索アプリケーション	Engagement Messenger での検索機能を強化するために使用されるアプリケーション。このフィールドは、自動的に **[Engagement Messenger AI Search 構成 (Engagement Messenger AI Search Config)]** に設定されます。 新しい検索アプリケーションを構成するには、次の場所に移動します **Engagement Messenger** > モジュール > 管理 > 検索アプリケーション.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索機能ウィジェット



Engagement Messenger にこれらのフィールドを構成することに加えて、非認証ユーザーが Engagement Messenger から AI Search 機能を使用できるように、ServiceNow インスタンスで AI Search を構成し、先行入力検索ウィジェットと AI Search Assist ウィジェットを有効にする必要があります。

Engagement Messenger の先行入力検索ウィジェットと AI Search Assist ウィジェットの有効化の詳細については、「カスタマーサービスポータルとコンシューマーサービスポータルで非認証ユーザーの AI Search を有効にする」を参照してください。

AI 検索 構成の詳細については、「AI Search の構成」を参照してください。

インスタンスでの AI 検索 の可用性の詳細については、AI Search の可用性 (KB0867751) の記事を参照してください。

注:

- Firefox ブラウザーでは、AI 検索 の結果は Engagement Messenger ホームページに表示されません 。
- 有効になっていない場合 AI 検索 :
  - メッセンジャーモジュールがバージョン 5.6 以降で作成された場合、ユーザーは検索機能を利用できません。
  - Zing 検索は、バージョン 5.6 より前に作成されたメッセンジャーモジュールに使用されます。

ケースマネジメント機能の構成

フィールド値を構成するために、Engagement Messenger のケース機能の構成を理解します。

[ケース機能の構成] フォーム

フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。
機能起動メッセージ (Feature launch message)	Messenger のケースフォームランチャーウィジェットのテキスト。

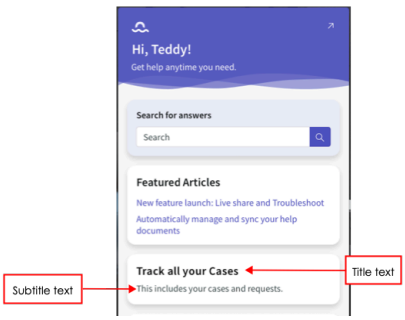
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ケース機能の構成] フォーム (続く)

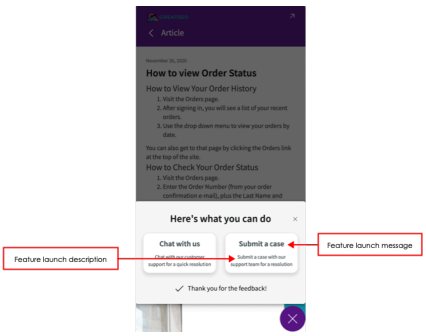
フィールド	説明
	たとえば、ユーザーが役に立たなかったナレッジ記事にフィードバックを提供している場合、Messenger にはケースを作成するためのウィジェットが表示されます。このウィジェットをクリックすると、ユーザーが入力して送信するためのケースフォームが起動されます。
機能起動の説明 (Feature launch description)	Messenger のケースフォームランチャーウィジェットの説明。

注:
ケース機能はゲストユーザーは利用できません。

ケース機能ウィジェット



ケース機能ランチャーウィジェット



カタログ機能の構成

フィールド値を構成するために、Engagement Messenger のカタログ機能の構成を理解します。

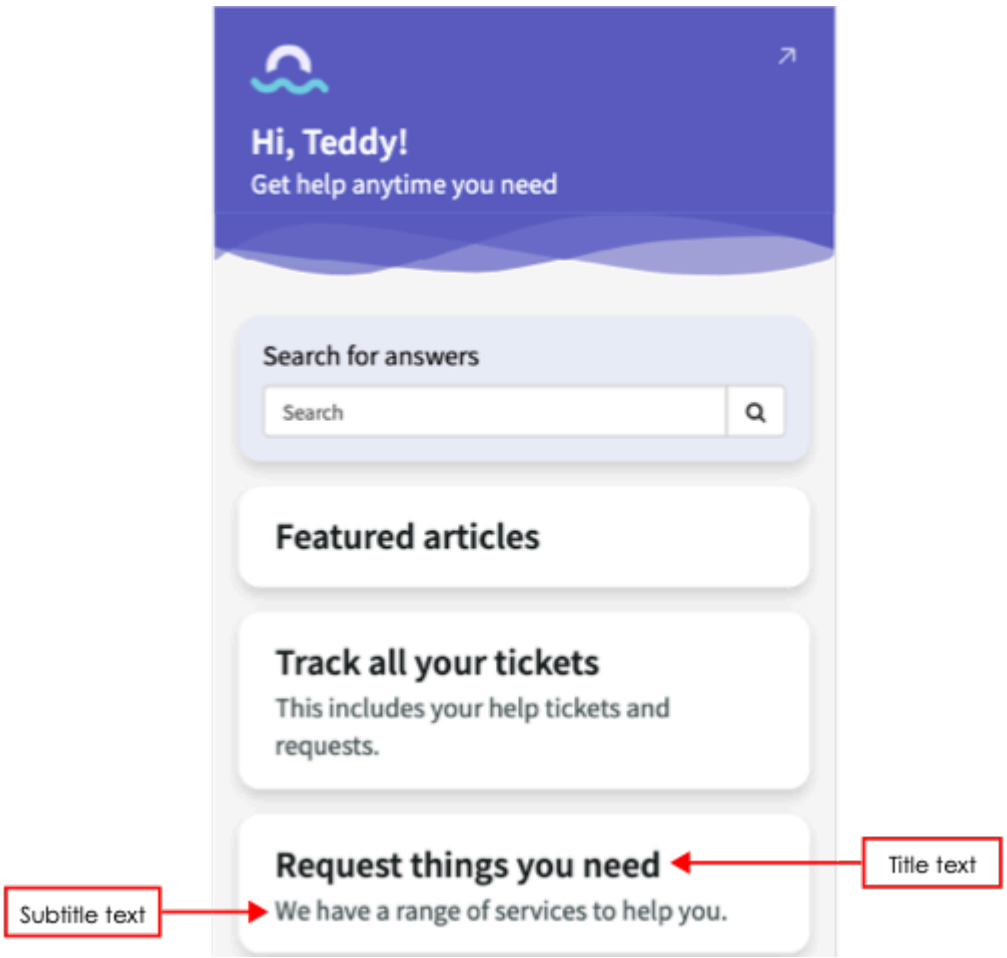
[カタログ機能の構成] フォーム

フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。
カタログ	Messenger に関連付けられているカタログのリスト。 Messenger にカタログを追加するには、編集オプション ( ) を使用し、カタログを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ機能ウィジェット



自動翻訳

注:
Engagement Messenger アプリケーションを v1.0.0 から新しいバージョンにアップグレードすると、既存のすべての Messenger モジュールでカタログ機能が無効になります。ただし、Engagement Messenger のホームページの AI Search 結果には、引き続きカタログがユーザーに表示されます。詳細については、Engagement Messenger の既知の問題 [KB0952509] の記事を参照してください。

フィールドサービス機能の構成

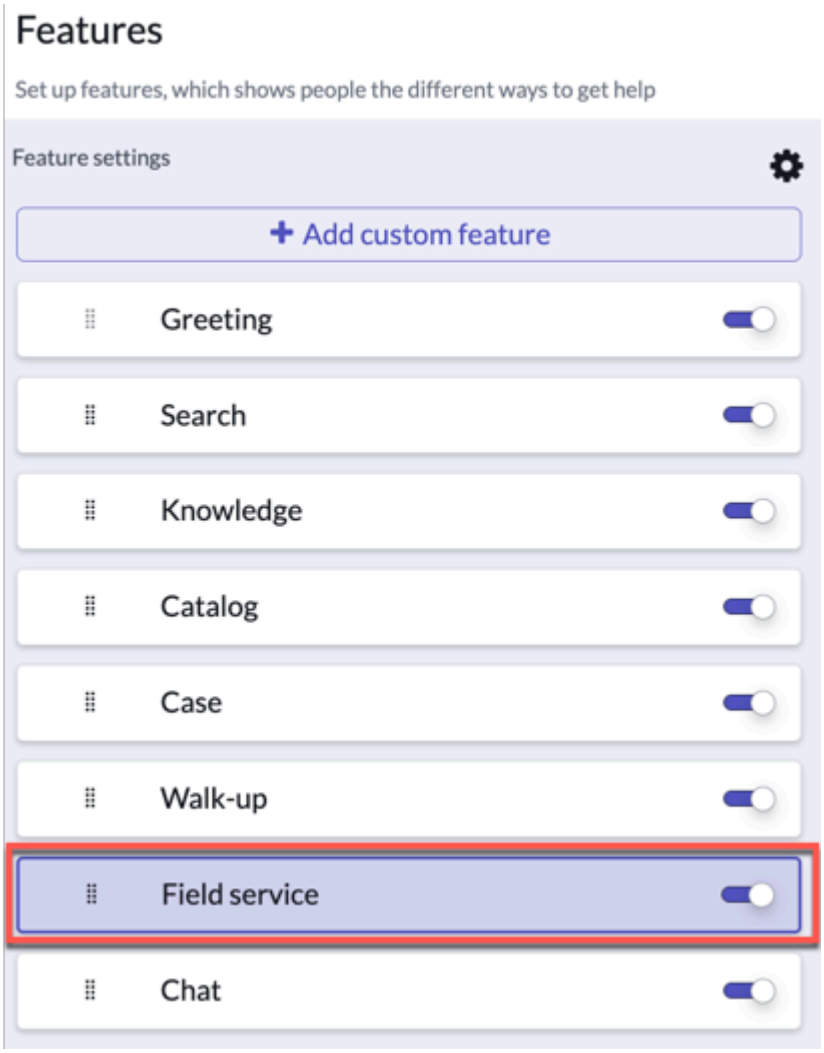
値を構成するために、Engagement Messenger のフィールドサービス機能の構成を理解します。

フィールドサービス機能を有効にするには、Field Service Management - Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) が ServiceNow インスタンスでアクティブになっていることを確認します。

プラグインがアクティブになったら、Engagement Messenger モジュールのガイド付き構成ビューの [機能] セクションに移動し、フィールドサービス機能を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドサービス機能



フィールドサービス機能の構成フィールド

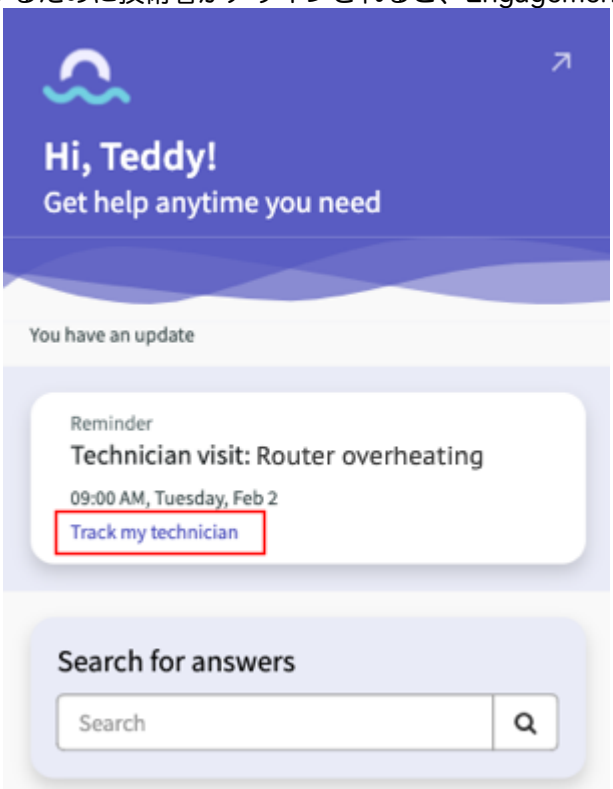
フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger からの技術者追跡を有効化する

顧客のフィールドサービス要求を解決するために技術者がアサインされると、Engagement Messenger で技術者を追跡できます。



この機能を有効にするには、必ず次の基準を満たしてください。

- Field Service Management - Customer Experience プラグイン (com.snc.fsm_customer_experience) をアクティブにします。
- sys_user テーブルで、顧客作業指示書にアサインされるすべてのフィールドサービスエージェントの [位置情報の追跡] フィールドを有効にします。

  詳細については、「位置の追跡」を参照してください。

Walk-up 機能の構成

フィールド値を構成するために、Engagement Messenger モジュールの Walk-up 機能の構成を理解します。

顧客のウォークアップ機能を有効にするには、ServiceNow インスタンスで次のプラグインを有効化してください。

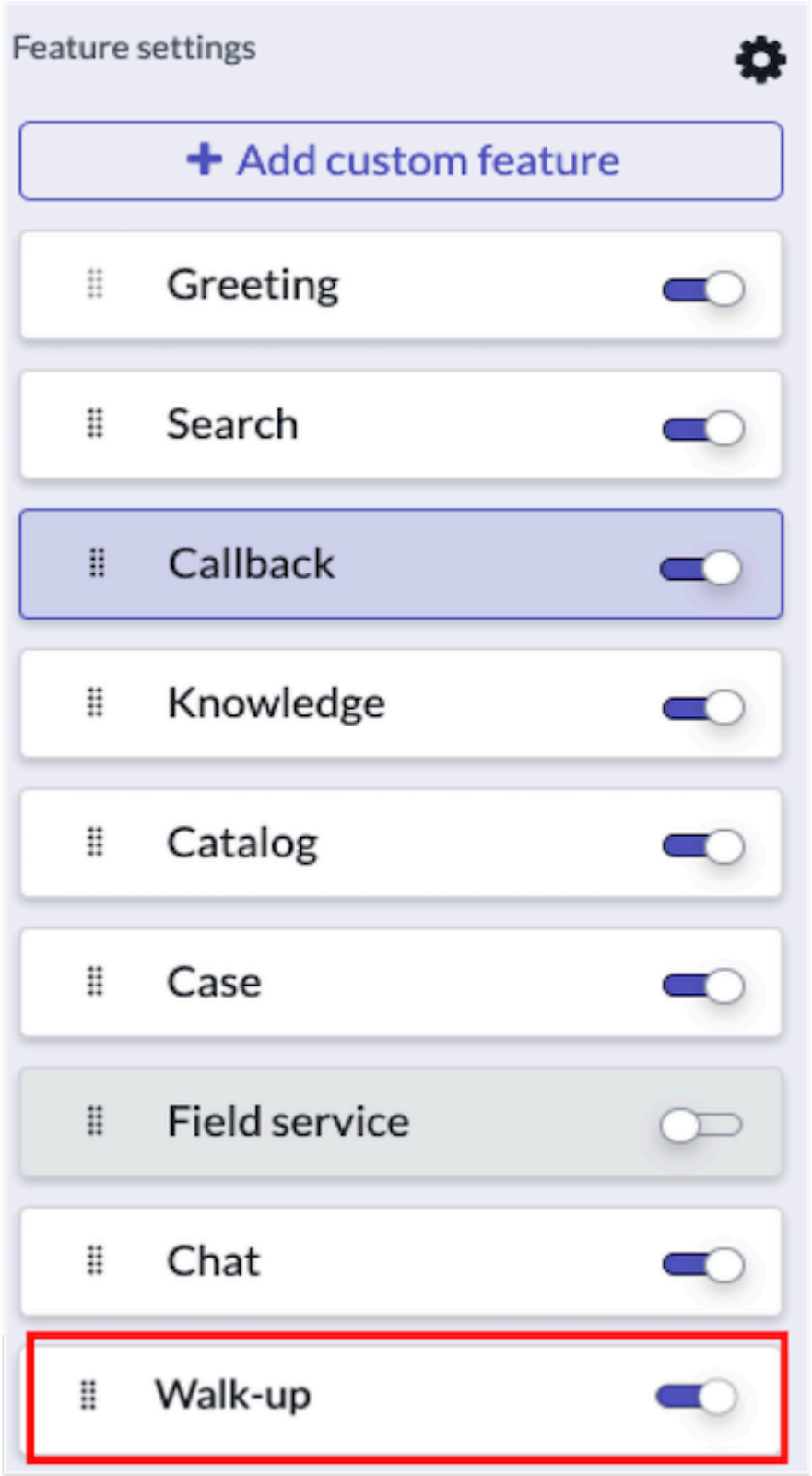
- 認証済みユーザーの場合は CSM 用 Walk-up プラグイン (com.snc.walkup_for_csm)
- 非認証ユーザーの場合は Customer Service 用ゲスト Walk-up Experience プラグイン (sn_guest_walkup_cs)

プラグインがアクティブになったら、Engagement Messenger モジュールのガイド付き構成ビューの [機能] セクションに移動し、フィールドサービス機能を有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up 機能



Walk-up 機能の構成フィールド

フィールド	説明
タイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットのタイトル。
サブタイトルテキスト	Messenger の機能ウィジェットの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Walk-up 機能の構成フィールド (続く)

フィールド	説明
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対して Walk-up 機能を有効にするためのオプション。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対して Walk-up 機能を有効にするためのオプション。

[ここでウォークアップを構成 **(Configure walk-up here)]** をクリックして、カスタマーサポートセンターの詳細を構成します。詳細については、「Walk-up Experience の場所の構成」を参照してください。

[チャット機能の構成] フォームのフィールド

[チャット機能の構成] フォームのフィールドの説明です。

[チャット機能の構成] フォーム

フィールド	説明
タイトルテキスト	メッセンジャーホームページのチャット機能ウィジェットのタイトル。デフォルトのタイトルは「エージェントとチャット」です。
参照チャットトピック (Reference chat topic)	ケースまたは作業指示書のコンテキストチャットを有効にするトピック。 このフィールドは自動的に **[EC** コンテキストヘルプ **(EC Contextual help)]** に設定されます。
チャットがオフラインのときのメッセージ	エージェントがオフラインで、仮想エージェントが設定されていない場合にメッセンジャーに表示されるメッセージ。デフォルトのメッセージは「カスタマーサポートはオフラインです」です。
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してライブおよび仮想エージェントチャット機能を有効にするためのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チャット機能の構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: リリース以降 Vancouver 、チャットクライアントはデフォルトで認証されたユーザーに対してのみ有効になりました。認証されていないユーザーがチャットとチャットにアクセスできるように仮想エージェントするには、および*sn_va_web_client_app_embed*ページをパブリックアクセスで有効に*$sn-va-web-client-app*ライブエージェントする必要があります。詳細については、「Make UI pages public or private」を参照してください。
認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してライブおよび仮想エージェントチャット機能を有効にするためのオプション。
機能起動メッセージング	
機能起動メッセージ (Feature launch message)	チャット機能から開始されたチャットカードのタイトル
機能起動の説明 (Feature launch description)	機能起動メッセージ内にあるチャットランチャーの説明
グローバルチャット設定	
チャットのデフォルトモードを変更	チャットのデフォルトモード (同期 (チャット) または非同期 (メッセージング)) を決定します。 デフォルトのチャットモードの設定方法については、「チャット機能のデフォルトのチャットモードの変更」を参照してください。
詳細チャットオプションの設定	さまざまな会話機能を管理するためのチャットオプションを決定します。 詳細については、「[チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォーム」を参照してください。
未読メッセージのメール通知	未読メッセージのサマリーメールを送信するためのメール設定を決定します。 指定された期間でメール通知を有効にする方法の詳細については、「未読チャットメッセージのメール通知の構成」を参照してください。

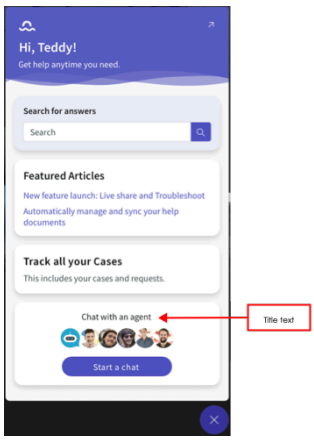
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

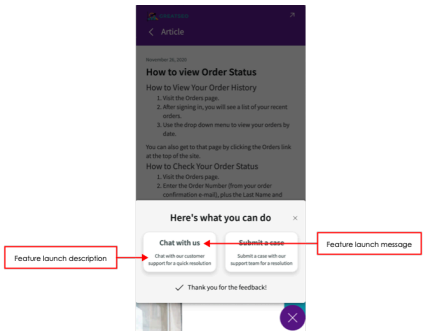
[チャット機能の構成] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: [ステータス] の横が緑色の場合、メール通知が有効になっていることを示します。

エージェントチャットウィジェット



チャット機能ランチャーウィジェット



[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォーム

[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォームのフィールドの説明。

- Omnichannel Callback for カスタマーサービス管理 (CSM) の構成の詳細については、「カスタマーサービス管理の Omnichannel Callback の構成」を参照してください。
- Engagement Messenger を使用してエージェントからのコールバックを管理する方法の詳細については、「Engagement Messengerを使用したコールバック要求の操作」を参照してください。

[コールバック機能の構成 (Callback feature configuration)] フォーム

フィールド	説明
カードの表示方法を選択してください	メッセンジャーのホームページでの機能カードの表示のタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • カード内の画像を使用：機能カードをクリック可能な画像として表示します。 • カードのタイトルとサブタイトルを使用：タイトルとサブタイトルのテキストを表示機能カードとして表示します。
画像	メッセンジャーのホームページに機能カードとして表示され、ポータルまたはカタログのリンクが埋め込まれている画像。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コールバック機能の構成 **(Callback feature configuration)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カード内の画像を使用] を選択した場合にのみ表示されます。
カードのタイトルとサブタイトルを使用	• タイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットのタイトル。 • サブタイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットの説明。 **注:** このフィールドは [カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カードのタイトルとサブタイトルを使用] を選択した場合にのみ表示されます。
ページタイプ	ユーザーが機能カードをクリックしたときにメッセンジャー内で開くポータルページ。デフォルトでは、*em_show_callback* はポータルページに設定されます。詳細については、「Engagement Messenger へのポータルページの埋め込みの要件 (Requirements for embedding portal pages in Engagement Messenger)」を参照してください。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してコールバック機能を有効にするためのオプション。

構成可能なカード機能の構成

構成可能カード機能を使用すると、デフォルトでは利用できない Engagement Messenger の機能を追加およびカスタマイズできます。

ポータルページまたはカタログアイテムの構成フォームの表示

フィールド	説明
カードの表示方法を選択してください	メッセンジャーのホームページでの機能カードの表示のタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • カード内の画像を使用：機能カードをクリック可能な画像として表示します。 • カードのタイトルとサブタイトルを使用：タイトルとサブタイトルのテキストを表示機能カードとして表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルページまたはカタログアイテムの構成フォームの表示 (続く)

フィールド	説明
画像	メッセンジャーのホームページに機能カードとして表示され、ポータルまたはカタログのリンクが埋め込まれている画像。 画像を使用するための要件は次のとおりです。 • サポートされている形式は、.jpg、.png、.bmp、および .gif です。 • サイズは最小 120 x 370 ピクセル、最大 250 x 370 ピクセルです。 **注:** このフィールドは、[カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カード内の画像を使用] を選択した場合にのみ表示されます。
カードのタイトルとサブタイトルを使用	• タイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットのタイトル。 • サブタイトルテキスト：メッセンジャーの機能ウィジェットの説明。 **注:** このフィールドは [カードの表示方法を選択してください] フィールドで [カードのタイトルとサブタイトルを使用] を選択した場合にのみ表示されます。
ページタイプ	機能カードがクリックされたときに開くページのタイプ。 • カタログアイテム：ユーザーが機能カードをクリックしたときにメッセンジャー内で開くカタログアイテム。 • ポータルページ：ユーザーが機能カードをクリックしたときにメッセンジャー内で開くポータルページ。追加のパラメーターを設定して、ポータルページから特定のコンテンツをロードできます。Engagement Messenger へのポータルページの埋め込みの詳細については、「Engagement Messenger へのポータルページの埋め込みの要件 (Requirements for embedding portal pages in Engagement Messenger)」を参照してください。
非認証ユーザーに対して有効にする (Enable for unauthenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

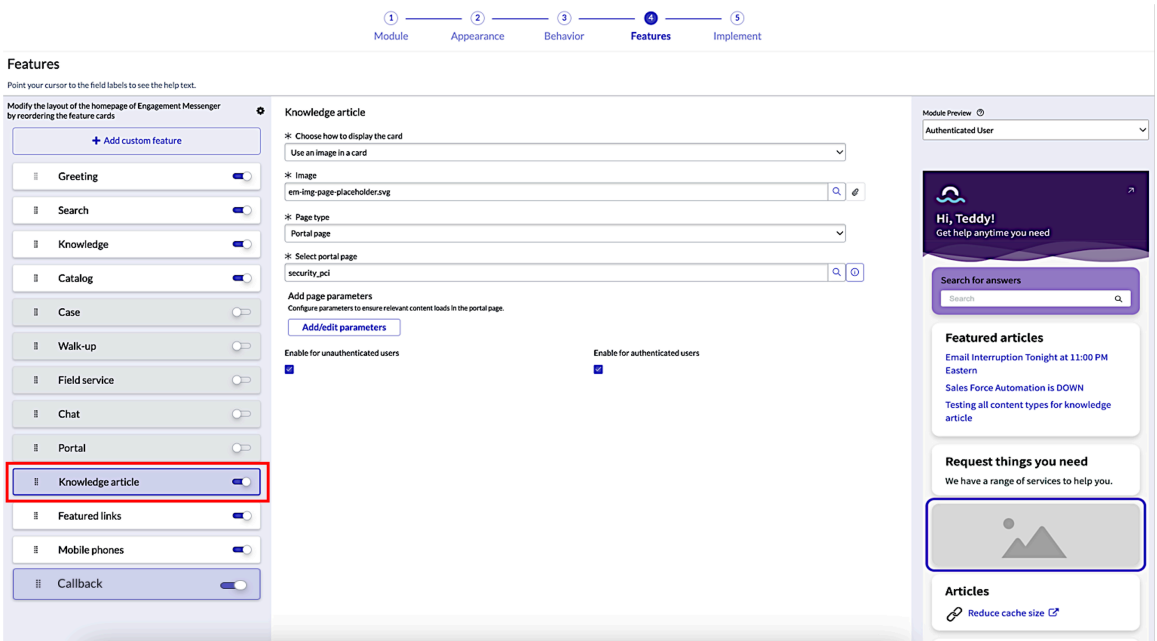
自動翻訳

ポータルページまたはカタログアイテムの構成フォームの表示 (続く)

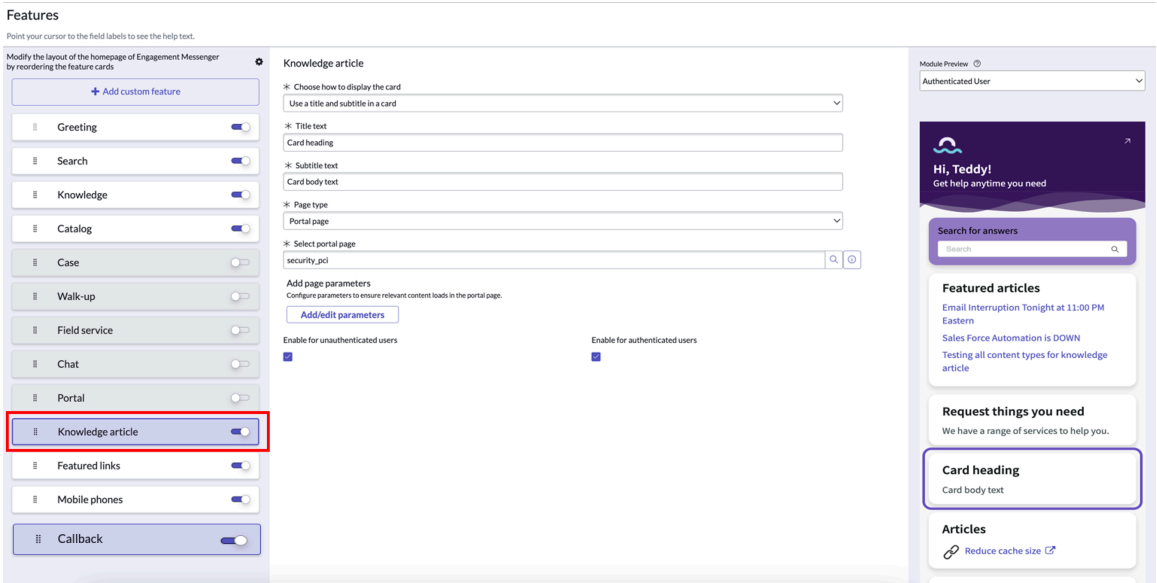
フィールド	説明
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。

注:
Engagement Messenger は、ポータルページまたはカタログアイテムに対して定義されたアクセス権限を優先します。ユーザーにアクセス権がない場合、機能カードはメッセンジャーに表示されません。

カード内の画像を使用



カードのタイトルとサブタイトルの使用



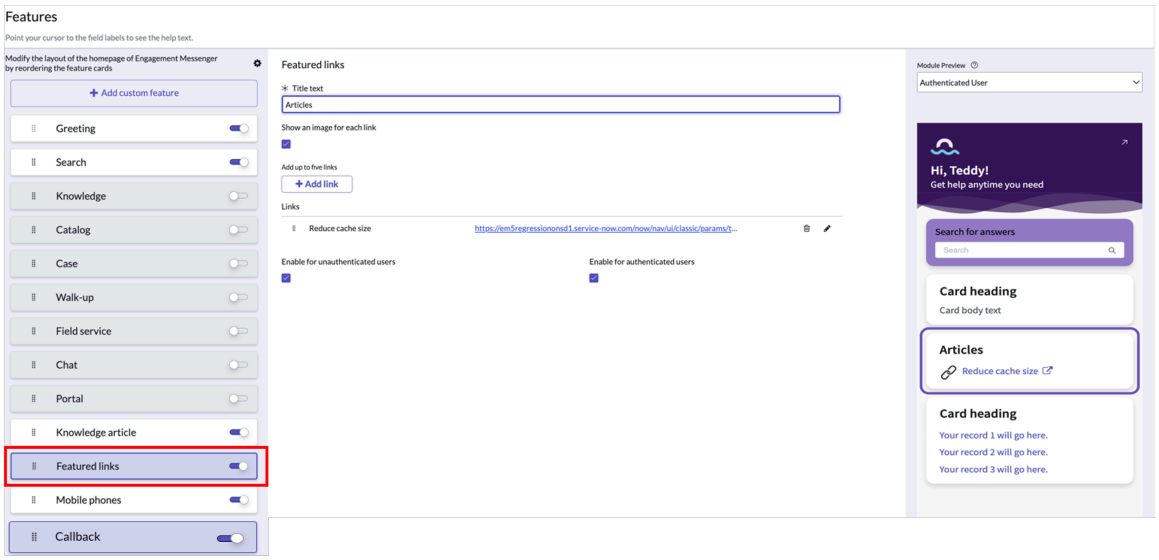
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連する **Web** サイト構成フォームへのリンクの表示

フィールド	説明
タイトルテキスト	メッセンジャーの機能カードのタイトル。
各リンクの画像を表示	メッセンジャーのホームページにリンクとともに画像を表示するためのオプション。
最大 5 つのリンクを追加	メッセンジャーのホームページに外部 Web サイトのリンクを表示します。 **注:** 最大 5 つのリンクを追加できます。
非認証ユーザーに対して有効にする	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。

特集リンク



[任意のテーブルのレコードを表示] フォームのフィールド

フィールド	説明
レコードを表示する方法を選択してください	メッセンジャーのレコードの外観を決定します。 • 各レコードはリンクとして表示されます：メッセンジャーのホームページで、選択したテーブルのタイトルとレコードリストを表示します。メッセンジャーのホーム画面には最大 5 つのレコードが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[任意のテーブルのレコードを表示] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	• 各レコードはカードとして表示されます：ユーザーが選択したテーブルからのデータにアクセスするために使用できる機能カードを表示します。
非認証ユーザーに対して有効にする (Enable for unauthenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにアクセスするゲストユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
認証ユーザーに対して有効にする (Enable for authenticated users)	Messenger をホストする Web サイトにサインインするユーザーに対してこの機能を有効にするためのオプション。
ホームページ	
タイトルテキスト	メッセンジャーに表示される機能カードのタイトル
サブタイトルテキスト	メッセンジャーに表示される機能カードの説明
レコードの表示	
テーブルを選択します	ServiceNow インスタンスまたはリモートのサードパーティソースのいずれかで、カードに表示するレコードの取得元のテーブルを決定します。
表示するレコードの数	メッセンジャーのホームページにリンクとして表示するレコードの合計数。最大値は 5 です。 **注:** このフィールドは、[レコードを表示する方法を選択してください] フィールドから [各レコードはリンクとして表示されます] が選択された場合にのみ適用されます。
ページタイトル	カスタム機能カードがクリックされたときに表示されるメッセンジャーページのタイトル。 **注:** このフィールドは、[レコードを表示する方法を選択してください] フィールドから [各レコードはカードとして表示されます] が選択された場合にのみ適用されます。
表示フィールド	プライマリ表示フィールドとして使用する、選択したテーブルのフィールド。
詳細フィールド	データを表すカードに表示するフィールド。最大 4 つの詳細フィールドを選択できます。

自動翻訳

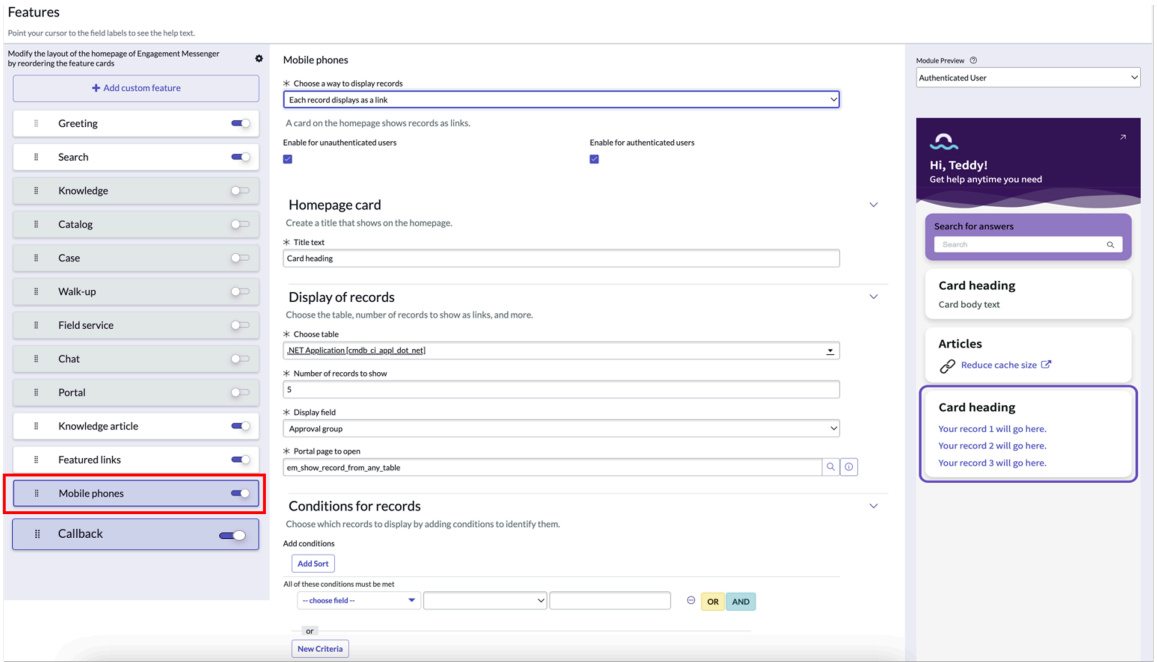
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[任意のテーブルのレコードを表示] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: [レコードを表示する方法を選択してください] フィールドから [各レコードはカードとして表示されます] が選択された場合にのみ適用されます。
オープンするポータルページ	ユーザーがリンクまたはカードを選択したときに表示されるポータルページ。
レコードの条件	メッセンジャーのリストに表示するレコードを制限する条件。

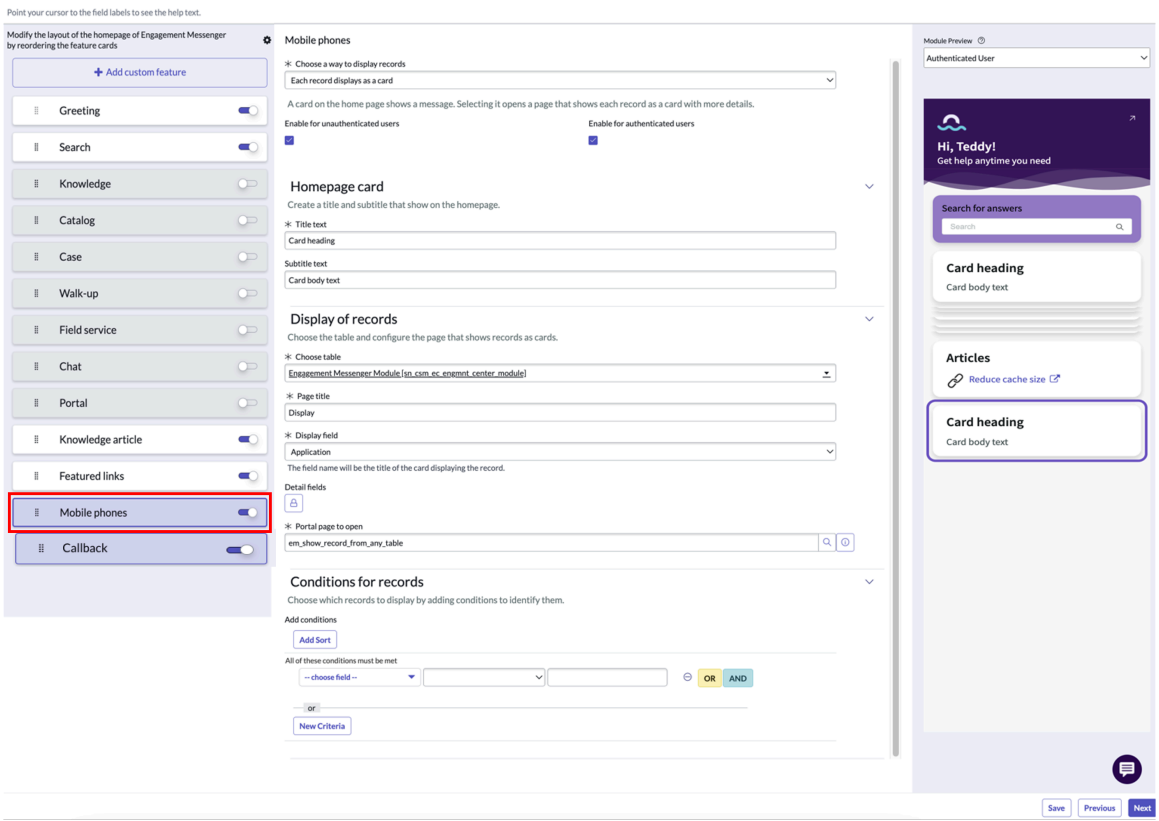
注:
Engagement Messenger は、ServiceNowインスタンスの任意のテーブルに対して定義されているアクセス制御ルール (ACL) に従います。ユーザーにアクセス権がない場合、機能カードはメッセンジャーに表示されません。

レコードのリンクとしての表示



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードのカードとしての表示



[チャットのセットアップ構成 **(Chat Setup configuration)**] フォーム

[チャットのセットアップ構成 (Chat Setup configuration)] フォームのフィールドの説明です。

[チャットのセットアップ構成 **(Chat Setup configuration)**] フォーム

フィールド	説明
名前	ライブエージェントチャットセットアップ構成の名前。デフォルト名は「Chat setup」です。
ライブチャットが有効	ライブチャットを有効にするオプション
転写のダウンロードを許可	ユーザーが会話のトランスクリプトをダウンロードできるようにするオプション
エージェントの名前とアバターを表示	ライブエージェントがチャットを開始、転送、または終了するときに、エージェントチャットクライアント内のエージェント名とアバターを表示するオプション
すべてのユーザーに対して通知を有効にする	通知の配信をアクティブ化するオプション
エージェントウィスパー	エージェントウィスパーをアクティブ化するオプション。これにより、エージェントは要求者に知られることなくスーパーバイザーにメッセージを送信できます。 詳細については、「Agent Whisper」を参照してください。
絵文字を有効化	エージェントチャットに絵文字を含めることができるようにするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チャットのセットアップ構成 **(Chat Setup configuration)**] フォーム (続く)

フィールド	説明
	詳細については、「エージェントチャットでの絵文字の使用」を参照してください。
「対応可能エージェントなし」メッセージ	ライブエージェントが対応できない場合に表示されるメッセージ。デフォルトのメッセージは、「 現在、手が空いているエージェントはいません。後でもう一度お試しください。」です。
アプリケーション	この設定レコードを含むアプリケーションです。このフィールドは、自動的に [グローバル] に設定されます。
ライブチャットの待機ステータス	[待機時間] が選択されている場合、チャットメニューにライブエージェントサポートの待機時間が表示されます。

Configurable Portal ウィジェットライブラリ

Configurable Portal ウィジェットライブラリは、ポータルホームページを設定できるようにする、構築済みで再利用可能なウィジェットのコレクションです。

Configurable Portal ウィジェット

ウィジェット	説明
ポータルメガメニューウィジェット	ポータルホームページのヘッダーにある、別ページへの移動メニュー。階層的に整理されたメニュー形式でトピックが表示されます。
ポータルの分類ウィジェットを参照	分類トピックを、それに関連する記事およびカタログアイテムとともに表示します。
ポータルバナーウィジェット	お知らせ、新製品または機能のハイライト、および重要な情報をページの上部に表示するためのバナー
ポータルバナーカルーセルウィジェット	複数のお知らせ、機能、および製品に関する情報を表示するため、複数のバナーをカルーセルに表示します。
ポータルクイックリンクウィジェット	さまざまなタイプのリンク (ナレッジ記事、カタログアイテム、カスタムページ、または外部 URL へのリンクなど) を、すぐにアクセスできるように表示します。クイックリンクカードに異なるレイアウトを選択することもできます。
ポータルナレッジクイックリンクウィジェット	すぐにアクセスできるように記事のリストを表示します。記事は、特集記事や最も閲覧された記事などの基準に基づいて選択するか、または手動で選択することができます。
ポータルカタログクイックリンクウィジェット	基準に基づいて重要な要求アイテムのカタログアイテムを表示します。
ポータルケースカードウィジェット	フィルター基準に従ってケースレコードを表示します。ステータス、更新、日付などのケースの詳細をカード形式で表示できます。
ポータルデータリストウィジェット	ケース、予約、作業指示書、またはその他のレコードのリストを、任意のテーブルのリストから ServiceNow リストまたはカード形式で表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Configurable Portal ウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
ポータル FAQ ウィジェット	ナレッジ記事カテゴリまたは関連製品に基づいて分類された、選択したナレッジテーブルからのよくある問い合わせ記事のリストを表示します。
ポータルフッターウィジェット	各ページの下部に重要な情報を表示します。この情報には、会社情報とロゴ、サイトリンク、外部リンク、およびソーシャルメディアリンクが含まれます。

Configurable Portal ウィジェットのインスタンスオプション

参照トピックには、すべての Configurable Portal ウィジェットのインスタンスオプションに関する情報が記載されています。

ポータルの [参照] 分類ウィジェットのインスタンス オプション フォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルでポータルの [閲覧] 分類ウィジェットを設定できます。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンスオプション	説明
ビューあたりのレコード数	ウィジェットにデフォルトで表示されるカタログアイテムとナレッジ記事の数。デフォルト値は 10 です。
記事カードのグリフ	定義済みのグリフのセットから選択された、カードに表示されるグリフ。
作成者を表示 (Show Author)	作成者の名前を表示するオプション
閲覧数を表示 (Show View Count)	記事の合計閲覧数を表示するオプション。
最新の更新を表示	記事に最後に加えられた変更の日付を表示するオプション。
評価を表示	記事が受けた評価を表示するオプション。 星による評価の表示は、システムプロパティ (*glide.knowman.show_star_rating*) によって定義されます。
記事の表示ページ (Article View Page)	記事カードにアクセスしたときに開く記事ページ。 デフォルトでは、このフィールドはナレッジ記事ビュー (kb_article_view) ページに設定されています。
カタログカード表示スタイル	ウィジェット内のカタログカードの表示スタイル。 利用可能な選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
	• アイコン:カタログアイテムの横に表示される画像。各カタログアイテムには独自の画像を含めることができます。このイメージは、カタログアイテム [sc_catalog_item] テーブルのカタログアイテムエントリによって定義されます。 • グリフ:すべてのカタログアイテムの横に表示されるグリフ。 デフォルトの表示スタイルは [アイコン] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、表示スタイルは [アイコン] に設定されます。
カタログアイテムのグリフ	カタログ アイテムのシンボルを選択するウィンドウを表示します。 **注:** このフィールドの値は、[カタログ カードの表示スタイル] フィールドで [グリフ] が選択されている場合にのみ使用されます。
カタログアイテムページ	カタログアイテムにアクセスしたときに開くカタログアイテムページ。 デフォルトでは、このフィールドはカタログアイテム [sc_cat_item] テーブルに設定されています。
トピックの表示アイコン	分類トピックのアイコンを表示するオプション。

関連情報

ポータルの分類ウィジェットを参照

ポータルの参照分類ウィジェットの追加と構成

ポータルバナーウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルバナーウィジェットを設定できます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
見出し	Web サイトにサインインするユーザーに挨拶するために必要なポータルバナーウィジェットのタイトル。デフォルトのテキストは [ホームページバナー] です。 見出しフィールドは、<user> などのプレースホルダー変数をサポートしています。 <title>、<part_of_day> などの変数をサポートしています。たとえば、次のようなバナータイトルを表示できます。 こんにちは、ラディさん! おはようございます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	• <user>:ログインしているユーザーの名前。 • <title>:ログインしているユーザーの挨拶。- <title> 変数の詳細は、ユーザー [sys_user] テーブルから取得されます。 • <part_of_day>：ユーザーの地域が 1 日のうちどの時間帯であるかに基づいて挨拶を表示します。例：おはよう、こんにちは、こんばんは。
説明	見出しの下に表示される必須のサブタイトル。デフォルトの説明は「This is home page description」です。
背景画像	バナーの背景として表示される画像。 **注:** イメージ [db_image] テーブルからイメージを選択するか、新しいイメージをアップロードできます。詳細については、「Storing images in the database」を参照してください。
見出しテキストの色の 16 進数コード (Heading Text Color Hex code)	16 進コード形式の見出しテキストの色。 デフォルト値は #FFFFFF (白) です。
説明テキストの色の 16 進数コード (Description Text Color Hex code)	説明テキストの色 (16 進コード形式)。 デフォルト値は #FFFFFF (白) です。
位置調整	ウィジェット内のバナーコンテンツの配置 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 左 • 中心 デフォルトの配置は [中心] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、配置は [左] に設定されます。
検索バーを表示	コンテンツを検索できるようにポータルバナーウィジェットに検索バーを表示するオプション **注:** バナーウィジェットの AI Search を有効にすると、すばやく結果を得ることができます。詳細については、「Enable and configure AI Search in Service Portal」を参照してください。
プライマリボタンを表示 (Show Primary Button)	ポータルバナーウィジェットにプライマリボタンを表示するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
プライマリボタンラベル	プライマリボタンのラベル。

プライマリボタン URL (Primary Button URL)	同じタブに内部 Web ページまたはポータル ページを開き、新しいタブに外部ページまたはポータルを開く URL。プライマリ URL には、次の 2 種類があります。
	• 絶対 URL:プロトコル (http または https) を含む完全な URL。例を次に示します。
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• 相対 URL: ドメインの後に続くパスのみを含む URL。例を次に示します。
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

セカンダリボタンを表示 (Show Secondary Button)	バナーウィジェットにセカンダリボタンを表示するオプション。
セカンダリボタンラベル	セカンダリボタンのラベル。

セカンダリボタン URL (Secondary Button URL)	同じタブに内部 Web ページまたはポータル ページを開き、新しいタブに外部ページまたはポータルを開く URL。セカンダリ URL には次の 2 種類があります。
	• 絶対 URL:プロトコル (http または https) を含む完全な URL。例を次に示します。
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• 相対 URL: ドメインの後に続くパスのみを含む URL。例を次に示します。
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

プレースホルダーテキストを検索	検索オプションのプレースホルダーテキスト。 デフォルトのテキストは [記事の検索とアイテムの要求 (Search article and request items)] です。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
ボタン条件スクリプト (Buttons Condition Script)	プライマリボタンまたはセカンダリボタンを表示または非表示にするスクリプト。 スクリプト拡張ポイントを使用して、条件スクリプトを実装できます。デフォルトでは、新しいスクリプトには両方のボタンが表示され、条件は含まれていませ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	ん。詳細については、「ポータルバナーウィジェットに表示する Web ページのリンクボタンを提供」を参照してください。
ウィジェット プレースホルダー (Widget Placeholder)	ポータルバナーウィジェットに追加のウィジェットを埋め込むオプション。 含めることができるのは、ウィジェット [sp_widget] テーブルのウィジェットのみです。
ウィジェット オプションスキーマ (Widget Option Schema)	追加するウィジェットのパラメーターを定義します。 詳細については、「ポータルバナーウィジェットにウィジェットを追加します」を参照してください。

関連情報

- ポータルバナーウィジェット
- ポータルバナーウィジェットの追加と設定
- ポータルバナーウィジェットに表示する Web ページのリンクボタンを提供
- ポータルバナーウィジェットにウィジェットを追加します

ポータルバナーカルーセルウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルバナーカルーセルウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンス オプション	説明
スライド	事前定義された一連のスライドまたは作成したスライドから選択したウィジェットに表示する画像。 詳細については、「ポータルバナーカルーセルウィジェットのスライドの作成」を参照してください。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
タイトル色	すべてのカルーセルスライドのタイトルの色 (16 進コード形式)。 デフォルト値は #FFFFFF (白) です。
位置調整	すべてのカルーセル スライドのウィジェット内のコンテンツの配置。 使用可能なオプションは、次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	• 左 • 中心 デフォルトの配置は [左] です。 注: 現在、[なし] を選択すると、配置は [左] に設定されます。

関連情報

- ポータルバナーカルーセルウィジェット
- ポータルバナーカルーセルウィジェットの追加と構成
- ポータルバナーカルーセルウィジェットのスライドの作成

ポータルケースカードウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルケースカードウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンス オプション	説明
ケーステーブル	ウィジェットにケースカードとして表示されるレコードが選択されるテーブル。 デフォルトでは、このフィールドはケース [sn_customerservice_case] テーブルに設定され、拡張テーブルは苦情ケース [sn_complaint_case] です。
クエリ	ケースレコードをフィルタリングするクエリ デフォルトのクエリは、情報を待機中のケースまたは解決済みのケースを表示します。 注: クエリを指定しない場合は、すべてのケースレコードがウィジェットに表示されます。詳細については、「Generate an encoded query string through a filter」を参照してください。
ソート基準	ウィジェットに表示されたときにケースをソートする際の基準となるフィールドを決定する、ケース [sn_customerservice_case] テーブルのフィールド。 既定値は [最終更新日] です。
ソート順	ウィジェットでのケースの表示順序 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • z から a • a ～ z

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	既定の並べ替え順序は z から a です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、順序は z から a に設定されます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
タイトル	ポータルケースカードウィジェットの必要なタイトル。デフォルトのテキストは [ケース更新の追跡] です。
説明	見出しの下に表示されるサブタイトル。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
表示ケースの最大数 (Max Cases to Display)	ウィジェットにデフォルトで表示されるケースの数。デフォルト値は 10 です。
カードタイトル	ケースカードウィジェットに必要なタイトル。
ステータスのハイライト表示の色 (State Highlight Color)	ケースのさまざまなステータスの背景とテキストの色 (16 進コード形式)。
カード表示スタイル	ウィジェット内のケースカードの表示スタイル。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • ケースフィールドを表示 • 最新のアクティビティを表示 • タイトルのみ デフォルトの表示スタイルは [最新のアクティビティを表示] です **注:** 現在、[なし] を選択すると、表示スタイルは [最新のアクティビティを表示] に設定されます。
ケースフィールドを選択 (Select Case Fields)	[ケース [sn_customerservice_case] テーブルの事前定義された一連のフィールドセットから選択された、ウィジェットのケースカードのケースフィールドを表示します。 最大 3 つのフィールドを表示できます。 このフィールドは、 [カード表示スタイル] で [ケースフィールドを表示 **(Show case fields)]** が選択されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
ケースビューページ (Case View Page)	ケースカードにアクセスしたときにケースレコードの詳細を表示するポータルページ。 デフォルトでは、このフィールドは [ケース (csm_ticket)] ページに設定されています。
すべてのページを表示	ウィジェットで [すべて表示] にアクセスしたときにすべてのケースを表示するオプション。 ポータルケースカードウィジェットの [すべて表示] オプションは、次の条件で表示されます。 • [クエリ] フィールドで指定されたクエリの結果のケースの数が、[表示する最大ケース数] フィールドで定義された値を超えています • 事前定義された一連のページセットからページが選択されました
空のケースウィジェットを非表示にする (Hide Empty Case Widget)	表示できるレコードがない場合にウィジェットを非表示にするオプション。 このオプションが選択されていない場合、空のウィジェットには [空ステータステキスト] オプションで定義されたテキストが表示されます。
空ステータステキスト	[空のケースウィジェットを非表示 **(Hide Empty Case Widget)]** が選択されておらず、ウィジェットに表示するレコードがない場合にウィジェットに表示されるテキスト。 デフォルトのテキストは「No updates right now」です。

関連情報

- ポータルケースカードウィジェット
- ポータルケースカードウィジェットの追加と構成
- すべてのケースステータスの整数値を表示

ポータルクイックリンクウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルクイックリンクウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
タイトル	ポータルクイックリンクウィジェットに必要なタイトル。既定のテキストは [クイックリンク] です。
カルーセルを表示 (Show Carousel)	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
クイックリンク	カタログアイテム、ナレッジ記事、または URL がウィジェットのクイックリンクとして表示されるテーブル。 デフォルトでは、このフィールドはクイックリンク [sn_ex_sp_quick_link] テーブルに設定されています。クイックリンクを作成して、クイックリンク [sn_ex_sp_quick_link] テーブルに追加することもできます。詳細については、「Create a quick link」を参照してください。 ウィジェットのカードに、タイトル、簡単な説明、背景画像、およびアイコンのフィールドを表示できます。 テーブルのフィールドは次のとおりです • コンテンツタイプ:オプションは、記事、カタログアイテム、外部リンク、ページです。 • コンテンツ:コンテンツを選択します • クイックリンク名 • タイトル:クイックリンクカードのタイトルとして表示されます • 簡単な説明:クイックリンクカードの説明として表示されます • 背景画像:カードの表示スタイルがサムネイルの場合、サムネイルクイックリンクカードとして表示されます • アイコン:カードの表示スタイルが上または左にアイコンである場合に、クイックリンクカードにアイコンとして表示されます

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
カード表示スタイル	ウィジェットにカードタイルのスタイルを表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • サムネイル • 上部のアイコン (Icon on top) • 左側のアイコン (Icon on left) • シンプルなテキスト (Simple text) • タイルのみ (Tile only) デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。 注: 現在、[なし] を選択すると、スタイルは [サムネイル] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ポータルクイックリンクウィジェット

ポータルクイックリンクウィジェットの追加と設定

ポータルナレッジクイックリンクウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルナレッジクイックリンクウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンス オプション	説明
ナレッジテーブル	ウィジェットにカードとして表示されるレコードが選択されるテーブル。 デフォルトでは、このフィールドはナレッジ [kb_knowledge] テーブルに設定されています。
記事を表示 (Display Articles)	関連するナレッジベースのナレッジ記事を表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 手動選択 (**Manually select):**[記事を手動で選択 **(Manually Select Articles)]** フィールドで選択したナレッジ記事を表示します。 • 動的クエリー: [動的クエリー] フィールドで定義されたナレッジ [kb_knowledge] テーブルの クエリー の条件を満たすナレッジ記事を表示します。クエリーを指定しない場合は、すべてのナレッジ記事がウィジェットに表示されます。詳細については、次を参照してください：Generate an encoded query string through a filter • 基準ベース:[最も閲覧された]、[最も役に立つ]、および [注目] の基準に基づいてナレッジ記事を表示します。基準は、ナレッジ [kb_knowledge] テーブルの [ビュー] フィールドによって決定されます。 デフォルトの選択は [基準ベース] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、選択は [基準に基づく] に設定されます。
記事を手動で選択 (Manually Select Articles)	記事のナレッジベース ID を使用して、ポータルに関連付けられた一連の事前定義済み記事から手動で選択された、ウィジェットに表示されるナレッジベース記事。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display Articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]**が選択されている場合にのみ適用されます。
動的クエリ	ウィジェットに表示するレコードをフィルタリングするクエリ
基準ベース (Criteria Based)	選択した基準に基づいてウィジェットに記事を表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • もっとも表示された • 最も役立つ • 機能

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	このフィールドは、[記事を表示] で [基準に基づく] が選択されている場合にのみ適用されます。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、条件は [最も閲覧された] に設定されます。
ソート基準	クイックリンクをソートしてウィジェットに表示する基準となるナレッジ [kb_knowledge] テーブルのフィールドを指定します。 デフォルト値は [閲覧回数] です。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]** または [動的クエリ] が選択されている場合にのみ適用されます。
ソート順	ナレッジ記事がウィジェットに表示される順番。デフォルトでは、順序は z から a です 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • z から a • a ～ z このフィールドは、[記事を表示 **(Display articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]** または [動的クエリ] が選択されている場合にのみ適用されます。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、順序は z から a に設定されます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
タイトル	ポータルナレッジクイックリンクウィジェットに必要なタイトル。デフォルトのテキストは [記事のクイックリンク] です。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
カルーセルを表示 (Show Carousel)	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション
表示されるクイックリンクの最大数 (Max Quicklinks to Display)	ウィジェットにデフォルトで表示されるナレッジ記事のクイックリンクの数。 **注:** デフォルト値は 10 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
グリフ	定義済みのグリフのセットから選択されたすべてのカードに表示されるグリフ。
作成者を表示 (Show Author)	作成者の名前を表示するオプション
閲覧数を表示 (Show View Count)	記事の合計閲覧数を表示するオプション。
最新の更新を表示	記事に最後に加えられた変更の日付を表示するオプション。
評価を表示	記事が受けた評価を表示するオプション。 星による評価の表示は、システムプロパティ (*glide.knowman.show_star_rating*) によって定義されます。
記事の表示ページ (Article View Page)	記事カードにアクセスしたときに開く記事ページ。 デフォルトでは、このフィールドはナレッジ記事ビュー (kb_article_view) ページに設定されています。

関連情報

- ポータルナレッジクイックリンクウィジェット
- ポータルナレッジクイックリンクウィジェットの追加および設定

ポータルカタログクイックリンクウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルカタログクイックリンクウィジェットを構成できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンス オプション	説明
カタログアイテムテーブル	ウィジェットにカードとして表示されるレコードが選択されるテーブル。 デフォルトでは、このフィールドはアイテム [sc_cat_item] テーブルに設定されています。
カタログアイテムを表示 (Display Catalog Items)	選択に従ってカタログアイテムを表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 手動で選択 (Manually select) • 動的クエリ デフォルトの選択は [動的クエリ] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、選択は [動的クエリ] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームのデータフィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
カタログアイテムを手動で選択 (Manually Select Catalog Items)	ポータルに関連付けられた事前定義されたカタログアイテムのセットから手動で選択された、ウィジェットに表示されるカタログアイテム。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display Articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]**が選択されている場合にのみ適用されます。
動的クエリ	ウィジェットに表示するカタログレコードをフィルタリングするクエリ。 デフォルトでは、このフィールドは Service Catalog アイテム [sc_cat_item] テーブルに設定されています。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display Articles)]** で [動的クエリ]が選択されている場合にのみ適用されます。
ソート基準	レコードをソートしてウィジェットに表示する際の基準となるフィールドを決定する、Service Catalog アイテム [sc_cat_item] テーブル内のフィールド。 このフィールドは、[記事を表示 **(Display articles)]** で [手動で選択 **(Manually select)]** または [動的クエリ] が選択されている場合にのみ適用されます。
ソート順	カタログ アイテムがウィジェットに表示される順序。 デフォルトのソート順は降順です。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
タイトル	ポータルカタログクイックリンクウィジェットに必要なタイトル。デフォルトのテキストは、 カタログアイテムへの記事クイックリンクです。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
カルーセルを表示 (Show Carousel)	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション
表示されるクイックリンクの最大数 (Max Quicklinks to Display)	ウィジェットにデフォルトで表示されるカタログアイテムの数。 デフォルト値は 10 です。
カード表示スタイル	ウィジェットでのカードの表示スタイル。 使用可能なオプションは、次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	• サムネイル • 上部のアイコン (Icon on top) • 左側のアイコン (Icon on left) • シンプルなテキスト (Simple text) • タイトルのみ デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。 注: 現在、[なし] を選択すると、表示スタイルは [サムネイル] に設定されます。
カタログアイテムページ	カタログアイテムにアクセスしたときに開くカタログアイテムページ。 デフォルトでは、このフィールドは [サービスカタログアイテム [sc_cat_item] ページに設定されています。

関連情報

ポータルカタログクイックリンクウィジェット

ポータルカタログクイックリンクウィジェットの追加および設定

ポータルデータリストウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルデータリストウィジェットを設定できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンス オプション	説明
データ	ウィジェット内のナビゲーションのさまざまなカテゴリの構成を定義します。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
カテゴリ見出し (Categories heading)	すべてのカテゴリに必要なタイトル。デフォルトのテキストは [カテゴリ] です。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
レイアウト	ウィジェットに表示されるケースレコードのレイアウトタイプとその詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	使用可能なオプションは、次のとおりです。 • リストビュー (デスクトップとモバイルの両方) • カードトビュー (デスクトップとモバイルの両方) • リストビュー (デスクトップ) とカードビュー (モバイル) **注:** 現在、[なし] を選択すると、レイアウトはリストビュー (デスクトップの場合) とカードビュー (モバイルの場合) に設定されます。 デフォルトのレイアウトは次のとおりです。 • デスクトップ:リストビュー (デスクトップ用) & カードビュー (モバイル用) • モバイル:カードビュー (デスクトップとモバイルの両方)
ページあたりのレコードの数 (デスクトップ) (Number of records per page (Desktop))	デスクトップのウィジェットにデフォルトで表示されるケースの数。デフォルト値は 20 です。最大値は 1000 です。
ページあたりのレコードの数 (モバイル) (Number of records per page (Mobile))	モバイルデバイスのウィジェットにデフォルトで表示されるケースの数。デフォルト値は 8 です。
検索を表示	ウィジェットに検索フィールドを表示するオプション。
エクスポートアクションを表示 (Show export actions)	PDF、Excel、および csv 形式でのレコードのエクスポートを有効にするオプション。
カテゴリ条件スクリプト (Categories condition script)	ウィジェットでデータリストカテゴリを表示または非表示にするスクリプト。詳細については、「データリストウィジェットのカテゴリーを表示または非表示にする」を参照してください。 デフォルトのスクリプトは *`DataListCategoryConditionScript`* です。

関連情報

ポータルデータリストウィジェット

ポータルデータリストウィジェットの追加と設定

データリストウィジェットのカテゴリーを表示または非表示にする

ポータル **FAQ** ウィジェットのインスタンス オプション フォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータル FAQ ウィジェットを構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンスオプション	説明
テーブル	ウィジェットによくある質問 (FAQ) として表示されるレコードが選択されるテーブル。 デフォルトでは、このフィールドはナレッジ [kb_knowledge] テーブルに設定されています。
質問フィールド (Question Field)	質問を含む [テーブル] フィールドで設定されたテーブルのフィールド。 空の質問フィールドがあるレコードはウィジェットに表示されません。
回答フィールド (Answer Field)	回答を含む [テーブル] フィールドで設定されたテーブルのフィールド。 回答フィールドが空であるレコードは、ウィジェットに表示されません。
クエリ	FAQ をフィルタリングするクエリ。 このフィールドが空の場合、ウィジェットにはすべての FAQ が表示されます。 指定されたテーブルのフィールドは、エンコードされたフィルタークエリにのみ含めることができます。詳細については、「Generate an encoded query string through a filter」を参照してください。
ソート基準	FAQ をソートしてウィジェットに表示する基準となるフィールドを決定するナレッジ [kb_knowledge] テーブルのフィールド。 デフォルトでは、このフィールドは [閲覧回数] に設定されています。
ソート順	ウィジェットの検索結果ページでの FAQ の順序。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • z から a • a ～ z デフォルトの順序は z から a です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、順序は z から a に設定されます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンス オプション	説明
タイトル	ポータル FAQ ウィジェットの必要なタイトル。既定のテキストは [よく寄せられる質問] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
検索を表示 (Display search)	ウィジェットに検索フィールドを表示するオプション。
検索バーのプレースホルダーテキスト (Search Bar placeholder text)	検索フィールドラベルのプレースホルダーテキスト。デフォルトのテキストは「 FAQ を検索」です。
FAQ 表示ページ (FAQ View Page)	ユーザーが [続きを読む] オプションを選択したときに開く記事ページ。 デフォルトでは、このフィールドはkb_article_viewに設定されています。
ページあたりの FAQ の数 (FAQ per page)	ウィジェットにデフォルトで表示される FAQ の数。 デフォルト値は 5 に設定されています。
参照オプション (Browse Options)	ウィジェットに表示され、ユーザーが選択できるフィルター オプション。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • ナレッジカテゴリ • 関連製品 デフォルトのオプションは [ナレッジカテゴリ] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、フィルター オプションは [ナレッジ カテゴリ] に設定されます。
[読み込み数を多くする] を表示 (Show Read More)	ウィジェットで関連する FAQ にアクセスしたときに、記事の内容全体を表示します。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 常時:完全なプレビューコンテンツと不完全なプレビューコンテンツの両方について、ウィジェットに [詳細を表示] オプションを表示します • プレビューを超える:記事コンテンツがウィジェットのプレビュー制限を超えた場合にのみ、[続きを読む] オプションを表示します デフォルトのオプションは [プレビューを超える] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、フィルター オプションは [ナレッジ カテゴリ] に設定されます。

関連情報

ポータル FAQ ウィジェット

ポータル FAQ ウィジェットの追加と構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルオブジェクトウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページでポータルオブジェクトウィジェットを設定できます。

インスタンスフォームのデータフィールド

インスタンス オプション	説明
テーブル	選択したレコードのフィールドがウィジェットにカードとして表示されるテーブル。 デフォルトのテーブルは資産 [alm_asset] テーブルです。
レコード	指定されたテーブルのレコードのシステム識別子 (sys_id)。 デフォルトのsys_idは 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3 です。 **注:** 注意： • このフィールドが空の場合、ウィジェットはポータル Web ページの URL に指定されたsys_idパラメーターに基づいて情報を表示します。 `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • ポータル Web ページの URL と [レコード] フィールドの両方でsys_idが指定されている場合、ウィジェットには[レコード] フィールドの値に基づいて情報が表示されます。 • レコードのsys_idは、[テーブル] フィールドで指定されたテーブルから取得する必要があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
カードタイトル	ウィジェットにカードタイトルとして表示される、指定されたテーブルから選択したレコードのフィールド。 **注:** 定義されたテーブルから最大 3 つのフィールドを選択できます。これらを組み合わせて、ウィジェットに表示される各レコードのタイトルが形成されます。たとえば、指定したテーブルのレコードの [資産タグ]、[モデル カテゴリ]、および [表示名] フィールドを組み合わせると、カード タイトルは「P1000479 コンピューター Apple MacBook Pro 15」になります。
画像フィールド	カードに画像として表示される画像を含む、選択したレコードのフィールドの名前。
画像スタイル	ウィジェット内の画像の表示スタイル。利用可能な選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスフォームの [動作] フィールド (続く)

インスタンス オプション	説明
	• サムネイル • アバター デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。
サマリービューのフィールド (デスクトップ)	名前と値がデスクトップビューのカードにフィールド値のペアとして表示される、指定されたテーブルのフィールド。
サマリービューのフィールド (モバイル)	名前と値がモバイルビューのカードにフィールド値のペアとして表示される、指定されたテーブルのフィールド。
詳細ビュー	カードで [すべて表示] オプションが選択されている場合に表示される、指定されたテーブルのフィールド値のペアとセクション。
アクション	事前定義された一連のアクションから選択された、カードに表示されるアクション。指定されたテーブルのタイトルフィールドがアクションの表示名として使用されます。 **注:** • 複数のアクションを選択すると、ボタンのラベルに [アクション] と表示されます。 • 1 つのアクションが選択されている場合、[アクション] ボタンにはそのアクションの名前が表示されます。 • アクションが選択されていない場合、アクションボタンはカードに表示されません。
サービス定義の有効化	レコードに関連するアクションアイテムを表示するオプション。

ポータル分類トピックウィジェットのインスタンスオプションフォーム

インスタンスオプションを使用すると、ポータルページ上でポータル分類トピックウィジェットを設定できます。

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド

インスタンスオプション	説明
タイトル	ポータル分類トピックウィジェットに必要なタイトル。デフォルトのテキストは [トピックの参照] です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンスフォームのプレゼンテーションフィールド (続く)

インスタンスオプション	説明
説明	タイトルの下に表示される必須のサブタイトル。デフォルトのテキストは [トピック間を移動してサービスとリソースを探索します] です。

インスタンスフォームの [動作] フィールド

インスタンス オプション	説明
表示するトピックカードの最大数	ウィジェットにデフォルトで表示されるトピックカードの数。 デフォルト値は 8 です。
トピックの表示アイコン	分類トピックのアイコンを表示するオプション。 デフォルトでは、カードにはトピックカードのアイコンが表示されます。
トピックの説明を表示	トピックの説明を表示するオプション。
ボタンラベル	[すべて表示] ボタンの名前。 デフォルトのテキストは [すべて表示] です。
分類ページを参照	ポータルの参照分類ウィジェットでトピックカードにアクセスしたときに開くポータルページのページ ID。

ポータルバナーウィジェットの検索オプションのスクリプトパラメーター

ポータルバナーウィジェットの検索オプションの JSON パラメーターの説明。

JSON パラメーターと説明

パラメーター	説明
タイトル	ユーザーが入力を開始する前に検索フィールドに表示されるテキスト。
サイズ	ウィジェットのフォント サイズと高さを決定します。使用できる値は、xs、sm、md、および lg です。
色	16 進コードで指定された検索ボタンの色。デフォルト値は #FFFFFF (白) です。

ポータルバナーウィジェットの **JSON** パラメーター

JSON パラメーターは、ポータルバナーウィジェットのポータルクイックリンクウィジェットの側面を定義します。

注:
この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター

パラメーター	説明
widget_title	ウィジェットの必要なタイトル。既定のテキストは [クイック リンク] です。 使用可能な構成は、次のとおりです。 • value:パラメーターの *displayValue* 文字列値。 • displayValue:プレゼンテーションセクションに表示するwidget_title フィールドの名前。既定のテキストは [タイトル] です。
card_display_style	ポータルバナーウィジェット内のクイックリンクのカードタイルのスタイル。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 • サムネイル • 上部のアイコン (Icon on top) • 左側のアイコン (Icon on left) • タイトルと説明のみ • タイトルのみ デフォルトの表示スタイルは [サムネイル] です。 **注:** 現在、[なし] を選択すると、スタイルは [サムネイル] に設定されます。
show_carousel	カルーセルビューとグリッドビューを切り替えるオプション 使用可能な構成は、次のとおりです。 • value:パラメーターの *displayValue* 文字列値。 • displayValue:プレゼンテーションセクションに表示するshow_carousel フィールドの名前。デフォルトのテキストは [カルーセルを表示] です。
quick_links	プレゼンテーションセクションのフィールドの名前。 です。既定のテキストは [クイック リンク] です。 value:カタログアイテム、ナレッジ記事、または URL がウィジェットのクイックリンクとして表示されるテーブルの参照値。デフォルトでは、このフィールドはクイックリンク [sn_ex_sp_quick_link] テーブルに設定されています。

ポータル データ リスト ウィジェットの **JSON** パラメーター

JSON パラメーターは、ポータルページ上のポータルデータリストウィジェットの側面を定義します。

注:
この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター

パラメーター	説明
categories	各カテゴリには、フィルター基準を満たす顧客ケースビュー [sn_customerservice_case] テーブルのレコードのセットが表示されます。 カテゴリごとに、事前定義された pre_defined_filters およびrun_time_filtersフィルタータブから選択し、リストビューの列を設定し、カードビューに表示するフィールドを決定できます。
ID	カテゴリー条件スクリプトがウィジェットでカテゴリーを表示するか非表示にするかを決定できるようにする一意の識別子。
label	ナビゲーションペインに表示されるカテゴリの名前。 ラベルが入力されていない場合、カテゴリは表示されません。
テーブル	カテゴリーが選択されたときにウィジェットに表示されるレコードのテーブル。 デフォルトでは、このフィールドはケース [sn_customerservice_case] テーブルに設定されています。
list_view	ウィジェットに表示する列またはフィールドのリストを定義するビューの名前。 これらのビューの詳細については、次のリンクを参照してください Create and delete views 。 値を指定しない場合は、すべての列が表示されます。
card_view_primary_column	カードの最初の列に表示される、定義されたテーブルのフィールド。たとえば、最初の列にケース番号を表示できます。
card_view_secondary_column	カードの 2 列目に表示される、定義されたテーブルのフィールド。たとえば、ケースレコードの簡単な説明を表示できます。 このパラメーターはオプションです。
card_view_additional_columns":"列 1|列 2|列 3|列 4	カードの追加列として表示される、定義されたテーブルのフィールドペア。 最大 4 つの列を追加できます。 このパラメーターはオプションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター (続く)

パラメーター	説明
query":"active=true"	カテゴリの下に表示されるレコードをフィルタリングするクエリ。 値を指定しない場合は、すべてのレコードが表示されます。
グリフ":"glyph_name"	ナビゲーション ウィンドウのカテゴリ ラベルの左側に表示されるグリフ。 指定するグリフ名は、次の URL からアクセスできる font-awesome ライブラリからのものである必要があります。 `https://fontawesome.com/versions/icons` 現在サポートされている font-awesome ライブラリのバージョンは v4 です。7. 別のバージョンのグリフ名を使用すると、イメージは正しく表示されません。 **注:** グリフとイメージの両方が定義されている場合は、イメージが表示されます。 このパラメーターはオプションです。
"image_name":"file_img"	カテゴリの左側に表示される画像。 イメージ名は、イメージ [db_image] テーブルから選択する必要があります。 **注:** グリフとイメージの両方が定義されている場合は、イメージが表示されます。 このパラメーターはオプションです。
record_view_page	ウィジェットでアクセスされたレコードの詳細を表示するポータルページ。 このパラメーターはオプションです。 デフォルトでは、このフィールドは [ケース (csm_ticket)] ページに設定されています。
pre_defined_filter	選択したカテゴリでステータスが新規、クローズ済み、オープン、または情報待ちのケースを表示します。これらのフィルターは、ウィジェットにタブとして表示されます。デフォルトでは、オープンケースとクローズ済みケースのみが JSON コードに含まれます。これらのフィルタの名前を変更するには、 の値 *filter_name*を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSON パラメーター (続く)

パラメーター	説明
	このパラメーターはオプションです。
run_time_filter	定義されたテーブルの列とそのフィールドをランタイムフィルターとしてドロップダウンリストに表示します。これらのランタイムフィルターは、定義されたテーブルのさまざまなフィールドに基づいて、ウィジェットに表示されるケースレコードをフィルタリングします。たとえば、[優先度] を列として、[状態]、[連絡先]、または [更新済み] をフィールドとして表示できます。ランタイムフィルター値が列パラメーターとselection_typeパラメーターに指定されていない場合、カテゴリにフィルターアイコンは表示されません。 このパラメーターはオプションです。
column	ウィジェットにランタイムフィルターとして表示される、定義されたテーブルのフィールド。たとえば、重大、高、中、低などの優先度に従ってケースレコードを表示するように選択できます。
selection_type	選択範囲のタイプを表示します。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 単一選択: フィルター列の単一選択 • 複数選択:フィルター列の複数選択値
値	列パラメーターに定義されたテーブルの値を定義します。使用可能な値: • ラベル:値の名前 • 値:フィールドの整数値
ranges	ラベルおよびクエリパラメーターで定義されたクエリを使用して、指定されたテーブルからレコードをフィルタリングするために使用されます。定義する範囲 たとえば、先月、過去 3 か月間、または過去 6 か月間に更新されたケースレコードを表示できます。 範囲の構成は次のとおりです。 • ラベル:フィルターオプションの名前 • クエリ: ラベルの下にグループ化された値のセットを定義するクエリ このパラメーターはオプションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルフッターウィジェットの JSON パラメーター

JSON パラメーターを使用して、ポータルページ上のポータルフッターウィジェットの側面を定義します。

注:
この情報は、JSON コード形式に精通していることを前提としています。

JSON パラメーター

パラメーター	説明
org_info	ポータルフッターに表示する会社名と住所。
著作権	ポータルフッターに表示する著作権情報。 フッターには、著作権記号、著作権年、著作権者または組織の名前を表示できます。
logo_img_name	フッターにロゴとして表示できる画像。 イメージ名には、イメージ [db_image] テーブルからアクセスする必要があります。
sitemap_links_menu_sys_id	ポータルフッターサイトマップメニューアイテムのシステム識別子 (sys_id)。 デフォルトのsys_idは c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984 です。
footer_links_menu_sys_id	ポータルフッターメニューアイテムのシステム識別子 (sys_id)。 デフォルトのsys_idは 57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928 です。
social_links_menu_sys_id	ポータルフッターソーシャルメニューアイテムのシステム識別子 (sys_id)。 デフォルトのsys_idは b95c7867773121107b89a0e89e5a996b です。

さまざまなケースステータスのデフォルトのハイライト表示色

ポータルケースカードウィジェットのすべてのケースステータスの背景色とテキスト色のデフォルト値。

すべてのケースステータスのデフォルトの背景色

ステータス名	デフォルト値	色
新規	#CBE9FC	ペールブルー
オープン	#D1D2EE	ペールパープル
情報待ち	#FBF7BF	淡黄色
解決済み	#D2EABC	セラドングリーン
クローズ済み	#C2C4CA	グレイ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのケースステータスのデフォルトの背景色 (続く)

ステータス名	デフォルト値	色
キャンセル済み	#FFCCD2	サーモンピンク

カスタマーサービス フォーム

フォームを使用して カスタマーサービス管理 (CSM) 情報を表示および更新します。

ケースフォーム

ケースフォームには、顧客の問題に関する詳細情報が表示されます。

カスタマーサービスエージェントは、ケースを作成して顧客の質問や問題を特定し、問題解決に関連したアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、顧客とのやり取り (使用しているコミュニケーションチャネルを含む) を追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから関連情報 (顧客の名前、電話番号および会社、アカウント情報、製品および資産情報、サービス契約および資格付与の詳細、関連するサービスレベルアグリーメント (SLA) など) を関連付けて保存できます。

ケースにはいくつかの重要な特徴があります。

- エージェントと顧客、またはエージェントと組織内の他の社員とのコミュニケーション。すべての内部および外部コミュニケーションの詳細が、ケースフォームに記録されます。
- 作業指示など、ケースから発生する追加のタスク。タスクは、ケースフォームの関連リストから追跡されます。これらのタスクは、組織の内部のものである場合もあれば、顧客に関連するものである場合もあります。
- ナレッジベースに含めることができ、他のケースの解決に役立てるために使用できる、ケースからの情報。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでエージェントおよびエージェントマネージャーが使用できる詳細ビューと、Customer Service Portal および Consumer Service Portal から外部顧客が利用できる簡易ビューの、2 つの異なるケースフォームビューがあります。

エージェントビュー

ケースフォームの [エージェント] ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

- ケースアクティビティのビジュアル表示を提供するタイムライン。
- アカウントおよび連絡先情報、製品および資産情報、サービス契約とサービス資格付与の詳細、および関連する SLA など、ケースで参照されるエンティティ。SLA を除き、この情報はシステム内に存在し、エージェントまたはエージェントマネージャーがケースに関連付けることができます。
- 外部と内部の両方の、ケースに関するすべてのコミュニケーション。この情報は、[追加コメント] フィールド (外部コミュニケーション)、[作業メモ] フィールド (内部コミュニケーション)、[解決メモ] フィールドに保存されます。[解決メモ] フィールドにはケースの解決に関する詳細が、[アクティビティ] フィールドにはすべてのコミュニケーションが時系列的なリストに保存されます。

エージェントおよびマネージャーは、次の場所に移動してケースフォームを表示できます。 カスタマーサポート > ケース をクリックし、次のいずれかのメニュー オプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 自分のケース
- すべて
- オープン
- 未アサイン

[ケース] リストからケース番号を選択して、ケースフォームを表示します。

Customer Service の [ケース] フォーム (エージェントビュー)

フィールド	説明
番号	自動的に割り当てられたケース番号。
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。 • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット • ソーシャル
連絡先の現地時間	ケースに割り当てられた連絡先の現地時間。 連絡先フォームに設定されたタイムゾーンに従って自動的に入力されます。連絡先フォームにタイムゾーンが設定されていない場合には、ケース自体に設定された連絡先のタイムゾーンに基づいて入力されます。 連絡先フォーム上またはケース内でタイムゾーンが設定されていない場合には、このフィールドは空のままになり、読み取り専用となります。 ケースがクローズまたはキャンセルされると、[連絡先の現地時間] フィールドは非表示になります。 注: フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
連絡先のタイムゾーン	顧客が異なるタイムゾーンでケースに対して作業している場合の、連絡先タイムゾーン。連絡先フォームのタイムゾーンを上書きします。 連絡先の現地時間または連絡先タイムゾーンが設定されていない場合は、インスタンスのタイムゾーンが表示されます。 いったんケースが作成されると、このフィールドは読み取り専用になります。 注: フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
アカウント	連絡先の会社の名前。連絡先レコードにこの情報がある場合には、このフィールドは自動的に入力されます。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service の [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
コンシューマー	このケースのコンシューマーの名前。
Service Organization	事業所の名前。
要求元のサービス組織	このケースの要求元のサービス組織。
製品	資産の製品モデル。モデルとは、「Apple Mac Book Pro」など、資産の特定のバージョンや構成のことです。 [資産] フィールドで資産を選択し、その資産に関連する製品がある場合は、[製品] フィールドが自動的に更新されます。1 つの製品が複数の資産に関連付けられていることがあります。
資産	このケースに関連する資産の資産タグ番号またはシリアル番号。
インストールベース	[インストールベース] フィールドは、顧客によって購入された製品とサービス、インストールまたはプロビジョニングの方法、インストールされた各アイテムの詳細な構成を追跡する際に役立ちます。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。
フォローザサン	ケースをグローバルフォローアップに渡す必要があることを示すチェックボックス。 顧客が [優先度 **1 -** 重大] または [優先度 **2 -** 高] のケースにさらにコメントを入力した場合には、またはケースが昇格された場合には、このフラグが自動的に選択されます。 このチェックボックスを手動で選択することもできます。 ケースフォームのアクティビティストリームが変更内容で更新されます。 **注:** [カスタマーサービスケース] フォームの [フォローザサン] チェックボックスを有効にするには、*sn_customerservice.FTS_flag_enabled* プロパティの値を **[true]** に設定します。フォームレイアウトを設定し、このフィールドをケースフォームに追加します。
簡単な説明	問題の簡単な説明。
オープン	ケースがオープンされた日時。
優先度	アサインされた優先度： • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
ステータス	カスタマーサービスケースのステータス：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service の [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	• 新規 • オープン • 情報待ち • 解決済み • クローズ済み • キャンセル 注: フォームレイアウトを構成し、このフィールドをケースフォームに追加します。
アサイン先グループ	アサインされたスタマーサービスエージェントグループ。
担当者	アサインされたエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
アサイン日	ケースがアサインされた日時。 このフィールドは、[担当者] フィールドでユーザーが追加または変更されたときに更新されます。
契約	このケースに関連付けられた契約番号。
資格付与	このケースに関連付けられた資格付与。参照リストチャネルで選択可能な資格付与は、ケース作成チャネルと一致します。利用可能な資格付与は、[アカウント]、[契約]、[製品]、[資産] フィールドの設定でフィルターされます。 このケースで利用可能な資格付与が 1 つのみの場合、自動的に [資格付与] フィールドに追加されます。
パートナー	パートナー企業の名前。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。[自分を追加] アイコンを選択すると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 [自分を追加] アイコンを選択すると、自分を作業メモリストに追加できます。 [作業メモリスト] フィールドでユーザーの通知を有効にするには、次の手順を実行します。 **1.** 通知 (sys_notification) テーブルに移動します。 **2.** ケースアクションステータスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service の [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	3. [受信者] タブで、次のいずれかを行います。 ○ [ユーザー] フィールドにユーザーを追加します。 ○ [フィールドにリストされている受信者] フィールドで、[作業メモリスト] フィールドを追加します。 **4.** [更新] を選択します。
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 このユーザーがケースタスクフォームの [担当者] フィールドから削除され、ケースの別のタスクにアサインされていない場合、[貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 このユーザーがケースタスクフォームの [担当者] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] ボタンを選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモが追加された場合に、メモを含む作業メモ追加通知を受信します。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、管理者、エージェント、エージェントマネージャーが表示できます。
アクティビティ	このケースに関連付けられたすべてのアクティビティのレコード。
解決情報	
解決者	ケースの解決時にケースを担当していたエージェント。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
解決コード	ケースの解決ステータスを示す選択リスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。
原因	解決の原因に関する詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service の [ケース] フォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際、このフィールドは必須です。顧客がケースをクローズした場合には、必須ではありません。
解決メモをコメントに追加	ケースが解決されたときに、解決メモを顧客が表示可能なコメントに追加するかどうかを決定するチェックボックス。 選択した場合、解決メモが [追加コメント] (顧客に表示) フィールドに追加されます。 デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっています。
解決済み	ケースが解決された日時。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。

顧客ビュー

顧客は、カスタマーポータルで [自分のケース] を選択し、[ケース] リストからケース番号を選択すると、ケースフォームを表示できます。

ケースフォームの顧客ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

- ケースの現在のステータスを示すプロセスフローフォーマッター。
- アカウントおよび連絡先情報、製品および資産情報、サービス契約情報を含む関連エンティティ情報。
- ケースのすべてのコミュニケーションを時系列リストに保存する [アクティビティ] フィールド。

ケースタイムライン

タイムラインでは、ケースアクティビティが視覚的に表示されます。エージェントまたはマネージャーが カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションで表示すると、タイムラインはケースフォームの上部に表示されます。

タイムラインでは、青色の円でケースの状態の変化が表され、マーカーを使用してケースアクティビティが表されます。タイムラインに含まれる情報は、[ケース] フォームの [アクティビティ] 履歴にも表示されます。

Customer Service のケースタイムライン



ヘッダー

タイムラインヘッダーには、ケースが開始された時間が表示されます。また、ケースが最後に更新またはクローズされた時間も表示されます。

ステータス変更とケースアクティビティ

ケースのそれぞれのステータス変更は、タイムライン上に青色の円で表示されます。これらの円をポイントすると、ステータス変更に関する詳細情報がツールヒントに表示されます。たとえば、[新規]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスを示す最初の青い円をポイントすると、ケースを作成したユーザーの名前とケースが作成されたおおよその時間が表示されます。

タイムラインの上下にあるアクティビティラインは、コメント、情報要求、クローズメモ、メール、電話など、その他のケースアクティビティを表します。エージェントによって実行されたアクティビティはタイムラインの上に、顧客によって実行されたアクティビティはタイムラインの下に表示されます。タイムライン上のこれらのアクティビティをポイントすると、補足情報が表示されます。

重複するステータスと会話は、太い境界線と線で表されます。重複するステータスと会話をポイントすると、グループ化されたツールヒントが表示されます。

ケースが進行中の場合、タイムラインの最後には、最後に更新されたアクティビティまたはステータスの変更が表示されます。ケースがクローズされた場合、タイムラインの最後には、[クローズ] ステータスを表す青い円を表示されます。

時間測定基準

タイムラインの右側の測定基準は、ケースがオープンになっている時間を追跡します。ケースがオープンされた日時がこの時間計算の開始時として使用されます。ケースが進行中の場合には、現在の時刻が終了時間の計算に使用されます。ケースがクローズされると、クローズ時間が終了時間の計算に使用されます。

測定基準では、ケースがエージェント側にあった時間と顧客側にあった時間が時間と分で個別に示されます。ケースが [新規]、 [オープン]、[クローズ済み] のいずれかのステータスにある場合、ケースはエージェント側にあると見なされます。

ケースが [情報待ち] または [解決済み] ステータスにある場合、ケースは顧客側にあると見なされます。

他のアプリケーションでのケースタイムラインの使用

各アプリケーションに設定を作成し、**[ResolutionShaper]** フィールドを希望のフォームに追加すると、他の ServiceNow アプリケーションで Customer Service のケースのタイムラインを使用することができます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) が有効になっていることを確認します。
2. [解像度シェイパー設定] ページ (<instance>sys_resolutionshaper_config_list.do) に移動し、[新規] をクリックします。
3. [タスクテーブル] フィールドでテーブルを選択します。
4. カンマ区切りリストを使用して、[要求者状態] フィールドに目的のステータスを追加します。たとえば、New,Active,Resolved,Closed のようになります。
5. 残りのフィールドに必要な変更を行い、[送信] をクリックします。
6. 目的のフォームに移動します。
7. フォームヘッダーを右クリックし、 構成 > フォームレイアウト.
8. スラッシュバケットを使用して、**ResolutionShaper** を選択し、タイムラインを表示する場所に移動します。
9. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースのプロセスフローフォーマッター

プロセスフローフォーマッターは、顧客サービスケースのステージの概要をグラフィカルに示します。

カスタマーセルフサービスビューを選択すると、プロセスフローフォーマッタがプラットフォームインターフェイスで使用できるようになります。

プロセスフローフォーマッター



プロセスフローフォーマッターは、ケースフォームの最上部に表示されます。ケースの現在のステータスを強調し、ケースが通過したステータスにチェックマークを付けます。

デフォルトでは、プロセスフローフォーマッターには次のステータスが表示されます。

- 新規
- オープン
- 解決済み
- クローズ済み

関連情報

プロセスフローフォーマッター

ケースフォーム関連リスト

ケースフォームにはケース情報を保存する関連リストが含まれており、エージェントはケース関連タスクを実行するためにそれを使用できます。

カスタマーサービスケースフォームの関連リスト

関連リスト	説明
SLA	このケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメント。
タスク	カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャによって、このケースに対して作成されたタスク。タスクを作成するか、タスクのステータスを変更すると、その情報がケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。 ケースタスクを作成すると、プリフィックスの付いたタスク番号が生成されます。New York リリースへのアップグレードに従い、次のようになります。 • 新規ケースタスクは、CSTASK プリフィックスを使用します。 • 既存のタスクは、そのステータスにかかわらず、TASK プリフィックスを使用します。
電話	ケースの電話ログ。このケースに関連付けられた着信または発信電話のリスト。
予約	カスタマーサービスエージェントが、このケースの解決の一環として顧客または他のユーザーと作成する予約。 予約を作成すると、予約作成メッセージがケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。予約フォームの [宛先] フィールドで選択されたユーザーには、予約の詳細が記載されたメールが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースフォームの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
メール	ケースのメールログ。このケースの解決の一環として送信または受信されたメールのリスト。 カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーは、顧客または他の従業員への更新や照会など、ケース内からメールを送信できます。ケースのステータスに変化があると、顧客に自動的にメールが送信されます。 顧客の連絡先は、メールでケースを作成および更新したり、カスタマーサービスエージェントから更新を受け取ったりすることができます。
問題	このケースに関連する問題のリスト。
作業指示	このケースに対して作成された作業指示のリスト。
ソーシャルログ	ソーシャルメディアチャネルを通じて行われる顧客または消費者とのコミュニケーションのリスト。[ソーシャルログ] フォームには、コミュニケーションを作成したユーザーのソーシャルプロファイルと、会話のソーシャル **URL** が含まれています。URL をクリックして新しいタブで会話を開きます。
添付されたナレッジ	ケースの解決策の提案として添付されたナレッジ記事。
ナレッジギャップ	ナレッジギャップが報告されたときに作成されるフィードバックタスク。
エスカレーション	このケースに関連するエスカレーションレコードリスト。
子ケース	このケースに関連付けられた子ケースのリスト。
要求	このケースに関連付けられた要求のリスト。
ブロック元	このケースに対して作成されたブロックタスクのリスト。
関係者	ケースに追加された関係者 (担当者やコンシューマーなど) のリスト。

ケースステータス

カスタマーサービスケースは、複数のステータスのいずれかになります。

カスタマーサービスケースのステータス

用語	定義
新規	新規ケースの初期ステータス。これは、カスタマーポータル、メール、チャット、電話、または Customer Service アプリケーションのいずれかのチャネルを通じて作成されます。 エージェントが実行できるアクション：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースのステータス (続く)

用語	定義
	• 自分に割り当て：ケースがエージェントに割り当てられ、ステータスが [オープン] に変更されます。 • 承認：カスタマーサービスマネージャーによってアサインされた場合には、エージェントはケースを受け入れ、ステータスは [オープン] に変更されます。 • 更新：ケースを更新します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。 • 削除：ケースを削除します。 顧客が実施できるアクション： • 更新：ケースを更新します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。
オープン	ケースがエージェントにアサインされ、エージェントが [承認] をクリックするか、エージェントがケースを開き、[自分にアサイン] をクリックします。これらのいずれのアクションでも、ステータスが [新規] から [オープン] に変更されます。 エージェントが実行できるアクション： • 更新：ケースを更新します。 • 情報を要求：エージェントは、顧客に追加情報を要求します。ステータスが [情報待ち] に変更されます。 • ソリューションを提案：エージェントはケースの解決策を提案します。 注: [解決情報] タブで [解決コード] と [解決メモ] を入力する必要があります。 ステータスが [解決済み] に変更されます。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。 • 削除：ケースを削除します。
情報待ち	エージェントが [情報を要求] をクリックすると、ステータスが [オープン] から [情報待ち] に変更されます。 エージェントが実行できるアクション： • オープンケース：ステータスが [オープン] に変わります。 • 更新：ケースを更新します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。 • 削除：ケースを削除します。 顧客が実施できるアクション： • 更新：顧客がケースを更新すると、ステータスが [オープン] に変わります。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。
解決済み	エージェントは、解決コードを提供し、[解決情報] タブに解決メモを入力し、[ソリューションを提案] をクリックします。ステータスが [情報待ち] から [解決済み] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスケースのステータス (続く)

用語	定義
	エージェントがケースのソリューションを提案する際には、[解決コード] および [解決メモ] フィールドは必須です。 エージェントが実行できるアクション：更新 (ケースの更新) 顧客が実施できるアクション： • ソリューションを承認：顧客は、エージェントによって提案されたソリューションを受け入れます。ステータスが [クローズ済み] に変わり、サーベイが表示されます。 • ソリューションを却下：顧客は、エージェントによって提案されたソリューションを却下します。ステータスは [オープン] に変わります。 • 削除：ケースを削除します。 • ケースのクローズ：ケースをクローズします。
クローズ済み	ソリューションを提案した後、エージェントはお客様が回答するのを待ちます。 • お客様が [ソリューションを承認] をクリックすると、ステータスが [解決済み] から [クローズ済み] に変わります。 • 顧客が [ソリューションを却下] をクリックすると、ステータスが [解決済み] から [オープン] に変わります。 エージェント、エージェントマネージャー、または顧客は、[解決済み] ステータスにある場合を除き、いつでもケースをクローズすることができます。[解決済み] ステータスのときには、提案されたソリューションを承認または却下できるのは顧客のみとなります。 エージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際には、[解決メモ] に詳細を入力する必要があります。顧客がケースをクローズする場合には、これは必須ではありません。 クローズされたケースを更新することはできません。

関連情報

状態フロー

新しいインストールベースアイテムのケースの作成

CSM エージェントワークスペース のケースフォームを使用して、新しいインストールベースアイテムのケースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent または sn_customerservice.consumer_agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次の場所に移動します。 ケース > 自分のケース.
3. [新規] を選択します。
4. [ケースを作成] フォームでインストールベースアイテムを選択する前に、次のいずれかのアクションを実行します。
   フィールド値の説明については、「ケースタスクフォーム」を参照して ください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [インストールベース] フィールドの横にある検索アイコン を選択し、ポップアップウィンドウからインストールベースを選択します。

   ポップアップウィンドウには、選択したアカウントまたはコンシューマーに関連するインストールベースアイテムのリストのみが表示されます。

6. [簡単な説明] フィールドに、インストールベースアイテムの説明を入力します。

7. フォームを保存します。
   インストールベースアイテムの詳細を含む新しいケースが [自分のケース] リストに表示されます。

既存のケースのインストールベース情報の移行

カスタマーサービスエージェントは、CSM エージェントワークスペース のケースフォームを使用して、既存のケースにインストールベースアイテムを追加できます。

既存のケースにインストールベース情報を入力するために、エージェントは次のサンプルスクリプトを使用できます。

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

この移行スクリプトでは、ケースがインストールベースアイテムに関連付けられている場合にのみ、ケースにインストールベース情報が入力されます。ケースをインストールベースアイテムに関連付けるには、「ケースへの複数のインストールベースアイテムの関連付け」を参照してください。

ケースフォームでのパートナー連絡先のアサイン

カスタマーサービス管理 (CSM) エージェントがケースフォームで、インストールベースアイテムに関連付けられているアカウントのパートナー連絡先をアサインできるようにします。パートナー連絡先を追加することで、複数のパートナーにアクセスして、そのパートナーのアカウントにアクセスできるようになります。

始める前に
必要なロール：カスタマーサービスエージェント

手順

1. 移動先 **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース > ケース > 自分のケース.

2. [新規] を選択します。

3. [インストールベース] フィールドで、検索アイコン を使用して [ケースを作成] フォームにインストールベースアイテムを追加します。
   [アカウント] および [連絡先] フィールドは、インストールベースフォームから自動的に入力されます。フィールド値の説明については、「ケースタスクフォーム」を参照してください。

4. [パートナー] フィールドで検索アイコン を使用して、選択されているアカウントに関連付けられているパートナーを検索します。
   [パートナー] フィールドのパートナーは、アカウントに関連付けられているパートナーアカウントです。

5. [パートナー連絡先] フィールドに、次の基準がある対象パートナー連絡先を入力します。

   - [アカウントアクセスの制限 **(Restrict Account Access)]** が有効になっていない場合、パートナーアカウントのすべてのパートナー連絡先が対象となります。
   - [アカウントアクセスの制限 **(Restrict Account Access)]** が有効になっている場合、パートナー admin ロールを持つすべてのパートナー連絡先が対象となります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インストールベースアイテムの関係者リストから認可済み担当者として追加されたパートナー連絡先。
- インストールベースアイテムの関係者リストから承認済みアカウントとして追加されたパートナー連絡先。

関係者をインストールベースアイテムに追加するには、「インストールベースアイテムへの関係者の追加」を参照してください。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果
パートナー連絡先がケースにアサインされます。

ケースタスクフォーム

ケースタスクフォームには、カスタマーサービスケースの解決に必要な作業を完了するために作成され、ユーザーにアサインされた、ケースタスクに関する情報が表示されます。

ケースタスクフォームには、次のフィールドが含まれています。

ケースタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
数値	自動的に割り当てられたケースタスク番号。
親ケース	親ケースの番号。これは、ケース [sn_customerservice_case] テーブルまたはケーステーブルの子テーブルのケースの場合があります。
親	タスクがケース以外のレコードのタイプから作成された場合の親レコードの番号。このフィールドは、インシデント、問題、変更、要求などのケース以外のレコードからケースタスクが作成されたときに入力されます。このフィールドは、タスク [task] テーブルへの参照です。 **注:** [親] フィールドを表示するようにケースタスクレコードを構成することが必要になる場合があります。
連絡先	親ケースの連絡先。このフィールドは、連絡先 [customer_contact] テーブルへの参照です。
アカウント	親ケースのアカウント。このフィールドは、アカウント [customer_account] テーブルへの参照です。
コンシューマー	親ケースのコンシューマー。このフィールドは、コンシューマー [csm_consumer] テーブルへの参照です。
件名	ケースタスクの件名。
説明	ケースタスクを完了するために行う必要がある作業の説明。
サービス	ケースタスクに対してサービスが選択されている場合、そのサービスがこのフィールドに表示されます。[サービス] フィールドは、サービス定義テーブル (sn_case_type_selection) への参照です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: ケースタスクのリストとフォームに [サービス] フィールドを表示するには、Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) と Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm_case_types) が必要です。
優先度	ケースタスクに割り当てられた優先度： • 1 - 重大 • 2 - High (高) • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
ステータス	ケースタスクの現在のステータス： • オープン • クローズ済み
担当者	割り当てられたユーザー。
サービス	このフィールドは、サービス [cmdb_ci_service] テーブルへの参照です。
サービス定義	このフィールドは、サービス定義 [sn_case_type_selection] テーブルへの参照です。サービス定義は、製品、サービス、およびケースタイプ間の関連付けを作成します。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。
作業メモ	解決に向けた手順など、ケースタスクに関する情報。[作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモがケースタスクに追加された時点で、通知を受信します。
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] を選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。
顧客に表示可能	このチェックボックスをオンにすると、ケースタスクは、カスタマーポータルまたはコンシューマーポータルからエンドユーザーに表示されます。

ケースレポートフォーム

ケースレポートフォームには、ケースレコードから派生したレポート関連フィールドが含まれています。

ケースレポートテーブル (sn_customerservice_case_report) は、カスタマーサービスケーステーブル (sn_customerservice_case) から拡張されています。このテーブルにはケースレコードの KPI

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

と測定基準が保存され、Customer Service Manager ダッシュボードに表示される以下のような計算済み測定基準があります。

- エージェント再アサイン回数
- 最初の応対での解決
- 再オープン数

Customer Service Manager ダッシュボードには最初の応対での解決インジケーターがあり、これは顧客との最初の応対で解決されたケースの割合を示します。当期の割合の変化が合計割合の下に表示されます。最初の応対での解決インジケーターの値は、*CaseReportUtils* スクリプトインクルードによって返されます。

カスタマーサービスケースレポートフォームのフィールド

フィールド	定義
番号	自動的に生成されるケースレポート番号。
最初の応対での解決	顧客とエージェントとの最初の連絡でケースが解決されたかどうかを記録します。 このフィールドには、次のいずれかの値を指定できます。 • 0：なし (デフォルト値) • 1：True • 2：False このフィールドの計算方法の詳細については、以下に示す最初の応対での解決 (FCR) 測定基準を参照してください。
エージェント再アサイン回数	ケースが別のエージェントに再アサインされた回数。デフォルト値は 0 です。
再オープン数	ケースがクローズされてから再度オープンされた回数。デフォルト値は 0 です。
予測によりスキップ	Predictive Intelligence 機能によってスキップされたケースを識別するために使用されます。デフォルト値は false (無効) です。
ケース	このケースレポートが生成されたケース。
顧客満足度スコア	顧客は、ケースの解決を承認する際に、顧客満足度スコアを提供します。
解決時間	エージェントがケースを解決するために要した時間。ケースが解決された時間とケースが作成された時間の差として計算されます。

最初の応対での解決 (FCR) 測定基準

最初の応対での解決 (FCR) 測定基準は、エージェントとの最初の連絡中に顧客の要求が解決された回数に対応しています。デフォルト設定では、最初の応対での解決スクリプトは true または false の値を返します。

レコードを一度更新すると、FCR は true になります。たとえば、新しいケースのステータスが [クローズ済み] に設定されている場合、その後に更新または保存を行うと FCR 値は True になります。

次のような場合、FCR は false です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ケースが再オープンされた場合。
- ケースのステータスが [情報待ち] に更新された場合。
- ケースに対して Openframe 電話レコードが存在し、そのレコードの日付がケースの解決日よりも前である場合。
- ケースのメールログが存在し、メールがシステムによって作成されたものではなく、かつメール作成日がケースの解決日よりも前である場合。
- ケースに対して作業指示書のエントリーが存在し、その作業指示書の日付がケースの解決日よりも前である場合。

ケースタイプフォーム

[ケースタイプ] フォームを使用して、ケースタイプの設定を管理します。

[ケースタイプ] フォームにアクセスするには、次の場所に移動します カスタマーサービス > ケースタイプ > ケースタイプの管理 をクリックし、ケースタイプをリストから選択します。

カスタマーサービスケースタイプフォームのフィールド

フィールド	定義
テーブル	ケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張するケースタイプのテーブル。
カテゴリ	ケースタイプのオプションのカテゴリ。ケースを作成する際、カスタマーサービスエージェントは [ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウで利用可能なケースタイプをカテゴリ別にフィルタリングできます。 Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm_case_types) には、次のカテゴリが含まれています。 • オンボーディング • 苦情 • 順序 • 全般
サブタイプ	ケースタイプのオプションのサブカテゴリ。ケースを作成する際、カスタマーサービスエージェントは [ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウで利用可能なケースタイプをカテゴリ別にフィルタリングし、次にサブタイプ別にフィルタリングできます。 [サブタイプ] フィールドには、次のタイプの選択した [テーブル] のフィールドが表示されます。 • 選択リスト • 参照
簡単な説明	ケースタイプの簡単な説明。

関連リンク

[ケースタイプ] フォームには、次の関連リンクが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ケースのタイプ構成を表示：このケースタイプテーブルの現在の構成を表示します。
- ケースタイプのガイド付き設定を起動：Customer Service ガイド付き設定のケースタイプのセットアップタスクに移動します。
- **AWA** のガイド付き設定を起動：Agent Workspace ガイド付き設定の Advanced Work Assignment (AWA) セットアップタスクに移動します。
- **Agent Workspace** のガイド付き設定を起動：CSM ガイド付き設定で CSM の Agent Workspace セットアップタスクに移動します。

関連リスト

[ケースタイプ] フォーム関連リストには、ケースタイプテーブル用に構成されたアイテムが表示されます。関連リストを使用して、追加の設定を作成します。

- レコードプロデューサー
- ステータスフロー
- 特別処理メモ
- 通知トリガー
- SLA
- メールテンプレート
- クイックメッセージ
- レポート

アカウントフォーム

Customer Service Management アプリケーションでは、顧客アカウント情報を保存するためにアカウントフォームを使用します。

顧客アカウントの作成の詳細については、「アカウントと連絡先の設定」を参照してください。

Customer Service の [アカウント] フォームのフィールド

フィールド	定義
名前	会社の名前
番号	自動的に生成されたこの顧客のアカウント番号。
プライマリ連絡先	この会社の主連絡先であるユーザーの名前。
親アカウント	このアカウントの親アカウント。アカウント階層 を作成するには、このフィールドを使用します。
登録コード	このアカウントの一意のコード。顧客管理者は、カスタマーポータルでログインを要求するときに使用するために、このコードを顧客に提供できます。登録コードにより、ログイン要求を許可する前に顧客と会社の検証方法を取得できます。 このフィールドに英数字コードを入力するか、[コードを生成] アイコンをクリックして一意のコードを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service の [アカウント] フォームのフィールド (続く)

フィールド	定義
	一意のアカウント登録コードの生成の詳細については、HI ナレッジベースの「Account Registration code generation in Customer Service (Customer Service でのアカウント登録コードの生成) [KB0753505]」の記事を参照してください。
顧客	このアカウントが顧客アカウントであることを示します。 注: 顧客アカウントを作成している場合、このフィールドはデフォルトで有効になります。
パートナー	このアカウントがパートナーアカウントであることを示します。 パートナーは、顧客の代わりにケースを報告および管理することができます。パートナーは、顧客になることもできます。 注: パートナーアカウントを作成している場合、このフィールドはデフォルトで有効になります。
Web サイト	会社の Web アドレス。
電話	会社の電話番号。
番地	会社の番地。
市区町村	会社が所在する市町村。
都道府県	会社が所在する都道府県
郵便番号	会社の郵便番号
国	会社が所在する国。
メモ	会社に関する補足情報。

連絡先の関係性フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、[連絡先の関係性] フォームを使用して、アカウント、連絡先、および割り当てられた責任に関する情報を連絡先の関係性に保存します。

連絡先の関係性フォームのフィールド

フィールド	定義
アカウント	連絡先がアサインされているアカウント。このフィールドは自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連絡先の関係性フォームのフィールド (続く)

フィールド	定義
連絡先	ロールまたは責任を履行するために選択された顧客の連絡先。 [連絡先] リストには、関連するパートナーまたはアカウントの連絡先、およびアカウント階層の連絡先が含まれています。
責任	この顧客の連絡先に対して選択されたロールまたは責任。 **注:** 責任の定義の作成の一環として、管理者は責任が一意であるかどうかを指定できます。その場合、アカウント当たり 1 人の連絡先にのみ責任をアサインすることができます。詳細については、「アカウントチームの作成」を参照してください。

資産フォーム

Asset Management アプリケーションでは、[資産] フォームを使用して資産情報を保存します。

フィールド	説明
表示名	レコードリストに表示される資産の名前。このフィールドは、[資産タグ] と [モデル] フィールドに基づいて資産を作成した時点で自動設定されます。
モデルカテゴリ	資産のモデルグループ化。資産は、選択したモデルカテゴリに基づいて構成アイテムにリンクされます。
モデル	資産の特定の製品モデル
構成アイテム	資産を作成すると、CI は自動的に作成されます。このフィールドに表示される名前は、[シリアル番号] および [モデル] のフィールド値に基づいています。参照アイコンをポイントすると、資産レコードから継承された構成アイテムの詳細が表示されます。
数量	この資産が表わすアイテム数。以下のポイントが 1 つ以上該当しない限り、資産の数量は常に 1 となります。 • 資産が消耗品の場合、消耗品はグループ単位の追跡となるため、数量は無制限です。 • 資産が事前割り当て済みの場合、[モデルカテゴリ] と [モデル] の値が定義され、かつ [サブステート] が [事前割り当て済み] に設定されている場合、数量は無制限です。
全般 資産の各タイプに対して、フィールドがすべて使用できるとは限りません。	
資産タグ	資産の追跡のために組織が割り当てた英数字の情報。
ステータス	注文済みや使用中など、資産の現在の状態。
担当者	このアイテムの使用者または主たる責任者。このフィールドは資産状態が使用中の場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
倉庫	倉庫の名前。このフィールドは、資産のステータスが在庫ありまたは構築の場合にのみ表示されます。
通路	ストックルーム内の資産の通路の詳細。このフィールドは、資産のステータスが在庫ありまたは構築の場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドは、Hardware Asset Management Professional プラグイン (com.sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
スペース	通路内の資産のスペースの詳細。このフィールドは、資産のステータスが在庫ありまたは構築の場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドは、Hardware Asset Management Professional プラグイン (com.sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
管理担当者	資産を維持管理している人物。このフィールドは、[オーナー] フィールドと別の人物にすることも可能です。
オーナー	資産の財務的所有権を有している人物。このフィールドは、[管理担当者] フィールドと別の人物にすることも可能です。
親	資産の親資産。たとえば、モニターや周辺機器の親資産をワークステーションにすることができます。親リンクの定義時には、割り当てに関連したフィールドと子資産の状態が読み取り専用となり、親の割り当てと状態フィールドに基づいて自動入力されます。詳細については、「Bundled models」を参照してください。
クラス	資産グループ (例：ベース、ハードウェア、ライセンス、消耗品)。
コメント	資産に関する有用な情報。
シリアル番号	この資産のシリアル番号。
サブステート	資産の現在のサブステート。使用可能なサブステートの設定は、選択した [状態] によって異なります。たとえば廃止状態には、サブステート オプション (廃棄済み、販売済み、寄贈済み、ベンダー クレジット) が含まれています。
ロケーション	資産の現在の物理的な場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ロケーションは、場所、フロア、建物、または敷地に設定できます。ロケーションを敷地以外のオプションに設定すると、資産フォームに [場所階層] セクションが表示されます。ロケーション階層には、指定されたロケーションとその親ロケーションの間の階層関係が表示されます。 また、[ロケーション] フィールドを場所に設定し、ServiceNow インスタンスで *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* システムパラメーターを **true** に設定すると、資産のリアルタイムのロケーションマップが資産フォームに表示されます。デフォルトでは、場所マップは表示されません。マップを表示するには、資産レコードのコンテキストサイドバーにある場所マップ () アイコンを選択します。 除外された資産の場所マップは表示されません。 ハードウェア資産ワークスペースの資産一覧ビューで資産のインドアマップを使用して、資産の場所を追跡することもできます。詳細については、「Track asset location using indoor maps」を参照してください。
部門	この資産が属する部門。
会社	この資産が属する会社または組織。
アサイン済み	資産をユーザーに割り当てた日付。
インストール日	資産をインストールした日付。
場所階層 [場所階層] セクションは、ハードウェア、消耗品、バンドル、およびパレット資産でのみ使用できます。このセクションは、次の条件でのみ表示されます。 • ServiceNow インスタンスで *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* システムパラメーターが **true** に設定されている場合 • 敷地以外の場所を選択した場合	
フロア	[ロケーション] フィールドで指定された場所があるフロア。 **注:** このフィールドは、[ロケーション] フィールドで場所を選択した場合にのみ表示され、ロケーションに基づいて自動的に入力されます。
建物/構造	フロアが属する建物。 **注:** このフィールドは、[ロケーション] フィールドで場所またはフロアを選択した場合にのみ表示され、ロケーションに基づいて自動的に入力されます。
敷地	建物がある敷地。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[ロケーション] フィールドで場所、フロアまたは建物を選択した場合にのみ表示され、ロケーションに基づいて自動的に入力されます。
財務 [財務] セクションは、ハードウェア、ソフトウェアエンタイトルメント、および施設資産に対してのみ利用できます。	
要求アイテム	資産に関連した要求アイテム。
請求書番号	資産に関する請求が記載されている請求書。
プロジェクトコスト	資産を購入した価格。
ベンダー	資産の購入元となるベンダー。Procurement の発注書から自動作成された資産の場合、[ベンダー] フィールドのデフォルト値は発注書で指定されたベンダーとなります。
オープン	要求されたアイテム レコードが開かれた日付。要求ラインが指定されると、システムによってフィールドが自動入力されます。
GL アカウント	資産が関連付けられている総勘定元帳のアカウント番号。
コストセンター	資産に対して財務的に責任を持つグループ。
取得方法	資産を取得する方法。ベースシステムの選択肢は、購買、リース、レンタル、ローンです。 Procurement の発注書により自動登録された資産の場合、デフォルト値は購買です。
支出タイプ	支出の種類。 • 投資：資本的支出とは、一度の支出でその価値を何年にも渡って実感するものです。たとえばコピー機が該当します。 • 経費：運用経費は継続的な支出です。たとえばコピー機のトナーが該当します。
廃棄	
廃棄注文番号	資産廃棄注文に割り当てられた一意の番号。 注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄ベンダー	資産廃棄注文を実行するために割り当てられたベンダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
ベンダー廃棄注文ID	資産廃棄注文を実行するためにベンダーから割り当てられた注文番号。 **注:** このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄日	資産廃棄注文処理が完了した日付。 **注:** このフィールドは、ServiceNow Store から ハードウェア資産管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
廃棄の理由	資産を廃止する理由の説明。
受領企業	資産の廃止時にその資産を受け取る組織。
再販価格	廃止時の資産の価値。たとえば、資産が寄贈されたものである場合、数値を税金のレポート時に適用します。
予定廃止日時	資産の廃止予定日。
廃止日	実際に廃止した日付。
減価償却 [減価償却] セクションは、ハードウェアと施設資産でのみ利用できます。	
減価償却	適用される減価償却方法。基本システムの選択肢は、定率と定額です。減価償却値は、関連するモデルからデフォルト設定されます。
減価償却開始日	指定された減価償却方法が開始される日付。
処分価額	耐用年数の終了時の資産の見積額。この値は資産のコスト以下でなければなりません。
残余日数	減価償却有効日付から経過した日数
残余価値	減価償却方法が適用された [コスト] フィールドの値
減価償却額	資産の減価償却済みの金額
契約	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[契約] セクションは、ハードウェア、ソフトウェアエンタイトルメント、または施設資産でのみ利用できます。	
リース契約	資産に適用されているリース契約。
保証の有効期限	資産の保証期限。
リース有効期限	契約が期限切れとなる日付。 注: このフィールドは、Hardware Asset Management プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
リース期間 (月)	リース契約が有効な期間 (月単位)。 注: このフィールドは、Hardware Asset Management プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
月次リース支払	契約に対して毎月支払う金額。 注: このフィールドは、Hardware Asset Management プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
サポートグループ	資産をカバーする契約を管理するグループ。
同種交換	リースに持ち込んだ資産ではなく、契約ベンダーに返却する類似の資産。 注: このフィールドは、Hardware Asset Management プラグイン (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。
サポート担当者	資産をカバーする契約を管理する人物。
アクティビティ	
作業メモ	作業メモは、以下の場合に更新されます。 • 資産の [担当者]、[管理者]、[状態]、[サブステート]、[予備] フィールドの更新。フィールドの列はデフォルトで監査されており、どの更新も作業メモに記録されます。 • ハードウェア資産とソフトウェア資産の作業メモは、発注書と転送オーダーによる資産の受領の際に更新されます。これらの作業メモは資産のライフ サイクルを追跡するのに便利です。
監査	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
監査番号	資産の監査番号。
監査タイプ	資産に対して実行された監査のタイプ。
前回の監査日	前回の監査が行われた日付。
前回の監査ステート	前回の監査のステータス。
監査者	前回の監査を実行したユーザー。
モバイル [モバイル] セクションは、モバイルデバイスモデルカテゴリでのみ使用できます。 **注:** このセクションは、ハードウェア資産管理 (sn_hamp) がインストールされている場合にのみ表示されます。	
配送業者	配送会社の名前。
所有権	資産の所有権。使用可能な値： • 従業員 • 企業
IMEI	モバイルデバイスを追跡するための一意の番号。
事前登録 ID	前回の監査を実行したユーザー。
MAC アドレス	モバイルデバイスの MAC アドレス。
登録 ID	現在の監査を実行するユーザー。
電話番号	モバイルデバイスに関連付けられた電話番号。
登録名	モバイルデバイスの登録名。
プラットフォーム	モバイルデバイスのプラットフォーム。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • Android • iOS • Windows • ChromeOS • その他

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
登録ステータス	デバイスの現在の登録ステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 登録済み • 登録解除 • 期限切れ • 登録待ち • 登録解除待ち
購入日	モバイルデバイスが購入された日付。
登録日	初回の登録日。
アップグレード対象日	モバイルデバイスがアップグレード対象となる日付。
前回の登録	前回登録した日付。
サービス契約	モバイルデバイスに関連付けられた契約番号。
有効化されたデバイス	モバイルデバイスのアクティベーションステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • はい：モバイルデバイスはアクティブ化されています。 • いいえ：モバイルデバイスはアクティブ化されていません。
関連リンク	
減価償却を計算	選択すると減価償却額と残存価額を計算します。
資産のみを削除	選択すると資産が削除され、関連付けられている CI は残ります。
関連リスト	
資産	作成した資産に関連付けられている資産。
経費ライン	資産に関連付けられた経費ライン。
RMA	資産に関連付けられた返品承認。

内部事業所フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、サービスモデル基盤は内部事業所 (IBL) フォームを使用して内部事業所に関する情報を保存します。この情報には、その事業所にアサインされたスタッフメンバー、ケース、販売済み製品、および顧客用に作成されたインストールベースアイテムが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部事業所フォームのフィールド

フィールド	定義
番号	内部事業所の自動生成された番号。デフォルトでは、場所番号は先頭にプリフィックス IBL が付きます。
名前	内部事業所の名前
マネージャー	内部事業所のマネージャー。 **注:** 内部事業所のマネージャーとして追加できるのは、内部ユーザーのみです。
親内部事業所	親内部事業所を含めることができる事業所。このフィールドを使用して、親子階層を作成します。
番地	内部事業所の番地
市区町村	内部事業所が所在する市区町村
州/都道府県	内部事業所が所在する州または都道府県
郵便番号	内部事業所の郵便番号
サービス提供先の顧客	事業所でサービスを受ける顧客。サービスを受ける顧客は、次の 2 つのオプションを使用して定義できます。 • すべての顧客：サービス組織のスタッフが、すべての顧客の問題を作成および解決できるようになります。 • 基準ベース **(Criteria-based)**：サービス組織のスタッフは、基準を使用してサービス組織に関連付けられている顧客の問題のみを作成および解決できます。
Web サイト	内部事業所の Web アドレス
メール	内部事業所で使用されるメール ID
電話	内部事業所の電話番号

内部事業所関連リスト

[内部事業所] フォームには、次の関連リストが含まれています。

内部事業所関連リスト

関連リスト	説明
メンバー	この事業所にスタッフメンバーとして追加された内部ユーザー (snc_internal ロールを持つユーザー)。 • スタッフメンバーは、事業所の顧客に対してケースを作成できます。 • スタッフメンバーは、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが事業所に一致する顧客ケースと情報にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部事業所関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	詳細については、「事業所へのスタッフメンバーの追加」を参照してください。
内部事業所	内部事業所レコードのリスト。 詳細については、「内部事業所の作成」を参照してください。
サービス組織の顧客基準	内部事業所がサポートを担当している顧客のリスト。 詳細については、「顧客をサービス組織に関連付ける」を参照してください。
ケースのアサイン先の場所	作成され、この場所にアサインされたケース。 詳しくは、「事業所のケースの作成および管理」を参照してください。
アカウントのスタッフ関係	スタッフメンバーとこの場所のアカウント間で構築された関係性。 アカウントスタッフの関係性は、アカウントマネージャーの責任を使用して作成します。 詳細については、「アカウントのスタッフ関係の作成」を参照してください。
コンシューマースタッフリレーションシップ	スタッフメンバーとこの場所のコンシューマーの間で構築された関係性。 コンシューマースタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任を使用して作成します。 詳細については、「コンシューマースタッフリレーションシップの作成」を参照してください。
世帯のスタッフ関係	この場所の世帯とスタッフメンバーとの間で構築された関係性。 世帯のスタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任を使用して作成します。 詳細については、「世帯のスタッフ関係の作成」を参照してください。
販売済み製品	この場所の顧客用に作成された販売済み製品。 詳細については、「事業所の販売済み製品の作成および管理」を参照してください。
インストールベースアイテム	この場所の顧客用に作成されたインストールベースアイテム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部事業所関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	詳細については、「事業所のインストールベースアイテムの作成および管理」を参照してください。

関連情報

内部事業所の作成

サービスモデル基盤 関係

外部事業所フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、サービスモデル基盤は外部事業所 (EBL) フォームを使用して外部事業所に関する情報を保存します。この情報には、その事業所にアサインされたスタッフメンバー、ケース、販売済み製品、および顧客用に作成されたインストールベースアイテムが含まれます。

外部事業所フォームのフィールド

フィールド	定義
番号	外部事業所の自動生成された番号。デフォルトでは、場所番号は先頭にプリフィックス EBL が付きます。
名前	外部事業所の名前。
マネージャー	外部事業所のマネージャー。 注: 内部と外部の両方のユーザーを外部事業所のマネージャーとして追加できます。
親事業所	事業所には、親外部事業所を含めることができます。このフィールドを使用して、親子階層を作成します。
番地	外部事業所の番地。
市区町村	外部事業所が所在する市区町村。
州/都道府県	外部事業所が所在する州または都道府県。
郵便番号	外部事業所の郵便番号。
サービス提供先の顧客	事業所でサービスを受ける顧客。サービスを受ける顧客は、次の 2 つのオプションを使用して定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部事業所フォームのフィールド (続く)

フィールド	定義
	• すべての顧客：サービス組織のスタッフが、すべての顧客の問題を作成および解決できるようになります。 • 基準ベース **(Criteria-based)**：サービス組織のスタッフは、基準を使用してサービス組織に関連付けられている顧客の問題のみを作成および解決できます。
Web サイト	内部事業所の Web アドレス。
メール	内部事業所で使用されるメール ID。
電話	内部事業所の電話番号。

外部事業所関連リスト

[外部事業所] フォームには、次の関連リストが含まれています。

外部事業所の関連リストフォーム

関連リスト	説明
メンバー	この事業所にスタッフメンバーとして追加された内部ユーザーおよび外部ユーザー。 • スタッフメンバーは、事業所の顧客に対してケースを作成できます。 • スタッフメンバーは、[ケース] フォームの [サービス組織] フィールドが事業所に一致する顧客ケースと情報にアクセスできます。 外部事業所へのスタッフメンバーの追加の詳細については、「事業所へのスタッフメンバーの追加」を参照してください。
外部事業所	外部事業所レコードのリスト。 外部事業所の作成の詳細については、「外部事業所の作成」を参照してください。
サービス組織の顧客基準	外部事業所がサポートを担当している顧客のリスト。 外部事業所の顧客基準の関連付けの詳細については、「顧客をサービス組織に関連付ける」を参照してください。
ケースの要求元の場所	作成され、この場所 (事業所) から要求されたケース。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部事業所の関連リストフォーム (続く)

関連リスト	説明
	外部事業所へのケースのアサインの詳細については、「事業所のケースの作成および管理」を参照してください。
アカウントのスタッフ関係	スタッフメンバーとこの場所のアカウント間で構築された関係性。 アカウントスタッフの関係性は、アカウントマネージャーの責任により作成します。 アカウントスタッフの関係性の作成の詳細については、「アカウントのスタッフ関係の作成」を参照してください。
コンシューマースタッフリレーションシップ	スタッフメンバーとこの場所のコンシューマーの間で構築された関係性。 コンシューマースタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任により作成します。 コンシューマースタッフの関係性の作成の詳細については、「コンシューマースタッフリレーションシップの作成」を参照してください。
世帯のスタッフ関係	この場所の世帯とスタッフメンバーとの間で構築された関係性。 世帯のスタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任により作成します。 世帯のスタッフの関係性の作成の詳細については、「世帯のスタッフ関係の作成」を参照してください。
販売済み製品	この場所の顧客用に作成された販売済み製品。 外部事業所の販売済み製品の作成と管理の詳細については、「事業所の販売済み製品の作成および管理」を参照してください。
インストールベースアイテム	この場所の顧客用に作成されたインストールベースアイテム。 外部事業所のインストールベースアイテムの作成と管理の詳細については、「事業所のインストールベースアイテムの作成および管理」を参照してください。

関連情報

内部事業所の作成

サービスモデル基盤 関係

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

世帯フォーム

サービスモデル基盤では、[世帯] フォームを使用して、世帯メンバー、世帯とメンバーに構築された関係性、世帯とメンバーに対して作成されたケース、資格付与、および契約を含むコンシューマー世帯に関する情報を保存します。

世帯フォームのフィールド

フィールド	定義
名前	世帯の名前。
番号	自動生成される世帯番号。デフォルトでは、世帯番号は先頭にプリフィックス HOLD がつきます。
世帯主	世帯を担当するコンシューマー。 • 新しい世帯レコードを作成する場合は、コンシューマーテーブルからコンシューマーを選択します。 • 既存の世帯レコードを更新する場合は、世帯の現在の世帯員からコンシューマーを選択します。
番地	世帯の番地。
市区町村	世帯が所在する市区町村。
州/都道府県	世帯が所在する都道府県。
郵便番号	世帯の郵便番号。
国	世帯が所在する国。
メモ	世帯に関する補足情報。

世帯関連リスト

[世帯] フォームには、次の関連リストが含まれています。

[世帯] フォームの関連リスト

関連リスト	説明
現在のメンバー	世帯の現在の世帯員であるコンシューマー。
すべてのメンバー	世帯の現在および過去の世帯メンバー。 世帯に対して世帯メンバーが追加または削除されると、世帯メンバーの履歴がこの関連リストに保持されます。
メンバーの関係	この世帯の世帯メンバー間で構築された関係性。 世帯メンバーの関係性は、認可済み担当者の責任により作成します。 他の世帯メンバーとの認可済み担当者関係を持つ世帯メンバーは、世帯メンバーの代理として

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[世帯] フォームの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	行動し、世帯メンバーのケースを管理することができます。
世帯チーム	内部ユーザーとこの世帯の間で構築された関係性。 世帯のスタッフの関係性は、関係性マネージャーの責任により作成します。 関係性マネージャーとして世帯との関係性を持つ内部ユーザーは、その世帯のすべてのケースを管理できます。
ケース	この世帯とこの世帯の世帯メンバーに対して作成されたケース。

関連情報

世帯の作成または更新

サービス定義フォーム

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのサービス定義フォームには、サービス定義構成に関する情報が表示されます。この情報レコードには、顧客に提供されるサービスに関する詳細が保存されます。

サービス定義フォーム

フィールド	説明
番号 (非推奨)	サービス定義レコードの一意の番号。 注: Washington DCリリース以降、このフィールドは **[ID]** フィールドに置き換えられました。
名前	サービス定義の名前。
ID	サービス定義の ID。 **ID** フィールドにサービス定義の名前が自動入力され、スペースがアンダースコアに置き換えられます。ID には英数字とアンダースコアを含めることができ、最大 40 文字の長さにすることができます。 注: このフィールドの値は一意である必要があります。
テーブル	サービス定義が利用可能なテーブル。ケーステーブルまたはケーステーブルを拡張するテーブル。 たとえば、サービスがオンボーディングケースタイプで利用可能な場合は、オンボーディングケース [sn_onboarding_case] テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス定義フォーム (続く)

フィールド	説明
カスタマーサービスタイプ	サービスのタイプ： • 販売前 • 販売後 • 全般 サービスタイプにより、システムはコンテキストに基づいてサービスを表示できます。
Playbook レコードジェネレーター	サービス定義に関連付けられた Playbook レコードジェネレーター。 サービス定義に Playbook が関連付けられている場合、エージェントはケースレコードのタブでその Playbook を使用できます。詳細については「Playbook とサービス定義との関連付け」を参照してください。
画像	サービス定義に関連付けられたイメージ。 サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターまたはケースタスクタイプセレクターに表示されます。ケースタイプセレクター画像は、サービス定義の名前および説明とともにカードに表示されます。
順序	この値は、サービスがケースタイプセレクターまたはその他のワークフローに表示される順序を決定します。順序値が最も小さいサービス定義が最初に表示されます。デフォルト値は 100 です。 • 順序値のないサービス定義は、順序付けされたサービス定義の上に表示されます。 • 1 つ以上のサービス定義の順序値が同じ場合、サービス定義はアルファベット順に表示されます。
アクティブ	サービス定義を有効にします。
説明	サービス定義の説明。 サービス定義は、カードビューのケースタイプセレクターに表示されます。カードには、サービス定義の名前、説明、および画像が含まれています。カスタマーサービスエージェントは、サービス定義の名前と説明に含まれるキーワードを入力して、サービスを検索できます。
デフォルトのテーブルフィールド値	ターゲットテーブル ([テーブル] フィールドで選択したテーブル) の 1 つ以上のフィールドとデフォルト値。サービス定義のターゲットテーブルのレコードが作成されると、これらの値を使用してレコードのフィールドが自動入力されます。

サービス定義を作成して保存すると、サービス定義フォームで次の関連リストを使用できます。

- 製品サービス関係
- カタログサービス関係

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- サービス対サービス関係
- サービス定義カテゴリの関係
- レポート

CSM クエリルール

クエリルールは、CSM ロールを持つユーザーがアクセスできる CSM 関連テーブル内のレコードをフィルタリングするために使用されます。これらのフィルターは、クエリービジネスルールおよび CSM 関連テーブルの READ ACL に適用され、メタデータテーブルに保存されます。

London リリース以降、クエリールールとフィルターは CSQueryBRUtilOOBConstants スクリプトインクルードで定義されています。Quebec リリースでは、これらのフィルターがクエリールール (sn_query_rule) テーブルに移動されました。

この変更は、CSM 関連テーブルのクエリービジネスルール (QBR) および読み取り ACL に適用されます。Quebec より前の QBR を使用していた各データテーブルには、新しいロジックを使用する新しい QBR があります。CSQueryBRUtilOOBConstants スクリプトインクルードのフィルターを使用していた読み込み ACL を含むテーブルには、クエリールールテーブルからのフィルターを使用する読み込み ACL が 1 つ追加されました。

利用できる場所

CSM クエリーフィルター機能は、zBoot インスタンスでアクティブになっています。この機能を有効にするには、既存のお客様が ServiceNow カスタマーサポートに連絡する必要があります。

クエリールールプロパティ

sn_cs_queryrules.use_query_rules プロパティは、クエリルールテーブルまたは CSQueryBRUtilOOBConstants スクリプトインクルードを使用するかどうかを決定します。このプロパティは、zBoot インスタンスの場合は true に設定され、アップグレード済みインスタンスの場合は false に設定されます。

- true の場合、インスタンスは、クエリルールテーブルからのルールとフィルターを使用して、ログインしているユーザーの CSM テーブルに対する読み取りアクセス権を決定します。
- false の場合、インスタンスは、CSQueryBRUtilOOBConstants およびその拡張からのルールとフィルターを使用して、ログインしているユーザーの CSM テーブルに対する読み取りアクセス権を決定します。

クエリールールテーブル

クエリルール (sn_query_rule) テーブルは、sys_metadata テーブルを拡張し、次のテーブルのフィルターを保存します。

- ケース (sn_customerservice_case)
- 影響を受けるインストールベース (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- インストールベースアイテム (sn_install_base_item)
- インストール済み製品 (sn_install_base_m2m_installed_product)
- 販売済み製品 (sn_install_base_sold_product)
- オーダーケース (csm_order_case)
- 対象の製品の販売 (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- オーダー (csm_order)
- 資産 (alm_asset)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンタイトルメント (service_entitlement)
- アカウント (customer_account)
- 作業指示 (wm_order)
- 連絡先 (customer_contact)
- 契約 (ast_contract)

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと一緒にインストールされます。

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされるテーブル

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションをアクティブ化すると、テーブルがインスタンスに追加されます。

Customer Service Base Entities プラグインの有効化により追加されるテーブル

次のテーブルは、Customer Service ベースエンティティプラグインの有効化により追加されます。このプラグインは、Customer Service プラグインにより自動的に有効化されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) でインストールされる異なるテーブル名

テーブル	説明
アカウント [customer_account]	顧客アカウントとパートナーレコードを保存します。
アカウントの住所 [account_address_relationship]	場所 (住所) とアカウント間の関連付けを保存します。
アカウントアクセス [sn_csm_account_access]	CSM エンティティへの連絡先アクセスを制限するレコードを保存します。
アカウント関係 [account_relationship]	2 つのアカウント間で作成された関係性のレコードを保存します。
アドレスタイプ [cmn_location_type]	請求や出荷など、CSM エンティティのアドレスタイプを保存します。アドレスタイプは通常、オーダーケースで使用されます。
コンシューマー [csm_consumer]	コンシューマーレコードを保存します。
コンシューマーユーザー [csm_consumer_user]	コンシューマーが、Consumer Service Portal から自己登録プロセスを完了したときに作成されるコンシューマー登録レコードを保存します。このテーブルは、ユーザーテーブル (sys_user) を拡張します。
連絡先	顧客の連絡先レコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** でインストールされる異なるテーブル名 (続く)

テーブル	説明
[customer_contact]	
契約連絡先 [contract_rel_contact]	連絡先と契約の間に作成された関係を保存します。
世帯 [csm_household]	コンシューマー世帯レコードを保存します。
エンタイトルメント [service_entitlement]	エンタイトルメントレコードを保存します。
消費者プロファイル [sn_csm_consumer_profile]	コンシューマーへの参照を保存します。このテーブルは、業界内および業界全体での複数のプロファイルをサポートするために拡張できます。拡張されたテーブルには、各プロファイルに対する独自の属性セットが含まれます。
消費者プロファイルの場所 [sn_csm_consumer_profile_location]	消費者プロファイルと場所 (住所) の関係性を保存します。

Customer Service プラグインの有効化により追加されるテーブル

次のテーブルは、Customer Service プラグインの有効化により追加されます。

テーブル名とその説明

テーブル	説明
アカウント関係性アクセス [sn_customerservice_account_relationship_access]	アカウント関係のアクセスのタイプを格納します。
アカウント関係性タイプ [sn_customerservice_account_relationship_type]	双方向のアカウント関係に対して作成された関係タイプを保存します。
アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	アカウントチームにアサインされているチームメンバーを保存します。
エージェントトークン [sn_customerservice_agent_token]	このテーブルは現在使用されていません。
予約 [sn_customerservice_appointment]	カスタマーサービスケースに作成された予約を保存します。
資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	資産連絡先の関係レコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名とその説明 (続く)

テーブル	説明
ケース [sn_customerservice_case]	カスタマーサービスケースレコードを保存します。
ケースレポート [sn_customerservice_case_report]	ケースレコードの重要業績評価指標 (KPI) と測定基準を保存します。
CS チャネル構成 [sn_customerservice_channel_config]	カスタマーサービスメールチャネル設定レコードを保存します。
連絡先の関係性 [sn_customerservice_contact_relationship]	連絡先関係レコードを保存します。
顧客とのインタラクション [sn_customerservice_customer_interaction]	カスタマーサービス管理 (CSM) のインタラクションレコードを保存します。
Customer Service のケースフロー [sn_customerservice_sf_case]	カスタマーサービスケースステータスフローを保存します。
エスカレーション [sn_customerservice_escalation]	エスカレートされたケースとアカウント用に作成されたレコードを格納します。
エスカレーションの重大度 [sn_customerservice_escalation_severity]	エスカレーション重大度定義レコードを格納します。
エスカレーションテンプレート [sn_customerservice_escalation_template]	エスカレーションテンプレートレコードを格納します。
登録要求 [sn_customerservice_registration]	Customer Service Portal に対する自己登録要求を保存します。
関係者 [sn_customerservice_related_party]	カスタマーサービスケースに関連するエンティティ (アカウント、連絡先、コンシューマーなど) と、各エンティティに割り当てられた責任を格納します。
関係者構成 [sn_customerservice_related_party_configuration]	デフォルトの責任の定義を提供する関係者タイプを保存します。
責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def]	顧客アカウントをサポートするために作成された責任の定義を保存します。
タスク	カスタマーサービスケース用に作成されたタスクを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名とその説明 (続く)

テーブル	説明
[sn_customerservice_task]	
責任アクセス構成 [sn_customerservice_responsibility_access_config]	責任アクセス構成のメタデータを保存します。この構成は、特定の責任がアクセスできるアクセスレベルとエンティティを指定します。

カスタマーサービス管理 (CSM)でインストールされるプロパティ

プロパティは、アプリケーションの有効化 カスタマーサービス管理 (CSM) とともに追加されます。

システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。[アプリケーション] フィールドを使用して、リストの結果を絞り込むことができます。

次の場所に移動することもできます。 カスタマーサービス > 管理 > プロパティ で構成できる、最も頻繁に使用されるプロパティのリストを表示します カスタマーサービス管理 (CSM)。

次の表に、で使用される カスタマーサービス管理 (CSM)プロパティを示します。

カスタマーサービス管理 (CSM) とともにインストールされているシステムプロパティ

プロパティ	説明
glide.cs.email.case_queue_address	メールケースキューアドレス。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 居住地： カスタマーサービス
glide.cs.email.new_case_prefix	新規ケースのメールの件名のプリ • タイプ：文字列 • デフォルト値：ケース： • 居住地： カスタマーサービス
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	一致しないユーザーのケースを作 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： カスタマーサービス
company_name	会社名。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sy

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
glide.ui.activity.email_roles	「電子メールの送受信」を含む場 • タイプ：文字列 • デフォルト値： itil、sn_customerservice_age • 場所：システム プロパティ [sy
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	ケースアクティビティフォーマッ • タイプ：文字列 • デフォルト値:assigned_to、a • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	[カスタマーサービスケース] フォ • タイプ：true | false • デフォルト値：false
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.shn_asset	資産の特記事項。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： 特記事項 > プロパテ
sn_customerservice.shn_contact	連絡先の特記事項。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： 特記事項 > プロパテ
sn_customerservice.shn_product	製品の特記事項。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： 特記事項 > プロパテ
sn_customerservice.shn_account	アカウントの特記事項。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
	• タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： 特記事項 > プロパテ
sn_customerservice.shn_case	ケースの特記事項。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： 特記事項 > プロパテ
sn_customerservice.portal.chat_queue	• タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sy
csm.captcha.google.enabled	カスタマーポータルセルフサービ • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	資産に割り当てられた連絡先に基 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： カスタマーサービス
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	アカウント関係性アクセステーブ • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 居住地： カスタマーサービス
sn_customerservice.contact_role_assignment	Customer Service Portal から連 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_customers • 居住地： カスタマーサービス
sn_customerservice.registration_workflow_id	デフォルトの登録ワークフロー s

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：9b6cf2dac31 • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.consumer_max_product	コンシューマーあたりの最大登録 • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 居住地： カスタマーサービス
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	最初のcustomer_accountレコー 新しい顧客アカウントレコードを 定できるように、この最新のアサ • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	Customer Services Manageme • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： カスタマーサービス
skills_management.migration	管理者がスキルを タスクスキル • タイプ：選択リスト • デフォルト値：wm_task、cus • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	REST API を使用したケースの作 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： カスタマーサービス
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	[スキル] フィールドが既にタスク • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sy

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
sn_customerservice.case_fields_to_sync	親ケースから子ケースに同期する • タイプ：文字列 • デフォルト値:priority,state,co • 居住地： カスタマーサービス
sn_customerservice.parent_child_case_sync	親ケースから子ケースにフィール • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： カスタマーサービス
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	親から子へのケースの作成および • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sy
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	エスカレーションアクティビティ • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice enable_template_on_case_workspace	の エージェントワークスペースカ • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	自動応答機能を使用して、ケース • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： カスタマーサービス
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	ナレッジ記事パラメーター (sys_ 例：https://<instance-name>.s • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 居住地： カスタマーサービス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ（続く）

プロパティ	説明
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	アカウント階層外の連絡先との連 **[false]** に設定すると、ユーザー • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sy
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	システムプロパティが **[true]** に 部事業所マネージャーに割り当て • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システムプロパティ [sy
enable_account_address_sharing	既存のアドレスを複数のアカウン • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	[ケースを作成] フォームページで • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 場所：システム プロパティ [sy
sn_customerservice.emails.customportal	カスタムポータルのベース URL。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 場所：システム プロパティ [sy
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_support	データのフィルター処理に適用す • タイプ：文字列 • デフォルト値：10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	コンシューマーが 1 日に作成でき • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 居住地： カスタマーサービス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともにインストールされているシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: この制限は、外部の統合コン
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	コンシューマーがケースに対して • タイプ：整数 • デフォルト値：25 • 居住地： カスタマーサービス 注: この制限は、外部の統合コン
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	コンシューマーがレコードに添付 • タイプ：整数 • デフォルト値：5 • 居住地： カスタマーサービス 注: この制限は、外部の統合コン
sn_cs_queryrules.use_query_rules	システムプロパティが **true** に設 テーブルのルールまたはフィルタ • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 居住地： カスタマーサービス

カスタマーサービス管理 **(CSM)** と一緒にインストールされるロール

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、ロールを使用して情報へのアクセスを提供し、内外のユーザーを識別し、データセキュリティを維持し、ユーザー間のさまざまなタイプの関係性を確立します。

プライマリロール

カスタマーサービス管理 (CSM) は、次のビジネスモデルをサポートするいくつかのプライマリロールを提供します。

- 企業間 (B2B) ：このビジネスモデルでは、アカウントと連絡先をサポートできます。さらに、顧客をサポートするために、関係性とアカウントチームを作成することもできます。
- 企業/消費者間 (B2C)：このビジネスモデルでは、個々のコンシューマーをサポートできます。

これらのロールは、さまざまなタイプの事業関係のデータセキュリティを維持しながら、データへのアクセスを確保します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM プライマリロール

内部ロール	外部ロール
企業間 **(B2B)** • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	企業間 **(B2B)** 顧客 • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
企業/消費者取引 **(B2C)** • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	企業間 **(B2B)** パートナー • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	企業/消費者取引 **(B2C)** sn_customerservice.consumer

これらのロールの詳細については、以下の「CSM ロールと説明」を参照してください。

内部ロールと外部ロール

カスタマーサービス管理 (CSM) には、内部および外部ユーザーロールの両方が含まれます。

- 内部ロールは、組織内のユーザーに割り当てられます。これらのロールは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用して顧客をサポートするエージェントおよびマネージャーを対象とするものです。
- 外部ロールは、組織外のユーザーに割り当てられます。このロールは、セルフサービスポータルを使用する顧客、顧客パートナー、およびコンシューマーを対象とするものです。

このロールでは、内部ユーザーと外部ユーザーの両方に、インスタンスへのアクセス権を与えることができます。このロール構造により、さまざまなユーザーにさまざまなレベルのアクセス権を柔軟に提供できます。追加のセキュリティ対策として、ユーザー全員に少なくとも 1 つのロールを割り当てて、インスタンスが内部ユーザーと外部ユーザーを区別できるようにする必要があります。

基本ロール

カスタマーサービス管理 (CSM) で利用可能なプライマリロールは、次の基本ロールに基づいています。

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

これらのロールの詳細については、以下の「Customer Service Base Entities プラグインとともにインストールされるロール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM のプライマリロール構造および含まれるロールの詳細については、以下の「CSM ロールと説明」を参照してください。

明示的なロール

これらのロールの用途を変更するビジネス要件が生じる場合があります。さらに、CSM 内の明示的なロール機能により、内部および外部の両ロールを外部ユーザーにアサインすることができます。ユーザーロールの割り当てを定期的にレビューし、ビジネス要件に従って設定されていることを確認することが重要です。

ユーザーロールの割り当てのレビューおよび更新の詳細については、次を参照してください。

- KB0829930
- 外部ユーザーのロールのアサインの修正

。

CSM ロールと説明

プライマリ **CSM** ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent]	顧客やパートナーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。このユーザーはケースを作成し、ケースを表示および編集し、顧客および対象分野のエキスパートと連携してケースを解決します。 カスタマーサービスエージェントは通常、1 つ以上のコミュニケーションチャネルを介して特定の製品群をサポートします。エージェントは、1 つ以上のエージェントグループに属することができます。	• ナレッジ • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope 注: sn_esm_agent ロールには cmdb_read ロールが含まれています。
カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager]	エージェントまたはエージェントグループを管理し、エージェントアクションを上書きする責任が追加されたカスタマーサービスエージェント。	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • approval_admin • sn_customerservice.consumer_agent • 資産 • sn_shn.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリ **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
		• sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • notify_view **注:** notify_view ロールは、Chat Zoom Connector アプリケーションがインストールされている場合にのみ sn_customerservice_manager ロールに追加されます。
コンシューマーサービスエージェント sn_customerservice_consumer_agent	コンシューマーの質問、課題、問題の解決を支援するエージェント。このユーザーは、ケースを作成、表示、および編集し、コンシューマーと連携してケースを解決します。 エージェントは通常、1 つ以上のコミュニケーションチャネルを介して特定の製品群をサポートします。エージェントは、1 つ以上のエージェントグループに属することができます。	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • knowledge
顧客 [sn_customerservice.customer]	質問または問題を調査するための顧客ロール。顧客はケースを作成し、自分の既存のケースを表示および編集できます。また、自分のアカウントに属している資産のリストを表示することもできます。	• sn_esm_user • snc_external
顧客管理者 [sn_customerservice.customer_admin]	顧客アカウントの管理者ロール。このユーザーは、アカウント内のデータにアクセスできます。	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin
顧客ケースマネージャー [sn_customerservice.customer_case_manager]	アカウントと関連する子アカウントのケースを管理するための顧客ロール。顧客ケースマネージャーロールには顧客ロールの権限が含まれ、次の権限が追加されます。	sn_customerservice.customer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリ **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	• アカウント内の他の連絡先に代わってケースを作成します。 • アカウントに属するケースのリストを表示します。 • アカウントに属するケースを編集します。 **注:** 顧客ケースマネージャーロールは、**sn_customerservice.contact_role_assignment** システムプロパティに自動的に追加されません。このロールを顧客およびパートナー管理者に公開するには、次の場所に移動します。 カスタマーサービス > 管理 > プロパティ このプロパティに追加します	
パートナー [sn_customerservice.partner]	顧客アカウントに対応しているパートナー。 パートナーは、自分のアカウントのため、または顧客アカウントの代わりにケースを作成できます。 パートナーは、自身が作成したすべてのケースを表示および編集できます。 • 自分のアカウントの場合。 • 関連付けられている顧客アカウントの代理である場合。	• sn_customerservice.customer • sn_esm_partner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリ **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	注: パートナーと顧客で間に新しい関係を確立している場合、パートナーまたはパートナーの管理者は、顧客に対して作成された履歴ケースにアクセスすることはできません。これは、履歴ケースで、[ケース] フォームの [パートナー] フィールドまたは [パートナー連絡先] フィールドが設定されていないためです。	
パートナー管理者 [sn_customerservice.partner_admin]	パートナーアカウントの管理者ロール。 パートナー管理者は、次のことを行うことができます。 • パートナーアカウント内のデータにアクセスします。 • 顧客アカウントで会社の連絡先によって作成されたデータにアクセスします。 • パートナーアカウントと顧客アカウントのユーザーを管理します。 • パートナーによって作成されたすべてのケースを表示します。	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
コンシューマー [sn_customerservice.consumer]	質問または問題を調査するためのコンシューマーロール。コンシューマーは、自分が購入した製品について、ケースを作成したり、既存のケースを表示および編集したりできます。また、製品のリストを表示することもできます。	• sn_esm_user • snc_external

その他の **CSM** ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
ケース貢献者エディター [sn_customerservice.case_contributor_editor]	このロールでは、ケースフォームのフィールドへの制限された書き込みアクセス権を提供します。 ユーザーがすでに別のロールによって提供されている読み取り	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	アクセス権を持っている場合には、制限された書き込みアクセス権を提供します。 以下のフィールドでは、制限付きの書き込みアクセス権を利用できます。 • 作業メモ • 追加コメント • 添付ファイル • ステータスまたはステージの変更 • 貢献者ユーザー • 貢献者グループ • ウォッチリスト • 作業メモリスト	
ケース貢献者ビューアー [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	このロールは、ケースに関連付けられているすべてのテーブルに対する読み取り専用アクセス権を提供します。 このロールでは、次の場合にユーザーがケースの関連リストの情報を表示できます。 • ユーザーがケースフォームの [貢献者ユーザー] フィールドまたは [貢献者グループ] フィールドに追加された。 • ユーザーが、ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) やケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) など、別のロールを介してケースへの読み取り専用アクセス権を持っている。 このロールでは、ユーザーは CSM Agent Workspace 内の次のモジュールにアクセスできます：参加しているすべてのタスク。	• sn_shn.user • wm_read

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
ケースタスクエージェント [sn_customerservice.case_task_agent]	このロールは、ケースタスクおよび関連ケース情報へのアクセスを提供します。このロールを持つユーザーは、次のケースタスクを実行できます。 • ユーザーまたはユーザーのアサイン先グループに割り当てられているタスク。 • ユーザーが作成したタスク。 このロールでユーザーが実行できる操作： • アサインされたケースタスクの表示および更新 • ケースタスクを作成し、他のユーザーにこれらのタスクをアサインします。 • 作成されたケースタスクの表示および更新 • 作業メモ、コメント、添付ファイルのケースタスクへの追加 • ケースタスクのステータス更新 • メールの送信など、ケースタスクからの追加アクション実行 このロールでは、ユーザーはケースの顧客情報に対する読み取り専用アクセス権を持っています。 • アカウントおよび連絡先のレコード (B2B ケースの場合) • コンシューマーおよび世帯のレコード (B2C ケースの場合) • サービス組織のレコード (事業所ケースの場合)	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	このロールは、すべてのケースタスクレコードに対する読み取り専用アクセス権を提供します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	注: ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) と組み合わせると、ユーザーはすべてのカスタマーサービスケースとすべてのケースタスクにアクセスできます。	
ケースビューアー [sn_customerservice case_viewer]	このロールは、すべてのケースに対する読み取り専用アクセス権を提供します。	
連絡先マネージャー [sn_customerservice.contact_manager]	連絡先を管理できるユーザー。	
カスタマープロジェクトマネージャー [sn_customerservice.projectmanager]	カスタマーアカウントのプロジェクトを作成して管理するユーザーです。 • 新規プロジェクトを作成 • プロジェクトタスクとリソース計画を設定 • プロジェクトおよびプロジェクトタスクに対するアクセス権を持つ顧客の連絡先を特定 • タスクと依存関係をアサインして管理 **注:** このロールは、Customer Project Management プラグイン (com.csm_ppm) に追加されます。	sn_customerservice.customer_data_viewer
顧客プロジェクトステークホルダー [sn_customerservice.projectstakeholder]	カスタマープロジェクトの詳細とプロジェクトタスクを表示する必要があるアクティビティを担当するユーザーです。 **注:** このロールは、Customer Project Management プラグイン (com.csm_ppm) に追加されます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
データビューア [sn_customerservice customer_data_viewer]	次のような顧客データエンティティへの読み取り専用アクセス権を持つユーザー。 • インストールベースアイテム • 契約 • 資格付与 • アカウント、連絡先、アカウントチームメンバー • 資産 • コンシューマー • 販売済み製品	
エスカレーション解除要求者 [sn_customerservice.deescalation_requester]	エスカレーションの原因が解消された場合にケースまたはアカウントのエスカレーションを解除できるユーザー。	sn_customerservice.escalation_requester
エスカレーション要求者 (sn_customerservice.escalation_requester)	ケースまたはアカウントに対してエスカレーションを要求できるユーザー。	sn_customerservice.consumer_agent
プロキシケース作成者 [sn_customerservice.proxy_case_creator]	プロキシケース作成者ロールを持つユーザーは、連絡先またはコンシューマーによって作成されたコミュニティ質問からカスタマーサービスケースを直接作成できます。	
プロキシ連絡先 [sn_customerservice.proxy_contact]	ロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成できます。また、従業員は顧客の代わりにプロキシケース連絡先になることもできます。このロールは、履行者ではないまたは他の CSM 固有のロールを持たない社内の従業員にアサインします。 このロールを持つユーザーは、次のことができます。 • レコードプロデューサーを使用してカスタマーサービスケースを作成します。 • ケースに作業メモとコメントを追加します。 • 任意のケースのウォッチリストを更新します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の **CSM** ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	注: プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts) プラグインは、このロールを追加します。	
ワークスペースユーザー [sn_customerservice.csm_workspace_user]	このロールは、CSM Agent Workspace の次のモジュールおよびタスクへの読み取りアクセス権を提供します。 • 自分のケースタスク • 自分のグループのケースタスク ユーザーがさらに実行できる操作： • エージェント支援を使用したナレッジ記事の検索 (ユーザー基準がナレッジへのアクセスを提供するように設定されている場合) • メール作成 (ユーザーがレコードおよび email_composer ロールへの書き込みアクセス権を持っている場合) • 応答テンプレートの表示 (レコードに対して応答テンプレートが設定されている場合) **注:** デフォルトでは、このロールはケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) に追加されます。	

Customer Service ベースエンティティプラグインとともにインストールされるロール

次のロールは、Customer Service Base Entities プラグインとともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Base Entities ロール

ロール	含んでいるロール
Service Management エージェント [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Service Management パートナー [sn_esm_partner]	sn_esm_user
Service Management ユーザー管理者 [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Service Management管理者 [sn_esm_admin]	なし
Service Management ユーザー [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Service Management パートナー管理者 [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
CSM web サービスに関連する REST APIs のロール [csm_ws_integration]	snc_internal

関連情報

外部ユーザーのロールのアサインの修正

内部ユーザーデータ

内部ユーザーデータには、マネージャー、エージェント、他の従業員など、組織内のユーザーに関する情報が含まれます。内部ユーザーは、ユーザーグループに属している場合もあります。

ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。

ユーザーロールは、カスタマーサービス関連の機能およびデータへのアクセスを提供します。内部ユーザーの Customer Service Management アプリケーションでは、次のユーザーロールを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent]
- コンシューマーサービスエージェント [sn_customerservice.consumer_agent]
- カスタマーサービスマネージャー [sn_customerservice_manager]

ユーザーロールの詳細については、「Customer Service Management とともにインストールされるロール」を参照してください。

Customer Service Management のビジネスステークホルダー

Customer Service Management のビジネスステークホルダーには、ビジネスステークホルダー機能へのアクセスを提供するプラグインとロールが含まれています。

Customer Service Management サブスクリプション製品を購入した顧客は、以下のアクションの権限をビジネスステークホルダーユーザーに提供できます。

- 顧客またはサービス組織の代理としてのケース作成
- ケース、ケースタスク、および顧客データの表示
- レポートの表示およびドリルダウン
- 申請の承認

ビジネスステークホルダーユーザーのロール

ビジネスステークホルダーであるすべてのユーザーに、以下のロールをアサインできます。

顧客の代理としてのケース作成

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
アカウント貢献者 [sn_customerservice.account_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のアカウントのケースを作成できます。	sn_customerservice.case_write_granular	CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)	内部および外部
ケース認定貢献者 [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	このロールにより、ユーザーは関係者として個々のケースに追加されたときに次のことができます。 • その他のコメントと添付ファイルの追加 • ケース更新の通知の受信 • ケースタスクの更新 • ソリューションの承認または却下 • ケースをクローズする	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)	内部

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客の代理としてのケース作成 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
コンシューマー貢献者 [sn_customerservice.consumer_contributor]	このロールでは、ユーザーは任意のコンシューマーのケースを作成できます。	sn_customerservice.base_contributor	CSM 貢献者ユーザー (com.snc.csm_contributor_user)	内部および外部
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_customerservice.relationship_contributor]	このロールでは、ユーザーは確立された関係を持つこれらの顧客のためにケースを作成できます。	sn_customerservice.base_contributor	CSM ベース拡張エンティティ (com.snc.cs_base_extension)	内部および外部
場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	このロールにより、ユーザーは、sn_bus_loc.location_relationship_manager の責任を持つすべての外部事業所にわたりケースを表示できます。	sn_customerservice.location_manager_contributor	事業所 (com.snc.business_location)	内部
場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	このロールにより、ユーザーはケースを作成、更新、表示、および承認できます。また、管理するすべての事業所のスタッフを登録および削除することもできます。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core • sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor	事業所 (com.snc.business_location)	内部および外部

プロキシ連絡先としてケースを作成

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
プロキシ連絡先 [sn_customerservice.proxy_contact]	このロールを使用すると、従業員は顧客アカウントと連絡先のケースを作成できます。	プロキシ連絡先の CSM 拡張 (com.snc.csm_proxy_contacts)	内部

プロキシ連絡先ロールの詳細については、「プロキシ連絡先としてケースを作成」を参照してください。

サービス組織の代わりにケースを作成します。

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
サービス組織貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor]	このロールでは、ユーザーは事業所のケースを作成できます。	sn_customerservice.base_contributor	事業所 (com.snc.business_location)	内部および外部

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文の承認

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
注文承認者 [sn_csm_om.order_approver]	このロールを持つユーザーは、顧客の注文と製品カタログデータを表示し、顧客の注文を承認できます。注文を作成、更新、または削除することはできません。 **注:** これには Order Management のサブスクリプションが必要です。	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	内部

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
アカウントの注文ビューアー [sn_csm_om.account_order_viewer]	このロールは、注文、オーダーライン、および注文タスクへの読み取り専用アクセスを提供します。	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	内部
事業所ビューアー [sn_bus_loc.viewer]	このロールは、事業所に対する読み取り専用アクセス権を提供します。 **注:** このロールは、他のアクセス制御に関係なく、すべての事業所を表示するための無制限のアクセス権を提供します。	事業所 (com.snc.business_location)	内部
ケースビューアー [sn_customerservice case_viewer]	このロールは、すべてのケースに対する読み取り専用アクセス権を提供します。		内部
ケースタスクビューアー [sn_customerservice.case_task_viewer]	このロールは、すべてのケースタスクに対する読み取り専用アクセス権を提供します。		内部

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示 (続く)

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
	注: ケースビューアーロール (sn_customerservice.case_viewer) と組み合わせると、ユーザーはすべてのカスタマーサービスケースとすべてのケースタスクにアクセスできます。		
コンシューマーオーダービューアー [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	このロールは、注文、オーダーライン、および注文タスクへの読み取り専用アクセスを提供します。	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	内部
顧客データビューアー [sn_customerservice customer_data_viewer]	このロールは、顧客データ (アカウント、コンシューマー、世帯などのデータ、関連リストに含まれる情報) への読み取りアクセス権を提供します。		内部
世帯ビューアー [sn_csm_household.viewer]	このロールは、すべての世帯に対する読み取り専用アクセス権を提供します。 注: このロールは、関係性または他のアクセス制御に関係なく、すべての世帯を表示するための無制限のアクセス権を提供します。	Customer Service Household (com.snc.household)	内部
サービス組織ビューアー [sn_service_org.viewer]	このロールは、サービス組織に対する読み取り専用アクセス権を提供します。	サービス組織 (com.snc.service_organization)	内部

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示 (続く)

ロール	説明	プラグイン	ユーザータイプ
	注: このロールは、他のアクセス制御に関係なく、すべてのサービス組織を表示するための無制限のアクセス権を提供します。		

レポートとダッシュボードの表示およびドリルダウン

ロール	説明	ユーザータイプ
Performance Analytics ビューアー [pa_viewer]	このロールでは、次の操作が可能です。 • アナリティクスハブ を表示します。 • インジケーターのしきい値とターゲットを作成します。 • 作成されたしきい値とターゲットを読み込み、更新、および削除します。 • ダッシュボード上のテキスト分析ウィジェットを表示します。	Internal (内部)

プロジェクトとプロジェクトタスクを表示

ロール	説明	含んでいるロール	ユーザータイプ
プロジェクトステークホルダー [sn_customerservice.projectstakeholder]	このロールでは、次の操作が可能です。 • すべてのプロジェクトを表示します。 • プロジェクト情報を表示します。 • プロジェクトタスク情報を表示します。	sn_customerservice.projectstakeholder	内部

関連情報

PPM のビジネスステークホルダーロール

APM のビジネスステークホルダーロール

ビジネスステークホルダーとともにインストールされるコンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 内の明示的なロール

内部ユーザーと外部ユーザーの両方に、インスタンスへのアクセス権を与えることができます。ただし、両方のタイプのユーザーに同レベルのアクセス権を持たせない方が良い場合もあります。セキュリティを追加するためには、ユーザー全員に少なくとも 1 つのロールを割り当てて、インスタンスが内部ユーザーと外部ユーザーを区別できるようにする必要があります。

Parisリリース時点では、ユーザーは、明示的なロール (snc_internal および snc_external) をともに持つことはできません。グループとロールには、そのようなグループまたはロールにアサインされたグループメンバーまたはユーザーが両方のロールを自動的に持つようになるため、両方のロールを包有することはできません。Now Platform では、このようなシナリオを作成する操作はすべて中断されます。

外部ユーザーは、少なくとも snc_external ロールを取得する必要があります。snc_external ロールは、ユーザーが組織の外部にいることを示します。こうしたユーザーは、リソースへのアクセス権を持つことはできません。ただし、ACL を通じて snc_external ロールか、または snc_external ロールを継承する追加ロールに対して明示的に許可された場合は例外です。 デフォルトでは、snc_external ロールを持つユーザーは次のものにアクセスできません。

- 外部とマークされていない Scripted REST APIs リソース。
- snc_external ロールまたは公開ロールを継承するロールがないテーブル。
- snc_external ロールまたは snc_external ロールを継承するロールへのアクセスの許可がないプロセッサーや UI ページなど、レコードタイプ以外のリソース。
- Now Intelligence ダッシュボード

snc_internal ロールを昇格したロールとしてマークしないでください。内部ユーザーがインスタンスにアクセスできなくなります。

内部および外部ユーザーに推奨される CSM ロール

Customer Service Management アプリケーションを使用する顧客 (外部ユーザー) には、sn_customerservice.customer ロールまたは sn_customerservice.consumer ロールのいずれかをアサインする必要があります。カスタマーサービスエージェント (内部ユーザー) には、sn_customerservice_agent ロールまたは sn_customerservice_consumer_agent ロールのいずれかをアサインする必要があります。同じユーザーに、顧客 (外部) ロールとエージェント (内部) ロールの両方が割り当てられていないことが確認されます。

明示的ロールプラグイン

Customer Service プラグイン (com.sn_customerservice) では、明示的ロールプラグイン (com.glide.explicit_roles) が有効になり、snc_external と snc_internal ロールが追加されます。プラグイン有効化時の動作：

- すべてのユーザーは、内部リソースにアクセスするための snc_internal ロール、または外部リソースにアクセスするための snc_external ロールのどちらかを持つ必要があります。
- 既存のユーザー全員に、snc_internal ロールが自動的にアサインされます。このロールでは、既存のアクセスレベルやシステムの動作は変更されません。その代わり、内部ユーザーと外部ユーザーを区別するためのカテゴリが提供されます。内部ユーザーは全員、プラグインが有効化される前と同レベルのアクセスを維持します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント:
ユーザーの既存の機能を変更しないようにするために、明示的なロールプラグインが有効になると、インスタンス内の既存ユーザー全員に snc_internal ユーザーロールがアサインされます。既存ユーザーには、明示的なロールプラグインが有効になる前に追加された外部ユーザーも含まれます。明示的ロールプラグインが有効になった後、明示的ロールプラグインの有効化以前に追加されたすべての外部ユーザーに対して、以下を実行します。

- snc_internal ロールを削除します。
- snc_external ロールを追加します。

これにより、明示的なロールプラグインを有効化する前に追加されていた外部ユーザーは、内部ユーザーのみが使用できる内部リソースにはアクセスできなくなります。

- 新しく作成されたユーザーは、最初にインスタンスにログインしようとした時点で snc_internal ロールが自動的にアサインされますが、snc_external ロールが明示的にアサインされている場合は例外です。新しいユーザーがインスタンスに最初にログインする前に snc_external ロールを追加すると、外部ユーザー権限を提供することができます。

重要:
メインテナンス期間中またはログインしているユーザーが少ないときに、このプラグインを有効にします。プラグインが有効化されているときに現在ログインしているユーザーには、snc_internal ロールは動的にアサインされません。むしろ、ユーザーは snc_internal ロールをアサインするために、ログアウトして再度ログインする必要があります。プラグインが有効化されると、snc_internal および snc_external ロールをいつでも追加または削除して、ユーザーの権限を変更できます。

- ロール要件を持たないすべての既存の ACL に、snc_internal ロールが自動的にアサインされます。既存の ACL とロールの両方に snc_internal ロールがアサインされているため、既存のアクセスレベルは変更されません。
- ロール要件を持たない新規作成 ACL には、snc_internal ロールが自動的にアサインされます。このロールは、新規作成 ACL にロールがアサインされている場合にはアサインされません。
- **Type=script** のすべての既存のプロセッサー [sys_processor] レコードまたは新しく作成されたプロセッサー [sys_processor] レコードについては、フィールドが空の場合、snc_internal ロールが [ロール] フィールドに自動的に追加されます。
- UI ページへのアクセスを内部ユーザーに制限する場合、プラグインによって **ui_page** タイプの* ACL に snc_internal ロールが自動的に割り当てられます。
- プロセッサーへのアクセスを内部ユーザーに制限する場合、プラグインによって **ui_page** タイプの* ACL に snc_internal ロールが自動的に割り当てられます。
- 外部ユーザーがインスタンスにアクセスするためには、少なくとも snc_external ロールを取得する必要があります。このロールは、外部の Customer Service Portal の連絡先に、自動的にアサインされます。Customer Service Portal が有効化されていない場合は、このロールを手動で外部ユーザーに付与する必要があります。レコードへのアクセスは、ACL を通じて付与されます。

注:
Customer Service Portal のスクリプトで isPublic() 関数を使用すると、単一のクライアントコール可能スクリプトインクルードのプライバシー設定を変更できます。詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください 。

- コンテンツ管理システム のサイトアクセスも影響を受けます。CMS は、サイト (content_site)、ページ (content_page)、およびその他のリソースで設定されています。一部のサイトでは、ログインページが設定されている場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CMS サイトにログインページが設定されていない場合、ページ (content_page) の [読み込みロール] フィールドに public ロールが自動的に追加されます (フィールドが空の場合)。
- CMS サイトにログインページが設定されている場合、ページ (content_page) の [読み込みロール] フィールドに snc_internal ロールが自動的に追加されます (フィールドが空の場合)。

- Service Portal のサイトアクセスも影響を受けます。

  snc_internal ロールは sp_page、sp_widget、または sp_instance レコードに自動的に追加されません。必要に応じて、これらのレコードの [ロール] フィールドのデフォルト値として snc_internal を割り当てることで、新しいレコードにロールを付与することができます。このプロセスの詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する」を参照してください。

明示的なロールプラグインが有効であるかどうかにかかわらず、System Update Sets をインスタンス間で移動しないでください。

注:
このプラグインには、Contextual Security Manager プラグインも必要です。

glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist プロパティ

明示的なロールプラグインでは、プラグインがインストールされた時点で sys_user テーブル内のすべての既存ユーザーが内部顧客であると見なされます。修正スクリプトにより、すべての既存のユーザーと、ロールを持たないすべての ACL に snc_internal ロールが割り当てられます。

この修正スクリプトは、ロールが更新されておらず、リソースへのアクセスを試みているユーザーに対して、失敗するか、時間内に完了しない場合があります。この潜在的なギャップを埋めるために、コンテキストセキュリティマネージャー (CSM) が、 (内部または外部の) 明示的なロールを持たないすべてのログインユーザーに snc_internal ロールを自動的に割り当てます。

さらに、CSM には、snc_external ロールをユーザーの分類に割り当てるビジネスルールプロセスがあります。ただし、大規模な CSM 外部顧客セットをインポートする場合、ワークフローが false に設定されるため、ビジネスルールを実行できません。こうしたユーザーは、リソースへのアクセスを試行するため、明示的なロールを持ちません。コンテキストセキュリティマネージャーは、7 日ごとに実行されるオンコールのギャップと競合レポートと呼ばれるスケジュール設定済みのジョブを通じて snc_internal ロールを割り当てます。明示的なロールプラグインが有効である場合、ユーザーには snc_internal ロールまたは snc_external ロールがないため、このジョブにより snc_internal ロールが CSM 外部ユーザーに割り当てられます。

外部ユーザーに誤って snc_internal ロールを割り当てないようにするために、明示的なロールプラグインには、snc_internal にならないようにユーザータイプを除外するための *glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist* プロパティが含まれています。glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist テーブルにユーザータイプがない場合は、コンテキストセキュリティマネージャーにより、デフォルトですべてのユーザーに snc_internal ロールが割り当てられます。除外リストテーブルにクラス名と sys_user クラスタイプがある場合、CSM は snc_external ロールをアサインします。それ以外の場合、CSM は通常どおりデフォルトの snc_internal ロールを割り当てます。

Paris リリースの場合、このプロパティはデフォルトで zBoot インスタンスに対して有効になり、アップグレードの場合はデフォルトで無効になります。

外部ユーザーへのテーブルアクセスの提供

snc_external ロールを継承するロールをテーブルに追加することで、外部ユーザーにテーブルへのアクセス権を付与できます。詳細については、「外部ユーザーへのテーブルアクセス権の提供」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

hasRoles() メソッド

hasroles() メソッドはまだ利用できますが、 Geneva リリースでは廃止されます。代わりに hasRole(ロール名) メソッドを使用します。

hasRoles() メソッドを使用する場合は、次のような変更に注意してください。

- この方法では、ロールをチェックする際にデフォルトの snc_internal ロールが自動的に除外されます。これは、ユーザーが snc_internal ロールしか持っていない場合でも、hasRoles() メソッドが **false** を返すことを意味します。
- ユーザーが snc_external ロールを持っている場合、インスタンスは外部ユーザーがロールを持たないと判断するため、このメソッドは **false** を返します。

相互除外：snc_external 対 snc_internal

Now Platform では、snc_external ロールと snc_internal ロールの両方をユーザーに付与することはできません。Now Platform では、 システム内のすべての場所でこの相互除外が適用され、エラーメッセージが各競合のログに書き込まれます。

> **注:**
> ACL リソースにすべてのユーザーがアクセスできるようにするには、ACL に両方のロールを含めます。

例：ユーザーに明示的なロールの両方を追加 (直接衝突)：

1. ユーザー Abel Tuter に snc_internal ロールをアサインします。
2. ユーザー Abel Tuter に snc_external ロールをアサインします。

結果：Abel Tuter は snc_internal ロールを持つため、snc_external ロールの追加に失敗しました。

例：グループに両方の明示的なロールを追加 (直接衝突)：

1. 現在グループに割り当てられている明示的なロールがないテストグループと呼ばれるグループを検討してください。
2. テストグループにアベル、担当 tuter を追加します。
3. テストグループに snc_external ロールを追加します。

結果：Abel Tuter はすでに snc_internal ロールを持っており、両方のロールを持つことはできないため、snc_external ロールの追加に失敗しました。

例：グループメンバーが競合する明示的なロールを持つグループに明示的なロールを追加します (間接衝突) ：

1. ユーザー Abel Tuter に snc_internal ロールをアサインします。
2. 現在グループに割り当てられている明示的なロールがないテストグループと呼ばれるグループを検討してください。
3. テストグループにアベル、担当 tuter を追加します。
4. snc_external ロールをテストグループに追加します。

結果：Abel Tuter はグループメンバーシップを通じて snc_external ロールを継承するため、グループに snc_external ロールを追加することはできません。両方の明示的なロールが同じユーザーに割り当てられます。これは許可されていません。

その他の例については、次のテーブルを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	試行したアクション	結果
直接衝突		
ユーザーは snc_internal ロールを持っています。	snc_external ロールを追加します。	アクションが中断されました。
ユーザーは snc_external ロールを持っています。	snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
ユーザーに明示的なロールがありません。	snc_external と snc_internal の各ロールを追加します。	ロールが追加されました。
ユーザーは、両方の明示的なロールを持ちます (衝突が存在します) 。	ロールを持たないグループにユーザーを追加してください。	アクションが中断されました。
どのユーザーにも関連付けられていないロールに、snc_internal ロールが含まれています。	snc_external ロールを追加します。	アクションが中断されました。
どのユーザーにも関連付けられていないロールには、snc_external ロールが含まれています。	snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
ロールには、明示的なロールが含まれています (衝突が存在します) 。	ロールをユーザー、ロール、またはグループに追加します。	アクションが中断されました。
メンバーを含まないグループに snc_internal ロールが割り当てられています。	snc_external ロールを追加します。	アクションが中断されました。
メンバーを含まないグループに snc_external ロールが割り当てられています。	snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
メンバーを含まないグループにはロールはありません。	snc_external と snc_internal の各ロールを追加します。	ロールが追加されました。
間接衝突		
衝突を包有するロール	**1.** snc_internal ロールを持つユーザーに Test ロールと呼ばれるロールを付与します。 **2.** snc_external ロールの Test ロールを追加します。	アクションが中断されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	試行したアクション	結果
衝突を包有しないロール	1. ロールを持たないユーザーに Test ロールと呼ばれるロールを付与します。 2. snc_external ロールに Test ロールを追加します。	このロールは、ユーザーと Test ロールの両方に追加されます。
衝突を包有するグループ	1. snc_internal ロールを持つユーザーを、Test Group 2 (Test Group 1 の子) というグループに追加します。 2. snc_external ロールを Test Group 2 に追加します。 3. snc_external ロールを Test Group 1 (Test Group 2 の親) という親グループに追加します。	アクションが中断されました。
衝突を包有しないグループ	1. ロールを持たないユーザーを、Test Group 2 (Test Group 1 の子) というグループに追加します。 2. snc_external ロールまたは snc_internal ロールを Test Group 1 (Test Group 2 の親) に追加します。	ロールが親グループ、子グループ、およびユーザーに追加されます。
グループとロールに衝突が包有されています	Test Group 1 (Test Group 2 の親) に contains_external を追加します。	Test Group 1 と Test Group 2 はともに contains_external を取得しますが、snc_external ロールを明示的に取得することはできません。
	Test Group 1 の子である Test Group 2 に snc_internal ロールを追加します。	アクションが中断されました。
グループの親の変更とグループの包有	1. Test Group 2 の親として Test Group 1 を削除します。 2. snc_internal ロールを Test Group 1 に追加します。	アクションが中断されました。 同じ想定で、既にネストされたグループに対して手順を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	試行したアクション	結果
	3. snc_external ロールを Test Group 2 に追加します。 **4.** Test Group 2 では、Test Group 1を親グループとして設定して保存します。	

アクションの中断の原因がエラーメッセージに表示され、別の試行が成功する前に対応する必要があります。

個々のユーザーに明示的ロールを追加するなど、直接的なケースでは、ユーザーがどの明示的ロールを持つ必要があるかを確認します。ユーザーが不適切な明示的なロールを持つ場合は、まず削除し、次に正しい明示的なロールを追加する必要があります。

グループに明示的なロールを追加するなど、間接ケースでは (グループメンバーに両方の明示的なロールがアサインされるようにするために)、ユーザーをグループに含める必要があるかどうかを評価します。グループ階層とロールの包含を通じた継承を含め、グループに明示的なロールを指定する必要があるかどうかも決定します。

Now Platform では、最初に発生した衝突の可能性のみがレポートされることに注意してください。修正後も繰り返し試行が失敗し、毎回新しい根本原因が発生する場合は、関連するユーザー/グループ/ロールの相互依存関係をより広範に再評価してください。グループとロールの包有がどのように構成されているかを再考することをお勧めします。

外部ユーザーへのテーブルアクセス権の提供

snc_external ロールのみを持つユーザーがテーブルのリストビューにアクセスできるようにするには、一連の ACL を作成する必要があります。

始める前に
必要なロール：security_admin

手順

1. 特権ロールへの昇格 。
2. 次の設定を使用して、ACL ルールを作成 します。
   - タイプ：ui_page
   - 操作：読み取り
   - 名前：{table_name}_list
   - 必要なロール：snc_external
3. テーブルのデフォルトの読み取り ACL で、[必要なロール] リストに **snc_external** を追加します。
   ACL がまだない場合には作成します。
4. これらの設定を使用して、別の ACL を作成します。
   - タイプ：ui_page
   - 操作：読み取り
   - 名前：{table_name}
   - 必要なロール：snc_external

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. これらの設定を使用して、ユーザーにテーブル内のフィールドへの書き込みアクセス権を付与する別の ACL を作成します。
   - タイプ：レコード
   - 操作：作成
   - 名前：{table_name} {column_name}
   - 必要なロール：snc_external

   ユーザーに書き込みアクセス権を付与するすべてのフィールドに対して、この手順を繰り返します。列名の代わりにアスタリスク (*) を使用すると、すべてのフィールドへのアクセスを一度に提供できます。

カスタムユーザーロールの作成

システム管理者は、スクリプトインクルードや拡張ポイント/インスタンスを使用して、カスタムロールを作成したり、既存ロールのアクセス権を変更したりすることができます。

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションは、プラットフォーム ACL とクエリービジネスルールを利用して、ユーザーロールに基づいてデータアクセスを制限します。必要に応じ、システム管理者ロールを持つユーザーは、スクリプトインクルードや拡張ポイント/インスタンスを使用して、カスタムロールを作成したり、既存ロールのアクセス権を変更したりすることができます。

- スクリプトインクルードは、ロールアクセス制御ロジックを処理するための JavaScript 関数およびクラスを格納します。
- 拡張ポイント/インスタンスは、カスタムスクリプトを呼び出し、基本機能を拡張することができる場所を指定します。

システム管理者は、拡張ポイント/インスタンスを使用して、CSQueryBRUtilOOBConstants に類似した独自のロールアクセス定数ファイルを作成できます。

システム管理者は、既存の拡張ポイントの新しい拡張インスタンスを作成し、それを使用してカスタムのロール設定定数を定義することができます。カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションには以下のアイテムが含まれています。

- global.CSQeryExtensionPoint：CSM ロール構成用に提供された拡張点
- nstance.CSQueryExtensioninstanceOOB：CSM ロール設定用に提供された拡張インスタンス

新しいロールを作成するには、次の手順に従います。

1. CSQueryBRUtilOOBConstants に類似した新しいロールの設定を保持するための新しい定数ファイルを作成します。例を次に示します。

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_condition']},
} ,
```

2. 新しい拡張インスタンスを作成し、この新しい定数ファイルを CSQueryBRUtil に返すロジックを保持します。
3. このロールがインスタンスにあり、sn_esm_user ロールが含まれていることを確認してください。
4. この新しいロールを連絡先にアサインします。
5. 必要に応じて、このロールの ACL とクエリーのビジネスルールを作成または変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ACL およびクエリービジネスルールの変更の詳細については、「KB0685767」を参照してください。

関連情報

- 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する
- サーバー側スクリプトでのスクリプト拡張ポイントの使用
- サーバー側 UI マクロの UI 拡張ポイントの使用
- クライアント側 UI スクリプティングのクライアント拡張ポイントの使用

インストールされたスクリプトインクルード カスタマーサービス管理 (CSM)

スクリプトインクルードは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化とともに追加されます。

インストールされたスクリプトインクルード カスタマーサービス管理 (CSM)

スクリプトインクルード	説明
CSEMailUtil	カスタマーサービスケースのメールアクションおよび通知に使用されます。
CSPortalUtil	カスタマーセルフサービスポータルのヘルパー関数。
AccountTeamUtil	カスタマーサービス管理 (CSM) アカウントのチーム責任モジュールの Util API。
AjaxCustomerServiceSearch	ナレッジベースの検索結果を提供する Ajax クラス。

インストールされているクライアントスクリプト カスタマーサービス管理 (CSM)

クライアントスクリプトは、カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化とともに追加されます。

Customer Service Management とともにインストールされるクライアントスクリプト

クライアントスクリプト	テーブル	説明
顧客のチャネルとステータス読み取り専用	ケース [sn_customerservice_case]	顧客がカスタマーポータルから表示できるケースフォームで、[チャネル] および [ステータス] フルドを読み取り専用に設定します。
Contextual Security のインストールの確認	連絡先 [customer_contact]	顧客連絡先を作成する前に、コンテキストセキュティプラグイン (com.glide.role_management) インストールされているかどうかを確認します。
顧客ケースビュー	ケース [sn_customerservice_case]	ESS ビューのケースフォーム内の特定の要素を非示にします。
アカウント変更時にケース	ケース [sn_customerservice_case]	ユーザーがケースフォームの [アカウント] フィードの値を変更すると、[パートナー]、[パートナー絡先]、[資産]、[資格付与]、[契約]、および [連先] のフィールドの値がクリアされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Management とともにインストールされるクライアントスクリプト (続く)

クライアントスクリプト	テーブル	説明
フォームをクリア		
パートナー変更時にパートナー連絡先をクリア	ケース [sn_customerservice_case]	ユーザーがケースフォームの [パートナー] フィードの値を変更すると、[パートナー連絡先] フィードもクリアされます。
アクティビティストリームを非表示	連絡先 [customer_contact]	フォームヘッダーのアクティビティストリームを表示にします。
添付ファイルアイコンを非表示	登録要求 [sn_customerservice_registration]	フォームヘッダーの上部に添付ファイルアイコン非表示にします。
アイコン非表示フォームヘッダー	ケース [sn_customerservice_case]	[その他のオプション] メニューのメールアイコンと、フォームヘッダーの上部にあるアクティビティストリームアイコンを非表示にします。また、フォームの [簡単な説明] フィールドの横にある提案アイコンも非表示にします。
簡単な説明の横の提案を非表示	ケース [sn_customerservice_case]	[簡単な説明] フィールドの横にある提案アイコン非表示にします。
フィールドを読み取り専用に	アカウント関係性タイプ [sn_customerservice_account_relationship_type]	アカウント関係性タイプテーブル (sn_customerservice_account_relationship_ty でいったんレコードが作成されたら、[開始] および [終了] フィールドを読み取り専用に設定します。
新しい予約のための Glide リストのオープン	予約 [sn_customerservice_appointment]	Glide リストを開いて、新しいレコードの予約のためのユーザーを選択します。
連絡先会社の入力	ケース [sn_customerservice_case]	[連絡先] フィールドでユーザー名が選択されるとその連絡先のアカウント情報が [アカウント] フィールドが入力されます。
契約を入力	ケース [sn_customerservice_case]	[アカウント] フィールドが入力されると、[契約] フィールドが入力されます。
契約と資格付与の入力	ケース [sn_customerservice_case]	[アカウント] フィールドが入力されると、[契約] および [資格付与] フィールドが入力されます。
資格付与を入力	ケース [sn_customerservice_case]	[アカウント] フィールドが入力されると、[資格付与] フィールドが入力されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Customer Service Management とともにインストールされるクライアントスクリプト (続く)

クライアントスクリプト	テーブル	説明
製品を入力	ケース [sn_customerservice_case]	[資産] フィールドで資産を選択すると、[製品] フィールドに資産の製品モデルが入力されます。
登録コード読み取り専用	登録要求 [sn_customerservice_registration]	[登録コード] フィールドを読み取り専用に設定します。
ロード時にアカウント読み込み設定	アカウントチームメンバー [sn_customerservice_team_member]	フォームのロード時にアカウントが空でない場合に、新しいレコードの [アカウント] フィールドを み取り専用に設定します。
資産の読み取り専用設定	資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	資産の値が空でない場合に、新しいフォームの [産] フィールドを読み取専用に設定します。
パートナーフィールドの表示	ケース [sn_customerservice_case]	[ケース] フォームで [オープン者] フィールドを します。
ケースの特別処理メモ	ケース [sn_customerservice_case]	現在のレコードに関連付けられた表示タイプアラートを含む、すべての特別処理メモを表します。
製品資格付与の検証	資格付与 [service_entitlement]	製品が選択されていても、[資産]、[契約]、およ [アカウント] フィールドが空の場合に、ユニッ たり] フィールドのフィールド警告メッセージを します。

インストールされているビジネスルール カスタマーサービス管理 (CSM)

ビジネスルールは、カスタマーサービス管理 (CSM) が有効化されると追加されます。

次の表に、カスタマーサービス管理 (CSM) とともに追加されるビジネスルールとその関連テーブルを示します。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
顧客のアカウントクエリー	アカウント [customer_account]	顧客連絡先のアカウントをクエリーします。
アカウント関係性表示ルール	アカウント関係 [account_relationship]	アカウント関係フォームの双方向図に正しい値を表示します。
顧客ロールを連絡先に追加	連絡先	連絡先にロールが割り当てられていない場合、または連絡先のユーザー ID が設定され

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
	[customer_contact]	ている場合に、顧客ロール (sn_customerservice.customer) を顧客の連絡先に追加します。
snc 外部ロールを連絡先に追加	連絡先 [customer_contact]	snc_external ユーザーロールを各連絡先に追加します。
主連絡先を資産連絡先に追加	資産 [alm_asset]	資産に新しい主連絡先が割り当てられると、その主連絡先が資産連絡先に追加されます。
顧客の承認者クエリー	承認 [sysapproval_approver]	顧客連絡先の承認者をクエリーします。
顧客の資産クエリー	資産 [alm_asset]	顧客連絡先の資産をクエリーします。
自動アセスメントビジネスルール	ケース [sn_customerservice_case]	ケースが [クローズ済み] に設定されると、顧客満足度サーベイをトリガーします。
顧客のケースクエリー	ケース [sn_customerservice_case]	顧客連絡先のケースをクエリーします。
ケースの表示ルール	ケース [sn_customerservice_case]	ケースが表示されたときに、ブラウザーに値を渡す、ケースフォームの表示ビジネスルール。
情報待ちからオープンへの変更	ケース [sn_customerservice_case]	ケースステータスを [情報待ち] から [オープン] に変更します。
重複確認	資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	新しい資産連絡先を作成する前に、重複レコードを確認します。
責任の重複確認	連絡先の関係性 [sn_customerservice_contact_relationship]	新しい連絡先関係を作成する前に、責任が重複していないか確認します。
責任の重複確認	資産連絡先 [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	新しい資産連絡先を作成する前に、責任が重複していないか確認します。
snc_external ロールの存在確認	連絡先 [customer_contact]	com.glide.security_schema プラグインが有効になっているかどうかを確認します。
顧客の連絡先クエリー	連絡先 [customer_contact]	顧客の連絡先をクエリーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
顧客の契約クエリー	契約 [ast_contract]	顧客の契約をクエリーします。
双方向の関係性を作成	アカウント関係 [account_relationship]	アカウント関係が作成されると、このビジネスルールにより、双方向のアカウント関係性レコードが作成されます。
アカウントの連絡先と資産を削除	アカウント関係 [account_relationship]	アカウントの関係性が削除されると、このビジネスルールによって、対応するアカウントと資産の連絡先が削除されます。
関係タイプを削除	label [account_relationship_type]	関係タイプを削除する前に、関係レポートがその関係タイプを使用していないかどうか確認します。
責任定義の削除	責任の定義 [sn_customerservice_responsibility_def]	責任の定義を削除する前に、アカウントチームのメンバーがその責任の定義を使用しているかどうかを確認します。
要求メッセージを表示	登録要求 [sn_customerservice_registration]	登録要求が提出された後、ユーザーに情報メッセージを表示します。
表示ルール	登録要求 [sn_customerservice_registration]	ユーザーに正しい登録コードを入力するように促すメッセージを表示します。
顧客の資格付与クエリー	資格付与 [service_entitlement]	顧客連絡先の資格付与をクエリーします。
ケース作業メモの挿入	予約 [sn_customerservice_appointment]	予約が作成されたときに、予約の詳細を追加してケース作業メモを更新します。
ケースに会社を入力	ケース [sn_customerservice_case]	[連絡先] フィールドに入力された名前に基づいて、[ケース] フォームの [会社] フィールドに入力します。
最初の応答時間を設定	ケース [sn_customerservice_case]	ケースが作成または更新されると、このルールによって first_response_time フィールドに現在の時刻が設定されます。ケースが [解決済み] または [情報待ち] に設定されたとき、またはコメントまたはクローズメモが追加されたときにも使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** とともに追加されたビジネスルール (続く)

ビジネスルール	テーブル	説明
		注: first_response_time フィールドは使用されません。
reg コードに基づいてアカウントを更新	登録要求 [sn_customerservice_registration]	登録コードを検証し、その登録コードに関連付けられたアカウントを割り当てます。
アカウント関係性ラベルの更新	アカウント関係性タイプ [sn_customerservice_account_relationship_type]	アカウント関係タイプのラベルが更新されると、このビジネスルールによって、関連するすべてのアカウント関係レコードが更新されます。
クローズ時にケース資格付与を更新	ケース [sn_customerservice_case]	ケースのステータスが [クローズ済み] に設定されると、関連する資格付与が更新されます。
ケース作業メモを更新	予約 [sn_customerservice_appointment]	ケースの予約が更新されたときに、ケースに作業メモを追加します。
ケース作業メモを更新	ナレッジ [kb_knowledge]	ケースに関連付けられているナレッジ記事が更新されたときに、ケースに作業メモを追加します。
新規タスクの親ケースを更新	タスク [sn_customerservice_task]	新しいケースタスクが作成されたときにケースを更新します。
ステータス変更時に親ケースを更新	タスク [sn_customerservice_task]	新しいケースタスクが変更されたときにケースを更新します。
関係ラベルを更新	アカウント関係 [account_relationship]	双方向アカウント関係の関係ラベルを更新します。
ユーザータスクステータスを更新	ケース [sn_customerservice_case]	エージェントに割り当てられたケースの数に基づいて、エージェントの作業負荷を計算します。また、最終割り当て時間も更新します。このルールは、一致ルールエンジンによって使用されます。
登録を検証	登録要求 [sn_customerservice_registration]	ユーザーのメールアドレスに基づいて登録が有効かどうかを確認します。ユーザーがシステムに存在したり、要求が既に送信されていて、保留中状態にある場合には、登録要求は許可されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント

CSM ワークスペースとともに、複数のタイプのコンポーネントがインストールされます。

ロール

Agent Workspace ユーザーロール (agent_workspace_user) は、Service Management エージェント (sn_esm_agent) ロールに追加されます。CSM の エージェントワークスペース にアクセスするには、このロールが必要です。

フォームビュー

カスタマーサービスエージェントは、CSM ワークスペースのフォームビュー (workspace_csm) にフォームを表示します (特定のレコードタイプについて存在する場合)。存在しない場合、エージェントは、ワークスペースフォームビューにフォームを表示します。

テーブル

CSM ワークスペースでは、多くの カスタマーサービス管理 (CSM) テーブルが、ワークスペースおよび CSM ワークスペースビューレイアウトで提供されます。

ワークスペースビューのテーブル

次のテーブルのワークスペースビューが提供されます。

- ケース (sn_customerservice_case)
- コンシューマー (csm_consumer)
- アカウント (customer_account)
- 連絡先 (customer_contact)
- アカウント関係性 (account_relationship)
- 資産 (alm_asset)
- 契約 (ast_contract)
- 製品モデル (cmdb_model)
- 資格付与 (service_entitlement)
- タスク (sn_customerservice_task)
- 予約 (sn_customerservice_appointment)
- 連絡先の関係性 (sn_customerservice_contact_relationship)
- エスカレーション (sn_customerservice_escalation)
- オーダー (csm_order)
- オーダーケース (csm_order_case)
- 特別処理メモ (sn_shn_notes)
- 発注書明細 (csm_order_line_item)
- 資産連絡先 (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- アカウントチームメンバー (sn_customerservice_team_member)
- ソーシャルプロファイルテーブル (sn_app_cs_social_social_profile)
- ソーシャルログテーブル (sn_app_cs_social_social_log)
- タスクに適用されるナレッジテーブル (m2m_kb_task)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM ワークスペースビューのテーブル

次のテーブルの CSM ワークスペースビュー (workspace_csm) が提供されます。

- インタラクション (interaction)
- 場所 (cmn_location)

これらのテーブルの CSM ワークスペースビューは、それぞれのデフォルトのプラットフォームインターフェイスビューに似ています。

リスト

CSM ワークスペースで カスタマーサービスエージェント用に構成されているリストのカテゴリーとフィルター済みリストを次に示します。

カスタマーサービスエージェントのリストとフィルター済みリスト

リストのカテゴリ	フィルター済みリスト	説明
ケース	自分のケース	カスタマーサービスエージェントにアサインされているケース。
	マイオープン	カスタマーサービスエージェントにアサインされているオープンケース。
	グループに割り当てられていない	カスタマーサービスエージェントのいずれかのグループに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。
	すべて	すべてのカスタマーサービスケース。
重大な問題管理	重大なケース	承認済みの重大なケース。
顧客	アカウント	顧客アカウントのリスト。
	パートナー	パートナーアカウントのリスト。
	連絡先	顧客連絡先のリスト。
	コンシューマー	コンシューマーのリスト。
インタラクション	マイインタラクション	カスタマーサービスエージェントにアサインされているインタラクション (エージェントの名前は、インタラクションレコードの [担当者] フィールドに表示されます)。
ナレッジ	自分のナレッジ記事	カスタマーサービスエージェントにより作成されたナレッジ記事 (エージェントの名前は [作成者] フィールドに表示されます)。 **注:** このリストは、Knowledge Management Advanced Installer プラグイン (com.snc.knowledge_advanced.installer) が有効になると、リストパネルに表示されます。
カタログタスク	自分のグループにアサイン済み	現在のエージェントのグループにアサインされたカタログタスク。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
カスタマーサービスエージェントが itil ロールも保持している場合、追加のフィルター済みリストは、リストパネルに表示されます。

カスタマーサービス管理 (CSM) の追加プラグインとともにインストールされるコンポーネント

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションの追加プライグインとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

CTI ソフトフォンとともにインストールされるコンポーネント

CTI ソフトフォンとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

CTI ソフトフォンとともにインストールされるテーブル

CTI ソフトフォンの有効化とともにテーブルが追加されます。

CTI ソフトフォンの有効化のテーブル

テーブル	説明
ユーザー CTI ステータス	エージェントの可用性ステータスを保存します。

CTI ソフトフォンとともにインストールされるスクリプトインクルード

CTI ソフトフォンの有効化とともに、スクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード	説明
CTIAjaxUtility	ユーザーステータスを設定および取得し、受信コールコンテキストを取得し、コールをログに記録し、コールをキューに出し入れするためのヘルパー関数を提供する Ajax クラス。

CTI ソフトフォンとともにインストールされるビジネスルール

CTI ソフトフォンの有効化とともに、ビジネスルールが追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
インシデントタスクに利用可能なユーザーをルーティング	ユーザー CTI ステータス [user_cti_status]	エージェントが利用可能になるたびに、一致ルールに基づいてコールをキューから取り出すデモビジネスルール。

Customer Service の CTI デモデータとともにインストールされるコンポーネント

Customer Service の CTI デモデータとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

Customer Services CTI デモデータとともにインストールされるビジネスルール

Customer Service CTI デモデータの有効化とともに、ビジネスルールが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
ケースタスクの利用可能なユーザーをルーティング	ユーザー CTI ステータス [user_cti_status]	エージェントが利用可能になったときにコールをキューから取り出すために使用されます。

OpenFrame とともにインストールされるコンポーネント

OpenFrame とともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

OpenFrame とともにインストールされるテーブル

OpenFrame の有効化とともに、テーブルが追加されます。

OpenFrame とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
電話ログ [sn_openframe_phone_log]	着信および発信電話のログ。このテーブルは、発信または受信した電話を記録するために使用できます。
OpenFrame 構成 [sn_openframe_configuration]	OpenFrame 構成を保存します。これは、TopFrame で OpenFrame をロードするために使用される構成です。

OpenFrame とともにインストールされるロール

OpenFrame を有効にすると、openframe ユーザーロールが自動的に追加されます。

ロール	説明	ロールを含む
ユーザー [sn_openframe_user]	OpenFrame ユーザーロール。	なし

OpenFrame とともにインストールされるスクリプトインクルード

OpenFrame をアクティブにすると、OpenFrameAjaxUtility のスクリプトインクルードが追加されます。

OpenFrame のスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
OpenFrameAjaxUtility	OpenFrame 構成を取得し、最後にオープンしたフレームの場所を取得および設定するための関数を提供する、OpenFrame AJAX ユーティリティクラス。

OpenFrame とともにインストールされるビジネスルール

OpenFrame を有効にすると、関連するビジネス関連ルールが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OpenFrame ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
エージェントを設定	電話ログ [sn_openframe_phone_log]	電話がエージェントなしで記録されている場合、電話ログ [sn_openframe_phone_log] テーブル内のエージェントを現在ログインしているユーザーとして設定します。
1 つのデフォルト構成	OpenFrame 構成 [sn_openframe_configuration]	デフォルトの OpenFarme 構成が 1 つのみであることを確認します。デフォルトオプションを true に設定した場合、2 つの OpenFrame 構成を持つことはできません。
タスク作業メモを更新	電話ログ [sn_openframe_phone_log]	特定のタスクに電話が記録されるたびに、そのタスクの作業メモを更新します。

OpenFrame とともにインストールされる **UI** マクロ

OpenFrame プラグインを有効にすると、関連する UI マクロが追加されます。

OpenFrame プラグインを有効にしたときに追加される UI マクロは、次の条件でサポートされます。

- *doctype* プロパティが true で、デバイスがタブレットやモバイルでない場合。
- Web ブラウザが Internet Explorer 10 以降の場合。

システム管理者は、次の UI マクロスクリプトを追加できます。

OpenFrame UI マクロスクリプト

スクリプトインクルード	説明
show_phone	• このマクロには、OpenFrame プラグインの有効化が必要です。 • この UI マクロを *ref_contribution* パラメーターを使用して設定することで、sys_user レコードの電話フィールドにユーザーの連絡先番号が自動入力されている場合は、sys_user 参照フィールドの横に電話アイコンを表示できます。
show_phone_customer_service	• このマクロには、カスタマーサービス管理 (CSM) および OpenFrame プラグインのアクティブ化が必要です。 • この UI マクロを *ref_contribution* パラメーターを使用して設定することで、連絡先 customer_account レコードの電話フィールドにユーザーの連絡先番号が自動入力されている場合は、連絡先 customer_account 参照フィールドの横に電話アイコンを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話アイコンを表示すると、OpenFrame ウィンドウでクリックコール機能を使用して電話をかけることができます。OpenFrame の使用方法の詳細については、「OpenFrame の概要」を参照してください。

特別処理メモとともにインストールされるコンポーネント

特別な処理メモとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

特別処理メモとともにインストールされるテーブル

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれるテーブル。

特別処理メモプラグインは、次のテーブルを追加します。

テーブル	説明
特別処理メモ [sn_shn_notes]	特別処理メモを保存します。
特別処理構成 [sn_shn_configuration]	特別処理メモテーブル構成を保存します。

特記事項とともにインストールされるロール

いくつかのユーザーロールが Special Handling Notes (com.sn_shn) プラグインに含まれています。

特記事項ロール

ロール	説明
sn_shn.admin	特別処理メモの読み込み、作成、更新、および削除を行うことができます。 このロールには、sn_shn.editor ロールが含まれています。 sn_customerservice_manager ロールには sn_shn.admin ロールが含まれています。
sn_shn.editor	特別処理メモを読んだり更新したりすることができます。 このロールには、sn_shn.user ロールが含まれています。 sn_customerservice_agent ロールには sn_shn.editor ロールが含まれています。
sn_shn.user	特別処理メモを読み取ることができます。

特記事項とともにインストールされるプロパティ

Special Handling Notes (com.sn_shn) プラグインにいくつかのプロパティが含まれています。

特記事項プラグインは、次のプロパティを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特記事項プロパティ

プロパティ	説明
特別処理メモのポップアップウィンドウに表示されるメモの最大数 [sn_shn.max_num_alerts]	• タイプ：整数 • デフォルト値：20 • 居住地： 特記事項 > プロパティ
セッションあたり 1 回のみ特記事項を表示する [sn_shn.note_preferences]	レコードにアクセスするたびに特別処理メモが表示されます。セッションごとに 1 回のみ特別処理メモを表示するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false • 居住地： 特記事項 > プロパティ
特記事項のポップアップウィンドウの幅 (ピクセル) [sn_shn.popup_width]	特別処理メモのポップアップウィンドウの幅 (ピクセル) デフォルトの幅は 500 です。300 未満を指定すると、ウィンドウは自動的に最小幅の 300 ピクセルを使用します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：500 • 居住地： 特記事項 > プロパティ

特記事項のプロパティの詳細については、「特別処理メモプロパティの設定」を参照してください。

特別処理メモとともにインストールされるビジネスルール

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれるビジネスルール。

特記事項プラグインは、次のビジネスルールを追加します。

Special Handling Notes プラグインとともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
テーブルフィールド更新	特別処理メモ [sn_shn_notes]	テーブル名全体ではなく、テーブルラベルを [テーブル] フィールドに入力します。
SHN キャッシュテーブルエントリー	特別処理メモ構成 [sn_shn_configuration]	クエリーの繰り返しを避けるために、キャッシュの構成テーブルにエントリーを保存します。

特別処理メモとともにインストールされるクライアントスクリプト

特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれるクライアントスクリプト。

特記事項プラグインは、次のクライアントスクリプトを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クライアントスクリプト

クライアントスクリプト	テーブル	説明
ロード時メッセージ	特別処理メモ構成 [sn_shn_configuration]	特別処理メモ構成テーブルの目的を説明するロード時のメッセージ。 特別処理メモを作成、表示できるテーブルを選択して構成を作成します。目的のフィールドを選択して構成に追加することにより、関連するエンティティのメモを含めます。

特別処理メモとともにインストールされるスクリプトインクルード

このスクリプトインクルードは、特別処理メモプラグイン (com.sn_shn) に含まれています。

特記事項プラグインは、次のスクリプトインクルードを追加します。

特記事項のスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
SHNProcessor	特別処理メモ用の API のコレクション。
SHNTable	ユーザーが特別な処理メモを作成できるテーブルのリストを提供します。

Targeted Communications とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、Targeted Communications アプリケーションとともにインストールされます。

Targeted Communications とともにインストールされるテーブル

テーブルは、Targeted Communications の有効化とともに追加されます。

Targeted Communications とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
受信者 (ユーザー) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	内部ユーザータイプの受信者リストを保存します。
受信者 (アカウント) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	アカウントタイプの受信者リストを保存します。
受信者 (コンシューマー) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	コンシューマータイプの受信者リストを保存します。
公開受信者 [sn_publications_publication_contact_m2m]	連絡先タイプの受信者リストを保存します。
ワークフロー設定	ワークフロー構成ページ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Targeted Communications とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_publications_workflow_config]	
公開 [sn_publications_publication]	すべての公開物を保存します。
受信者リスト [sn_publications_recipients_list]	受信者リストを保存します。
繰り返し [sn_publications_recurrence]	すべての繰り返される公開を保存します。

Targeted Communications とともにインストールされるロール

Targeted Communications の有効化とともに、ロールが追加されます。

Targeted Communications とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
公開管理者 [sn_publications.admin]	公開管理者は、次のことができます。 • すべての公開物の閲覧 • 公開物の作成、更新、および削除 • 繰り返し発生する公開物の作成 • 受信者リストの作成 • ワークフローへの承認者の追加または削除	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin
公開作成者 [sn_publications.author]	公開者は、次のことができます。 • すべての公開物の閲覧 • 公開物の作成、更新、および削除	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user • workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Targeted Communications とともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 繰り返し発生する公開物の作成 • 受信者リストの作成	
公開承認者 [sn_publications.approver]	公開承認者は、公開物を承認できます。	approver_user
受信者リストユーザー [sn_publications_recipients_list_user]	受信者リストユーザーは、受信者リストを作成および表示できます。	なし
受信者ユーザー [sn_publications_recipients_user]	受信者ユーザーは受信者リストを表示できます。	なし

Targeted Communications とともにインストールされるプロパティ

プロパティは、Targeted Communications の有効化とともに追加されます。

注:
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

プロパティ	説明
sn_publications.max_email	メール受信者の数を制限します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：100000 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

ナレッジ製品資格付与とともにインストールされるコンポーネント

数種類のコンポーネントが、ナレッジ製品資格付与アプリケーションとともにインストールされます。

ナレッジ製品資格付与とともにインストールされるビジネスルール

ビジネスルールは、ナレッジ製品資格付与の有効化とともに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ製品エンタイトルメントのビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
ナレッジ製品資格付与	ナレッジ [kb_knowledge]	sn_customerservice.customer ロールを持つユーザーに必要なアクセス制御を実装します。
KB 製品資格付与	ナレッジベース [kb_knowledge_base]	

ナレッジ製品資格付与とともにインストールされるプロパティ

プロパティは、ナレッジ製品資格付与の有効化とともに追加されます。

ナレッジ製品エンタイトルメントとともに追加されるプロパティ

プロパティ	説明
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	製品の資格付与に基づいてナレッジベースのアクセス制御を有効にします。 有効にした場合、顧客は資格付与された製品に関連するすべてのナレッジベースにアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 居住地： ナレッジ製品エンタイトルメント > プロパティ
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	空の [関連製品] フィールドでの、ナレッジベースへのアクセスを許可します。 有効にした場合、ナレッジベースフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジベースにアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 居住地： ナレッジ製品エンタイトルメント > プロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ製品エンタイトルメントとともに追加されるプロパティ (続く)

プロパティ	説明
kb_product_entitlement.article.enable	製品の資格付与に基づいてナレッジ記事のアクセス制御を有効にします。 有効にした場合、顧客は資格付与された製品に関連するすべてのナレッジ記事にアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 居住地： ナレッジ製品エンタイトルメント > プロパティ
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	空の [関連製品] フィールドでの、ナレッジ記事へのアクセスを許可します。 有効にした場合、ナレッジフォームの [関連製品] フィールドに製品が指定されていない場合でも、顧客はすべてのナレッジ記事にアクセスできます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false • 居住地： ナレッジ製品エンタイトルメント > プロパティ

セルフサービスパスワードリセットとともにインストールされるコンポーネント

セルフサービスパスワードリセットとともに、数種類のコンポーネントがインストールされます。

セルフサービスパスワードリセットとともにインストールされるスクリプトインクルード

セルフサービスパスワードリセットの有効化とともに、スクリプトインクルードが追加されます。

セルフサービスパスワードリセットのスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
PasswordResetAJAX	UI ページからゲストとしてパスワードリセットを処理する AJAX スクリプト。
ResetPwdAjaxProcessor	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (プラグイン、テーブル、ユーザーロールなど) が、Engagement Messenger アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

Engagement Messenger アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Engagement Messenger 管理者 [sn_csm_ec. ec _admin]	埋め込み Messenger モジュールの構成を作成および編集します	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin • ais_admin • catalog_builder_editor
Engagement Messenger 読み取り [sn_csm_ec.ec_read]	埋め込み Messenger モジュールの既存の構成を表示できます	なし

インストールされるテーブル

Engagement Messenger アプリケーションのアクティブ化とともに追加されるテーブル

テーブル	説明
チャット機能インスタンス [sn_csm_ec_chat_instance]	Messenger モジュールのチャット機能の構成の詳細を保存します。
Engagement Messenger モジュール [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	すべての Messenger モジュールのリストを保存します。
機能 [sn_csm_ec_feature]	Messenger の機能定義を保存します。 Messenger モジュールのすべての機能インスタンスは、その機能定義から作成されます。
機能インスタンス [sn_csm_ec_feature_instance]	Messenger モジュールの機能インスタンスの詳細を保存します。
挨拶機能インスタンス [sn_csm_ec_greeting_instance]	Messenger モジュールの挨拶機能の構成の詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger アプリケーションのアクティブ化とともに追加されるテーブル (続く)

テーブル	説明
ナレッジ機能インスタンス [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Messenger モジュールのナレッジ機能の構成の詳細を保存します。
検索機能インスタンス [sn_csm_ec_search_instance]	Messenger モジュールの検索機能の構成の詳細を保存します。

Engagement Messenger でインストールされるプロパティ

Engagement Messenger のプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Glide Virtual Agent プラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にした後、*com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティを使用して、Engagement Messenger をホストする Web サイトのフレーム祖先ポリシーの構成を有効にする必要があります。 *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* システムプロパティの値 'self' <Web サイトの URL> を設定します例：'self' https://www.example.com • タイプ：文字列 • 値：self • 場所：システムプロパティ
glide.authenticate.multisso.enabled	複数のプロバイダー SSO を有効にするには、*glide.authenticate.multisso.enabled* システムプロパティを true に設定します。 • タイプ：true | false • 値：self • 場所：システムプロパティ **注:** カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
ユーザーセッションのタイムアウト*glide.ui.session_timeout*	*glide.ui.session_timeout* システムプロパティのユーザーセッションタイムアウト値を Web サイトのタイムアウト以上の値に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • 値：30 • 場所：システムプロパティ 注: カスタマーサービスポータルのゲストユーザーエクスペリエンスのみを有効にする場合は、この構成を無視することができます。
sn_customerservice.emails.customportal	サードパーティのカスタマーサポートポータルの URL を設定します。顧客が送信した正確な要求レコードにリダイレクトする URL を、顧客が受け取る通知メールに記載するためです。 このような通知メールは、ケースの送信、サービスの要求、フィールド技術者の要求、Walk-up 予約などの場合に送信されます。 • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ たとえば、カスタマーサポートポータルが https://www.example.com/support の場合、プロパティ値を https://www.example.com/support に設定します。
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Engagement Messengerでプロアクティブヘルプをトリガーするための非アクティブ期間 (秒) を設定します。 • タイプ：整数 • 値：2 • 場所：システムプロパティ
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	このプロパティには、サービスポータルレコード sys_ids のカンマ区切りリストが含まれています。このプロパティで指定されたポータルレコードの記事リンクは、sys_kb_id ではなく sysparm_number URL パラメーターを使って表示されます • タイプ：文字列 • 値：なし • 場所：システムプロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストール済みプラグイン

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- 統合 - マルチプロバイダー シングル サインオン インストーラー (com.snc.integration.sso.msoi.installer)

Engagement Messenger でサポートされている機能コンテキストパラメーター

コンテキスト起動機能を使用すると、Engagement Messenger のデフォルトの起動画面を設定できます。

機能コンテキストの埋め込みコードとパラメーター

機能	埋め込みコード	機能パラメーターの説明

CHAT	{
	feature: "CHAT",
	params: {
	"topic_id": "<*sys_id*>",
	"language": "<*language_name*>",
	"sysparm_<*param_name*>": "<*param_value*>"
	}
	}
		<sys_id>
		チャットに含める仮想エージェントトピックを識別します。
		<language_name>
		デフォルトのチャット言語。たとえば、フランス語の場合は「fr」を指定します。
		<param_name>:<param_value>
		仮想エージェントトピックに渡される追加のパラメーター。パラメーターの名前は sysparm で始まる必要があります。たとえば、sys_param_product_name です。

WORK_ORDER	{
	feature: "WORK_ORDER",
	params: {
	"table": "wm_order",
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		作業指示書のシステム識別子 (sys_id)。

CASE	{
	feature: "CASE",
	params: {
	"table": "sn_customerservice_case",
		<sys_id>
		ケースのシステム識別子 (sys_id)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能コンテキストの埋め込みコードとパラメーター (続く)

機能	埋め込みコード	機能パラメーターの説明
	"sys_id": "<*sys_id*>" } }	

NEW_CASE	{
	feature: "NEW_CASE",
	params: {
	}
	}
		なし

CASE_LIST	{
	feature: "CASE_LIST",
	params: {
	}
	}
		なし

VIEW_ARTICLE	{
	feature: "VIEW_ARTICLE",
	params: {
	"sys_kb_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		ナレッジ記事のシステム識別子 (sys_id)。

SEARCH	{
	feature: "SEARCH",
	params: {
	"q": "<*search_term*>"
	}
	}
		<search_term>
		検索結果クエリで検索する用語。

CASE_SEARCH	{
	feature: "CASE_SEARCH",
	params: {
	"q": "<*search_term*>"
	}
	}
		<search_term>
		ケース結果クエリで検索する用語。

CATALOG_ITEM	{
	feature: "CATALOG_ITEM",
	params: {
	"sys_id": "<*sys_id*>"
	}
	}
		<sys_id>
		カタログアイテムのシステム識別子 (sys_id)。

NEW_APPOINTMENT	{ feature: "NEW_APPOINTMENT",	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能コンテキストの埋め込みコードとパラメーター (続く)

機能	埋め込みコード	機能パラメーターの説明

	params: {
	}
	}	

NEW_WORK_ORDER	{
	feature:
	"NEW_WORK_ORDER",
	params: {
	}
	}
		なし

ホーム	{
	feature: "HOME",
	params: {
	}
	}
		なし

関連情報

Engagement Messenger でのカスタムコードを使用した機能の起動

Engagement Messenger 翻訳テーブル

Engagement Messenger は [sys_translated_text] テーブルと [sys_ui_message] テーブルを使用して、翻訳されたテキストを保存します。

各行の各翻訳済みフィールドには 1 つ以上のこのテーブルのエントリがあります。エントリは、ServiceNow が翻訳を提供する言語ごとに 1 つずつ存在します。

Engagement Messenger が使用する翻訳テーブル

テーブル	説明
翻訳されたテキスト [sys_translated_text]	[ユーザーの挨拶 (User Greeting)] や [検索メッセージ] などの構成可能なフィールドの翻訳を保存します。これらのフィールドは Engagement Messenger モジュール構成で構成され、フィールドタイプは translated_text です。 このテーブルの主なフィールドは次のとおりです。 • ドキュメント：この翻訳が適用される機能インスタンスの内部識別子。 • フィールド名：機能インスタンスレコードのタイトルまたはサブタイトルフィールド。 • 言語：テキストが翻訳される言語。 • テーブル名：機能インスタンスの名前。 • 値：ユーザーに表示される翻訳されたテキスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Engagement Messenger が使用する翻訳テーブル (続く)

テーブル	説明
	テキストコンテンツを異なる言語に翻訳する方法の詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」および「テキストフィールドの翻訳」を参照してください。
メッセージ [sys_ui_message]	Engagement Messenger の静的メッセージの翻訳を保存します。 メッセージテーブルの詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

注:
仮想エージェントチャット翻訳の詳細については、「Virtual Agent translation tables (仮想エージェント翻訳テーブル)」を参照してください。

カスタマー契約とエンタイトルメント 参照

参照トピックでは、アプリケーションのフォーム カスタマー契約とエンタイトルメント にあるフィールドの目的について詳しく説明します。

ライフサイクル管理

サービス契約は、そのライフサイクルの各フェーズでさまざまなステータスを経ます。

各ステータスでは、次の表に示すように、サービス契約は特定のアクションを実行のみ有効になっています。

サービス契約のライフサイクル、関連するステータス、および実行できるアクション

ライフサイクル	ステータス	アクション
サービス契約が生成されます。	ドラフト	• サービス契約の開始日と終了日は、子レコードの日付が日付範囲内になるように変更できます。 • 関連する契約品目とエンタイトルメントは追加/削除/変更できます。 • 対象の販売済み製品/インストールベースアイテムは追加/削除できます。
サービス契約は有効化日に有効化されます。	有効	• サービス契約の変更は、手動で、統合を介して、およびワークフローを介して セールスと注文管理 行うことができます。 • 開始日は変更できません。 • 終了日は延長することができ、現在の日付より後にする必要があります。 • 契約品目を追加できます。 • 対象となる販売済み製品/インストールベースアイテムは変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約のライフサイクル、関連するステータス、および実行できるアクション (続く)

ライフサイクル	ステータス	アクション
サービス契約は有効期限日に無効化されます。	期限切れ	アクションなし。
サービス契約がキャンセルされます。	キャンセル	アクションなし。

サービス契約品目とエンタイトルメントも、それぞれのステータスで同様のアクションを実行します。

親エンティティが期限切れ状態に移行すると、子エンティティは同じ状態を継承します。たとえば、サービス契約が期限切れになると、関連する契約品目とエンタイトルメントも期限切れになります。

ただし、子エンティティのステータス変更は、親エンティティには影響しません。

契約品目またはエンタイトルメントで参照される販売済み製品またはインストールベースアイテムは、参照されるエンティティと同じステータスである必要があります。

一時停止ステータス

販売済み製品が一時停止されると、ドラフト または アクティブ 状態の関連する契約品目と権利も 一時停止 状態に移行します。

一時停止されたサービス契約品目またはエンタイトルメントは、以下を除くすべてのアクティビティで一時停止されます。

- フィールド値の編集。
- 対応する関連リストにレコードを作成しています。

販売済み製品を再開すると、関連する契約品目またはエンタイトルメントは、開始日と終了日に応じてステータスを取得します。たとえば、開始日が過去で終了日が未来の再開済みの資格付与は、[アクティブ] ステータスになります。

例外的に、一時停止状態の契約品目またはエンタイトルメントが終了日に達すると、自動的に 期限切れ 状態に移行します。

日付検証

サービス契約に関連付けられた契約品目とエンタイトルメントは、契約の開始日と終了日内に作成する必要があります。

契約品目とエンタイトルメントの日付の変更は、親サービス契約の日付範囲に準拠する必要があります。

サービス契約フォーム

カスタマー契約とエンタイトルメントアプリケーションは、[サービス契約] フォームを使用してサービス契約を作成します。

契約の作成については、を参照してください サービス契約の作成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約フォーム

フィールド	説明
名前	サービス契約の名前。
数値	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号。この番号は編集できません。
契約参照	サービス契約に割り当てられた外部から割り当てられた識別番号。
アカウント	契約が関連付けられているアカウントの名前。 注: • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成できます。アカウント フォームのフィールドの詳細については、「」を参照してください アカウントフォーム。
コンシューマー	契約が関連付けられているコンシューマーの名前。 注: コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
ステータス	契約の現在のステータス： • ドラフト • 有効 • 期限切れ • キャンセル • 一時停止
開始日	契約が有効にされた日付。
終了日	契約が終了する日付。

[サービス契約品目] フォーム

[サービス契約品目] フォームを使用して、 カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションで契約品目を作成できます。

契約品目の作成の詳細については、「」を参照してください サービス契約品目を作成する。

サービス契約品目フォーム

フィールド	説明
名前	サービス契約品目の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約品目フォーム (続く)

フィールド	説明
契約	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号。この番号は編集できません。
アカウント	この契約が関連付けられているアカウントの名前 注: • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成できます。アカウント フォームのフィールドの詳細については、「」を参照してください アカウントフォーム。
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前 注: コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。
ステータス	契約品目の現在のステータス: • ドラフト • 有効 • 期限切れ • キャンセル • 一時停止 注: • 契約品目の状態は、親サービス契約から継承されます。 • 一時停止状態は、契約品目がワークフローを介して セールスと注文管理 作成された場合にのみ適用されます。
開始日	契約品目のアクティブ化の日付。
終了日	契約品目の有効期限が切れる日付。
製品	販売済み製品の製品オファリングにマッピングされている製品モデル。
製品オファー	販売済み製品にマッピングされている製品オファリング。
販売済み製品	契約品目に追加された販売済み製品の名前。 注: • ワークフローを使用して セールスと注文管理 契約品目が作成されると、このフィールドには契約品目の生成元の販売済み製品名が表示されます。 • 統合によって契約品目が作成されると、フィールドは無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス契約品目フォーム (続く)

フィールド	説明
価格設定方法	選択した販売済み製品の価格設定方法。繰り返しまたは 1 回限りの場合があります。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。
正味単価	製品オファリング内の各ユニットの価格。販売済み製品の単一の単位の正味価格。
周期性	価格設定方法の頻度。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年にすることができます。 このフィールドは、 価格設定方法が 繰り返し支払いである場合にのみ有効になります。

注:
契約品目を手動で作成した場合、[価格設定方法]、[単位正味価格]、および [周期性] フィールドは無効です。これらは、契約品目がワークフローまたは統合によって作成される場合にのみ適用されます セールスと注文管理 。その場合、これらのフィールドには、関連する販売済み製品の詳細が自動的に入力されます。

エンタイトルメントフォーム

エンタイトルメントフォームを使用して、でエンタイトルメント カスタマー契約とエンタイトルメントを作成できます。

資格付与の作成については、次を参照してください エンタイトルメントの作成。

エンタイトルメントフォーム

フィールド	説明
名前	エンタイトルメントの名前。
製品	資格付与に関連付けられた製品。
契約	サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号。この番号は編集できません。
アカウント	この契約が関連付けられているアカウントの名前 **注:** • サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。 • アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成できます。アカウント フォームのフィールドの詳細については、「」を参照してください アカウントフォーム。
コンシューマー	この契約に関連付けられているコンシューマーの名前 **注:** コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「コンシューマーレコードの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタイトルメントフォーム (続く)

フィールド	説明
サービス契約品目	関連するサービス契約品目の名前。
ステータス	エンタイトルメントの現在のステータス: • ドラフト • 有効 • 期限切れ • キャンセル • 一時停止 注: エンタイトルメントのステータスは、その親契約品目から継承されます。
開始日	エンタイトルメントを有効化した日付。
終了日	資格付与が終了する日付。
販売済みエンタイトルメント	資格付与に追加された販売済み製品の名前。 注: • エンタイトルメントを手動で作成した場合、このフィールドは読み取り専用のままになります。 • フィールドは、関連する資格付与と同じステータスである必要があります。 • 統合によってエンタイトルメントが作成されると、このフィールドは無効になります。
製品オファー	注文品目にマッピングされている製品オファリング。
価格設定方法	選択した製品オファーの価格設定方法。繰り返しまたは 1 回限りの場合があります。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。
正味単価	製品オファリング内の各ユニットの価格。
周期性	顧客が支払いを手配できるようにするための定期的な価格設定。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年にすることができます。 このフィールドは、 価格設定方法が 繰り返し支払いである場合にのみ有効になります。

対象の製品の販売フォーム

アプリケーションでは カスタマー契約とエンタイトルメント 、[対象の製品の販売] フォームを使用して、対象の カスタマー契約とエンタイトルメント 販売済み製品またはインストールベースアイテムをエンティティに追加します。

対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加については、「」を参照してください 対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対象の製品の販売フォーム

フィールド	説明
契約	関連付けられたサービス契約の参照番号。
販売済み製品	顧客に販売される製品。 注: • 販売済み製品のリストは、契約または資格付与に関連するアカウントに基づいてフィルタリングされます。 • 製品が追加されると、[インストールベースアイテム] フィールドは自動的に削除されます。 • 商品がリストにない場合は、追加できます。[販売済み製品] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「販売済み製品の作成」を参照してください。
インストールベースアイテム	関連するインストールベースアイテム。 注: • 販売済み製品のリストは、契約または資格付与に関連するアカウントに基づいてフィルタリングされます。 • インストールベースアイテムが追加されると、[販売済み製品] フィールドは自動的に削除されます。 • インストールベースアイテムがリストにない場合は、追加できます。[インストールベースアイテム] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「インストールベースアイテムの作成」を参照してください。
サービス契約品目	関連付けられたサービス契約品目の参照。
資格付与	関連するエンタイトルメント参照。
追加された日付	製品がエンティティに追加された日付。
削除された日付	製品がエンティティでアクティブである最終日。

注:
対象となる販売済み製品またはインストールベースアイテムのアクティベーション期間は、関連エンティティのアクティベーション期間に準拠している必要があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用すると、1 つのアプリケーションから人員の生産性を管理および維持できます。このアプリケーションでは、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

管理者が カスタマーサービスのワークフォース最適化 をどのように使用するかを確認するには、このショートビデオをご覧ください。 カスタマーサービスのワークフォース最適化

アプリケーションは、構成可能なワークスペースで利用できます。管理者は、 アプリケーション機能を使用してワークスペースを構成およびカスタマイズし、サービス目標を効率的に完了することができます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化

カスタマーサービス管理 (CSM) により、次のタスクを実行できます。

- さまざまなチャネルやキューにまたがるチームとエージェントのリアルタイム運用とパフォーマンスを評価する。
- 進行中の作業を追跡し、カスタマーエクスペリエンスを向上させるためにチームメンバーにリアルタイムのサポートを提供する。
- 組織の管理者が関連チームのデータとビューのみを表示できる。
- チームのパフォーマンスを監視および測定し、アセスメントを使用してフィードバックを提供する。
- エージェントのスキルを予測して推奨する。
- チームをコーチングおよびトレーニングする機会を識別する。

主な機能

チャネルとキューを使用した作業の管理

顧客の保留中の作業アイテムを管理し、エージェントの毎日の作業ルーチンを実行し、約束した SLA に準拠しているエージェント間で作業負荷を分散します。対応可能性、キャパシティ、スキルに基づいてエージェントに作業アイテムを自動的にアサインします。キューの健全性を監視し、リアルタイムのパフォーマンスを確認したり、エスカレーションに基づいてヘルプに入ったりします。

社員のコーチングとトレーニングの自動化

チームのパフォーマンスを評価し、スキルを向上させるためのコーチング計画を設定します。

統合アプリケーションデータ

チームのスケジュール、シフト、およびキューを管理することで、人員の最適化を効果的に推進します。スキルを評価し、それらのスキルに基づいてエージェントの推奨事項を自動化し、j従業員にメンタリングの機会を提供できます。

スケジュール

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。シフト計画を作成し、計画をスケジュールし、エージェントをシフトにアサインして、スケジュールを公開することができます。チームの承認を管理し、エージェントのシフトを入れ替え、エージェントの人員配置シナリオを予測します。

チームパフォーマンス

各チームをアサイン先グループに整理することができます。重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。一元的な場所から、そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントの測定基準にドリルダウンできます。

開始するには

詳細を読む	構成	使用
		
マネージャが カスタマーサービスのワークフォース最適化.	実装を計画し構成します。	顧客のケースに対応するエージェントをスケジュールし、コーチングおよびトレーニングします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の詳細

カスタマーサービスのワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。

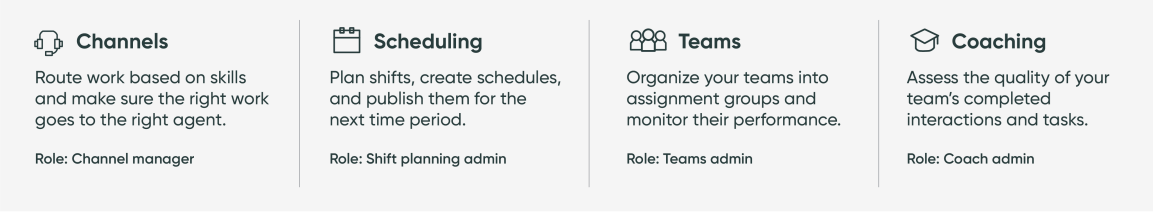
重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

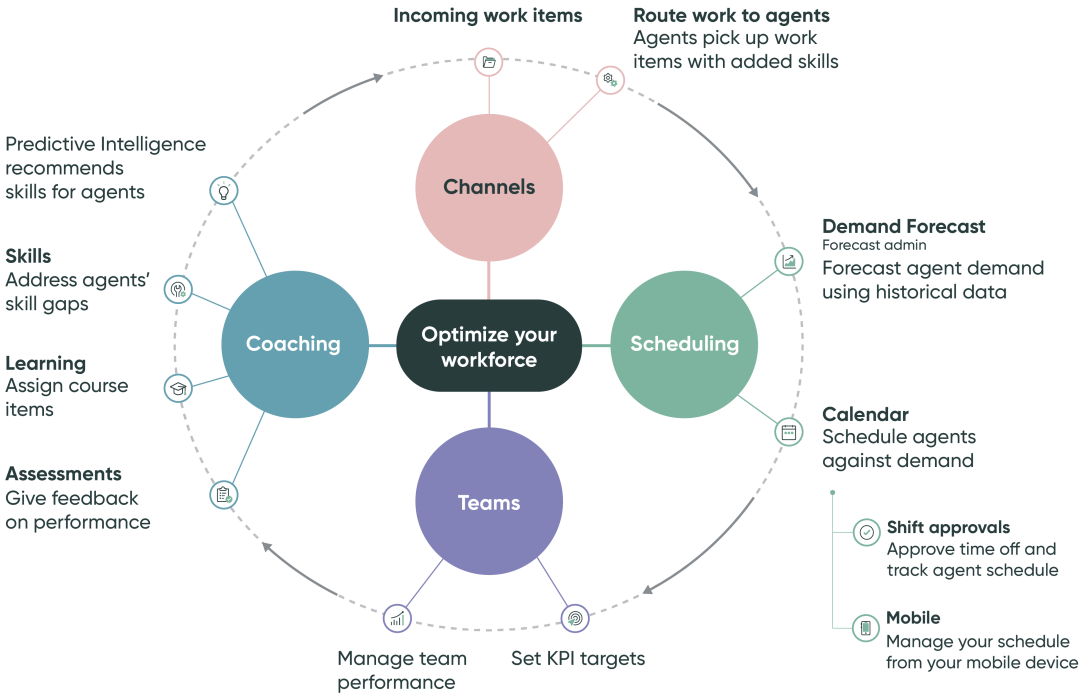
エージェントがさまざまなチャネルやキューで行っているリアルタイム作業を管理および監視します。チームメンバーに適時に支援を提供し、ケースをより迅速に解決し、顧客に関する複雑な問題をサポートします。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、スケジュールを効率的に設定し、チームがより良いカバレッジを提供できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下の画像は、カスタマーサービスのワークフォース最適化





で、さまざまなモジュール間のマネージャーワークフローを示しています。

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニングを提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを申請したりできます。

このビデオで Workforce Optimization for Customer Service の設定方法の概要をご確認ください。　カスタマーサービスのワークフォース最適化

Manager Workspace のランディングページ

ランディングページには、現在の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムの概要が表示されます。高度なスコアカード、コンボカード、および複数のデータセットを持つ線グラフを使用して、次の測定基準を表示します。

- KPI：最初の問い合わせで解決したケースの数、過去 30 日間更新されていないケースの数、再オープンされた解決済みのケースの数、エスカレーションされたオープンケースの数
- 作業アイテム：オープンケースの総数、待機中の作業アイテム、およびヘルプの要求
- エージェント：合計エージェント数、休暇要求、シフト交替要求
- オープンケース：バックログ別のオープンケース (オープンケースと未アサインのケースのグラフ)、経過時間ごとのオープンケース (10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のグラフ)
- 重大なオープンケース：60 秒ごとに更新される重大なオープンケースのリストを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。

Channel Management

チームをリアルタイムで監視し、必要に応じてチャットの会話でチームを支援します。

チャネルを使用すると、次のこともできます。

- さまざまなチャネルやキューでのチームのリアルタイムパフォーマンスを確認する。
- 保留中の作業アイテムをレビューし、作業アイテムの一部を対応可能なエージェントに手動でアサインする。
- チームメンバーによって実行されている実際の作業を監視する。
- キューのステータスを監視する。
- チームメンバーのリアルタイムの在席状況とキャパシティ使用率を追跡および変更する。

詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 での Channel Management」を参照してください。

Scheduling

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントがカバレッジにスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

Scheduling を使用すると、次のこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。
- オンコールシフトを作成し、プライマリ、セカンダリのローテーショングループを割り当てて、エスカレーションシナリオを処理する。

詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service での Scheduling」を参照してください。

スケジュールの順守

チームのカレンダーにアクセスして、計画されたスケジュールを遵守しているエージェントを把握し、予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させるためのタイムリーな決定を行います。

スケジュール遵守を使用すると、次のこともできます。

- スケジュール遵守率と適合率の式とプロパティを構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにする。
- 1 つの場所からすべてのチームのスケジュールにアクセスし、チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかに関するインサイトを得る。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。

詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスケジュール遵守」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デマンド予測

チームの需要を予測し、履歴データに基づいてリソースを予測します。

デマンド予測を使用すると、次のこともできます。

- チームカレンダーに 15 分、30 分、および 60 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示する。
- サービス目標に影響を与えることなく、エージェントのスケジュール、タスク、休憩、および会議を調整し、優先順位を付ける。
- 15 分間隔での問い合わせのボリューム (ケースおよびインタラクション) の履歴データと予測を使用する。

詳細については、「デマンド予測 入力 カスタマーサービスのワークフォース最適化」を参照してください。

Teams

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

Teams を使用すると、次のこともできます。

- 自分が管理しているまたは自分が見ることのできるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントにドリルインし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルにドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧める。

詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service での Teams」を参照してください。

コーチングとスキルアセスメント

Coaching を使用すると、エージェントによる作業の品質を上げることができます。エージェントスキルを評価し、問題解決に必要なスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を識別し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

Coaching を使用すると、次のこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを推奨する。
- マネージャーは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone OnDemand などのサードパーティ学習管理システム (LMS) からエージェントにコースを割り当てることができます。

詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service での Coaching」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Manager Workspace のランディングページ

Manager Workspace のランディングページには、進行中の作業の測定基準が表示されており、マネージャーは情報に基づいた意思決定を行うことができます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

ランディングページには、次などの現在の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムデータが表示されます。

- KPI

  最初の問い合わせで解決されたケースの数

  顧客による最初の問い合わせでエージェントによって解決されたケースの数を表示します。

  過去 30 日間更新されていないケースの数

  30 日間同じステータスのケースの数を表示します。

  再オープンされた解決済みのケースの数

  解決後に顧客によって再オープンされたケースの数を表示します。

  エスカレーションされたオープンケースの数

  顧客によって、または内部的にエスカレーションされたオープンケースの数を表示します。

  各スコアカードには、クリックしてケースをさらに分析できるグラフも表示されます。

- 作業アイテム

  オープンケースの総数

  オープンケースの総数を表示します。コンボカードには、現在のステータス ([新規]、[オープン]、および [情報待ち]) に従ったオープンケースの内訳も表示されます。

  待機中の作業アイテム

  エージェントにまだアサインされていない作業アイテムの数を表示します。

  支援要求 (Help requested)

  エージェントがケースをクローズするためにマネージャーの支援を必要とするインタラクションの数を表示します。

- エージェント

  合計エージェント数

  チーム内のエージェントの数と現在のステータス ([対応可能]、[オフライン]、[休憩 **(Break)]**、[退席中]) に従ってエージェントの内訳を表示します。

  休暇要求

  マネージャーの承認待ちのエージェントによる休暇要求の数を表示します。

  シフトスワップ要求

  マネージャーの承認待ちのエージェントによるシフトスワップ要求の数を表示します。

- オープンケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バックログ別のオープンケース

過去 12 か月間のオープンケースと未アサインのケースのグラフを表示します。

経過時間ごとのオープンケース

過去 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、および 30 日超に作成されたオープンケースのグラフを表示します。

線グラフをクリックすると、ケースのリストを表示できます。

- 重大なオープンケース：最近更新された重大なオープンケースのリストを表示します。[すべて表示] をクリックして、すべての重大なケースを表示します。

Manager Workspace のランディングページの概要を確認し、ビジネスニーズに従って UI ビルダーを使用して構成する方法についても説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 マネージャーワークスペースのランディング経過時間

関連情報

Manager Workspace のランディングページ の作成

Manager Workspace のランディングページ

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での **Channel Management**

チャネル管理機能を使用して、さまざまなチャネルやキューにまたがる重要測定基準を監視する方法について説明します。

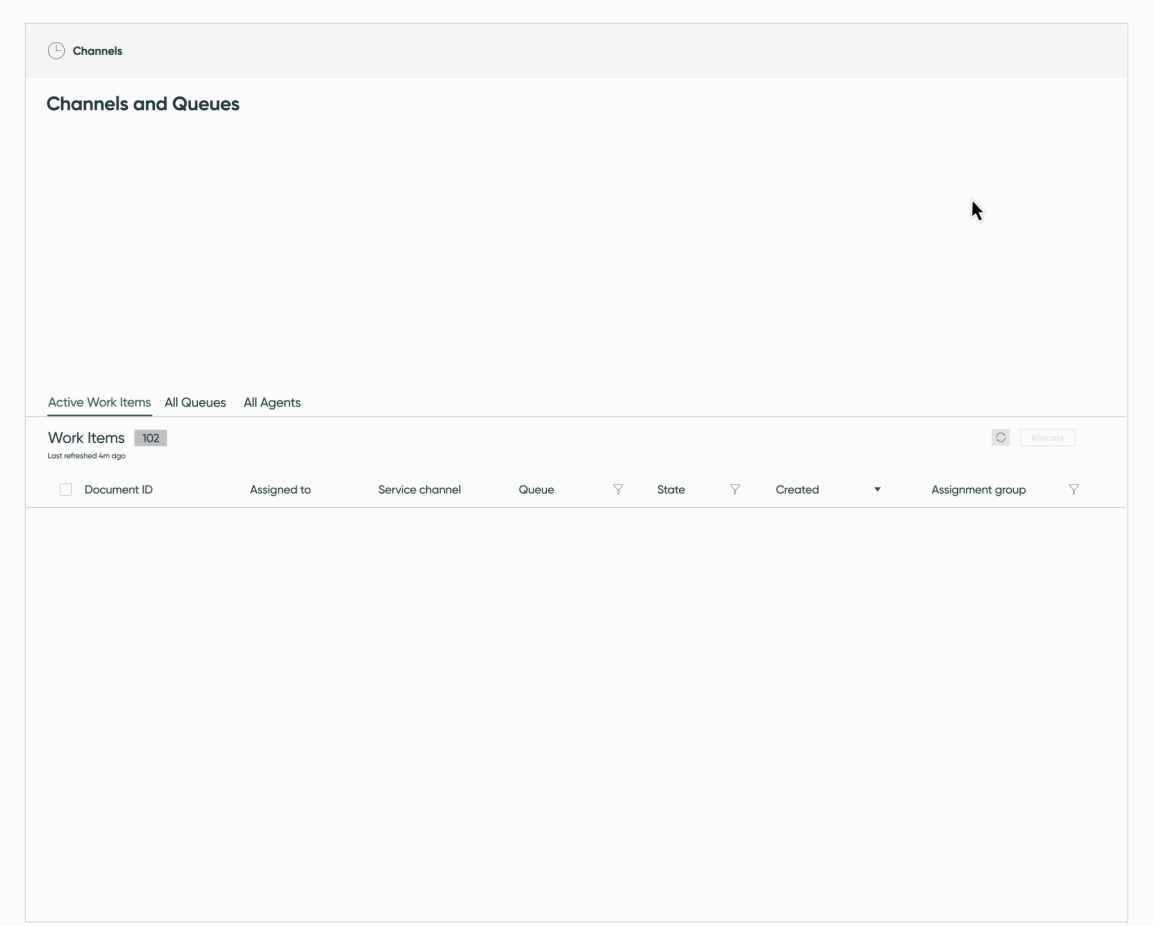
重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

待機中の顧客、対応可能なエージェント、チームメンバー (またはチーム内のエージェント) によって実行されている作業をレビューしてチャネルとキューの健全性をリアルタイムに監視し、それらのエージェントに協力して複雑な問題をより迅速に解決します。

次のチャネル管理スナップショットでは、リアルタイムのパフォーマンス監視およびドリルダウン機能の概要を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Channel Management ユーザーは、次のことができます。

- チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、サービスチャネルで重要業績評価指標を構成します。
- チームが複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に作業しているため、リアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- 作業アイテムをドリルダウンして、チャットウィスパーを使用するか、作業メモをタスクに追加することでチームメンバーに適時に支援を提供する。
- エージェントの可用性とその作業負荷を表示する。☒
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視して、必要に応じて対処する。☒
- 作業アイテムをエージェントに手動でアサインする。
- アサイン先グループフィルター機能を使用して、該当するチャネル、KPI、作業アイテム、キューに格納された作業、およびエージェントをフィルタリングします。
- 、FacebookLINE、Amazon Connect および SMS を含むWhatsAppコンシューマーメッセージングチャネルでのカスタマーサービスのリアルタイムパフォーマンスを追跡します。
- 作業アイテムがより効率的にルーティングされるように、エージェントのリアルタイムの在席状況を追跡および変更します。
- 詳細な分析を行うために、チャネル固有の KPI をドリルダウンします。

Channel Management 管理者は、次のことができます。

- サービスチャネルとキューを作成する。
- アサインルールをキューに関連付ける。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスチャネルおよびキューの KPI を設定する。
- 上司のリストを構成する。
- UI Builder を使用して、要件に応じてチャネル管理ページをカスタマイズする。

関連情報

サービスチャネルとキューの設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での Channel Management の使用

例：カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したチャネル管理

さまざまなチャネルやキューにわたって、重要測定基準 (または重要プロセス指標) を監視する方法を理解します。チームメンバー (またはチーム内のエージェント) によって実行されている作業を管理し、それらのメンバーと協力して最終顧客の複雑な問題を解決します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

この例の従業員は、大組織のカスタマーサービスオペレーションを管理しており、 12 チームがあります。各チームには、8 ~ 15 人のエージェントがどこかにいます。従業員の仕事は、受信した作業がすべてのチャネルにわたって適切なグループに効果的にルーティングされるようにすることです。これは、ビジネス要件に従って Advanced Work Assignment を設定することで実行できます。

従業員は、(AWA) を適切に設定高度なワークアサインメントすると、チャネルとキューに重要業績評価指標 (KPI) を追加し、チームの運用パフォーマンスをリアルタイムで監視できます。

この例の従業員は、自分のチームの進行中の作業を追跡し、エージェントに保留中の作業アイテムを手動でアサインして、チャットの会話に参加してエージェントを支援することができます。

サービスチャネルおよびキュー内のリアルタイムデータを確認することで、チームを監視する方法の概要を確認します。

Channel Management での作業の監視

作業アイテムを手動でアサインして、進行中のケースを監視し、チャットの会話に参加する方法についての概要を確認します。

Channel Management での作業アイテムの手動割り当て

マネージャーがサービスチャネル、キューを追加し、KPI を設定する方法についての概要を確認します。

Channel Management でのエージェントの監視

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling**

エージェントの休憩時間を含むシフトを組み、エージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化 でスケジュールを効果的に管理できるようにする方法について説明します。スケジュールを公開して、チームカレンダーにエージェントのスケジュールを表示します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。Scheduling を使用すると、チームカレンダーの管理が透明化され、マネージャーとエージェントの間で共同作業が可能になります。オンコールスケジューリング を カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともに使用すると、問題発生時に専用のチームメンバーで対応できます。

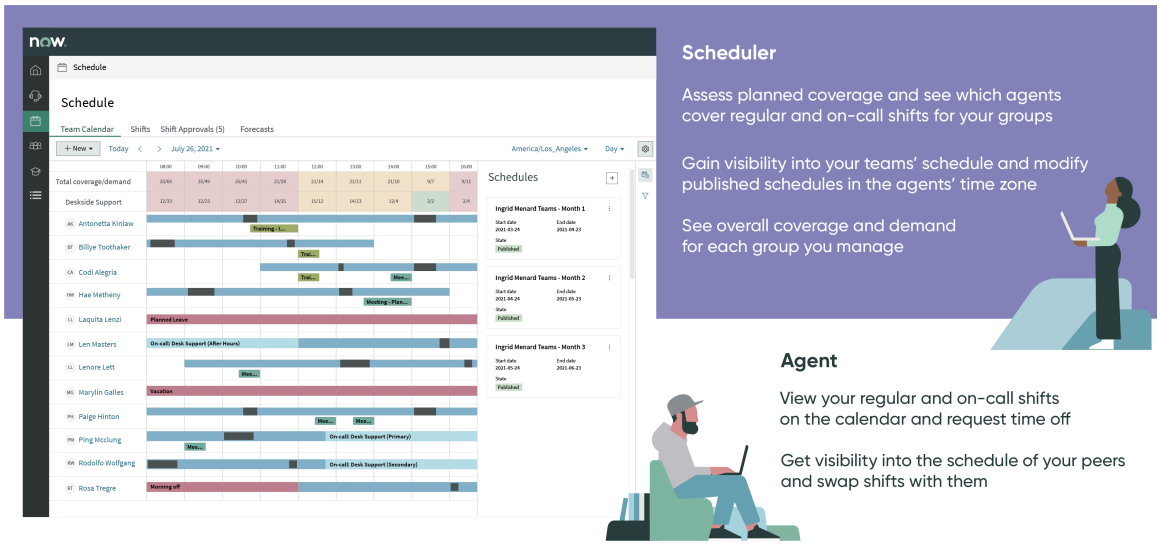
マネージャーは、デマンド予測機能を使用して、チームカレンダーに 15 分、30 分、および 60 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示できます。マネージャーは、出勤イベントと退勤イベントを使用して、エージェントのスケジュール遵守をリアルタイムで監視できます。

以下の画像は、 スケジューリングアプリケーションの高レベルの概要を示しています。



以下の画像は、カレンダーでタスクスケジューラーとエージェントが実行できるタスクの高レベルの概要を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



マネージャーは次のことができます。

- シフトを作成し、必要な期間にわたって顧客カバレッジを提供できるようにする。
- シフトに休憩を追加して、これらのシフトのエージェントの対応可能性を自動的にずらす。
- スケジュールをプレビューし、エージェントに公開する前に必要な変更を行う。
- 1 つの場所からすべてのチーム全員のスケジュールにアクセスする。
- チームメンバーから可用性の変更を通知されたときに予定のスケジュールを変更する。
- 異なるタイムゾーンで作業するチームメンバーのスケジュールを管理する。
- 作業時間サマリーと出席時間を調べて、エージェントのスケジュール遵守を監視する。
- 場所、スキル、およびアサイン先グループに基づいてメンバーをフィルタリングする。
- 計画されたスケジュールを調整し、モバイルアプリケーションを介して承認を管理する。
- オンコールシフトを作成し、プライマリ、セカンダリのローテーショングループを割り当てて、エスカレーションシナリオを処理する。

エージェントは、次のことができます。

- スケジュールを検索し、必要に応じて休暇を申請する。
- ピアの誰かとシフトを交換する。
- 複数の週にわたって自分のカレンダーとチームのカレンダーを表示し、作業を計画する。
- チームのカレンダーとイベントを Microsoft Outlookと同期します。

関連情報

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling の設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling

例：カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したスケジューリング

エージェントのスケジュールを設定および公開する方法と、エージェントが自らのスケジュールを管理する方法について、例に基づいて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

大規模なカスタマーサービスオペレーションのマネージャーは 12 チームを担当しています。各チームには、8 ~ 15 人のエージェントがいます。マネージャーはいつでも自分のチームのスケジュールを把握している必要があります。また、マネージャーはシフトを作成し、チームからのシフトスワップまたは休暇申請を承認または却下することもできなければなりません。

マネージャーは、**Scheduling** を使用して配下のチーム全体のスケジュールを管理できます。チームのメンバーも、シフトスワップや休暇を申請することで、自分のスケジュールを効果的に管理できます。

マネージャーは、1 つの一元的な場所から次の手順を実行することで、スケジュールを管理できます。

1. シフト計画を作成する。
2. スケジュール計画を作成します。
3. エージェントを作業シフトにアサインする。
4. スケジュールを公開する。
5. チームの要求を承認する。

エージェントは、スケジュールを変更するか、休暇を取る申請を作成します。詳細については、「チームのスケジュールの追跡と管理」を参照してください。

このビデオでは、スケジュール計画を使用して、シフト計画を作成し、エージェントをシフトにアサインする方法の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 シフト計画の作成

このビデオでは、チーム全体のシフトとスケジュールを 1 つの場所から監視する方法の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化チームスケジュールの監視

エージェントがワークスペースを使用して自分のスケジュールを管理する方法の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化Agent Schedule

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用してスケジュールを作成および管理する方法の詳細については 、「Workforce Optimization for Customer Service での Scheduling」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスケジュール遵守

スケジュール遵守を使用して、チームメンバーがスケジュールを遵守しているかどうかを監視し、組織の運用効率を向上させることができます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントの対応可能性ステータスが変更されると、出勤イベントと退勤イベントが生成されます。出勤イベントと退勤イベントの間の時間が集計され、スケジュール遵守率と適合率のレポートが作成されます。

遵守率は、エージェントが割り当てられた作業を完了するためにどの程度スケジュールに従っているかを測定します。適合率は、遵守率に関係なく、エージェントの合計作業時間をスケジュールされた合計時間と比較して測定します。

スケジュール遵守は、組織が次のアクションを実行するのに役立ちます。

- デマンド予測とチームメンバーのスケジューリングに費やされた労力が最適な方法で使用されているかどうかを測定する。
- エージェントリソースの過去の使用に関するインサイトに基づいて、より効果的な将来の人員配置のニーズを計画する。
- 遵守状況にギャップがある場合に、エージェントのコーチング機会を見い出す。詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Coaching」を参照してください。

マネージャーは、次のアクションを実行できます。

- 1 つの場所からすべてのチームのスケジュールにアクセスし、チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかに関するインサイトを得る。
- 予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させる。
- 出勤時間や退勤時間などの詳細を確認して、エージェントの出席時間を表示する。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。
- エージェントの出勤時間や退勤時間を変更する。

管理者は、しきい値の割合を設定し、スケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更できます。

実行中のカスタマーサービスのスケジュール遵守

この短いビデオを見て、マネージャーとエージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化 でスケジュール遵守を使用する方法を理解してください。

カスタマーサービスのスケジュール遵守

スケジュールの遵守率と適合率は、たとえば次のようなステップで判断します。

1. 管理者が、 *Agent Time Work Event Trigger* ビジネスルールをアクティブに設定し、カスタマーサービスエージェントの出勤および退勤時間を記録します。
2. エージェントは、カスタマーサービスオペレーションチームで作業し、マネージャーに報告します。典型的な勤務日は、次のようなシナリオであると仮定します☒
   a. エージェントが CSM Agent Workspace にログインします☒
   b. エージェントは在席ステータスを [利用可能] に変更し、作業を開始します。出勤イベントが生成されます。
   c. エージェントが在席ステータスを [ブレーク] に変更し、昼食に出かけます。退勤イベントが生成されます。
   d. エージェントが昼食から戻って電話に応答すると、在席ステータスが [多忙] になり、出勤イベントが生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. その後、エージェントは CSM Agent Workspace からログアウトするか、在席ステータスを [オフライン] に変更します。退勤イベントが生成されます。

f. 1 日の終わりに、エージェントの作業時間のサマリーが、開始時間、終了時間、予定作業時間、未作業時間、利用可能な予定外時間、作業時間、遵守率 (%)、適合率 (%) などの重要業績評価指標 (KPI) を使用して生成されます。

3. エージェントのマネージャーは、Manager Workspace にログインして、エージェントの作業時間をチームカレンダーで表示します。マネージャーは、エージェントの実際の作業時間とすべての過去の作業パターンを表示することもできます。必要に応じて、チームのカルチャに適した望ましいパフォーマンスについてエージェントにコーチングできます。

関連情報

スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成

エージェントのスケジュール遵守の監視

作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

[store-future: BEGIN review]

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のワークスケジューラー

一元的な場所からすべてのチームの作業を管理します。チーム全体の作業負荷を可視化することができます。チームのタスクの複雑度、作業を引き受けるためのキャパシティ、作業のアサインまたは再アサインをすべてカレンダーインターフェイスから評価できます。

[End]

デマンド予測 入力 カスタマーサービスのワークフォース最適化

デマンド予測 を使用すると、マネージャーは、チームカレンダーで 15 分、30 分、および 60 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示できます。この機能により、マネージャーは、サービス目標に影響を与えることなく、エージェントのスケジュール、タスク、休憩、および会議を調整し、優先順位を付けることができます。デマンド予測 を使用して、履歴データに基づいてリソースを予測する方法について説明します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

デマンド予測 アプリケーションの概要。 デマンド予測

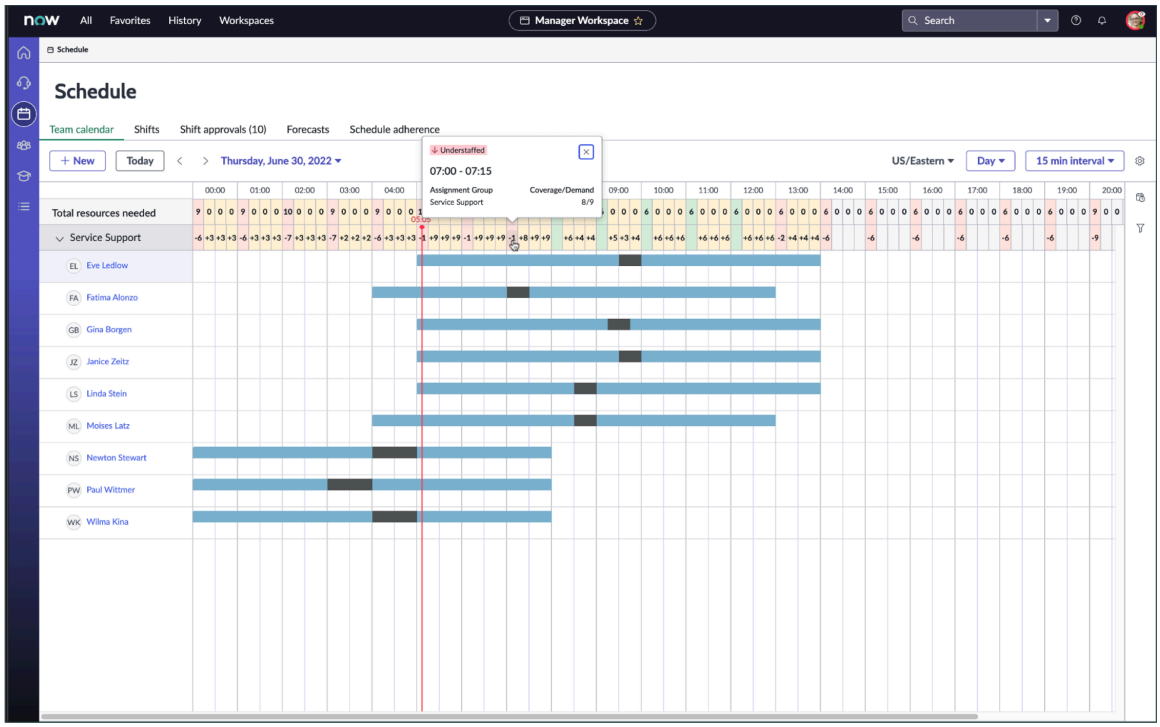
15 分、30 分、および 60 分の間隔は、人員不足、人員過剰、十分な人員配置など、エージェントの人員配置のステータスを表示するために色分けされています。人員不足のスロットは赤で、人員過剰のスロットは黄色で、十分な人員配置のスロットは緑でそれぞれ色分けされています。人員配置が必要ないスロットはグレーで表示されます。マネージャーは、人員不足のスロットでは適切な人員配置を確保し、人員過剰のスロットではリソースを最適化する必要があります。

たとえば、サービスサポートグループのマネージャーは、7 時から 7 時 15 分の間のスロットが赤で、人員不足であることを確認できます。求められているリソースは 9 人で、カバーされているリソースは 8 人です。このスロットでは 1 人分のリソースが不足しています。そのスロットには **9** と **-1** が表示されています。そのスロットの人員不足を避けるために、マネージャーは休憩中のリソースを割り当てます。マネージャーは、そのリソースの休憩を 7 時から 7 時 30 分に再スケジュールします。7 時から 7 時 15 分のスロットは十分に人員配置され、緑色に色分けされます。

自動翻訳

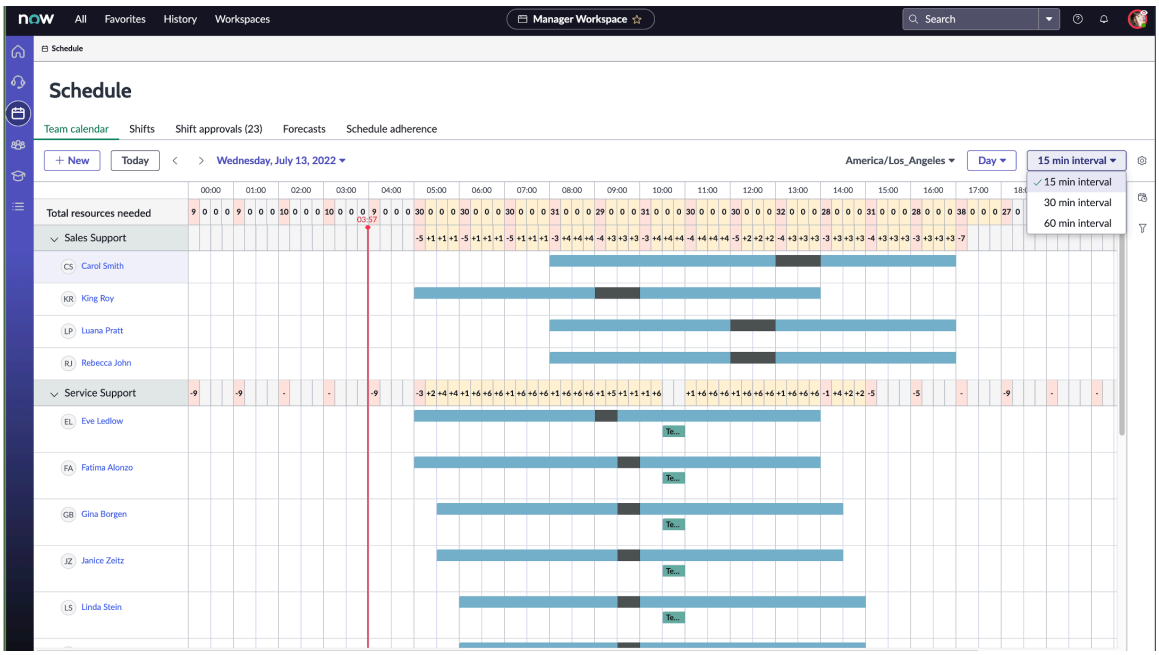
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのデマンド予測ビュー



すべてのチームのマネージャーは、要件に応じて 15 分、30 分、60 分の間隔で、チームと個人レベルの人員配置予測を表示できます。このビューは、マネージャーがチームを適切に人員配置するのに役立ちます。

すべてのチームの デマンド予測 ビュー



デマンド予測 アプリケーションでは、MetricBase を使用して、チームのデマンドを予測します。

デマンド予測 構成を作成すると、アプリケーションによって次の測定基準が作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人員配置予測：マネージャーが 15 分、30 分、および 60 分の間隔でケースとインタラクションを処理する必要があるエージェント数の予測。
- ボリューム予測：15 分間隔での連絡先ボリューム (ケースおよびインタラクション) の履歴データと予測。

注:
任意のテーブルの予測構成を作成できます。

デマンド予測 リソース予測の分析

デマンドシナリオをモデル化し、更新されたデマンドをカレンダーで表示する方法については、このビデオをご覧ください。

デマンド予測 - デマンドシナリオのモデル化。

予測管理者ロールを持つマネージャーは、Manager Workspace で予測パラメーターを作成できます。公開する前に予測パラメーターを変更して予測データを可視化すると時系列データのプレビューを行います。任意の数の予測を作成して、時系列データをリアルタイムでプレビューできます。

手動で予測を調整し、予測パターンを分析することもできます。視覚化された予測データに手動調整をオーバーレイし、時系列データを表示して予測モデルを分析します。たとえば、次の週に特定のパターンがあり、週の途中に祝日があるためにエージェントを増やす必要があるとします。売上の増加が見込まれるため、予測を手動で調整して 10% 増加させ、そのデータを分析できます。

デマンド予測

デマンド予測 アプリケーションには、次のモジュールが含まれています。

デマンド予測 アプリケーションモジュール

モジュール名	説明
データ収集の定義	ケース、インタラクション、または任意のテーブルで収集するデータを定義する条件を設定します。☒
式パラメーター	予測からリソースを計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。
リソース変換式	15 分、30 分、60 分の間隔で予測をリソースに変換するための式を追加します。
グループの予測構成	リソース変換に設定された計算式をグループに関連付けます。

sn_agent_forecast.admin ロールを持つユーザーは、シフトに必要なエージェントの人数を予測することができます。

需要を予測するには、次の操作を実行します。

1. データ収集定義を定義してデータを収集します。
2. 予測パラメーターの値を設定し、ボリューム予測を生成します。
3. ボリューム予測を 15 分、30 分、および 60 分間隔で必要なリソース数に変換する式を作成します。
4. 計算式をアサイン先グループに関連付けます。
5. カレンダー上の予測デマンドを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトのコンポーネントと設定の詳細については、「カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント」の「デマンド予測」セクションを参照してください。

データ収集定義を定義してデータを収集します。

[データ収集の定義] モジュールを使用して、予測エージェントに関して収集するデータを定義します。

- *Collect daily data for automated forecast configurations* スケジュールジョブを使用して、データ収集定義で定義された測定基準のデータを収集します。スケジュールジョブは、すべてのアサイン先グループに関して 15 分ごとに前日のレコードをフェッチし、MetricBase に保存します。

  グループ [sys_user_group] テーブルのMetricBase リストを使用して、収集されたデータに時系列でアクセスできます。MetricBase データへのアクセスの詳細については、「Access MetricBase data using the list command (list コマンドを使用した MetricBase データへのアクセス)」 を参照してください。

- *Collect historical data for automated forecast configurations* オンデマンドジョブを使用して、15 分間隔で履歴データを収集します。このジョブは過去 3 年間のデータを収集します。
- *Forecast resources for future* スケジュール設定済みジョブを使用して、収集されたデータに基づいてリソースを予測し、MetricBase で Agent Forecast 測定基準にデータを保存します。予測を計算するためのデータを収集する必要がある日数などの収集頻度やデータの保存期間を設定するには、「予測プロパティ」を参照してください。

注:
データ収集定義用に作成された時系列測定基準は、WFO 予測 保持ポリシーを使用します。このポリシーでは、過去 3 年間にわたる 1 時間間隔のデータを保存します。☒

予測パラメーターの作成

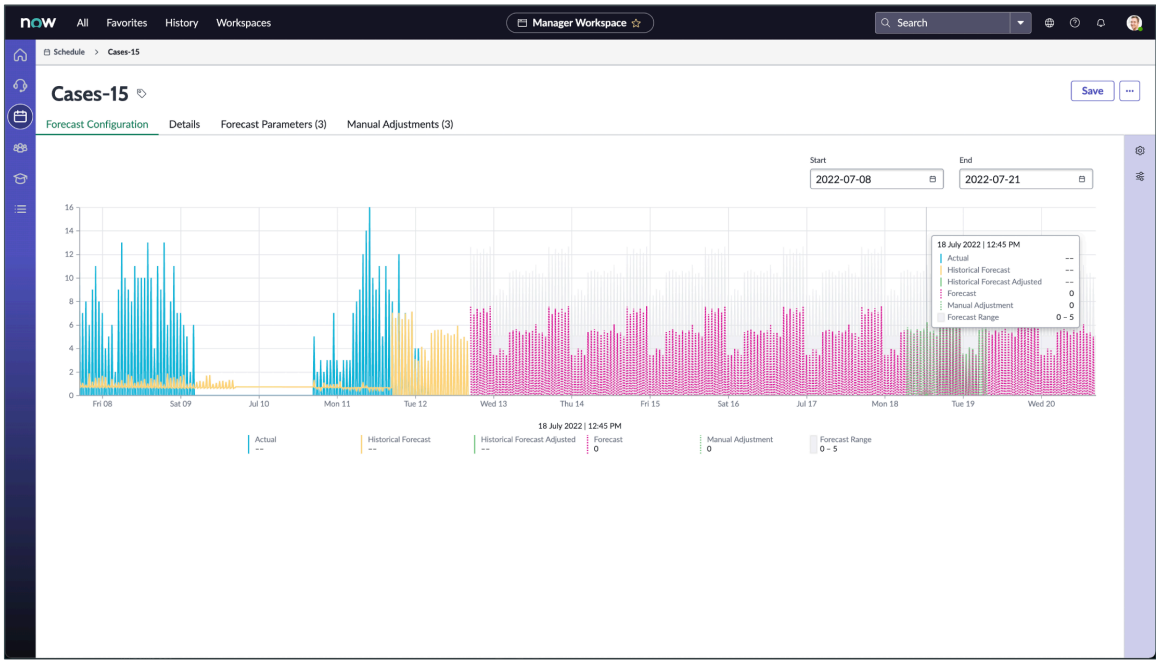
マネージャーは、正確な予測を生成するために、15 分単位で履歴データを収集できます。生成された予測には、15 分間隔でケースのパターンとインタラクションのボリュームが表示されます。デフォルトでは、アプリケーションは Loess による季節傾向分解 (STL) アルゴリズムを使用します。

たとえば、マネージャーは、適切な予測パラメーターを指定することで、15 分間隔でボリューム予測を生成できます。予測パラメーターは、連絡先ボリュームで観測されたパターンに最適な期間の長さと予測期間で構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ボリューム予測の生成



式パラメーターの作成

計算式で定義する数値またはスクリプトを使用して、予測からリソースを計算します。式パラメーターの単位は、時間、分、または絶対数で指定できます。デフォルトで利用可能なパラメーターについては、「式パラメーター」を参照してください。

予測をリソースに変換するための計算式の作成

ボリューム予測を 15 分、30 分、および 60 分間隔での人員配置予測に変換する式を作成します。デフォルトで利用可能な構成済みのリソース予測式については、「リソース変換式」を参照してください。

アサイン先グループのキューへの関連付け

アサイン先グループをリソース変換式に関連付け、ケースとインタラクションの数をエージェントの数に変換します。

カレンダーに予測需要を表示する

MetricBase で Agent Forecast 測定基準によって収集されたデータは、チームカレンダーで 1 日に 15 分、30 分、60 分の間隔で必要なエージェントを予測するために使用します。カレンダーの週ビューでは、特定の週のスタッフレベルが表示されます。

関連情報

- リソースのデマンドを予測するデータ収集を構成する
- Demand Forecast を使用したスタッフ配置の分析

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Teams**

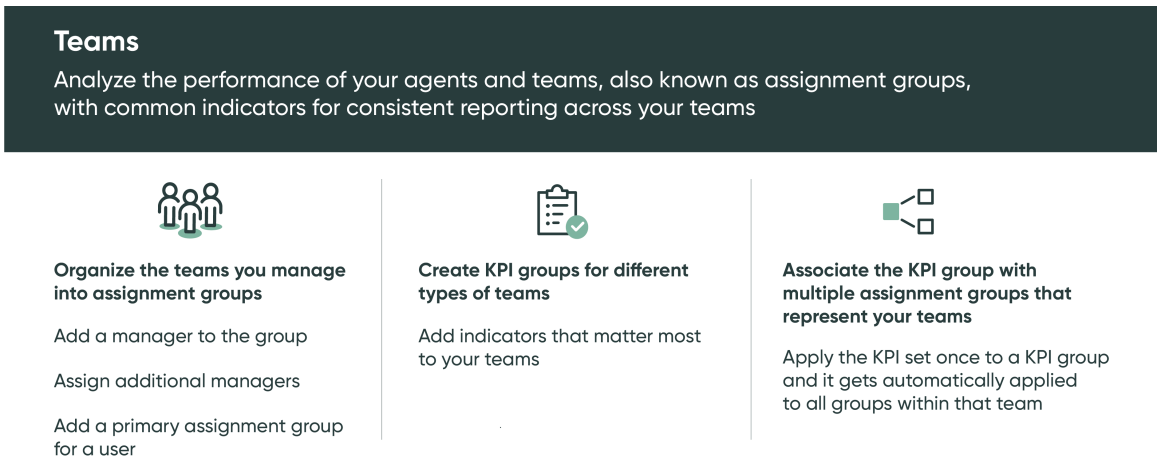
各チームをアサイン先グループに整理する方法について説明します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントの測定基準にドリルダウンします。すべて一元的な場所から実行可能です。

自動翻訳

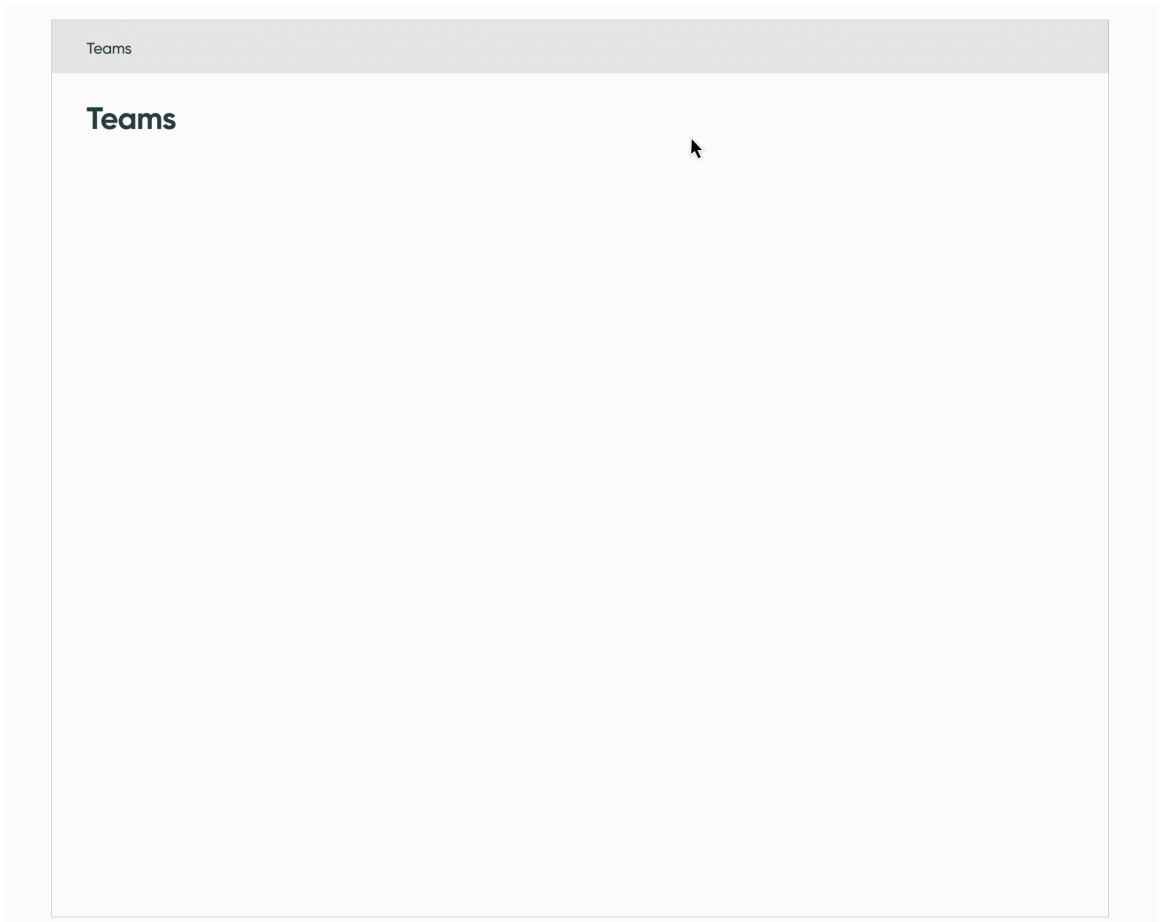
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

このビデオでは、チームをアサイン先グループに設定し、KPI を追加してパフォーマンスを測定する方法の概要について説明します。 チームをアサイン先グループに編成する



レポートにドリルダウンします。



Teams の管理者は、次のことを行えます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 指標 (KPI) の共通セットの KPI グループを作成し、チームのパフォーマンスを測定する。

  注:
  Teams アプリケーション内では、チームはアサイン先グループと呼ばれます。

- KPI を KPI グループに追加する。
- アサイン先グループを KPI グループに追加する。

  注:
  各アサイン先グループにマネージャーが追加されていることを確認する。マネージャーは、アサイン先グループを直接管理する人物か、アサイン先グループに対する可視性が必要な人物です。

マネージャーは次のことができます。

- チームのパフォーマンス傾向を分析する。
- チーム、エージェント、またはケースのパフォーマンスにドリルダウンする。

関連情報

Teams カスタマーサービスのワークフォース最適化 の設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Teams

例 - カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したチーム

1 つの場所からチームを管理する方法について、例を使用して説明します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

この例の従業員はカスタマーサービスデスクのマネージャーで、15 チームを管理しています。マネージャーはほとんどのチームの追加のマネージャーでもあります。直接の指揮下にはないものの、それらのチームのオペレーションに対する可視性があります。

1 つの場所から各チームのパフォーマンスを効果的に分析できるように、マネージャーは **Teams** を次のように設定します。

1. チームをアサイン先グループと呼ばれるグループに編成します。チームはマネージャーの直接の指揮下にあるか、マネージャーがチームのパフォーマンスを表示できます。
2. 自分のアサイン先グループのパフォーマンスを測定するために最も重要なインジケーターのセットを含む KPI グループを作成します。
3. KPI のセットを使用するすべてのアサイン先グループを KPI グループに追加します。

この設定により、マネージャーは KPI グループによってグループ化された自分のチームのパフォーマンスを効果的に分析できます。

マネージャーは、次の手順を実行することで、Teams を設定して使用できます。

1. KPI グループを作成する。
2. そのグループに KPI を追加する。
3. アサイン先グループにマネージャーを追加する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アサイン先グループを KPI グループに追加する。

5. KPI、エージェント、またはインシデントにドリルダウンして、パフォーマンスを分析する。

チームパフォーマンスを設定する方法と KPI 集計を計算する方法の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化チームパフォーマンスの設定

このビデオでは、チームパフォーマンスを分析する方法の概要について説明します。

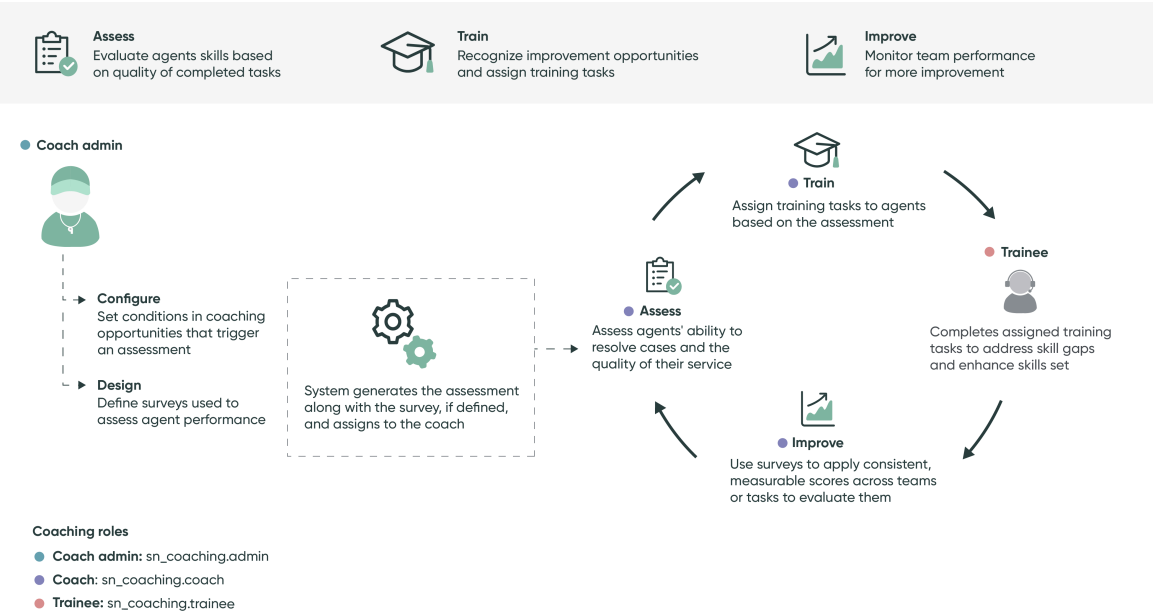
カスタマーサービスのワークフォース最適化チームパフォーマンスの分析

Teams のセットアップおよび使用方法の詳細については、「Teams」を参照してください。

コーチング 入力 カスタマーサービスのワークフォース最適化

完了したインタラクションとタスクの品質をレビューおよび評価する方法について説明します。アセスメントに基づいてトレーニングをアサインし、トレーニングを受けた際にスキルをプロファイルに追加することで、チームのスキルセットを強化します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。



カスタマーサービスのワークフォース最適化 から 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨する方法の例を示します。

Predictive Intelligence を使用してスキルを推奨するシナリオ

ステップ	説明	例
1.	予測インテリジェンス は類似のスキルを使用してクローズされたケースを関連付け、それを解決したエージェント別にタスクをグループ化します。	Predictive Intelligence は、スキル [ファイアウォール] を使用して解決されたタスク間の類似性を調べます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Predictive Intelligence を使用してスキルを推奨するシナリオ (続く)

ステップ	説明	例
2.	エージェントがケースを解決すると、Skill Recommendation アプリケーションはスキルとエージェントの関連付けを保存します。	エージェント A は、スキル [ファイアウォール] を必要とするタスクを完了しますが、そのスキルはまだエージェントのユーザープロファイルにありません。
3.	システム管理者は、スキルとエージェントの関連付けのしきい値を設定します。 しきい値に達すると、Skill Recommendation アプリケーションは、エージェントのマネージャーに対して、エージェントのプロファイルにスキルを追加することを推奨します。	システム管理者がしきい値を 10 に設定します。これは、Predictive Intelligence エンジンがエージェントに特定のスキルを推奨する前に、エージェントが特定のスキルを必要とする 10 件以上のタスクを完了する必要があることを意味します。 エージェント A は、スキルファイアウォールを必要とする 10 件のタスクを完了していますが、現在、エージェント A にスキルファイアウォールがアサインされいません。Skill Recommendation アプリケーションは、エージェント A のスキル [ファイアウォール] をエージェントのマネージャーに推奨します。
4.	マネージャーが承認し、スキルをエージェントのプロファイルに追加します。	エージェント A のマネージャーがスキル [ファイアウォール] を承認し、そのスキルをエージェント A のプロファイルに追加します。
5.	Advanced Work Assignment (AWA) は、エージェントのプロファイルに追加された新しいスキルを使用して、それらのスキルを必要とするタスクを検索し、それらのタスクを完了するため、エージェントにアサインします。	タスクにスキル [ファイアウォール] が必要な場合は、そのタスクのアサインに対してエージェント A が自動的に検討されます。
6.	時間の経過とともに、 予測インテリジェンス の機械学習アルゴリズムは、ケースを解決するためにエージェントにどのスキルがアサインされたのかを学習します。	

以下のインフォグラフィックは、 予測インテリジェンス を使用してエージェントにスキルを推奨する方法を示しています。

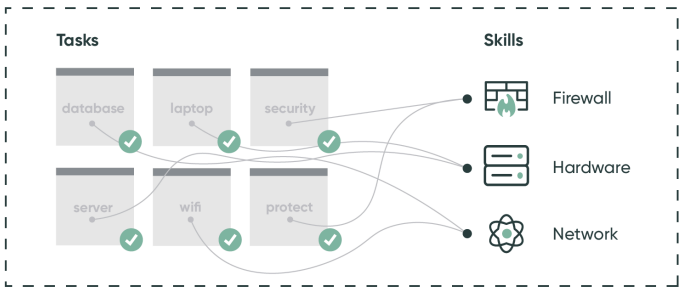
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

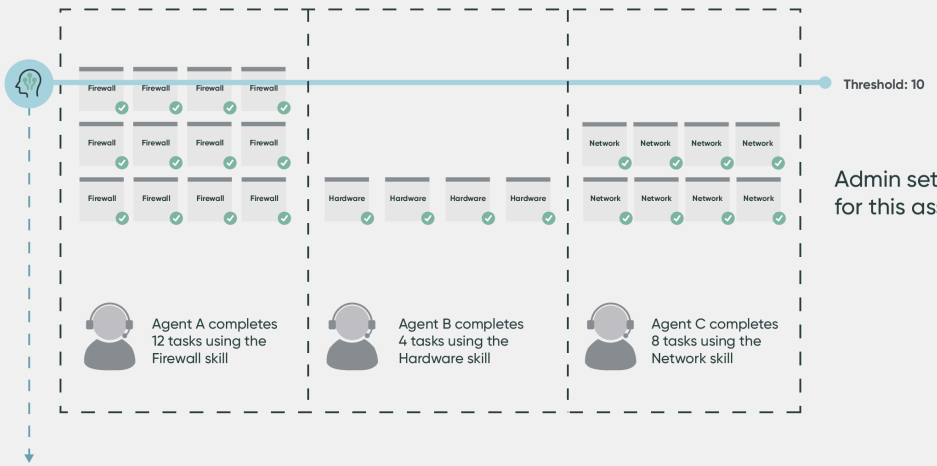
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

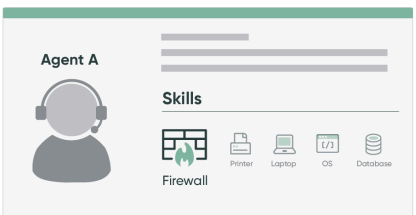
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチは次のことができます。

- サーベイを使用して、チームのパフォーマンスを評価します。
- 改善機会を認識し、トレーニングタスクをアサインします。
- 研修生のケースを解決する能力を評価する。
- アセスメントに基づいてトレーニングをアサインします。
- 予測インテリジェンス からの推奨事項に基づいて、研修生のプロファイルにスキルを追加します。

研修生は、スキルギャップに対処するためのトレーニングを受けることができます。

関連情報

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスキル予測の設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Coaching

例 - カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したコーチング

コーチング を使用して、エージェントのパフォーマンスを評価し、スキルギャップを特定し、それらをトレーニングしてスキルセットを強化する方法について説明します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

例えば、エイミー・ジョーンズは、大組織のカスタマーサービスオペレーションを管理しており、彼女の配下には 12 チームがあります。各チームには、8 ~ 15 人のエージェントがいます。彼女は、可視性を向上するために他のチームのマネージャーとしても追加されています。

エイミー・ジョーンズは次のことができる単一の場所を望んでいます。

- 問題を解決するために各チームが使用するスキルを監視する。
- 評価指標を分析し、チームの保留中のコーチングアセスメントとトレーニングを監視する。
- 問題の解決に使用されたスキルを追加する、または 予測インテリジェンスワークベンチ がスキルを推奨したときに追加する。

エイミー・ジョーンズは、次を実行することで、これらのアクションをすべて管理できます。

1. コーチング機会をトリガーする条件を設定します。
2. エージェントのスキルを評価し、トレーニングをアサインします。
3. エージェントがトレーニングを完了したとき、または 予測インテリジェンス からの推奨を利用して、エージェントプロファイルにスキルを追加します。

コーチング、アセスメントの作成、サーベイの実施、トレーニングのアサイン、スキルの追加の概要について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化Coaching の概要

予測インテリジェンス および Skill Recommendation アプリケーションを使用して、スキルを手動で追加したり、推奨スキルを追加したりする方法について説明します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化Skill Recommendation

カスタマーサービスのワークフォース最適化 で コーチング を使用する詳細な手順については、「Coaching」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の構成

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を有効にして、Channel Management、Scheduling、Teams、および Coaching アプリケーションを使用するための設定を行います。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の有効化

カスタマーサービスのワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、CSM Manager Workspace で Channel Management、Scheduling、Coaching、および Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) プラグインは、他のすべての依存プラグインを有効にして、ユーザーが の Channel Management、Scheduling、Coaching、および Teams アプリケーションを カスタマーサービスのワークフォース最適化利用できるようにします。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) プラグインは、CSM Enterprise サブスクリプションパッケージで利用可能です。新しい構成可能なワークスペースで利用可能なすべての新しい機能にアクセスするには、ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) プラグインを有効にします。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント

CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、ジョブスケジュール、プロパティ、テーブルなど) がインストールされます。

Workforce Optimization for Customer Service

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Workforce Optimization ユーザー [sn_wfo.user]	プライマリグループおよび追加のマネージャーに対する読み取りアクセスを付与します。	pa_analyst
Workforce Optimization 管理者 [sn_wfo.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	sn_wfo.user
Workforce Optimization CSM Manager [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Coaching、Scheduling、または Channel Management アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	Teams • sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Workforce Optimization CSM Admin [sn_csm_wfo_workspa.admin]	Coaching、Scheduling、または Channel Management アプリケーションを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	Teams • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
Manager Workspace	Channels、Schedule、および Coaching などすべてのアプリケーションのフィルター構成を保存します。[sn_mgr_workspace_filter_configuration]
スケジュール	• ユーザー [sys_user] • ユーザースキル [sys_user_has_skill] • エージェントスケジュール [sys_shift_planning_agent_schedule] • スケジュールイベント [sn_shift_planning_event] • 管理者グループデータベースビュー [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• スキル [cmn_skill] • スキルカテゴリ M2M [cmn_skill_m2m_category] • グループメンバー [sys_user_grmember]
チャネル	管理者グループデータベースビュー [sn_wfo_manager_groups]

Manager Workspace

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_mgr.workspace.user]	ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	workspace_user
Manager Workspace マネージャー [sn_mgr_workspace.manager]	プライマリグループ、追加のマネージャー、および承認ボタンに対する読み取りアクセスを付与します。	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace 管理者 [sn_mgr_workspace.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

プロパティ

プロパティ	説明
cnm_skills ws_max_users_swap_skill_matrix	スキルマトリクスで軸を入れ替えるユーザー数の上限です。 • タイプ:整数 • デフォルト値：50

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レポート

インジケーター名	説明
オープンケースの総数	エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン 、情報待ちのケースに分けられます。
待機中の作業アイテム	エージェントにアサインされるキューにあるケースとインタラクションの合計数。
要求されたヘルプ	エージェントがヘルプを要求したインタラクションの数。
合計エージェント数	管理するすべてのエージェント。合計数は、対応可能、ブレーク、退席中、およびオフラインのエージェントに分割されます。
休暇要求	作業から休暇を取るようにエージェントによって行われた要求。
シフトスワップ要求	エージェントが他のエージェントとシフトを入れ替える要求。
オープンケース	作業待ちのケースを示す、オープンケースのタイプと経過時間別のグラフ。
重大なオープンケース⊠	重大なオープンケースの数。

Performance Analytics インジケーター

インジケーター名	説明
最初の問い合わせで解決されたケースの数	最初の処理時に解決されたケースの数。
過去 30 日間更新されていないケースの数	過去 30 日間更新されていないケースの数。
再オープンされた解決済みケースの数	問題が適切に処理されなかったために再オープンされたケースの数。
エスカレーションされたオープンケースの数	未処理でエスカレーションされたケースの数。

ジョブスケジュール

スケジュール設定済みジョブ	説明
[CSM Manager Workspace] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[CSM Manager Workspace] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[CSM Manager Workspace] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Channel Management

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Channel Management ユーザー [sn_channel_mgmt.user]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	awa_manager
Channel Management 管理者 [sn_channel_mgmt.admin]	チャネルレポート、チャネルビュー、およびキューレポートテーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

レポートのインタラクティブフィルター

インタラクティブフィルターの名前	説明	参照テーブル
Channel Management エージェントフィルター	エージェントに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user]
Channel Management グループフィルター	グループに基づいてレポートをフィルタリングします。	[sys_user_group]
Channel Management キューフィルター	キューに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_queue]
Channel Management サービスチャネルフィルター	サービスチャネルに基づいてレポートをフィルタリングします。	[awa_service_channel]

サービスチャネルおよびキューのレポート

レポート名	説明
ケース作業アイテムに対応できるエージェント	ケース作業アイテムに対応できるエージェントの数。
本日アサインされたインタラクション作業アイテム	特定の日に割り当てられたインタラクション作業アイテムの数。
破棄されたインタラクション作業アイテム	破棄されたインタラクション作業アイテムの数
本日アサインされたケース作業アイテム	特定の日にアサインされたケース作業アイテムの数。
平均 CSAT スコア	平均顧客満足度スコア。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスチャネルおよびキューのレポート (続く)

レポート名	説明
本日解決されたケース作業アイテム	特定の日に解決された作業アイテムの数。
本日解決されたインタラクション作業アイテム	特定の日に解決されたインタラクション作業アイテムの数。
インタラクション作業アイテムの平均処理時間	インタラクション作業アイテムの平均処理時間。
インタラクション作業アイテムに対応できるエージェント	インタラクション作業アイテムに対応できるエージェントの数。
本日クローズされたケース作業アイテム	特定の日にクローズされたケース作業アイテムの数。

エージェントのレポート

レポート名	説明
アクティブなチャット	進行中のチャット会話の数。
本日完了したチャット	特定の日に完了したチャットの数。
本日のチャットの却下	特定の日に却下されたチャットの数。
アクティブなケース	進行中のケースの数。
本日解決済みのケース	特定の日に解決されたケースの数。

Amazon Connect (電話) のレポート

レポート名	説明
アクティブなコール	顧客とエージェント間の進行中のコールの数。
平均通話時間	特定の日の顧客とエージェント間の通話の平均時間。
対応可能なエージェント	オンラインのエージェントの数。
放棄されたコール	特定の日にエージェントが出席できなかったコールの数。
本日処理されたコール	特定の日にエージェントが参加したコールの数。
平均待ち時間	顧客がエージェントと会話する前に待機する必要があった平均時間 (分)。
ACW ステータスの連絡先	コール終了後にエージェントがアクションを実行する必要がある顧客コールの数。
最古の連絡年齢	顧客がエージェントと話す前に最も長く待たなければならなかったコール。
平均豊富時間 (秒)	エージェントの応答を待ってから、顧客がコールを切断するまでの平均時間。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ジョブスケジュール

スケジュール設定済みジョブ	説明
[Channel Management] 一時キャパシティの上書きのリセット	2 分ごとにジョブを実行して、無効または期限切れの上書きされたキャパシティを確認し、前のチャネルキャパシティにリセットします。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	選択すると、Channel Management のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.disable	選択すると、Channel Management のリストの自動リフレッシュが無効になります。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理リストの自動リフレッシュ間隔を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理インジケーターでデータをリフレッシュする頻度を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	チャネル管理概要コンテナのカードの自動リフレッシュ間隔を定義します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	チャネルの アサイン先グループインタラクティブフィルターを表示します。 • **Type**: True または False • デフォルト値：True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_timeout.minutes	上書きされるチャネルキャパシティの期間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：12 時間

注:
チャネル管理プロパティは、デフォルトでは [sys_properties] テーブルに表示されません。チャネル管理プロパティを使用するには、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルに必要なプロパティを追加する必要があります。詳細については、「システムのプロパティの追加」を参照してください。

スケジュール

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。	sn_shift_planning.user
Shift Planning 管理者 [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

テーブル

テーブル	説明
sn_shift_planning_time_worked_summary	エージェントの作業時間のサマリーを格納します。
sn_shift_planning_agent_time_work	出勤および退勤のタイミングなど、エージェントの作業時間を格納します。エージェントが早い時間にログインするか、遅い時間にログアウトすると、出勤および退勤のタイミングの代わりにシフト開始時間とシフト終了時間が格納されます。
sn_shift_planning_agent_time_attendance	エージェントの出勤および退勤のタイミングを格納します。エージェントがログイン、ログアウト、または在席ステータスの変更を行うと、データが取得されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値:True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時間に出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。 • タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分
sn_shift_planning.adherence_threshold	遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	エージェントが退勤を忘れたときに、システムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムは

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	しきい値時間として 60 分間待機してから、自動退勤イベントを生成します。 • タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
エージェント作業時間イベントトリガー	エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	エージェントの在席ステータスが変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを設定します。

ジョブスケジュール

名前	説明
シフト計画 - すべての Agent Schedule のキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。 • 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで実行します。
退勤イベント生成 (退勤イベントがトリガーされないシナリオ用)	エージェントが退勤していない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成します。 **注:** たとえば、エージェントの作業シフトのタイミングが午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出勤操作を行い、退勤操作は行わなかった場合、スケジュール設定済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がなかった場合は、エージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントが生成されます。
エージェント作業時間サマリーの入力	前日のエージェントの予定および実際の作業シフトのタイミングに基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算するために毎日実行されます。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。
実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新	実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブスケジュール (続く)

名前	説明
[スケジュール遵守] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[スケジュール遵守] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[スケジュール遵守] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する：管理者は、休暇要求とシフトスワップ要求の承認フローの期日ロジックを構成できます。承認期日は、要求開始日の前の日数として設定されます。デフォルトは 2 日に設定されています。つまり、承認が要求開始日の 2 日前に承認されない場合、自動却下されます。フローの構成の詳細については、「Flow Designer で最初のフローを構築する」を参照してください。

Demand Forecast

予測構成

名前	説明
アサインされたケース	ケースのデータを収集します。
作成されたチャットインタラクション	チャットインタラクションのデータを収集します。

WFO 予測時系列評価指標保持ポリシーは、すべての予測構成に対してデフォルトで利用できます。この保持ポリシーでは、デフォルトで、すべての zboot ユーザーの過去 3 年間にわたる 15 分間隔のデータを保存します。

リソース変換式

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
セールスサポートのリソース	([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - セールスサポート]
サービスサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - サービスサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - サービスサポート])
テクニカルサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - テクニカルサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - テクニカルサポート])

式パラメーター

名前	説明
サービスサポート：ケースの平均作業時間	サービスサポートエージェントがケースに対して作業した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

式パラメーター (続く)

名前	説明
サービスサポート：平均チャット作業時間	サービスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.25 です。
テクニカルサポート：ケースの平均作業時間	テクニカルサポートエージェントがケースに対応した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 1 です。
テクニカルサポート：平均チャット作業時間	テクニカルサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。
セールスサポート：平均チャット作業時間	セールスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

予測構成の予測パラメーターを作成すると、予測プロパティセクションにリストされているデフォルトの予測パラメーターの代わりに、構成で設定された値が使用されます。予測パラメーターの構成については、「予測パラメーターを変更して予測データを可視化する」を参照してください。

予測プロパティ

名前	説明
sn_agent_forecast.forecast_interval	履歴データが収集され、予測が生成される最小間隔 (分)。有効な値は 15 と 60 です。
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	マネージャーワークスペースの時系列グラフ (15 分、30 分、および 60 分間隔) にプロットされる履歴日数
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart	マネージャーワークスペースの時系列グラフ (日次間隔) にプロットされる履歴日数

デマンド予測のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測管理者 [sn_agent_forecast.admin]	予測構成テーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
予測ユーザー [sn_agent_forecast.user]	予測構成テーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Demand Forecast のテーブル

テーブル	説明
予測構成 [sn_agent_forecast_configuration]	データ収集定義とリソース変換式の構成を定義します。
予測パラメーター [sn_agent_forecast_parameter]	式に必要な予測パラメーターを定義します。
予測構成グループ [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

デフォルトでは、次のグループに対して予測構成を使用できます。

- セールスサポート
- サービスサポート
- テクニカルサポート

Demand Forecast のスケジュールジョブ

名前	説明
デマンド予測データ収集定義のために日次データを収集する	毎日午前 2 時に実行されます。データ収集定義構成で定義されているテーブルでは、すべてのグループで 15 分間隔で前日のレコードの数をカウントし、MetricBase に保存します。15 分間隔で収集されたデータは、日次間隔で集計され、MetricBase に保存されます。
将来のリソースの予測	毎日午前 3 時に実行されます。収集されたデータに基づいて将来の予測リソースを計算し、MetricBase でエージェント予測測定基準にデータを保存します。
前日のケースとチャットを作成	前日のデモケースとチャットを作成する日次ジョブ。
ケースデモデータを削除	90 日以上経過したケースを削除します。デフォルトでは有効ではありません。
インタラクションのデモデータを削除	90 日以上経過したチャットを削除します。デフォルトでは有効ではありません。

デマンド予測のオンデマンドジョブ

デマンド予測データ収集定義のために履歴データを収集する	オンデマンドで実行されます。履歴データを 15 分間隔で毎日収集し、1098 日間 (過去 3 年間) 分のデータを日次間隔で集計して MetricBase に保存します。ジョブが実行されると、[日次履歴データ期間] 列に、履歴データが日次間隔で収集された期間の日数が表示されます。[期間] 列には、履歴データが 15 分間隔で収集された期間の日数が表示されます。どちらの列も、予測構成 [sn_agent_forecast_configuration] テーブルに関連付けられています。
予測デモデータの生成	オンデマンドで実行されます。過去 90 日間のデータ収集定義のデータを収集します。将来のジョブのリソース予測を実行して、次の 30 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デマンド予測のオンデマンドジョブ (続く)

	間のボリューム予測と人員配置計画を生成します。前日のケースとチャットの作成ジョブをアクティブ化して、ケースとチャットを作成します。

チーム

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams 管理者 [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親 KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：15
sn_team_perf.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • タイプ:整数 • デフォルト値：30

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Performance Analytics インジケーター

インジケーター名	説明
最初の問い合わせで解決されたケースの数	最初の問い合わせで解決されたケースの数。
最初の問い合わせで解決された P1 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P1 ケースの数。
最初の問い合わせで解決された P2 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P2 ケースの数。
最初の問い合わせで解決された P3 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P3 ケースの数。
最初の問い合わせで解決された P4 ケースの数	最初の問い合わせで解決された P4 ケースの数。
ケースの MTTR	ケースを解決するための平均時間。
P1 ケースの MTTR	P1 ケースを解決するための平均時間。
P2 ケースの MTTR	P2 ケースを解決するための平均時間。
P3 ケースの MTTR	P3 ケースを解決するための平均時間。
P4 ケースの MTTR	P4 ケースを解決するための平均時間。
ケースの CSAT	ケースの顧客満足度スコア。
P1 ケースの CSAT	P1 ケースの顧客満足度スコア。
P2 ケースの CSAT	P2 ケースの顧客満足度スコア。
P3 ケースの CSAT	P3 ケースの顧客満足度スコア。
P4 ケースの CSAT	P4 ケースの顧客満足度スコア。
クローズされたケースの数	クローズ済みケースの数。
クローズ済み P1 ケースの数	クローズ済み P1 ケースの数。
クローズ済み P2 ケースの数	クローズ済み P2 ケースの数。
クローズ済み P3 ケースの数	クローズ済み P3 ケースの数。
クローズ済み P4 ケースの数	クローズ済み P4 ケースの数。
チャットの平均待ち時間	チャットの平均待ち時間。
処理されたチャットの数	処理されたチャットの数。
チャットの平均処理時間	チャットの平均処理時間。
破棄されたチャットの数	破棄されたチャットの数。
受信ケースの数	受信ケースの数。
スケジュールの順守	エージェントのスケジュール遵守率。
スケジュールの適合率	エージェントのスケジュール遵守率。
作業時間合計	エージェントの合計作業時間。
予定時間の合計	エージェントの合計予定時間。
作業していない時間の合計	エージェントが作業していない時間の合計。
予定外利用可能時間の合計	エージェントの合計予定外利用可能時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Coaching

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching 管理者 [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching コーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するための管理者権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching 研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

自動翻訳

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントインスタンス [asmt_assessement_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

コーチング機会

コーチング機会名	説明	テーブル
SLA 違反のコーチング機会	SLA に違反している重大で優先度の高いケースに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスク SLA [task_sla]
低 CSAT のコーチング機会	顧客満足度スコアが 4 未満のケースに対して対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
スキル付与検証のコーチング機会	エージェントに付与されたスキルの検証のコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
Knowledge Management プロセス：ナレッジ記事の品質に関する Coaching	アセスメントをレビューして、ナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェントのコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチング機会 (続く)

コーチング機会名	説明	テーブル
高 TTR のコーチング機会	解決時間が 3 日を超えるケースに対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
インタラクション：処理時間に関するコーチング機会	処理時間が 10 分以上のインタラクションに対応したエージェントのコーチング機会。	インタラクション [interaction]

注:
ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

コーチングのサーベイ

名前	説明
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ケース品質サーベイ	ケースインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがケースインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.learning_default_duration	ナレッジ記事を読むか、トレーニングを完了する日数。管理者 (sn_wfo admin) が研修生が記事を読み終えるか、トレーニングを完了する日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Coaching with Learning

> **重要:**
> この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習管理者 [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator]	内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader]	学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。	
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ	ServiceNow で作成されたナレッジ記事、ビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_lc_content]	
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習カタログ [sn_lc_catalog]	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクをいつまでに完了しなければならないかという期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	コーチングアセッサビリティのアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、co
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	このプロパティは廃止され、Learning での Coaching による学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_tasks_menu_prop	[学習タスク] タブで、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加 する必要があります。 サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
com.snc.process_flow.reporting.scalable.var_size_limit	フロー実行の詳細の各エントリのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

Skill Recommendation

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Skill Recommendation ユーザー [sn_sre.user]	スキル推奨テーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
Skill Recommendation 管理者 [sn_sre.admin]	スキル推奨事項のプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

移動先 **Skill Recommendation** > 構成 これらのプロパティを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

プロパティ	説明
スキル推奨を有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 • タイプ:整数 • デフォルト値:20
類似ケースからスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Predictive Intelligence ソリューション定義の名前。教師なし学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_s
ケースのスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Predictive Intelligence ソリューション定義の名前。教師あり学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_fro

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール設定済みジョブ

ジョブスケジュール	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントを対象に毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決し、インシデントをクローズするために使用するスキルを推奨します。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化のドメイン分離

ドメイン分離は カスタマーサービスのワークフォース最適化 でサポートされています。ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。 の カスタマーサービスのワークフォース最適化 ドメイン分離は、アプリケーションのすべての機能に適用されるように構成されています。ロジックとプロセスの分離とともに、データの分離を構成します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 におけるドメイン分離の仕組み

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のドメイン分離にはセットアップや構成は不要です。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Channel Management** のためのドメイン分離

ケース、インタラクション、関連付けられたアクションなどの作業アイテムは、選択したドメインに基づいて表示されます。Channel Management のドメインに基づいて作業アサインがどのようにルーティングされるかの詳細については、「Domain Separation と Advanced Work Assignment」を参照してください。

Channel Management のドメイン分離テーブルは次のとおりです。

- サービスチャネルレポート [m2m_awa_service_channel_report]
- キューレポート [m2m_awa_queue_report]

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling** の **Domain Separation**

エージェントスケジュールが生成され、エージェントに割り当てられると、そのスケジュールは、そのエージェントが属するドメインでのみ使用できるようになります。

Scheduling のドメイン分離テーブルは次のとおりです。

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Teams** の **Domain Separation**

sn_wfo_add_manager テーブルはドメイン分離されています。ユーザーが追加のマネージャーとして追加されると、そのユーザーはそのドメイン内のユーザーのみを表示できます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の**Skill Recommendation** の **Domain Separation**

Skill Recommendation 用ドメイン分離テーブル

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Coaching** の **Domain Separation**

ITSM のワークフォース最適化 の Coaching でドメイン分離がどのように機能するかの詳細については、「ドメイン分離と Coaching」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

Manager Workspace のランディングページ の作成

ビジネス要件に基づいてランディングページを作成します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

ランディングページの設定に必要なレポートと重要業績評価指標を作成します。

必要なロール：sn_mgr_workspace.admin

このタスクについて
ランディングページには、ワークスペースの初期ビューである一連のレポートが表示されます。ランディングページをカスタマイズして、最も重要な測定基準や傾向を監視することで、人員の最適化エクスペリエンスを強化できます。ユーザーインターフェイス (UI) ビルダーを使用して、データビジュアライゼーションコンポーネントを追加し、追跡および監視するウィジェットとレポートを表示します。詳細については、「Manager Workspace のランディングページ」を参照してください。

UI ビルダーを使用すると、次のことができます。

- 既存の CSM ランディングページをクローンします。

  注:
  アプリケーションスコープは、CSM ワークスペース、CSM Manager Workspace、または人員の最適化に設定できます。[ページのクローン] アクションは、グローバルスコープでは利用できません。

- ページ内でコンテナーを追加または編集します。
- 各コンテナーの表示方法を追加または編集します。
- ページまたはコンテナーのレイアウトを編集します。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ランディングページ.
2. [**CSM** ランディングページ] をクリックします。
3. [ページのクローン] をクリックします。

   注:
   [ページのクローン] アクションは、アプリケーションスコープが CSM ワークスペースである場合に使用できます。

4. フォームに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[レイアウト] と [利用可能な子スロット] フィールドの設定によって、コンテンツがページ上でどのように表示されるかが決まります。

ランディングページの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	ランディングページの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page で、読み取り専用です。
順番	ランディングページの順序。複数のランディングページがある場合は、この順序によってランディングページの優先順位が決まります。順序値が小さいページは、順序値が大きいページよりも優先されます。
アクティブ	ランディングページがアクティブかどうかを判別します。ランディングページを表示するには、有効にする必要があります。
オプションのページタイトル	ページに表示するタイトル。
利用可能な子スロット	子スロットの事前定義されたスタイル。
レイアウト	ページ上の列のレイアウト。

5. [更新] をクリックしてランディングページを保存します。
6. オプション: ユーザーがランディングページにアクセスするための権限を設定します。
   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限] 関連リストをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. ランディングページの表示対象とするロールまたはグループを選択します。
   d. [送信] をクリックして権限を保存します。
   ページ要素 (サブ要素を含む) は、ロールまたはグループの特定のセットに対して制限がある場合があります。ロールまたはグループに要素権限が設定されていない場合は、すべてのユーザーに要素が表示されます。設定されたいくつかの要素権限がある場合、ユーザーが要素を表示するには、ロールまたはグループアサインが 1 つのみ必要です。
7. コンテナーの設定：
   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素] 関連リストをクリックします。
   b. [新しいコンテナー] をクリックするか、既存のコンテナーを選択します。
   c. フォームに記入します。

コンテナーの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	コンテナーの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page-container で、読み取り専用です。
親要素	コンテナーが存在するランディングページ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スロット	親要素のスロット構成内でのコンポーネントの配置。
順番	ページが表示される順序。
ボーダー	コンテナーの周りに境界線を表示する場合は有効にします。
オプションのコンテナータイトル	コンテナーに表示するタイトル。
タイプ	チャート化のスタイルのタイプを選択します。
利用可能な子スロット	子スロットの事前定義されたスタイル。
レイアウト	ページ上の列のレイアウト。

8. ウィジェットの設定：

a. [新しいチャート化] をクリックするか、既存のウィジェットを選択します。

b. フォームに記入します。

ウィジェットの属性とレイアウト

フィールド	説明
名前	ウィジェットの名前。
コンポーネント	このコンポーネントのデフォルトは sn-page-widget-visualization で、読み取り専用です。
親要素	ウィジェットが存在するコンテナー。
スロット	親要素のスロット構成内でのコンポーネントの配置。
順番	コンポーネントが表示される順序。
レポート	表示するレポートを選択します。 ○ 単一スコア ○ トレンドの基準 ○ リスト 注: [レポート] または [**PA** ウィジェット] のいずれかを選択して入力します。両方を表示することはできません。
PA ウィジェット	表示する PA ウィジェットを選択します。 ○ 単一スコア ○ 時系列 注: [レポート] または [**PA** ウィジェット] のいずれかを選択して入力します。両方を表示することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オプションのウィジェットラベル	ウィジェットに表示するラベル。
サイズバリアント	ウィジェットのサイズを選択します。次の選択肢があります。 ○ 小 ○ 中 ○ 大 ○ 特大 **注:** すべてのサイズバリエーションをすべてのウィジェットに適用できるわけではありません。
ボーダー	ウィジェットの周りに境界線を表示するかどうかを確認します。
リフレッシュ間隔	ウィジェットが新しいデータで更新されるまでの時間を分単位で指定します。この間隔は、ユーザーがランディングページから移動したときに開始し、ユーザーがランディングページに戻ったときに終了します。 **注:** 自動更新はありませんが、ユーザーはいつでも更新ボタンをクリックすることができます。
その他詳細	ウィジェットについてメモする追加情報。
チャート化 SysID [読み取り専用]	ウィジェットの指定 ID。
レポートタイプ [読み取り専用]	表示するレポートのタイプ。

9. [更新] または [送信] をクリックして、ページ要素への変更を保存します。
10. [更新] をクリックして、ランディングページへの変更を保存します。

デフォルトのランディングページの設定

デフォルトのランディングページを設定して、ビジネスにとって最も関連性の高い情報を表示することができます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_mgr_workspace.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース.
2. **[Manager Workspace]** をクリックします。
3. PA インジケーターまたはコンテナーをドラッグアンドドロップします。
4. レポートまたはインジケーターのリフレッシュレート間隔を設定します。
5. ランディングページ関連リストで、デフォルトとして設定するランディングページの [順序] フィールドの値を [最小] に設定します。

   注:
   最小の順番値を持つランディングページが、デフォルトのランディングページと見なされます。

6. オプション: 次に移動して、デフォルトのランディングページの割り当てを確認します。 ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ランディングページ
   デフォルトとして設定するランディングページに最小発注額が含まれていることを確認してください。

Manager Workspace のフィルターの設定

Scheduling および Coaching アプリケーションのフィルターを設定し、チャネル管理のデフォルトフィルターを使用して、検索結果を絞り込むことができます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.admin

このタスクについて
構成されたフィルターに基づいて、Scheduling および Coaching アプリケーションでデータを表示および分析します。チャネル管理にはデフォルトのフィルターのみを使用でき、新しいフィルターを構成することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > マネージャーワークスペース構成 > フィルター構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィルター構成フォーム

名前	説明
フィルター名	フィルター構成の一意の名前。
テーブル	フィルターが構成されているテーブル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
	注: 各モジュールの特定のテーブルまたはデータベースビューに対してのみフィルターを適用できます。 各アプリケーションに使用できるテーブルとデータベースビューのリストについては、 Manager Workspaceのフィルター構成テーブルを参照してください。
フィールド	フィルターするフィールド。
フィルタークエリ	フィルターオプションを絞り込むクエリ。
タイプ	○ 選択肢：選択肢タイプフィールド。 ○ 参照：参照タイプフィールド。
順番	Manager Workspace で表示順序をフィルタリングします。
ワークスペースモジュール	フィルター構成を表示する カスタマーサービスのワークフォース最適化 モジュール。
アクティブ	Manager Workspace でフィルター構成を有効にします。
Macroponent	メタデータで定義された Seismic コンポーネント。

4. [送信] をクリックします。

サービスチャネルとキューの設定

エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいて、作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするためのサービスチャネル、キュー、および重要業績評価指標 (KPI) を設定できます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用すると、チャネル管理者は、サービスチャネルおよび作業アイテムキューを設定して、マネージャーがチームによって行われている作業と、チームが作業している特定のアイテムについて、リアルタイム運用評価指標を表示できるようにすることができます。マネージャーが常に自分のチームの最新情報を表示できるように、測定基準とリストのリアルタイムリフレッシュ間隔を設定することもできます。

検索を絞り込んでターゲット結果を表示するには、フィルターを設定します。フィルターは、セッション内のすべてのチャネル管理ページにわたって保持されます。インタラクティブフィルターにマップできるチャネル、キュー、エージェント、およびグループのデフォルトのインタラクティブフィルターと KPI レポートのリストを表示するには、[Channel Management] セクションの [インタラクティブフィルター] を参照してください。デフォルトでは、アサイン先グループフィルターは、管理しているすべてのリストとグループに適用されます。`sn_channel_mgmt.filter_config.enable` プロパティを使用して、インタラクティブフィルターを無効にすることができ ます。

サービスチャネルとキューの追加

受信作業アイテムをエージェントに自動的にルーティングするには、サービスチャネルとキューを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
サービスチャネルは、特定のタイプの作業アイテムをエージェントにアサインするための手段です。既存のサービスチャネルを変更することも、独自のカスタムサービスチャネルを作成することもできます。

手順

1. サービスチャネルを作成するには、次の手順に従います。
   a. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > チャネルマネジメント > サービスチャネル.
   b. [新規] をクリックし、「サービスチャネルの作成」を参照して、サービスチャネルを作成します。
   c. [送信] をクリックします。
   サービスチャネルが作成されます。
2. キューを作成するには、次の手順に従います。
   a. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > チャネルマネジメント > キュー または、サービスチャネルを選択して [キュー] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックし、「作業アイテムキューの作成」を参照してキューを作成します。
   サービスチャネルにキューが作成されます。

アサインルールとグループの作成

エージェントアサインルールを定義し、キューのオーバーフロー作業アサインを受信する資格を持つエージェントのグループを指定します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

サービスチャネルを作成する前に、最初に新しいアサインルールを作成する必要があります。詳細については、「サービスチャネルの作成」を参照してください。Advanced Work Assignment (AWA) を使用すると、対応可能性、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて
適格なアサイン先グループは、キュー内のアイテムの作業が可能な 1 つ以上のエージェントのグループで構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > チャネルマネジメント > キュー.
2. アサインルールを定義するキューをクリックします。
3. [割り当ての適格性] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

割り当ての資格要件フォーム

フィールド	定義
エージェントのアサインルール	作業アイテムのアサイン方法を決定するルールの名前。アサインルールはリストから選択します。
対象場所	AWA が次のセットのエージェントをアサインに考慮するまでの秒単位の時間。
グループ	アサイン対象となるグループ。 ○ ロック (🔓) アイコンをクリックしてロック解除し、適格アサインプールでエージェントグループを選択します。 ○ (🔒) アイコンをクリックしてロックします。

5. [送信] をクリックして適格グループを作成するか、適格アサインプールを変更する場合は、[更新] をクリックします。
   キュー [awa_queues] テーブルが、適格アサイン先グループによって更新されます。

> **注:**
> 新しいサービスチャネルの場合、まず新しいアサインルールを作成してから、サービスチャネルを作成 する必要があります。

サービスチャネルの **KPI** の設定

チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、チームのサービスチャネルで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。

始める前に

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されているチャネル管理レポートを追加するか、または最も重要な新しい KPI レポートを作成します。重要業績評価指標は、マネージャーが次のアクションを実行するうえで役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- チームが複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に作業しているため、リアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェント、チーム、および個々のパフォーマンスにドリルダウンする。
- すべてのキューにドリルダウンして、進行中のケース、インタラクション、およびタスクを監視する。
- チャットウィスパーを使用して依頼された作業アイテムのヘルプに入ったり、作業メモをタスクに追加したりしてエージェントを支援する。☒
- レポートを変更することなく、アサイン先グループインタラクティブフィルターを使用して、ダッシュボード内のデータを調整します。詳細については、「インタラクティブ フィルター」を参照してください。

5 秒間隔で KPI が自動的に更新されます。ただし、*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを追加するか、*sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable* プロパティを使用して自動的に更新しないように選択することで、リフレッシュ間隔を変更できます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* システムプロパティで構成すると 2 分ごとに自動的にリフレッシュし、また [リフレッシュ] アイコン (🔄) をクリックすることで手動でリフレッシュできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > チャネルマネジメント > サービスチャネル.
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [レポート] タブで、[編集] をクリックします。

   注:
   [レポート] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加 する必要があります。

4. カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management レポートを選択して追加し ます。

   注:
   レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [保存] をクリックします。
6. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

   a. 移動先 レポート > 新規作成.

   b. 詳細を入力します。
   詳細については、「単一スコアレポートを作成する」を参照してください。

   c. [保存] をクリックします。
   KPI レポートが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 移動先 レポート > 管理 > インタラクティブフィルター.

e. **[Channel Management** グループフィルター] をクリックします。

f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
インタラクティブフィルター参照：Channel Management グループフィルターページが表示されます。

g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
詳細については、「参照フィールドインタラクティブフィルターを作成する」を参照してください。

h. [送信] をクリックします。

i. サービスチャネルに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

- KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
- デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

タスクの結果

KPI はサービスチャネルに追加され、チャネルページに表示されます。最もオーダー番号が小さい最初の 5 つの KPI がサービスチャネルに表示されます。

キューの **KPI** の設定

サービスチャネル内のカテゴリ別の作業の受信作業を追跡するには、キューの重要業績評価指標を構成します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

手順

1. キューに KPI を追加するには、次のいずれかの操作を実行します。

2. [レポート] タブで、[編集] をクリックします。

注:
[レポート] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加 する必要があります。

3. カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている Channel Management レポートを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

4. [保存] をクリックします。
5. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。
   a. 移動先 レポート > 新規作成.
   b. 詳細を入力します。
      詳細については、「単一スコアレポートを作成する」を参照してください。
   c. [保存] をクリックします。
      KPI レポートが作成されます。
   d. 移動先 レポート > 管理 > インタラクティブフィルター.
   e. **[Channel Management** キューフィルター] をクリックします。
   f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      インタラクティブフィルター参照：Channel Management キューフィルターページが表示されます。
   g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
      詳細については、「参照フィールドインタラクティブフィルターを作成する」を参照してください。
   h. [送信] をクリックします。
   i. キューに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

タスクの結果
重要業績評価指標がキューに追加され、[チャネル] ページの [すべてのキュー] タブに表示されるようになります。デフォルトでは、5 秒間隔で KPI が自動的に更新されます。ただし、sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds プロパティを追加することで、リフレッシュ間隔を変更できます。

エージェントの **KPI** の設定

エージェントの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、エージェントのサービスチャネルで重要業績評価指標 (KPI) を構成します。

始める前に

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
重要業績評価指標をチャネルに追加し、マネージャーが次のアクションを実行できるようにします。

- 複数のチャネルやキューにまたがるタスクに対して積極的に対応しているエージェントのリアルタイムのパフォーマンスを確認する。
- KPI に対する進捗状況を追跡し、エージェントおよび個々のパフォーマンスにドリルダウンする。

KPI スコアは 30 秒間隔で自動的に更新されます。ただし、*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを追加することで、リフレッシュ間隔を変更できます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* システムプロパティで構成すると 2 分ごとに自動的にリフレッシュし、また [リフレッシュ] アイコン () をクリックすることで手動でリフレッシュできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > チャネルマネジメント > サービスチャネル.
2. KPI を追加するサービスチャネルをクリックします。
3. [エージェントレポート] 関連リストをクリックします。
4. カスタマーサービスのワークフォース最適化 でデフォルトで設定されている [Channel Management のエージェントのレポート] を追加します。

   注:
   レポートの定義を確認し、最も重要なサービスチャネルに適用可能な対応するフィルターを追加します。

5. [保存] をクリックします。
6. オプション: チームに明示的に適用される KPI レポートを作成するには、次の操作を実行します。

   a. 移動先 レポート > 新規作成.

   b. 詳細を入力します。
   詳細については、「単一スコアレポートを作成する」を参照してください。

   c. [保存] をクリックします。
   KPI レポートが作成されます。

   d. 移動先 レポート > 管理 > インタラクティブフィルター.

   e. **[Channel Management** エージェントフィルター] をクリックします。

   f. [インタラクティブフィルター参照] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   インタラクティブフィルター参照：Channel Management エージェントフィルターページが表示されます。

   g. KPI レポートのテーブル名とフィールド名を選択します。
   詳細については、「参照フィールドインタラクティブフィルターを作成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. [送信] をクリックします。

i. サービスチャネルに追加する KPI レポートごとに、ステップ 1 ~ 4 を繰り返します。

- KPI レポートが追加され、[順序] が 100、200 として表示されます。選択時に KPI レポートの順序を変更することもできます
- デフォルトでは、レポート名は[名前]と見なされます。ただし、ビジネスニーズに応じて表示名を変更することはできます。

タスクの結果

サービスチャネルで構成された KPI が、エージェントの [概要] ページの [現在の作業] セクションに表示されます。詳細については、「エージェントのパフォーマンスの追跡と分析」を参照してください。

サービスチャネルの上司リストの構成

サービスチャネル内の上司リストを設定し、複数のアクティブな作業アイテムのリストを表示します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール： sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

テーブルの結合を定義するデータベースビューは、上司のリストのレポートを生成するために使用されます。たとえば、ケーステーブルをインタラクションおよび測定基準テーブルに結合できるデータベースビューを作成できます。このデータベースビューを使用して、アクティブな作業アイテムについてレポートする上司のリストを作成する場合、これらの 3 つのテーブルのいずれかのフィールドを含めることができます。詳細については、「データベースビュー」を参照してください。

注:
サービスチャネルごとに 3 つの上司のリストを構成できます。注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストが Channel Management に表示されます。

手順

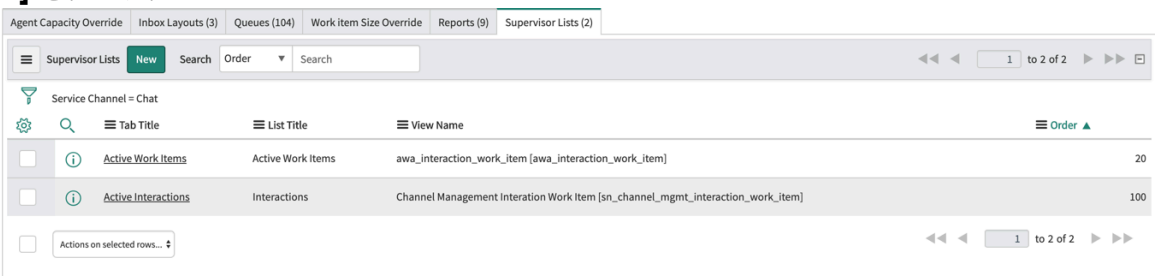
1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > チャネルマネジメント > サービスチャネル.
2. 上司のリストを追加するサービスチャネルを選択します。
3. [上司のリスト] タブをクリックします。

注:
[上司のリスト] タブが表示されていない場合は、[レポート] 関連リストを追加 する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[New]** をクリックしま



す。

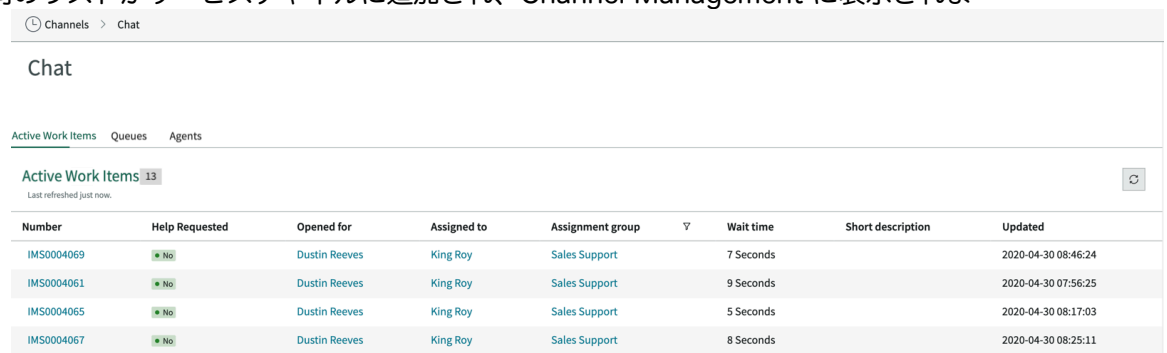
5. フォームのフィールドに入力します。

上司のリストフォーム

フィールド	説明
リストのタイトル	リストの表示名。
タブタイトル	Manager Workspace に表示されるタブのタイトル。
サービスチャネル	リストが表示されるサービスチャネル。
ビュー名	サービスチャネルのデータベースビュー。
順番	順番を表示する番号。 **注:** 注文番号が最も小さい最初の 3 つのリストが Channel Management に表示されます。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
上司のリストがサービスチャネルに追加され、Channel Management に表示されま



す。

拡張ポイントを使用してソート順を設定する

スクリプト拡張ポイントを使用して、Channel Management の [すべてのエージェント] リストおよび [すべてのキュー] リスト内の列のソート順序を設定します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint 拡張ポイントを使用して、Channel Management の [すべてのエージェント] リストおよび [すべてのキュー] リストのソートメカニズムを設定します。実装は複数作成できます。ただし、順序番号が最も低い実装が実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リンクで [実装を作成] をクリックして、ソートメカニズム拡張ポイントスクリプトを作成します。
5. [変数データ] セクションで列とソート方向を追加または変更します。

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. **[Update]** をクリックします。

タスクの結果

ソートメカニズムは、Channel Management のすべてのキューとすべてのエージェントリストの定義済み列に適用されます。

Example:

拡張スクリプトのソート方向が **ASC** である在席ステータス列には、すべてのエージェントリストで在席ステータスレコードがで昇順に表示されます。詳細については、「エージェントのパフォーマンスの追跡と分析」を参照してください。

[すべてのエージェント] リストの列の構成

スクリプト拡張ポイントを使用して、Channel Management の [すべてのエージェント] リスト内の列を構成します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_channel_mgmt.AgentListColumns 拡張ポイントを使用して現在の実装を変更し、Channel Management の [すべてのエージェント] リストの列を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. *sn_channel_mgmt.AgentListColumns* を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リストで **[AgentListColumnsOOBImpl]** をクリックして、[すべてのエージェント] の列を構成します。
5. getColumns セクションで列を追加または変更します。

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
15          label: Column Label
16          internalType: Internal type of a column
17          columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18          active: Used to show/hide a column (default: active)
19          table: Table name for columns with internal type as reference
20          useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21          selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22          isSortable: used to enable/disable sorting
23          isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
25    */
26    getColumns: function(agentIds, channelIds) {
27        var rows = {};
28        var columns = {};
29
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'AgentListColumns'
```

6. [更新] をクリックします。

[すべてのキュー] リストの列の構成

スクリプト拡張ポイントを使用して、Channel Management の [すべてのキュー] リスト内の列を構成します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_channel_mgmt.QueueListColumns 拡張ポイントを使用して現在の実装を変更し、Channel Management の [すべてのキュー] リストの列を構成します。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. *sn_channel_mgmt.QueueListColumns* を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リストで **[QueueListColumnsOOBImpl]** をクリックして、[すべてのエージェント] の列を構成します。
5. getColumns セクションで列を追加または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each queue
    */

    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
        var rows = {};
        var columns = {};
        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'QueueListColumns'
```

6. [更新] をクリックします。

日次レポートのスケジュール

エージェントの作業パフォーマンスを要約した日次スケジュールレポートを生成してメールで配布します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_channel_mgmt.admin

このタスクについて

スケジュール設定済みジョブ *Send Daily Agents Report* では、*Daily Agents Report* 通知をトリガーするイベント *sn_channel_mgmt.agents_report* をトリガーします。次に、通知 *Daily Agents Report* はすべてのマネージャーにメールを送信するメールスクリプト *daily_agents_reports* を実行します。既存のレポートを変更するには、*daily_agents_reports* メールスクリプトを変更します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. 検索して [日次エージェントレポートの送信] をクリックします。
   スケジュール設定済みスクリプト *Send Daily Agents Report* フォームが表示されます。
3. [ここ] をクリックしてレコードを編集します。
4. [有効] チェックボックスをオンにします。
5. [実行] フィールドで、[日次] オプションが選択されていることを確認します。
   デフォルトでは、スクリプトはエージェントの作業サマリーレポートをマネージャーに毎日送信します。
6. [タイムゾーン] を選択します。
7. [更新] をクリックしてスケジュール設定済みジョブを更新するか、スケジュール設定済みスクリプトを [今すぐ実行] します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
チームのすべてのマネージャーおよび追加のマネージャーは、エージェントのパフォーマンスを要約するメール通知を受信します。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling** の設定

チームカレンダーを使用してイベントを管理します。さまざまなタイプのイベントカテゴリを作成します。スクリプト化された拡張ポイントを使用してイベントタイプをカスタマイズします。

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Manager Workspace のイベントカテゴリの構成

イベントカテゴリを追加します。イベントのフィールド構成を作成または更新します。エージェントのシフトカバレッジを計算するときに、イベントカテゴリを除外する必要があるかどうかを指定することもできます。

始める前に

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 作業
- 会議
- トレーニング
- 休暇
- ブレーク

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > スケジュール > イベントカテゴリ.
2. [イベントカテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [名前]フィールドで、イベントカテゴリの名前を入力します。
4. エージェントのカバレッジ計算でこのイベントカテゴリを除外するには、[カバレッジから除外] チェックボックスをオンにします。
5. [イベントフィールド構成] ダイアログボックスで、必要に応じて次の構成を編集します。

> **注:**
> イベントのタイプに適用されない任意のプロパティを削除できます。

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
            "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
            "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
            {
               "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
               "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         },
         "edit": {                  //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームカレンダーに表示するイベントタイプの作成

同じカテゴリ から複数のイベントを作成し、チームカレンダーに追加します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > スケジュール > イベント設定.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	イベントタイプの一意の名前。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなることを意味します。 たとえば、1 日に 4 時間の作業イベントに参加しているとします。タイムウィンドウは、休暇と会議イベントタイプの両方としてマークされています。休暇の優先度が高い場合、アプリケーションはそのイベントタイプをカバレッジから除外します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。
アクティブ	オプションを有効にすると、カレンダーにイベントタイプが表示されます。
カテゴリ	イベントのタイプ (会議、休憩、休暇など)。

4. [送信] をクリックします。

注:
イベントタイプがシフトにアサインされた後では、そのイベントタイプは削除できません。

スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成

スケジュール遵守のプロパティを構成して、エージェントの遵守率と適合率を計算し、組織の運用効率を向上させます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > スケジュールの順守 > 設定
2. フォームのフィールドに入力します。

スケジュール遵守プロパティフォーム

フィールド	説明
スケジュールの遵守を有効にします	スケジュールに対するエージェントの遵守に関する計算と情報。
予定シフトの早期チェックインのしきい値 (分)	早期チェックインに設定できる時間。この時間は、エージェントが実際のシフト時間の前に作業シフトを開始することを許容される時間です。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが 08:00 から 17:00 で、エージェントが 07:00 に出勤する場合、しきい値の時間によって柔軟性が生まれるため、エージェントは非遵守エージェントと見なされません。
作業時間サマリーの遵守率 (%) のしきい値	遵守率のしきい値に設定できるパーセンテージ。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。
作業時間サマリーの適合率 (%) の下限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる下限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 80% です。
作業時間サマリーの適合率 (%) の上限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定できる上限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 120% です。
退勤イベント生成のデフォルトのしきい値時間 (分)	エージェントが退勤しなかった場合に自動退勤イベントを生成するデフォルトのしきい値時間。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが 08:00 から 17:00 で、エージェントが 17:00 に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機し、自動退勤イベントを生成します。

3. [保存] をクリックします。

関連情報

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Scheduling

エージェントのスケジュール遵守の監視

作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

スケジュールの遵守率と適合率の計算式を構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt 拡張ポイントを使用し、計算式を構成するための実装を作成します。複数の実装を作成できます。ただし、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
5. getAdherencePercentage と getConformancePercentage メソッドでスケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更します。

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. **[Update]** をクリックします。

タスクの結果

スケジュールの遵守率と適合率の計算は、実装の式に基づいています。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のイベントタイプ拡張ポイント

拡張ポイントを使用すると、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

に使用できる カスタマーサービスのワークフォース最適化拡張ポイントのリストを表示するには、 に移動します システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点. [拡張ポイント] リストで、*sn_shift_planning.EventManager* 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

イベントタイプの拡張ポイント

拡張ポイント名	説明
`sn_shift_planning.EventManager`	この拡張ポイントを実装して、作成するイベントカテゴリのロジックをカスタマイズします。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇申請などのイベントを作成できます。たとえば、拡張ポイント実装については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

イベントを作成するための拡張スクリプト

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	`AgentScheduleMeetingEventManager`
ブレーク	`AgentScheduleBreakEventManager`
トレーニング	`AgentScheduleTrainingEventManager`
休暇	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
作業	`AgentScheduleWorkEventManager`

関連情報

拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する

チームカレンダーをとの同期 Microsoft Outlook

マネージャとエージェントは、カレンダーとイベントを Microsoft Outlookと同期できます。

admin ロールを持つユーザーは、Exchange Online スポークをインストールする Microsoft ことでこの機能を有効にすることができます。「Set up 」を参照してください。

注:
チームカレンダーと同期 Microsoft Outlook するための次の Graph API アクセス許可を付与していることを確認してください。

Graph API のアクセス許可

権限	タイプ
Calendars.ReadWrite	委任
Calendars.ReadWrite.Shared	委任
Calendars.ReadWrite	アプリケーション

Exchange Online スポークをインストールした後Microsoft、システムのプロパティ [sys_properties] テーブルでシステムのプロパティを true に設定します`sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync`。ユーザー [sys_user] テーブルに同期するメール ID を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Teams カスタマーサービスのワークフォース最適化 の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

管理者は、KPI と子 KPI を設定できます。トップレベル KPI に向かってドリルダウンしていくと、子 KPI が表示されます。たとえば、クローズ済みケース KPI には、子 KPI として P1 ケース、P2 ケースがあります。

チームのパフォーマンスを監視する KPI グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール: sn_team_perf.team_performance_admin

このタスクについて

デフォルトでは、KPI アサイン先グループに関連付けられた KPI が毎日データを収集するようにスケジュールされています。KPI には、次のインジケーターブレークダウンが含まれている必要があります。

- 担当グループ
- 担当者

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 移動先 **Workforce Optimization for Customer Service** > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドに KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。
   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

      1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。KPI の詳細と集計の計算方法については、「Teams の例」セクションの概要ビデオを参照してください。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. **[KPI]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - KPI タイプを関連付けられる KPI グループは 1 つだけです。
   - 各アサイン先グループに追加のマネージャーを追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

   a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します

各 KPI アサイン先グループに 1 人以上のマネージャーを割り当て、マネージャーがグループを可視化し、チームのパフォーマンスを監視できるようにします。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール: sn_wfo_admin または admin

このタスクについて
「ユーザー」レコードでグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > チームパフォーマンス > 追加のマネージャー.
2. [新規] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。
4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。
5. [送信] をクリックします。

次のタスク
チームのパフォーマンスの傾向を分析する。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での コーチング のセットアップ

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。Predictive Intelligence を使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **[**コーチング の概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

システムプロパティを追加して、 コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに目的のインジケーターを表示します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching]** に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
既存のインジケーターを、コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに表示する [担当者] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つ任意の パフォーマンスアナリティクス インジケーターで置き換えます。

手順

1. Application Navigator で、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

システムプロパティフォームのフィールド

フィールド	値
名前	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーション	Coaching
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"} ここで <名前> は、[コーチング の概要] タブに表示するインジケーターの名前です。<システム ID> はインジケーターの一意のレコード識別子 (sys_id) です。 例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	○ 名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ○ システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

4. [送信] をクリックします。
この設定済みインジケーターで、カスタマーサービスのワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスキル予測の設定

エージェントがケース解決に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似のオープンケースを解決するため、教師あり学習を使用して、これらのスキルをエージェントに推奨します。ケース解決にスキルを使用する方法のパターンを解明し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨することもできます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

スキルを設定します。詳細については、「Skills Management」を参照してください。

モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「Predictive Intelligence」を参照してください。

Skill Recommendation アプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、Predictive Intelligence を使用してスキルを推奨します。

必要なロール: sn_sre.admin

手順

1. Skill Recommendation アプリケーションのプロパティを構成します。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
3. *Start skill prediction* スケジュール設定済みジョブを毎日実行し、ケースまたはエージェントのスキル予測を開始します。
このスケジュール設定済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースに対して、毎日午前 1 時にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

注:
[sn_sre_task_predicted_skill] テーブルのレコード数が [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] カスタマーサービスのワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント で定義された値を超えると、推奨スキルが表示されるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スキル予測に拡張ポイントを使用

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

Skill Recommendation 拡張ポイントは、Skill Recommendation (com.snc.sre) プラグインに含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > クライアントの拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから **[Skill Recommendation]** (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 新しいスキル推奨の実装を作成するか、または既存のスキル推奨を変更します。
   - 新しいスキル推奨の実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **[Learning]** タブに表示するリストメニューの設定

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Coaching アプリケーションでリストまたはリストのカテゴリを追加すると、Coaching with Learning のリストメニューを変更できます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching with Learning]** に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. Application Navigator で、「sys_ux_list_menu_config.list」と入力します。
2. [学習リスト] レコードをクリックします。
3. [UX] リストカテゴリで、 [新規 **(New)**] をクリックします。
4. 次のフィールド値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習リストフォームのフィールド

フィールド	値
タイトル	リストカテゴリの名前を入力します。
説明	リストカテゴリについての簡単な説明を入力します。
順番	値を入力して、現在のリスト内のリストカテゴリの位置を設定します。
有効	リストカテゴリを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

5. [送信] をクリックします。
6. [UX リスト] で [新規] をクリックし、そのリストカテゴリの下にリストを作成します。
7. 次のフィールド値を入力します。

UX リストフォームのフィールド

フィールド	値
タイトル	リストの名前を入力します。
テーブル	リストに表示するデータのテーブルを選択します。
構成	[学習リスト] を選択します。
列	テーブルに表示する列を選択します。

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

Learning での **Coaching** とサードパーティ学習管理システムとの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ学習サイトに接続して、学習コンテンツをリポジトリにプルします。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

必要なロール：learning_admin

このタスクについて

サードパーティ学習サイトの統合を行うアプリケーション

Coaching with Learning (sn_coach_lrn) プラグインをアクティブ化すると、ServiceNow ストアから次のアプリケーションが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Enterprise Service Management Integrations Framework
- Cornerstone スポーク
- Pluralsight スポーク
- Udemy スポーク

手順

1. サードパーティシステムごとに統合ソースを作成します。

   注:
   Cornerstone、Pluralsight、および Udemy の統合は、デフォルトで利用可能です。

   a. 移動先 統合フレームワーク > ソース
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
   d. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   e. 表示される [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   f. フォームのフィールドに入力します。

統合サービスフォームのフィールド

フィールド	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、[スケジュール済みプル] サービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	統合サービスレコードが含まれているアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順番	変換スクリプトを実行する順番。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	最後のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

g. [送信] をクリックします。

2. ServiceNow インスタンスをサードパーティの学習ソースアカウントと統合します。
API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API 呼び出しを正常に実行するには、次の操作を行う必要があります。

a. Application Navigator で、「sys_properties.list」と入力します。

b. 次の各プロパティの値を **1638400** に設定します。

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

これらのシステムのプロパティの詳細については、「Coaching With Learning System Properties (Coaching with Learning システムのプロパティ)」を参照してください。

3. スケジュールフローをアクティブ化して、サードパーティ学習コンテンツを統合します。

a. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー

b. [フロー] セクションで、次の各フローを選択し、[アクティブ化] をクリックします。

- Cornerstone 学習同期をトリガー
- Pluralsight 学習同期をトリガー
- Udemy 学習同期をトリガー

c. 移動先 学習 > 管理 > 学習システム構成

d. サードパーティ学習ソースをそれぞれ選択し、[アクティブ化] フィールドを **true** に設定します。
スケジュールフローはサードパーティ学習コンテンツを ServiceNow インスタンスに同期するために、スケジュールに基づいて自動的に実行されます。

4. サードパーティの統合ソースを構成した後、サードパーティコンテンツ全体を更新するか、または新規および更新されたサービスを ServiceNow インスタンスに同期させることができます。

- コンテンツ全体を更新するには、*full_pull* プロパティを **true** に設定します。

  注:
  コンテンツ全体を定期的に更新することをお勧めします。

- 新しいサービスと更新されたサービスを同期するには、*full_pull* プロパティを **false** に設定します。

a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

b. [ジョブを実行] をクリックします。
統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティ学習コース

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Cornerstone	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Pluralsight	○ コース ○ パーセンテージなどのコースの進捗状況

次のタスク
Coaching with Learning への外部コースの追加

外部コンテンツデータ連携ソース

Coaching with Learning とサードパーティ学習管理システムでデータ連携を行うと、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、および Udemy アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティとデータ連携サービスのセットが含まれます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow インスタンスにプルされます。 **False** に設定すると、変更されたユーザー、変更された転写、および更新されたコースが Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **url_prefix**：実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • **pull_offset_hours**：前回成功した実行から計算された、次回の同期が発生する時間（時間単位）

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cornerstone Ondemand のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5、full_pull が False に設定されているとします。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	サービスは、Cornerstone Ondemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 • コースアサインサービス：Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Sync users**：Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 **注:** user_id または user_name フィールドをユーザーのマッピングに使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッドを上書きします。 • コース：学習コースを Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow にプルします。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**：変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pluralsight のデータ連携ソースレコード (続く)

フィールド	説明
	は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コース：学習コースを Pluralsight から ServiceNow にプルします。 • コースの進捗：学習コースの進捗を Pluralsight から ServiceNow にプルします。

Udemy のデータ連携ソースレコード

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Udemy から ServiceNow に API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
データ連携サービス	データ連携サービスは、Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow にプルします。 • コースのプル：学習コースを Udemy から ServiceNow にプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy システムから ServiceNow にプルします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での **Demand Forecast** の設定

収集するデータを構成し、Demand Forecast を使用して予測パラメーターを変更し、手動調整を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

リソースのデマンドを予測するデータ収集を構成する

ケース、インタラクション、またはテーブルに対して収集するデータを定義して、人員配置のニーズに必要なエージェントの数を予測します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Demand Forecast を使用するには、カスタマーサービスのワークフォース最適化 で MetricBase プラグイン [com.snc.clotho] を有効にする必要があります。詳細については、「MetricBase 製品を要求する」を参照してください。

注:

- 予測パラメーターまたはリソース変換式を変更すると、[将来のリソースの予測] スケジュールジョブが実行されるまで、リソース予測の新しい値はチームカレンダーに反映されません。管理者は、スケジュールジョブをオンデマンドで実行して、チームカレンダーの変更を表示できます。
- 特定のデータ収集定義に対して履歴データ収集ジョブが実行されると、予測構成 [sn_agent_forecast_configuration] テーブルの列 [履歴データが収集されているか] が **true** に設定されます。そのため、バックエンドから過去の日付のデータを追加しても、履歴データ収集は実行されません。日次間隔で設定された予測では、履歴データは 1098 日間保存されます。3 年を超過した履歴データは消去され、保存できなくなります。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for Customer Service** > デマンド予測.
2. 予測エージェントがケースを解決するために収集するデータを定義します。
   a. [データ収集の定義] をクリックします。

      デフォルトで利用可能な構成のリストについては、「Scheduling の予測構成テーブル」を参照してください。

   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	収集予測構成の一意の名前。
タイプ	[データ収集定義] タイプはデフォルトで [収集] に設定され、スケジュール設定済みジョブを使用してデータを収集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	データを収集するために使用されるテーブル。 リストから、次のいずれかの操作を行います。 ▪ ケースを予測するデータを収集するには、 [ケース] を選択します。 ▪ データを収集してインタラクションを予測するには、[インタラクション] を選択します。
条件	必要なデータをキャプチャできるように設定できる条件。
日付フィールド	将来の予測に追加できるデータ。

d. [送信] をクリックします。

e. テーブルに追加した日付フィールドと条件を使用して、作成したテーブルのインデックスを作成します。テーブルインデックスの作成の詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

3. 1 日に 1 時間あたりのエージェント数を計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。

a. [式パラメーター] をクリックします。

b. [名前] フィールドにパラメーターの名前を入力します。

c. 次のいずれかの操作を行います。

- 計算する値を式に追加する必要がある場合は、[値] フィールドに値を入力します。
- Performance Analytics スコアカード API またはカスタム API を使用する場合は、[詳細] をクリックし、スクリプトを追加します。

デフォルトで指定されたケースの平均作業時間予測パラメーターおよび平均チャット作業時間は、スクリプトを使用してパラメーターを追加する方法の例です。デフォルトで指定されたパラメーターのリストについては、「スケジューリングの予測パラメーター」を参照してください。

d. [送信] をクリックします。

4. リソース変換式を構成します。

a. [リソース変換式] をクリックします。

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	リソースの予測構成の名前。
タイプ	タイプを [リソース変換式] に設定します。
計算式	必要なエージェントの予測数を計算するための式。 [関連リンク] セクションで、次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ [予測構成の参照] をクリックし、式に追加する予測構成を選択して、[追加] をクリックします。 ▪ [予測パラメーターの参照] をクリックし、式に追加する予測パラメーターを選択して、[追加] をクリックします。 注: **FC** は予測構成を表し、**FP** は予測パラメーターを表します。

d. [送信] をクリックします。

5. アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。
予測構成を複数のアサイン先グループに割り当てることはできますが、アサイン先グループには 1 つの予測構成のみを含めることができます。

a. [グループの予測構成] をクリックします。

b. [新規] をクリックし、次の操作を行います。

- [アサイン先グループ] フィールドで、検索アイコンをクリックし、予測構成を関連付けるグループを選択します。
- [予測構成] フィールドで、検索アイコンをクリックし、[リソース変換式] を選択します。

次のタスク

Collect historical data for demand forecast data collection definitions スケジュール設定済みジョブを実行します。詳細については、「Demand Forecast のジョブのスケジュール」を参照してください。

関連情報

Demand Forecast の使用

予測パラメーターを変更して予測データを可視化する

期間の長さ、予測する期間、またはアルゴリズムを変更したときの予測の動作を確認するには、予測パラメーターを構成して調整します。変更後の予測は、時系列可視化で 15 分間隔、30 分間隔、60 分間隔、および日次間隔で表示できます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_csm_wfo_workspa.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

このタスクについて

予測データを作成する開始日と終了日を定義できます。開始日は常に現在の日付です。終了日は、期間の長さと予測期間に基づいて計算されます。予測期間は、日数または時間数で表されます。たとえば、期間の長さが 1 日で予測期間が 30 日の場合、終了日は当日を含めて 30 日になります。
15 分間隔、30 分間隔、および 60 分間隔の場合、マネージャーは最大 28 日間の予測を生成できます。日次間隔の場合、マネージャーは最大 365 日間の予測を生成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測結果は、ユーザーが履歴データのパターンを予測と比較できるように、履歴データとともに表示されます。15 分間隔、30 分間隔、および 60 分間隔の予測とともに、現在の日付までの 14 日間の履歴データが表示されます。日次間隔の予測とともに、前日までの 4 週間の履歴データが表示されます。*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* および *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart* システムプロパティを使用して、表示される履歴データをカスタマイズおよび構成できます。

公開された予測は、[将来のリソースの予測] ジョブが実行されたときにのみチームカレンダーに反映されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 時系列データを表示する予測モデルを選択します。
   予測モデル用に作成された各予測パラメーターを視覚化できます。
5. 歯車 ( ) アイコンをクリックします。
6. プラス (+) 記号をクリックします。
7. 予測パラメーターを構成します。
   a. [期間の長さの単位] リストから、予測する期間の長さの単位を選択します。
   b. [期間の長さ] フィールドに、予測する期間の長さを入力します。
   c. [予測期間] フィールドに、予測したい期間の長さである季節数を入力します。
   d. [間隔] フィールドで、予測期間の間隔値として 15 分、30 分、および 60 分の間隔または日次間隔を選択します。
   e. [更新] をクリックします。
   予測は [ドラフト] ステータスで作成されます。予測が計算され、予測モデルに表示されます。公開する前に、新しい予測パラメーターを使用して予測を分析できます。
8. 予測を公開する前にプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
   予測は、予測パラメーターで構成されたアルゴリズムとパラメーターを使用して計算されます。手動調整を作成して将来のリソースを予測する場合、デマンド予測 は時系列グラフの調整をオーバーレイします。
9. 予測パラメーターを公開します。
   a. 新しく作成された予測パラメーターを公開するには、[保存] をクリックし、[公開] をクリックします。
   b. アクティブな予測パラメーターを公開するには、[公開] をクリックします。

   注:
   リソースの計算に使用される [公開済み] ステータスの予測は 1 つのみです。

   予測パラメーターが公開されると、次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- [将来のリソースの予測] ジョブは毎日実行され、公開された予測パラメーターを使用してエージェント予測が計算されます。計算では、リソース変換式を使用して、現在のポイント以降の予測データが計算されます。更新されたリソースは、チームカレンダーで表示できます。
- 作成された他の予測パラメーターは公開されず、非アクティブになります。

次のタスク

予測の手動調整の作成

予測を手動で調整し、精度を高めるために微調整します。指定された期間の調整を作成し、それが予測にどのように影響するかを分析します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_agent_forecast.admin と sn_csm_wfo_workspa.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

このタスクについて

マネージャーは、15 分間隔、30 分間隔、60 分間隔、および日次間隔の予測を手動で調整できます。マネージャーは、日次間隔で手動調整した予測を生成し、15 分間隔、30 分間隔、および 60 分間隔で同じ期間のより詳細なレベルでの調整を確認できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 手動調整を行う予測モデルを選択します。
5. 手動調整 ( ) アイコンをクリックします。
6. 手動で調整します。
   a. プラス (+) 記号をクリックします。
   b. 次のフィールドに入力します。

手動調整フォームのフィールド

フィールド名	説明
名前	手動調整の一意の名前
開始日時	予測の手動調整を開始する日時
終了日時	予測の手動調整を終了する日時
調整単位	手動調整の単位 使用可能な値：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	▪ パーセンテージ - パーセンテージによる調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもケース数が 15% 多く表示されます。 ▪ 数値 - 数量による調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりも 15 多いケースが表示されます。
調整値	予測を調整する数値。値は、グループ [sys_user_groups] テーブルの各グループに適用されます。時系列グラフの手動調整による視覚化では、グループのデータが表示されます。たとえば、値が 15 で単位が数値であるとします。予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにも 2 人のエージェントがいる場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。 これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。 予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにもボリュームが 2 つ (たとえば、ケース/チャット) ある場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。

c. [保存] をクリックします。
手動調整は [ドラフト] ステータスで作成されます。手動調整が計算され、予測モデルに緑色の線で表示されます。公開する前に、この手動調整を使用して予測を分析または更新できます。

7. 手動調整を公開します。

a. 予測リソースに使用する保存済みの手動調整をクリックします。

b. [公開] をクリックします。ステータスが [公開準備完了] に変わります。
[将来のリソースの予測] ジョブが実行されると予測が計算され、手動調整がチェックされます。手動調整がある場合は、その値が適用され、 [公開済み] ステータスに移行します。

注:

- 予測を非公開にすると、[ドラフト] ステータスに移行します。[ドラフト] ステータスの予測は削除できます。
- 手動調整を開始してから終了日に到達する前に終了する場合は、[今すぐ終了] をクリックします。

予測はリソース変換式で使用されなくなります。

手動調整が公開された場合：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- 調整された値は、カレンダーに表示されるリソース変換式とデマンド予測で使用されます。
- 作成された他の手動調整構成は公開されず、 [ドラフト] ステータスに移行します。

15 分予測への移行

15 分デマンド予測に移行すると、マネージャーは、チームカレンダーに 15 分間隔でエージェントの人員配置予測を表示できます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Tokyo リリース以降、15 分予測がデフォルトの予測機能になっています。既存の顧客は、次の手順を使用して、60 分予測から 15 分予測に移行できます。

手順

1. *sn_agent_forecast.forecast_interval* システムプロパティ値を 15 に設定します。
   a. アプリケーションピッカーを使用して、アプリケーションスコープを Agent Forecast に設定します。
   b. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力して、*sn_agent_forecast.forecast_interval* プロパティを開きます。
   c. [値] フィールドに「15」と入力します。
   d. [更新] をクリックします。
2. 既存のデモデータ定義を非アクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > **Workforce Optimization** > デマンド予測 > データ収集の定義.
   b. [アサインされたケース **(Cases Assigned)**] および [作成されたチャットインタラクション **(Chat Interaction Created)**] デモ定義の [アクティブ] 値を **false**に設定します。
3. 新しいデータ収集定義、式パラメーター、およびグループの予測構成を作成します。

   詳細については、「リソースのデマンドを予測するデータ収集を構成する」を参照してください。
4. *Collect historical data* オンデマンドジョブを実行して、15 分間隔で履歴データを収集します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   b. 「*Collect historical data*」を見つけて選択します。
   c. [今すぐ実行する] をクリックします。
5. チームカレンダーに表示できる人員配置予測の「*Forecast resources for future*」ジョブスケジュールを実行します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   b. 「*Forecast resources for future*」を見つけて選択します。
   c. [今すぐ実行する] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の使用

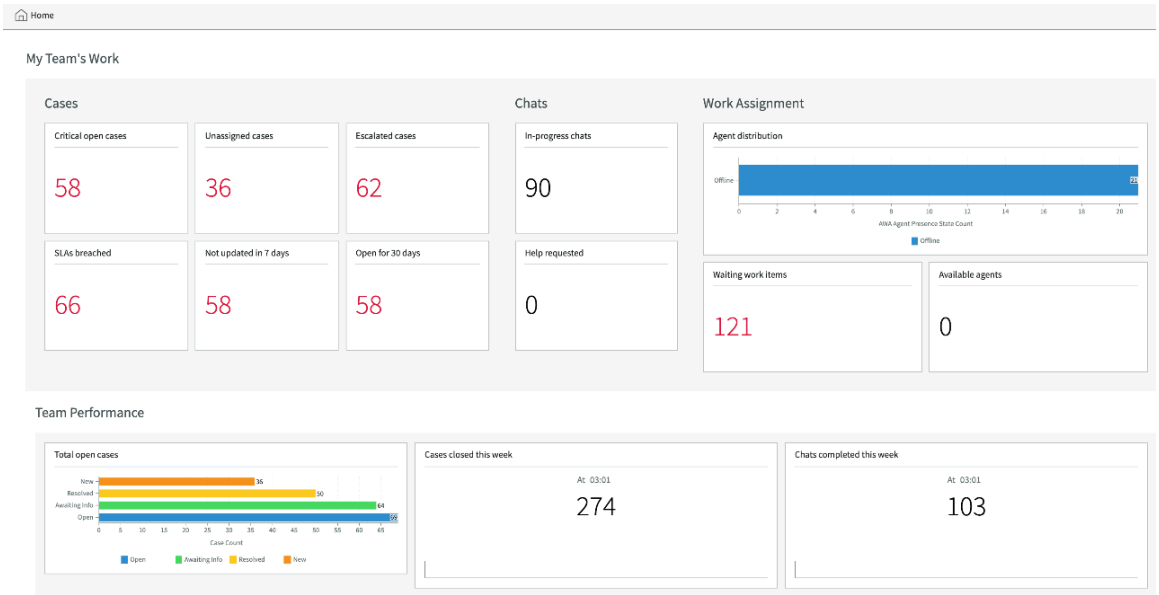
チャネル管理機能、スマートスケジューリング、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの品質と効率性を向上させます。チャットの会話を監視し、ケースでエージェントを支援します。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 **Manager Workspace** のランディングページ

チームの作業と組織のパフォーマンスを カスタマーサービスのワークフォース最適化 使用して監視します。

ホームタブ



エンドユーザーとロール

ユーザー目標とロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次のことを行うことができます。	sn_mgr_workspace.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー目標とロール (続く)

エンドユーザーと目標	必要なロール
• チームが現在取り組んでいるケースや、まだアサインされていないケースを分析する。 • SLA に違反したケース、エスカレーションされたケース、または過去 30 日間オープンになっているケースを監視する。 • チームの作業、チャット、および作業アサインを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析する。	

ユースケース

1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するケースに移動します。

インジケーター

クローズ済みケース
: クローズ済みケースの数。

完了したチャット
: 完了したチャットの数。

ブレークダウン

アサイン先グループ。

データの可視化

ホームタブ **KPI**

タイトル	タイプ	説明
ステータス別オープンケース☒	単一スコア	新規、保留中、キューに格納、対応中、保留中の承認などのステータスに基づくオープンケースの数。
重大なオープンケース☒	単一スコア	最優先のケース。
未アサインのケース	単一スコア	エージェントにアサインされていないケース。☒
エスカレーション済みケース☒	単一スコア	他のエージェントにエスカレーションされたケース。
SLA 違反	単一スコア	ビジネスのサービスレベルアグリーメントに違反したケース。☒
過去 7 日間更新されていないオープンケース☒	単一スコア	過去 7 日間更新されていないケース。☒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ホームタブ **KPI** (続く)

タイトル	タイプ	説明
30 日より前のオープンケース☒	単一スコア	過去 30 日間オープンステータスになっているケース。☒
進行中のチャット	単一スコア	エージェントが対応中のチャットの数
要求されたインタラクションを支援	単一スコア	マネージャーからのヘルプを要求した作業アイテムの数
在席ステータス別のエージェント配布	水平バー	作業アサインに配布されたエージェントの現在のステータス (対応可能、昼食、およびオフライン)。
待機中の作業アイテム	単一スコア	待機ステータスの作業アイテムの数。
対応可能なエージェント☒	単一スコア	対応可能なエージェントの数。
オープンケースの総数	水平バー	新規、解決済み、情報待ち、オープンケースなどのステータス別に分類されたケースの数。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での **Channel Management**

Channel Management を使用して、チャネルビューおよびキュービューを通じてチームメンバーが行った作業のリアルタイムパフォーマンスを追跡します。特定のケースとチャットにドリルダウンし、チームメンバーと協力して、より良い結果を達成することもできます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 での **Channel Management** の使用

チャネルを使用して、アサイン先グループに作業アイテムをルーティングします。スキルベースのルーティングを使用して、適切な作業が適切なエージェントに送られるようにします。チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認します。エスカレーションが表示されたときに、要求者に気付かせずに、エージェントが問題を解決できるようヘルプに入れます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

また、管理している直属の部下チームのエージェントの進行中の作業を監視し、パフォーマンスを追跡します。定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、作業アイテムが適格なエージェントに割り当てられます。

チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいる際に、リアルタイムパフォーマンスを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [概要] セクションには、各サービスチャネルの最重要の重要業績評価指標 (KPI) がカード形式で表示されます。サービスチャネルの構成順序に従って KPI が表示されます。KPI スコアはリアルタイム情報で、5 秒間隔または*sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティの構成に従って自動的にリフレッシュされます。また、サービスチャネルカードは、*sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* システムプロパティで構成すると 2 分ごとに自動的にリフレッシュし、また [リフレッシュ] アイコン () をクリックすることで手動でリフレッシュできます。
- アサイン先グループは、選択したグループに従って、チャネルとキューのすべてのページのレポートを調整します。アサイン先グループの構成に基づくインタラクティブフィルターでは、ダッシュボードから直接データを絞り込むアサイン先グループを選択できます。*sn_channel_mgmt.filter_config.enable* システムのプロパティを使用して、アサイン先グループインタラクティブフィルターを無効にすることができます。
- [キューに格納された作業] タブには、各サービスチャネルとキュー内で実行中のアクティブな作業インタラクションが表示されます。
- [すべてのキュー] タブには、キューベースのルーティングの作業アイテムのリストが表示されます。特定のキューにドリルダウンして、アクティブなインタラクション、作業アイテム、およびエージェントを表示できます。チームの進行中の作業とリアルタイムのパフォーマンスを追跡するには、サービスチャネルで重要業績評価指標を構成します。優先度に従ってキューを変更することで、受信したサポート要求に応答します。
- [すべてのエージェント] タブには、エージェントの進行中の作業、在席ステータス、チャネル、作業負荷、およびオープンキャパシティが表示されます。特定のエージェントにドリルダウンして、エージェントのプロファイル、進行中のタスク、在席ステータスの履歴を表示し、チャネルキャパシティを上書きすることができます。

注:

- すべてのリストはリアルタイム情報で、30 秒間隔または *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティの構成に従って自動的にリフレッシュされます。[リフレッシュ] アイコン () をクリックして、サービスチャネルカードを手動でリフレッシュすることもできます。
- [すべてのキュー] と [すべてのエージェント] リストには、デフォルトのソート順に基づいて、選択したフィールドのレコードを表示するデフォルトのソートとフィルターリングメカニズムが提供されています。列見出しをクリックすると、昇順と降順を切り替えることができます。ページから移動すると、ソート順序がデフォルト構成に変わります。管理者は、拡張ポイントを使用して実装を作成することで、デフォルトのソート順をカスタマイズできます。詳細については、「拡張ポイントを使用してソート順を設定する」を参照してください。
- レポートスケジュールが構成されている場合、各日の終わりにエージェントの作業サマリーに関するメール通知も送信されます。

エンドユーザーとのチャット会話に参加してエージェントを支援する

チャットに参加することでエージェントをリアルタイムで支援し、適切な人に直ちに連絡して任意のレコードでコラボレーションを行い、問題を迅速に解決します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

対応中のチャットインタラクションを表示し、[ヘルプ要求済み **(Help Requested)**] フラグが [はい **(Yes)**] に設定されているエージェントがいないか確認します。インタラクションレコードを開き、エンドユーザーとエージェントの間でやり取りされるすべてのメッセージを表示できます。コンテキストを取得し、内部メッセージを送信するか、または公開で会話に参加することで、会話に参加することを選択します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - ランディングページで [ヘルプ要求済み] インジケーターをクリックします。
   - [チャネル] () アイコンをクリックしてキューを選択し、[アクティブなインタラクション] タブをクリックします。
   - [リスト] ページで、 会話の監視 > ヘルプ要求あり.
3. 会話に参加するインタラクションレコードをクリックします。
4. [会話に参加] をクリックしてエージェントとのインタラクションを開始するか、[プライベートメッセージの送信] を選択して、エージェントにのみプライベートメッセージを送信します。

タスクの結果

チャット会話が確立されます。

キューの健全性の追跡および分析

各サービスチャネルとキューでエージェントの作業負荷と作業アイテムのステータスを監視することで、作業がキューからエージェントにどの程度効率的に進んでいるかを把握することができます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

サービスチャネル内の各キューのパフォーマンスをリアルタイムで追跡します。特定のキューにドリルダウンすると、リアルタイムレポート、待機中の作業アイテム、対応可能なエージェント、および進行中の作業のステータスを確認できます。この情報により、キューからエージェントの間で作業がどの程度効率的に進んでいるかがわかります。この情報を使用すると、適切に実行されているキューとボード上のエージェントをさらに使用する可能性があるキューを特定できます。たとえば、多数のエージェントが表示されていても、作業がそれほど多くない場合は、他のキューのエージェントに対してスキルを推奨できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- リスト内のレコードは、列のデフォルトのソート順に基づいて表示されます。列見出しをクリックすると、昇順と降順を切り替えることができます。ページから移動すると、ソート順序がデフォルト構成に変わります。たとえば、[対応可能なエージェント] 列のデフォルトのソート順は降順です。管理者は、*sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* 拡張ポイントを使用して実装を作成することで、ソート順を昇順に変更できます。詳細については、「拡張ポイントを使用してソート順を設定する」を参照してください。
- リスト内のレコードは、30 秒間隔で更新されます。管理者は、*sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* プロパティを使用してこの間隔を変更できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チャネル () アイコンをクリックします。
3. [すべてのキュー] タブをクリックします。

エージェントの作業負荷とステータスを追跡するためのレコード

フィールド	説明
名前	エージェントに作業をアサインしてルーティングするために使用されたキュー名。クリックすると、キューに関連付けられている作業アイテムとエージェントが表示されます。
サービスチャネル	キューが分類されるサービスチャネル名。クリックすると、チャネルに関連付けられている作業アイテムとエージェントが表示されます。
待機中の作業アイテム	キュー内の待機中の作業アイテムの数。
平均待ち時間	作業アイテムがエージェントを待機している平均時間。
対応可能エージェント	対応可能なエージェントの数。
対応できるエージェントはいません	対応可能なエージェントの数。
本日アサインされた作業アイテム	特定の日にアサインされた作業アイテムの数。
本日キャンセルされた作業アイテム	特定の日にキャンセルされた作業アイテムの数。
エージェントの平均使用率	エージェントの作業負荷/キャパシティ (割合)。割合は、トータルキャパシティと使用中のトータルキャパシティから計算されます。
サービスレベル	キューのターゲット待機時間よりも早く承認された作業アイテムの数。

作業アイテムをエージェントに手動で割り当て

作業を完了するため、処理待ちの作業アイテムをエージェントに割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

エージェントに、サービスチャネル内の少なくとも 1 つのキューに対する関連スキル、対応可能性、およびアクセスがあることを確認してください。

このタスクについて
アクティブな作業アイテムがキュー内に残っていて、次のいずれかの理由で手動割り当てが処理待ちになっています。

- エージェントが既に最大キャパシティに達している。
- 対応可能エージェントが、アサインされた作業アイテムを承認していない。
- 必要なスキルを持つエージェントが利用できない。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チャネル () アイコンをクリックします。
3. 次のいずれかのアクションを使用して作業アイテムを選択します。
   対応可能なエージェントのリストが、在席ステータス、対応可能性、キャパシティ、アサイン先グループ (マネージャーおよびエージェント間の共通グループ)、一致するスキルなどの詳細とともに表示されます。

   注:
   対応可能時間は、休憩時間を除いて、エージェントの現在のシフトタイミングです。ただし、シフトが開始されていない場合は、次のシフトの対応可能時間を表示します。

4. 作業アイテムのアサイン先のエージェントを選択します。
   たとえば、キャパシティが 0/4 である場合、そのエージェントの最大キャパシティは 4 つの作業アイテムであることを意味します。

   注:
   エージェントには一度に 1 つずつユーザーが選択する作業アイテムを割り当てられます。

5. [割り当て] をクリックします。
   作業アイテムが選択したエージェントに割り当てられたことを示す確認メッセージが表示されます。sys_properties.list [sys_properties] テーブルに [glide.awa.manual_assignment_message] システムのプロパティを追加することで、確認メッセージをカスタマイズできます。エージェントは、次のようにアサインされた作業アイテムのアラートを受け取ります。
   - エージェントが作業アイテムを承認すると、ステータスが [受入処理待ち] から [受入済み] に移行します。[担当者] フィールドは、エージェントの名前で更新され、関連 KPI が更新されます。
   - エージェントが作業アイテムを却下した場合、ステータスは [キューに格納済み] ステータスに移行します。
   - エージェントが長時間にわたって作業アイテムを受け入れない場合、ステータスが [受入処理待ち] 状態のままになります。その場合は、作業アイテムを再割り当てする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントのパフォーマンスの追跡と分析

概要でエージェントのパフォーマンスを追跡することで、エージェントの実行状況を分析およびレビューできます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

すべてのエージェントとそのリアルタイムステータスを表示します。特定のエージェントにドリルダウンすると、次の詳細を表示できます。

- アクティブなケース、インタラクション、その他の却下などの KPI のリアルタイム情報
- チャネルキャパシティの上書き。
- エージェントの対応可能性と在席ステータスの履歴。
- [受入処理待ち] ステータスの作業アイテム。
- ステータスが新規、対応中、および保留中であるインタラクション。
- ステータスが新規、オープン、および情報待機中であるケース。
- スキルセット、スケジュール、およびプロファイル。
- アサインされたトレーニングタスク
- ユーザーの詳細と割り当てられたグループ。

注:

- リスト内のレコードは、列のデフォルトのソート順に基づいて表示されます。列見出しをクリックすると、昇順と降順を切り替えることができます。ページから移動すると、ソート順序がデフォルト構成に変わります。たとえば、[在席ステータス] 列のデフォルトのソート順は昇順です。管理者は、*sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* 拡張ポイントを使用して実装を作成することで、ソート順を降順に変更できます。詳細については、「拡張ポイントを使用してソート順を設定する」を参照してください。
- リスト内のレコードは、30 秒間隔で更新されます。管理者は、*sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* システムのプロパティを使用してこの間隔を変更できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チャネル () アイコンをクリックします。
3. [すべてのエージェント] タブをクリックします。
4. エージェントのパフォーマンスの追跡と分析を行います。

フィールド	説明
エージェント	エージェントの姓と名。エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントのプロファイルサマリーが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
サービスチャネル	エージェントに関連付けられたサービスチャネル。対応可能なエージェントが処理できる作業のタイプがわかります。チャネルをクリックすると、作業アイテムのリストが表示されます。
トータルキャパシティ	エージェントに自動的にアサインされた作業アイテムの数 (上書き処理待ち)。 ○ チャット：デフォルトは 4 です。 ○ インシデント：デフォルトは 2 です。
使用中のキャパシティ	進行中の作業アイテムの数。スコアをクリックすると、エージェントの進行中の作業が表示されます。
使用状況	エージェントの作業負荷/キャパシティ (割合)。割合は、トータルキャパシティと使用中のキャパシティから計算されます。
在席ステータス	エージェントの現在の在席ステータス。例：オンライン、またはオフライン。
作業を承認できる	作業アイテムを承認するためのエージェントのステータス。
時間 (ステータス)	エージェントが現在の在席ステータスになっている時間。

5. エージェントを選択してドリルダウンし、詳細を表示します。
   エージェントのプロファイルページが表示されます。[現在の作業] では、構成された重要業績評価指標 (KPI) のデータが表示されます。詳細については、「エージェントの KPI の設定」を参照してください。

エージェントのチャネルキャパシティの上書き

エージェントがサービスチャネルで処理できる作業アイテムのデフォルトの数を変更します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて

デフォルトでは、上書きキャパシティは 12 時間有効です。管理者は、*sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* システムのプロパティを使用してこの期間を変更できます。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。スケジュール設定済みジョブ「一時キャパシティの上書きのリセット」を 2 分ごとに実行して、無効または期限切れの上書きされたキャパシティを確認し、前の値にリセットします。一度に 1 つのエージェントのチャネルキャパシティを上書きできます。なお、チャネルキャパシティを上書きするエージェントは 高度なワークアサインメント と必要なチャネルに関連付ける必要があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. エージェントのプロファイルページに移動します。
   エージェントのプロファイルページが表示されます。

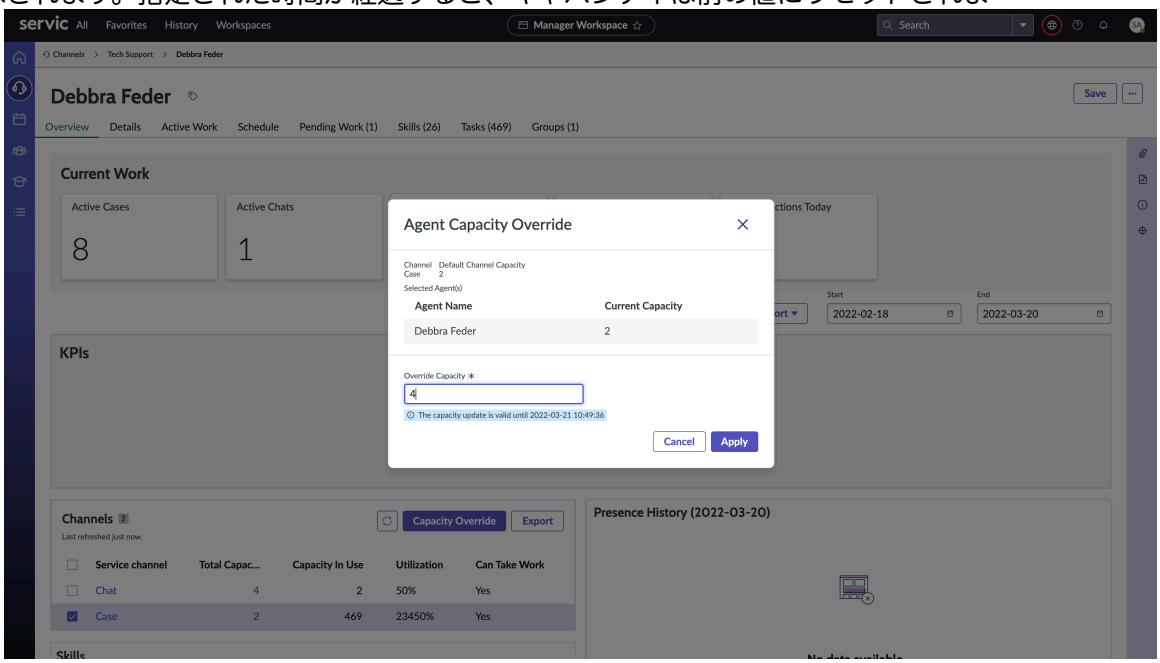
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [概要] タブをクリックします。
4. [チャネル] セクションで、キャパシティを上書きするサービスチャネルを選択します。
5. [キャパシティの上書き] をクリックします。
   [エージェントキャパシティの上書き] ページが表示されます。
6. [キャパシティの上書き] フィールドに、新しいキャパシティを入力します。
7. [適用] をクリックします。

タスクの結果

次のスナップショットは、エージェントキャパシティの上書きの例を示したものです。キャパシティの更新が有効であることを示すメッセージが、定義された期間にわたり表示されます。指定された時間が経過すると、キャパシティは前の値にリセットされます。



音声アシスト機能 での カスタマーサービスのワークフォース最適化 の使用

音声アシスト機能 では、ボットを活用して、人間のエージェントをケースから外すことができます。エージェントが問題を解決すると、電話インタラクションを記録できます。また、これらのインタラクションを監視して、ケースの解決の品質を評価し、改善することができます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

音声アシスト機能 アプリケーションを使用すると、次のことを行うことができます。

- エージェントが問い合わせユーザーとやり取りするときに、人員が音声チャネルを使用して作業し、コール記録、トランスクリプト、および感情分析のレポートを取得できるようにします。カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Channel Management アプリケーションでこのすべての情報を可視化することができます。
- インタラクションが完了した後に、コールトランスクリプトとユーザーの感情を分析することで、エージェントのアセスメント、フィードバック、およびトレーニングを作成できます。
- キュー内のエージェントの在席状況を同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Amazon Connect Channel Management でチャネルを表示します。音声チャネルを使用して、エージェントのパフォーマンス測定基準と レポート を表示できます。レポートにアクセスするには、アプリケーション管理者が をインストールする必要があります Amazon Connect Spoke 。

  注:
  チャネルに関する Amazon Connect 次のレポートは有料です。
  - ACW ステータスの連絡先
  - 最古の連絡年齢
  - 平均破棄時間

  これらのレポートは、`GetMetricData` および `GetCurrentMetricData` API を使用して収集Amazon Connect されます。これらのレポートの価格の詳細については、「 Amazon CloudWatch 料金表 」を参照してください。

注:
サードパーティの電話サービスは、ServiceNowVoice アプリケーションと統合できます。ServiceNowVoice はデフォルトで、Amazon Connect アプリケーションとデータ連携する機能を提供します。

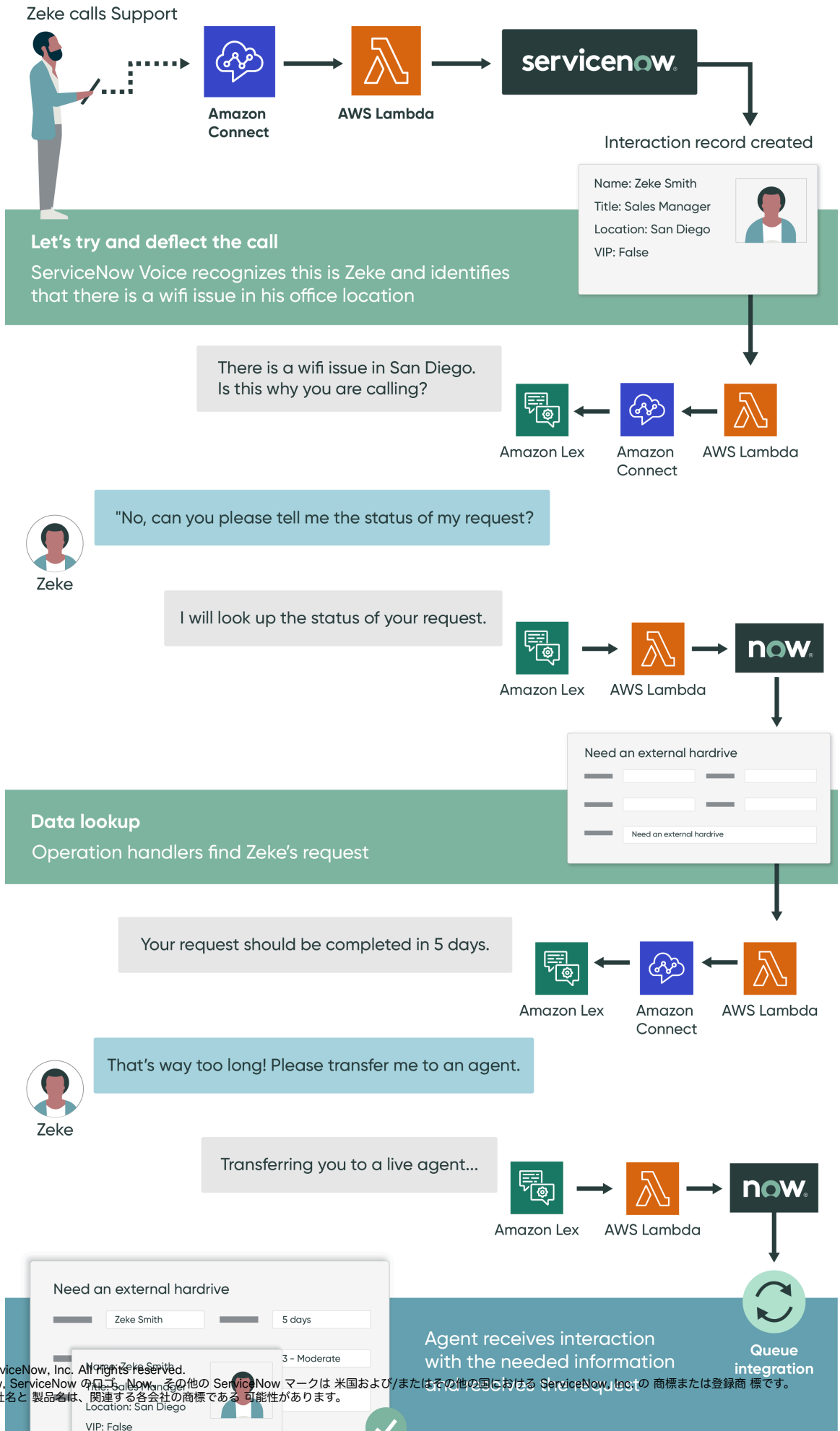
カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Channel Management アプリケーションを使用して、音声アシスト機能 を介してルーティングされる Amazon Connect 電話キューから測定基準を可視化することができます。音声アシスト機能 アプリケーションは Advanced Work Assignment を使用して Amazon Connect キューのデータを報告します。

音声アシスト機能 **Amazon Connect** データ連携ワークフロー

音声アシスト機能 が Amazon Connect とデータ連携する方法を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 で 音声アシスト機能 を使用するメリット

マネージャーは次のことができます。

- エージェントが顧客の問題解決にあたる際に、エージェントのコールを監視する。
- カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Channel Management アプリケーション内で同期されたエージェントの在席ステータス を表示する。
- エージェントのインタラクションの記録とコールトランスクリプトをレビューして、エージェントを評価する。
- コールトランスクリプトから感情を分析し、その分析を使用してエージェントのコーチングおよびトレーニングを実行する。

エージェントは、以下を行うことができます。

- 着信コールに応答する前に、問い合わせユーザーに関する情報を取得する。
- インタラクションの完了後、コールトランスクリプトを分析し、記録を聞くことができる。
- 自動送信ダイヤルを使用して発信コールを行う。

CSM の Amazon Connect キューを ServiceNow インスタンスに関連付ける。

Amazon Connect の電話キューを設定して、カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用してキューの可視性を取得する。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] 」を参照してください。

高度なワークアサインメント プラグイン (com.glide.awa) を有効にして Amazon Connect キューを作成する。クラウドコールセンター Core (sn_cti_core) プラグインを有効にする前に、このプラグインを有効にする必要があります。これにより、2 つのアプリケーションを正常に統合することができます。

ServiceNow Voice アプリケーションをインストール した後、高度なワークアサインメント プラグイン (com.glide.awa) を有効にすると、Amazon Connect (電話) サービスチャネルが カスタマーサービスのワークフォース最適化 に表示されます。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.admin and sn_cti_amzn_cct.admin

このタスクについて

エージェントがコールを完了した後、 カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用して、次の情報を確認できます。

- 保留中のユーザーと保留中の期間
- コールにかかっている時間
- 対応可能なエージェントと対応可能な時間
- 対応可能なエージェントの数と現在の稼働状況

サンプル問い合わせフローを使用してデモデータをインストールすると、基本キューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Amazon Connect 電話キュー

このキューにルーティングされたコール	時期
基本キュー	「エージェントと話したい」などの一般的な発言です。
VIP キュー	VIP フィールドが有効になっているユーザーがサポートに連絡しています。
IT 機器サポート	発言に、IT 機器のサポートやハードウェアの問題が含まれています。
アプリケーションサポート	発言に、アプリケーションサポートが含まれています。

例えば、基本キューは、デモデータをインストールするときに使用可能で、「エージェントと話したい」など、発言が一般的である場合に、このキューにコールをルーティングします。

ルーティングプロファイルは、キューをエージェントにリンクします。すべてのエージェントに、ServiceNow インスタンスに統合されている Amazon Connect インスタンスにルーティングプロファイルがある必要があります。詳細については、「ルーティングプロファイルの作成」を参照してください。

注:

- 各プロファイルを複数の Amazon Connect エージェントキューに関連付けることができます。
- これらのエージェントキューは、Amazon Connect ARN 番号を使用して、ServiceNow インスタンスの対応するエージェントキューに関連付けられている必要があります。この関連付けにより、カスタマーサービスのワークフォース最適化 内のキュー統計情報とコール測定基準について報告することができます。

手順

1. 追加のキューが必要な場合は、Amazon Connect（電話) サービスチャネルのプレースホルダーキューを作成します。
   キューの作成の詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

   注:
   プレースホルダーキューを作成するときに、作業アイテムのルーティング条件を追加しないでください。

2. ServiceNow 高度なワークアサインメント (AWA) キューレコードを Amazon Web Services (AWS) キューの ARN に関連付けます。
   a. インスタンスで Amazon Connect 、次の場所に移動します。 ルーティング > キュー.
   b. キューを選択します。
   c. キューの ARN をコピーします。
   d. インスタンスで ServiceNow 、次の場所に移動します。 高度なワークアサインメント > キューをクリックし、対応するキューを選択します。
   e. [クラウドコールセンターソース **ID** (クラウドコールセンター **Source ID)]** フィールドに、ARN 番号を入力します。
   f. [更新] をクリックします。
   g. 各キューに対して、これらの手順を繰り返します。
3. アサイン先グループをキューに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 作業アイテムキューを選択します。

b. [グループキュー優先順位] 関連リストをクリックします。

> **注:**
> この関連リストを表示するようにフォームを構成する必要があります。

c. [新規] をクリックします。

d. [グループ] フィールドで、このキューを処理できるエージェントを含むアサイン先グループを追加します。

e. [順序] フィールドで、アサイン先グループの順序番号を選択します。これは、着信コールが処理されるアサイン先グループ優先度の順序です。

f. [送信] をクリックします。

エージェントのコールを聞く

エージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用して外部問い合わせユーザーの問題を解決しているときに、カスタマーサービスエージェントのコールを監視します。

始める前に

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

また、Amazon Connect のアクティブセッションがあり 、ライブ会話を監視できる必要があります。詳細については、「ライブ会話の監視」を参照してください。

このタスクについて

Amazon Connect アプリケーションが外部ソースからのコールに応答すると、インタラクションレコードが作成されます。

手順

1. エージェントが カスタマーサービスのワークフォース最適化 で外部の問い合わせユーザーと会話しているときに、エージェントのコールキューを監視 します。
2. 電話が進行中のときに、アクティブなインタラクションを開きます。
3. **[Monitor Call** (コールを監視)] をクリックし、Amazon Connect でコールを聞きます。

Amazon Connect 電話チャネルのトランスクリプトと感情の分析

エージェントのコールの記録、トランスクリプト、および感情レポートを分析します。この情報を使用して、コール品質を評価し、エージェントが将来のコールをより適切に処理できるようにトレーニングすることができます。

始める前に

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_cti_core.user_manager

このタスクについて

エージェントが外部問い合わせユーザーとやり取りすると、コールが記録され、トランスクリプトが作成されます。アプリケーションは、トランスクリプト内のすべてのステートメントを感情スコアでタグ付けします。コールが完了すると、感情レポートが自動的に生成されます。

注:
トランスクリプトと感情を表示するには、マネージャーに Amazon Connect とのアクティブセッションがある必要があります。トランスクリプトと感情は、Amazon Connect アプリケーションで生成されます。その後、カスタマーサービスのワークフォース最適化 のチャネルアプリケーションに表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. トランスクリプトと感情を分析するインタラクションレコードを選択します。
3. [コール分析] をクリックします。
   Amazon Connect アプリケーションは、インタラクションと、それらのインタラクションの感情分析を生成し、カスタマーサービスのワークフォース最適化 でレポートとして表示します。
4. オプション: Amazon Connect 電話チャネルのトランスクリプトと感情の分析と、エージェントのコーチングのためのトレーニングのアサインを行います。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのチームのスキル分析

グループにスキルを追加し、チームのスキル割り当てを表示します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：skill_admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. Teams アイコン () をクリックします。
3. スキルを分析するチームを選択します。
4. チームにスキルを追加します。
   a. [スキル] タブで、[新規] をクリックします。
   b. [スキル] フィールドでスキルを選択します。
   c. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   d. [継承元] フィールドで、このスキルをどのスキルから継承するかを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
   スキルをクリックすると、そのスキルを持つユーザーまたはタスクの数、全体的なスキル範囲、そのスキルを現在持っているエキスパートの数などのスキルデータを分析できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Scheduling**

Scheduling を使用すると、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングとデータ連携して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Scheduling では、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。
- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。
- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。
- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標、フィルター、およびサイドバーの詳細については、「KPI 詳細のインジケーターについて」を参照してください。

シフト計画の作成

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. [プラス (+)] アイコンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. シフトを作成します。

6. [送信] をクリックします。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいて、エージェントをシフトにアサインすることもできます。このようにして、組織にとって可能な限り最善の方法でリソースを使用できます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

sn_shift_planning.number_of_days_to_cache システムのプロパティを使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。日ビューには、1 日に 1 時間ごとのエージェントの予測数のデマンドが表示されます。たとえば、4/5 では、午前 11 時～午後 12 時の時間ごとのタイムスロットに 4 名のエージェントがスケジュールされており、エージェントのデマンド予測が 5 であることを示しています。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注:
      1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

   b. コンテキストサイドパネルで、[スケジュールを表示] アイコン をクリックして、スケジュールを表示します。
   c. [スケジュール] パネルで、 アイコンをクリックします。
   d. [名前] フィールドに、スケジュール計画の名前を入力します。
   e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。
   f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。
   g. [保存] をクリックします。
   直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。
4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 既存のスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。

b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

c. [イベントタイプ] フィールドで、作業シフトを分類する作業イベントを選択します。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

a. [エージェント] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。

b. [保存] をクリックします。

> **注:**
> 画面の更新に数分かかる場合があります。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

始める前に

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。
スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. [スケジュールを表示] ( ) アイコンをクリックして、コンテキストサイドパネルに表示します。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じてスケジュールを編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

   注:
   [ドラフト] ステータスで [削除] をクリックすると、不要になったスケジュールを削除できます。

タスクの結果
[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。エージェントは、チームのカレンダーとイベントを Microsoft Outlookと同期した後、公開されたスケジュールと承認された休暇を MS Outlook で表示できます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カレンダーを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。
- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[場所]、[スキル]、[シフト計画]、および [イベント] に基づいてチームカレンダーをフィルタリングする。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤のタイミングを変更する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

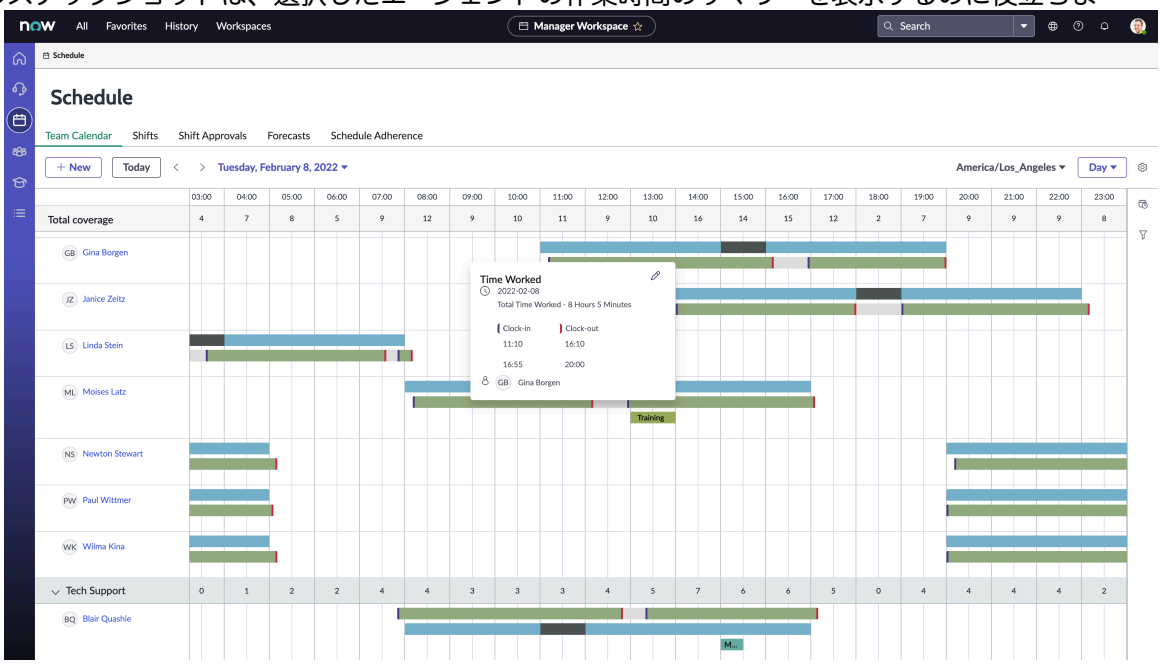
手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのシフトのタイミングを変更します。
   このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。
   b. シフトポップアップウィンドウで、[編集] ( ) アイコンをクリックします。
   c. 必要に応じて、エージェントのシフト時間を変更します。

      注:
      既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

   d. [保存] をクリックします。

次のスナップショットは、選択したエージェントの作業時間のサマリーを表示するのに役立ちます。



4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

   注:
   休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。そうでない場合、承認は自動的に却下されます。管理者はこのデフォルト設定を変更できます。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service とともにインストールされるコンポーネント」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」を参照してください。エージェントによる重複する休暇要求は却下されます。

   a. [承認] をクリックします。キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。
   b. 承認または却下する要求を選択し、次のいずれかを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
- 要求を却下するには、[却下] をクリックします。

要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

エージェントのスケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

- スケジュール遵守は、エージェントが作業アサインを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するための測定基準です。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにカスタマーサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォルトの式は次のとおりです。ただし、管理者は必要に応じて式を変更できます。遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。
  - *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
  - スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
  - 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)
- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、管理者はしきい値を変更できます。詳細については、「スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成」を参照してください。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非認定と見なされ、赤で強調表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

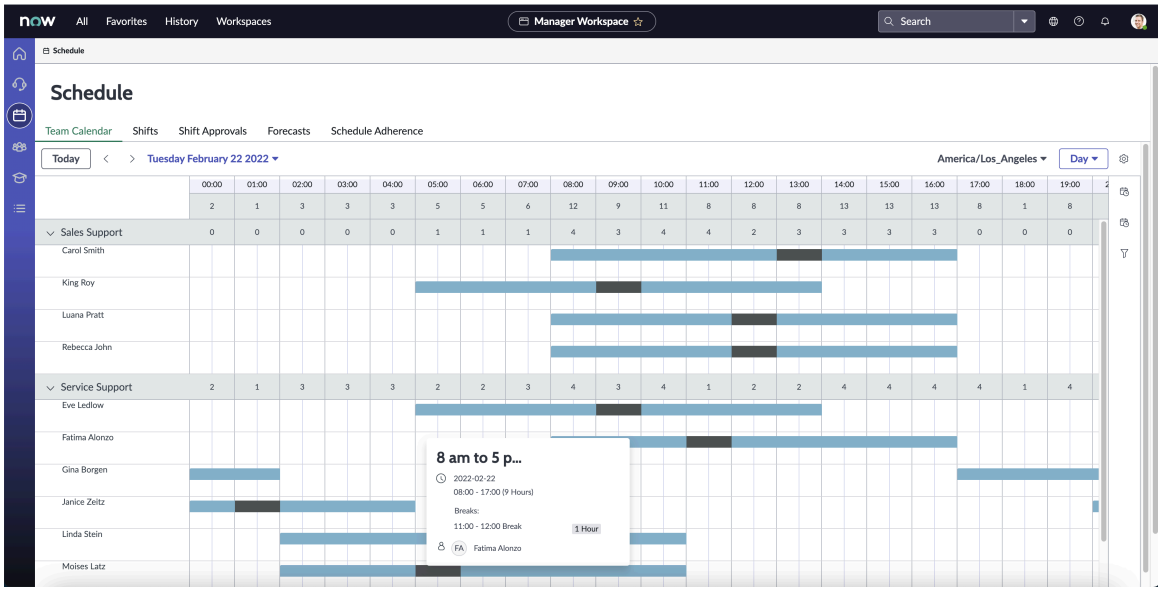
宛先	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	**a.** [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。 棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。 **b.** グラフを表示し、バーをクリックしてさらにドリルダウンして、チームメンバーの分析を表示します。
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	**a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。 **b.** 日付を選択します。 **c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリを表示します。 **注:** 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、管理者は *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`* システムプロパティを使用して、この値を変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)]** に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

次のチームカレンダーのスナップショットは、チームメンバーが作業スケジュールをどの程度遵守しているかを測定する方法を示しています。青色のバーは予定作業シフト時間を示し、その横が実

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

際の作業時間です。デフォルトの表示は、出勤時間が紫、エージェントが勤務中の期間が緑、退勤時間が赤、エージェントが勤務外の時間はグレーです。



作業時間サマリから遵守率と適合率を分析する

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守率をレポート表示できるスケジュール遵守の履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

遵守率と適合率の計算は、定義された構成およびエージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。

注:
管理者は、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「スケジュール遵守と適合性のプロパティの構成」を参照してください。

スケジュール遵守の詳細については、「Scheduling in Workforce Optimization for Field Service」の「スケジュール遵守」セクションを参照してください。

手順

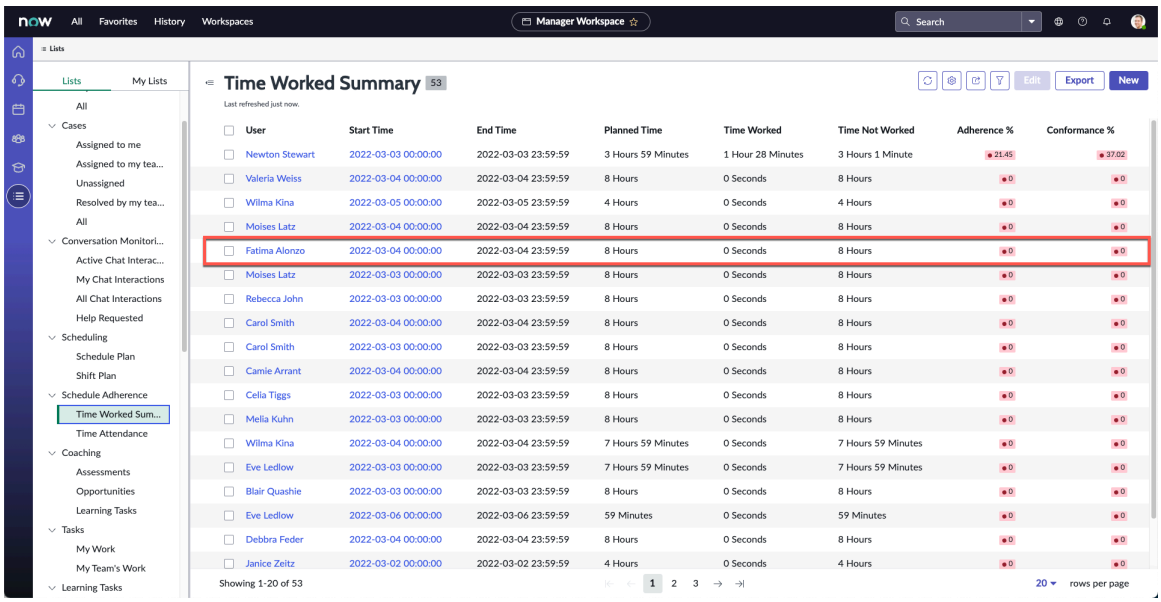
1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
チームの作業時間サマリを分析する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。 **注:** [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外時間として取得されます。
エージェントの出席時間を表示する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。

次のスケジュール遵守の例は、チームがどの程度作業スケジュールを遵守し、作業スケジュールに適合しているかを測定する方法を示しています。



Example:
作業時間サマリのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみます。

- シフト時間は午前 8 時から午後 4 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後4 時に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注:
スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

Demand Forecast を使用したスタッフ配置の分析

Demand Forecast を使用して、ジョブを実行するのに十分なエージェントを確保できるように、必要なスタッフメンバーの数を計画します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール: sn_agent_forecast.user

このタスクについて

Demand Forecast を使用すると、次のことができます。

- 任意の日または週のエージェントまたはチームのカバレッジを監視する。
- 過剰な人員配置、不十分な人員配置、適切な人員配置、またはニーズに沿わない人員配置かどうかを分析する。
- 必要なカバレッジとチームのスケジュールに応じて、人員配置を調整する。
- スケジュールを作成しているときに、人員配置を分析する。
- 1 日のアサイン先グループと作業シフトに基づいて、エージェントのカバレッジとエージェント数の実際のデマンドを分析できます。

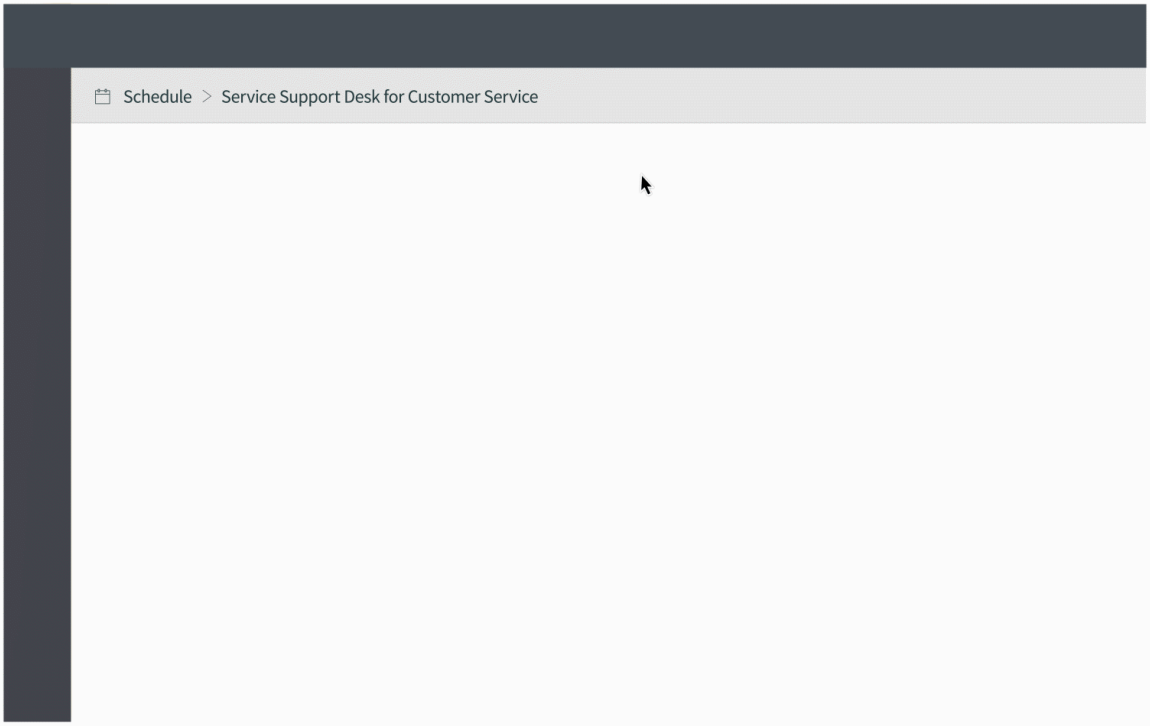
手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. 各シフトの人員配置を分析します。
   フィルターアイコンをクリックすると、スタッフの配置を表示するアサイン先グループとシフト計画を選択できます。
   次のスケジュールスナップショットでは、Demand Forecast を使用して人員配置を分析するための例を提供しています。ポップアップの不適切な人員配置インジケーターは、予測マネージャーが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シフトごとに特定の数のエージェントをスケジュールしたものの、シフトをカバーするにはより多くのエージェントが必要であることを示しています。



チームカレンダーへのイベントの追加

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇要求、またはアドホック作業イベントを作成します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて
カスタムイベントタイプを作成して、必要なフィールドを追加または削除できます。詳細については、「チームカレンダーに表示するイベントタイプの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成
6. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのエージェントのシフトスワップ

アサイン先グループのエージェントのシフトを、そのシフトで作業できる別のエージェントと入れ替えて、承認プロセスをスキップします。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを別のエージェントと入れ替えたいエージェントのシフトを探してポイントします。
4. シフトポップアップウィンドウで、[シフト交替] アイコン (↑↓) をクリックします。
5. [要求されたシフト] セクションで [エージェント] フィールドをクリックし、そのシフトで作業できるエージェントを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   更新されたスケジュールがチームカレンダーに表示されます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのイベントタイプのユーザー基準について

チームカレンダーのイベントタイプ (会議、トレーニング、休暇申請など) のユーザーアクセス権を管理します。

包括と除外のユーザー基準アクセス権を使用して、イベントタイプに対する作成、読み取り、書き込みまたは更新、および削除 (CRUD) の権限を含めたり、除外したりできます。ユーザー、グループ、またはロールに対して CRUD 操作を実行できます。

注:
デフォルトでは、チームメンバーには [実際の作業] タイプのイベントへの読み取りアクセス権がありません。

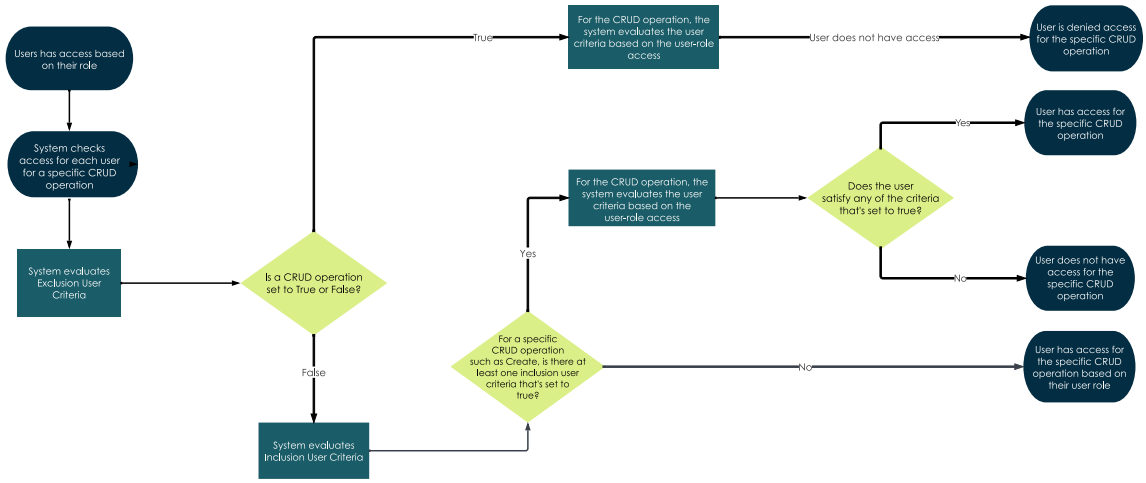
CRUD アクセス権をより柔軟に管理できるようにするため、イベントタイプごとにユーザー基準を設定できます。たとえば、各自のロールベースのアクセス権を使用して作業シフトを編集するためのアクセス権がチームメンバーにない場合は、ユーザー基準を使用してそのアクセス権を設定できます。このアクセス権は、特定のチームメンバーまたはグループ全体に設定できます。

このフロー図は、イベントタイプの包含ユーザー基準アクセス権と除外ユーザー基準アクセス権の仕組みのロジックを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベントタイプの包含ロジックと除外ロジック



包含ユーザー基準アクセス権および除外ユーザー基準アクセス権の仕組み

ユーザー基準ルールは次の順序で評価されます。

1. システムは最初に各基準の除外アクセス権を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **true** に設定されている場合、システムはユーザー基準を評価します。
     a. ユーザーがロールに基づくアクセス権を持っていない場合、ユーザーは特定の CRUD 操作に対するアクセス権を拒否されます。
     b. ユーザーに対しアクセス権が拒否されない場合、システムは包含基準を評価します。
   - CRUD 操作に対する除外アクセス権が **false** に設定されている場合、システムは包含基準を評価します。
2. 「作成」などの特定の CRUD 操作に対する包含アクセス権の場合、システムは少なくとも 1 つの包含ユーザー基準が **true** に設定されているかどうかを確認します。設定されている場合、システムはユーザーのロールアクセス権に基づいてユーザー基準を評価します。
   - ユーザーは次のように評価されます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作へのアクセス権がある場合、ユーザーはそのアクションを実行できます。たとえば、イベントタイプがトレーニングで、CRUD 操作が作成の場合、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できます。
     - ユーザーロールに基づいて CRUD 操作に対するアクセス権がない場合、ユーザーはそのアクションを実行できません。
   - どの包含基準も **true** に設定されていない場合、ユーザーには特定の CRUD 操作へのアクセス権がありません。この例では、ユーザーはトレーニングイベントタイプを作成できません。

> **注:**
> 除外アクセス権は常に包含アクセス権よりも優先されます。包含アクセス権も除外アクセス権も設定されていない場合、イベントタイプの管理にはロールベースのアクセス権が使用されます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でイベントタイプのユーザー基準を作成する

ユーザー基準レコードを追加して、カスタマーサービスのワークフォース最適化 でイベントタイプにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを指定します。

始める前に

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > ユーザー基準.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザー基準フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の一意の名前
ユーザー	イベントタイプにアクセスできるユーザー
グループ	イベントタイプにアクセスできるグループ
ロール	ユーザー基準を適用する場合にイベントタイプにアクセスできるロール
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。
アクティブ	このチェックボックスをオンにすると、ユーザー基準が使用可能になります。
会社	イベントタイプにアクセスできる会社
ロケーション	イベントタイプにアクセスできる場所
部門	イベントタイプにアクセスできる部門
すべて一致	ユーザー基準が適用される場合にすべての条件を必須にするオプション

4. [送信] を選択します。

イベントタイプの包含または除外ユーザーアクセス権

ユーザーに対し任意のイベントタイプのアクセス権を追加または削除して、そのユーザーに関連するイベントタイプのみを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for CSM** > スケジュール > イベント設定.
2. イベントを選択します。
3. イベントに対するユーザーの特定の CRUD アクセス権を除外または包含します。
4. [更新] をクリックします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 でのグループまたはチームメンバーのアクセス基準の確認

グループまたはチームメンバーに必要な正しい権限が付与されるようにするため、グループまたはチームメンバーがイベントに対して持っている権限 (作成、読み取り、更新、削除) を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_shift_planning.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. リストモジュールで、 スケジュール > イベントタイプ.
3. ユーザーアクセスを確認するイベントを選択します。
4. [ユーザーアクセス] タブを選択します。
5. 次のいずれかを実行します。
   [作成]、[読み取り]、[書き込み]、および [削除] 列で、選択したイベントへの特定タイプのアクセス権を持つ各チームメンバーに対し **[true]** が表示されます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Teams**

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。たとえば、Customer Service Desk ユニットには、ハードウェアやネットワークサポートなど、複数のチームが含まれています。Customer Service Desk ユニットの KPI グループを作成し、この KPI グループにアサイン先グループとしてハードウェアおよびネットワークサポートを追加できます。次に、KPI グループに KPI のセットを追加します。このデータを使用すると、ハードウェアおよびネットワークサポートチーム全体のパフォーマンス傾向を測定できます。
- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- グローバルまたは個人レベルのチームパフォーマンスページを通じて KPI のターゲットを設定できます。このようなターゲットが設定されると、トレンドラインにターゲットが反映されます。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および予定されている休暇の 360 度ビューを表示します。

チームのパフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_csm_wfo_workspa.manager

このタスクについて
チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [チーム] アイコンをクリックします。
3. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
   sn_team_perf.default_date_range システムのプロパティを使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。
4. チームのパフォーマンスを分析します。
   a. チームを選択します。
   b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。
   c. このチームのデータにドリルダウンします。

パフォーマンスインジケーター

終了	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行のチームのインジケーター値をクリックします。 ▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値をクリックします。
ケースの追跡	[タスク] タブをクリックし、チームに関連するすべてのケースを分析します。 ▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。 ▪ チームメンバーの詳細を表示するには、チームメンバーを選択します。

ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

関連情報

Workforce Optimization for Customer Service の設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の **Coaching**

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の Coaching では、カスタマーサービスの重要な瞬間の作業をレビューすることで、チームの能力を評価し、ケースを効率的に解決できます。

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Coaching では次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- デフォルトで利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導するまた、エージェントのニーズに固有の コーチング アプリケーションを使用して、コーチング機会 を作成することもできます。
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数など、スキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

> **重要:**
> Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

Teams アプリケーションからスキルの概要にアクセスします。

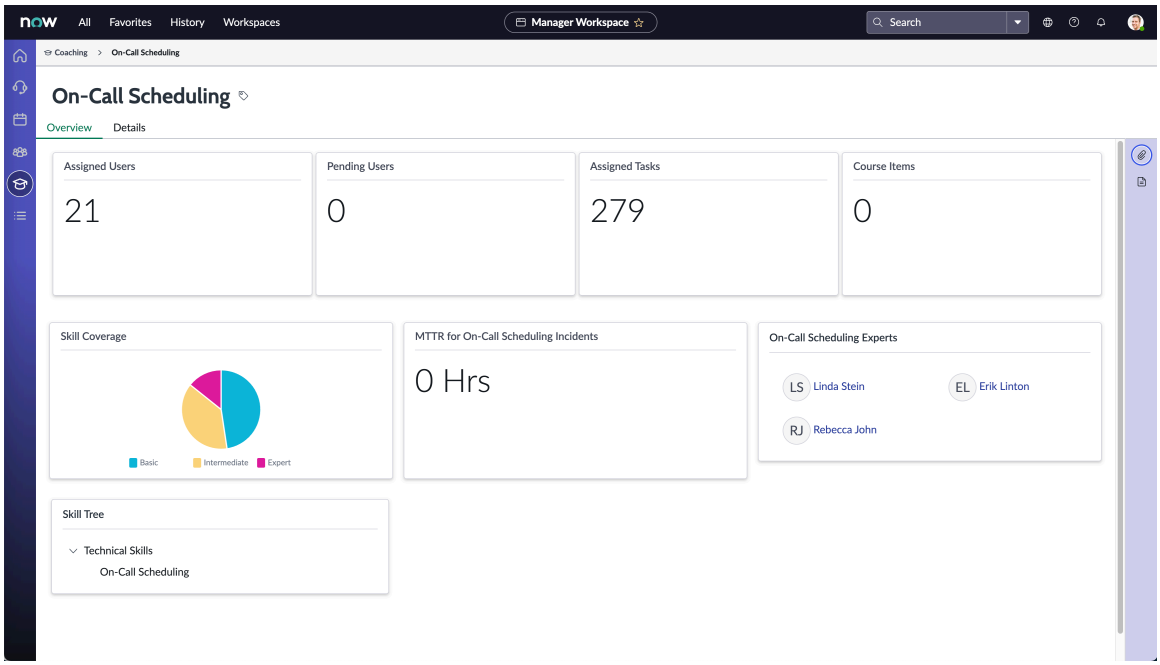
1. 検索項目 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. Teams アイコン ( ) をクリックします。
3. チームを選択します。
4. [スキル] タブをクリックします。
5. スキルを選択します。

どの カスタマーサービスのワークフォース最適化 アプリケーションからでも、ユーザープロファイルページでスキルをクリックすると、Skills Overview ページにアクセスできます。

> **注:**
> アプリケーションからレポートを表示するには、Coaching With Learning アプリケーションを有効にする必要があります。このアプリケーションを有効にするには、「Workforce Optimization for Customer Service の有効化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユースケース

ユースケース

ユーザー	ランディングページの用途
スキル管理者 [skill_admin]	• 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。 • スキル階層へのドリルダウン。 • ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。 • そのスキルに対応するインシデントの解決に要した平均時間。 • さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。

インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

ブレークダウン

インジケーターはスキル別に分類されます。

コンポーネント

コンポーネント

コンポーネント名	タイプ	説明
スキル概要コンテナー [sn-manager-skill-overview-container]	可視化コンポーネント	次のコンポーネントが含まれています。 • レポート • 平均解決時間 (MTTR) インジケーター • スキル範囲の円グラフ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント (続く)

コンポーネント名	タイプ	説明
		• コンテンツツリー • スキルエキスパートコンポーネント
スキルツリー接続済み [sn-manager-skill-tree-connected]	ツリー	スキル階層を表示します。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。
スキルエキスパート [sn-manager-skill-experts-connected]	リスト	スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザーを表示します。
スキル範囲 [now-uxf-visualization-connected]	円グラフ	スキルに対するさまざまなレベルの専門知識を持つユーザーのパーセンテージと数を表示します。

レポート

重要:
ServiceNow® Store から Coaching with Learning アプリケーションを有効にすると、処理待ちのユーザーと割り当てられたタスクのレポートが表示されます。このアプリケーションを有効にするには、「Workforce Optimization for Customer Service の有効化」を参照してください。

KPI

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てられたユーザー	42	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	選択したスキルがアサインされているユーザーの数。
割り当てられたタスク	42	タスクスキル [task_m2m_skill]	このスキルがアサインされたタスクの数。
処理待ちのユーザー	42	処理待ちのユーザー [sn_lc_learning_task]	選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。
コースアイテム	42	学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	コースアイテムに関連付けられたスキルを持つ内部および外部コースの数。

完了したタスクの品質の評価

ケースを解決するエージェントの能力またはエージェントが完了させたタスクの品質を評価します。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントは、インタラクションまたは任意のタスクタイプから作成できます。

アセスメントを手動で作成する場合は、サーベイを追加できます。また、コーチングアセスメントは、コーチング機会で定義されているトリガー条件に基づいて作成され、コーチにアサインされます。

必要なロール：sn_coaching.coach

コーチング、アセスメント、トレーニングの概要を確認するには、このショートビデオをご覧ください。

カスタマーサービスのワークフォース最適化コーチングの概要。

このタスクについて

コーチング機会 にサーベイが含まれる場合、サーベイとアセスメントの実施を選択することができます。研修生を評価 するサーベイを使用すると、そのサーベイのスコアは、サーベイを完了したときに自動的に計算されます。アセスメント評価は、そのスコアに基づいて更新されます。

Coaching の概要画面には、過去 30 日間に完了したアサイン先グループのタスクの平均品質が表示されます。

- ドーナツグラフには、各完了ステータスのアセスメントの数が表示されます。いずれかのステータスをポイントしてクリックすると、そのステータスのすべてのアセスメントを開くことができます。
- 棒グラフには、コーチング機会によって作成されたアセスメントが表示されます。グラフ内の任意のデータをクリックすると、アセスメントにアクセスできます。
- インジケーターデータを表示するグラフをクリックすると、インジケーターの詳細情報にアクセスできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。
3. 次のいずれかを実行します。
4. フォームのフィールドに入力して、エージェントを評価します。

アセスメントフォーム

フィールド	説明
機会	コーチングアセスメントに関連付けられたコーチング機会
州	アセスメントの状態。 ○ オープン：新しいコーチング機会 ○ 対応中：研修生は指導を受けています。 ○ 解決済み：研修生にはコーチングプログラムとトレーニングモジュールがアサインされています。 ○ 完了してクローズ：アセスメントは解決されクローズされました。 ○ 未完了でクローズ：アセスメントはクローズされましたが完了していません。 多くの場合、コーチングアセスメントの期日が切れたことによります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アセスメント評価	エージェントがインシデントをどの程度うまく解決したか。このフィールドは、コーチが研修生のサーベイを完了したときに、Coaching アプリケーションによって自動的に入力されます。
フォローアップ日時	研修生のパフォーマンスを向上させるために、コーチがさらにアクションを実行する必要があるかどうか
コメント	アセスメントについて追加するメモ (存在する場合)
コーチが実施したサーベイ	コーチが実施した研修生のサーベイ。 アセスメントのサーベイは、アセスメントを手動で作成するとき、またはコーチング機会によってサーベイのないアセスメントがトリガーされたときに追加できます。 コーチング機会によってアセスメントがトリガーされ、サーベイが含まれている場合、そのサーベイがアセスメントに自動的に追加され、コーチが変更することはできません。
研修生に実施したサーベイ	研修生が実施したコーチのサーベイ。
スキルを追加	アセスメントが完了したときに研修生プロファイルに追加するスキル。このフィールドをクリックすると、研修生プロファイルにないすべてのスキルとスキルレベルが表示されます。
トレーニングを追加 (Add training)	研修生にアサインするトレーニング コースアイテムから学習タスクをアサインすることもできます。

5. 次の操作を実行します。
   - アドホックアセスメントを完了するには、[保存] をクリックします。
   - コーチング機会を使用して作成するアセスメントを完了するには、[アセスメント完了] をクリックします。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 を使用したスキルの管理

エージェントのスキルを追加または更新します。割り当てられたタスクを完了するために予測されたスキルがエージェントに必要な場合は、そのスキルを承認できます。エージェントに適用されない場合は、スキルを却下することもできます。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：skill_manager

このタスクについて

スキルの 予測インテリジェンス アプリケーションの各エージェントのプロファイルには、推奨スキルが表示されます。このアプリケーションは、エージェントが作業しているサンプルケースを使用して、エージェントにスキルを推奨します。

アサイン先グループ別にグループ化されたすべてのユーザーのスキルと、各グループの全体的なスキル範囲を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > **Manager Workspace**.
2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。
3. [スキル] タブをクリックします。
   チームの各エージェントについて、アサインされたすべてのスキルとスキルレベルのリストを表示できます。スキルとスキルレベルの詳細については、「Skills Management」を参照してください。

   ユーザー、グループ、スキルタイプ、スキルレベル、またはスキルカテゴリに基づいてスキルマトリクスをフィルタリングすることもできます。すべてのユーザーのスキルを表示する場合は、フィルターをリセットします。
4. スキルまたはスキルレベルを追加します。
5. 予測インテリジェンス によって推奨されているスキルを承認または却下します。
   a. スキルマトリクスで、ユーザーのスキルを承認して推奨するには、[推奨] をクリックします。
   b. [詳細] タブで、スキル承認の要求、スキルを予測するために使用されたサンプルケース解決、およびアクティビティストリームを確認します。
   - スキルを承認するには、[承認] をクリックします。スキルがエージェントに追加され、スキルの最低レベルが、追加されたスキルに自動的に関連付けられます。要求のステータスが [承認済み] に変わり、スキルがエージェントに追加されます。
   - スキルを却下するには、[却下] をクリックします。要求のステータスが [却下] に変わります。予測インテリジェンス はユーザーにスキルを再度推奨することはせず、フィールドは [追加] に変わります。
   - [その他のオプション] ( ) アイコンをクリックし、[保存] を選択します。

   アプリケーションによってスキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルにスキルレベルがない場合は、アプリケーションによって基本スキルレベルがユーザーに追加されます。

Coaching with Learning

Coaching with Learning を使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似するコンテンツをカタログ内で整理します。学習タスクをアサインし、完了を追跡します。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

重要:
Coaching with Learning は、ServiceNow® Store から Coaching with Learning アプリケーションを有効にすると使用できるようになります。このアプリケーションを有効にするには、「Workforce Optimization for Customer Service の有効化」を参照してください。

Coaching with Learning

学習カタログの作成

カタログを作成して、関連するコンテンツをカテゴリに整理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。
3. **[Learning]** タブをクリックします。
4. [学習カタログ] をクリックし [自分のカタログ **(My Catalogs)]** を選択します。
5. カタログを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [タイトル] フィールドに、カタログの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、カタログの説明を入力します。
   d. [保存] をクリックします。

   注:
   カタログは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

6. コースアイテムをカタログに追加します。
   a. [コンテンツ] タブをクリックします。
   b. [追加] をクリックします。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)]** ポップアップウィンドウで、カタログに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [追加] をクリックします。コースアイテムがカタログに追加されます。

   注:
   追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] をクリックします。

7. グループをカタログに追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)]** タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [グループ] フィールドで、カタログに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] をクリックします。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.task_creator

このタスクについて

exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。詳細については、「Workforce Optimization for Customer Service Reference (Workforce Optimization for Customer Service のリファレンス)」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.

2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。

3. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。

4. 学習タスクを作成します。

a. [新規] をクリックします。

b. 次のフィールドに入力します。

すべてのタスクフォームのフィールド

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。[期日] フィールドは次のように強調表示されます。 ▪ 緑色：タスクの期限が当日より前。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より後。
カタログ	学習タスクのコースアイテムを含むカタログ。

5. [保存] をクリックします。

内部学習コンテンツの作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.content_creator

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。
3. [学習コース] をクリックし、[内部コース] を選択します。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [詳細] タブの次のフィールドに入力します。

内部コースフォームのフィールド

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。
説明	コースの説明。

5. [保存] をクリックします。
6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル] タブをクリックします。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [学習タスク] タブをクリックします。

b. [新規] をクリックします。

c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。

d. [カタログ] フィールドで、学習タスクに関連付けるカタログを選択します。

e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンをクリックし、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。

f. [保存] をクリックします。

Coaching with Learning に外部コースを追加

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.learning_admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [Coaching] ( ) アイコンをクリックします。
3. **[Learning]** タブをクリックします。
4. 検索項目 学習コース > 外部コース.
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

カスタマーサービスのワークフォース最適化 のモバイルエクスペリエンス

Now Mobile エージェントアプリケーションを使用して、モバイルデバイスからカスタマーサービスケースを管理します。接続を維持し、情報にリアルタイムでアクセスし、タスクを迅速に完了できます。

重要:
Tokyo リリース以降、従来の Workforce Optimization は将来の廃止に向けた準備に入ります。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベース記事の「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」を参照してください。

エージェント (sn_customerservice_agent) またはマネージャー (sn_wfo_csm.manager) である場合は、アプリケーションからのリアルタイム通知を使用して問題に対処することができます。これを行うには、Customer Service Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) を有効化する必要があります。Now Mobile for Customer Service Management の詳細については、「Customer Service Management のモバイルエクスペリエンス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- このアプリケーションの使用を開始するには、「Customer Service モバイルアプリケーションの開始」の手順に従います。
- 実行できるエージェントとマネージャーのタスクについては 、「モバイルアプリケーションを使用してエージェントとマネージャーのタスクを実行する」を参照してください。さらに、カスタマーサービスのワークフォース最適化 の次のタスクも実行できます。

エージェントタスク

エージェントタスク	アクション	説明
シフトスワップ要求の承認または却下	• [通知] をタップします。 • シフトスワップ申請を [承認] または [却下] します。	エージェントは、シフトスワップ申請が承認または却下されたという通知を受信します。

マネージャータスク

マネージャータスク	アクション	説明
休暇申請を承認または却下する	• [通知] をタップします。 • 休暇申請を [承認] または [却下] します。	エージェントは、休暇申請が承認または却下されたという通知を受信します。
シフトスワップ要求の承認または却下	• [通知] をタップします。 • シフトスワップ申請を [承認] または [却下] します。	エージェントは、シフトスワップ申請が承認または却下されたという通知を受信します。
SLA に違反した重大で優先度の高いケースを表示します。	[通知] をタップします。ケースレコードが表示されます。	ケースレコードをレビューして、適切なアクションを実行します。

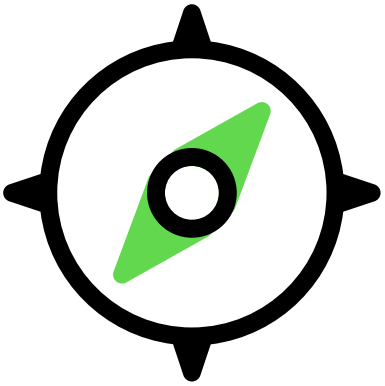
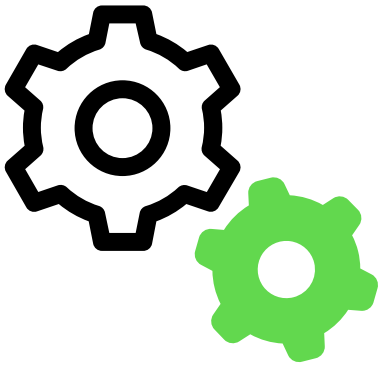
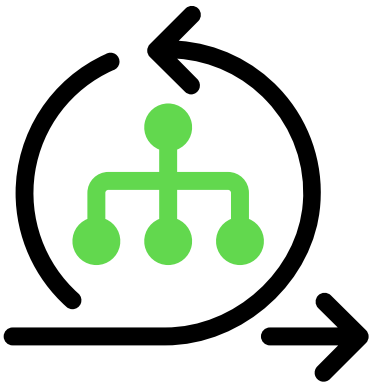
自動翻訳

CSM の Now Assist

ServiceNow® CSM の Now Assistアプリケーションを使用して、ケース情報の要約、ケース解決メモの生成、インタラクションのチャットの要約を行います。エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解できるようにして、より迅速な解決策を顧客に提案できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	構成	使用方法
		
CSM の Now Assist に関する詳細	CSM の Now Assist開始するためのアプリケーションの構成	が提供する生成 AI 機能を使用する CSM の Now Assist

トラブルシューティングとヘルプ

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート.

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、財務、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

らに、このアプリケーションは タスクデータ (ケース支援の場合) およびチャットのトランスクリプト (チャット支援の場合)。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、次を参照してください。 Now Assist ドキュメント.

CSM の Now Assist の詳細

このアプリケーションを使用すると、エージェントは CSM の Now Assist 顧客のチャット会話とケースの詳細を要約して、ケースのコンテキストを取得できます。また、ケース解決メモを生成して他のエージェントと共有し、ケースをより迅速にまとめることもできます。

概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- インタラクションチャットサマリーは、チャット履歴がライブエージェントに渡されたときや、あるライブエージェントが顧客とのチャット履歴を別のライブエージェントにハンドオフしたときなど 仮想エージェント 、ハンドオフのさまざまな時点でのエージェントと顧客間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。
- ケースサマリーを使用すると、エージェントは長時間実行されているケースや複雑なケースのケースコンテキストを収集できます。これらのケースには、顧客や他のエージェントとの会話など、多くの情報が含まれている可能性があるため、エージェントはサマリーを生成してより迅速に理解を得ることができます。
- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめるのに役立ち、同様の問題が発生する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供します。

スキル

この CSM の Now Assist アプリケーションには生成 AI スキルが含まれています。このスキルにより、エージェントはチャットとケースのコンテキストを理解して、より迅速に解決策を顧客に提案できます。

チャットの要約

顧客の 仮想エージェント チャット履歴、ライブエージェントのチャット履歴、およびインタラクション履歴のサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、次の概要を表示または作成できます。

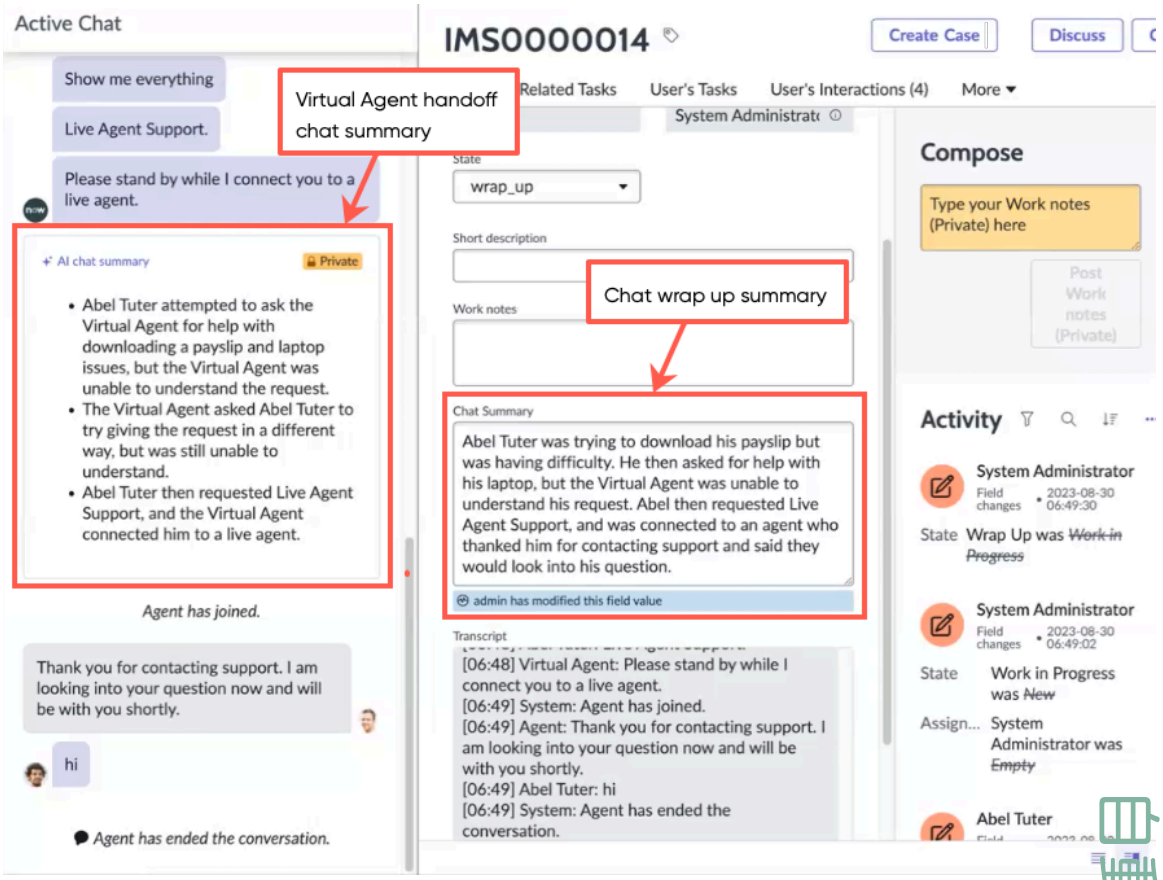
- 仮想エージェント チャットハンドオフサマリー:チャットをライブエージェントに渡すときに 仮想エージェント 会話を要約し、アクティブなチャットウィンドウに要約を表示します。エージェントは、ライブエージェントとやり取りする前に顧客が実行したアクションの概要を表示できます。
- クイックアクションの概要:エージェントが [アクティブなチャット] ウィンドウで `/summarize` クイックアクションを使用したときの要約を提供します。
- チャットの最終作業サマリー:ライブエージェントがお客様とのチャットをまとめると、インタラクションレコードの [チャットサマリー] フィールドと [簡単な説明] フィールドに値が入力されます。

> **注:**
> インタラクションでチャットサマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットサマリーを含むインタラクションレコード



ケースの要約

問題や実行されたアクションなど、カスタマーサービスケースのサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを生成してケースのコンテキストを理解し、ケースの最新の更新が含まれるようにサマリーを更新し、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

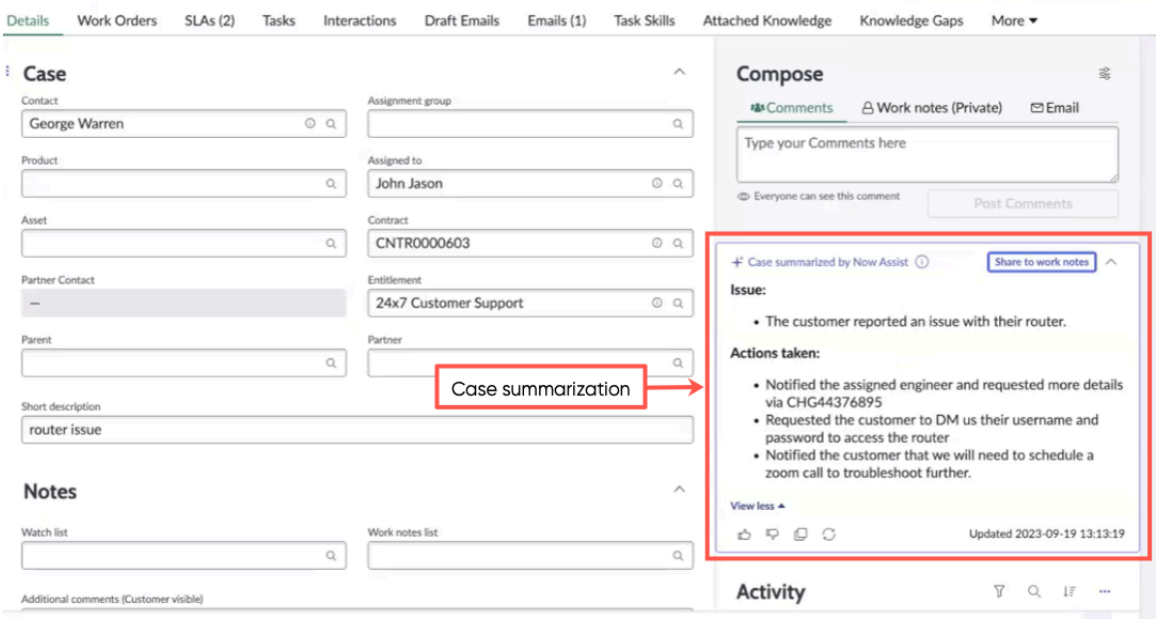
ケースの要約スキルは、ケースのサマリーを生成し、アクティビティストリームの上に表示します。サマリーには、エージェントが次のケースレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- 説明
- 作業メモ
- 追加コメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースサマリーを含むケースレコード

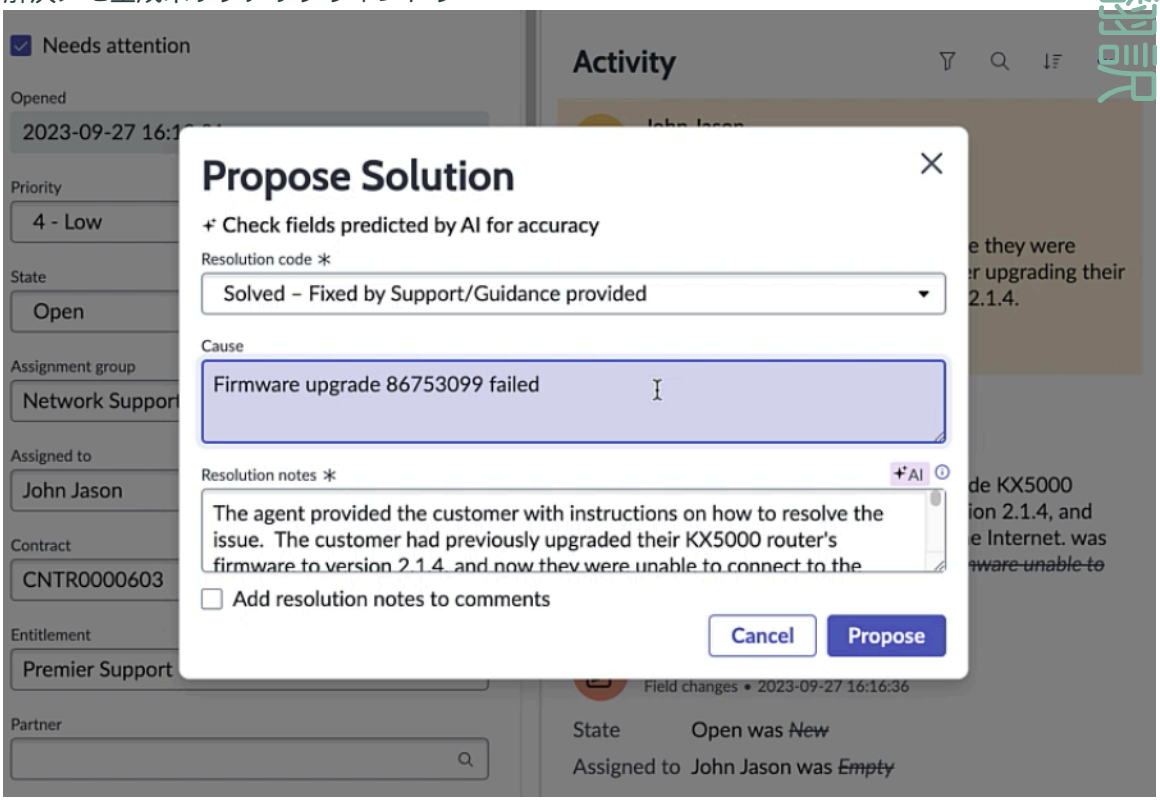


解決メモ生成

エージェントがケースの解決メモを生成し、顧客に解決策を提案して、ケースレコードに情報を追加できるようにします。

解決メモ生成スキルでは、ポップアップウィンドウが表示されます。エージェントはこれを使用して、顧客に解決策を提案する前に解決コードを選択し、解決メモのテキストを確認できます。

解決メモ生成ポップアップウィンドウ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するためにケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

CSM 構成可能ワークスペース の Now Assist パネル

エージェントは、のCSM 構成可能ワークスペースパネルを使用できますNow Assist。この会話型インターフェイスを使用すると、エージェントはチャットサマリーまたはケースサマリーを要求し、ケース解決メモを生成できます。Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。

Now Assist - AI 検索

アプリケーションの Now Assist AI 検索 は、、、、従業員センター仮想エージェントおよびグローバル検索でサービスポータル見つかったナレッジ記事からアクション可能な Q&A Genius 結果の回答を抽出するために使用しますNow LLM。このアプリケーションを使用すると、エージェントはナレッジベースから関連コンテンツを取得し、簡潔な回答を生成することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。詳細については、「Now Assist in AI Search」を参照してください。

Now Assist - 仮想エージェント

Now Assist Guided 仮想エージェント Setup を使用して Now Assist を展開する 仮想エージェントために必要な時間と労力を削減します。管理者は、機能とスキル、およびナレッジベースやカタログなどの情報源を設定できます。詳細については、「 仮想エージェントでの Now Assist の構成」 を参照してください。

Now Assist マルチターンカタログ要求スキルを使用すると、ユーザーは会話形式でカタログアイテムを要求できます 仮想エージェント 。ユーザーはアイテムを要求し、追加情報を入力して検索を絞り込むことができます。詳細については、「 複数ターンのカタログ注文」 を参照してください。

関連情報

- Now Assist
- Exploring Now Assist

CSM の Now Assist に関するサポート情報

CSM の Now Assist アプリケーションに関連する重要な情報の簡単な概要を把握できます。

サポートされているバージョン

CSM の Now Assist は、Vancouver パッチ 4 以降のリリースでサポートされています。

サポート対象のユーザーインターフェイス

CSM の Now Assist アプリケーションには、次の表に記載されているスキルが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist for CSM でサポートされているインターフェイス

インターフェイス	スキル
CSM 構成可能ワークスペース	• チャットの要約 • ケースの要約 • 解決メモ生成
コア UI	• ケースの要約 • 解決メモ生成

ライセンスの要件

CSM の Now Assist アプリケーションには、カスタマーサービス管理 (CSM) Pro Plus または Enterprise Plus のライセンスが必要です。

アプリケーション情報

CSM の Now Assist ストアアプリ (sn_csm_gen_ai) を有効にして、チャットとケースの要約のスキルを使用し、ケースの解決メモを生成します。

このストアアプリには、次の依存関係があります。

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

次の順序でアプリケーションをアクティブ化します。

1. カスタマーサービス
2. UXC 生成 AI
3. CSM の Now Assist

詳細については、「CSM の Now Assist の構成」を参照してください。

CSM の Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが生成 AI スキルCSM 構成可能ワークスペースコア UIを で使用できるようにアプリケーションを構成できますCSM の Now Assist。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
Now Assist Admin コンソールを使用して、CSM の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Now Assist Admin console」を参照してください。

次の表に、Now Assist Admin コンソールからアクセスできる機能とスキルを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist Admin コンソールの **CSM** の機能とスキル

CSM の機能	スキル
チャット支援	チャットの要約
ケース支援	• ケースの要約 • 解決メモ生成

注:

Now LLM は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. 必要に応じて、プラグイン (sn_csm_gen_ai) をインストールします CSM の Now Assist 。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序については、「 アプリケーション情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins 」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist Admin** > さまざまな機能 をクリックして、Now Assist Adminコンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. CSM の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、 顧客 ワークフロー グループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
5. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
6. スキル構成の最初のステップで、選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「CSM の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。
7. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。
8. スキル構成の 2 番目のステップで、スキルの可用性を定義します。

   注:
   このステップは、ケースの要約と解決メモの生成スキルに適用されます。チャット要約スキルには適用されません。チャット要約スキルを設定する場合は、ステップ 10 に進みます。

   ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。[スキルの可用性をカスタマイズ] を選択すると、条件ビルダーが表示されます。
9. スキルの可用性を構成したら、 [保存] を選択して 次の手順に進みます。
10. スキル構成の次のステップで、スキルを表示する場所を選択します。
    - 製品内 **(In-product)**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

      製品内に表示されるスキルの下向き矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

  Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

11. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
12. スキル構成の最後のステップで、選択内容を確認し、 [アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。
13. [ソリューションを提案] CSM の Now Assist UI アクションと宣言アクションを構成します。

    アプリケーションに含まれる CSM の Now Assist [ソリューションを提案] UI アクションと宣言アクションにより、生成 AI 固有の機能を [ケース] フォームに提供します。エージェントはこれらのアクションを使用して、AI で生成された解決メモを含むソリューションを提案できます。

    詳細については、「[ソリューションを提案] UI アクションと宣言アクションを構成する」を参照してください。

14. CSM デフォルトレコードページと **CSM** インタラクションレコードページを UI Builder のデフォルトページとして設定します。

    レコードページは、CSM 構成可能ワークスペースでのレコードの表示方法の基本構造を提供します。ケースレコードやインタラクションなどの情報が CSM 構成可能ワークスペースに表示される場合、デフォルトのレコードページとして設定されているページが使用されます。

    これらのレコードページをデフォルトページとして設定すると、CSM 構成可能ワークスペースで生成 AI アイコンとバナーも有効になります。

    ページをデフォルトページとして設定するには、ページのアクティブ化と順序値の設定が含まれます。詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

関連情報

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

CSM の Now Assist のスキルの入力とトリガー

各スキルの入力とトリガーを使用して、スキルを使用する方法とタイミングを構成します。

概要

選択したスキルに応じて、入力またはトリガーを構成できます。これらの設定は、スキルをいつどのように使用するかを決定します。入力は、ケースサマリーの生成に使用されるテーブルやフィールドなど、スキルに使用されるデータを識別します。トリガーは、システムがチャットサマリーを生成するときなどにアクションを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットの要約スキル

チャット要約作成スキルの場合は、チャット要約が生成されるタイミングを決定するトリガーを選択します。チャットサマリーの表示方法をコントロールするプロパティを選択することもできます。

次の表に、チャット支援機能のチャットの要約スキルについて構成できるトリガーを示します。

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。
クイックアクション	ライブエージェントが /summarize クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
タスク作成	タスクがインタラクションから作成されたときにタスクレコードに自動入力される [簡単な説明] および [説明] フィールド。

次の表に、チャットの概要の表示方法を制御するために選択できるプロパティを示します。

チャット要約スキルのプロパティ

プロパティ	説明
箇条書きリスト	順序付けされていないリストとしてのチャットサマリー。

ケースの要約スキル

ケースの要約スキルには、ケースのサマリが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、ケースの解決メモを生成するときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

このリリースでは、スキルの入力データソースを変更することはできません。データソースには、スキルが依存するテーブルとフィールドが含まれています。

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	ケース [sn_customerservice_case]
入力フィールド	• 説明 • 簡単な説明 • 作業メモ • 追加コメント

のバナー **CSM** の **Now Assist**

バナーには、生成 AI スキルと、それらのスキルによって生成または予測されるフォームフィールドに関する情報が表示されます。

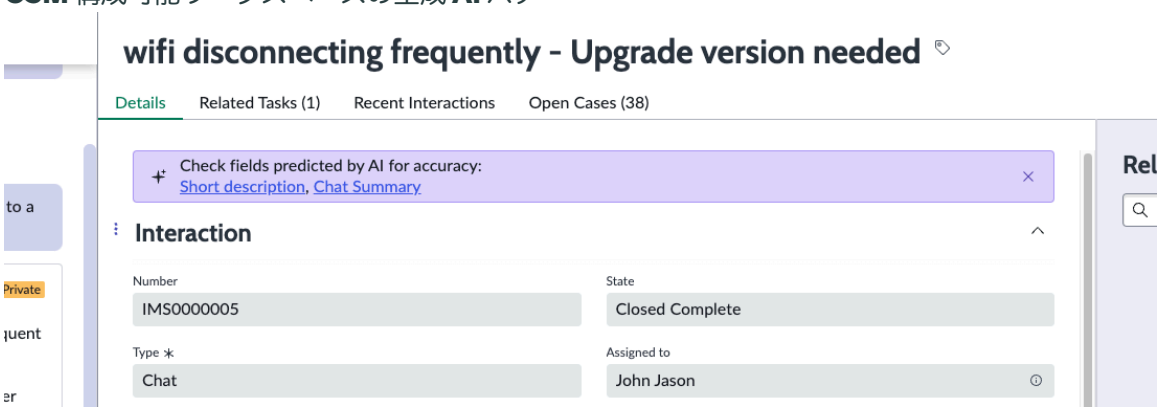
概要

生成 AI バナーには、Now Assist for CSM で利用可能なスキルによって生成または予測されるフォーム上のフィールドに関する情報が表示されます。バナーに表示されるメッセージ:

- フィールドが生成または予測されているとき、およびプロセスが完了したときにエージェントにアラートを送信します。
- これらのフィールドの情報を確認するようエージェントに通知します。
- フィールドを生成または予測できない場合は、エージェントに通知します。

メッセージには、Now Assist for CSM によって生成または予測されるフィールドへのリンクも含まれています。

CSM 構成可能ワークスペースの生成 **AI** バナー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成または予測されたフィールドへのリンク

生成 AI バナーに表示されるメッセージには、AI によって生成または予測されたフィールドへのリンクを含めることができます。ケースレコードの場合、これにはケースの説明や簡単な説明などのフィールドが含まれます。インタラクションレコードの場合、これには簡単な説明やチャットサマリーなどのフィールドが含まれます。

エージェントがメッセージ内のリンクを選択すると、そのフィールドがフォーム上で強調表示されます。エージェントがフィールドを変更してレコードを保存すると、そのフィールドへのリンクがメッセージから削除されます。フィールドを元の値に復元すると、メッセージへのリンクが返されます。

デフォルトレコードページの設定

レコードページは、CSM 構成可能ワークスペースでのレコードの表示方法の基本構造を提供します。ケースレコードやインタラクションなどの情報が CSM 構成可能ワークスペースに表示される場合、デフォルトのレコードページとして設定されているページが使用されます。

次のページを UI Builder のデフォルトのレコードページとして設定します。

- **CSM** デフォルトレコードページ:ケースマネジメントのための特定の機能が含まれています。
- **CSM** インタラクションレコードページ:インタラクション管理の **CSM** 固有の機能が含まれています。

これらのページでは、生成 AI アイコンとバナーの表示など、CSM 構成可能ワークスペースの Now Assist for Customer Service Management (CSM) 機能をサポートしています。詳細については、「レコードページの順序の設定」を参照してください。

[ソリューションを提案] **UI** アクションと宣言アクションを構成する

アプリケーションに含まれる CSM の Now Assist [ソリューションを提案] UI アクションと宣言アクションを構成して、生成 AI 固有の機能を [ケース] フォームに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタマーサービス管理 (CSM)アプリケーションには、エージェントがカスタマーサービスケースのソリューションを提案するために使用できる [ソリューションを提案] UI アクションが含まれています。

アプリケーション CSM の Now Assist には、生成 AI 固有の機能を提供する次のアクションが含まれています。エージェントは、次のアクションを使用して、AI で生成された解決メモを含むソリューションを提案できます。

- ソリューションを提案宣言アクション: に CSM 構成可能ワークスペース解決メモを生成します。
- [ソリューションを提案] UI アクション: に コア UI解決メモを生成します。

注:
デフォルトでは、これらのアクションは非アクティブです。

生成 AI 機能を使用するには、 の [ソリューションを提案] UI アクションを非アクティブ化してから、 の [ソリューションを提案] UI アクションと宣言アクションカスタマーサービス管理 (CSM)CSM の Now Assistをアクティブ化する必要があります。有効化されると、カスタマーサービスエージェントは、オープンステータスのアサイン済みケースに対してこれらのアクションを使用できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. アプリケーションの[ソリューションを提案] UI アクションをアクティブに します カスタマーサービス管理 (CSM) 。

   a. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション UI アクションリストを表示します。

   b. アプリケーション列を表示するようにリストを構成します。
   リストの設定方法の詳細については、を参照してください Configure the list layout 。

   c. リストをフィルタリングして、[名前] フィールドに [ソリューションを提案] を表示します。

   d. アプリケーションの [ソリューションを提案] UI アクション カスタマーサービス を選択します。

   e. [アクティブ] チェックボックスをオフにします。

   f. [保存] を選択します。
   [UI アクション] リストに戻ります。

2. でこの機能コア UIを使用するには、アプリケーションの [ソリューションを提案] UI アクションCSM の Now Assistを有効にします。

   a. [UI アクション] リストから、アプリケーションの [ソリューションを提案] UI アクション CSM の Now Assist を選択します。

   b. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

   c. [保存] を選択します。
   [UI アクション] リストに戻ります。

3. アプリケーションでこの機能を使用するには、[CSM の Now Assist ソリューションを提案] 宣言アクションを有効にします CSM 構成可能ワークスペース。

   a. **sys_declarative_action_assignment.list** に移動して、[アクションのアサイン] リストを表示します。

   b. アクションラベル 列で、 ソリューションの提案 を選択します。

   c. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

   d. **[Save** (保存)] を選択します。
   [アクションのアサイン] リストに戻ります。

CSM の Now Assist の使用

エージェントロールがある場合は、アプリケーションで顧客チャットの会話を要約し、ケースの詳細を要約し、ケース解決メモ CSM の Now Assist を生成することができます。

チャットの会話を要約して、チャットコンテキストをすばやく理解します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- チャットがライブエージェントに引き継がれるときに、顧客 仮想エージェント とのチャットを要約します。
- チャットが別のライブエージェントに渡されたとき、またはエージェントが会話を終了してインタラクションを終了したときに、ライブエージェントと顧客間のチャットを要約します。
- /summarize クイックアクションを使用して、会話中の任意の時点でチャットを要約します。

ケースの詳細を要約して、ケースのコンテキストをすばやく理解します。これらのサマリーは、エージェントと顧客間の複数の会話を含む、実行時間の長いケースや複雑なケースに役立ちます。

ケース解決メモを生成して、ケースの最終作業時間を短縮します。顧客にソリューションを提案する準備ができたら、この機能によって解決メモを生成し、ケースフォームに追加できます。解決メモには、同様の問題が発生する可能性がある他のエージェントに、ケースの解決に関するコンテキストも提供されます。

を使用してチャットの会話を要約する **CSM** の **Now Assist**

アプリケーションのチャット要約スキルCSM の Now Assistを使用して、ライブエージェントと顧客間のチャット履歴とチャット会話の仮想エージェントサマリーを生成します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

チャット要約スキルを使用すると、次のアクションを実行できます。

- チャット履歴を要約 仮想エージェント し、顧客がライブエージェントとやり取りする前に顧客が実行したアクションの概要を提供します。
- /summarize クイックアクションを使用して、会話中の任意の時点でチャットを要約します。
- チャットが別のライブエージェントに渡されたとき、またはエージェントが会話を終了してインタラクションを終了したときに、ライブエージェントと顧客間のチャットを要約します。

> **注:**
> Now Assist パネルからオンデマンドでチャットサマリーを生成することもできます。. 詳細については、「Chat summarization」を参照してください。

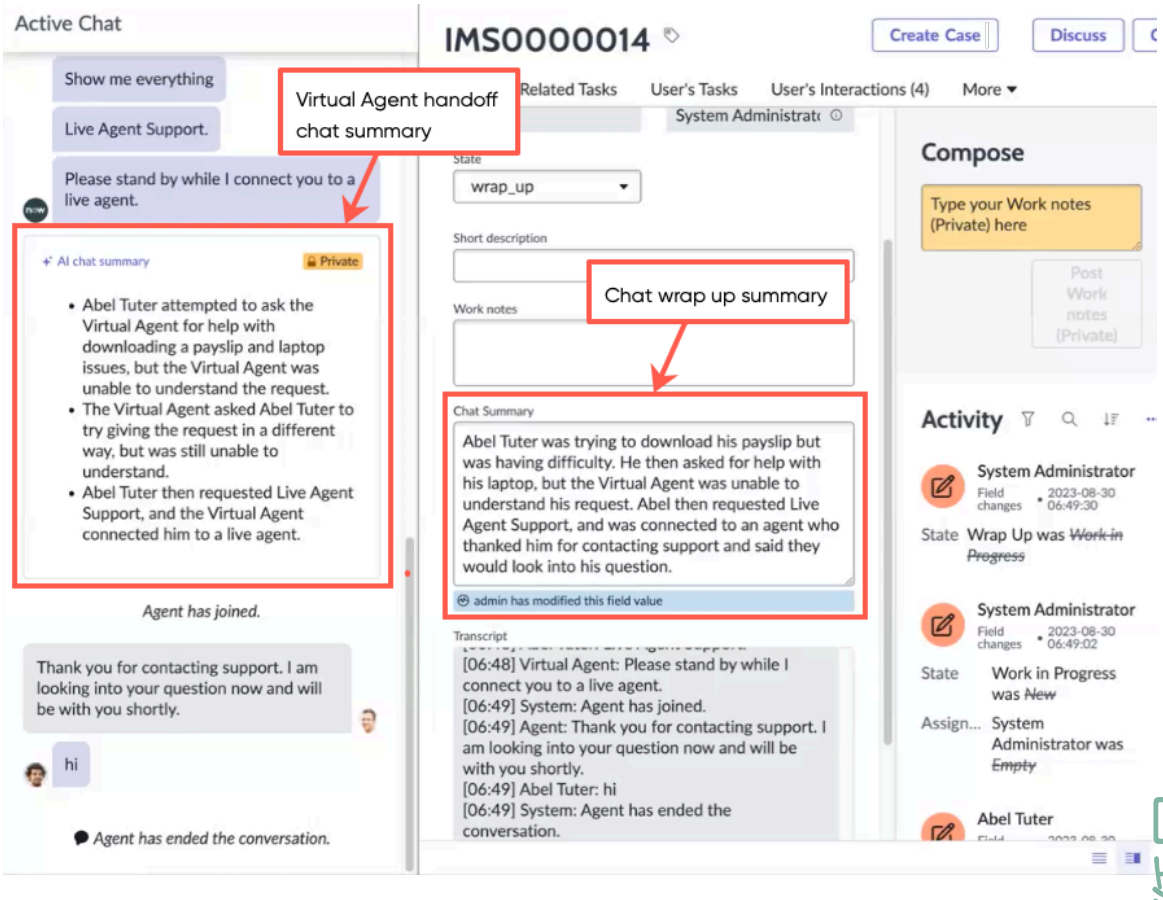
手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. で CSM 構成可能ワークスペース、受信箱からチャットを開きます。
   チャット要約スキルは、[アクティブなチャット] ウィンドウにインライン要約を作成します。この概要には、顧客の問題と、顧客がライブエージェントとやり取りする前に顧客が実行したアクションが含まれます。サマリーはアクティブなチャットウィンドウに表示され、アイコン (✨) と **AI** チャットサマリーラベルでNow Assist識別されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットサマリーを含むインタラクションレコード



3. オプション: サマリーカードの役に立つアイコン (役に立つアイコン) または役に立たないアイコン (役) を選択して、チャットの概要についてのフィードバックを提供します。
このフィードバックにより生成 AI モデルが改善され、このスキルの将来のバージョンの改善に役立ちます。生成された各サマリーに関するフィードバックが収集され、生成 AI ログ (sys_generative_ai_log_list.do) に格納されます。
4. 顧客とチャットして、質問や問題に関する追加の詳細を取得します。
たとえば、顧客のハードウェアに問題がある場合は、ハードウェアのモデル番号とシリアル番号が必要になることがあります。
5. アクティブなチャットウィンドウで、[/summarize] クイックアクションを使用して、顧客との会話中にチャットを要約します。
チャット要約スキルは、[アクティブなチャット] ウィンドウに追加のインライン要約を作成します。このクイックアクションは、長い顧客との会話や詳細な会話を要約する場合に役立ちます。
6. [チャットの終了] を選択してチャット会話を終了します。
チャット要約作成スキルは、チャットを終了すると、インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドを更新します。

> **注:**
> インタラクションでチャットサマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

7. [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドのテキストを確認し、必要な修正を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

8. [保存] を選択します。

次のタスク

必要に応じて、インタラクションレコードからケースを作成できます。インタラクションレコードの [簡単な説明] フィールドと [チャットのサマリー] フィールドの情報を使用して、ケースレコードの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに値が入力されます。

エージェントがフィールドを変更してレコードを保存すると、システムによってアイコン (✨) が表示されNow Assist、アイコンが削除されます。

CSM の Now Assist を使用してケースを要約

ケースレコードで選択したフィールドからサマリーを生成し、アプリケーションのケースサマリー作成スキルを使用してケースのコンテキストをすばやく把握します CSM の Now Assist 。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

ケースの要約スキルは、問題、実行されたアクション、解決の詳細など、カスタマーサービスケースの簡潔なサマリーを提供します。このスキルがあれば、次のタスクを実行できます。

- ケースの初期サマリーを生成して、ケースのコンテキストを理解できるようにします。
- ケースに対して行われたすべての作業を要約します。

ケースの要約スキルは、CSM 構成可能ワークスペース および コア UI で利用できます。

- では CSM 構成可能ワークスペース、Now Assist コンポーネントによるケースサマリーを使用してサマリーを生成します。このコンポーネントは、アクティビティストリームの上に表示されます。

  注:
  Now Assist パネルからオンデマンドでケースサマリーを生成することもできます。詳細については、「Record summarization」を参照してください。

- で コア UI、サポート案件レコードの [集計] ボタンを選択して、概要を生成します。

ケースの要約スキルは、ケースレコードをチェックして、サマリーを作成するのに十分な情報があるかどうかを判断します。

- エージェントがケースレコードを開いたとき。
- エージェントがケースレコードページを更新したとき

十分なデータがある場合、ケースサマリーコンポーネントに [要約] ボタンが表示されます。十分なデータがない場合、コンポーネントはボタンの代わりにメッセージを表示します。

手順

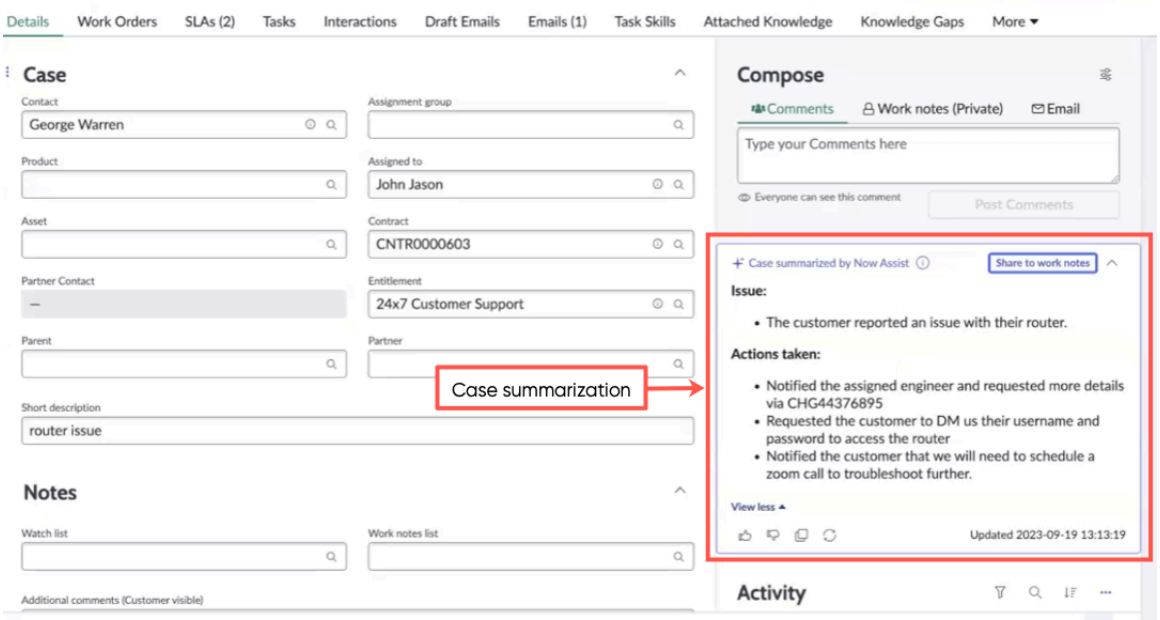
1. で CSM 構成可能ワークスペース、カスタマーサービスケースを開きます。
2. Now Assist コンポーネントによるケースのサマリーで、 要約 を選択します。
   Now Assist コンポーネントによるケースサマリーは、アクティビティストリームの上に表示されます。コンポーネントはデフォルトでは折りたたまれており、展開するとサマリーが表示されます。ウィンドウに収まらない長い概要の場合は、[さらに表示] を選択し、スクロール バーを使用して残りのコンテンツを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
サマリーの生成と表示には数秒かかる場合があります。

ケースサマリーを含むケースレコード



3. オプション: ケースの要約が完了したら、ケースの作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはケースに関する情報の表示を行うことができます。

CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモを生成

アプリケーションで解決メモ生成スキル CSM の Now Assist を使用して、ケースの解決メモを生成し、顧客に解決策を提案し、解決情報をケースレコードに追加します。解決メモを生成することで、ケースをより迅速にまとめ、同様の問題が発生する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関する情報を提供できます。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
およびコア UIではCSM 構成可能ワークスペース、ケースレコードで [ソリューションを提案] を選択することで、ケースの解決情報を生成できます。この UI アクションは、[ソリューションを提案] モーダルを表示します。このモーダルを使用して、解決コードを選択し、問題の原因に関する情報を追加し、解決メモのテキストを確認および編集できます。

注:
[ソリューションを提案] UI アクションは、オープンステータスのケースをアサインしたカスタマーサービスエージェントが使用できます。

Now Assist パネルから 必要に応じて解決情報を生成することもできます。詳細については、「Resolution notes generation」を参照してください。

注:
解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するためにケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

自動翻訳

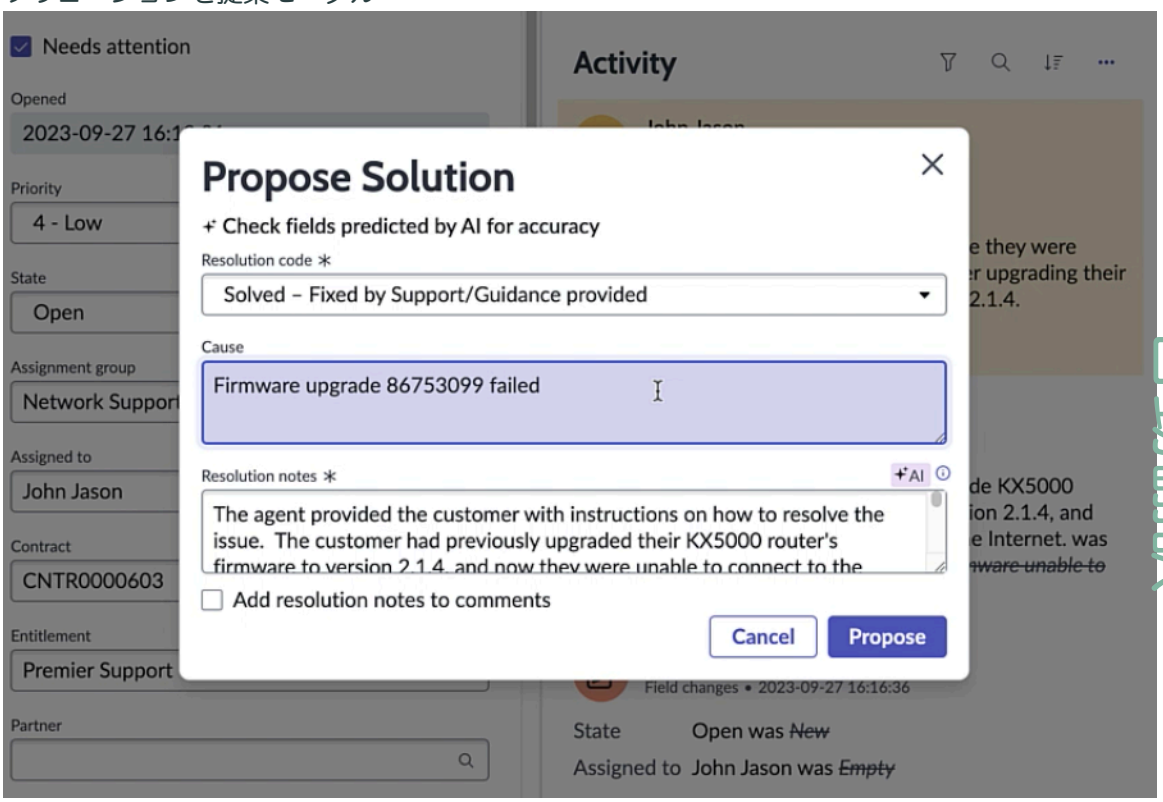
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. で CSM 構成可能ワークスペース、カスタマーサービスケースを開きます。
2. [ソリューションを提案] を選択します。
   解決策のサマリーが生成され、次のフィールドを含む [ソリューションを提案] モーダルに情報が表示されます。
   - **Resolution code**
   - 原因
   - 解決メモ

   ケースレコードの [解決メモ] フィールドが空の場合、解決メモ生成スキルはモーダルのこのフィールドに情報を追加します。

ソリューションを提案モーダル



3. ケースの [解決コード] を選択します。
   解決コードは、ケースがどのように解決されたかを示します。たとえば、一般的な解決コードは次のとおりです。
   - 解決済み:提供されたサポート/ガイダンスによって修正されました
   - 解決済み:関連する PRB を閉じることで修正
   - 顧客が解決
4. オプション: 顧客の問題の原因がわかっている場合は、[原因] フィールドに追加します。
   たとえば、顧客の問題はソフトウェアのアップグレードの結果である場合があります。
5. [解決メモ] フィールドで、解決策の概要を確認し、必要な修正を行います。
   このフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。ケースレコードを保存すると、加えた変更がすべて保存されます。
6. オプション: ケースアクティビティストリームに解決情報を追加する場合は、[解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このチェックボックスをオンにすると、ケースアクティビティストリームを表示できるすべてのユーザーが解決メモを使用できるようになります。

7. [提案] を選択します。
   - ケースレコードの [クローズ情報] セクションのフィールドに、[ソリューションを提案] モーダルの情報が入力されます。
   - ケースが [解決済み] ステータスに移行します。
   - 解決策が顧客に提案されます。

パネルを使用して**Now Assist**生成 **AI** 機能**CSM**を要求する

パネルの会話型インターフェイスNow Assistを使用して、アプリケーションのコンテキスト生成 AI 機能 (チャットサマリー、ケースサマリー、ケース解決メモCSMなど) を要求します。

始める前に

インスタンスで有効 Next Experience になっていることを確認してください。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

必要なロール：sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて

のCSM 構成可能ワークスペースパネルを使用してNow Assist、チャットまたはケースサマリーを要求し、ケースの解決メモを生成できます。

Now Assist パネルの詳細については、「Now Assist panel」を参照してください。Now Assist パネルのアクティブ化の詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

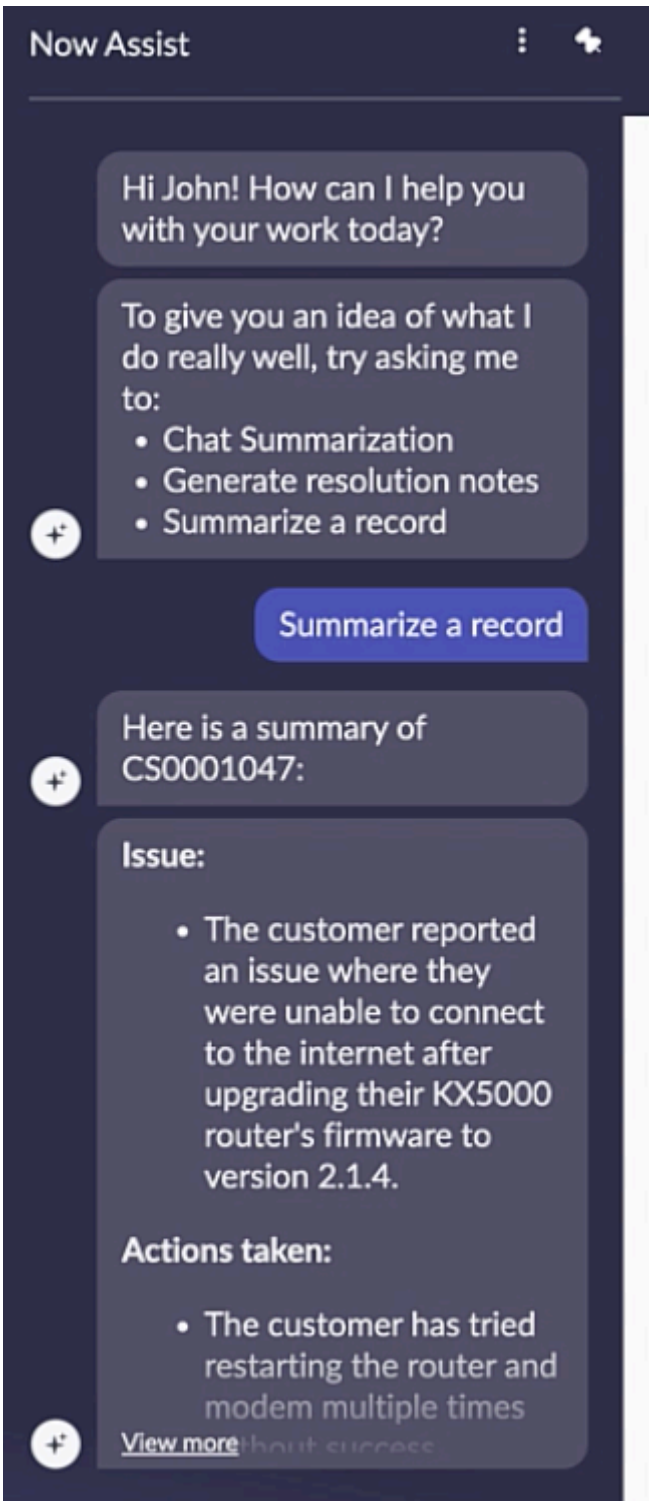
手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. アプリケーションがインストールされているインスタンスにログインします CSM の Now Assist 。
3. [✨を選択して、インタラクションまたはケースNow Assistの生成 AI 機能CSMを要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist パネル



自動翻訳

4. 生成 AI 機能を要求すると、インタラクションのチャットの要約、インタラクションから作成されたケースのチャットの要約、ケースの要約、ケースの解決メモの生成を行うことができます。

Communities

ServiceNow® Communities アプリケーションを使用すると、従業員、顧客、パートナー、および見込み客との接続、連携、およびコラボレーションを行うことができます。ユーザーは、質問を投稿

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

したり、ブログやビデオを確認したり、以前のディスカッションを検索したりすることで、問題への回答をすばやく得ることができます。コミュニティは、ナレッジベースや Service Catalog に加えて、セルフサービス戦略の重要な構成要素となっています。

探索

- Communities ロール
- コミュニティコンテンツタイプ
- コミュニティフォーラムの設定
- フォーラムとユーザー権限の管理
- コミュニティサブスクリプション
- ゲーミフィケーション
- Domain Separation と Communities

設定

- Communities プラグインの有効化
- Communitiesでインストールされるプロパティ
- 管理者向けのコミュニティセットアップガイド

管理

- フォーラムの作成
- フォーラムユーザーの作成
- フォーラム権限の作成
- フォーラムのメンバーになるようユーザーを招待
- コミュニティプロファイルの設定
- ユーザーによるコミュニティへの自己登録の有効化
- ナレッジ収集の有効化
- Communitiesパフォーマンスダッシュボードの表示
- コミュニティメンバーへのお知らせの作成
- コミュニティのモデレート
- ゲーミフィケーションの管理

使用

- ログインユーザー向けのコミュニティホームページ機能
- フォーラムにメンバーシップを要求する
- コミュニティの検索
- コンテンツに登録する
- コミュニティで質問する
- コミュニティへのブログの投稿
- コミュニティへのビデオの投稿
- コミュニティへのドキュメントの投稿
- コミュニティイベントの投稿
- コミュニティコンテンツをブックマーク
- コミュニティコンテンツに関するフィードバックの提供

開発

- 開発者トレーニング
- 開発者ドキュメント

トラブルシューティングとヘルプ

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート
- で質問や回答をする ServiceNow Community .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 不適切なコミュニティコンテンツの報告
- コミュニティプロファイルの管理
- コミュニティユーザーのフォロー
- コミュニティからのナレッジの収集
- 質問のリスト表示とケースの作成
- ゲーミフィケーションのモデレート

Communities プラグインの有効化

Communities アプリケーションを使用するには、顧客 Communities プラグインを有効化します。

始める前に
必要なロール：sn_communities

このタスクについて
Communitiesは、次の顧客が利用できます。

- Customer Service Management アプリケーションのライセンスが与えられている。
- HR サービスデリバリ (HRSD) のライセンスが与えられている。

Communitiesを有効化するには、顧客 Communities プラグイン (com.sn_customer_communities) を有効化します。このプラグインはデフォルトでは有効になっていません。

顧客 Communities プラグインを有効化すると、次のプラグインが自動的に有効化されます。

- 外部ユーザー登録プラグイン (com.sn_external_user_register)
- Communities プラグイン (com.sn_communities)
- ゲーミフィケーションプラグイン (com.snc.gamification)
- サブスクリプションおよびアクティビティフィードフレームワークプラグイン (com.snc.activity_subscriptions)

Communitiesデモデータを有効化するには、Communities デモデータプラグイン (com.sn_communities_demo) を有効化します。

Communitiesダッシュボードを有効化するには、Performance Analytics - コンテンツパック - Communities プラグイン (com.snc.pa.communities) を有効化します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. プラグイン com.sn_communities を検索します。
3. [インストール] をクリックします。
4. ［プラグインを有効にする］ポップアップウィンドウで、[有効化] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesでインストールされるプロパティ

コミュニティ管理者は、プロパティを使用して、Communitiesの動作を構成できます。

以降の設定では、次のプロパティを使用できます。プロパティのリストを表示するには、フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力し、構成するプロパティを検索します。

注:
また、アプリケーションナビゲーターからコミュニティプロパティとフォーラムプロパティを表示することもできます。これらのモジュールには、コミュニティ用に構成できる、最も頻繁に使用されるプロパティのリストが含まれています。

Communitiesのプロパティ

プロパティ	説明
sn_communities.adminNoReplyEmail	コミュニティ関連の通知のメールアドレス。アク • タイプ：文字列 • デフォルト値：communityadmin@serviceno
sn_communities additional_search_sources	検索結果を表示するために含める、追加の検索ソ • タイプ：文字列 • デフォルト値："community-forum,commu
sn_communities.scheduling.allow_authors	コンテンツをスケジュールする作成者を許可また • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：はい
sn_communities.attachments.max_allowed_size	コミュニティの添付ファイルの最大ファイルサイ ます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： 5 MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_sizes	コミュニティドキュメントの最大ファイルサイズ 能します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： 25 MB
sn_communities.blog_count	ユーザーが 1 日に投稿できるブログの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_communities.content.meta_description	エンティティの SEO データを生成するときに、 される文字数。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	通常、コミュニティエンティティの SEO <descr を、「<forum> - <topics> - <sub string of co • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
sn_communities.content.views.count.limit	sn_communities.content.views.time.limit で指 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
sn_communities.content.views.time.limit	特定の数のビューが許可されている期間 (秒単位 によって設定されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	契約条件とプロファイル名要求をバイパスするロ
sn_communities.edit_content_explicit_role	既存のコンテンツを編集する権限を持つが、コン • タイプ：文字列 • デフォルト値：n_communities.community_r
sn_communities.enable_session_cache	セッションキャッシュを有効または無効にします true：コミュニティの管理者以外のユーザーの権 ティコンテンツへのアクセスを決定するために使 するまで、コミュニティ権限への変更は有効にな false：コミュニティの管理者以外のユーザーの権 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.enable_topics	コミュニティ内のトピックを有効または無効にし このプロパティが false に設定されていて、ゲー せん。 • タイプ：true|false • デフォルト値：true
sn_communities.enable_user_mentions	Communities コンテンツのユーザーメンション機
sn_communities.glide.script.block.client.globals	値を true に設定すると、アクセスできないクラ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.implicit_access_mapping	付与された権限に基づいて、ユーザーに暗黙的に • ユーザーに forum_admin アクセス権が付与さ を自動的に行うことができます。 • ユーザーにフォーラムモデレート権限が与えら レートを行うことができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： {"forum_admin": ["forum_read", "forum_wri ["forum_read", "forum_write", "forum_mode
sn_communities.instance_base_url	ユーザーをコミュニティページにリダイレクトす URL にする場合にのみ、値を設定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	公開ユーザーまたはゲストユーザーに対して Cor false：公開ユーザーまたはゲストユーザーに Co true：公開ユーザーまたはゲストユーザーに Cor • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.knowledge_base_id	Communitiesで作成されたすべての質問は、この • タイプ：文字列 • デフォルト値：a4c9fb2e6703220071b89a
sn_communities.logging.destination	ログメッセージの場所。 • タイプ：文字列 • デフォルト値: db
sn_communities.log.verbosity	コミュニティのコード検索ログの詳細度。必要に • 0：アプリケーションのデバッグ中に役に立つ 含まれています。 • 1：Code Search アプリケーションが結果を検

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 2：予期しない動作変更の可能性を示す警告を • 3：検索の完了を妨げる可能性がある重大なエ • タイプ：選択リスト • デフォルト値： 1
sn_communities.logging.verbosity	ログメッセージを書き込むためのカテゴリ：デバ • タイプ：選択リスト • デフォルト値： 1
sn_communities.max_topic_limit	任意のコンテンツタイプに関連付けることができ • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
sn_communities.minimum_activity	アクティビティフィードを優先フィードにするた • タイプ：整数 • デフォルト値： 5
sn_communities.portal_default_config	コミュニティポータルのデフォルト構成。コミュ • タイプ：文字列 • デフォルト値：[{"uiPageMapping":[{"conten question-circle","internalName":"question", {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f camera","internalName":"video","contentAr {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6 left","internalName":"blog","contentArticle" {"contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f {"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b circle","internalName":"answer","contentAr {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a9 text","internalName":"document","contentA {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e calendar","internalName":"event","contentA
sn_communities.public_forum_user	公開フォーラムユーザーの *sys_id*。フォーラム • タイプ：文字列 • デフォルト値：88ef2155931322005b9635
sn_communities.registered_forum_user	登録されたフォーラムユーザーの *sys_id*。この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：5dce996993232200dd7735
sn_communities.video_count	ユーザーが 1 日に投稿できるビデオの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	フォーラムメンバーシップのデフォルトの権限を • タイプ：文字列 • デフォルト値：ff73ee9893223200a82235
sn_communities.forumListBatchSize	コミュニティポータルのトピックリストページに • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_communities.topicListBatchSize	コミュニティポータルのトピックリストページに • タイプ：整数 • デフォルト値：12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	フォーラムページからのフォーラムへの招待を外 注: フォーラムのメール招待機能に影響する可能 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true
sn_communities.attachments.document.max_size	添付ファイルの最大サイズ (MB)。(1 MB = 102 • 文字列 • デフォルト値： 5
sn_communities.attachments.file_extensions	コミュニティの添付ファイルでサポートされるフ • タイプ：文字列 • デフォルト値：PPT、PPTX、XLS、XLSX、
sn_communities.attachments.max_attachment_count	コミュニティコンテンツに添付できる添付ファイ • タイプ：文字列 • デフォルト値：3

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_communities.attachments.max_file_size	添付ファイルの最大サイズ (MB)。最大サイズは • タイプ：文字列 • デフォルト値：2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	添付ファイルのアップロードでユーザーに許され • タイプ：文字列 • デフォルト値：3
sn_communities.attachments.max_total_size	添付ファイルの最大合計サイズ (GB)。(1 GB = • タイプ：文字列 • デフォルト値： 500
sn_communities.attachments.total_size	現在までのコミュニティにおける添付ファイルの • タイプ：文字列 • デフォルト値：3680.04
sn_communities.attachments.user.day_limit	1 人のユーザーが 1 日にコミュニティコンテンツ • タイプ：文字列 • デフォルト値：20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	インスタンスで検索ログを保持する日数を設定し • タイプ：整数 • デフォルト値：180
sn_communities.minimum_characters_to_search	検索エンジンがコミュニティ内で作業を開始する • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_communities.search.blog.enable_acl	ブログタイプコンテンツに対する権限の評価方法 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.discussion.enable_acl	質問および回答タイプのコンテンツに対する権限 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.document.enable_acl	ドキュメントタイプコンテンツに対する権限の評 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.event.enable_acl	イベントタイプのコンテンツに対する権限の評価 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.search.video.enable_acl	ビデオタイプコンテンツに対する権限の評価方法 true：特定のコンテンツタイプおよびユーザーに false：権限はフォーラムおよびコンテンツレベル • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_communities.user.document_count	ユーザーが 1 日に投稿できるドキュメントの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_communities.video_count	ユーザーが 1 日に投稿できるビデオの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_communities.view_log_sources	ビューログソースと静的ソースタイプのマッピン [sn_communities_view_log] テーブルに保存し

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値： {"searchResult": "search_result", "contentF
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Communities からのナレッジ収集を有効にしま • タイプ：文字列 • デフォルト値：true

アクティビティサブスクリプションのプロパティ

プロパティ	説明
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	アクティビティフィード内のアクティビティの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	特定の期間内に作成できるアクティビティの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	アクティビティを作成できる期間 (秒単位)。この制限を超えるとアクティビティは作成されなくなります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3600
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	アクティビティフィードで 1 人のユーザーについて、保存するアクティビティ数に対する制限を入力します。 制限に達すると、最も古いアクティビティが削除されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	プラグイン機能を有効 (true) または無効 (false) にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティサブスクリプションのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	アクティビティフィードのプルモデルを有効にして、アクティビティファンアウトが無効になり、非アクティブなユーザーストリームにプッシュされないようにします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false **注:** 無効にした場合、変更を直ちに有効にするには、[アクティビティの管理 (Manage Activity)] ファンアウトスケジュール設定済みジョブを実行します。
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	非アクティブなユーザーストリームに対してファンアウトが無効になる期間。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	一定期間アクセスされていない場合に非アクティブと見なすことができる、カンマ区切りのストリーム名を入力します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：default
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	アクティビティタイプの構成に基づいてアクティビティファンアウトをトリガーするプロパティを有効にします。適切に構成されているかどうかを確認し、このフラグを有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false **注:** zboot では、このプロパティはデフォルトで有効になっています。アップグレードのシナリオの場合は、このプロパティを作成する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部ユーザー登録プロパティ

プロパティ	説明
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	登録に使用できるメールドメインのカンマ区切りリスト。デフォルトでは、この値は空で、すべてのメールドメインが許可されていることを示します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	自己登録ページで Google re-CAPTCHA を有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	自動登録によって sys_user レコードが作成されたときにロールを追加します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	登録リンクがアクティブな状態に維持される日数。指定された日数よりも古いリンクは無効になり、登録プロセスの完了に使用することはできません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_ext_usr_reg.request_count	登録リンクを要求できる最大回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	ユーザー登録要求 [user_registration_request] テーブルで登録レコードが維持される日数。指定された日数よりも古いレコードは削除されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲーミフィケーションプロパティ

プロパティ	説明
sn_communities.enable_gamification	コミュニティのゲーミフィケーション機能を有効または無効にし、コミュニティポータル上のゲーミフィケーション関連のウィジェットの外観を制御します。 false に設定すると、ゲーミフィケーションコンポーネントは表示されません。ユーザーポイント合計とバッジのアサインには影響しません。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：true
sn_communities.content.show_gamification_level	コンテンツページ上のコミュニティユーザーの名前の横に表示されるゲーミフィケーションレベルを制御します。 • タイプ：選択リスト • 選択肢： ○ **none**：ユーザーのレベルを表示しない ○ **sn_gamification_modules**：コミュニティでユーザーのレベルを表示する ○ **sn_communities_forum**：コンテンツが属するフォーラムのユーザーのレベルを表示する • デフォルト値：sn_gamification_modules
sn_gamification.days_to_keep_activity_records	ゲーミフィケーションアクティビティレコードをデータベースに保持する日数。指定された日数より前に作成または更新されたレコードは削除されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：180
sn_gamification.enable_debug_logs	ゲーミフィケーション機能のデバッグログを有効にします。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false
sn_gamification.levels_limit	ゲーミフィケーション機能に対して定義できる最大レベル数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースプロパティに関する質問

プロパティ	説明
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_question	このプロパティは、コミュニティ質問ウィジェットの [ケースを作成] オプションとコミュニティヘッダーリストメニューの [ケースへの質問] オプションへのアクセスを提供します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true

ソーシャル **Q&A** プロパティ

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	1 人のユーザーが 1 日あたりに投稿できるソーシャル Q&A 回答の最大回数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500 • 場所：システムプロパティ
ユーザー 1 人の 1 日あたりのソーシャル Q&A コメントの最大数。 sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	1 人のユーザーが 1 日あたりにソーシャル Q&A 質問または回答に対してコメントを投稿できる最大回数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500 • 場所：システムプロパティ
ユーザー 1 人の 1 日あたりのソーシャル Q&A 質問の最大数。 sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	1 人のユーザーが 1 日あたりに投稿できるソーシャル Q&A 質問の最大回数を入力します。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 500 • 場所：システムプロパティ

Communities ロール

ロールをアサインすることによって、ユーザーが必要なすべてのアクションを確実に実行できるようにします。

ロール

ロール	説明	アクセス手段
コミュニティ管理者 [sn_communities.admin]	コミュニティ内のすべてのセクションの運営と管理を行います。	プラットフォーム UI

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロール	説明	アクセス手段
コミュニティモデレーター [sn_communities.community_moderator]	コミュニティに関連するコンテンツをモデレートします。	プラットフォーム UI
フォーラム管理者 [sn_communities.forum_admin]	フォーラム権限コンテンツタイプと、フォーラムに関連付けられたトピックの運用と管理を行います。	プラットフォーム UI
フォーラムモデレーター [sn_communities.forum_moderator]	指定されたフォーラム内のコンテンツをモデレートします。	プラットフォーム UI
モデレート管理者 [sn_communities.moderation_admin]	モデレート設定を管理し、コンテンツに関連するフォーラムをモデレートします。	プラットフォーム UI
ゲーミフィケーション管理者 [sn_gamification.admin]	ゲーミフィケーション設定を管理し、ゲーミフィケーションルールを構成します。sn_gamification.moderator ロールが含まれます。	プラットフォーム UI
ゲーミフィケーションモデレーター [sn_gamification.moderator]	コミュニティユーザーが獲得したゲーミフィケーションポイントを確認および編集します。	プラットフォーム UI
コミュニティユーザー [sn_communities.community_user]	コミュニティの契約条件に署名し同意した任意のユーザー。各フォーラムの権限設定に従ってフォーラムに対するアクセス権が付与されます。	Communities ポータル
ナレッジ収集者 [sn_communities.knowledge_harvester]	コミュニティからナレッジ記事を収集できるコミュニティユーザー。コミュニティ管理者およびコミュニティモデレーターは、デフォルトでこのロールを継承します。ナレッジ収集者のロールは、他のユーザーに付与する必要があります。	Communities ポータル
プロキシケース作成者 [sn_customerservice.proxy_case_creator]	コミュニティディスカッションからカスタマーサービスケースを作成できるコミュニティユーザー。	Communities ポータル

管理者向けのコミュニティセットアップガイド

コミュニティおよびフォーラムのステークホルダーと一緒に要件を定義し、コミュニティユーザーがコンテンツの作成を開始できるようにフォーラムを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要件

要件を定義してフォーラムを設定するために必要なロールには、sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin が含まれます。

事前準備

ステークホルダーとの打ち合わせ

ステークホルダーと責任

ステークホルダー	役割
フォーラム管理者	トピックの作成、ユーザー管理、モデレートに関連する日常業務のフォーラムプロセスを定義して監督します。
コミュニティ管理者	Communities 機能の詳細設定を構成します。
コミュニティユーザー	質問、回答、ブログ、およびコメントの形でコンテンツを寄稿します。

ステークホルダーとともに、コミュニティ要件を決定

- コミュニティコンテンツの使用者は？
- ユーザーが寄稿できるコンテンツタイプは？
- コンテンツを寄稿できるユーザーは？また、読み取り専用アクセス権を持つ必要があるユーザーは？
- 最初のフォーラムの名前は何にしますか？
- これらのフォーラムでの、最初のトピックの名前は？
- どのキーワードを禁止する必要があるか。
- システムでどのようにコンテンツとユーザーを管理するか。
- さまざまなコミュニティアクティビティについてユーザーが受け取る必要があるデフォルトの通知は？

実行すべきこと

コミュニティを設置するためのガイダンスとして、以下の手順を使用します。

1. フォーラムユーザーを作成：フォーラムへのメンバーシップの定義に使用するフォーラムユーザーの作成を行います。
2. 権限を作成：フォーラムへのユーザーのアクセスとそのコンテンツタイプの定義に使用する権限の作成を行います。
3. 権限にアクセスおよびコンテンツタイプを追加：権限へのアクセスタイプの追加を行い、特定のフォーラムおよびコンテンツに対してユーザーが保有するアクセス権を決定します。
4. フォーラムを作成：フォーラムの作成を行い、ユーザーがコンテンツを共有する場所を提供し、登録ユーザーが参加するためのアクセス権を要求できるようにそのフォーラムを設定します。
5. フォーラムのコンテンツタイプを設定：特定のフォーラムで使用するコンテンツのタイプを定義するように、フォーラムのコンテンツタイプの設定を行います。
6. フォーラム権限を作成：フォーラムユーザーと権限をフォーラムに追加して、フォーラム権限の作成を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要に応じて、次の操作を実行します。

フォーラムに参加するようにユーザーを招待

コミュニティへの関与を促すために、フォーラムのメンバーになるようユーザーを招待します。

権限の例外を作成

フォーラムに対して特定の権限を必要とするユーザーに対して権限の例外の作成を行います。

権限をコピー

- フォーラムからの権限のコピーして、すべての権限とコンテンツタイプをあるフォーラムから別のフォーラムにコピーします。
- 親フォーラムからの権限のコピー。

ユーザー権限をデバッグ

ユーザー権限をデバッグして、フォーラムへのユーザーアクセスに関する問題を調査および診断します。

次のステップ

ユーザーがコンテンツを作成して共有するためのトピックの作成を行います。

ユーザーがそのトピックにコンテンツを関連付けることができるように、トピックのフォーラムへの追加を行います。

コミュニティのモデレートを行って、システムがコンテンツとユーザーをモデレートする方法を設定します。

ガイド付き設定を使用した **Communities** の実装

Communities のガイド付き設定には、ServiceNow インスタンスで Communities を設置するために役立つ一連のタスクが用意されています。Communities のガイド付き設定を開くには、次に移動します。 **Community** > 管理 > ガイド付き設定.

ガイド付き設定インターフェイスの使用に関する詳細については、「ガイド付き設定の使用」を参照してください。

Domain Separation と Communities

Communities では Domain Separation はサポートされていません。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Communitiesのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、Communities が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

Communities クイックスタートテストでは、カスタマー Communities プラグイン (com.sn_customer_communities) および Communities デモデータプラグイン (com.sn_communities_demo) をアクティブ化する必要があります。

Communities：コミュニティテストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
質問の投稿およびフィードの検証	コミュニティに質問が投稿されたことを確認し、その質問がコンテンツフィードに表示されるかどうかを検証します。	Madrid
ビデオの投稿	ビデオがコミュニティに投稿されたことを確認します。	Madrid
フォーラムメンバーシップの承認	フォーラムへのメンバーシップ要求が承認されたことを確認します。	Madrid
フォーラムメンバーシップの拒否	フォーラムへのメンバーシップ要求が却下されたことを確認します。	Madrid
モデレートタスクの承認	モデレートタスクが承認されていることを確認します。	Madrid
モデレートタスクの拒否	モデレートタスクが却下されたことを確認します。	Madrid
トピックのサブスクリプションとアクティビティフィードの検証	トピックがに登録されていることと、トピックアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
質問に対するコンテンツ承認ワークフロータスクの承認	質問のコンテンツ承認ワークフローを確認します。	New York
質問の自動サブスクリプションとアクティビティフィードの検証	作成者が自動的に質問に登録され、質問のアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
ユーザーをフォロー	コミュニティユーザーが別のコミュニティユーザーをフォローできることを確認します。	New York
質問に対するコンテンツ承認ワークフロータスクを却下	コンテンツが却下された場合の質問のコンテンツ承認ワークフローを確認します。	New York
ビデオ投稿のゲーミフィケーション	ビデオの投稿時に得られたゲーミフィケーションポイントを確認します。	New York

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communities：コミュニティテストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
フォーラムのサブスクリプションとアクティビティフィードの検証	フォーラムが登録されおり、フォーラムのアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
質問のサブスクリプションとアクティビティフィードの検証	質問が登録されおり、質問のアクティビティがアクティビティフィードに表示されていることを確認します。	New York
[コメントの無効化] オプションを使用してビデオを投稿	[コメントを無効化] オプションが選択された状態でビデオが投稿されることを確認します。	Orlando
ビデオを特集として固定	フォーラムおよびコミュニティのホームページで、コミュニティ管理者がビデオを特集としてマークしていることを確認します。	Orlando

関連情報

クイックスタートテスト

コミュニティの設定

Communities のさまざまな面を組織の特定の要件に基づいて設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin

このタスクについて

コミュニティメニューにアクセスし、モジュールを使用してコミュニティを設定します。

手順

1. [コミュニティ] に移動して、必要なメニューとモジュールを選択します。
2. 次の面のうちの 1 つ以上をコミュニティに設定します。

コミュニティコンテンツタイプ

回答、ブログ、コメント、ドキュメント、イベント、質問、およびビデオの 7 つのコンテンツタイプがサポートされています。

コミュニティ管理者およびフォーラム管理者は、コミュニティおよびフォーラムレベルでコンテンツタイプを設定できます。

コンテンツへのユーザーアクセスは、ユーザーに付与されている権限に基づいています。コミュニティユーザーは、さまざまなコンテンツタイプにコンテンツを追加し、コンテンツについてのフィードバックを提供できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
質問	問題または課題に関する質問を投稿し、他のユーザーから回答を得ます。コミュニティホームページで質問を送信し、フォーラムまたはトピックを選択してそれを投稿することができます。質問には、複数のトピックにタグを付けることができます。
回答	考えられる解決策またはステートメントを使用して、ユーザーの質問またはその他の回答に返信します。
ブログ	関心のあるトピックに関するブログを投稿して、他のユーザーと共有します。画像とビデオを含めることができます。
コメント	意見を表明したり、ビデオやブログに反応したりするためにコメントを入力します。
ビデオ	他のユーザーの関心のあるトピックのビデオをアップロードします。ビデオは、最も人気の高いビデオサイトにリンクする Web URL として表示されます。Communities は次のサイトの再生をサポートしています。 • YouTube – youtube.com • Vimeo – vimeo.com • DailyMotion – dailymotion.com • Facebook – facebook.com **注:** ビデオは、質問、回答、ブログ、コメントなどの他のタイプのコンテンツに含めることができます。
ドキュメント	他のコミュニティメンバーと共有するドキュメントを投稿します。フォーラム内からドキュメントを投稿し、投稿するトピックを選択して、複数のトピックにタグ付けすることができます。
イベント	他のコミュニティユーザーが登録して参加できるイベントを作成します。

コミュニティコンテンツタイプの設定

ビデオやブログなどのコンテンツタイプをコミュニティに設定します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて

コミュニティレベルとフォーラムレベルの両方でコンテンツタイプを設定することができます。コミュニティレベルでは、コンテンツタイプはデフォルトで有効になっています。要件に基づいて、コンテンツタイプを無効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コミュニティレベルでコンテンツタイプを設定するには、次の場所に移動します **Community** > 管理 > コンテンツタイプ.
2. コンテンツタイプをクリックします。
3. コンテンツタイプを無効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
4. [更新] をクリックします。
   コンテンツタイプはコミュニティに表示されなくなります。
5. フォーラムレベルでコンテンツタイプを設定するには、次の場所に移動します **Community** > 管理 > フォーラム.
6. フォーラムをクリックします。
7. [コンテンツタイプ] 関連リストをクリックします。
8. [アクティブ] 列で、行をダブルクリックします。
9. コンテンツタイプを有効にするには、**[true]** を選択します。
10. コンテンツタイプを無効にするには、**[false]** を選択します。

コミュニティフィードバックタイプ

サポートされているフィードバックタイプは、[賛成票] と [役に立つ] の 2 つがあります。

コミュニティユーザーは、コミュニティでアクセス可能なコンテンツについてのフィードバックを提供できます。

フィードバックタイプ

フィードバックタイプ	説明
役に立つ	[役に立つ] フィードバックは、コミュニティユーザーがコンテンツを役に立つとマークしたときに、ブログ、ビデオ、ドキュメント、回答、コメントなどのコンテンツタイプに関連付けられます。
賛成票	[賛成票] フィードバックは、コミュニティユーザーが質問を役に立つとマークしたときに、質問のコンテンツタイプに関連付けられます。

コミュニティアクセスタイプ

アクセスタイプは、フォーラムまたはコンテンツタイプへのアクセスを制御するために使用されます。

フォーラムおよびコンテンツタイプのアクセスタイプを、権限に定義することができます。デフォルトで利用できるアクセスタイプは 4 つあります。

アクセスタイプ

アクセスタイプ	説明
フォーラム管理者	フォーラムに適用されます。
フォーラムモデレーター	フォーラムに適用されます。
コンテンツ読み込み	すべてのコンテンツタイプに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセスタイプ (続く)

アクセスタイプ	説明
コンテンツの書き込み	すべてのコンテンツタイプに適用されます。コンテンツの読み込みアクセスは自動的にコンテンツの書き込みに含まれます。

注:
独自のアクセスタイプを作成することはお勧めしません。新しいアクセスタイプをサポートおよび解釈するためのCommunitiesのアーキテクチャおよびスクリプトコードに関する高度な知識が必要です。

詳細については、 カスタマーサービス & サポート にお問い合わせください。

利用可能なすべてのアクセスタイプを表示するには、次の場所に移動します **Community** > 管理 > アクセスタイプ.

コミュニティのビデオソースの設定

コミュニティへのビデオのアップロードに使用可能な追加のソースを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > ビデオ構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ビデオ設定フォーム

フィールド	説明
ホスト	たとえば、youtube.com などのビデオソース Web サイト。
ドメイン	ドメインはデフォルトで [グローバル] に設定されています。
アプリケーション	ビデオソースのアプリケーション。 「Communities」と入力することをお勧めします。
ウィジェット	ソースからビデオを表示するためのウィジェット。 「Communities でビデオを表示」と入力します。

4. [送信] をクリックします。

コミュニティフォーラムの設定

フォーラムでは、ユーザーどうしがコンテンツを共有したり、メモを交換したり、質問を尋ねたり答えたりすることができます。コミュニティユーザーがコンテンツを寄稿するには、その前に、フォーラムでコンテンツタイプと権限を設定し、トピックを作成して 1 つ以上のフォーラムに追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum

_admin

このタスクについて
フォーラムは、ユーザーが作成したコンテンツのコンテナーです。ユーザーがコンテンツの寄稿にフォーラムを利用できるようにするには、その前にフォーラムでコンテンツタイプと権限を設定する必要があります。フォーラムは、[親] フィールドを使用して階層的にまとめることができます。フォーラムがセットアップされると、ユーザー権限に基づいてコミュニティホームページに表示されます。

トピックとは、ユーザーがディスカッションできる関心領域です。トピックは、コミュニティホームページから表示でき、フォーラム内にも表示されます。これらは、[親] フィールドを使用して階層的にまとめることができます。

- コミュニティ管理者はトピックを作成し、トピックを 1 つまたは複数のフォーラムに関連付けることができます。
- フォーラム管理者は、トピックを自分のフォーラムと関連付けることができます。
- ユーザーが特定のフォーラムへのアクセス権を持っている場合は、そのすべてのトピックにもアクセスできます。

手順

コミュニティフォーラムおよびトピックについて、次のうち 1 つ以上を設定します。

フォーラムの作成

フォーラムを作成し、ユーザーがコンテンツを共有する場所を提供します。登録済みのコミュニティユーザーがアクセスを要求して参加する、メンバーシップ用のフォーラムを設定できます。構造化されていない会話を構造化されたナレッジ記事に変換するようにフォーラムを設定することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
フォーラムは、次の方法で設定できます。

フォーラム構成に含まれるオプション

公開	ログインしていないユーザーを含む、すべてのユーザーに表示されます。すべてのユーザーに、公開フォーラムの質問および回答への **content_read** アクセスが付与されます。公開フォームを設定するには、公開タイプのフォーラムユーザーを追加します。
プライベート	フォーラムに必要な権限がアサインされているユーザーにのみ表示されます。プライベートフォーラムを設定するには、タイプがカスタムのフォーラムユーザーを追加し、特定のユーザーまたはユーザーグループをそのフォーラムユーザーに追加します。
メンバーシップ	フォーラムのタイトルが登録済みのコミュニティユーザーに表示されます。コミュニティユーザーは、フォーラムのコンテンツへのフルアクセスを取得するためにメンバーシップを要求する必要があります。メンバーシップフォーラムを設定するには、[このフォーラムのメンバーシップを有効化] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
2. [フォーラム] リストで [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

フォーラムフォーム

フィールド	説明
名前	フォーラムの名前。
説明	フォーラムを定義する簡単な説明。
画像	フォーラムを説明する視覚的参照を提供するイメージ。
順番	フォーラムが表示される順番。デフォルトでは、表示はアルファベット順です。フォーラムが表示される順番を設定する数値を入力します。両方のオプションを組み合わせることができます。
親	親フォーラム (必要な場合)。これにより、フォーラムが親フォーラムのサブフォーラムとしてリストされます。
このフォーラムのメンバーシップを有効化	フォーラムメンバーシップのみを作成し、登録済みのフォーラムユーザーがフォーラムへの参加を要求できるようにするチェックボックス。このチェックボックスをオンにすると、すべての登録済みのコミュニティユーザーにフォーラムタイトルが表示されます。コミュニティユーザーは、フォーラムに参加してコンテンツを表示するためにアクセスを要求する必要があります。 **注:** このチェックボックスをオンにすると、[メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドが表示されます。
メンバーシップの承認ワークフロー	フォーラムの新しいメンバーを承認するためのワークフロー。
収集に使用するナレッジベース	ナレッジ記事に対するコミュニティディスカッションの収集に使用されるナレッジベース。

4. 登録済みフォーラムユーザーに、フォーラムの表示と参加を許可するには、[このフォーラムのメンバーシップを有効化] チェックボックスをオンにして、次の手順を実行します。

   a. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   2 つのデフォルトの権限が、[フォーラム権限] 関連リストのフォーラムに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **Default Permission for Memberships** (メンバーシップのデフォルト権限)：フォーラムメンバーであるユーザーの質問と回答への読み取りおよび書き込みアクセス。
- **Forum Visible** (フォーラム表示)：登録済みユーザーのフォーラムの名前と説明への読み取りアクセス。コンテンツにアクセスするには、ユーザーがフォーラムメンバーシップを要求する必要があります。

b. 必要に応じて、新しいフォーラム権限を追加し、sn_communities.default_permission_for_forum_memberships プロパティを使用してデフォルトとして設定することができます。

Example
メンバーになるよう促すために、公開ユーザーにフォーラムのコンテンツを表示するには、次のようにフォーラム権限を作成します。

- フォーラムユーザー：公開。
- 権限：質問と回答の読み取り。

c. [メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドで、次のいずれかのオプションを実行します。

オプション	説明
[メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドを空のままにします。	フォーラムへのメンバーシップ要求は自動的に承認されます。
事前設定された承認ワークフロー [フォーラムメンバーシップの承認] を選択します。	タスクが作成され、承認のためにコミュニティ管理者またはフォーラム管理者に送信されます。
作成したワークフローを選択します。	タスクが作成され、承認のためにワークフローで定義されたユーザーに送信されます。

5. [更新] をクリックします。

関連情報

トピックのフォーラムへの追加

コミュニティコンテンツタイプの設定

フォーラム権限の作成

フォーラムのコンテンツタイプの設定

特定のフォーラムで使用するコンテンツのタイプを定義し、他のコミュニティユーザーに表示する前にコンテンツを確認するように、ワークフローを関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.

2. フォーラムをクリックします。

3. [コンテンツタイプ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

4. [コンテンツタイプ] リストで、[コンテンツタイプ] を選択します。

5. [承認ワークフロー] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[コミュニティ - コンテンツ承認] ワークフロー、または作成したワークフローを選択できます。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択したコンテンツタイプがフォーラムの [コンテンツタイプ] 関連リストに追加されます。プライマリコンテンツタイプを作成すると、次のセカンダリコンテンツタイプが自動的に追加されます。

フォーラムに含まれるコンテンツタイプ

プライマリコンテンツタイプ	セカンダリコンテンツタイプ
質問	回答
ブログ、ドキュメント、イベント、ビデオ	コメント

フォーラムのメンバーになるようユーザーを招待

コミュニティへの関与を促すために、特定のフォーラムのメンバーになるようにユーザーを招待します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin

手順
1. 移動先 すべて > **Community** > フォーラム.
2. メンバーシップ用に設定されたリストからフォーラムを選択します。
3. [このフォーラムに参加するようユーザーを招待] 関連リンクを選択します。
4. 内部および外部ユーザーを招待するには、次の手順を実行します。
   a. 招待メールを送信するユーザーが内部である場合は、[ユーザーの編集] をクリックします。
   b. 外部ユーザー登録が有効になっている場合は、[メールアドレスの入力] フィールドが表示されます。

      メール招待状の送信先とする外部ユーザーのメールアドレスを入力します。

   メール招待状には、内部ユーザーと外部ユーザーの両方を入力できます。
5. コメントを入力して、メール招待状のテキストをカスタマイズできます。
6. [送信] をクリックします。
   メールが生成され、リスト内のユーザーに送信されます。フォーラム内で設定された承認ワークフローによって、メール招待状によるメンバーシップの承認が決まります。[フォーラムへの招待メール] 関連リストでフォーラムのすべてのメール招待状を表示できます。

フォーラムメンバーシップの承認

登録済みのコミュニティユーザーからフォーラムへのメンバーシップが要求されたときに、フォーラムメンバーシップの承認を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.forum_admin

このタスクについて
フォーラムメンバーシップを承認するには、2 つの方法があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 移動先 **Community** > フォーラム.
     a. メンバーシップ用に設定されたリストからフォーラムを選択します。
     b. [メンバーシップの承認] 関連リストをクリックします。
   - 移動先 セルフサービス > 自分の承認。
2. メンバーシップ要求を承認するか却下します。
   各タスクに必要な承認は 1 つだけです。
   タスクが承認または却下されると、メール通知がユーザーに送信されます。

トピックの作成

ユーザー向けのトピックを作成し、コンテンツを作成して共有できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > トピック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

トピックフォーム

フィールド	説明
名前	トピックの名前。
説明	トピックの内容を定義する簡単な説明。
親	親トピック (必要な場合)。親トピックを入力すると、そのトピックが親トピックのサブトピックとしてリストされます。
画像	トピックを説明する視覚的参照を提供するイメージ。
収集に使用するナレッジカテゴリ	ナレッジ記事に収集されたコミュニティディスカッションの分類に使用されるナレッジカテゴリ。

4. [送信] をクリックします。
   トピックが作成され、トピックのリストに追加されます。

次のタスク
フォーラムにトピックを追加します。

トピックのフォーラムへの追加

フォーラムにトピックを追加し、そのトピックにユーザーがコンテンツを関連付けることができるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
トピックは、複数のフォーラムに属することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
2. リストで、フォーラム名をクリックします。
3. [フォーラムトピック] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. [トピック] リストからトピックを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   選択したトピックがフォーラムの [フォーラムトピック] リストに追加されます。このトピックは、このフォーラムのユーザーが利用できます。

コミュニティ内でのトピックの無効化

コミュニティにトピック情報が表示されないように、トピック機能を無効にします。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
管理者は、すべてのトピック情報がコミュニティで非表示になるように、*sn_communities.enable_topics* プロパティを変更できます。データは削除されません。

手順

1. フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力して、*sn_communities.enable_topics* プロパティを検索します。
2. [値] フィールドに「false」と入力します。
3. [更新] をクリックします。
   - [アクティビティフィード] にも [通知およびサブスクリプション] にもトピック情報は表示されません。
   - [フォーラム] ランディングページにも [トピック] ランディングページにもトピック情報は表示されません。
   - トピック情報は、ゲーミフィケーションのページとウィジェットには表示されません。
   - コンテンツを作成、編集、または表示するときには、トピックフィールドは表示されません。
   - トピックは、検索結果ページには表示されません。

サブフォーラムの作成

サブフォーラムを作成し、それを親フォーラムにマップして、フォーラムの階層を構築します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
Communitiesにサブフォーラムを作成する方法は、2 つあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
   - [フォーラム] リストページで [新規] をクリックします。
   - サブフォーラムを作成するフォーラムを見つけ、その名前をクリックして、[サブフォーラム] 関連リストをクリックします。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

フォーラムフォーム

フィールド	説明
名前	サブフォーラムの名前。
説明	サブフォーラムを定義する簡単な説明。
画像	サブフォーラムを説明する視覚的参照を提供するイメージ。
順番	サブフォーラムが表示される順番。デフォルトでは、表示はアルファベット順です。フォーラムが表示される順番を設定する数値を入力します。両方のオプションを組み合わせることができます。
親	親フォーラム。これにより、フォーラムが親フォーラムのサブフォーラムとしてリストされます。
このフォーラムのメンバーシップを有効化	フォーラムメンバーシップのみを作成し、登録済みのフォーラムユーザーがフォーラムへの参加を要求できるようにするチェックボックス。このチェックボックスをオンにすると、すべての登録済みのコミュニティユーザーにフォーラムタイトルが表示されます。コミュニティユーザーは、フォーラムに参加してコンテンツを表示するためにアクセスを要求する必要があります。 **注:** このチェックボックスをオンにすると、[メンバーシップの承認ワークフロー] フィールドが表示されます。
メンバーシップの承認ワークフロー	フォーラムの新しいメンバーを承認するためのワークフロー。
収集に使用するナレッジベース	ナレッジ記事に対するコミュニティディスカッションの収集に使用されるナレッジベース。

タスクの結果
フォーラムとサブフォーラムのフォーラム階層は、コミュニティホームページ、フォーラムランディングページ (質問、ブログ、またはイベントの作成時)、および検索フィルターに表示されます。

フォーラムコンテンツの移動

コミュニティコンテンツの投稿をあるフォーラムから別のフォーラムに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_admin、sn_commu

このタスクについて
コンテンツへのアクセスは、特定のフォーラムの権限に基づいています。コンテンツが移動された場合、コンテンツユーザーおよびその他のコミュニティユーザーは、フォーラム権限に応じてアクセスできなくなる可能性があります。

注:
ドラフトコンテンツは移動することはできません。新しいフォーラムでコンテンツタイプがサポートされていない場合、そのコンテンツを移動することはできません。

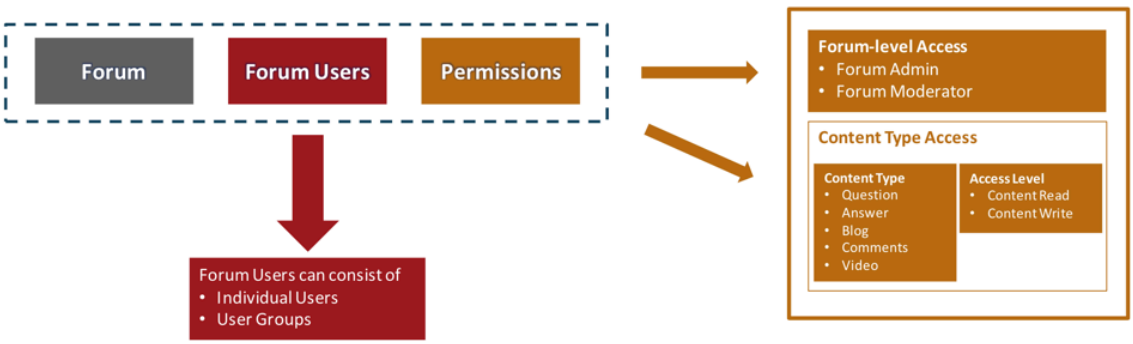
手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. 移動するコンテンツをクリックします。
3. **[...]** をクリックし、[編集] をクリックします。
4. コンテンツの移動先とするフォーラムを選択します。
5. [保存] をクリックします。
   コンテンツの作成者、コンテンツの登録者、およびフォーラムの登録者にメール通知が送信されます。

フォーラムとユーザー権限の管理

コミュニティ管理者とフォーラム管理者は、ユーザーおよびユーザーグループに、フォーラムやフォーラムコンテンツへのさまざまなレベルのアクセスを付与できます。

フォーラムのセキュリティ設定は、フォーラムユーザー、権限、およびフォーラムの 3 つのコンポーネントから構成されています。



フォーラムユーザー

フォーラムユーザーは、ユーザー、ユーザーグループ、またはその両方で構成される論理グループです。このグループは、フォーラムのメンバーシップを定義するために使用されます。

権限

権限は次の要素を組み合わせたものです。

- フォーラムのアクセスタイプ
- 指定されたコンテンツタイプのアクセスタイプ

フォーラム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムは、ユーザーが作成したコンテンツのコンテナーです。ユーザーがコンテンツの寄稿にフォーラムを利用できるようにするには、その前にフォーラムでコンテンツタイプと権限を設定する必要があります。

独自の権限を作成することも、Communitiesアプリケーションによって提供されるデフォルトの権限のいずれかを使用することもできます。

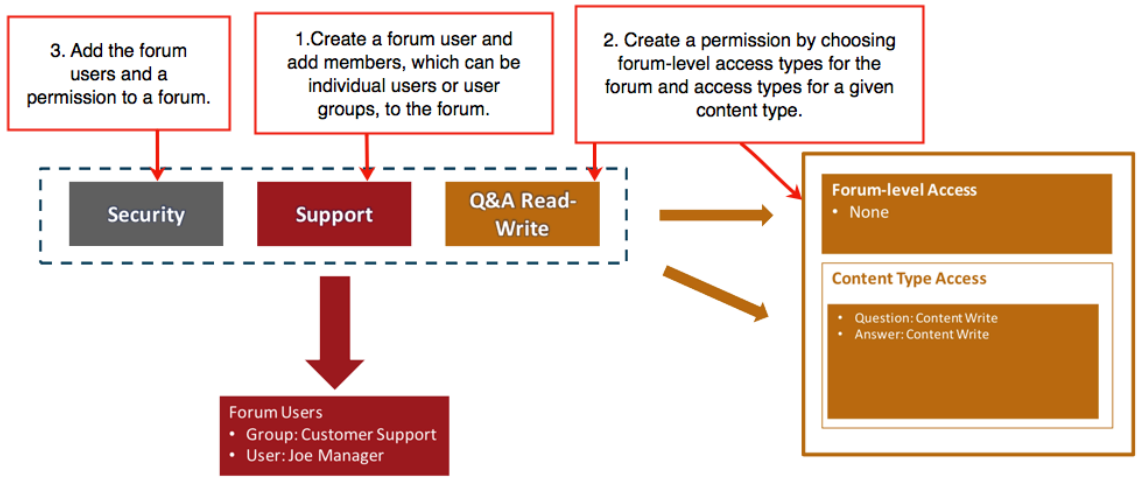
デフォルト権限

権限	説明
ブログの読み取り	ブログの読み取りアクセス。
ブログの読み取りとコメントの書き込み	ブログの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
ブログの書き込み	ブログへの書き込みアクセス。
ブログの書き込みとコメントの書き込み	ブログとコメントへの書き込みアクセス。
メンバーシップのデフォルト権限	[このフォーラムのメンバーシップを有効化] とマークされているフォーラムのデフォルトの権限。
一般ユーザーのデフォルト権限	フォーラムへのパブリックアクセス。
登録済みユーザーのデフォルト権限	登録済みのログインユーザーの権限。
ドキュメントの読み取りとコメントの書き込み	ドキュメントの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
ドキュメントの書き込みとコメントの書き込み	ドキュメントとコメントへの書き込みアクセス。
イベントの読み取りとコメントの書き込み	イベントの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
イベントの書き込みとコメントの書き込み	イベントとコメントへの書き込みアクセス。
フォーラム管理者	フォーラムへのフルアクセス。
フォーラムモデレーター	フォーラムへのモデレートアクセス。
フォーラムの名前と説明の読み取り	フォーラムの名前と説明への読み取りアクセス。コンテンツまたはトピックにアクセスするには、他の権限が必要です。
フルアクセス	すべてのコンテンツタイプへの書き込みおよび読み取りアクセス。
質問と回答の読み取り	質問と回答への読み取りアクセス。
質問と回答の書き込み	質問と回答への書き込みアクセス。
質問の書き込み	質問への書き込みアクセス。
ビデオの読み取りとコメントの書き込み	ビデオへの読み取りアクセスとコメントへの書き込みアクセス。
ビデオの書き込みとコメントの書き込み	ビデオおよびコメントへの書き込みアクセス。

ユーザーおよびユーザーグループに権限をアサインするには、特定のフォーラムのフォーラムユーザーと権限の関連付けを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
フォーラム権限は、フォーラム階層では継承されません。各サブフォーラムには、独自の権限セットとコンテンツタイプを設定する必要があります。

- 複数のフォーラムでフォーラムユーザーと権限を使用できます。
- 1 つのフォーラムに複数のフォーラムユーザーと権限を追加することができます。
- 親フォーラムから子フォーラムに、または別のフォーラムから全体に権限をコピーすることができます。
- また、ユーザー固有の権限の例外とデバッグユーザー権限を定義することもできます。

フォーラムユーザーの作成

フォーラムユーザーを作成し、それらを使用してフォーラムのメンバーシップを定義できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
フォーラムユーザーとは、一連のユーザーとユーザーグループです。フォーラムユーザーは再利用可能です。任意のフォーラムで複数のフォーラムユーザーを使用できます。

注:
フォーラムユーザーを作成する前に、既存のフォーラムユーザーが要件に適合しているか確認してください。

フォーラムユーザーのタイプ

公開	公開ユーザーは、ログインせずにコミュニティを表示できます。デフォルトでは、公開ユーザーには、公開フォーラムでの質問および回答への **content_read** アクセスが付与されます。
登録済み	コミュニティにサインアップし、契約条件に同意したユーザー。ログインすると、各フォーラムの権限設定に従ってフォーラムコンテンツに対するアクセス権が付与されます。
カスタム	現在のフォーラムユーザーにメンバーとして追加される特定のユーザーおよびユーザーグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムユーザーのタイプ (続く)

メンバーシップ	特定のフォーラムに参加したメンバーのグループ。ログインすると、各フォーラムの権限設定に従ってフォーラムに対するアクセス権が付与されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラムユーザー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フォーラムユーザーフォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーの名前。
説明	ユーザーの説明。
ユーザータイプ	ユーザーのタイプ。

4. [送信] をクリックします。
   フォーラムユーザーが作成され、[フォーラムユーザー] リストに追加されます。

フォーラムユーザーへのメンバーの追加

フォーラムユーザーにメンバーを追加します。個々のユーザーまたはユーザーグループをメンバーとすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラムユーザー.
2. メンバーの追加先のフォーラムユーザーをクリックします。
3. [メンバー] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

メンバーフォーム

フィールド	説明
フォーラムユーザー	フォーラムユーザー名。名前は自動的に入力されます。
メンバーシップタイプ	メンバーシップタイプ。[ユーザー] または [グループ] のいずれかを選択します。
メンバー	フォーラムユーザーに追加するユーザーまたはユーザーグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	選択した場合 メンバーシップタイプ > ユーザーの場合、 テーブル名 には自動的に が入力 *sys_user*されます。 選択した場合 メンバーシップタイプ > グループの場合、 テーブル名 には自動的に が入力 *sys_user_group*されます。 [ドキュメント] フィールドにユーザーまたはユーザーグループを入力します。

5. [送信] をクリックします。

権限の作成

フォーラムとそのコンテンツへのユーザーのアクセスを定義するために使用する権限を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
権限は再利用できます。権限を作成する前に、既存の権限が要件に適合していないか確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > 権限.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

[権限] フォーム

フィールド	説明
名前	権限の名前。
説明	権限の説明。

4. [送信] をクリックします。

権限へのアクセスタイプの追加

権限のアクセスタイプによって、ユーザーが特定のフォーラムに対して持つアクセスが決定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > 権限.

2. [権限] リストで、作成した権限をクリックします。

3. [フォーラムアクセス] 関連リストをクリックします。

4. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. アクセスタイプを選択します。
6. [送信] をクリックします。

次のタスク
フォーラム権限を作成します。

関連情報
- コミュニティコンテンツタイプ
- コミュニティアクセスタイプ

権限へのコンテンツタイプの追加

権限のコンテンツタイプによって、ユーザーがフォーラムの特定のコンテンツに対して持つアクセスが決定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順
1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > 権限.
2. [権限] リストで、作成した権限をクリックします。
3. [コンテンツタイプアクセス] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. コンテンツタイプとアクセスタイプを選択します。
6. [送信] をクリックします。

権限の例外の作成

フォーラムに対して特定の権限を必要とするユーザーに権限の例外を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
特定のフォーラムに対して特定の権限を必要とするユーザー (フォーラムマネージャなど) に権限の例外レコードが作成されます。例外が作成されると、そのユーザーが持っている他の権限はすべて無効になります。

手順
1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
2. フォーラムをクリックします。
3. [権限の例外] 関連リストをクリックします。
   このフォーラムに対する特別な権限を持つユーザーのリストが表示されます。
4. [新規] をクリックします。
5. [ユーザー] フィールドに、権限の例外を作成するユーザーの名前を入力します。
6. [権限] フィールドに権限を入力します。
7. [送信] をクリックします。
   権限の例外が作成され、フォーラムの [権限の例外] のリストに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

権限のクローンの作成

既存の権限レコードを変更できず、同様の設定を持つ権限レコードが必要な場合は、権限のクローンを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > 権限.
2. クローンを作成する権限をクリックします。
3. [クローン] 関連リンクをクリックします。
   元の権限と同じアクセスタイプの新しい権限が作成されます。権限レコード名は「**Clone of**」で始まります。

フォーラム権限の作成

フォーラムユーザーおよび権限をフォーラムに追加し、フォーラム権限を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
フォーラム権限は、フォーラム、フォーラムユーザー、および権限の組み合わせです。特定のフォーラム内でフォーラムユーザーと権限を関連付けます。フォーラムには、フォーラムユーザーと権限の複数の組み合わせを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
2. フォーラムをクリックします。
3. [フォーラム権限] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

フォーラム権限

フィールド	説明
フォーラム	フォーラムの名前。
フォーラムユーザー	フォーラムへのアクセス権を付与するユーザーまたはユーザーのグループ。
権限	フォーラムのフォーラムユーザーに付与する権限。

5. [送信] をクリックします。

親フォーラムからの権限のコピー

親フォーラムから子フォーラムに権限をコピーできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
2. フォーラムをクリックします。
3. [親フォーラムから権限をコピー] 関連リンクをクリックします。
   すべての権限とコンテンツタイプが、親フォーラムから子フォーラムにコピーされます。結果の概要がフォームの上部に表示されます。

次のタスク
必要に応じて、フォーラムユーザーと権限を設定します。

フォーラムからの権限のコピー

すべての権限とコンテンツタイプをあるフォーラムから別のフォーラムにコピーできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

このタスクについて
1 つのソースフォーラムから複数のターゲットフォーラムに権限をコピーできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
2. 権限のコピー元とするフォーラムの名前をクリックします。
3. [フォーラムに権限をコピー] 関連リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

権限をコピー

フィールド	説明
権限のコピー元	権限のコピー元とするフォーラムの名前。名前は自動的に入力されます。
権限のコピー先	権限のコピー先とするフォーラムの名前。複数のフォーラムを入力できます。

5. [保存] をクリックします。

ユーザー権限をデバッグ

フォーラムへのユーザーアクセスに関する問題を調査および診断します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.forum_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > フォーラム.
2. 調査するフォーラムの名前をクリックします。
3. **[Debug Forum Permissions]** (フォーラム権限のデバッグ) 関連リンクをクリックします。
4. 権限を確認するユーザーの名前を入力します。
   フォーラムユーザー権限情報は、ユーザーが特定のフォーラムに対して持っているコンテンツタイプとアクセスタイプを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティプロファイルの設定

プロファイルフィールドを設定し、コミュニティプロファイルの個人情報セクションに表示するフィールドを決定して、コミュニティプロファイルを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

コミュニティプロファイルについて、次のうち 1 つ以上を設定します。

コミュニティプロファイルのペルソナの作成

ペルソナを作成してロールに関連付け、ユーザーが変更できるデータを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて
ペルソナは、ユーザーロールに関連付けられており、コミュニティプロファイルに表示するために特定のフィールドにマッピングできます。ベースシステムには、デフォルトのペルソナが含まれています。デフォルトのペルソナは、ロールが関連付けられておらず、すべてのコミュニティユーザーに使用できます。新しいペルソナを作成するか、デフォルトのペルソナにロールを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ユーザープロファイル > ペルソナ.
2. [新規] をクリックして、[ペルソナ] フォームに入力します。

ペルソナ構成フォーム

フィールド	説明
名前	ペルソナの名前。
順番	システムがペルソナのロールを評価する必要がある順序 (数値)。
関連付けられているロール	ペルソナを関連付けるロール。

3. [送信] をクリックします。

コミュニティプロファイルフィールドの作成

コミュニティプロファイルに表示するフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ユーザープロファイル > プロファイルフィールド.
2. [新規] をクリックして、[プロファイルフィールド] フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロファイルフィールド] 構成フォーム

フィールドラベル	フィールドのラベル。
フィールド名	フィールドの名前。

3. [送信] をクリックします。

コミュニティプロファイルのペルソナフィールドマッピングの設定

コミュニティプロファイルに表示するフィールドを設定し、それらのフィールドに関連付けられた設定を管理します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ユーザープロファイル > ペルソナフィールドマッピング.
2. [新規] をクリックし、[ペルソナフィールドマッピング] フォームに入力します。

ペルソナフィールドマッピングフォーム

フィールド	説明
ペルソナ	ペルソナの名前。
ソース値テーブル	ペルソナに追加するフィールドのソーステーブル。[ソース値テーブル] として使用されるテーブルには、sys_user テーブルへの参照が必要です。
ソースユーザーフィールド	ソース値テーブルのフィールド。
読み込み専用プライバシー	このチェックボックスをオンにすると、コミュニティユーザーは、コミュニティプロファイルでこのフィールドの表示設定を変更できます。
プロファイルフィールド	コミュニティプロファイルフィールドの名前を表示します。
ソース値フィールド	ソーステーブルのフィールドの名前。
読み込み専用	このチェックボックスをオンにすると、コミュニティユーザーはこのフィールドの値を編集できません。
プライバシーのデフォルト	フィールドのプライバシーのデフォルト設定。選択したユーザーグループのフィールドが表示されます。 使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 全員 ○ ログイン済みのすべてのユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 自分だけ ○ フォロワー

3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

ユーザーによるコミュニティへの自己登録の有効化

ユーザーは、公開フォーラムにアクセスし、コミュニティに参加すると決めた後、コミュニティに自己登録できます。外部ユーザー登録によってユーザーを検証する手段がもたらされ、ユーザーはコミュニティの契約条件に同意する必要があります。

コミュニティ管理者は、次のタスクを実行して、外部ユーザー登録を設定します。

- 外部ユーザー登録プロパティの設定。
- ユーザー名の禁止単語を入力するようモデレートフィルターの設定。
- パスワードに必要な強度の設定 。
- メールテンプレートの作成 とコンテンツの作成。変更できるメールテンプレートは、**communities.ext.regn.confirm** です。
- まだ設定されていない場合は、各コミュニティユーザーが確認し同意する必要があるコミュニティ契約条件を作成します。Communities には、必要に応じて変更できる事前設定された契約条件が用意されています。
- 登録時に外部ユーザーがタイムゾーンを更新できるようにするには、ユーザーテーブル [sys_user] の外部ユーザーに ACL を追加します。

コミュニティの契約条件の作成

コミュニティメンバーは、コミュニティルールに従って行動する必要があります。コミュニティの契約条件を作成し共有することで、優れたコミュニティを構築します。すべてのコミュニティユーザーは、コミュニティに寄稿する前に、契約条件を確認して同意する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

このタスクについて

Communitiesアプリケーションには、必要に応じて変更できる事前設定された契約条件が含まれています。

sn_communities.disable_terms_conditions_role プロパティを使用して、契約条件を無効にすることができます。コミュニティプロファイルは作成されません。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > コミュニティ契約条件をクリックし、[新規] をクリックしてフィールドに入力します。

[契約条件] フォーム

フィールド	説明
番号	契約条件に対して自動的に生成される番号。必要に応じて、番号を変更することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
簡単な説明	契約条件の簡単な説明。
コンテンツ	契約条件の内容。

2. 次のいずれかの操作を実行して、契約条件を保存します。
   どのコミュニティユーザーがいつ契約条件に同意したかを確認することができます。移動先 **Community** > ユーザープロファイル > コミュニティプロファイル. [承認済み **TC**]、[承認済み **TC** の日付]、および [承認済み **TC** 数] のフィードを必要に応じて表示または追加します。

コミュニティサービスポータル

コミュニティサービスポータルは、ServiceNow サービスポータルアプリケーションに基づいた Web インターフェイスです。

コミュニティサービスポータルは、ポータルの動作を制御し、魅力的なユーザーエクスペリエンスを作成できるように設計されています。

このポータルをカスタマイズするには、次の場所に移動します。 サービスポータル > ポータル をクリックし、[コミュニティ] をクリックします。

コミュニティサービスポータルヘッダーメニューの設定

最新のインターフェイスおよび統一されたナビゲーションメニュー構造を使用して、エンドユーザーに表示されるすべてのサービスポータルで一貫したユーザーエクスペリエンスを生み出すようにコミュニティサービスポータルヘッダーメニューを設定します。

始める前に
必要なロール：サービスポータルの admin ロール (sn_communities.admin など)。

このタスクについて
テーマとヘッダーメニューをサービスポータルに追加して、外観と動作を定義します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル をクリックし、変更するポータルのモジュールをクリックします。
2. レコードを編集するには現在のアプリケーションを変更する必要があることを示すページフォームの情報メッセージで、[ここ] を選択します。
   編集するには、**Communities** アプリケーション内にいる必要があります。
3. [テーマ] フィールドに、CSM のデフォルトを入力します。
4. [メインメニュー] フィールドに、CSM 統一ポータルヘッダーメニューを入力します。
5. [メインメニュー] フィールドの横にある情報アイコンをクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
6. [設定] アイコンをクリックし、 システムの設定 > 開発者.
7. アプリケーションを **Customer Service Management** の統一テーマに変更し、リフレッシュアイコンをクリックします。
   この設定の変更は、1 回だけ必要です。
   [新規] ボタンがメニューアイテムの横に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. メニューアイテムの名前を表示するには、メニューアイテム関連リストをパーソナライズして表示名を追加します。
9. [メニュー項目] 関連リストで、[新規] をクリックします。
10. フォームのフィールドに入力します。

[メニュー項目] フォーム

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。必要に応じて値を他のメニューに変更することができます。
親メニューアイテム	このフィールドを使用して、他のメニュー アイテム内のメニュー アイテムをネストします。
順番	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページの種類です。たとえば、ポータルの別のページや外部 URL にリンクすることができます。フォーム フィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	メニュー アイテムの横に表示されるアイコンです。

11. [送信] を選択します。

自動翻訳

コミュニティメンバーへのお知らせの作成

グローバルなお知らせは、バナーに表示され、すべてのコミュニティメンバーにメッセージをブロードキャストします。フォーラムに関するお知らせは、フォーラムページの [お知らせ] セクションに表示されます。メールでお知らせを送信することもできます。

始める前に

必要なロール：

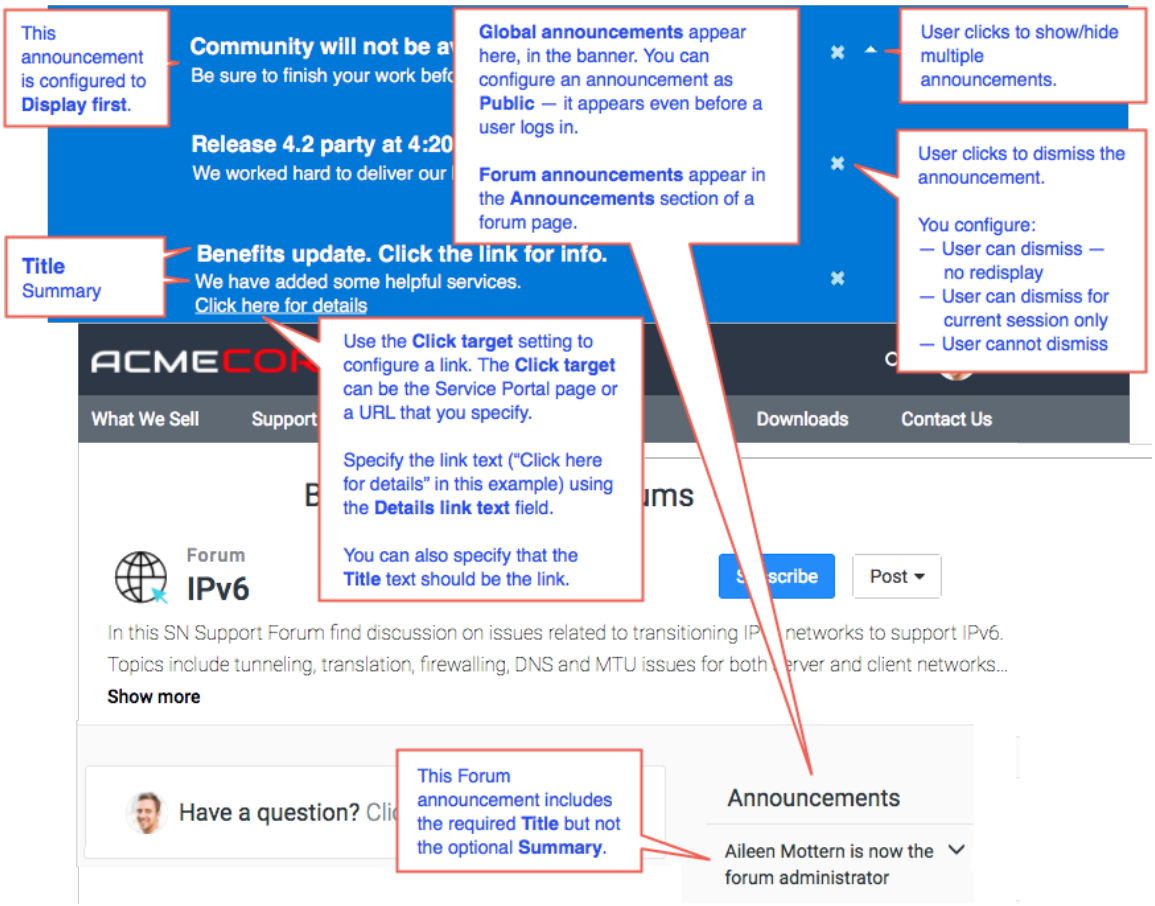
- sn_communities.admin は、グローバルなお知らせとフォーラムに関するお知らせを管理できます
- sn_communities.forum_admin は、自分のフォーラムに対するフォーラムに関するお知らせのみを管理できます。お知らせは、管理者が所有しているフォーラムにのみ表示されます。

このタスクについて

この例では、お知らせがコミュニティユーザーにどのように表示され、お知らせの外観と操作をどのように設定できるかを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティユーザーエクスペリエンスに関するお知らせ



手順

移動先 すべて > **Community** > 管理 > グローバルなお知らせ または [フォーラムのお知らせ] をクリックし、[新規] をクリックしてフォームに入力します。

お知らせ構成フォーム

お知らせタイプ	読み取り専用です。作業内容に応じて、[グローバルなお知らせ] または [フォーラムに関するお知らせ] に設定します。
有効	お知らせをメンバーに公開するには、このチェックボックスをオンにします。 お知らせをキャンセルするには、このチェックボックスをオフにします。
役職	お知らせのタイトルを表示します。 • このテキストは、[サマリー] のテキストの上に表示されます。 • メールでは、このテキストはメッセージの件名になります。
サマリー	お知らせの内容。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

	• このテキストは、[タイトル] のテキストの下に表示されます。 • メールでは、このテキストはメッセージの本文になります。
開始日時/終了日時	• 開始日時：お知らせが表示される日時。 • 終了日時：お知らせが表示されなくなる日時。
メール通知の送信	お知らせをブロードキャストするだけでなく、お知らせをメールメッセージとしてメンバーに送信するには、このチェックボックスをオンにします。
最初に表示	このチェックボックスをオンにすると、このお知らせが最初のお知らせとしてリストに表示されます。
公開	ログインしていないメンバーにお知らせを表示できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
ポータル	お知らせを表示するポータルデフォルト：コミュニティ。 **注:** 値が指定されていない場合、お知らせはどのポータルにも表示されません。
ターゲットをクリック	[ターゲットをクリック] 設定では、お知らせのリンクを作成します。 • なし：リンクなし。 • ページ：現在のブラウザタブでサービスポータルページを開きます。 • 現在のブラウザタブの **URL**：指定された URL を現在のブラウザタブで開きます。 • 新しいブラウザタブの **URL**：指定された URL を新しいブラウザタブで開きます。
詳細 URL	[ターゲットをクリック] に [URL] オプションを選択した場合は、[詳細 **URL]** フィールドに URL を入力します。
詳細リンクテキスト	[ターゲットをクリック] が [なし] でない場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	• [サマリー] のテキストの下にリンクを表示するには、[詳細リンクテキスト] フィールドにリンクのテキストを入力します。 • お知らせの [タイトル] のテキストをリンクとして使用するには、[詳細リンクテキスト] を空白のままにします。
フォーラム	この設定は、フォーラムに関するお知らせの場合にのみ表示されます。管理しているフォーラムのスラッシュバケット。 フォーラムを [選択済み] リストに移動すると、そのフォーラムにお知らせが表示されます。
消去オプション	この設定は、グローバルなお知らせの場合にのみ表示されます。ユーザーがお知らせを消去する方法を決定します。

次のタスク

- お知らせを更新するには、必要に応じて設定を更新してから、[更新] をクリックします。[メール通知の送信] を指定していた場合、更新されたメールメッセージを送信するように求められます。
- お知らせをキャンセルするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。

コミュニティへの注目のコンテンツの追加

コミュニティホームページ、フォーラムホームページ、またはその両方の [注目のコンテンツ] セクションに表示されるように、コミュニティで注目のコンテンツを追加または編集します。

始める前に

必要に応じて、次のプロパティを設定します。

注目のコンテンツのプロパティ

プロパティ名	説明
sn_communities.default_featured_days	コンテンツを注目の対象とするデフォルトの日数。終了日は、コンテンツを注目の対象とする日付から計算されます。
sn_communities.max_featured_limit	フォーラムまたはグローバルレベルでの注目のコンテンツの最大数。
sn_communities.featured_global_notify_user	コミュニティホームページでコンテンツが注目の対象になると、コミュニティユーザーに通知が送信されます。このプロパティは、デフォルトでは無効になっています。 **注:** 通知は、常にコミュニティ管理者とモデレーターに送信されます。

注目のコンテンツの有効期限が切れたときにメール通知を送信するには、[Featured Content Expire] (注目のコンテンツの有効期限) スケジュール済みジョブを [アクティブ] に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_admin、または sn_communities.forum_moderator

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. 注目の対象とするコンテンツをクリックします。

   注:
   質問と回答のコンテンツタイプは、デフォルトでは注目の対象として有効になっていません。質問または回答のコンテンツタイプを注目の対象として有効にするには、次に移動します。 **Community** > 管理 > コンテンツタイプ. 有効にするコンテンツタイプをクリックし、**[Allow Featuring]** (注目の許可) チェックボックスをオンにします。同様に、注目の対象に対しコンテンツタイプを無効にすることもできます。

3. **[...]**、**[Mark as featured]** (注目の対象としてマーク) の順にクリックします。
4. [Feature Content] (注目の対象のコンテンツ) ポップアップウィンドウで、コミュニティホームページまたは特定のフォーラムのコンテンツを注目の対象とするかどうかを選択します。
   コンテンツが注目の対象とされたという通知は、コンテンツの作成者、投稿にコメントしたコミュニティユーザー、および投稿に登録されているコミュニティユーザーに送信されます。注目のコンテンツの期間が終了すると、または他のユーザーによって注目のコンテンツリストから削除された場合は、コミュニティとフォーラム管理者に通知されます。

コミュニティユーザーへのメールの送信

コミュニティから直接コミュニティユーザーにプライベートメッセージを送信します。

始める前に
必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_admin、または sn_communities.forum_moderator

メールクライアントを設定する必要があります。

このタスクについて
プライベートメッセージの使用用途には、禁止された単語の使用に関する注意、新しいユーザーへの歓迎の挨拶、フォーラムでの不適切なコンテンツの投稿に関するユーザーへの通知などがあります。コミュニティコンテンツ、コメント、リーダーボード、またはコミュニティプロファイルのどのページからでも、ユーザーに個人的にメッセージを送信できます。

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. コミュニティユーザー名にカーソルを合わせます。
3. [メールユーザー] をクリックします。

   注:
   メールがローカルメールクライアントに表示されます。

SEO データをサポートするコミュニティページ

Communitiesアプリケーションでは、コミュニティメンバーが外部検索エンジンを使用した場合の検索結果を向上させるために、SEO メタタグが生成され、質問、トピック、フォーラム、およびその他のページタイプに挿入されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ページ内の自動生成された SEO タグがニーズに一致しない場合は、SEO タグを変更することができます。「コミュニティページで SEO の変更」を参照してください。

自動生成された SEO データを含むページ

Communitiesアプリケーションは、コミュニティサービスポータル内の次のページに対して、SEO メタタグを自動生成します。テーブルには、生成されたデータの詳細が表示されます。

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event
- community_forum
- community_topic

自動生成された SEO タグ

検索可能なページタイプ	ページ内の自動生成されたタグ
質問、ブログ、ドキュメント、ビデオ、およびイベント	• *title*メタタグには、「<フォーラム名> - <コンテンツの簡単な説明>」のテキストが入力されます • *description*メタタグには、「<フォーラム名> - <トピック名> - <コンテンツの本文の最初の 100 文字>」のテキストが入力されます
フォーラム	• *title*メタタグには、「<フォーラム名>」のテキストが入力されます • *description*メタタグには「< フォーラムの説明 >」のテキストが入力されます
トピック	• *title*メタダグには、「<トピック名>」のテキストが入力されます • *description*メタタグには、「<トピックの説明>」のテキストが入力されます
リーダーボードページ	タイトルメタタグには、「<コミュニティ名>」のテキストが入力されます

コミュニティページで SEO の変更

自動生成された SEO メタタグがニーズを満たさない場合、タグを変更または置換することができます。

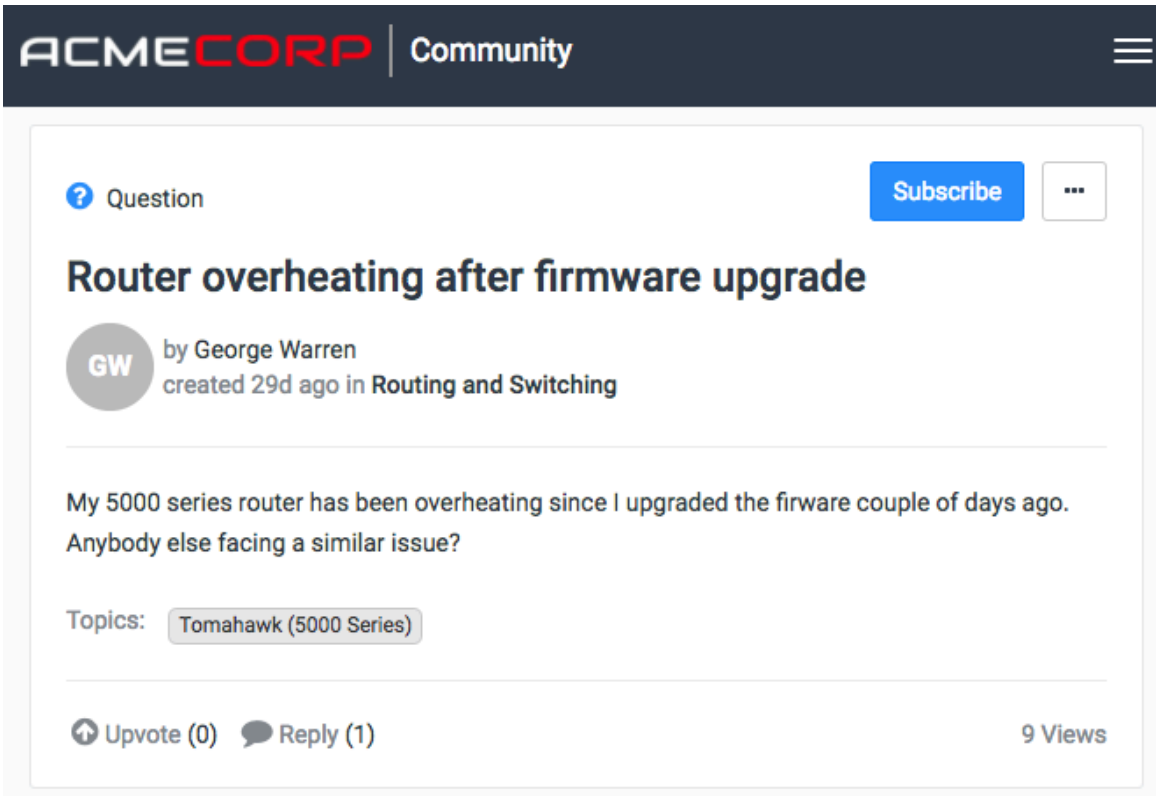
始める前に

必要なロール：sn_communities.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
この質問ページ例 (ID *community_question*) のソースコードには、Communitiesアプリケーションがページに挿入した*description*メタタグ (黄色で強調表示) を示します。




```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
//record watch / presence
window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
window.NOW.user_name = xxxxxxx
window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

*description*メタタグテキストは、 *communitiy_question* レコードから取得される 3 つのデータフィールドで構成されています。タグでは、値はハイフン文字で区切られます。

- *description*メタタグの最初の部分は、質問レコードの [フォーラム名] フィールドの値です。この例では、フォーラム名は [ルーティングとスイッチング] です。
- タグの 2 番目の部分は、レコードの [トピック] フィールドの値です (例では Tomahawk (5000 シリーズ))。
- タグの 3 番目の部分は、レコードの [本文] フィールドの最初の 100 文字から生成されます。(私の 5000 シリーズルーターが、2、3 日前にファームウェアをアップグレードしてからオーバーヒートし続けています。どなたかお願いします)。

質問ページの*description*メタタグに加えて、Communitiesアプリケーションでは*title*タグ (青色で強調表示) を挿入します。タイトルは、*communitiy_question* レコードの 2 つの値を使用して動的に生成されます。

- フォーラム名 (例では「ルーティングとスイッチング」)
- 簡単な説明 (例では「ファームウェアアップグレード後のルーターのオーバーヒート」)

手順

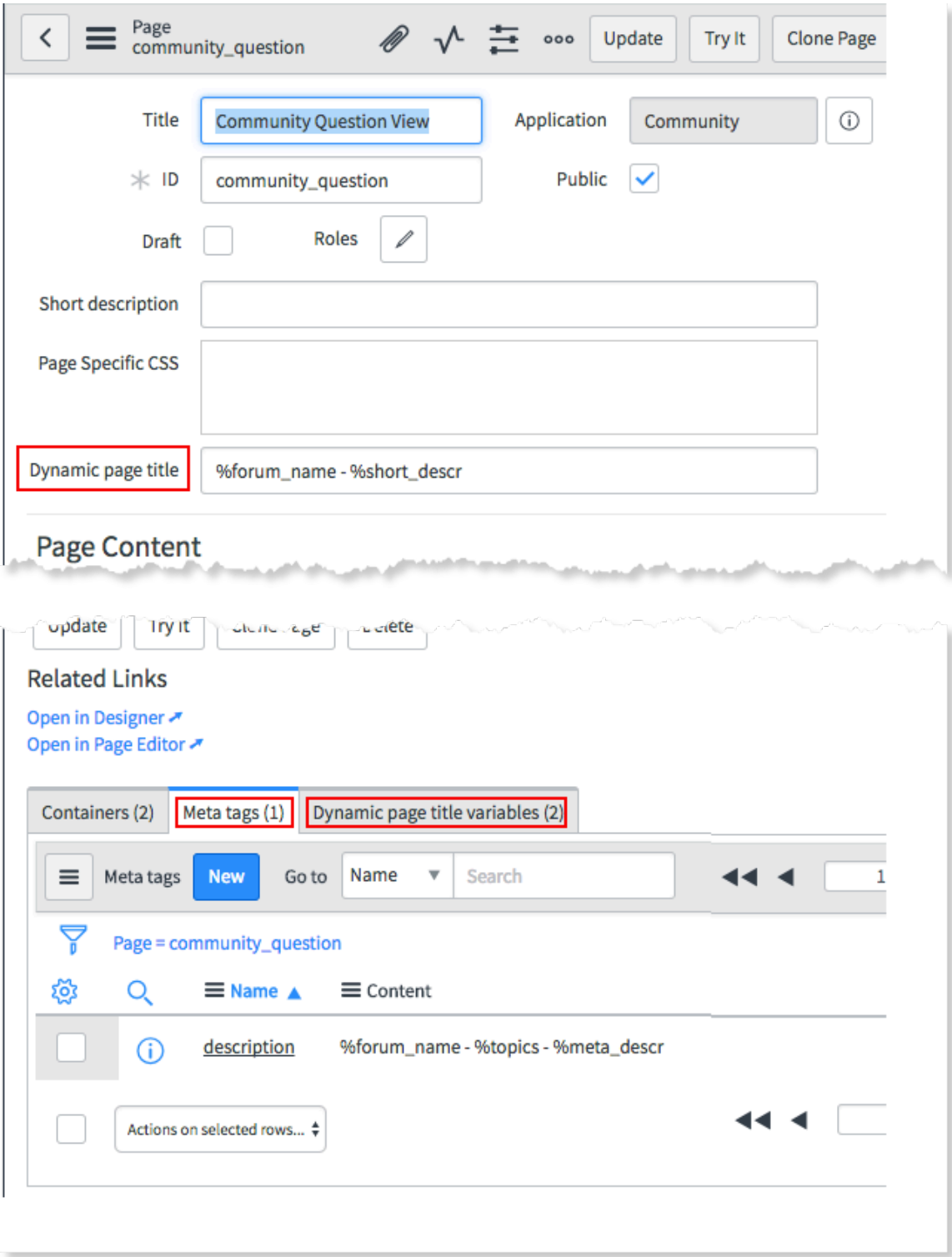
1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. ポータルページのリストで、更新するページの **ID** をクリックします (例では *community_question*)。

   SEO データをサポートする Communities のページのリストを表示します。
3. [ページ] フォームから次の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [メタタグ] 関連リスト内のメタタグを変更または追加します。
- タイトルテキストの構造を変更するか、テキストを生成する変数を変更または置換することによって、[動的ページタイトル] を変更します。変数定義が [動的ページ変数] 関連リストに表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communities のプラットフォームアナリティクスソリューション

この プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

ダッシュボードの パフォーマンスアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ソリューションを使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。

注:
ソリューションには、デフォルトでは非アクティブになっているダッシュボードがあります。これらのダッシュボードは、ビジネスニーズに従って、エンドユーザーが確認できるようにアクティブにすることができます。

この プラットフォームアナリティクスソリューション のすべての機能に無制限にアクセスするには、パフォーマンスアナリティクス のサブスクリプションを購入します。詳細については、「パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

の Communitiesソリューションを有効にするには、管理者は次の場所に移動します。 システム定義 > プラグイン パフォーマンス分析 - コンテンツパック - Communities プラグインを有効にします。

関連情報

プラットフォームアナリティクスソリューション

Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化

Communitiesパフォーマンスダッシュボードの表示

Communities ダッシュボードには、コミュニティ使用率、メンバーシップ、コンテンツタイプとアクティビティ、フォーラムおよびトピック別の傾向に関する最新のステータスが表示されます。

始める前に
必要なロール：pa_admin

手順

1. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ダッシュボード.
2. リストで、 **Community** > コミュニティダッシュボード.
   ダッシュボードタブ：
   - コンテンツタイプには、質問、回答、コメント、ブログ、ビデオ、またはドキュメントがあります。
   - 「ソーシャルアクティビティ」とは、問い合わせユーザー以外のユーザーによって追加されたトピックへの応答 (回答、コメント、ブログ、ビデオ、またはドキュメント) のことです。
   - コンテンツスコアデータは、過去 30 日間に作成されたコンテンツを対象とするものです。
   - スコアカードをクリックすると、詳細なデータまたは傾向グラフが表示されます。

パフォーマンスダッシュボードに表示されるタブ

[概要] タブ	スコアカード 各スコアカードでは、現在の期間での変更の割合が、コミュニティの有効期間にわたる合計の下に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	○ 現在のメンバー数と質問の合計数。 ○ 質問をしたユーザーによって、[解決済み] とマークされた質問の割合。 ○ 回答されていない質問の割合。 ○ 添付ファイルの合計数 (ブログ、ビデオ、およびドキュメント)。 チャート ○ コミュニティアクティビティ：その月の新しいコミュニティメンバー数と合計セッション数。 ○ 任意のタイプの新規コンテンツ。 ○ ソーシャルアクティビティ別の上位 **3** つのフォーラムとトピック：他のメンバーからの応答を受信したトピックとフォーラム。領域の上にカーソルを置くと、アクティビティの数が表示されます。
[コンテンツ分析] タブ	どのチャートでも、[ブレークダウン] を選択することで、最もよく使用されているコンテンツタイプ、フォーラム、またはトピックに焦点を当てることができます。 ○ 選択したブレークダウンの最近数か月間にコンテンツを寄稿したアクティブなメンバーの新規コンテンツと数。 ○ 選択したブレークダウンでビュー数が最も多いアイテムの上位 10 件。
[フォーラム分析] タブ	○ ヒートマップには、[コンテンツ] (現在のコンテンツボリュームの合計)、[ビュー] (一意のユーザービューの合計)、および [ソーシャルアクティビティ] のデータが表示されます。フォーラムは縦軸に一覧表示され、コンテンツタイプは横軸に表示されます。 ○ 追加 **KPI**：フォーラムの重要業績評価指標データ。
[トピック分析] タブ	○ ヒートマップには、[コンテンツ] (現在のコンテンツボリュームの合計)、[ビュー] (一意のユーザービューの合計)、および [ソーシャルアクティビティ] のデータが表示されます。トピックは縦軸に一覧表示され、コンテンツタイプは横軸に表示されます。 ○ 追加 **KPI**：トピックの重要業績評価指標データ。
[管理分析] タブ	ヒートマップには、[移動済み投稿の数] と [注目のコンテンツ] のデータが表示されます。

関連情報

Performance Analytics スコアカード

Performance Analytics ウィジェット

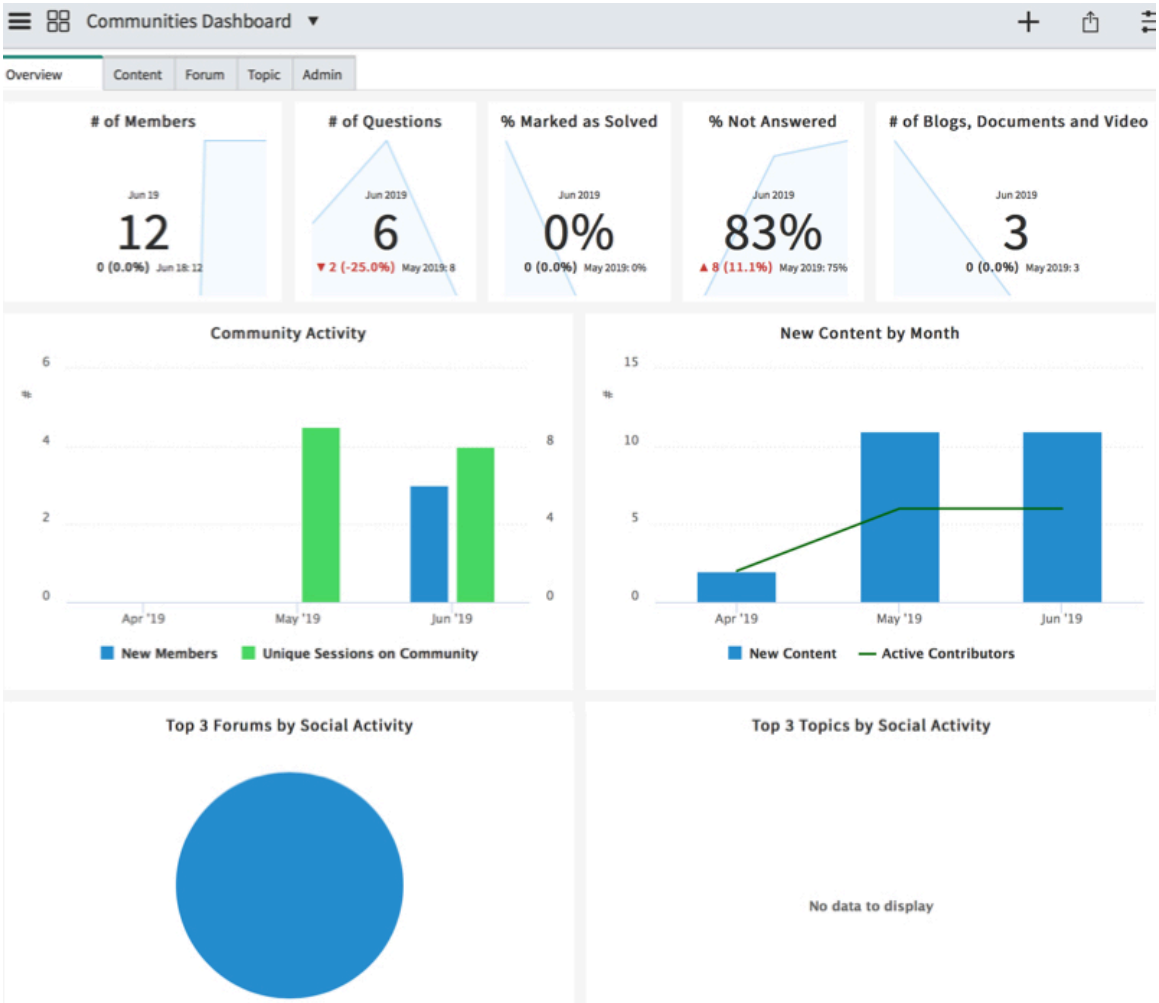
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Communitiesダッシュボード

Communitiesダッシュボードには、コミュニティ使用率、メンバーシップ、コンテンツタイプとアクティビティのほか、フォーラム、トピック、および管理者別の傾向に関する最新のステータスが表示されます。

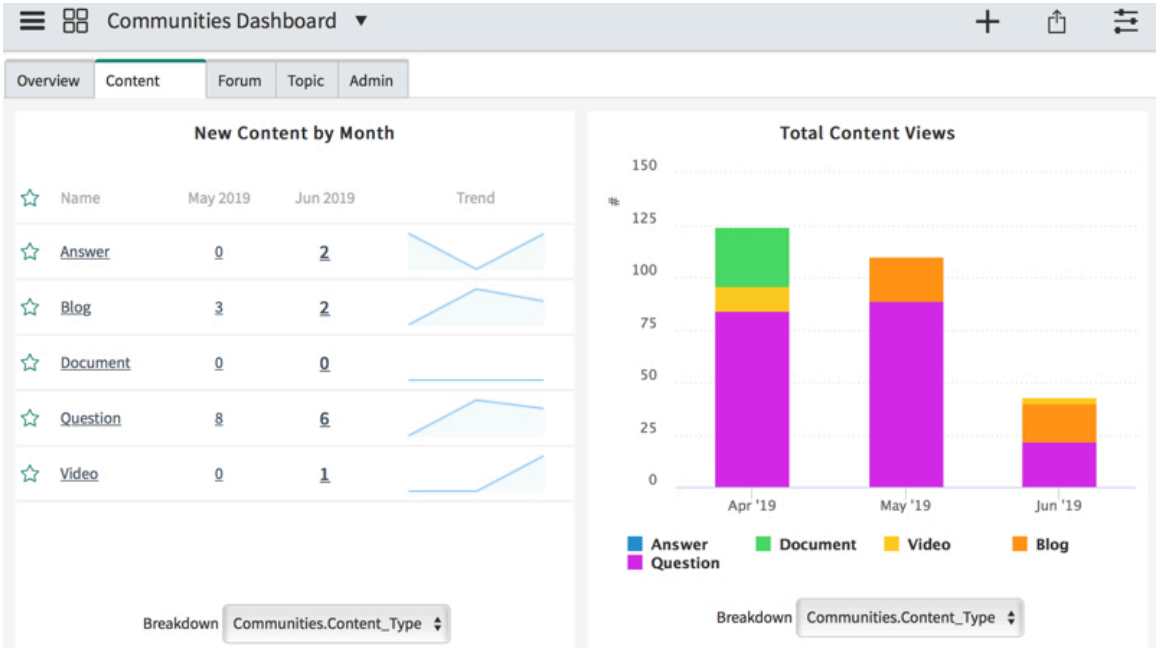
[概要] タブ



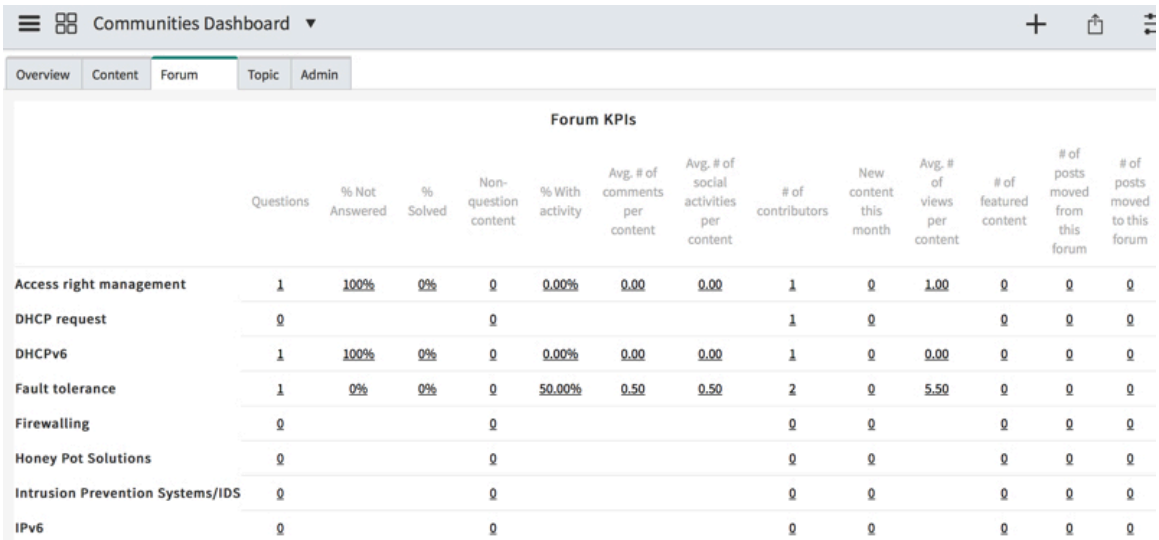
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツ] タブ

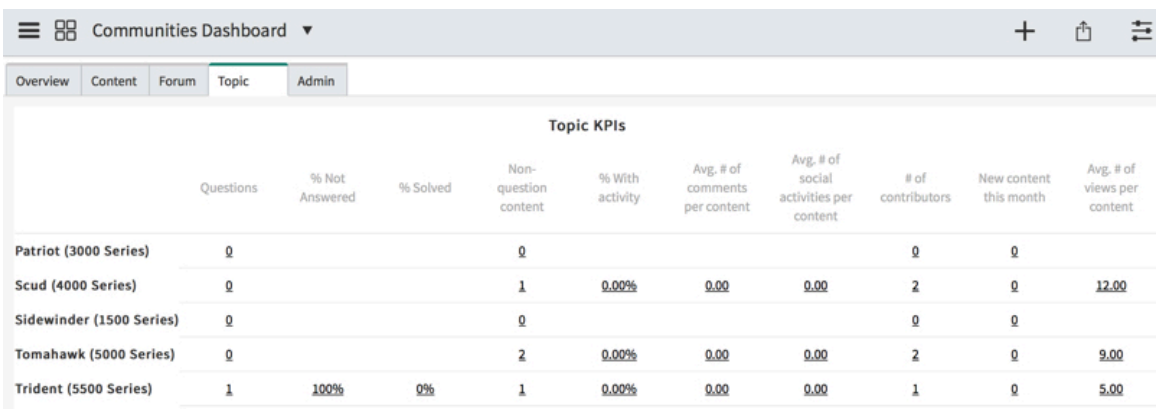


[フォーラム] タブ



	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content	# of featured content	# of posts moved from this forum	# of posts moved to this forum
Access right management	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	1.00	0	0	0
DHCP request	0			0				1	0		0	0	0
DHCPv6	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	0.00	0	0	0
Fault tolerance	1	0%	0%	0	50.00%	0.50	0.50	2	0	5.50	0	0	0
Firewalling	0			0				0	0		0	0	0
Honey Pot Solutions	0			0				0	0		0	0	0
Intrusion Prevention Systems/IDS	0			0				0	0		0	0	0
IPv6	0			0				0	0		0	0	0

[トピック] タブ

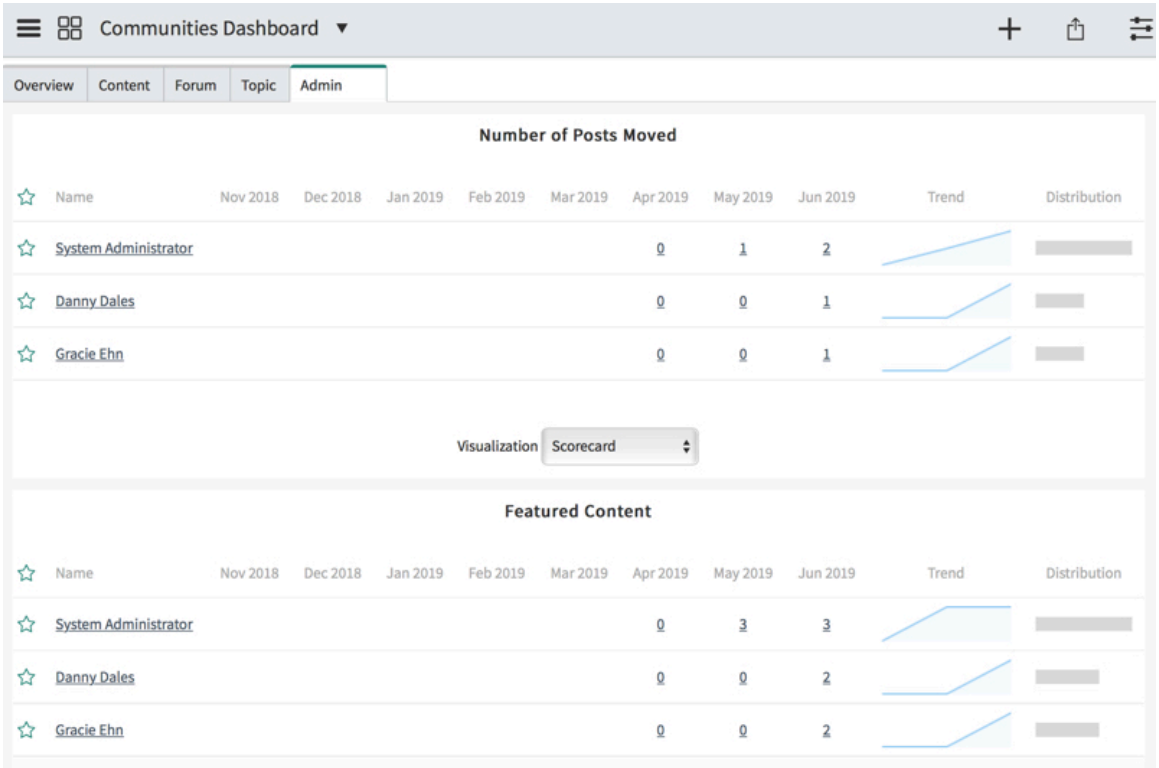


	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content
Patriot (3000 Series)	0			0				0	0	
Scud (4000 Series)	0			1	0.00%	0.00	0.00	2	0	12.00
Sidewinder (1500 Series)	0			0				0	0	
Tomahawk (5000 Series)	0			2	0.00%	0.00	0.00	2	0	9.00
Trident (5500 Series)	1	100%	0%	1	0.00%	0.00	0.00	1	0	5.00

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[管理] タブ



エンドユーザーとロール

エンド ユーザー	必要なロール
コミュニティモデレーター	sn_communities.community_moderator
モデレート管理者	sn_communities.moderation_admin
コミュニティ管理者	sn_communities.admin
フォーラム管理者	sn_communities.forum_admin
フォーラムモデレーター	sn_communities.forum_moderator
コンテンツクリエーター	pa_viewer、pa_admin

インジケーター

Communitiesダッシュボードには、次の重要業績評価指標が表示されます。

メンバーの数

メンバーの合計数。

質問の数

過去 30 日間に作成された質問の数。

解決済みとしてマークされた割合

過去 30 日間に作成され、解決済みとしてマークされた質問の数。

未回答の割合

過去 30 日間に作成された未回答の質問の数。

ブログ、ドキュメント、およびビデオの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去 30 日間に作成されたブログ、ドキュメント、およびビデオの数。

質問のないコンテンツ

投稿されたブログ、ビデオ、およびドキュメントの数。

アクティビティありの割合

少なくとも 1 つの応答またはフィードバックを含む、プライマリまたはセカンダリコミュニティコンテンツの割合。

コンテンツごとのソーシャルアクティビティの平均数

アクティブなプライマリまたはセカンダリコミュニティコンテンツのアクティビティの平均数 (役に立つとしてマーク、賛成票、コメント、および返信)。

貢献者の数

貢献者の数。

今月の新規コンテンツ

過去 30 日間の新規コンテンツ投稿の数。

コンテンツごとの表示回数の平均数

コンテンツの表示の平均数。

コンテンツごとのコメントの平均数

コンテンツの平均コメント数。

注目のコンテンツ数

注目の対象となったコンテンツ投稿の数。

アクティビティから移動されたコンテンツの数

アクティビティから移動されたコンテンツ投稿の数。

アクティビティに移動されたコンテンツの数

アクティビティに移動されたコンテンツ投稿の数。

ブレークダウン

ダッシュボードのインジケーターは、次のように分析されます。

- Communities コンテンツタイプ
- [Communities] フォーラム
- Communities トピック

データのビジュアル化

ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ	説明
コミュニティアクティビティ	列	新しいコミュニティメンバーの数と、1 か月あたりのコミュニティのセッションの合計数を表示します。
月別の新規コンテンツ	列	月ごとの新規コンテンツ投稿の数を表示します。
ソーシャルアクティビティ別の上位 3 件のフォーラム	円グラフ	他のメンバーからの応答を受信したフォーラムを表示しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		す。ソーシャルアクティビティとは、最初にコンテンツを投稿したユーザー以外のユーザーによって追加されたトピックへの応答 (回答、コメント、ブログ、ビデオ、またはドキュメント) のことです。
ソーシャルアクティビティ別の上位 3 件のトピック	円グラフ	他のメンバーからの応答を受信したトピックを表示します。
月別の新規コンテンツ	単一スコア	1 か月あたりに作成された新しいコンテンツ、フォーラム、またはトピックの量を表示します。 どのチャートでも、[ブレークダウン] を選択することで、最もよく使用されているコンテンツタイプ、フォーラム、またはトピックに焦点を当てることができます。
コンテンツの合計表示回数	列	各コンテンツタイプが表示された回数を月ごとに表示します。
フォーラム KPI	単一スコア	フォーラムのさまざまなインジケーターを表示します。
トピック KPI	単一スコア	トピックのさまざまなインジケーターを表示します。
移動されたコンテンツの数	単一スコア	コミュニティ管理者およびコミュニティモデレーターによって移動されたコンテンツ投稿の月あたりの数を表示します。
主なコンテンツ	単一スコア	月ごとにさまざまなユーザーによる注目の対象となった投稿の数を表示します。

自動翻訳

ソーシャル **Q&A** データの **Communities** への移行

既存のソーシャル Q&A コンテンツを Communities に移行する場合は、スクリプトを使用してデータを移行できます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin
Customer Communities プラグイン (com.sn_customer_communities) を有効化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. スクリプトを検索し、`ソーシャル QA をコミュニティに移行して開きます。`
3. スクリプトを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにして [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、スクリプトは非アクティブになっています。

4. [スクリプト修復の実行] を実行します。
   [スクリプト修復の実行] ポップアップが表示されます。
5. [バックグラウンドで進行] をクリックします。
   実行に時間が掛かるスクリプトの場合、または予想される実行時間がわからない場合は、常にこのオプションを使用します。
6. 修正スクリプトのステータスを確認し、[進捗ワーカーの表示] 関連リストから結果を確認します。

次のタスク
次の情報を確認してください。

- ソーシャル Q&A コンテンツを持つナレッジベースごとに新しいフォーラムが作成されます。
- すべての質問、回答、コメント、役に立つ投票、および賛成票が移行されます。
- すべての表示回数、回答数、およびコメント数が移行されます。
- ソーシャル Q&A における承認済みソリューションは、Communities で正解とマークされます。
- ソーシャル Q&A は、ソーシャル Q&A データを含んでいたすべてのナレッジベースについて、無効になります。ソーシャル Q&A コンテンツは、これらのナレッジベースに対して表示されなくなります。

コミュニティログの表示

コミュニティログには、コミュニティ内のコンテンツを閲覧または検索したユーザーに関する情報が表示されます。リストビューには、フィルタリングされていない限り、すべての履歴エントリーが表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > 管理 > 検索ログ または [ログを表示] をクリックします。
2. ログを表示します。

コミュニティログ

ログ	説明
検索ログ	誰がコミュニティのどこで何を検索したかを表示します。
ログを表示	誰がコミュニティのどこで何を表示したかを表示します。

コミュニティフィードバックおよびブックマークテーブルの表示

フィードバックおよびブックマークテーブルを表示して、どのコミュニティコンテンツにフィードバックが与えられたか、ブックマークされたかを表示します。

始める前に
必要なロール：
sn_communities.admin、sn_communities.community_moderator、sn_communities.moderation_admin、sn_co
または sn_communities.forum_moderator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > フィードバック .
2. 次のいずれかのオプションを選択します。
   - [フィードバック] をクリックすると、提供されたフィードバックの対象のコンテンツ、フィードバックのタイプ、および提供者が表示されます。
   - [ブックマーク] をクリックすると、ブックマークされたコンテンツと追加者が表示されます。

ディスカッションからケースを作成

内部エキスパートがディスカッションスレッドに返信できるように、コミュニティの質問から直接ケースを作成できます。

コミュニティの質問からケースを作成するには、Customer Service Management (com.sn_customerservice) プラグインの有効化が必要です。

この機能は、Customer Service Management アプリケーションの連絡先またはコンシューマーであるコミュニティユーザーによって投稿された質問に利用できます。回答されている質問でも、回答されていない質問でもかまいません。

注:
ケースは、質問からのみ作成できます。

次の 2 つのセットのユーザーが質問からケースを作成できます。

- カスタマーサービスエージェント、コンシューマサービスエージェント、カスタマーサービスマネージャー。
- sn_customerservice.proxy_case_creator ロールを持つユーザー。コミュニティ管理者およびコミュニティモデレーターは、このロールを継承します。

管理者としてディスカッションからケースを作成

適切にルーティングできるように、コミュニティディスカッションから生成されたケースのパラメータを設定します。

ディスカッションからケースを作成するには、コミュニティの質問の情報を [ケース] フォームのフィールドにマップする設定が必要です。[ケースを作成] 設定は機能に含まれています。この設定では、ソースおよび宛先のテーブルを定義し、ソースフィールドを宛先フィールドにマップします。この設定は、CSM テーブルマップテーブル [csm_table_map] に保存されます。システム管理者は、必要に応じてこの設定を変更することができます。

[ケースを作成] 設定では、ソーシャル Q&A の質問テーブル [kb_social_qa_question] をソーステーブルとして使用し、ケーステーブル [sn_customerservice_case] を宛先テーブルとして使用します。これには、次のマッピング情報が含まれています。

マッピング情報構成フォーム

質問情報	ケース情報
質問	簡単な説明
質問作成者	連絡先またはコンシューマー
質問作成者のアカウント	アカウント
開始者	ログインしているコミュニティユーザー
優先度	低 (優先度 = 4)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マッピング情報構成フォーム (続く)

質問情報	ケース情報
チャネル	Community

これらのテーブル間に追加のマッピングを作成するには、CSM テーブルマップテーブルの [ケースを作成] 設定に別のフィールドを追加します。必要に応じてこれらのフィールドを [質問からケースを作成] レコードプロデューサーに含めます。

ナレッジ収集の有効化

コミュニティから収集されたナレッジを設定し、構造化されていない会話を構造化されたナレッジ記事に変換し、それらの情報を利用しやすくします。

コミュニティ管理者は、次のタスクを実行してナレッジ収集を設定します。

- Knowledge Management Service Portal プラグイン (com.snc.knowledge_serviceportal) を有効にします。
- ナレッジベースをフォーラムに追加し、ナレッジ記事を特定のナレッジベースに保存します。

  注:
  1 つのナレッジベースのみをフォーラムに追加することができます。同じナレッジベースを、複数のフォーラムに使用できます。

- 収集されたコンテンツを分類するために、フォーラムトピックにナレッジカテゴリを追加します。

コミュニティのモデレート

コミュニティモデレーターは、コミュニティに投稿された不適切なコンテンツを減らすことで、コンテンツの品質を管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_moderator、sn_communities.forum_moderator、または sn_communities.moderation_admin

手順

1. コミュニティモデレートの要件を定義します。
   - 初めての投稿者は自動モデレートを受信する必要がありますか？
   - どの単語をユーザーコンテンツで禁止する必要がありますか？
   - 禁止された単語が含まれるコンテンツを投稿できないようにする必要がありますか？
   - 不適切なコンテンツをユーザーが報告できるようにしますか？
   - ユーザーが何回違反すると、システムによって自動的に禁止されますか？
2. [コミュニティ] に移動し、[モデレート] または [モデレートタスク] メニューと、必要なモジュールを選択します。
3. 次の面のうちの 1 つ以上をコミュニティに設定します。

一般的なモデレート設定の構成

ユーザーおよびユーザーグループのコンテンツをモデレートするタイミングを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > モデレート > モデレート設定.
2. フォームのフィールドに入力します。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
管理されないユーザー	コンテンツは、これらのユーザーに対して管理されません。
常に管理されるユーザー	コンテンツは常にこれらのユーザーに対して管理されます。
管理されないユーザーグループ	これらのユーザーグループについてコンテンツが管理されることはありません。
常に管理されるユーザーグループ	コンテンツは常にこれらのユーザーグループに対して管理されます。
ユーザーが設定に違反している場合、コンテンツを非表示にする	モデレーターが承認するまで、ユーザーによって書き込まれたコンテンツを非表示にするためのチェックボックス。

3. [更新] をクリックします。

新しいユーザーのモデレート設定の構成

不適切なユーザーの寄稿を防止するようにシステムを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > モデレート > モデレート設定.
2. [新規ユーザー] 関連リストをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
新規ユーザーコンテンツしきい値	モデレートされるユーザー投稿の数。
ユーザー例外リスト	モデレート対象の新規ユーザーコンテンツのしきい値に含まれない新規ユーザー。
ユーザーグループ例外リスト	モデレート対象の新規ユーザーコンテンツのしきい値に含まれないユーザーグループ。

4. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

悪用報告を設定する

コンテンツおよびプロファイルの悪用をユーザーが報告できるようにするかどうか設定し、悪用報告しきい値を設定して、悪用報告の理由を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > モデレート > モデレート設定.
2. [悪用] 関連リストをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
コンテンツ悪用報告を有効にする	不適切なコンテンツのユーザーによる報告を有効にするチェックボックス。
プロファイル悪用報告を有効にする	不適切なプロファイルのユーザーによる報告を有効にするチェックボックス。
悪用報告しきい値	他のユーザーに対して非表示にする、特定のコンテンツ (質問、ブログ、ビデオ、回答、コメント) に関する悪用報告の数。
コンテンツ悪用報告の理由リスト	ユーザーが不適切なコンテンツの寄稿を報告する理由として考えられるフレーズ。パイプ記号 | を使用して、各フレーズを区切ります。例：このコンテンツは不適切です|このコンテンツで不快な単語が使用されています|スパム|不適切なメディア。
プロファイル悪用報告の理由リスト	ユーザーが不適切なユーザープロファイルを報告する理由として考えられるフレーズ。パイプ記号 | を使用して、各フレーズを区切ります。

4. [更新] をクリックします。

ユーザーの禁止を設定する

コンテンツの作成または編集が禁止されるまでにユーザーが行うことができる違反の数を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > モデレート > モデレート設定.
2. [ユーザーの禁止] 関連リストをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデレート設定フォーム

フィールド	説明
ユーザーの禁止を有効にする	ユーザーの禁止を有効にするためのチェックボックス。
違反しきい値	自動的に禁止されるまでにユーザーが行える違反の数。

4. [更新] をクリックします。

モデレートフィルタの設定

モデレートフィルターを作成し、コンテンツのモデレート方法を管理します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.moderation_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > モデレート > モデレートフィルター.
2. [新規] をクリックします。
3. [禁止キーワードフィルター] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[モデレートの禁止キーワードフィルター] フォーム

フィールド	説明
フィルター名	フィルターの名前。
有効	フィルターをアクティブにするチェックボックス。
同期	コンテンツが送信されたときに、コンテンツを自動的にモデレートするチェックボックス。フィルターで定義された禁止単語が含まれるコンテンツは投稿されません。 このチェックボックスをオフにすると、禁止された単語が使用されるときに、モデレートタスクが作成されます。コンテンツは、モデレートされるまで表示されます。

5. [送信] をクリックします。
6. [モデレートフィルター] リストから、フィルターの名前をクリックします。
7. 禁止されたキーワードをリストに追加します。
   a. [キーワード] リストで、[新規] をクリックします。
   b. [キーワード] フィールドにキーワードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [送信] をクリックします。

d. 必要に応じて繰り返して、さらにキーワードをリストに追加します。

8. [更新] をクリックします。

ユーザーを禁止する

ユーザーに対してコンテンツの作成や編集を禁止することができます。たとえば、ユーザーに対して不適切なコンテンツの投稿を禁止できます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin、sn_communities.moderation_admin、または sn_communities.community_moderator

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ユーザープロファイル > コミュニティプロファイル.
2. ユーザーの横にあるプレビューアイコンをクリックし、[ユーザーを禁止] をクリックします。
   そのユーザーは禁止されます。[コミュニティプロファイル] リストで、[禁止] 列の値が **true** に設定されます。

ユーザーの禁止の取り消し

ユーザーの禁止を取り消して、ユーザーが再びコンテンツの作成と編集を行えるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_communities.admin、sn_communities.moderation_admin、または sn_communities.community_moderator

手順

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 移動先 **Community** > ユーザープロファイル > コミュニティプロファイル.
   - 移動先 **Community** > モデレート > モデレートで禁止されたユーザー.
2. ユーザーの横にあるプレビューアイコンをクリックし、[ユーザーの禁止の取り消し] を選択します。
   ユーザーの禁止が取り消されます。[コミュニティプロファイル] リストで、[禁止] 列の値が **false** に設定されます。

コンテンツを承認または却下する

ユーザーが不適切であると報告したコンテンツ、または特定のコミュニティプロファイルに関連付けられているコンテンツを承認または却下します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_moderator、sn_communities.moderation_admin

このタスクについて

モデレートタスクは、コミュニティユーザーが不適切なコンテンツまたはコミュニティプロファイルを報告したときに生成されます。デフォルトでは、コミュニティのモデレーターグループにタスクがアサインされます。特定のユーザーまたはグループに対して常にコンテンツモデレートが必要になるようにシステムを設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

それぞれのタスクでは、モデレーターに報告されたアイテムを承認または却下してもらう必要があります。モデレーターがコンテンツを却下した場合、コンテンツを寄稿したコミュニティユーザーに対する違反としてカウントされます。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > モデレートタスク > 自分にアサイン済み.
2. モデレートタスクをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

モデレートタスクフォーム

フィールド	説明
担当者	タスクにアサインされた人。
モデレートメモ	コンテンツを報告するときにユーザーによって入力されたメモ。
解決メモ	コンテンツをモデレートする際のコメント。
作業メモ	タスクに従事しているユーザーによって入力された作業メモ。
コンテンツを承認	コミュニティルールに準拠するコンテンツを承認します。コンテンツステータスが [完了してクローズ] に変わります。
コンテンツを却下	コンテンツまたはプロファイルを却下します。コンテンツのステータスが [完了してクローズ] に変わり、コンテンツはコミュニティで非表示になります。

注:
次に移動して、既存および過去のモデレートタスクの結果を確認できます **Community** > モデレート > モデレートの結果. タスクをクリックすると、モデレートタスクの詳細が表示されます。

コメントの無効化

ブログ、ドキュメント、ビデオ、イベント、質問のコメントを無効にして、ユーザーがコメントを投稿できないようにします。

始める前に

必要なロール：
sn_communities.forum_moderator、sn_communities、community_moderator、sn_communitiesmoderation_a
または sn_communities.forum_admin

このタスクについて

コミュニティコンテンツのコメントを無効にするには、2つの方法があります。新しいコンテンツの投稿時にコメントを無効にしたり、既存のコンテンツに対するコメントの投稿をユーザーに制限したりすることができます。

注:
既存の質問の返信を無効にして、ユーザーがさらにコメントを投稿できないように制限できます。返信が無効になっている場合は、新しい質問を投稿できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

コミュニティホームページに移動します。

- 新しいコミュニティコンテンツのコメントを無効にするには：
  a. 投稿するコンテンツタイプを選択します。
  b. [コメントの無効化] チェックボックスをオンにします。
  c. [公開] をクリックします。
- 既存のコミュニティコンテンツのコメントを無効にするには：
  a. コメントを無効にするコンテンツを選択します。
  b. その他のオプションアイコン (⋯) をクリックして、[編集] を選択します。
  c. [コメントの無効化] チェックボックスをオンにします。
  d. [保存] をクリックします。

コメントを無効にしたことを知らせる確認メッセージが表示されます。既存のコンテンツのコメントが表示されます。既存のコメントを編集したり、新しいコメントを投稿したりすることはできません。コメントを無効または有効にすると、すべてのコミュニティおよびフォーラム管理者とコンテンツの作成者にメール通知が送信されます。

関連情報

コミュニティでのコンテンツの投稿と応答

コンテンツの削除

コミュニティの標準に準拠していないコンテンツを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > コンテンツ > コンテンツ.
2. 削除するコンテンツをクリックします。
3. クリック 選択した行のアクション > 削除 をクリックし、アイテムを削除することを確認します。

コミュニティからのナレッジの収集

コミュニティからナレッジを収集し、質問に関する構造化されていないディスカッションから構造化されたナレッジ記事を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.knowledge_harvester、sn_communities.admin、または sn_communities.moderation_admin

ナレッジ収集を有効にする必要があります。

このタスクについて
承認済みのソリューションで解決された質問のみをナレッジ記事に収集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Communities ホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - コンテンツリストに移動します。
   - フォーラムをクリックします。
   - ディスカッションスレッド (質問と回答) を検索します。
2. クリック 質問のステータス > 解決済み をクリックして、ナレッジ記事に変換できるすべてのディスカッションをフィルタリングします。
3. 質問をクリックします。
4. **[...]** アイコンをクリックしてから [ナレッジの収集] をクリックします。
5. [ナレッジの収集] フォームのフィールドに入力します。

ナレッジの収集フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	[簡単な説明] フィールドに、元の質問が自動的に入力されます。必要に応じて、簡単な説明を編集することができます。
添付ファイル	質問と承認済みソリューションに関連付けられているすべての添付ファイルは、ナレッジ記事に自動的に追加されます。添付ファイルを追加および削除することができます。
テキスト	元の質問と承認済みソリューションの本文が、自動的に [テキスト]フィールドに入力されます。必要に応じてテキストを編集することができます。
ナレッジベース	ナレッジ記事が追加されたナレッジベース。これは、記事の収集元のフォーラムに関連付けられたナレッジベースに基づいて、デフォルトで追加されます。必要に応じて、ナレッジベースを変更することができます。
カテゴリ	ナレッジ記事のカテゴリ。この値は、記事の収集元のトピックに関連付けられたカテゴリに基づいてデフォルトで入力されます。必要に応じて、カテゴリを変更することができます。
番号	KB (ナレッジベース) 番号が記事に自動的にアサインされます。[番号] フィールドを編集することはできません。

6. 次のいずれかの操作を実行します。

コミュニティの使用

コンテンツの共有、質問と回答、イベントの作成、フィードバックの提供などにより、コミュニティに参加します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

次の 1 つ以上の方法でコミュニティを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ログインユーザー向けのコミュニティホームページ機能

通常、コミュニティアクティビティは、コミュニティホームページで開始します。ログインユーザーである場合、ログインしていないユーザーとは異なる情報が表示されます。組織はホームページをカスタマイズできます。

> **注:**
> コミュニティサービスポータルヘッダーメニューは、デフォルトでは無効になっています。詳細については、「コミュニティサービスポータルヘッダーメニューの設定」を参照してください。

コミュニティホームページから、次の機能にアクセスして使用できます。

ログインユーザー向けのコミュニティホームページ

UI コンポーネント	説明
お知らせ	コミュニティ全体を対象とするお知らせを表示します。
コミュニティメニュー	すべてのフォーラム、すべてのトピック、およびその他のクイックリンクに移動します。
ツアー	Communities アプリケーションがどのように機能するかについての追加ガイダンスについては、ツアーを参照してください。ツアーは、管理者が特定のページで作成すると表示されます。
プロファイル写真	プロファイル写真をクリックすると、自分のコミュニティプロファイルが表示されるか、ログアウトします。
検索	検索用語を入力します。キーワードを入力して先行入力検索を使用することも、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示することもできます。
フォーラムを参照	[+] アイコンをクリックすると、利用可能なフォーラムが 8 つまで表示されます。 [すべてのフォーラムを表示します] をクリックして [フォーラム] リストページに移動し、必要なフォーラムを検索します。サブフォーラムが存在している場合、その総数とともに親フォーラムタイル上に表示されます。サブフォーラムのリストにアクセスするには、リンクをクリックします。
質問がありますか？コンテンツの入力と投稿を開始するには、ここをクリックしてください。	質問を投稿してコミュニティに寄稿します。コンテンツを追加してフォーラムにアサインするには、質問、ブログ、ビデオ、ドキュメント、またはイベントをクリックします。
主なコンテンツ	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
質問フィルター	質問でフィルタリングして、解決済み、未解決、未返信の質問を表示します。 **注:** コンテンツオプションは、フォーラムでアサインされている権限に従って表示されます。
コンテンツリストとアクティビティフィード	コンテンツリストとアクティビティフィードを切り替えます。コンテンツタイプ、フォーラム、最新または人気、コンテンツ作成日で、フィルターを適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインユーザー向けのコミュニティホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
	• コンテンツリスト：コミュニティに追加されたすべてのコンテンツを一覧表示します。返信、コメント、および正解とマークされた回答に更新が行われた日と、その更新を行ったユーザーが表示されます。 **注:** ◦ モデレート待ち状態の新規または既存のコメントや返信の更新は表示されません。 ◦ モデレートの結果としてコメントまたは返信に対して行われた承認済みの変更については、更新が表示されます。 • アクティビティフィード：投稿とサブスクリプションに基づいて、コミュニティ内のすべてのアクティビティが一覧表示されます。 **注:** ◦ コンテンツアイテムごとのすべてのアクティビティがグループ化されます。最新のアクティビティのみがコンテンツアイテムごとに表示されます。たとえば、質問に対する賛成票などです。 ◦ コンテンツアイテムに関連付けられたすべてのアクティビティを表示するには、コンテンツアイテムをクリックします。サブスクリプションに関係なく、すべてのアクティビティが表示されます。

アクティビティフィードのナビゲーション

アクティビティフィードは、コミュニティユーザーが情報を表示してやり取りするための一元的な場所となっています。ネットワーク、投稿、およびサブスクリプションに基づいて、コミュニティ内の最新のアクティビティが一覧表示されます。アクティビティフィードから直接返信、コメント、およびフィードバックすることができます。

アクティビティフィード

UI コンポーネント	説明
レベル	コミュニティで獲得した最新のレベルが、累積されたポイントの結果として表示されます。また、達成度に応じて獲得した最新のバッジや、コミュニティ内の専門分野を確認することもできます。
別のユーザーによって追加されたコンテンツ	フォローしている別のユーザーによる最新の寄稿や、自身が登録しているコンテンツが表示されます。
自分で追加したコンテンツ	コミュニティで自分が作成した最新のコンテンツが表示されます。
フィードバック	役に立つと感じたコンテンツに関するフィードバックを提供します。コンテンツのフィードバックには、[コメント]、[賛成票]、[役に立つ]、および [正解とマーク] の 4 つのタイプを使用できます。
返信	質問または別の返信に返信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムホームページ内の移動

フォーラムにいる間は、フォーラムのホームページ内を移動したり、コンテンツの投稿などのタスクを実行したりすることができます。

フォーラムホームページ

UI コンポーネント	説明
フォーラムの名前と説明	フォーラムの名前と説明が表示されます。[もっと表示] をクリックすると、さらに説明を読み込むことができます。
登録	コミュニティのコンテンツに登録します。
サブ フォーラム	サブフォーラムが存在する場合は、一覧表示されます。サブフォーラムにアクセスするには、リンクをクリックします。 4 つ以上のサブフォーラムが存在する場合は、[すべて表示] をクリックしてすべてのサブフォーラムのリストを表示し、アクセスするサブフォーラムをクリックします。
フォーラムを検索	キーワードを入力して [検索] アイコンをクリックすると、フォーラム内の一致するコンテンツが表示されます。
質問がありますか？入力を開始するにはここをクリックしてください。	質問を投稿してコミュニティに寄稿します。
質問フィルター	質問でフィルタリングして、解決済み、未解決、未返信の質問を表示します。
コンテンツリスト	コミュニティに追加されたすべてのコンテンツを一覧表示します。返信、コメント、および正解とマークされた回答に更新が行われた日と、その更新を行ったユーザーが表示されます。 コンテンツタイプに従ってフィルタリングしたり、最新順や人気順、コンテンツの作成日でソートしたりします。 **注:** • モデレート待ち状態の新規または既存のコメントや返信の更新は表示されません。 • モデレートの結果としてコメントまたは返信に対して行われた承認済みの変更については、更新が表示されます。
コンテンツの投稿	コンテンツを追加してフォーラムにアサインするには、質問、ブログ、ビデオ、ドキュメント、またはイベントをクリックします。 **注:** コンテンツオプションは、フォーラムでアサインされている権限に従って表示されます。
お知らせ	フォーラム固有のお知らせを表示します。
トピック	トピックをクリックすると、特定のトピックに移動します。
リーダーボード	リーダーボードを表示すると、フォーラムのコミュニティエキスパートを見つけることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
最も閲覧されたコンテンツ	ビューの数に応じて上位 3 つの投稿が表示されます。

ログインしていないユーザー向けのコミュニティホームページ機能

通常、コミュニティアクティビティは、コミュニティホームページから開始します。ログインしていないユーザーの場合、ログインユーザーとは異なる情報が表示されます。組織はホームページをカスタマイズできます。

ログインしていないユーザー向けのコミュニティホームページ

UI コンポーネント	説明
コミュニティに関するお知らせ	コミュニティ全体を対象とするお知らせを表示します。
コミュニティメニュー	すべてのフォーラムとトピック、またその他のクイックリンクに移動します。
サインアップ/ログイン	サインアップするか、コミュニティにログインします。
検索	検索用語を入力します。キーワードを入力して先行入力検索を使用することも、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示することもできます。
コミュニティフォーラムを参照	[+] アイコンをクリックすると、利用可能なフォーラムが 8 つまで表示されます。 [すべてのフォーラムを表示します] をクリックして [フォーラム] リストページに移動し、必要なフォーラムを検索します。 サブフォーラムが存在する場合は、一覧表示されます。サブフォーラムにアクセスするには、リンクをクリックします。 4 つ以上のサブフォーラムが存在する場合は、[すべて表示] をクリックしてすべてのサブフォーラムのリストを表示し、アクセスするサブフォーラムをクリックします。
質問フィルター	質問でフィルタリングして、解決済み、未解決、未返信の質問を表示します。
コンテンツリスト	コミュニティ内の公開フォーラムに投稿されたコンテンツを表示します。コンテンツタイプに従ってフィルタリングしたり、最新順や人気順、コンテンツの作成日でソートしたりします。
参加理由	コミュニティに参加するいくつかの利点が表示されます。
リーダーボードの表示	リーダーボードを表示すると、特定のフォーラムやトピックに関するコミュニティエキスパートを見つけることができます。
質問する	[質問する] をクリックすると、このアクションを実行するにはログインユーザーである必要があることを示すメッセージが表示されます。ここから直接ログイン/登録することができます。
トピック	トピックをクリックすると、特定のトピックに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしていないユーザー向けのコミュニティホームページ (続く)

UI コンポーネント	説明
もっと表示	コミュニティで利用可能なコンテンツの展開リストを表示します。

コミュニティへの自己登録

公開フォーラムにアクセスし、コミュニティに参加することを決定したら、サインアップしコミュニティの契約条件に同意することで自己登録を行うことができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
すべてのコミュニティユーザーに、コミュニティアカウントが必要です。初めてコミュニティにアクセスする既存のユーザーは、契約条件に同意する必要があります。契約条件に同意すると、アカウントが作成されます。新しいユーザーは、コミュニティにサインアップし、契約条件に同意します。

コミュニティの契約条件が更新されると、コミュニティのユーザーは全員、次回ログインするときにそれらの条件を確認して承認するように求められます。

手順

1. 新規ユーザーの場合は、コミュニティホームページに移動します。

a. [サインアップ/ログイン] をクリックします。
[サインアップ] 画面が開きます。

b. [サインアップ] フォームのフィールドに入力します。

サインアップ]ォーム

フィールド	説明
メールアドレス	メール検証の送信先のメールアドレス。
ユーザー名	アカウントのユーザー名。
名	名。
姓	姓。
電話番号	電話番号。
パスワード	アカウントのパスワード。
パスワードの確認	パスワードの確認。
コミュニティの契約条件に同意します	コミュニティの契約条件に同意するためのチェックボックス。

c. [サインアップ] をクリックします。
入力したメールアドレスにメールが送信されます。

d. メールを開いて、検証リンクをクリックします。

e. 「ここをクリックしてログインしてください」のメッセージをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. ユーザー名とパスワードを使用してログインします。
[ようこそ] ポップアップが開きます。

g. タイムゾーンを確認します。

h. [ユーザープロファイル] または [通知設定] をクリックして、コミュニティプロファイルまたは通知と登録の設定を編集します。

2. 既存のユーザーであっても、初めてコミュニティにアクセスした場合は、任意のコミュニティページをクリックします。

a. 必要に応じて、[アカウントを設定中] ポップアップで [表示名] を変更します。

b. コミュニティの契約条件に同意するには、このチェックボックスをオンにします。
[ようこそ] ポップアップが開きます。

c. タイムゾーンを確認します。

d. [ユーザープロファイル] または [通知設定] をクリックして、コミュニティプロファイルまたは通知と登録の設定を編集します。

コミュニティの検索

コミュニティホームページでキーワードを入力して先行入力検索を使用するか、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. スペースバーを押して先行入力検索を使用し、[コミュニティの検索] フィールドにキーワードを入力します。
3. 次のオプションから選択します。
   a. 検索条件に一致するコンテンツアイテム、トピック、フォーラム、プロファイルをクリックします。
   b. 表示されたコンテンツに一致するものがない場合は、[コミュニティに質問する] をクリックして質問、ブログ、または動画を投稿します。
   c. すべての検索結果を表示するには、[すべての結果を表示] をクリックします。
4. または、[コミュニティの検索] フィールドに 1 つ以上のキーワードを入力して、Enter キーを押します。
一致する検索結果のリストが表示されます。

検索結果の絞り込み

検索結果を絞り込んで、表示されるコンテンツの範囲を限定できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. [検索] フィールドにキーワードを入力します。
3. [結果の絞り込み] パネルから、次のオプションのいずれかを選択します。
   - 検索結果をフィルター処理してカスタマイズするには、[タイプ] のいずれかのオプションをクリックします。たとえば、[プロファイル] をクリックすると、検索キーワードと一致するプロファイルが表示されます。表示名、ゲーミフィケーション情報、バッジ、略歴、ユーザーの役職、会社などのプロファイルの詳細が表示されます。このアクションを元に戻すには、該当するアイテムの **[x]** アイコンをクリックします。すべてのフィルターを削除するには、[すべてクリア] をクリックします。
   - [フォーラム]、[トピック]、または [作成者] フィールドから任意のアイテムを選択して、フォーラム、サブフォーラム、トピック、または作成者でフィルタリングします。複数のフォーラム、サブフォーラム、トピック、および作成者を追加し、画面上の任意の場所をクリックして結果を表示することができます。
   - コンテンツが投稿された期間でフィルタリングするには、任意の [最終更新日] アイテムをクリックします。
   - カテゴリの **[–]** アイコンをクリックすると、カテゴリが折りたたまれ、スペースを節約できます。**[+]** アイコンをクリックすると、折りたたまれたカテゴリを元に戻します。

   検索結果ページには、フィルター基準に基づいてコンテンツが表示されます。

検索結果をソートする

コミュニティ検索結果をソートして、表示されるコンテンツを絞り込みます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
検索結果は、デフォルトでは [関連性] に従ってソートされます。

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. [検索] フィールドにキーワードを入力します。
3. 最新の結果を表示するには、[ソート基準：最新] をクリックします。
   結果は降順で表示されます。
4. 結果を昇順で表示するには、[最新] をクリックします。

コミュニティプロファイルの使用

コミュニティプロファイルには、ユーザーの個人情報の概要とともに、そのユーザーの寄稿、ネットワーク、達成度、専門知識、参加イベントが表示されます。自分ののプロファイルを表示および編集することができます。また、他のユーザーのプロファイルを表示したり、他のユーザーのフォローや適切でないコンテンツの報告などのアクションを実行したりすることもできます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

コミュニティプロファイルから、次のうち 1 つ以上のタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティプロファイルの管理

自分のコミュニティプロファイルを表示および編集します。ここには、寄稿、ネットワーク、達成度、専門知識、および参加イベントが表示されます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて

コミュニティプロファイルにアクセスするには、2 つの方法があります。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - [コミュニティ] メニュー、[コミュニティプロファイル] の順にクリックします。
   - 自分の名前またはプロファイル写真をクリックしてから、[プロファイル] をクリックします。
2. コミュニティプロファイルのセクションを表示します。

コミュニティプロファイル

セクション	説明
プロファイルヘッダー	個人情報の概要。 ○ プロファイル写真を変更し、個人情報を編集するには、[プロファイルの編集] をクリックします。 ○ [プロファイルの編集] をクリックして、ユーザー設定を変更します。選択したタイムゾーンでイベントの開催日時を表示するようタイムゾーンを更新します。 ○ **[...]** アイコンをクリックして [表示設定] をクリックすると、表示設定を行い、どのユーザーがプロファイルのどのセクションを表示できるかを設定できます。 ゲーミフィケーション機能が有効になっている場合、プロファイルヘッダーには、次のような現在のゲーミフィケーション達成度が含まれます。 ○ 授与された上位 3 つのバッジ ○ 獲得したポイントの合計数 ○ ポイント合計に基づいて達成した現在のレベル (マニアやチャンピオンなど)
[コンテンツ] タブ	作成した公開およびドラフトコンテンツとブックマークしたコンテンツの概要。 ○ 作成済み：寄稿したコンテンツ。コンテンツタイプとフォーラムを選択し、ステータス別にソートすることができます。 ○ ドラフト：ドラフトステータスになっている寄稿したコンテンツ。コンテンツタイプとフォーラムを選択できます。公開するドラフトを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	注: ドラフトステータスで保存できるのは、ブログとイベントのコンテンツのみです。 ○ ブックマーク：ブックマークしたコンテンツ。コンテンツタイプ、フォーラムを選択し、最も新しい順または最も古い順でソートできます。ブックマークを削除することもできます。
[アクティビティ] タブ	コミュニティで実行した最新のアクション (たとえば、投稿へのコメントやフィードバックの提供など)。
[ネットワーク] タブ	コミュニティ内の自分のネットワークのレコード。 ○ フォロワー：自分をフォローしているユーザー。 ○ フォロー中：自分がフォローしているユーザー。 ○ [フォロー] をクリックすると、自分をフォローしているユーザーをフォローします。 ○ [フォロー中] を選択して [フォロー解除] をクリックすると、ユーザーのフォローを停止します。
[達成度] タブ	ゲーミフィケーション達成度の概要。 ○ レベル：開始点値を含む、達成できる利用可能なレベルのリスト。現在のレベルは青色で強調表示されまず。 ○ バッジ：授与されたバッチと獲得可能なバッジのリスト。授与されたバッジはリストの上部に表示され、獲得可能なバッジが下に表示されます。このリストをフィルタリングして、授与されたバッジを表示することも、すべてのバッジを表示することもできます。 ○ ポイント：獲得したポイントの履歴と、ポイントを獲得した実行済みのアクティビティ。この情報には、アクティビティが実行されたフォーラムも含まれます。このリストには、最近の 50 のアクティビティが含まれます。[もっと表示] をクリックして追加ページを表示します。
[イベント] タブ	作成したイベント、出席予定のイベント、または過去に参加したイベントのリスト。各イベントをクリックすると、イベントの詳細が表示されます。
貢献	コミュニティへのコンテンツおよびフィードバックの寄稿の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
フォーラムの専門知識	フォーラムレベルでの専門知識の表示。フォーラム内のレベルと、そのフォーラムへの寄稿を通じて獲得したポイントの数が表示されます。情報アイコンをクリックすると、各フォーラムレベルに到達するために必要なポイント範囲が表示されます。
トピックの専門知識	トピックレベルでの専門知識の表示。トピック内のレベルと、そのトピックに寄稿することで獲得したポイント数が表示されます。情報アイコンをクリックすると、各トピックレベルに到達するために必要なポイント範囲が表示されます。

別のユーザーのコミュニティプロファイルの表示

他のユーザーのコミュニティプロファイルを表示し、その寄稿、ネットワーク、専門知識などを確認します。また、他のコミュニティユーザーをフォローしたりフォロー解除したりすることにより、ネットワークを管理することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user または sn_communities.admin

手順

1. 表示するコミュニティプロファイルのユーザーの名前またはプロファイル写真をクリックします。
2. ユーザーのコミュニティプロファイルのセクションを表示します。

コミュニティプロファイル

セクション	説明
プロファイルヘッダー	ユーザーが表示可能にしたコミュニティプロファイルのセクション。 ○ ユーザーのフォローを開始するには、[フォロー] をクリックします。 ○ ユーザーのコミュニティプロファイルの不適切なコンテンツを報告するには、**[...]** アイコンをクリックして、[プロファイルをレポート] をクリックします。 ○ コミュニティ管理者として、コミュニティへの特定の寄稿に対してユーザーポイントをアサインするには、**[...]** アイコンをクリックして、[ポイントのアサイン] をクリックします。 ○ コミュニティ管理者として、修正されるまでコミュニティのコンテンツを非表示にするには、[表示設定] をクリックします。[ユーザーを禁止] をクリックして、ユーザーによるコンテンツの作成や編集を禁止することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
コンテンツ	○ 作成済み：ユーザーが寄稿したコンテンツ。 ○ 注目のコンテンツ：ユーザーが投稿し、注目として取り上げられたコンテンツ。 ○ ドラフト：ユーザーが寄稿し、ドラフトステータスになっているコンテンツ。 **注:** コミュニティ管理者のみが、別のユーザーのドラフトコンテンツを表示できます。 ○ ブックマーク：ユーザーがブックマークしたコンテンツ。
アクティビティ	ユーザーがコミュニティで実行した最新のアクション (たとえば、投稿へのコメントやフィードバックの提供など)。
ネットワーク	○ フォロワー：ユーザーのコミュニティプロファイルをフォローしているユーザー。 ○ フォロー中：コミュニティプロファイルユーザーがフォローしているユーザー。 ○ 別のユーザーのプロファイルから自分のネットワークを管理することができます。ユーザーをフォローするには、[フォロー] をクリックします。ユーザーのフォローを停止するには、[フォロー中] を選択して [フォロー解除] をクリックします。
達成度	ユーザーのゲーミフィケーション達成度の概要。 ○ レベル：開始点値を含む、ユーザーが達成できる利用可能なレベルのリスト。ユーザーの現在のレベルは青色で強調表示されます。 ○ バッジ：このユーザーに授与されたバッジのリスト。 ○ ポイント：このユーザーが獲得したポイントの履歴と、ポイントを獲得した実行済みのアクティビティ。アクセス権のないフォーラムでユーザーがポイントを獲得している場合は、フォーラムの名前は「プライベートフォーラム」に置き換えられます。
イベント	ユーザーが作成したイベント、参加予定のイベント、過去に参加したイベントのリスト。イベントをクリックすると、詳細を表示しイベントの出欠を回答できます。
フォーラムの専門知識	フォーラムレベルでのユーザーの専門知識の表示。フォーラム内のユーザーのレベルと、そのフォーラムへの寄稿を通じて獲得したポイントの数が表示されます。各フォーラムレベルに到

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクション	説明
	達するために必要なポイント範囲を表示するには、情報アイコンをクリックします。
トピックの専門知識	トピックレベルでのユーザーの専門知識の表示。トピック内のユーザーのレベルと、そのトピックに寄稿することで獲得したポイント数が表示されます。各フォーラムレベルに到達するために必要なポイント範囲を表示するには、情報アイコンをクリックします。
貢献	ユーザーがコミュニティに対して行った貢献内容。

コミュニティユーザーのフォロー

他のコミュニティユーザーをフォローし、コミュニティでのそのユーザーによるアクティビティを追跡して、ネットワークを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
コミュニティでユーザーをフォローする方法はいくつかあります。

手順

1. Communities ホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - プロファイル名または写真をクリックします。
   - プロファイル名または写真をクリックしてから、[ネットワーク] タブをクリックします。
   - 別のユーザーのプロファイル名または写真をクリックしてから、[ネットワーク] タブをクリックします。
2. フォローするすべてのユーザーに対して、[フォロー] をクリックします。
   ステータスが [フォロー中] に変更されます。アクティビティフィードは、ユーザーがコミュニティで行ったアクティビティで更新されます。
3. オプション: [フォロー中] を選択して [フォロー解除] をクリックすると、ユーザーのフォローを停止します。

コミュニティプロファイルの写真と個人情報の編集

コミュニティプロファイルの写真を変更し、個人情報を編集できます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

コミュニティプロファイルは、コミュニティにログインしている場合にのみ編集できます。

このタスクについて
コミュニティプロファイルにアクセスするには、2 つの方法があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - [コミュニティ] メニューをクリックし、[コミュニティ] ホームページの [プロファイル] をクリックします。
   - 自分の名前またはプロファイル写真をクリックしてから、[プロファイル] をクリックします。
2. プロファイル画像を変更するには、[画像をアップロード] をクリックします。
   ファイルシステムのアップロードが開始されます。.png または .jpg 形式の画像を選択し、[開く] をクリックします。
3. フィールド値を変更するには、値をクリックしてポップアップウィンドウを表示します。
4. [フィールド値] ポップアップウィンドウで、目的の値を選択し、[保存] をクリックします。

更新するフィールドごとにこの手順を繰り返します。

次の表では、[ユーザープロファイル] ページのフィールドについて説明します。

[ユーザープロファイル] フィールド

フィールド	説明
会社	雇用主の名前。
タイトル	役職。
部門	所属する部門。
ロケーション	住所、市区町村、都道府県。
略歴	自分に関する簡単な説明。
メール	メールアドレス。 **注:** インスタンスプロファイルで使用したメールアドレスを使用します。それ以外のメールアドレスの場合、パスワードリセット機能を使用できません。
電話 (勤務先)	連絡の取れる勤務先の電話番号。
携帯	携帯電話番号。
国	勤務または居住している国。
タイムゾーン	勤務または居住している場所のタイムゾーン。
アクセシビリティを有効にする	このトグルボタンを使ってアクセシビリティを有効にします。

コミュニティプロファイルの表示設定の編集

表示設定を編集して、各プロファイルセクションを表示できるユーザーを決定します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user、sn_communities.admin、または sn_communities.moderation_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
自分のコミュニティプロファイルの表示設定を編集できます。コミュニティ管理者がプロファイルで不適切なコンテンツを見つけた場合、修正されるまでコンテンツがコミュニティで非表示になるように表示設定を編集できます。

手順

1. コミュニティホームページで、[コミュニティ] メニューをクリックしてから、[コミュニティプロファイル] をクリックします。
2. **[...]** アイコンをクリックし、[表示設定] をクリックします。
3. 選択リストを開き、任意のセクションの表示設定を選択します。
4. 適用するプライバシーレベルを選択します。

プライバシーレベル

プライバシーレベル	説明
全員	ログインしていないユーザーを含む、すべてのユーザーに表示されます。
自分だけ	自分自身と管理者に表示されます。 管理者は、プロファイルで不適切なコンテンツを見つけた場合、コンテンツが変更されるまで表示設定を [自分のみ] に変更できます。 セクションに対して変更された表示設定の詳細を記したメール通知を受信します。 コンテンツを更新し、それに応じて表示設定を調整します。
ログイン済みのすべてのユーザー	ログイン後にコミュニティにアクセスするすべてのユーザーに表示されます。
フォロワー	自分のプロファイルをフォローしているユーザーに表示されます。

5. [設定を保存] をクリックします。

コミュニティプロファイルを報告する

コミュニティプロファイルを報告して、プロファイルに不快または不正確な情報があることをコミュニティモデレーターに警告します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 報告するユーザーの名前または写真をクリックします。
2. **[...]** アイコンをクリックし、[プロファイルをレポート] を選択します。
3. リストからコンテンツを報告する理由を選択し、[追加コメント] を入力します。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 悪用報告が受信され、レビューされることを示す確認メッセージが表示されます。
- モデレートタスクが作成され、解決のためにモデレーターにアサインされます。

コミュニティサブスクリプション

サブスクリプションを使用すると、関心のある特定の分野を選択できます。アクティビティフィードと通知は、サブスクリプションに従ってカスタマイズされます。

サブスクリプションタイプ

サブスクリプション タイプ	説明/機能
登録	• フォーラム、トピック、コミュニティコンテンツ (質問、回答、ブログ、ビデオ) を登録または登録解除します。 • 自動登録：コンテンツを投稿するたびに、コンテンツ自体に自動的に登録されます。また、返信またはコメントを投稿したときも、自動的に登録されます。
アクティビティフィード	サブスクリプションに基づいて、アクティビティを最新のものから表示します。
通知設定	• [通知設定] を使用してサブスクリプションを管理します。 • サブスクリプションごとに、[通知設定] を使用してメール通知を設定します。

コンテンツに登録する

フォーラム、トピック、質問、ブログ、およびビデオに登録します。作成したコンテンツに自動的に登録されます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 目的のコンテンツを見つけるには、検索フィールドまたはナビゲーションを使用して、フォーラム、トピックブログ、ビデオなどの関心のあるコンテンツを見つけます。
2. コンテンツページで、[登録] をクリックします。
   - コンテンツへの登録が正常に完了したことを示す確認メッセージが画面の上部に表示されます。
   - 質問への回答やブログエントリに関するコメントなど、このコンテンツが更新されると常に通知が送信されます。
   - アクティビティフィードで更新を表示することができます。
3. オプション: サブスクリプションを削除するには、コンテンツに戻り、[登録済み] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このオプションをクリックすると、[登録解除] に変わります。
また、自分の写真または名前をクリックし [通知設定] をクリックすることで、サブスクリプションを表示し、コミュニティホームページからそれらを有効または無効にすることもできます。[通知の受信] を切り替えて、すべての通知をオンまたはオフにします。

関連情報

通知設定を行う

コミュニティサブスクリプション

通知設定を行う

フォローしているコンテンツに関する更新をメールで受信するように、通知設定を行います。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
Communities アプリケーションでは、サブスクリプション登録と通知が別々になっています。アイテムに登録した上で通知を無効にすることができます。すべての通知をオフにすることもできます。

手順

1. コミュニティホームページで、 **Community** > 通知設定.
2. [通知設定] をクリックします。
3. これらのエリア内の通知を管理するには、[フォーラム]、[トピック]、[ブログ]、[ビデオ] などのカテゴリを選択します。

   [ネットワーク] カテゴリを選択してから [ネットワークの表示] を選択して、自分をフォローしているコミュニティユーザーまたは自分がフォローしているコミュニティユーザーを表示します。
4. [メール] 列で、更新を送信する必要のあるアイテムと必要のないアイテムを切り替えます。
5. オプション: すべての通知をオンまたはオフにするには、[通知の受信] を切り替えます。

   注:

   (Optional) disable_notifications フラグを有効にすると、[ナビゲーションとサブスクリプション (Navigations and Subscriptions)] ページにアクティビティサブスクリプションモジュールは表示されません。

   isNotificationDisabled API は、disable_notifications フラグの値をチェックします。この API は、他のアクティビティサブスクリプションモジュールの通知をブロックするために使用することもできます。

フォーラムにメンバーシップを要求する

メンバーシップのみとマークされているフォーラムへのメンバーシップを要求するには、コミュニティの登録済みメンバーである必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 移動先 **Community** > ホームページ.[コミュニティフォーラムを参照] を開き、フォーラムを選択します。
   - 移動先 **Community** > すべてのフォーラム をクリックし、リストからフォーラムを選択します。以前にメンバーシップを要求した場合は、その要求のステータスが表示されます。
2. [アクセスの要求] をクリックします。

   承認が必要な場合、[ステータス] は [要求済み] に変更されます。承認または却下のメールが送信されます。承認された場合、すぐにフォーラムに登録され、[ステータス] は [プライベートメンバー] に変更されます。

   承認が必要でない場合、要求は自動的に承認され、[ステータス] が [プライベートメンバー] に変更されます。
3. オプション: 要求をキャンセルするには、[要求済み] ステータスを選択して、[キャンセル] をクリックします。
4. オプション: フォーラムから退会するには、フォーラム内の **[...]** をクリックし、[フォーラムの退会] を選択します。
   [ステータス] は [アクセスの要求] に変わります。

招待の承認とフォーラムへの参加

フォーラムに参加するための招待状がメールメッセージで送信されます。招待を承認する方法は、登録済みのコミュニティユーザーであるかどうかによって異なります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. メールの招待状を開き、[フォーラムに参加] をクリックします。
   - 登録済みのログインコミュニティユーザーである場合は、フォーラムが開きます。
   - 登録済みのコミュニティユーザーであるがコミュニティの契約条件に同意していない場合は、契約条件に同意するように求めるメッセージが表示されます。契約条件に同意すると、フォーラムが開きます。
2. ログインページが表示されたら、次のいずれかの操作を行います。

オプション	説明
登録済みユーザーだがログインしていない場合。	ログイン資格情報を入力して、フォーラムにアクセスします。
登録済みユーザーでない場合。	**a.** ログインページで [サインアップ] をクリックします。 **b.** メールアドレス、ユーザー名、およびパスワードを入力して、コミュニティアカウントを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	c. システムから検証メールが送信されます。メール内の検証リンクをクリックし、資格情報を確認します。 **d.** メール招待状を再度開き、[フォーラムに参加] をクリックします。

フォーラムメンバーシップは自動的に承認され、フォーラムに登録されます。[ステータス] は [フォーラムの退会] に変更されます。

コミュニティでのコンテンツの投稿と応答

回答を得たり、情報を共有するために、コミュニティのコンテンツを投稿してアクションを実行します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

手順

コミュニティホームページから、次のうち 1 つ以上のタスクを実行します。

コミュニティで質問する

フォーラムで質問して、他のコミュニティユーザーから回答を得ます。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムで質問を行うことができます。

このタスクについて
質問をする場合、質問を編集または削除できます。質問を作成して、回答を返信すると、回答には [作成者] のラベルが付きます。

Communitiesで質問をするには、次の 3 つの方法があります。

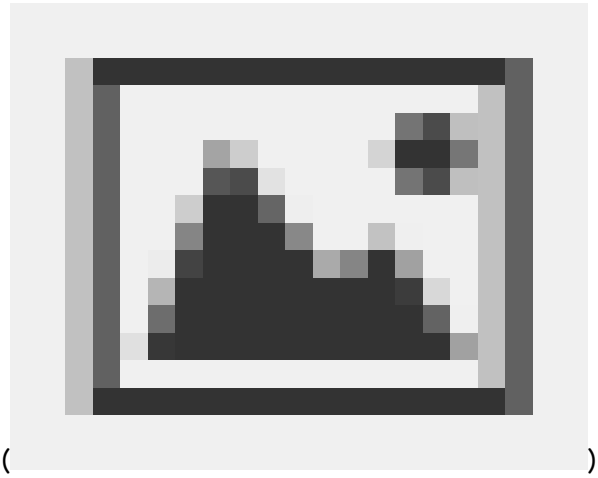
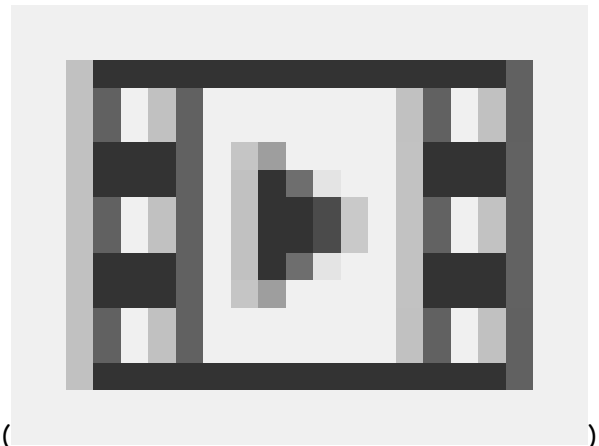
手順

1. Communitiesホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 質問を行うフォーラムを探し、その名前をクリックして、[質問がありますか？] をクリックします。ここをクリックすると、入力を開始できます。先行入力検索で、関連する投稿が表示されます。クリックすると、関連する投稿が別のページで開きます。
   - 質問をするフォーラムを見つけて、 投稿 > **Question** (質問).
   - フォーラムが表示されない場合は、 [質問がありますか？] をクリックします。ここをクリックすると、入力を開始できます。
2. [質問] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[質問する] フォーム

フィールド	説明
質問	質問。
フォーラム	質問を投稿するフォーラム。 **注:** Communities ホームページからフォーラムをクリックして質問を作成した場合、このフォーラムが自動的にこのフィールドに入力されます。
トピック (オプション)	投稿する質問のトピック。 **注:** この前の手順は、必要なトピックの数だけ繰り返し実行します。特定のトピックについて気が変わった場合は、対応する **[x]** アイコンをクリックします。
説明	質問のコンテンツ。  画像を挿入するには、[画像の挿入] ボタン ( ) をクリックし、 .png または .jpg ファイルの場所を指定して、[開く] をクリックします。  ビデオを挿入するには、[ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックし、ビデオ URL を入力して、[アップロード] をクリックします。
添付ファイ	ファイルを添付するには、[添付ファイルを追加] をクリックしてファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグするか、ボックスをクリックしてファイルの場所を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ルを追加	○ 最大 3 つの添付ファイルを追加できます。 ○ サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZI です。 ○ 最大ファイルサイズは 2 MB です。 ○ サポートされているファイルタイプがリストされます。 ○ 添付ファイルを削除するには、[X] アイコンをクリックします。 **注:** システム管理者が、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。 [追加] をクリックすると、添付ファイルが追加され、質問に表示されます。ユーザーが質問にファイルを添付した場合、メール通知が送信されます。 **注:** ウイルス対策保護が有効になっている場合、質問が投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。

4. [投稿] をクリックします。
   - 質問が追加され、このフォーラムのユーザーが確認できるようになります。この質問に自動的に登録されます。返信があると、通知が送信されます。
   - フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。
   - 質問に添付ファイルを追加し、コミュニティ管理者がウイルス対策を有効にしている場合、スキャンが自動的にバックグラウンドで実行されます。

     注:
     - スキャンが正常に完了すると、添付ファイルをダウンロードできるようになります。
     - スキャンが「処理中」または「失敗」である場合、ファイルをダウンロードすることはできません。
     - 質問作成者とコミュニティ管理者は、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。

   - [編集] をクリックして感染ファイルを削除し、添付ファイルを再度アップロードします。感染ファイルが削除されるまで、他の添付ファイルを追加することはできません。
   - モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

自動翻訳

関連情報

コメントの無効化

コミュニティでの質問への返信

質問または別の返信に返信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラム内の質問または別の返信に対して返信することができます。

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 応答する質問または返信を見つけるには、コミュニティホームページから検索またはナビゲーションを使用します。
   また、ホームページのアクティビティフィードから質問または返信に返信することもできます。
2. [返信] をクリックします。
3. 返信を入力します。
4. オプション: 必要に応じて、返信に画像を追加することができます。
   a. [挿入] 画像編集コントロールをクリックします。
   b. .png または .jpg 形式の画像ファイルを選択します。
   c. [開く] をクリックします。
5. オプション: 必要に応じて、返信にビデオを追加することができます。
   a. [ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックします。
   b. ビデオ URL を入力します。
   c. [アップロード] をクリックします。
6. オプション: 投稿に添付ファイルを追加することができます。
   a. [添付ファイルを追加] をクリックします。
   b. ファイルを [添付ファイルを追加] ボックスにドラッグするか、**[Click to Upload]** (クリックしてアップロード) をクリックします。
   c. [追加] をクリックします。
      添付ファイルが追加され、投稿に表示されます。ユーザーがコンテンツにファイルを添付した場合、メール通知が送信されます。

      注:
      - 1 つの投稿に最大 3 つの添付ファイルを追加できます。
      - 添付ファイルあたりの最大ファイルサイズは 2 MB です。
      - システム管理者が、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。
      - サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZIP です。
      - ウイルス対策保護が有効になっている場合、返信が投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。
7. [返信] をクリックします。
   質問とその他の返信の下に返信が追加されます。返信は、このフォーラムのユーザーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。

> **注:**
> モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

返信に添付ファイルを追加し、コミュニティ管理者がウイルス対策を有効にしている場合、スキャンが自動的にバックグラウンドで実行されます。

- スキャンが正常に完了すると、添付ファイルをダウンロードできるようになります。
- スキャンが「処理中」または「失敗」である場合、ファイルをダウンロードすることはできません。
- 返信作成者とコミュニティ管理者は、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。
- [編集] をクリックして感染ファイルを削除し、添付ファイルを再度アップロードします。感染ファイルが削除されるまで、他の添付ファイルを追加することはできません。

8. 投稿された返信を確認した後、[正解とマーク] をクリックします。

> **注:**
> 質問の作成者、フォーラムまたはコミュニティ管理者、およびフォーラムまたはコミュニティのモデレーターが投稿をレビューします。

承認済みソリューションに感染した添付ファイルがある場合、回答を承認済みソリューションとしてマーク解除する必要がある、作成者、管理者、および/またはモデレーターにメール通知が送信されます。回答の作成者は、投稿を更新するように通知を受け取ります。

自動翻訳

コミュニティへのブログの投稿

ブログの投稿を作成し、すぐに公開するか、指定した日付に公開されるようにスケジュールするか、ドラフトとして保存します。

始める前に

親フォーラムで適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラムでブログを投稿できます。

必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて

ブログの投稿、編集、削除を行うことができます。作成したブログにコメントすると、その回答には [作成者] のラベルが付けられます。

手順

1. ブログを作成するフォーラムを見つけて、その名前をクリックします。
2. [投稿] をクリックし、[ブログ] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ブログの投稿フォーム

フィールド	説明
ブログのタイトル	ブログのタイトル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォーラム	ブログを追加するフォーラムまたはサブフォーラム。 **注:** コミュニティホームページからフォーラムまたはサブフォーラムをクリックしてブログを作成した場合、フォーラムまたはサブフォーラムがこのフィールドに自動的に表示されます。
トピック (オプション)	投稿するブログのトピック。 **注:** 必要なトピックの数だけ、この手順を繰り返して追加します。特定のトピックを削除するには、対応する**x**アイコンをクリックします。
説明	ブログのコンテンツ。 画像を挿入するには、[画像の挿入] ボタン ( ) をクリックし、.png または .jpg ファイルの場所を指定して、[開く] をクリックします。 ビデオを挿入するには、[ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックし、ビデオ URL を入力して、[アップロード] をクリックします。
添付ファイルを追加	[添付ファイルを追加] をクリックし、ファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグします。または、ボックスをクリックして、ファイルに移動します。 ○ サポートされているファイルタイプの添付ファイルを最大 3 つ追加できます。 ○ サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZIP です。 ○ 最大ファイルサイズは 2 MB です。 ○ 添付ファイルを削除するには、[X] アイコンをクリックします。 **注:** 管理者が、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。 [追加] をクリックします。ユーザーがブログにファイルを添付した場合、メール通知が送信されます。 **注:** ウイルス対策保護が有効になっている場合、ブログが投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。
公開をスケジュール	指定された日付でブログを公開するには、このチェックボックスをオンにします。ブログの日付、時刻、タイムゾーンを選択します。スケジュール済みブログは、公開されるまで作成者と管理者のみに表示されます。 **注:** ブログに承認ワークフローがある場合、スケジュールされた時間の前にブログが承認されると、ステータスは [公開準備完了] に変わります。スケジュールされた時間の後にブログが承認されると、ステータスは [公開] に変更されます。

4. ブログを保存するには、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

コメントの無効化

コミュニティへのビデオの投稿

フォーラムまたはサブフォーラムにビデオを投稿します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

親フォーラムで適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラムでビデオを投稿できます。

このタスクについて

ビデオを自分で投稿したり、質問やブログに追加したりすることができます。ビデオの作成者であるか、コミュニティ管理者、フォーラム管理者、フォーラムモデレーター、またはコミュニティモデレーターである場合は、投稿後にビデオを編集できます。

手順

1. フォーラムで、 投稿 > ビデオ.
2. フォームのフィールドに入力します。

ビデオの投稿フォーム

フィールド	説明
ここをクリックしてビデオを挿入	○ ビデオの URL。 ○ [アップロード] をクリックします。ビデオが投稿に追加されます。 ○ 現在のビデオを編集し、別のビデオに置き換えるするには、[別のビデオを選択] をクリックします。
ビデオのタイトル	ビデオのタイトル。
フォーラム	読み取り専用です。このフィールドには、フォーラムまたはサブフォーラムが自動的に入力されます。
トピック (オプション)	追加するビデオのトピック。 **注:** 必要なトピックの数だけ、この手順を繰り返します。特定のトピックについて気が変わった場合は、対応する **[x]** アイコンをクリックします。
説明 (オプション)	ビデオの説明。

3. [投稿] をクリックします。
4. オプション: ビデオを編集または削除する権限がある場合は、ビデオをクリックし、 ••• アイコンをクリックして、[編集] または [削除] をクリックします。
ビデオがアップロードされると、他のコミュニティユーザーは、コメント、フィードバックの提供、ビデオに登録、ブックマーク、またビデオの不適切なコンテンツを報告することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

コメントの無効化

コミュニティのブログまたはビデオへコメント

ブログやビデオ、または他のコメントに対してコメントします。

始める前に

親フォーラムで適切な権限がアサインされている場合にのみ、フォーラムまたはサブフォーラムでコメントを付けることができます。

必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて

コメントを作成した場合は、それを編集または削除することができます。ブログまたはビデオを作成してコメントを追加すると、そのコメントには [作成者] のラベルが付けられます。

。

手順

1. コメントするブログまたはビデオエントリを見つけるには、検索フィールドまたはナビゲーションを使用します。
2. [コメント] をクリックし、回答を入力します。
3. 投稿に添付ファイルを追加することができます。

   a. [添付ファイルを追加] をクリックします。

   b. ファイルを [添付ファイルを追加] ボックスにドラッグするか、**[Click to Upload]** (クリックしてアップロード) をクリックします。

   c. [追加] をクリックします。
   添付ファイルが追加され、投稿に表示されます。ユーザーがコメントにファイルを添付すると、メール通知が送信されます。

   注:

   - 1 つの投稿に最大 3 つの添付ファイルを追加できます。
   - 添付ファイルあたりの最大ファイルサイズは 2 MB です。
   - システム管理者が、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。
   - サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZIP です。
   - 添付ファイルのサイズが大きい場合、または接続が遅い場合は、進行状況インジケーターが表示されます。
   - ウイルス対策保護が有効になっている場合、返信が投稿されると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。

4. [コメント] をクリックします。
   コメントは、ブログまたはビデオエントリ、またその他のコメントの下に追加されます。回答は、このフォーラムのユーザーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。

> **注:**
> モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

コメントに添付ファイルを追加し、コミュニティ管理者がウイルス対策を有効にしている場合、スキャンは自動的にバックグラウンドで実行されます。

- スキャンが正常に完了すると、添付ファイルをダウンロードできるようになります。
- スキャンが「処理中」または「失敗」である場合、ファイルをダウンロードすることはできません。
- コメント作成者とコミュニティ管理者は、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。
- [編集] をクリックして感染ファイルを削除し、添付ファイルを再度アップロードします。感染ファイルが削除されるまで、他の添付ファイルを追加することはできません。

コミュニティへのドキュメントの投稿

フォーラムで適切な権限を持っている場合は、同僚、エキスパート、または他のコミュニティユーザーとドキュメントを共有できます。必要に応じて、ドキュメントをいくつでもトピックに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. フォーラムで、 投稿 > ドキュメント 次に、フォームに入力します。

ドキュメント構成フォーム

ドキュメントタイトル	ドキュメントの内容を説明するタイトルを入力します。
フォーラム	読み取り専用です。現在のフォーラムまたはサブフォーラムが選択されています。
トピック	リストからトピックを選択します。必要に応じて、トピックの数だけ繰り返します。
ドキュメントの添付	ファイルを添付するには、ファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグするか、ボックスをクリックしてからファイルの場所を指定します。 ○ ドキュメントは 1 つだけ添付できます。 ○ 最大ファイルサイズは 5 MB です。 ○ サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF です。 ○ 添付ファイルを削除するには、[X] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	注: 管理者が、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。 ウイルス対策保護が有効になっている場合、[投稿] をクリックすると、すべての添付ファイルに対して自動的にウイルススキャンが行われます。
説明	ドキュメントのわかりやすい説明を入力します。

2. [投稿] をクリックします。
   - ドキュメントがフォーラムに表示されます。ドキュメントの作成者は、投稿を編集または削除することができます。
   - フォーラムに登録されているコミュニティユーザーは、コンテンツが投稿されたことを知らせる通知を受け取ります。状況に基づいてアクティビティとコンテンツフィードが更新されます。

   注:
   モデレート待ち状態のコンテンツがあるユーザーである場合、コンテンツはコミュニティモデレーターによって承認されるまで投稿されません。

   コミュニティ管理者がウイルス対策を有効にしている場合、スキャンは自動的にバックグラウンドで実行されます。

   注:
   - スキャンが成功した場合にのみ、添付ファイルをダウンロードできます。
   - ドキュメントを投稿したユーザーとコミュニティ管理者は、添付ファイルが感染したという通知を受け取ります。

関連情報

コメントの無効化

コミュニティでユーザーについてメンション

投稿で他のコミュニティユーザーについてメンションすることで、コミュニティのコンテンツへの注意を促します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.community_user

このタスクについて
ユーザーは、質問、ブログ、イベント、コメント、および回答でユーザーについてメンションできます。

注:
ドキュメントまたはビデオコンテンツタイプでは、ユーザーメンション機能が有効ではありません。

Communitiesで次の方法でユーザーについてメンションできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コミュニティから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - コンテンツをコミュニティに投稿し、スクリプトエディターにカーソルを置きます。
   - コメントするか返信するコンテンツをクリックします。
2. @ 記号に続けてユーザーの名前を入力します。

   注:
   投稿では複数のコミュニティユーザーについてメンションできます。

   選択したコミュニティユーザーとそのフォロワー (そのユーザーをフォローしているコミュニティユーザー) にメール通知が送信されます。アクティビティフィードも更新されます。

   注:
   フォロワーは、通知設定を行って、ユーザーのメンションの通知を有効または無効にすることができます。

コミュニティイベント

イベントを作成、管理し、イベントに参加して、コミュニティ全体でのエンゲージメントを促進します。

始める前に
必要なロール：sn_communities.admin または sn_communities.community_user

手順

次のタスクの 1 つ以上を実行します。

コミュニティイベントの投稿

他のコミュニティユーザー、同僚、またはエキスパートが登録して参加できるコミュニティイベントを作成できます。

始める前に
イベントを作成する権限 (イベント書き込みとコメントの書き込み) があり、イベントを作成するフォーラムのメンバーである必要があります。[イベント] コンテンツタイプが、イベントのフォーラムでアクティブになっている必要があります。

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. フォーラムで、 投稿 > イベント 次に、フォームに入力します。

イベントを作成

フィールド	説明
イベントのタイトル	イベントのタイトル。
フォーラム	読み取り専用です。フォーラムがこのフィールドに自動的に入力されます。

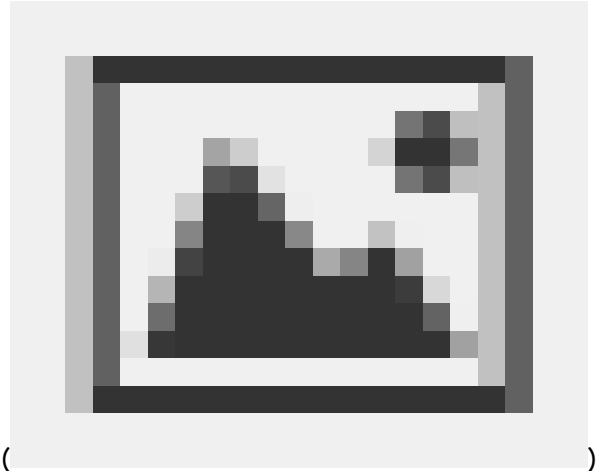
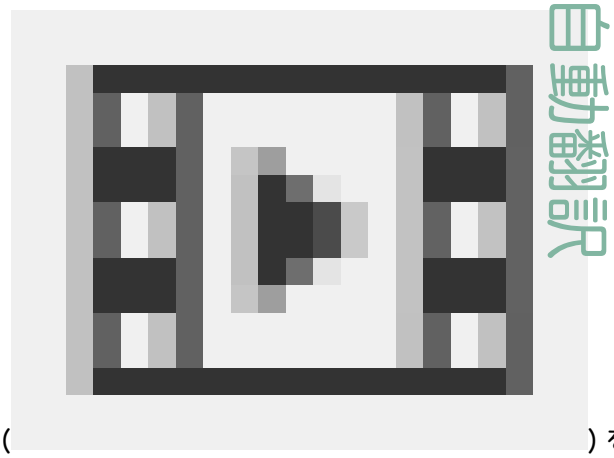
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トピック (オプション)	イベントを追加するトピック。 注: 必要な数のトピックを追加することができます。トピックを削除するには、**[x]** をクリックします。
ゲスト数制限/参加可能総人数を設定	チェックボックスをオンにすると、[許容合計] フィールドで参加できるゲストの最大数を指定できます。ゲストの数が制限に達した場合、それ以降に参加を希望したユーザーは待機リストに追加されます。
ゲストリストを一般ユーザーに表示します	このチェックボックスをオンにすると、フォーラムメンバーがイベントのゲストリストを表示できるようになります。
これはオンラインイベントです	オンラインイベントの場合は、チェックボックスをオンにします。
場所の名前	オンラインイベントでは、[場所の名前] で指定されたテキストが、指定された [**Web URL**] へのハイパーリンクと共にラベルとして表示されます。たとえば、「会議に参加するにはここをクリックしてください」としてテキストを入力すると、登録者が会議に参加しやすくなります。 オフラインイベントでは、[場所の名前]、[住所]、[市区町村]、[都道府県]、[郵便番号]、[国] を入力して会場をメンションします。
Web URL	登録者がクリックして参加するためのオンラインイベントの Web URL を入力します。
日時	イベントの日時。[日付] は将来の日付にする必要があります。 注: [期間] を変更すると、[終了時間] が自動更新されます。 [タイムゾーンを変更] をクリックして、イベントのタイムゾーンを設定します。デフォルト：ローカルタイムゾーン。タイムゾーンは、イベントを表示しているユーザーのタイムゾーンに従って変更されます。
期間	イベントの期間。 注: [終了時間] を変更すると、[期間] が自動的に更新されます。 デフォルトでは、期間は 30 分です
イベントの 1 日前にゲス	このチェックボックスをオンにすると、[出席] で返答したすべてのユーザーに対して、イベントの 1 日前にメールリマインダーが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トにリマインダーを送信	
説明	イベントの説明。  画像を挿入するには、[画像の挿入] ボタン ( ) をクリックし、.png または .jpg ファイルの場所を指定して、[開く] をクリックします。  ビデオを挿入するには、[ビデオの挿入] ボタン ( ) をクリックし、ビデオ URL を入力して、[アップロード] をクリックします。
添付ファイルを追加	[添付ファイルを追加] をクリックしてファイルを [ドキュメントの添付] ボックスにドラッグするか、ボックスをクリックしてファイルの場所を指定します。 ○ 最大 3 つの添付ファイルを追加できます。 ○ サポートされるファイルタイプは、PPT、PPTX、XLS、XLSX、DOC、DOCX、TXT、PDF、PNG、BMP、JPG、JPEG、GIF、ZI です。 ○ 最大ファイルサイズは 2 MB です。 ○ 添付ファイルを削除するには、[X] アイコンをクリックします。 **注:** システム管理者が、コミュニティ全体で許可されている添付ファイルの合計数に制限を設定している場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[追加] をクリックすると、添付ファイルが追加され、イベントに表示されます。ユーザーがイベントにファイルを添付すると、メール通知が送信されます。
公開をスケジュール	指定された日付でイベントを公開するには、このチェックボックスをオンにします。イベントの日時を選択します。デフォルトでは、スケジュールのタイムゾーンはイベントのタイムゾーンと同じです。スケジュール済みイベントは、公開されるまで作成者と管理者のみに表示されます。 **注:** イベントに承認ワークフローがある場合、スケジュールされた時間の前にイベントが承認されると、ステータスは [公開準備完了] に変わります。スケジュールされた時間の後にイベントが承認されると、ステータスは [公開] に変更されます。公開されたイベントをスケジュールすることはできません。

2. 次のいずれかの操作を実行します。

関連情報

- イベントを編集
- コメントの無効化

イベントを編集

過去および今後開催予定のイベントの詳細を編集します。過去のイベントを編集することによって、ドキュメントを添付したり、会議の記録リンクをイベントの登録者と共有したりすることができます。

始める前に
必要なロール：
sn_communities.community_user、sn_communities.moderation_admin、sn_communities.community_modera
または sn_communities.forum_admin

手順

1. 変更するイベントを検索します。
2. [その他のオプション] アイコン (⋯) をクリックして、[編集] を選択します。
3. フォーム上のフィールドを編集します。

[イベントの更新] フォーム

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
イベントのタイトル	過去および今後開催予定のイベントのタイトル。	はい
フォーラム	イベントが投稿されるフォーラム名。フォーラムを変更することはできません。	NA
トピック	イベントに関連付けられたトピック。必要に応じてトピックを追加または変更します。ト	いいえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
	ピックを削除するには、[**x**] をクリックします。	
ゲスト制限を設定	ゲスト制限を増やして、今後開催予定のイベントの待機リストの参加者を確認するオプション。過去のイベントのゲスト制限を変更することはできません。	はい - 確認済みの参加者の場合
ユーザーにゲストリストを表示	フォーラムメンバーに今後開催予定のイベントのゲストリストの表示を有効または無効にするためのオプション。	いいえ
これはオンラインイベントです	今後開催予定のイベントのイベントタイプをオンラインまたはオフラインに変更するオプション。過去のイベントを変更することはできません。	はい
場所の名前	過去および今後開催予定のイベントの場所の名前。 ○ オンラインイベントでは、[場所の名前] で指定されたテキストが、指定された Web URL へのハイパーリンクと共にラベルとして表示されます。たとえば、過去のイベントの会議記録リンクを共有するには、テキストを変更して [会議のレコーディングをダウンロード (Download the meeting recording)] のテキストを変更します。 ○ オフラインイベントでは、[場所の名前]、[住所]、[市区町村]、[都道府県]、[郵便番号]、[国] を変更して会場をメンションします。	あり
Web URL	過去および今後開催予定のイベントの Web URL。 ○ 過去のイベントについては、会議記録の Web URL を入力して、登録者とリンクを共有します。 ○ 予定されているイベントについては、システムの詳細が変更された場合に [Web URL] を変更します。	はい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
日時	イベントの日時過去および今後開催予定のイベントの日時を将来の日付に変更することができます。過去のイベントの日付を将来の日付に変更すると、過去のイベントが今後開催予定のイベントになります。その他の詳細はすべて、今後開催予定のイベントに適用可能なものとして編集できます。 [タイムゾーンを変更] をクリックして、イベントのタイムゾーンを設定します。デフォルトはローカルタイムゾーンです。タイムゾーンは、イベントを表示しているユーザーのタイムゾーンに従って変更されます。 注: [期間] フィールドを変更すると、[終了時間] フィールドが自動更新されます。	はい
期間	イベントの期間。 注: [終了時間] を変更すると、[期間] が自動的に更新されます。 デフォルトでは、期間は **30** 分です	はい
イベントの 1 日前にゲストにリマインダーを送信	[出席] で返答したすべてのユーザーに対して、イベントの 1 日前にメールリマインダーが送信されるオプション。このチェックボックスは、今後開催予定のイベントに対してのみ表示され、過去のイベントでは表示されません。	いいえ
説明	過去および今後開催予定のイベントの 説明。必要に応じて画像やビデオを挿入することができます。	はい
添付ファイルを追加	過去および今後開催予定のイベントの添付ファイル。必要に応じて添付ファイルを編集します。	はい

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	登録者はメール通知を受信します。
公開をスケジュール	イベントを公開するオプション。このチェックボックスは、スケジュール済みイベントにのみ表示され、公開されたイベントに対しては表示されません。 ○ 再度スケジュールするには、必要に応じてスケジュールされている日時を変更します。デフォルトでは、スケジュールのタイムゾーンはイベントのタイムゾーンと同じです。このチェックボックスをオンにすると、スケジュールされた日時にイベントが直接公開されます。 ○ スケジュールを削除するには、このチェックボックスをオフにします。	なし

4. 次のいずれかの操作を実行します。

関連情報

コミュニティイベントの投稿

コメントの無効化

コミュニティイベントの表示と参加

公開されたイベントの詳細を表示したり、イベントへの応答やカレンダーへの追加などのタスクを実行したりすることができます。

始める前に

イベントに応答するには、コミュニティの登録済みメンバーであり、イベントを読み込む権限 (イベントの読み取りとコメントの書き込み) を持っている必要があります。

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。

- コンテンツリストに移動。
- アクティビティフィードに移動。
- フォーラムまたはトピックに移動。
- 別のユーザーのコミュニティプロファイルに移動し、[イベント] タブをクリック。
- クリック **Community** > イベント.

2. イベントをクリックします。
[イベントの詳細] ページには、次の情報が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Community イベントの詳細

イベントヘッダー	○ イベントの名前、作成者、作成日が表示されます。 ○ イベント主催者がゲストリストを一般ユーザーに表示するようにした場合は、[出席] または [おそらく] で返答したコミュニティユーザーの数を表示したり、番号をクリックして名前を表示したりできます。 ○ ゲストリストがプライベート (非公開) の場合は、[出席] または [おそらく] で返答したユーザーの数を表示できますが、ユーザーの名前は表示できません。 ○ イベントでまだ参加申し込み可能な残席数、または順番待ちリストで何番目かを表示します。 ○ ユーザー初期設定で設定したものと同じタイムゾーンでイベントが行われる場合、[イベントタイムゾーン] が表示されます。 ○ ユーザー初期設定で設定したタイムゾーンと異なるタイムゾーンでイベントが行われる場合、[イベントタイムゾーン] と [タイムゾーン] の両方が表示されます。
イベント概要	○ イベントを実施する日時と場所。 ○ イベントの説明。 ○ イベントに関連付けられたトピック。 ○ イベントに関するコメント。 ○ イベントが表示された回数。
予定されているイベント	今後開催予定のイベントを 5 件まで表示します。
人気のある過去のイベント	人気のあった過去上位 5 件のイベントと、イベントに興味を持ったコミュニティユーザーの数。興味を持ったコミュニティユーザーには、イベントに出席した、または順番待ちリストに入っていたユーザーが含まれます。

3. オプション: [出席]、[おそらく]、または [拒否] をクリックすると、ゲストリストとその回答を表示または検索できます。
4. オプション: [登録] をクリックすると、イベントを登録し、イベントが更新されたときに通知を受け取ります。
   応答が [出席] または [おそらく] の場合、イベントに自動的に登録されます。
5. オプション: [応答] をクリックすると、イベントに出席するかおそらく出席するか、あるいは不参加、または順番待ちリストに追加するかの意思を示すことができます。
   - また、アクティビティフィードから直接イベントに応答することもできます。
   - イベントが満席の場合は、順番待ちリストに追加できることを示すメッセージが表示されます。[出席] オプションは、 [順番待ちリスト] に置き換わります。順番待ちリストに追加されると、順番待ちリストで何番目かが表示されます。イベントで空きがでると、リスト内での順番が上がります。

   選択内容に応じて、ステータスが [出席]、[おそらく]、[拒否]、または [順番待ちリスト] のいずれかに変わります。必要に応じて、自分の応答内容を更新できます。
   - イベント作成者またはコミュニティ管理者がイベントを削除し、 [はい]、[順番待ちリスト]、または [おそらく] で応答した場合、通知設定に基づいてメール通知が送信されます。
   - イベントが更新され、 [はい]、[順番待ちリスト]、または [おそらく] で応答した場合、通知設定に基づいてメール通知が送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. オプション: **[...]** をクリックして、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
カレンダーに追加	カレンダーに追加できる、.ics ファイルをダウンロードします。このファイルには、イベントのタイトルと説明、イベントの場所、開始日と終了日、イベント時間、およびすべての添付ファイルが含まれています。ゲストが詳細を共有しないことにしている場合、その情報はファイルに表示されません。
ブックマーク	このイベントは、プロファイルページのブックマークリストに表示されます。[ブックマークを削除] をクリックすると、ブックマークを削除します。
レポート内容	[レポート内容] をクリックすると、イベント内の不適切なコンテンツを報告できます。

コミュニティイベントのランディングページの表示

Events のランディングページには、コミュニティ内でアクセス可能なすべてのイベントの概要が示されています。イベントをフィルタリングしたり、イベントのステータスを表示したり、イベントに参加している他のコミュニティユーザーの数を確認したりできます。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

コミュニティユーザーは、イベント (イベント読み込み) を表示する権限を持っている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > イベント.
   Events のランディングページには、アクセス可能なすべてのイベントのリストと、最も人気があった過去 5 つのイベントのリストが表示されます。
2. 自分が作成したイベント、または出席ステータス別、フォーラム別、日付別でリストをフィルタリングします。
   リストには次の情報が表示されます。
   - イベント作成者、最終更新日、および場所。
   - 自分のステータス (イベントに既に応答している場合)。
   - イベントに興味を持っているコミュニティユーザーの数。関心を持っているコミュニティユーザーには、イベントに参加する、または順番待ちリストに入っているユーザーが含まれます。
   - イベントを表示したコミュニティユーザーの数。
3. イベントに関連するタスクを実行するには、イベントをクリックします。

コミュニティイベントの管理

イベントに関する追加の応答情報を表示したり、イベントを編集または削除したり、ゲストリストをダウンロードしたりできます。

始める前に

イベントに応答するには、コミュニティの登録済みメンバーであり、イベントを読み込む権限 (イベントの読み取りとコメントの書き込み) を持っている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：イベントを作成した sn_communities.community_user または sn_communities.admin。

このタスクについて
公開されたイベントには、コミュニティ内の複数の場所からアクセスできます。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - コンテンツリストに移動。
   - アクティビティフィードに移動。
   - フォーラムまたはトピックに移動。
   - 別のユーザーのコミュニティプロファイルに移動し、[イベント] タブをクリック。
   - クリック **Community** > イベント.
2. イベントをクリックします。
   [イベントの詳細] ページには、次の情報が表示されます。

Community イベントの詳細

イベントヘッダー	○ イベントの名前、作成者、作成日が表示されます。 ○ 出席するまたは出席する可能性のあるコミュニティユーザーの数を表示します。 ○ イベントを拒否したコミュニティユーザー数を表示します。 ○ イベントでまだ参加申し込み可能な残席数、または順番待ちリストで何番目かを表示します。
イベント概要	○ イベントを実施する日時と場所。 ○ イベントの説明。 ○ イベントに関連付けられたトピック。 ○ イベントに関するコメント。 ○ イベントが表示された回数。
予定されているイベント	今後予定されているイベントを 5 件まで表示します。
人気のある過去のイベント	人気のあった過去5件のイベントと、イベントに興味を持ったコミュニティユーザーの数を表示します。興味を持ったコミュニティユーザーには、イベントに出席した、または順番待ちリストに入っていたユーザーが含まれます。

3. オプション: **[...]** アイコンをクリックします。
4. 次のオプションがあります。

オプション	説明
編集	[編集] をクリックします。[更新イベント] ページが開きます。メール通知は、 [はい]、[おそらく]、または [順番待ちリスト] で応答したすべてのコミュニティユーザーに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
削除	[削除] をクリックします。イベントを削除してもよいかどうかを確認する警告メッセージが表示されます。メール通知は、 [はい]、[おそらく]、または [順番待ちリスト] で応答したすべてのコミュニティユーザーに送信されます。
カレンダーに追加	カレンダーに追加できる .ics ファイルがダウンロードされます。このファイルには、イベントのタイトルと説明、イベントの場所、開始日と終了日、イベント時間、およびすべての添付ファイルが含まれています。ゲストが詳細を共有しないことにしている場合、その情報はダウンロードしたファイルに表示されません。
ブックマーク	このイベントは、プロファイルページのブックマークリストに表示されます。既にイベントをブックマークしている場合は、[ブックマークを削除] をクリックすることができます。
レポート内容	コミュニティ管理者は、[レポート内容] をクリックすると、イベント内の不適切なコンテンツを報告できます。
ゲストリストのダウンロード	ゲストリストの .csv ファイルをダウンロードします。ファイルを表示して、イベントに出席しているコミュニティユーザー、その RSVP ステータス、およびメールアドレスのリストを確認します。

自動翻訳

コミュニティコンテンツをブックマーク

お気に入りの質問、ブログ、ビデオ、ドキュメント、およびイベントにブックマークを設定できます。ドラフトステータスのコンテンツ、返信、またはコメントにはブックマークを設定できません。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. ブックマークを設定するコンテンツをクリックします。
2. **[...]** アイコンをクリックし、[ブックマーク] を選択します。
   ブックマークコンテンツが、コミュニティプロファイルの [ブックマーク] タブに追加されます。
3. ブックマークを表示するには、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 自分のコミュニティプロファイルに移動し、 コンテンツ > ブックマーク.
   - 自分の名前またはプロファイル写真をクリックし、[自分のブックマーク] をクリックします。
4. ブックマークを検索したり、必要に応じてブックマークを選択してから、[ブックマークを削除] をクリックしたりできます。

コミュニティコンテンツに関するフィードバックの提供

役に立つと感じたコンテンツに関するフィードバックを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
コンテンツのフィードバックには、[コメント]、[賛成票]、[役に立つ]、および [正解とマーク] の 4 つのタイプを使用できます。コミュニティホームページのアクティビティフィードにフィードバックを直接入力することも、フィードバックを提供するコンテンツに移動することもできます。

コンテンツフィードバック

コンテンツフィードバック	説明
コメント	ブログおよびビデオに関するコメント。コメントにコメントすることもできます。コメントの数が表示されます。
賛成票	質問に賛成票を投じます。賛成票の数が表示されます。
役に立つ	回答、ブログ、コメント、およびビデオを [役に立つ] とマークします。役に立つマークの数が表示されます。
正解とマーク	コミュニティまたはフォーラム管理者、コミュニティまたはフォーラムモデレーター、または質問の作成者は、1 つの回答を [正解としてマーク] とマークすることができます。質問ごとに正解は 1 つだけです。後で別の回答を正解とマークすると、現在の回答はこのステータスを失います。

手順

1. コミュニティホームページから、次のいずれかのアクションを実行します。
   - フォーラムをクリックし、ブログや質問などのコンテンツをクリックします。
   - 検索を使用して、コンテンツをクリックします。
   - ホームページのアクティビティフィード上のコンテンツに移動し、ここから直接フィードバックを提供します。
2. フィードバックを入力します。
   次のフィードバックが表示されます。

コミュニティコンテンツに含まれるフィードバックタイプ

コミュニティホームページ > アクティビティフィード	ユーザーが登録しているコンテンツに関するフィードバック。
コミュニティホームページ > コンテンツリスト	他のユーザーによって入力されたフィードバック。
自分の コミュニティプロファイル > アクティビティ タブに戻ります	自身が入力したフィードバック。

注:
ホームページアクティビティフィードは自動的には更新されません。アクティビティフィードの表示中に更新が行われた場合は、「新しい更新が利用可能です」のメッセージが表示されます。すべての新規更新をクリックして表示することができます。コメントを作成しているときに [新しい更新が利用可能です] をクリックすると、続行するかどうかを確認する警告メッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

不適切なコミュニティコンテンツの報告

コンテンツが不適切またはスパムであることをコミュニティモデレーターに警告するためにコンテンツを報告します。

始める前に

必要なロール：sn_communities.community_user

手順

1. 検索フィールドまたはナビゲーションを使用して、報告するコンテンツを検索します。
2. **[...]** アイコンをクリックし、[レポート内容] をクリックします。
3. リストからコンテンツを報告する理由を選択し、[追加コメント] を入力します。
4. [送信] をクリックします。
   モデレートタスクが作成され、解決のためにモデレーターにアサインされます。コミュニティに対して作成されたモデレート設定によっては、モデレーターのレビューが完了するまでコンテンツが非表示になる場合があります。

質問のリスト表示とケースの作成

ケースに変換できる可能性がある質問を簡単に表示するために、コミュニティポータルには、連絡先またはコンシューマーによって作成された質問のリストを含むページが用意されています。

始める前に

必要なロール：
sn_customerservice_manager、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent、sn_comm
または proxy_case_creator ロールを持つユーザー

このタスクについて

このページには、ユーザーがアクセスできるフォーラムからの質問が表示されます。

手順

1. コミュニティポータルで、 **Community** > ケースへの質問 をクリックして質問のリストを開きます。
   このリストには、連絡先またはコンシューマーによって投稿され、ケースがまだ作成されていない質問が含まれます。
2. このページでフィルターを使用して、質問リストをフィルタリングします。
   - すべてのフォーラムまたは選択したフォーラムの質問を表示
   - 選択した期間 (7、15、または 30 日間) 内に投稿された質問を表示
   - 最新の質問または過去の質問でソート
   - 質問ステータス (すべて、解決済み、未解決、または未返信) でソート
3. リスト内のいずれかの質問からケースを作成するには、質問をクリックして質問ページを開きます。
4. オーバーフローアイコン (**...**) をクリックし、[ケースを作成] をクリックして [ケースを作成] フォームを開きます。
   [ケースを作成] アクションは、質問からまだケースが作成されていない場合に使用できます。ケースが作成されると、このアクションは使用できなくなります。
   質問の情報がケースのフィールドにマッピングされます。
5. [ケースを作成] フォームのフィールドに追加情報を入力します。
   たとえば、ケースの [説明] を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 必要に応じて、ケースにファイルを添付します。
7. [送信] をクリックします。
   質問のコンテンツページに戻ります。ケース番号は、ケースが作成された後に質問ヘッダーに表示されます。質問作成者、カスタマーサービスエージェントまたはコンシューマサービスエージェント、あるいは proxy_case_creator ロールを持つユーザーは、ケース番号を確認できます。

   質問を投稿した連絡先またはコンシューマーは、Customer Service Portal または Consumer Service Portal の [自分のケース] に移動して、ケースを表示することもできます。

ゲーミフィケーション

ポイント、達成レベル、バッジの形式でインセンティブを提供して、ユーザーにコミュニティに参加し、コンテンツを寄稿するよう促します。

ゲーミフィケーションフレームワークを使用して、次の操作を行います。

- 特定のユーザーアクティビティに関連付けられているポイント値を構成する。
- 獲得ポイントに基づいて達成レベルを定義する。
- ユーザーを認識するバッジを作成およびアサインする。

コミュニティ管理者は次の操作を行えます。

- ルールを作成し、ユーザーがコミュニティ上のアクティビティについて受け取るポイントを設定する。
- トラックを作成し、コミュニティでアサインされたポイントを異なるエリアに論理的に区分する。
- ユーザーが専門知や評判を得られるコミュニティでのレベルを作成し、各レベル定義内でレベル範囲を設定する。
- 異なる達成度に対してユーザーに付与するバッジを作成する。

コミュニティユーザーは次の操作を行えます。

- アクティビティを実行し、ポイントを得る。
- ポイント合計に基づいてレベルを達成する。
- リーダーボードを表示して、特定のフォーラムやトピックに関するコミュニティエキスパートを見つける。
- コミュニティ内での自分の順位を確認する。
- それぞれのユーザープロファイルでゲーミフィケーション達成度を確認する。

ゲーミフィケーションコンポーネント

ゲーミフィケーション機能には、ルール、レベル、トラックなど、ユーザーがコミュニティアクティビティに対してポイントおよびバッジを獲得するためのいくつかのコンポーネントが含まれています。

ルール

ゲーミフィケーションルールでは、コミュニティ上のアクティビティに対してユーザーが受け取るポイントを設定できます。

ゲーミフィケーションにはいくつかの事前定義済みルールが含まれています。ゲーミフィケーション管理者は、これらのルールを使用したり、必要に応じてそれらを変更したり、新しいルールを作成したりすることができます。これらの事前定義されたルールには次のものがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 役に立つとマークされたコメント：5 ポイント
- 役に立つとマークされたドキュメント：5 ポイント
- 役に立つとマークされたビデオ：5 ポイント
- 役に立つとマークされたブログ：5 ポイント
- 役に立つとマークされた回答：20 ポイント
- ブックマークされたドキュメント：20 ポイント
- ブックマークされたブログ：20 ポイント
- ブックマークされたビデオ：20 ポイント
- 質問に対して正解とマークされた回答：40 ポイント

ゲーミフィケーションルールのあるアクティビティをユーザーが実行すると、ルール内で特定されたユーザープロファイルがポイントを受け取ります。ゲーミフィケーションルールを通じて受け取ったポイントは、蓄積して次のポイントになるように設定できます。

- コミュニティ全体にわたる総合ポイント
- アクティビティに関連付けられたフォーラム内のポイント
- アクティビティに関連付けられたトピック内のポイント
- トラック内のポイント
- フォーラム、トピック、およびトラックの組み合わせにアサインされたポイント

ユーザーが前のアクティビティを元に戻すと、これらのアクティビティに関連付けられているポイントは削除されます。たとえば、ルールが定義されており、ユーザーがブログを作成した場合は、ポイントが付与されます。ブログが削除されると、ポイントが差し引かれます。ルールが定義されておらず、ユーザーがブログを作成した場合は、ポイントは付与されません。ルールが定義された後にブログを削除した場合は、最初に何も付与されなかったときでも、ポイントが差し引かれます。

自動翻訳

関連情報

ゲーミフィケーションルールの作成

トラック

トラックを利用することで、コミュニティ内でアサインされたポイントを異なるエリアに論理的に区分することができます。

ゲーミフィケーションには、事前設定された 2 つのトラックが含まれます。

- コミュニティの専門知識
- コミュニティへの参加

アプリケーションがトラックでポイントを累積するように設定されている間は、ゲーミフィケーションのポイントはコミュニティポータルに表示されません。

関連情報

ゲーミフィケーショントラックの作成

レベルとレベル範囲

コミュニティユーザーによって累積されたポイントは、異なる評判レベルの達成に役立ちます。

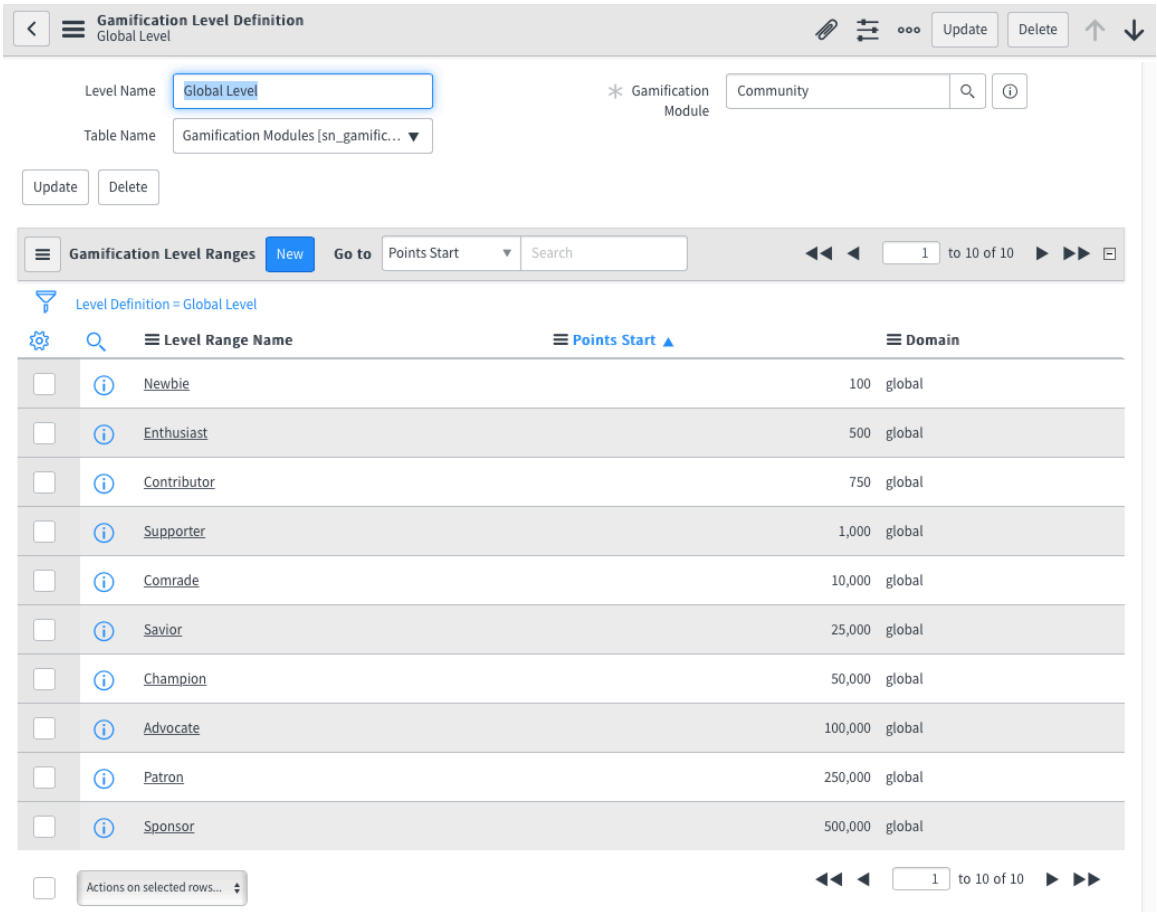
システムには、コミュニティユーザーがポイントを獲得して専門知識や評判を達成できるレベルが事前設定されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グローバル：コミュニティ全体にわたって累積された総合ポイント
- フォーラム：アクティビティに関連付けられたフォーラムで累積されたポイント
- トピック：アクティビティに関連付けられたトピックで累積されたポイント

ゲーミフィケーション管理者は、各レベル内でレベル範囲を設定できます。これらのレベル範囲は、開始ポイントの値から高い値へと進み (ポイント範囲は重なりません)、一意の構成可能な名前が付けられます。たとえば、グローバルレベルでは、100 から 499 ポイントを獲得したユーザーが初心者で、500 から 999 ポイントを獲得したユーザーがマニアです。

[ゲーミフィケーションレベル定義] フォーム



コミュニティポータルでは、ユーザーはゲーミフィケーションユーザーインターフェイスコンポーネントでレベル範囲名とポイント合計を確認できます。1

- リーダーボードページとリーダーボードウィジェット
- ユーザーのプロファイルの上部のユーザー名とタイトルの下
- ユーザープロファイルページの [達成度] タブ
- コンテンツページ

関連情報

ゲーミフィケーションレベルの管理

ゲーミフィケーションレベル範囲の管理

バッジ

ユーザーは、コミュニティ内での達成度や専門領域に対するバッジを獲得できます。ゲーミフィケーションモデレーターは手動でバッジをユーザーにアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲーミフィケーションには、事前定義済みのバッジがいくつか含まれています。各バッジには次の内容が含まれます。

- 名前
- アイコン
- 簡単な説明

ゲーミフィケーション管理者およびモデレーターは、コミュニティユーザーにバッジを付与でき、バッジを削除することもできます。バッジは、一度に 1 人のユーザーに付与できます。ユーザーからバッジを削除した場合、そのユーザーに再度バッジを付与することができます。

獲得したバッジは、ゲーミフィケーションユーザーインターフェイスコンポーネントのコミュニティポータルに表示されます。コミュニティユーザーは、自分のユーザープロファイルページの [達成度] タブで、獲得したバッジと利用可能なバッジを確認できます。

関連情報

ゲーミフィケーションバッジの作成

ポイント

ユーザーは、コミュニティでアクティビティを実行することで、ゲーミフィケーションポイントを獲得します。

ユーザーは、コミュニティ、フォーラム、またはトピック内でポイントを獲得できます。ユーザーはポイントを獲得するにつれ、レベル範囲を達成していきます。ポイント合計は、リーダーボードとユーザープロファイル、プロファイルヘッダー、および [達成度] タブに表示されます。ポイントがユーザーに付与された後、ポイントリストの上部にエントリが表示され、ユーザーのポイント合計が更新されます。

ポイントリストには、プライベートフォーラムのポイントを表示するウィジェットインスタンスオプションがあります。

- true に設定した場合、アクションを実行しているユーザーにフォーラムへのアクセス権がないと、ユーザープロファイルに表示されるポイントレコードにはフォーラム名が表示されません。フォーラム名の代わりに「プライベートフォーラム」と表示されます。
- false に設定した場合、ポイントレコードがユーザープロファイルに表示されません。

[ポイント] リストには、[ページサイズ] のウィジェットインスタンスオプションもあり、リストに表示される結果の数を指定できます。このオプションで指定する数よりも多くの結果がある場合は、他の結果を表示するボタンがポイントページの下部に表示されます。

ゲーミフィケーションユーザーインターフェイスコンポーネント

ゲーミフィケーション情報は、リーダーボード、ユーザープロファイルページ、およびコンテンツページに表示されます。

リーダーボードページ

リーダーボードページには、コミュニティ、フォーラム、またはトピック内の上位の寄稿者が表示されます。

ユーザーは、獲得ポイントの数に基づいてリーダーボードに表示され、降順でランク付けされます。リーダーボードをフィルタリングして、当月または任意の時点の情報と、特定のフォーラムまたはトピック別の情報を表示することができます。

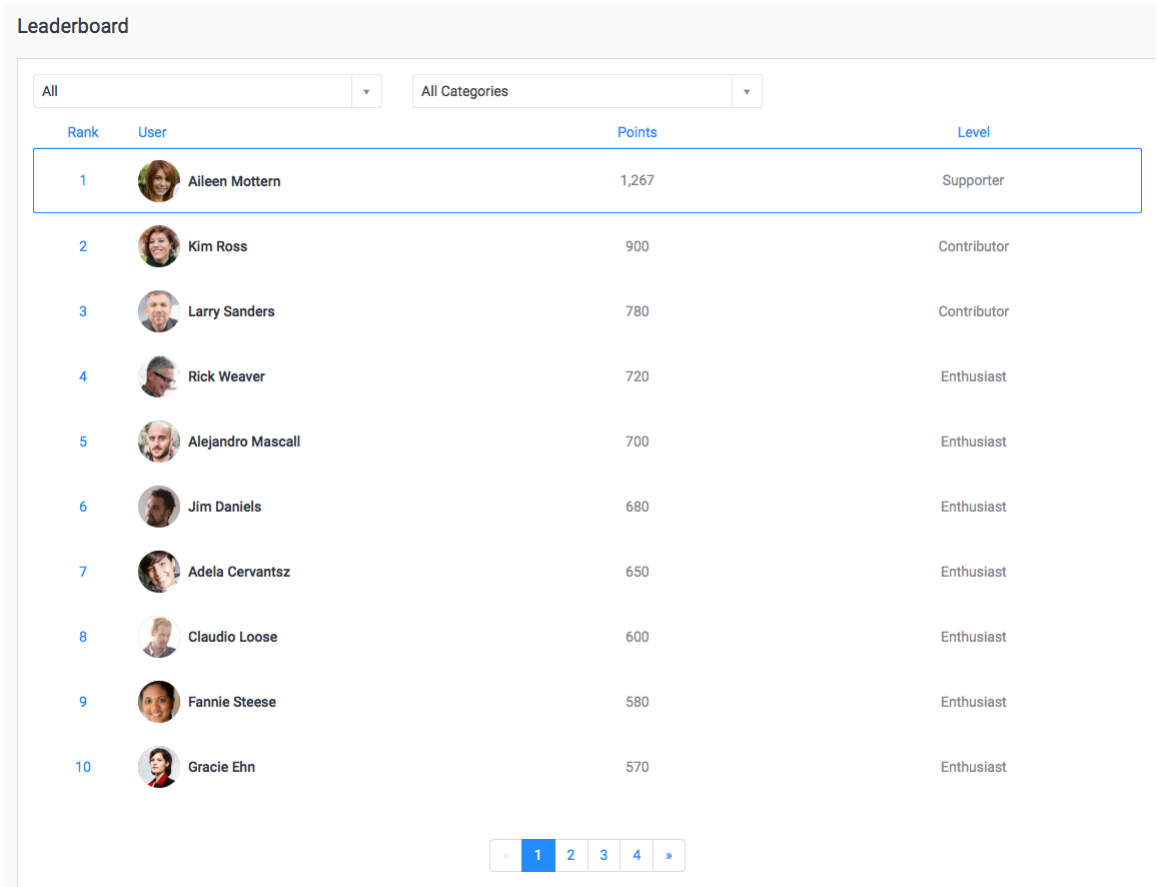
リーダーボードを表示するには、次に移動します。 **Community** > リーダーボード. また、リーダーボードウィジェットの **[Show Leaderboard]** (リーダーボードの表示) をクリックすることもできま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。フォーラム/トピックのランディングページでリーダーボードウィジェットからリーダーボードに移動すると、そのフォーラム/トピックの上位ポイント獲得者が表示されます。

コミュニティリーダーボード



リーダーページには、ユーザーごとに以下が表示されます。

- ランク：選択したフィルター (時間、フォーラム、またはトピック) に応じてランクを表示します
- 名前
- プロファイル写真 (利用可能な場合) またはイニシャル
- 現在のレベル：選択したフィルターに応じてグローバル、フォーラム、またはトピックレベルを表示します。

デフォルトでは、リーダーボードにはページあたり 10 人のユーザーが表示されます。ユーザーはページネーションコントロールを使用して追加のページを表示できます。リーダーボードのユーザー名をポイントすると、そのユーザーに関する追加情報を示したポップアップウィンドウが表示されます。

リーダーボードウィジェット

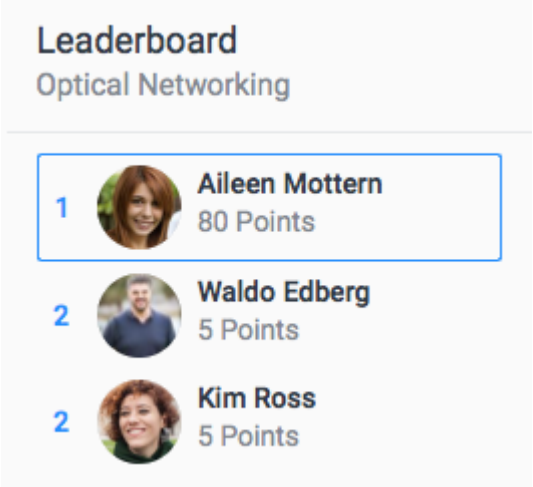
リーダーボードウィジェットは、コミュニティホームページとフォーラムおよびトピックのランディングページに表示されます。これらのウィジェットでは、コミュニティ、フォーラム、またはトピック内でポイント合計が最高のユーザーを表示します。

リーダーボードウィジェットには上位 5 人のユーザーが表示されます。コミュニティ、フォーラム、またはトピック内でポイントを獲得したユーザーが 5 人以上いる場合、**[Show Leaderboard]** (リーダーボードの表示) が下部に表示されます。このボタンをクリックすると、リーダーボードページにすべてのユーザーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コミュニティフォーラムリーダーボードウィジェット



フォーラムとトピックについては、リーダーボードウィジェットヘッダーにフォーラムまたはトピックの名前が表示されます。フォーラム/トピックからリーダーボードページに移動すると、リーダーボードには、そのフォーラム/トピックの上位ポイント獲得者が表示されます。

システム管理者は、リーダーボードウィジェットの設定を行うことができます。

- ウィジェットに表示されるユーザーの数 (デフォルトは 5、最大は 10)
- 期間 (全体または当月)
- リーダーボードタイプ (コミュニティ、フォーラム、またはトピック)
- 特定のフォーラムまたはトピックへのアンカー (非推奨)

ユーザープロファイルページ

ユーザープロファイルページには、ユーザーの専門知識を示すゲーミフィケーション情報が表示されます。

ゲーミフィケーション情報は、ユーザープロファイルページの次の 3 つのセクションに表示されます。

- ヘッダー領域
- [達成度] タブ
- フォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェット

ユーザープロファイルヘッダー領域

ゲーミフィケーション機能が有効になっている場合、ユーザープロファイルヘッダー領域に、ユーザーの現在のゲーミフィケーション達成度が含まれます。次の情報が、ユーザー名とタイトルのすぐ下に表示されます。

- ユーザーに付与された上位 3 つのバッジ。バッジをポイントするとバッジ名が表示されます。
- ユーザーが獲得したポイントの合計数。
- 達成された現在のグローバルレベル。

[達成度] タブ

ユーザーは、ユーザープロファイルページの [達成度] タブで、ゲーミフィケーションレベル、バッジ、およびポイントの詳細を確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[達成度] タブのフィールドと説明

レベル	現在のレベルが強調表示された、ユーザーが利用できるレベルのリスト。 このタブには、コミュニティページ「ポイントを獲得する方法」へのリンクが含まれています。
バッジ	ユーザーの獲得したバッジと利用可能なバッジのリスト。獲得したバッジはリストの上部に表示されます。獲得したバッジは、最近獲得したものから順にソートされます。利用可能なバッジは、獲得したバッジの下に表示されます。ユーザーは、このリストをフィルタリングして、すべてのバッジを表示することも、獲得したバッジを表示することもできます。 別のユーザーのプロファイルを表示すると、獲得したバッジのみが表示され、最近獲得したものから順にソートされます。
ポイント	ユーザーが獲得したポイントと実行したアクティビティの履歴。このリストには、過去 10 件のアクティビティが含まれます。[もっと表示] をクリックして追加ページを表示します。 ゲーミフィケーションモデレーターは、コミュニティユーザーに対してポイントの付与および削除を行えます。 このタブには、コミュニティページ「ポイントを獲得する方法」へのリンクが含まれています。

自動翻訳

フォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェット

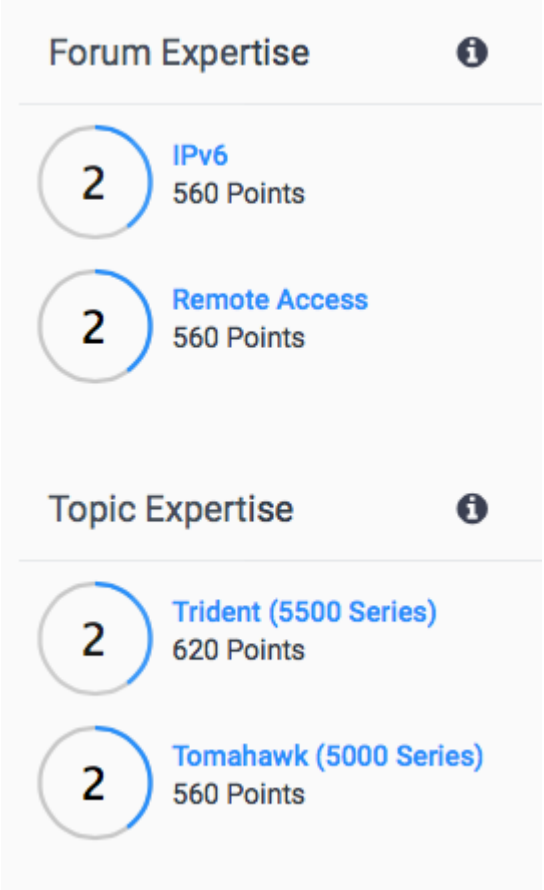
ユーザープロファイルページにあるフォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェットは、ユーザーの最も重要な専門分野を視覚的に表したものです。

円内の数字と円を囲む青色の強調表示は、完了したレベルの数を表します。たとえば、2/5 です。円の下の数字は、ユーザーがフォーラムまたはトピック内で獲得したポイントの合計数を示します。ウィジェットには最大 5 つのアイテムが表示され、システム管理者は最大 10 個のアイテムを表示するようにウィジェットを設定できます。

情報アイコンをクリックすると、フォーラムレベルまたはトピックレベル、またポイント範囲が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラムおよびトピックの専門知識ウィジェット



コミュニティコンテンツページ

他のコミュニティユーザーがコンテンツ寄稿者の評判を確認できるように、ユーザーのゲーミフィケーションレベルとバッジがコンテンツページに表示されます。

質問、ブログ、ビデオなどのコンテンツページのユーザー名を指定すると、獲得したバッジ、ポイントの合計、およびレベル名を含むゲーミフィケーション情報を示したポップアップウィンドウが表示されます。この情報は、作成者や、そのコンテンツについて返信またはコメントしたユーザーが見ることができます。

コミュニティ管理者は、グローバルレベルまたはフォーラムレベルのいずれかを表示するように、表示されるレベルを変更できます。この表示方法は、sn_communities.content.show_gamification_level プロパティで制御できます。

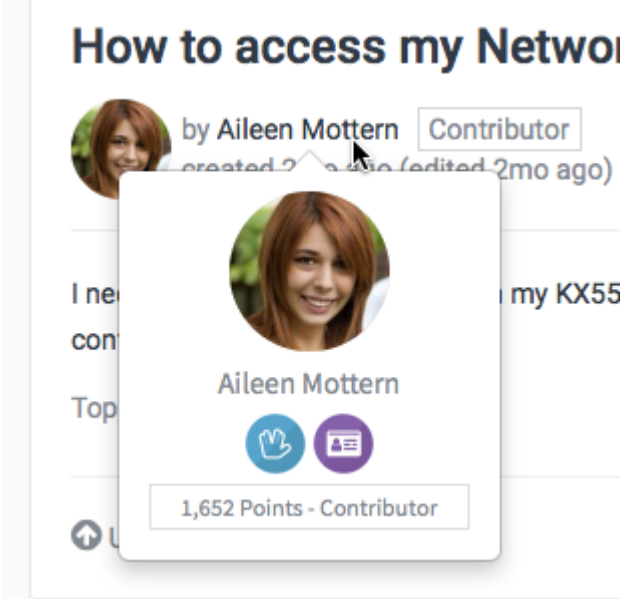
利用可能な情報に応じて、次の 3 つの異なるバージョンのポップアップが表示されます。

- プロファイル写真と名前
- グローバルポイントを伴うプロファイル写真と名前
- グローバルポイントとバッジを伴うプロファイル写真と名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲーミフィケーション情報を記したユーザープロファイルポップアップウィンドウ



ゲーミフィケーション通知

コミュニティユーザーは、バッジのアサインとアクティビティフィードを介して達成されたレベルに関する通知を受け取ります。

これには、達成したグローバル、フォーラム、およびトピックのレベルが含まれます。ユーザーまたはそのフォロワーは、次のシナリオでアクティビティフィードの更新によって通知されます。

- ユーザーがレベル (グローバル、フォーラム、またはトピック) を上げた場合
- ユーザーがバッジを獲得した場合

ポイントを獲得する方法

ゲーミフィケーションルールに関してユーザーに対して透明性を持たせるために、コミュニティアクティビティに対して受け取ったポイントを共有できます。

移動先 **Community** > ポイントを獲得する方法 ユーザーがポイントを獲得するために実行できるアクティビティの説明。このページには、ユーザーのプロファイルページへのリンクがあります。ゲーミフィケーションルールが変更されると、このページには更新された情報が表示されます。

ゲーミフィケーションの管理

ゲーミフィケーション管理者ロールを持つユーザーは、コミュニティでの参加に基づいてユーザーにポイントを付与するルールやその他のエンティティを作成できます。

ゲーミフィケーションプロパティの設定

会社のニーズを満たすようにゲーミフィケーションプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ゲーミフィケーション管理 > ゲーミフィケーションプロパティ.
2. ゲーミフィケーションアクティビティ履歴を保存する日数を入力します。
   デフォルトの期間は 180 日です。スケジュール設定済みジョブにより、180 日より前のポイント履歴は消去されます。この消去では、集計されたデータは削除されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 定義できるレベルの最大数を入力します。
4. [保存] をクリックします。

追加のプロパティをゲーミフィケーション機能用に設定することができます。詳細については、「ゲーミフィケーションプロパティ」を参照してください。

ゲーミフィケーションルールの作成

ユーザーがコミュニティアクティビティに対してポイントを獲得できるように、ゲーミフィケーションルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ゲーミフィケーション管理 > ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、[ゲーミフィケーションルール] フォームのフィールドに入力します。

ゲーミフィケーションルール構成フォーム

フィールド	説明
ルール名	ゲーミフィケーションルールの説明的な名前。
ゲーミフィケーションモジュール	このルールが適用されるアプリケーション。ルックアップアイコンをクリックして、[ゲーミフィケーションモジュール] リストからモジュールを選択します。デフォルトは [コミュニティ] です。
アクティビティタイプ	このルールが適用されるユーザーアクティビティ。ルックアップアイコンをクリックして、[アクティビティタイプ] リストから利用可能ないずれかのタイプを選択します。
ポイントを受け取るプロファイル	このルールで定義されたアクティビティの実行に対してポイントを獲得するユーザープロファイルのタイプ。ルックアップアイコンをクリックして、アクティビティに対応するプロファイルを選択します。
自己付与の除外	アクティビティの実行者がポイントを受信したプロファイルと同一でないことを確実にするには、チェックボックスをオンにします。
有効	ルールを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。デフォルトではアクティブに設定されています。
ゲーミフィケーショントラック	このルールが属するゲーミフィケーショントラック。ルックアップアイコンをクリックして、[ゲーミフィケーショントラック] リストから利用可能ないずれかのトラックを選択します。デフォルトでは、次の 2 つのトラックを利用できます。 ○ コミュニティの専門知識 ○ コミュニティへの参加
ポイント	このルールで定義されたアクティビティを実行することによって獲得するポイントの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
専門分野のポイント	取得したポイントは、フォーラムまたはトピックレベルの専門知識に対して使用できます。ロックアイコンをクリックしてフィールドを展開し、フォーラムやトピックに対してポイントが生じるかどうかを設定します。

4. [送信] をクリックします。
   新しく作成されたルールが [ゲーミフィケーションルール] リストに表示されます。このルールは、[ポイントを獲得する方法] ページに表示されます。

ゲーミフィケーショントラックの作成

トラックを作成し、コミュニティで割り当てられたポイントを異なるエリアに論理的に区分できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ゲーミフィケーション管理 > トラック.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、[ゲーミフィケーショントラック] フォームのフィールドに入力します。

ゲーミフィケーショントラック構成フォーム

フィールド	説明
トラック名	ゲーミフィケーショントラックの説明的な名前。
ゲーミフィケーションモジュール	このトラックが適用されるモジュール。ルックアップアイコンをクリックして、[ゲーミフィケーションモジュール] リストからモジュールを選択します。デフォルトでは、モジュールは [コミュニティ] に設定されます。
有効	トラックを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。デフォルトでは、このフィールドは [アクティブ] に設定されます。
アプリケーション	このトラックが適用されるアプリケーション。デフォルトでは、モジュールは [コミュニティ] に設定されます。
トラック表示順序	トラックが表示される順番。

4. [送信] をクリックします。
   新しく作成されたトラックは、[ゲーミフィケーショントラック] リストに表示されます。

> **注:**
> トラックは設定可能ですが、現在はコミュニティポータルではどこにも表示されません。

ゲーミフィケーションバッジの作成

コミュニティでの達成度に対してユーザーが獲得できるゲーミフィケーションバッジを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ゲーミフィケーション機能には、事前定義済みのバッジがいくつか含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ゲーミフィケーション管理 > バッジ.
2. [新規] をクリックします。
3. 必要に応じて、[ゲーミフィケーションバッジ] フォームのフィールドに入力します。

ゲーミフィケーションバッジ構成フォーム

フィールド	説明
ゲーミフィケーションモジュール	バッジが適用されるアプリケーション。デフォルトのモジュールは [コミュニティ] です。
バッジ名	コミュニティポータルに表示されるバッジの名前。
バッジ表示順序	バッジの順番はランクを示します。コミュニティユーザーに複数のバッジがアサインされている場合、このフィールドによりバッジが表示される順序が決まります。
有効	バッジを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
説明	コミュニティポータルに表示されるバッジの簡単な説明。
バッジアイコン	バッジの画像ファイル。アイコンをクリックして追加し、必要な画像ファイルを選択して、**[OK]** をクリックします。 **注:** 理想的なパフォーマンスに推奨される画像サイズは、50 x 50 ピクセルで、500 KB 未満です。

4. [送信] をクリックします。
   新しく作成されたバッジが、[ゲーミフィケーションバッジ] リストに表示されます。

ゲーミフィケーションレベルの管理

グローバル、フォーラム、トピックの専門知識について事前定義されたレベルを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

このタスクについて
ゲーミフィケーションには、事前定義済みのグローバル、フォーラム、およびトピックのレベルが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > ゲーミフィケーション > 構成 > レベル.
2. グローバル、フォーラム、およびトピックの各レベルの既存の定義を表示します。
3. 必要に応じて、[レベル名] を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] をクリックします。
   説得力のあるユースケースが存在しない限り、新しいレベルの定義を追加することはお勧めしません。既存のレベル定義のレベル範囲を追加または変更する必要がある場合は、「ゲーミフィケーションレベル範囲の管理」を参照してください。

ゲーミフィケーションレベル範囲の管理

ゲーミフィケーションレベル定義のレベル範囲を管理し、コミュニティユーザーの専門知識レベルを把握します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.admin

このタスクについて
ゲーミフィケーションには、事前定義済みのグローバル、フォーラム、およびトピックのレベルが含まれています。各レベル定義には複数のレベル範囲を含めることができ、システムにはグローバルレベル用の 10 の範囲とフォーラムおよびトピックレベル用の 10 の範囲が事前定義されています。各範囲が重複せず、一意の開始値を持つようにする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > ゲーミフィケーション > レベル.
2. 必要なレベル (グローバル、フォーラム、またはトピック) を選択します。
3. [レベル範囲名] を変更します。
4. [開始ポイント] フィールドを変更します。
   各範囲が重複せず、一意の開始値を持つようにする必要があります。
5. [送信] をクリックします。
   レベル範囲は、コミュニティポータルで更新されます。

ゲーミフィケーションのモデレート

ユーザーが獲得したポイントを監視し、コミュニティ内での参加に基づいてユーザーにポイントとバッジを付与します。

コミュニティユーザーに対してのポイントの付与または削除

コミュニティに対する貢献を評価するためにユーザーにポイントを付与します。ゲーミフィケーションシステムでユーザーが不正行為を働いていることに気づいた場合、ユーザーのポイントを削除します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.moderator

手順

1. コミュニティホームページに移動します。
2. 検索項目 **Community** > リーダーボード.
3. リーダーボード上のユーザーの名前をクリックして、ユーザープロファイルを開きます。
4. プロファイルオーバーフローアイコン (**...**) をクリックし、[ポイントのアサイン] を選択します。
5. [ポイントのアサイン] ポップアップウィンドウで、ポイント数を入力するか、ポイントを付与する理由を入力して、[トラック] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ポイントをアサインするには、入力されるポイントが正の値 (例：100) である必要があります。

b. ポイントを削除するには、入力されるポイントが負の値 (例：-100) である必要があります。
一度に付与または削除できるポイントの最大数は 1000 です。

6. [ポイントのアサイン] をクリックします。
ポイントのアサインアクティビティのエントリが、[ポイント] リストの上部に表示され、ユーザーのポイント合計が更新されます。

ユーザーへのバッジの付与

コミュニティアクティビティを評価するために、コミュニティユーザーにゲーミフィケーションバッジを付与します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.moderator、sn_gamification.admin

このタスクについて
バッジは、ユーザーに 1 回のみ付与することができます。ユーザーからバッジを削除した場合は、そのユーザーに再度バッジを付与することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ゲーミフィケーションデータ > プロファイルバッジ.
2. [新規] をクリックします。
3. [ゲーミフィケーションバッジ] リストから [バッジ] を選択します。
4. [ライブプロファイル] フィールドにユーザーの名前を追加します。
5. [送信] をクリックします。
バッジはユーザーにアサインされ、コミュニティポータルに表示されます。

ユーザーからバッジの削除

ゲーミフィケーションバッジがコミュニティユーザーに関連しなくなった場合は、そのユーザーから削除します。

始める前に
必要なロール：sn_gamification.moderator、sn_gamification.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Community** > ゲーミフィケーションデータ > プロファイルバッジ.
2. 目的のユーザーおよびバッジの [アクティブ] フィールドを選択します。
3. [アクティブ] フィールドを false に変更します。
4. [更新] をクリックします。
そのユーザーのバッジは削除され、コミュニティポータルに表示されなくなります。

[store-future: BEGIN review]

注文管理

注文管理 アプリケーションを使用すると、顧客の代わりに製品オファリングの作成および製品の注文を行うことができます。また、注文管理 を使用して、注文の更新、価格設定の作成、注文の履行を行ったり、顧客による注文ステータスの追跡をサポートすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索



Order Management の特長と機能について説明します。

構成



実装を計画および構成 注文管理 し、製品オファリングを設定します。

使用方法

製品オファリングの設定および製品注文の作成について説明します。

参照



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	フォーム、フィールド、テーブル、プロパティに関する詳細を取得します。

探索 注文管理.

顧客にシームレスな注文エクスペリエンスを提供できるように、注文管理 の機能を確認します。

構成 注文管理.

注文管理 の機能とコンポーネントをインストールして構成する方法について説明します。

での製品オファリングの設定 注文管理

注文管理 の製品を設定する方法について説明します。

での注文の作成と管理 注文管理.

注文管理 を使用して注文をキャプチャして履行する方法について説明します。

Order Management の参照

参照トピックには、注文管理 のフォームとフィールドに関する詳細情報が記載されています。

[End]
[store-future: BEGIN review]

注文管理 の詳細

注文管理 は、カスタマーサービス管理 (CSM) 内のアプリケーションであり、顧客のシームレスな注文および履行エクスペリエンスの作成に役立ちます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

概要

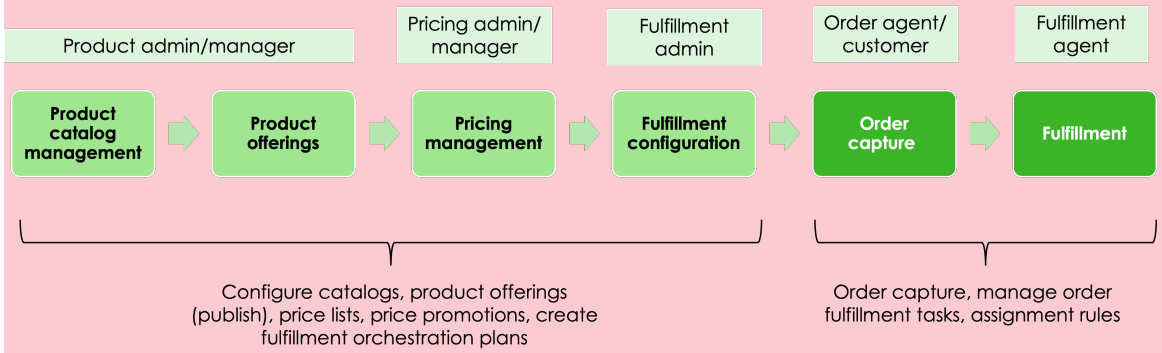
注文管理 は、注文をキャプチャおよび履行するための、構成可能かつ拡張可能な分かりやすいアプリケーションです。Now Platform で 注文管理 を使用して、注文管理プロセスのすべての側面を管理できます。

注文管理 インターフェイスは、注文管理システムの作成に役立つように設計されています。最初に、製品オファリングを作成して製品を設定します。製品が設定されると、発注エージェントが注文の作成と履行に使用できるようになります。顧客は、Customer Service Portal を使用して注文を作成し、追跡することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Order Management の概要



注:
前提条件として、注文管理 には 注文管理 サブスクリプションが必要です。

メリット

- クラウドベースの注文キャプチャおよび注文履行アプリケーション。
- 外部の構成、価格、見積もり (CPQ) システムと連携するデータモデル。
- 発注エージェントが注文キャプチャおよび履行プロセスのすべての側面を管理できる CSM エージェントワークスペース。
- さまざまな価格設定オプションがある構成可能な製品オファリング。
- 顧客が注文を作成および追跡できる、分かりやすい Customer Service Portal。

特徴

製品オファリングカタログとカテゴリの作成

エージェントによる注文の作成と処理をサポートするために、製品オファリングカタログとカテゴリを作成して公開します。

製品オファリングの作成

シンプル、構成、およびバンドルオファリングを含む各種構成で製品オファリングを作成して公開します。

バンドルおよび他の構成への製品のグループ化

製品をバンドルにグループ化したり、顧客のニーズに合わせて製品を構成したりします。

製品へのさまざまな価格設定タイプの追加

プロモーション価格設定など、さまざまな価格設定タイプを製品に追加します。

製品とサービスの注文のキャプチャおよび履行

発注エージェントは製品またはサービスの注文を作成し、履行エージェントは Orchestration 計画を通じて注文を追跡します。

顧客は Customer Service Portal で注文の作成して追跡できます。

顧客は Customer Service Portal を使用して、注文を作成および追跡できます。

サードパーティアプリケーションからの注文と注文明細の取得

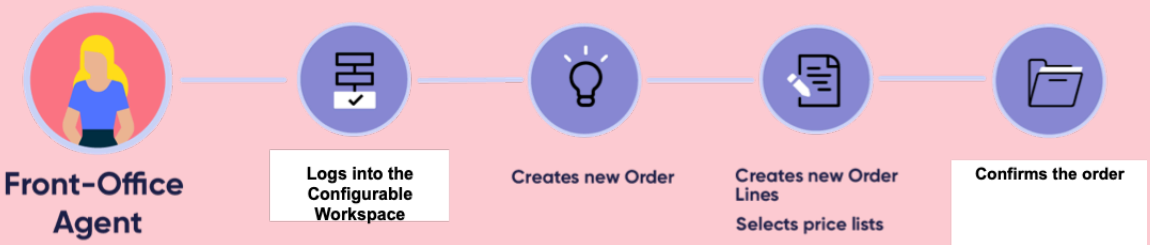
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Order Management for Customer Service Management アプリケーションで使用するために、注文 API を使用して、他のアプリケーションから注文およびオーダーラインデータにアクセスします。

ロール

次の図は、注文管理 内のロールの例を示しています。フロントオフィスのエージェントは、注文を作成し、オーダータスクを監視します。



次の図は、価格設定管理者/マネージャーのロールを示しています。価格設定管理者/マネージャーは、日常の価格の設定、プロモーション価格設定の作成、販売価格および割引価格の決定など、製品の価格設定方法を管理します。



[End]

ロールとペルソナ

ロールとペルソナは、注文管理 での製品のセットアップと注文のキャプチャに関連するさまざまなロールを理解するのに役立ちます。

ペルソナは、注文管理 のさまざまなタスクを実行する個別のロールとして定義されます。

次のリストと画像は、で使用されるさまざまなペルソナとロール、および各ロールが実行するジョブを示しています。

- 顧客：注文を作成および追跡します。
- フロントオフィスエージェント：発注することで顧客を支援します。
- ミドルオフィスエージェントおよびバックオフィスエージェント：製品オファリングを作成します。
- 製品管理者：製品オファリングを作成および管理します。
- 価格設定管理者：価格リストを管理します。
- 価格設定マネージャー：製品の価格設定とプロモーション価格設定を管理します。
- 履行管理者：履行の Orchestration 計画を作成します。
- 履行エージェント：履行プロセスに従い、タスクの完了時にそれらのタスクを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品構成のペルソナとロール





	Product Admins	Pricing Admins/Managers	Fulfillment Admins
Description	• Creates and manages product offerings	• Creates and manages product offering pricing • Manages pricing promotions	• Creates and manages orchestration plans
Tasks	• Creates product offerings • Updates, archives, and retired product offerings. • Associates orchestration plans to product offerings	• Creates product offering pricing. • Manages pricing and promotional pricing	• Create orchestration plans • Creates order tasks • Create task sequences for each orchestration plan

注文のキャプチャのペルソナとロール





	Order Agents	Fulfillment Agents	Customers

Description	• Front line worker engaged with the customer helping them to place orders
	  • IVR Agents
	  • Relationships Agents
	  • Contributors
	  • Customers
		• Monitors the fulfillment process and updates fulfillment tasks	• Uses products and services offered by the company
			  • B2B customers,
			  • Channel partners
			  • B2C consumers/ households
			  • Employees

Tasks	• Searches catalog to easily find items for customer orders • Works with customers to create orders for products and services	• Executes order tasks • Updates fulfillment task state • Manages child tasks	• Creates orders using the Customer Service Portals • Tracks orders and requests for updates

ロールとペルソナの詳細については、以下のセクションを参照してください。

- 製品オファリングの設定
- CSM 構成可能ワークスペースを使用した注文の作成と履行
- ロールのアサイン

CSM 構成可能ワークスペース

注文管理 ではエージェントが単一のワークスペースから注文を作成および履行できます。

発注エージェントは CSM 構成可能ワークスペースを使用して次のタスクを実行できます。

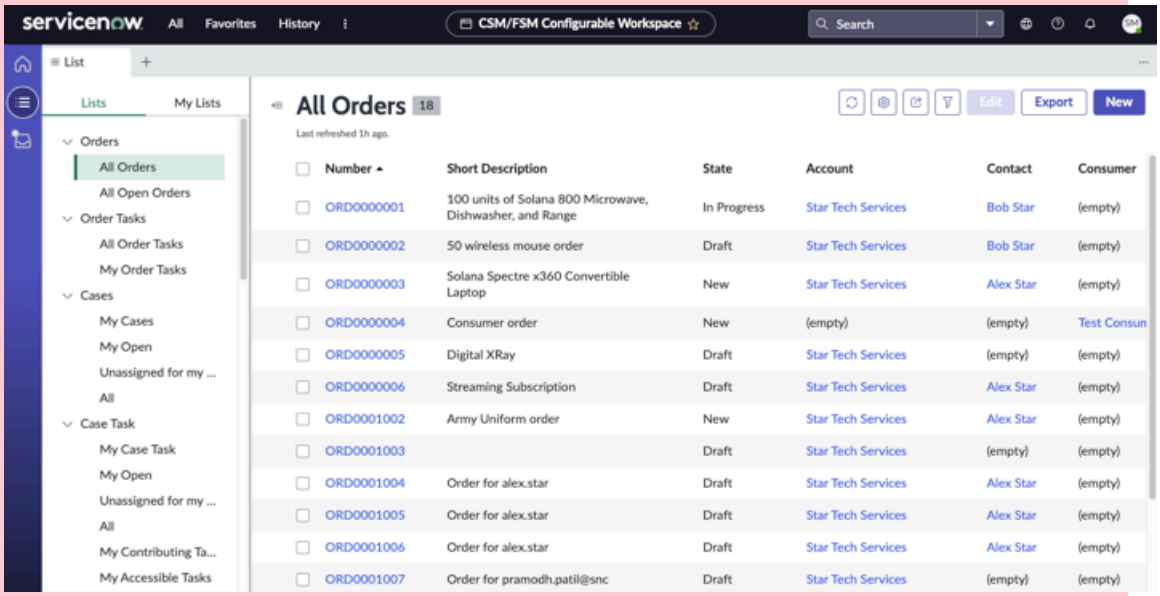
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文の作成
- 注文の履行
- 履行タスクの管理

次の例は CSM 構成可能ワークスペースを示しています。

CSM 構成可能ワークスペース



注文管理 での CSM 構成可能ワークスペースの使用方法と使用場所の詳細については、以下のセクションを参照してください。

- CSM 構成可能ワークスペースを使用した注文の作成と履行
- 注文の作成
- 受注処理の管理

Customer Service Portal および Consumer Service Portal

注文管理 の Customer Service Portal および Consumer Service Portal は、顧客が注文を作成し、注文の進捗状況を確認するために使用します。

Customer Service Portal と Consumer Service Portal はどちらも、分かりやすいインターフェイスを備えており、このインターフェイスで顧客と企業は次のアクションを実行できます。

- 独自の注文を作成する。
- 注文アクティビティ、注文情報、価格設定を追跡する。
- タスクとコメントを追加する。

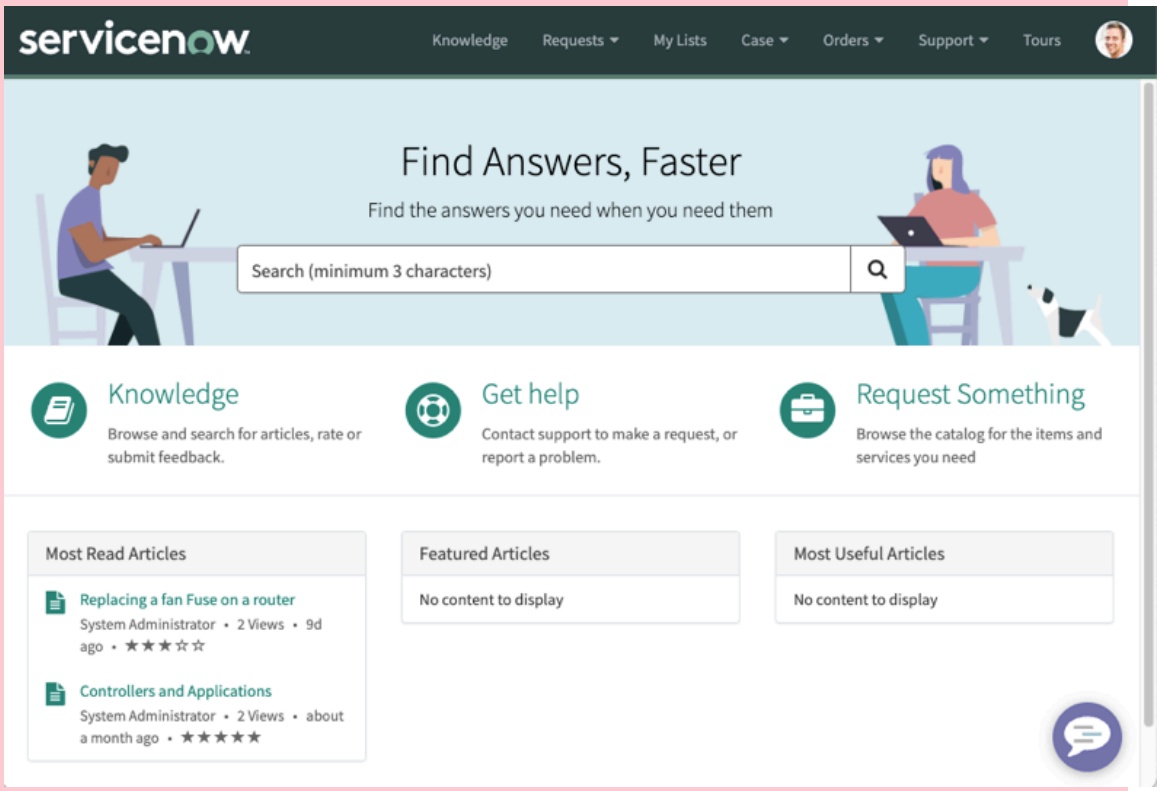
Customer Service Portal

次の例は、Customer Service Portal のホームページを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理 の **Customer Service Portal**

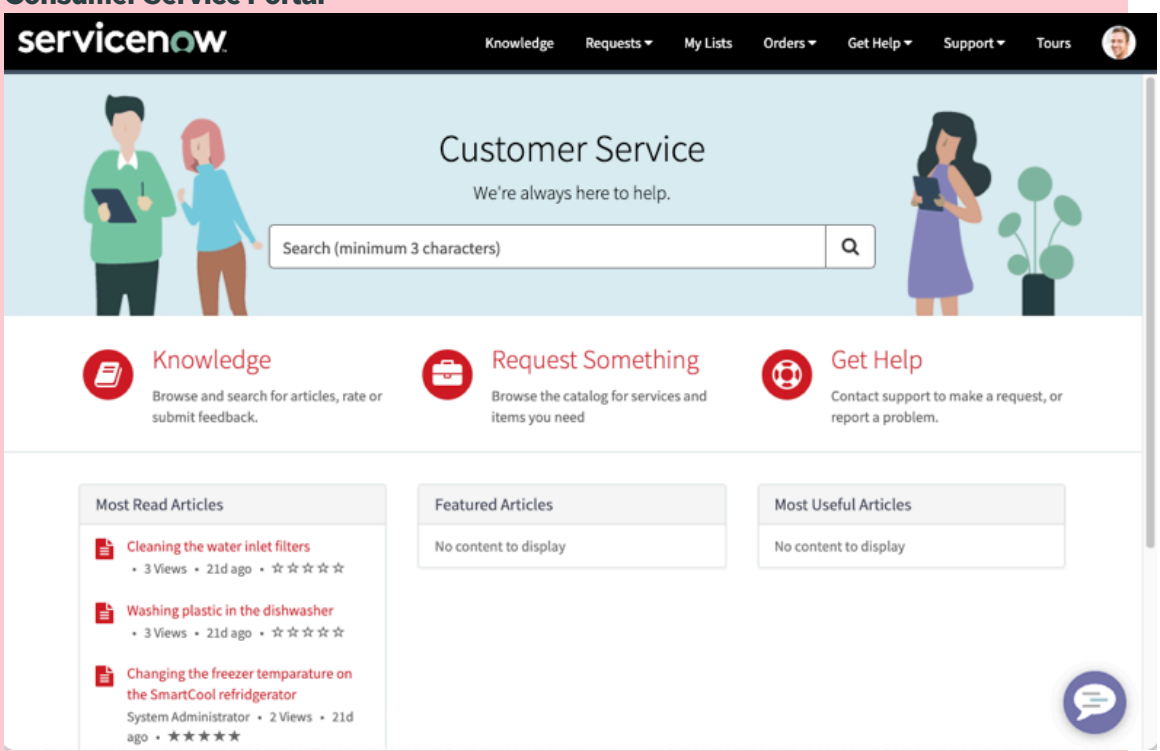


Consumer Service Portal

次の例は、Consumer Service Portal のホームページを示しています。

注文管理

Consumer Service Portal



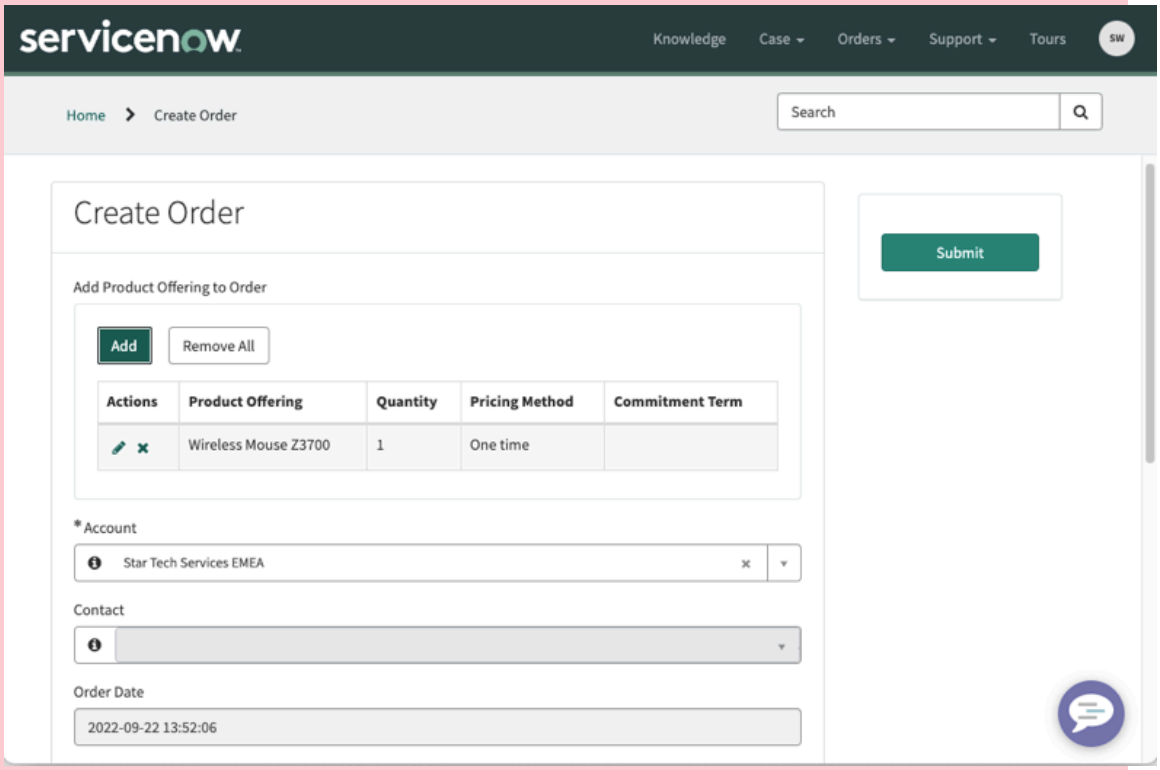
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オーダーを作成] ウィンドウ

次の例は、Customer Service Portal と Consumer Service Portal の [オーダーを作成] ウィンドウを示しています。

注文管理の **Customer Service Portal** と **Consumer Service Portal** を使用した注文の作成



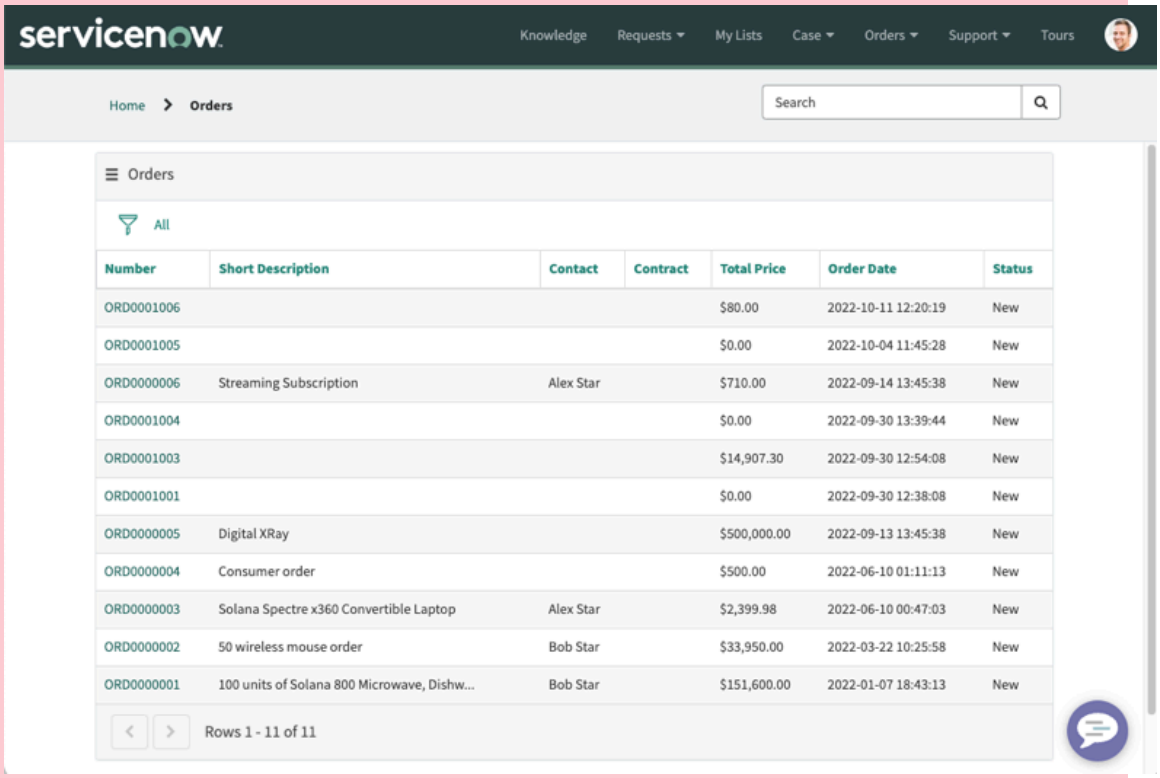
[注文 **(Orders)**] ウィンドウ

次の例は、Customer Service Portal と Consumer Service Portal の [注文 (Orders)] ウィンドウを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理 の **Customer Service Portal** と **Consumer Service Portal** の [注文 **(Orders)**] ウィンドウ。



Customer Service Portal と Consumer Service Portal の使用の詳細については、次のトピックを参照してください。

- Customer Service Portal および Consumer Service Portal
- Customer Service Portal を使用した注文の表示

関連情報

ロールとペルソナ

製品カタログとカテゴリ

注文管理 の製品カタログとカテゴリを使用すると、注文の作成時に注文エージェントが製品を簡単に見つけることができる構造に整理することができます。

製品カタログは、カテゴリと製品オファリングの階層構造です。カタログは、発注エージェント、またはコンシューマーと顧客が、注文の作成時に製品オファリングを簡単に見つけることができるように編成されます。

製品カタログには 1 つ以上のカテゴリを含めることができます。各カテゴリは、製品オファリングを論理的にグループ化したものです。カテゴリには 1 つ以上のサブカテゴリを含めることができます。リーフ (最下位レベル) カテゴリは製品オファリングに関連付けられます。リーフ以外のカテゴリには、サブカテゴリしか含めることができません。製品オファリングは、1 つ以上のカタログカテゴリに関連付けることができます。

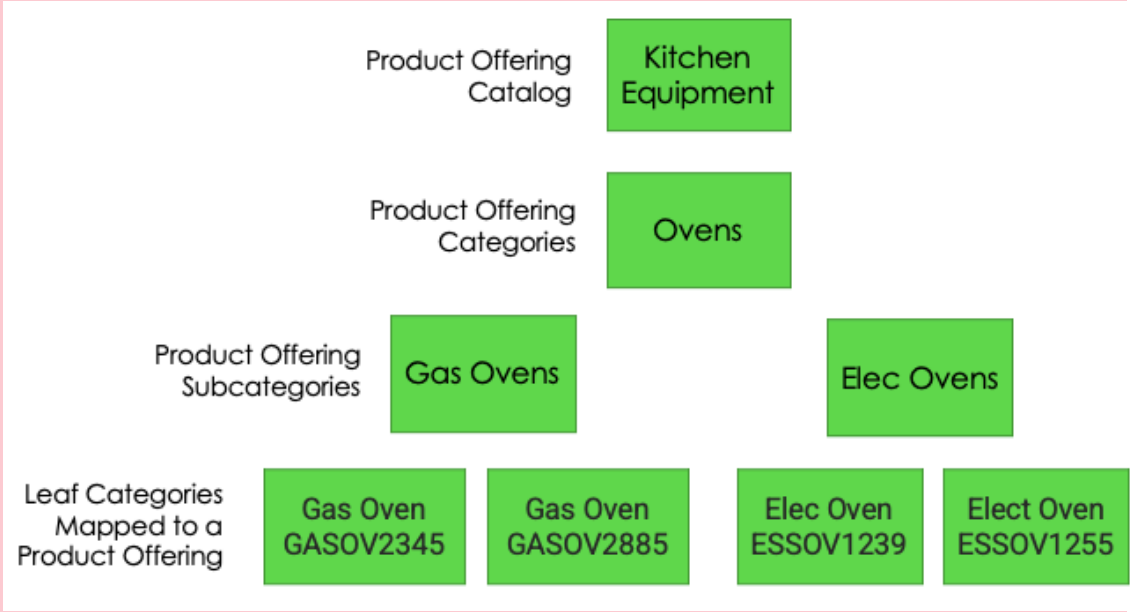
カタログカテゴリは、1 つ以上のカタログに関連付けることができます。カタログカテゴリには、[ドラフト]、 [公開済み]、 [廃止]、 [アーカイブ] ステータスを含む独自のライフサイクルステータスもあります。

製品カタログの例としては、台所用品が挙げられます。台所用品カタログ内には、オーブンと食器洗浄機の製品カテゴリがあります。オーブンのカテゴリには、ガスオーブンと電気オーブンのサブカテゴリがあります。サブカテゴリ内にはリーフカテゴリがあり、オーブンにマッピングされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品カタログとカテゴリを製品オファリングにマッピングする方法の例



詳細については、「製品オファリングカタログとカテゴリの作成」を参照してください。

価格設定方法

注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) には、製品オファリングの管理に役立つ各種の価格設定方法があります。

Order Management には、製品オファリングの作成時に適切な価格設定を行うための各種の価格設定方法があります。価格設定方法には次のものがあります。

- 繰り返し価格設定：企業は指定された頻度で、繰り返し価格設定金額を課金できます。
- アドオン課金と料金：製品オファリングの 1 回限りまたは繰り返しのアドオン課金と料金をサポートします。
- 構成可能な製品オファリングとコンポーネント：構成可能な製品と子コンポーネントおよびコンポーネントの価格設定をサポートします。
- プロモーション価格設定：価格設定マネージャーは、製品オファリングの特別価格を設定します。

関連情報

価格リストと価格明細の作成

価格リストと価格明細

注文管理 の価格リストと価格明細を使用して、製品オファリングに価格設定を適用します。

価格設定管理者またはマネージャーは、価格リストと価格明細を使用して、価格設定を製品オファリングに追加します。

価格リストと価格明細

エントリ	説明
価格リスト	製品オファリングに価格を追加するために使用される価格リストヘッダーを作成します。価格には、異なる複数の通貨と異なる複数の有効日を使用できます。
価格明細	製品オファリングの価格設定オプションの作成に使用されます。製品オファリングと表示価格を追加できる行。詳細については、「価格リストと価格明細の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

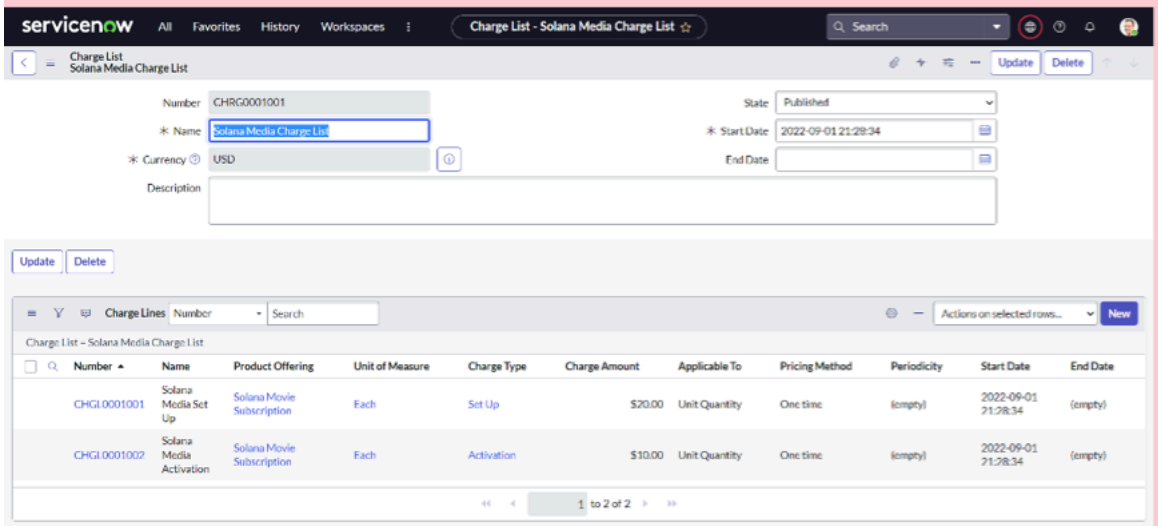
課金リストと課金明細

注文管理 で課金リストと課金明細を使用すると、製品オファリングのさまざまなタイプの価格設定シナリオを作成できます。

価格設定管理者またはマネージャーは、課金リストとその課金明細を使用して、製品オファリングの特定のタイプの価格設定を定義します。

- 課金仕様
- 1 回以上の課金
- 課金が単位当たりの課金か、注文のすべての単位で 1 回の課金か
- 課金が 1 回限りか、または繰り返しか
- 製品オファリングへの課金明細の関連付け

[課金リスト] ウィンドウ



[store-future: BEGIN review]

受注処理

マネージャーとエージェントが 注文管理 で製品注文の確認、調整、履行を行う履行プロセスについて説明します。履行プロセスを使用すると、顧客の注文が正確かつ効率的に処理されます。

注文が確認されると、受注処理が自動的に開始されます。注文の注文明細行に対してフルフィルメントラインが作成されます。フルフィルメントラインには、Orchestration 計画にリンクされている一連のタスクが含まれています。すべてのタスクが完了すると、履行が完了します。

履行の設定

履行を設定するには、いくつかの構成手順が必要です。

- 履行の計画：注文の履行に必要な要件を記述します。この計画には、在庫アセスメント、ピッキングと梱包、配送業者への引き渡しが含まれる場合があります。
- Orchestration 計画：Flow Designer を使用して、各自の計画から Orchestration 計画にステップを追加します。詳細については、「受注処理の構成」を参照してください。
- 意思決定計画：Decision Builder を使用して、Orchestration 計画を製品オファリングにリンクするアサインルールを作成します。詳細については、「受注処理の管理」を参照してください。

この画像は、注文管理で受注処理を設定する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行の設定のワークフロー



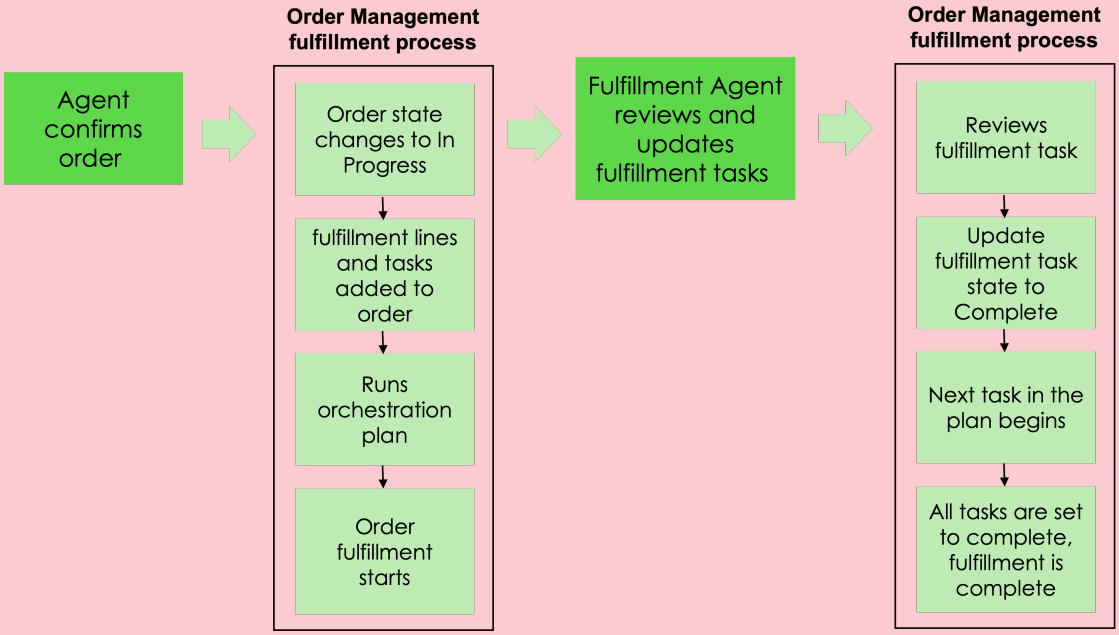
履行プロセス

意思決定テーブルと Orchestration 計画が構成されている場合は、履行を実行できます。

発注エージェントが注文を確認すると、フルフィルメントラインと、Orchestration 計画を製品オファリングにリンクするタスクが作成され、これにより★履行ワークフローが自動的に開始します。

フルフィルメントセットは、同じ Orchestration 計画のフルフィルメントラインのセットです。

履行プロセスの概要



- 発注エージェントが注文を確認し、[ステータス] が [処理中] に 変わります。
- 注文明細品目にフルフィルメントラインが追加されます。
- フルフィルメントラインには、Orchestration 計画にリンクされているタスクが含まれています。タスクが完了すると、履行エージェントはタスクのステータスを [完了] に更新し、計画内の次のタスクがアクティブになります。
- Orchestration 計画の最後のタスクが [完了] に設定されると、履行が完了します。

履行の設定とプロセスの詳細については、以下のトピックを参照してください。

- 履行データモデル
- 受注処理の構成

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理 の構成

注文管理 アプリケーションをインストールおよび構成する方法について説明します。

Order Management の構成には、次のいくつかの主要なタスクが含まれます。

- 注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのインストールと設定。
- 注文管理 での製品オファリングの設定。

注文管理 のインストールと設定

管理者は、次の管理タスクを実行して 注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを設定します。

注文管理 のインストールとセットアップのタスク

	タスク	説明
1.	注文管理 のインストール	注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。
2.	ロールのアサイン	ロールを割り当てて、各ユーザーが使用できるアクション、機能、およびアクセス権を制御します。
3.	Order Management 向け仮想エージェントの構成	顧客がボットを使用して注文のステータスを取得できるように 仮想エージェント を設定します。

製品オファリングの設定

注文管理 アプリケーションがインストールされた後、カタログおよび価格設定の管理者またはマネージャーは、注文に使用できる製品を定義する製品オファリングを構成します。詳細については、「Order Management での製品オファリングの設定」を参照してください。

[End]

注文管理 のインストール

システム管理者ロールを持っている場合は、注文管理 をインストールできます。このアプリケーションにはデモデータ、関連する ServiceNow Store アプリケーション、およびプラグインが含まれています。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

注文管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Order Management プラグイン：
  - SR-CSM-Order Management Price List v3.0
  - SR-CSM-Product Catalog Management Core v5.0
  - SR-CSM-Order Management v4.0
- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーション (sn_csm_order_mgmt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   リストに含まれている依存プラグインとアプリケーションがインストールされているか、インストールを待機しています。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 注文管理 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. [インストール] を選択します。

次のタスク
Order Management でのロールのアサイン

ロールのアサイン

ユーザーにロールをアサインすることで、注文管理 アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御できます。

注文管理 のロールの概要

ユーザーに割り当てたロールは、注文管理 の機能へのアクセスを提供します。

ロールには次のものがあります。

- 注文のキャプチャロール
- 顧客ロール
- フロントオフィスエージェントのロール
- Product Catalog ロール
- 顧客注文ロール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文管理ロール
- 価格設定ロール
- 履行ロール

Now Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーへのロールのアサイン方法の詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループへのロールのアサイン方法の詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

Product Catalog ロール

次の表のロールは、注文管理 の製品カタログ機能に適用されます。

Product Catalog ロール

ロール	説明
製品カタログマネージャー [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	製品、およびリソースの仕様に対する作成、読み取り、更新、および削除のアクセス権を提供します。
製品カタログ管理者 [sn_prd_pm_product_catalog_admin]	製品の仕様、特性、および特性オプションに対する作成、読み取り、更新、および削除のアクセス権を提供します。
製品カタログビューアー [sn_prd_pm_product_catalog_viewer]	製品、特性、および特性オプションに対する読み取りアクセス権を提供します。

注文ロール

次の表のロールは、注文管理 内の顧客の注文を行うエージェントに適用されます。

注文ロール

ロール	説明
注文承認者 [order_approver]	顧客注文および製品カタログデータの表示アクセス権があります。このロールでは、顧客の注文を承認できますが、注文を作成、更新、削除することはできません。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文ビューアー [order_viewer]	顧客注文および製品注文の表示アクセス権があります。
アカウントの注文ビューアー [sn_csm_om_account_order_viewer]	表示アクセス権を持つユーザーが、sn_csm_om_order テーブルレコード、sn_csm_om_order_line_item テーブルレコード、sn_csm_om_order_characteristic_value テーブルレコードおよび sn_csm_om_order_task テーブルレコードを表示できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ロール (続く)

ロール	説明
アカウントの注文ライター [sn_csm_om_account_order_writer]	作成および更新アクセス権を持つユーザーが、sn_csm_om_order テーブルレコード、sn_csm_om_order_line_item テーブルレコード、sn_csm_om_order_characteristic_value テーブルレコードおよび sn_csm_om_order_task テーブルレコードを表示できるようにします。
コンシューマーオーダービューアー [sn_csm_om_consumer_order_viewer]	読み取りアクセス権を持つユーザーが、Order Management (OM) の企業/顧客間 (B2C) 注文を表示できるようにします。
コンシューマーオーダーライター [sn_csm_om_consumer_order_writer]	sn_csm_om_order テーブルレコード、sn_csm_om_order_line_item テーブルレコード、sn_csm_om_order_characteristic_value テーブルレコード、および sn_csm_om_order_task テーブルレコードの表示アクセス権を作成および更新できるようにします。
顧客注文管理者 [sn_csm_om_customer_order_admin]	アクセス権を持つ管理者が、顧客アカウントの注文のすべてのデータを表示できるようにします。
注文管理者 [sn_csm_om_order_admin]	読み取り、書き込みアクセス権を持つ管理者が、注文テーブルを表示および更新できるようにします。
注文承認者 [sn_csm_om_order_approver]	書き込みアクセス権を持つユーザーが、注文ステータスフィールド (承認/却下) を表示できるようにします。
注文コンシューマーエージェント [sn_csm_om_order_consumer_agent]	読み取り、作成、更新アクセス権を持つコンシューマーエージェントが、order テーブル、order_line_item テーブル、order_characteristic_value テーブル、および order_task テーブルにアクセスして表示できるようにします。
注文顧客エージェント [sn_csm_om_order_customer_agent]	読み取り、作成、更新アクセス権を持つカスタマーエージェントが、order テーブル、order_line_item テーブル、order_characteristic_value テーブル、および order_task テーブルを表示できるようにします。
パートナー注文管理者 [sn_csm_om_partner_order_admin]	管理者が、パートナーアカウントにアクセスし、顧客アカウントの注文を履行できるようにします。

製品価格設定ロール

次の表のロールは、注文管理 の価格設定エージェントに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品価格設定ロール

ロール	説明
価格リスト管理者 [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。
価格リストライター [sn_csm_pricing_pricelist_writer]	アクセス権の作成、更新、および削除を行います。削除の場合、ステータスは [ドラフト] である必要があります。
価格リストマネージャー [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。

履行ロール

次の表に示すロールは、注文管理 の分解エージェントと履行エージェントに適用されます。

分解と履行のロール

ロール	説明	含んでいるロール
履行エージェント/管理者 [sn_csm_om.fulfillment_writer]	履行エージェントと、管理者アクセス権を持つユーザーが、フルフィルメントテーブル (フルフィルメントライン、フルフィルメントセット、注文タスク) を作成、読み取り、更新できるようにします。☒	sn_csm_om.fulfillment_viewer

詳細なアクセスロール

詳細なロールにより、エージェントやその他のユーザーが 注文管理 アプリケーションで効率的かつ効果的に作業するために必要な情報へのより細かなアクセス制御レベルが実現します。

フルフィルメントの詳細なアクセスロール

ロールタイトル [名前]	説明
フルフィルメントビューアー [sn_csm_om.fulfillment_viewer]	フルフィルメントテーブルへの読み取りアクセス権を履行エージェントに付与します。
フルフィルメントリーダー [sn_csm_om.fulfillment_read_granular]	フルフィルメントテーブルへの読み取りアクセス権を付与します。これにより、エージェントがフルフィルメントのステータスを確認できるようになります。☒
特性ビューアー [sn_prd_pm.characteristics_viewer]	sn_prd_pm_characteristic と sn_prd_pm_characteristic_option への読み取りアクセス権を付与します。
特性ライター [sn_prd_pm.characteristics_writer]	sn_prd_pm_characteristic と sn_prd_pm_characteristic_option への作成および書き込みアクセス権を付与します。
製品モデル特性ビューアー	製品モデル特性テーブルのレコードへの読み取りアクセス権を付与します。☒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フルフィルメントの詳細なアクセスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明
[sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer]	
製品モデル特性詳細ビューアー [sn_prd_pm.product_model_characteristic_granular_viewer]	製品モデルが顧客に対して表示される場合に、製品オファリング特性テーブルのレコードへの読み取りアクセス権を付与します。

仮想エージェントの構成

注文管理 アプリケーションを使用すると、顧客またはコンシューマーは、Customer Service Portal または Consumer Service Portal で仮想エージェントを操作して注文ステータスを確認できます。

仮想エージェント は、注文管理 のサブスクリプションを持っている場合に利用できます。注文管理 アプリケーションは、 仮想エージェント を使用するための次の会話コンポーネントを提供します。

- [注文に関するヘルプ] 会話トピック：この構築済みトピックは、仮想エージェントチャットボットとユーザーの間で注文ステータスを取得および表示するためのダイアログを提供します。
- **VA** 用の **Order Management NLU** モデル：この Natural Language Understanding (NLU) モデルは、顧客が [注文に関するヘルプ] 会話を実行し、注文ステータスを取得するために入力できるユーザー発言 (インテント) を定義します。

管理者または仮想エージェント管理者は、次の手順に従って、仮想エージェント で注文管理を実行するように構成します。

ステップ	説明
仮想エージェントの有効化	Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインを有効にして、構築済みの仮想エージェントプラットフォーム会話トピックと、トピックデザイン用の仮想エージェントデザイナーにアクセスします。
CSM 用の仮想エージェントの有効化	Customer Service 仮想エージェント Conversations (com.sn_csm.virtualagent) プラグインを有効にして、構築済みの カスタマーサービス管理 (CSM) トピックにアクセスします。
仮想エージェントでの ServiceNow NLU の構成	仮想エージェントで Natural Language Understanding (NLU) を有効にします。NLU の設定の詳細については、「仮想エージェントでの NLU の実装」を参照してください。
VA 用 Order Management NLU モデルのトレーニングと試行、続いて公開	NLU ワークベンチ を使用して、Order Management NLU モデルをトレーニング、試行、および公開します。または、仮想エージェントデザイナーで Order Management NLU モデルをトレーニング、試行、および公開します。詳細については、「仮想エージェントデザイナーでの NLU モデルのトレーニングとテスト」を参照してください。
[注文に関するヘルプ] トピックの公開	仮想エージェントデザイナーで、トピックを公開して顧客またはコンシューマーに展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングの設定

注文管理 で製品オファリングを設定して、発注エージェントと顧客がそれらの製品オファリングの注文を作成できるようにできます。

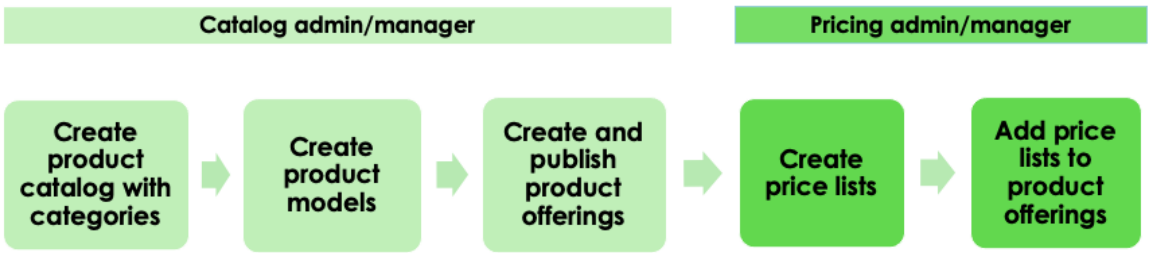
概要

製品オファリングは、発注エージェントが利用可能な営業カタログ内のエンティティを表します。製品オファリングには、製造またはサービス定義を含む価格およびマーケティング情報が含まれています。この情報は、特性、カタログカテゴリ関係、および構成オプションとして表されます。

製品オファリングの設定

次の図に示す手順を使用して、注文管理 製品オファリングを設定できます。

製品オファリングの設定



カタログ管理者/マネージャー：カテゴリを使用して製品カタログを作成 > 製品モデルを作成 > 製品オファリングを作成および公開。価格設定管理者/マネージャー：価格リストを作成 > 製品オファリングに価格リストを追加。

次の表に、製品オファリングを作成する手順を示します。

注文管理 での製品オファリングの設定手順

	ステップ	説明
カタログ管理者/マネージャー		
1.	製品カタログとカテゴリの作成	製品カタログとカテゴリを作成します。
2.	製品モデルの作成	製品カタログに追加する製品モデルを作成します。
3.	製品オファリングの作成と公開	製品オファリングを構成します。製品オファリングには、シンプル、構成、およびバンドルが含まれます。
価格設定管理者/マネージャー		
4.	価格リストと価格明細の作成	Product Catalog 内の製品に関連付ける価格リストを作成します。価格リストの通貨と、価格が適用される日時を設定できます。
5.	製品オファリングへの価格リストの追加	製品オファリングを価格リストに関連付け、価格を定義します。

製品オファリングを含む注文の作成または表示の詳細については、「注文管理 の使用」を参照してください。

製品オファリングカタログとカテゴリの作成

発注エージェントが製品注文を検索および作成できるように、注文管理 アプリケーションで製品オファリングのカタログとカテゴリを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
製品カタログは、カテゴリと製品オファリングの階層構造です。カタログは、発注エージェント、コンシューマー、または顧客が、注文の作成時に製品オファリングを簡単に見つけることができるように編成されます。

複数のレベルの製品カテゴリには、親カテゴリと子カテゴリが含まれます。リーフカテゴリは製品オファリングにマッピングされます。

注:
カテゴリとサブカテゴリを作成するときは、親と子の指定に注意してください。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品オファリングカタログ.
2. [新規] を選択します。
3. カタログの名前と説明を入力します。
4. 開始日を選択します。
5. [送信] を選択します。
   製品オファリングカタログが作成されます。
6. このカタログ内に製品カテゴリを作成するには、製品カタログを選択し、カタログカテゴリ関連リストで [新規] を選択します。
7. [カタログカテゴリの新規レコード (Catalog Category New Record)] フォームで、[新規] を選択して親カテゴリを作成し、カタログカテゴリの名前を入力します。
8. [送信] を選択します。
   新しく作成された親カテゴリが、カタログカテゴリテーブルに作成されます。
9. 新しいカテゴリを選択して開くか、[新規] を選択して子カテゴリを作成します。
10. カテゴリを製品に関連付けるには、[リーフ] チェックボックスをオンにします。
11. 製品オファリングを選択し、カテゴリを製品オファリングにマッピングします。

次のタスク
Order Management で製品オファリングを作成して公開します。詳細については、次を参照してください：製品オファリングの作成と公開

製品モデルの作成

注文管理 で製品カタログに追加できる製品モデルを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm.product_catalog_admin および
sn_prd_pm.product_catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品モデル.
2. [新規] を選択します。
3. [モデル] ウィンドウで、作成する製品モデルのタイプを選択します。
   製品モデルのタイプごとに、製品タイプに固有のフィールドを含む異なる新製品フォームが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品モデルタイプ

製品モデルタイプ	説明
アプリケーション	アプリケーションベースの製品に使用します。
その他の製品	一般的な製品タイプに使用します。
バンドル	バンドルタイプの製品オファリングに使用します。
消耗品	消耗製品オファリングに使用します。
契約	契約タイプ製品オファリングに使用します。
設備	設備タイプ製品オファリングに使用します。
ハードウェア	ハードウェアベースの製品に使用します。
サービス	サービスタイプの製品オファリングに使用します。
ソフトウェア	ソフトウェアタイプの製品オファリングに使用します。

4. [製品モデルの新規レコード **(Product Model New Record)**] ウィンドウで、フィールドに入力します。
5. [送信] を選択します。

製品オファリングの特性の作成

注文管理 で特性と特性オプションを作成して、顧客と発注エージェントが製品を注文するときの製品の選択肢を増やします。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admins および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

色やサイズなどの製品特性オプションを製品オファリングに追加すると、顧客と発注エージェントが製品を注文するときにこれらのオプションが追加されます。まず、特性を作成してから、特性オプションを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 特性.
2. [特性] ウィンドウで、[新規] を選択します。
3. [特性の新規レコード (Characteristics New Record)] フォームで、色やサイズなどの特性カテゴリを作成します。
   特性レコードでのオプションの表示方法を選択するには、[入力タイプ] オプションを選択します。
   詳細については、「特性および特性オプションフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
   特性が作成され、[特性] リストに表示されます。
5. 作成した特性を選択します。
6. [新規] を選択します。
7. 作成するオプションの名前を追加します。
8. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特性タイプが [特性] リストの選択肢に追加されます。

9. これらの手順を繰り返して、特性オプションをさらに追加します。

次のタスク

製品の製品仕様カテゴリを作成して公開します。詳細については、「仕様カテゴリの作成と製品オファリングへの関連付け」を参照してください。

仕様カテゴリの作成と製品オファリングへの関連付け

注文管理 で製品オファリングを構築するときに、製品仕様カテゴリを作成して関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm.product_catalog_admins および
sn_prd_pm.product_catalog_manager

このタスクについて

注文管理 で製品仕様カテゴリを追加できますが、必須ではありません。注文管理 では製品作成ワークフローに仕様が使用されませんが、顧客は仕様を使用して独自のワークフローを構築できます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 仕様カテゴリ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

仕様カテゴリフォーム

フィールド	説明
仕様カテゴリ	仕様カテゴリの名前。
モデルカテゴリ	仕様カテゴリが属するモデルカテゴリ。たとえば、モデルカテゴリには「ランニングシューズ」などがあります。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

製品仕様を作成して公開します。詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

製品仕様の作成と公開

注文管理 アプリケーションで製品仕様を作成して公開し、製品に適用されるオプションを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

オプションとして 注文管理 ワークフローで製品仕様カテゴリを使用できますが、必須ではありません。注文管理 では、製品作成のワークフローや注文の作成に製品仕様を使用しません。ただし、顧客は仕様を使用して独自のワークフローを構築できます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品仕様.
2. [新規] を選択します。
3. 製品仕様フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「製品仕様フォーム」を参照して ください。

4. [送信] をクリックします。
5. [製品仕様] リストで、作成した製品仕様を選択します。
   製品仕様レコードに、[仕様特性]、[仕様関係]、[製品オファリング]、および [バージョン] の各タブが表示されます。
6. 特性と特性オプションを仕様に関連付けるには、[仕様特性] タブをクリックし、[新規] をクリックします。
7. 仕様の関係とルールを作成するには、 [仕様関係] 関連リストに移動し、[新規] をクリックします。
8. 仕様から製品オファリングを作成するには、[製品オファリング] タブを選択し、[新規] をクリックします。
9. 仕様バージョンの作成が終了したら、それを公開するか、後で公開するために保存するか、コピーして新しい仕様を開始することができます。
10. 公開する前に仕様を保存または更新するか、すぐに公開します。
    - 将来の仕様で使用するために仕様を保存するには、[保存] をクリックします。
    - 新しいデータで仕様を更新するが、すぐに公開しない場合は、[更新] をクリックします。

次のタスク
製品オファリングの作成と公開。

製品オファリングの作成と公開

注文管理 で製品オファリングを作成して公開し、顧客と発注エージェントが注文できる製品を設定します。

製品オファリングは、製品カタログのエントリです。エントリには、製品、特性、および価格設定が含まれます。製品が製品オファリングとして公開されると、発注エージェントが利用して製品の注文を作成できるようになります。

注文管理 には 3 つのタイプの製品オファリングが用意されています。

- シンプルな製品：価格設定と固定の特性を持たないシンプルな製品を作成します。詳細については、「シンプルな製品オファリングの作成」を参照してください。
- 構成製品：一意の製品構成とオプションを作成します。製品が公開されると、発注エージェントは注文を設定するときにオプションと構成を選択できます。詳細については、「構成可能な製品オファリングの作成」を参照してください。
- バンドル製品：製品カタログにバンドルとして表示される製品のグループを作成します。詳細については、「製品オファリングバンドルの作成」を参照してください。

シンプルな製品オファリングの作成

注文管理 アプリケーションでシンプルな製品オファリングを作成します。シンプルな製品オファリングは基本的なもので、オプションはなく、価格は単一です。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm.product_catalog_admins および
sn_prd_pm.product_catalog_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング.
2. [新規] を選択します。
3. [製品オファリングの新規レコード (Product Offering New Record)] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「製品オファリングフォーム」を参照してください。

   注:
   シンプルなオファリングタイプでは、[製品仕様] と [製品モデル] が必須フィールドであり、事前に設定する必要があります。詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
価格リストと価格明細の作成。

構成可能な製品オファリングの作成

注文管理 アプリケーションで構成オファータイプを使用して、構成可能なオプションを製品オファリングに追加します。構成可能な製品オファリングにより、エージェントは注文を作成するときに顧客用にさまざまな製品オプションを選択できます。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm.product_catalog_admins および
sn_prd_pm.product_catalog_manager

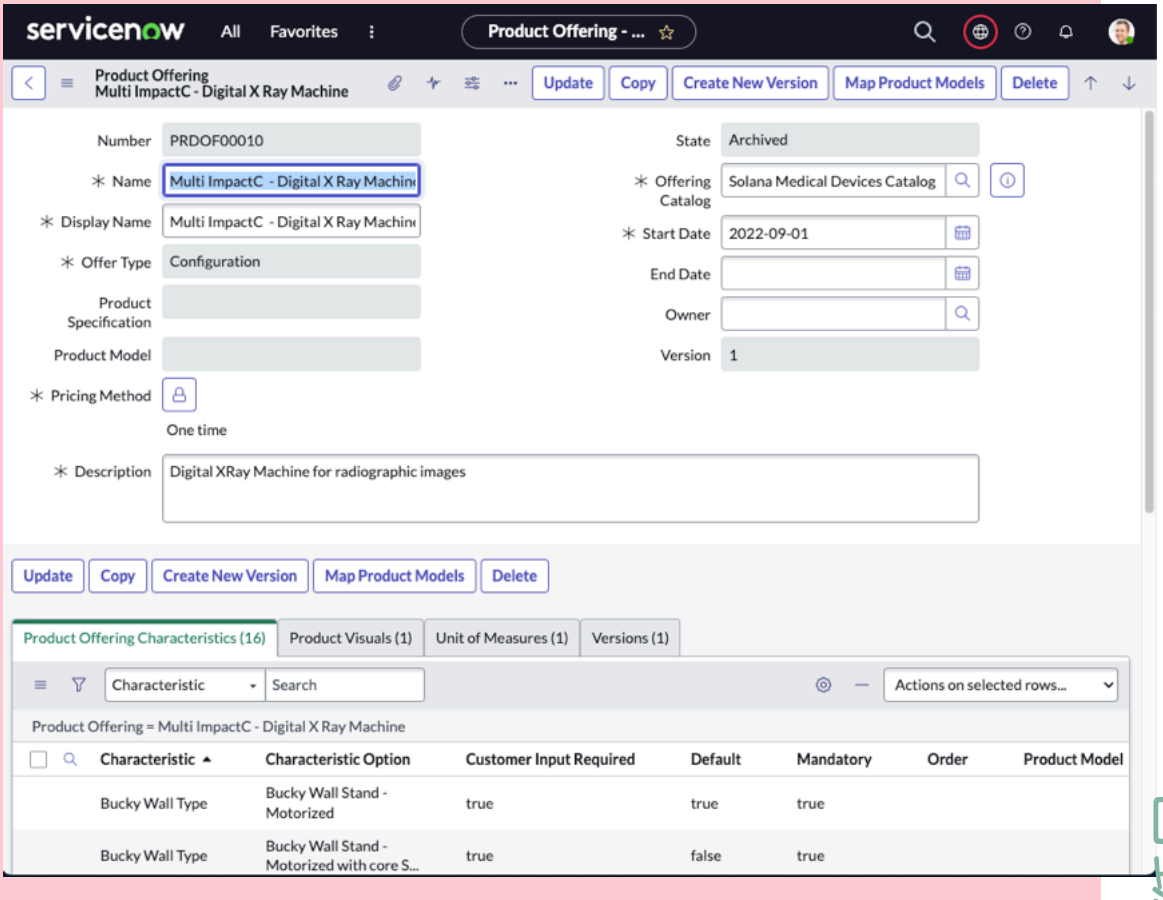
手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング.
2. 製品オファリングを選択します。
3. [特性] タブをクリックして [新規] を選択し、フォームに入力します。
   これらのタブには次のフォームが含まれています。
   - 製品オファリング特性：製品オファリングに使用できるオプション。
   - 製品のビジュアル：追加できる製品の画像。
   - 測定単位 (UOM)：製品の測定単位。
   - バージョン：設定できる製品の各種バージョン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[製品オファリング] ウィンドウ



4. [製品モデルのマッピング] を選択して、[Decision Builder] ウィンドウを開きます。
5. 必要に応じて [Decision Builder] ウィンドウに入力します。
   詳細については、「Decision Builder フォーム」を参照してください。
6. [保存] を選択して、[製品オファリング] ウィンドウに戻ります。
7. [更新] を選択して、Decision Builder の情報を製品オファリングに追加します。
8. [製品オファリング] ウィンドウですべてのフィールドが入力されていることを確認し、[公開] をクリックします。
   製品オファリングが製品カタログに公開され、注文できるようになります。

製品オファリングバンドルの作成

注文管理 アプリケーション内で製品をバンドルに結合します。バンドルは、顧客が製品をどのように組み合わせることができるかを理解するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm.product_catalog_admins および sn_prd_pm.product_catalog_manager

このタスクについて

[新製品 (New Product)] フォームでバンドルカテゴリを作成し、後で製品をバンドルに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング.
2. [新規] を選択します。
3. フォームで [バンドル] を選択し、必要に応じて他のフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「製品オファリングバンドルの作成」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
5. [製品オファリング] リストで、作成した製品を選択します。
6. バンドルに製品を追加するには、[製品仕様の関係 **(Product Specification Relationship)]** タブを選択し、[新規] を選択します。
7. 必要に応じて、追加のタブでフォームに入力します。
8. [公開] を選択します。
   製品バンドルが利用可能になり、エージェントが注文に追加できるようになります。

注文管理 での製品オファリングへの価格設定の追加

価格設定管理者または価格設定マネージャーは、価格リストを作成し、注文管理 で公開された製品オファリングのその他の価格設定タイプを追加できます。

[store-future: BEGIN review]製品インストールに対する課金など、注文の総コストに影響するアイテムの価格設定を作成および管理できます。価格設定関連の調整は、注文の作成時に自動的に適用されます。[End]

価格リスト

価格リストは、製品オファリングの価格設定を定義し、価格リストの名前、説明、通貨、有効日、ステータスなどの基本的なヘッダー情報が含まれています。使用する通貨に基づいて、製品オファリングに対して複数の価格リストを作成できます。価格リストを、エージェントが特定の製品オファリングと通貨の注文を作成するときに使用するデフォルトの価格リストとして設定することもできます。

価格リストごとに、製品オファリングの表示価格を定義する 1 つ以上の価格明細を作成できます。価格リストレコードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 価格設定 > 価格リスト.
価格リストには次のフォームを使用します。

- 価格リストフォーム：価格リストの基本的なヘッダー情報を入力します。デフォルトの価格リストの場合は、特定のフィールドを設定する必要もあります。
  - 価格リストをデフォルトとして設定するには、[デフォルト] フィールドを選択します。
  - [開始日] フィールドに、現在の日付または現在の日付よりも前の日付を入力します。

  フォームの送信後に、作成された価格リストレコードを選択し、価格明細を追加できます。
- 価格明細フォーム：製品オファリングの表示価格を定義します。

価格リストと関連価格明細が完成したら、価格リストを公開して使用できるようにします。詳細については、「価格リストと価格明細の作成」を参照してください。

属性による価格調整

製品の表示価格に影響する色やスタイルなど、さまざまな製品属性が設定された製品オファリングには、追加の価格設定オプションを指定できます。属性ベースの価格調整の設定の詳細については、「価格設定属性調整の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

課金リスト

製品オファリングに追加の料金または課金を設定できます。最初に、課金のタイプ (インストール料金、アクティベーション料金、廃棄料金など) を定義します。次に、課金に関する基本情報を含む課金リストを作成し、課金 (コスト) を製品オファリングにマッピングする課金明細を追加します。詳細については、「課金タイプの作成」および「課金リストと課金明細の作成」を参照してください。

繰り返し価格設定

繰り返し価格設定では、すべてのタイプの製品オファリングで価格設定条件を選択できるオプションを顧客に提示できます。価格設定条件は、1 回限りまたは繰り返し (毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年) です。繰り返し価格設定の構成の詳細については、「製品オファリングへの繰り返し価格設定の追加」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]

プロモーション価格設定

プロモーション価格割引を使用して、顧客に対し製品の購入を促します。価格リストや課金リストと同様に、プロモーションリストを作成してプロモーションを定義します。プロモーションリストごとにプロモーションラインを追加できます。プロモーションラインにより、プロモーションが製品オファリングの特定の割引額または表示価格からの割引率に関連付けられます。プロモーション価格設定の設定と管理の詳細については、「プロモーション価格設定の構成」を参照してください。

[End]

価格リストと価格明細の作成

注文管理 アプリケーションで価格リストと価格明細を作成し、製品オファリングに関連付けます。

始める前に

必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

このタスクについて

製品オファリングと指定された通貨に対して最初に作成する価格リストが、デフォルトの価格リストとして自動的に設定されます。デフォルトの価格リストを作成するときには、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。価格リストをデフォルトにしない場合は、[デフォルト] オプションの選択を解除します。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > 価格リスト.
2. [価格リスト] ウィンドウで、[新規] を選択します。
3. [価格リスト新規レコード (Price List New Record)] フォームで、フィールドに入力します。アスタリスク付きのフィールドは必須です。フィールド値の説明については、「価格リストフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
5. [価格リスト] ウィンドウで、作成した価格リストを選択します。
6. [新規] を選択します。
7. [価格明細の新規レコード (Price List Line New Record)] ウィンドウでフォームに入力し、[送信] を選択します。
8. [価格リスト] ウィンドウで、[公開] を選択して価格設定を製品オファリングに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
他の価格調整を行います。たとえば、プロモーション価格設定の構成や価格設定属性調整の作成などです。

価格設定属性調整の作成

注文管理 アプリケーションで価格設定属性調整を作成し、サイズや色などの製品特性に基づいて異なる価格を設定します。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

このタスクについて
価格設定属性調整を作成するときは、Decision Builder を使用して、1 つ以上の製品特性に基づいて適用する価格設定調整を決定するルール (条件) を定義します。

手順

1. 移動先 すべて > 価格明細.
2. [価格明細] ウィンドウで、調整する価格明細を選択します。
3. [属性調整] セクションで、[新規] を選択します。
4. [属性調整] フォームで、調整を決定するために使用する製品特性を指定します。
   a. 属性調整ルールの [名前] を入力します (例： 色の選択)。
   b. すべての価格リストに調整を適用する場合は、[すべての価格リストに適用] を選択します。
   c. [製品特性] フィールドのロックを解除し、製品価格を区別するために使用する製品特性を選択します。
   d. [送信] を選択します。
5. [価格明細] ウィンドウで、作成した属性調整レコードを選択し、[ルールの作成] を選択します。
   Decision Builder が開き、調整ルール (条件) を定義するための [入力] (選択した製品特性) と意思決定テーブルが表示されます。
6. 属性の価格設定ルールを設定します。

   a. [条件] セクションで、ルールの一部として適用する条件を選択します。
   たとえば、色を調整ルールとして使用する場合は、 [色タイプ]、 [調整タイプ]、および [調整値] 列を選択し、適切な値を選択します。

   b. [保存] を選択すると、この調整が価格明細に追加されます。

   価格設定属性調整は、発注エージェントと顧客が注文を作成するときに利用できます。この属性調整を含む価格リストを作成している場合、価格リストを公開すると、この調整を価格リストと製品オファリングで使用できるようになります。

   Decision Builder の使用方法の詳細については、「Decision Builder フォーム」を参照してください。

   注:
   Decision Builder でデフォルトのルールが作成される場合、そのルールは無視します。

次のタスク
製品オファリングへの繰り返し価格設定の追加。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングへの繰り返し価格設定の追加

注文管理 アプリケーションで繰り返し価格設定 (周期性とも呼ばれる) を使用して、顧客が月次、四半期ごと、半年ごと、または年次の支払い方法を手配できるようにします。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

このタスクについて
繰り返し価格 (周期性とも呼ばれる) は、製品オファリングが構成製品として作成されたときに追加されます。詳細については、「構成可能な製品オファリングの作成」を参照してください。シンプルまたはバンドルとして設定された製品には、単一の価格タイプのみを設定できます。詳細については、「製品オファリングの作成と公開」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング.
2. 操作する製品を選択します。
3. [価格設定方法] ボタンを選択し、次のいずれかの価格設定タイプを追加します。
   - 1 回：単一の価格を設定します。
   - 繰り返し：繰り返し価格を設定します。
4. [更新] をクリックします。
5. 更新した製品オファリングに戻り、[コミットメント期間] タブを選択して、[新規] を選択します。
6. [コミットメント期間の新規レコード (Commitment Terms New Record)] ウィンドウで、価格設定条件の名前を入力します。
7. [周期性] フィールドで、次のいずれかの周期性オプションを選択します。
   - 年の月と日
   - 月次
   - 四半期ごと
   - 半年ごと
8. [送信] を選択します。
   価格設定の周期性が [コミットメント期間] タブに表示されます。

[store-future: BEGIN review]

価格リストの廃止およびアーカイブ

公開された価格リストを廃止してアーカイブし、注文管理 アプリケーションの製品オファリングで使用できないようにします。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > 価格リスト.
2. 廃止する価格リストを選択します。
   選択した価格リストは [公開済] ステータスである必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> デフォルトの価格リストを廃棄、アーカイブ、または削除することはできません。

3. 価格リストフォームで、[廃止] を選択し、価格リストを廃止することを確認します。
   価格リストの [ステータス] が [廃止] に変更されます。
4. [アーカイブ] を選択し、価格リストをアーカイブすることを確認します。
   価格リストの [ステータス] が [アーカイブ化済み] に変わり、使用できなくなっていることが示されます。

[End]

課金タイプの作成

課金タイプは、注文管理 内の課金料金のタイプを識別します。たとえば、課金タイプとしては、インストール、廃棄料金、アクティベーション料金、運送費、セットアップ料金などがあります。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

手順

1. 移動先 すべて > 充電 > 課金タイプ.
2. [新規] をクリックして課金タイプを作成します。
3. [課金タイプの新規レコード (Charge Type New Record)] ウィンドウでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   課金タイプが作成され、課金リストの作成時に選択できます。詳細については、「課金リストと課金明細の作成」を参照してください。

課金リストと課金明細の作成

課金リストを使用して、インストール料金やアクティベーション料金などの追加料金を製品オファリングに追加します。注文管理 は、製品が注文されると、これらの課金料金を製品オファリング価格に自動的に追加します。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

このタスクについて
このタスクを使用して、課金リストを設定します。課金リストは課金ラインのコレクションです。各課金ラインは、製品オファリングに関連付けられた課金です (製品の注文時に製品オファリングに適用される追加料金など)。課金料金には、アクティベーション料金やインストール料金などのオプションを含めることができます。課金料金はオプションであり、製品の注文時に自動的にコストに追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > 充電 > 課金リスト.
2. [新規] を選択して、新しい課金リストを作成します。
3. [課金リストの新規レコード (Charge List New Record)] ウィンドウでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
4. 作成された課金リストを選択して、課金リストフォームを開きます。
5. [課金明細の新規レコード (Charge List Line New Record)] フォームに入力します。
   課金明細フォームの詳細については、「課金リストと課金明細」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [送信] をクリックします。
7. 作成された課金リストを選択し、[公開] をクリックします。
   課金料金が公開され、選択した製品オファリングに関連付けられます。製品を注文すると、課金リストが表示されます。製品オファリングの課金は、製品オファーが注文されると「価格設定調整」として表示されます。

[store-future: BEGIN review]

課金リストの廃止およびアーカイブ

公開された課金リストを廃止してアーカイブし、注文管理 アプリケーションの製品オファリングで使用できないようにします。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

手順

1. 移動先 すべて > チャージ > 課金リスト.
2. 廃止する課金リストを選択します。
   選択した課金リストは [公開済] ステータスである必要があります。
3. 課金リストフォームで、[廃止] を選択し、課金リストを廃止することを確認します。
   課金リストの [ステータス] が [廃止] に変わります。これは、新しい課金の定義に使用できないことを示します。
4. [アーカイブ] を選択し、課金リストをアーカイブすることを確認します。
   課金リストの [ステータス] が [アーカイブ化済み] に変わり、使用できなくなっていることが示されます。

> **注:**
> 選択した課金リストは [廃止] ステータスである必要があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

プロモーション価格設定の構成

注文管理 のプロモーションとは、顧客に対し製品の購入を促すための価格割引です。通常、プロモーションは特定の期間に対して設定されます。たとえば、祝日割引や 1 日限りの特別割引の提供などです。

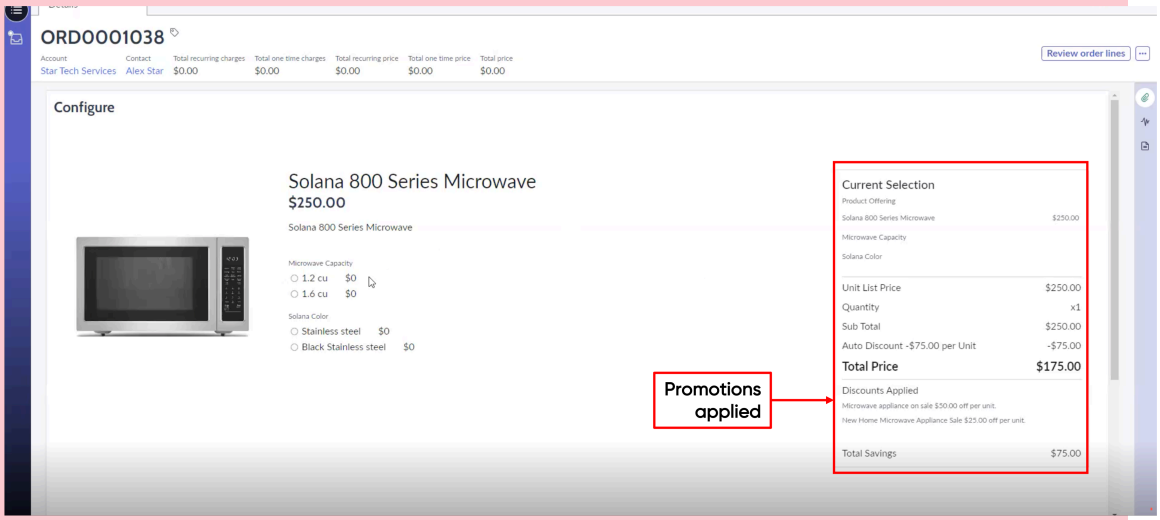
プロモーション価格設定の仕組み

価格設定管理者または価格設定マネージャーは基本的なプロモーションを計画して作成できます。この基本的なプロモーションは、指定された開始日から終了日までの期間にわたって有効であり、絶対割引額または製品価格から一定の割合で割引を提供します。プロモーションは、注文の作成時に自動的に適用されます。発注エージェントと顧客の両方が、適用されたプロモーションの金額と、この金額が製品の表示価格にどのように影響するのかを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文のプロモーション割引の例



エージェントは注文の作成時に、注文レベルまたは注文明細レベルで追加のプロモーションを指定して、価格設定を手動で調整することもできます。手動でのプロモーションの詳細については、「手動でのプロモーション価格設定の追加」を参照してください。

プロモーションごとにプロモーションリストを作成します。このリストは、プロモーション、通貨、プロモーションのステータス、プロモーション期間 (開始日と終了日) を記述するヘッダーレコードです。プロモーションリストには、作成する 1 つ以上のプロモーションラインを含めることができます。各プロモーションラインによって、プロモーションの金額が製品オファリングにマッピングされます。

1 つの製品オファリングに複数のプロモーションを適用できますが、一部のプロモーションは常に適用できるわけではなく、また他のプロモーションと互換性がない場合があります。プロモーションを組み合わせて製品の表示価格に適用する方法を制御する場合は、次の機能を使用します。

プロモーショングループ

類似タイプのプロモーションをプロモーショングループにまとめます (たとえば、台所用品のプロモーションや冬期休暇向けセールスプロモーションなど)。プロモーションラインを作成するときに、適切なプロモーショングループをプロモーションラインに割り当てることができます。

プロモーションの非互換性

作成するプロモーショングループごとに、プロモーションが適用不可能であり組み合わせることができない他のプロモーショングループを指定できます。製品価格を計算するときに、互換性のないプロモーションが判断され、このようなプロモーションは製品価格に含まれません。

優先度の値

プロモーションラインごとに、製品オファリングのプロモーションの適用順序を決定する優先度番号を割り当てます。適用するプロモーションの決定時には、該当するプロモーショングループの優先度値が最も高いプロモーションが使用され、考慮すべきでない互換性のないプロモーションは無視されます。

プロモーションシナリオの例

プロモーションの実装時には、すべてのプロモーションを確認し、組み合わせ可能なプロモーションと、組み合わせて使用できないプロモーションを判断します。たとえば、価格が 1000 ドルの洗濯機に関する次の順序で、製品の最終価格を決定するために、製品のプロモーショングループ、互換性のないプロモーショングループ、および優先度値がどのように使用されるかに注意してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

洗濯機の注文に適用可能なプロモーション

プロモーショングループ	割引額	優先度	互換性のないプロモーショングループ
通常割引 (通年)	20 % オフ	100	なし
季節限定のセール	15 % オフ	500	1 日限りのセール
1 日限りのセール	25% オフ	1000	季節限定のセール

この注文の価格割引は、次のように組み合わせて計算されます。

1. 優先度の値が最も高いプロモーションが最初に適用されます。これは、25 % オフの 1 日限りのセールプロモーションです。
   - 割引額 = $1000 * 25 % = $250
   - 洗濯機の現在の価格 = $750
2. 次に高い優先度 (500) が設定されているのは、季節限定のセールプロモーションです。ただし、このプロモーションは通常割引と互換性がないため、省略されます。
3. 次に、優先度値が 100 の通常割引プロモーションが適用されます。
   - 割引額 = $1000 * 20 % = $200
   - 洗濯機の正味価格 = $750 - $200 = $550

プロモーションのステータス

プロモーションリストには、[ドラフト] ステータスから始まるさまざまなステータスがあります。[ドラフト] ステータスは、プロモーションリストの最初のステータスです。プロモーションリストを送信 (保存) するときに、プロモーションラインをプロモーションリストに追加し、このプロモーションリストを公開できます。これにより、このプロモーションリストが使用可能になります。プロモーションリストが [公開] ステータスになると、プロモーションラインを追加または更新できます。プロモーションリストが使用されなくなった場合は、廃止してアーカイブできます。

プロモーションリストのステータス

ステータス	説明
ドラフト	プロモーションリストの最初のステータス。このステータスでは、すべてのフィールドが編集可能です。プロモーションラインを追加、更新、および削除することもできます。
公開	送信され、使用可能になったプロモーションリスト。プロモーションリストで、プロモーションラインを追加、変更、削除し、[説明]、[開始日]、および [終了日] を変更することができます。
廃止	廃止されたプロモーションリスト。これは、プロモーションリストとそのプロモーションラインを更新できないことを意味します。
アーカイブ化済み	アーカイブされ、使用できなくなった廃止プロモーションリスト。

プロモーション価格設定の開始

プロモーションを作成するには、次のステップに従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロモーション価格構成手順

ステップ	説明
プロモーショングループの作成とプロモーションの非互換性の定義	類似するタイプのプロモーションをグループにまとめ、互換性のないプロモーションを特定します。
プロモーションリストとプロモーションラインの作成	プロモーションを定義し、製品オファリングに関連付けます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

プロモーショングループの作成とプロモーションの非互換性の定義

Order Management でプロモーショングループを使用して、一連の製品オファリングに適用可能なプロモーションのタイプを整理および管理します。プロモーショングループを作成または更新するときは、そのグループとの互換性がなく、組み合わせることができない他のプロモーションを指定できます。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

このタスクについて
注文管理 では、複数のプロモーションを製品オファリングに適用できます。プロモーションの実装時には、類似するプロモーションをグループにまとめることを検討し、他のプロモーションと組み合わせることができないプロモーションを決定します。この情報を使用して、プロモーショングループを作成してプロモーショングループの非互換性を定義します。注文の価格設定中に、システムではプロモーショングループ、非互換性、プロモーションラインの優先度値を使用して、注文に自動的に適用されるプロモーションが決まります。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > プロモーショングループ.

2. [新規] を選択します。[プロモーショングループ] フォームが開きます。

3. このフォームに、プロモーショングループの名前と説明を入力します。

4. [送信] をクリックしてグループを保存します。

5. 現在のプロモーショングループとの互換性がないプロモーショングループを指定します。

a. [プロモーショングループ] ウィンドウで、作成したプロモーショングループを選択します。

b. [プロモーショングループの非互換性] 関連リストで、[新規] を選択して [非互換性] フォームを開きます。

c. [プロモーショングループ **2]** フィールドで、互換性のないプロモーショングループを選択します。

> **注:**
> 設定されたプロモーションの非互換性はデフォルトで有効になります。プロモーションの処理時に使用しない場合は、[アクティブ] オプションの選択を解除します。

d. [送信] を選択します。

e. ステップ a ～ d を繰り返して、別のプロモーション非互換性を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
プロモーションリストとプロモーションラインの作成。

[End]

[store-future: BEGIN review]

プロモーションリストとプロモーションラインの作成

プロモーションリストを使用して、プロモーションとプロモーションラインを定義します。プロモーションラインは、プロモーション割引を特定の製品オファリングに関連付けます。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

このタスクについて
このタスクでは、[プロモーションリスト] フォームを使用してプロモーションリストを作成し、次に [プロモーションライン] フォームを使用して製品オファリングに関連するプロモーションラインを作成するという、2 つの基本的なステップを実行します。

プロモーションラインを作成するときに、プロモーションラインが属するプロモーショングループを選択できます。プロモーショングループは、関連するプロモーションの集合です。たとえば、台所用品のプロモーショングループや、冬期休暇セールスのプロモーショングループなどです。プロモーショングループはいつでも作成できますが、プロモーションリストとプロモーションラインを作成する前にプロモーショングループを作成することを検討してください。プロモーショングループの詳細については、「プロモーショングループの作成とプロモーションの非互換性の定義」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > 昇格 > プロモーションリスト をクリックし、[新規] を選択します。
   プロモーションリストの番号とステータスが自動的に入力された [プロモーションリスト] フォームが開きます。
2. [プロモーションリスト] フォームで、プロモーション名、説明、通貨、開始日、および終了日を入力して、プロモーションリストを定義します。

   注:
   プロモーションに有効期限がない場合は、終了日を空のままにします。プロモーションリストの開始日と終了日によってプロモーション期間が定義されます。このプロモーション期間は、関連付けられているプロモーションラインにも使用されます。変更後の日付がここで指定されたプロモーション期間内である限り、プロモーションラインの開始日と終了日をオプションで変更することができます。

3. [送信] を選択してプロモーションリストを保存します。
   次に、プロモーションラインをプロモーションリストに追加します。
4. [プロモーションリスト] で、作成したプロモーションリストを選択します。
   プロモーションラインの番号とプロモーションリストの番号が自動的に入力された [プロモーションライン] フォームが開きます。
5. [名前] フィールドに、プロモーションラインの名前を入力します。
6. [製品オファリング] フィールドで、プロモーションラインに関連付けられている製品を選択します。
   [測定単位] フィールドは、選択した製品オファリングに基づいて自動的に入力されます。
7. [調整方法] フィールドで、プロモーション価格設定のタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
絶対値	固定金額。
パーセンテージ	製品の表示価格のパーセンテージに基づく金額。

8. [調整値] フィールドに、プロモーションの値を入力します。

オプション	説明
絶対値の場合	割り引く固定金額を入力します。
パーセンテージ値の場合	割り引く製品表示価格のパーセンテージを入力します。

9. オプション: プロモーションの開始日を変更する場合は、 [開始日] フィールドでプロモーションの開始日時を選択します。
開始日時は、プロモーションリストの開始日よりも後でなければなりません。
10. オプション: プロモーションの終了日を変更する場合は、 [終了日] フィールドでプロモーションの終了日時を選択します。
11. 製品に繰り返し価格設定が設定されている場合は、[周期性] フィールドで繰り返し価格設定方法のタイプを選択します。
12. [優先度] フィールドに、発注時に複数の価格設定プロモーションを適用する順序を反映する数値を入力します。
注文管理 は最初に、優先度値が最も高いプロモーションを使用し、そのプロモーションを適用します。
13. [プロモーショングループ] フィールドで、このプロモーションラインが属するプロモーショングループを選択します。
14. [送信] を選択してプロモーションラインを保存します。
15. ステップ 4 ～ 14 を繰り返して、別のプロモーションラインを追加します。
16. [公開] を選択します。
プロモーション表示価格設定は、製品オファーで利用できます。発注エージェントに対し、製品の注文時にプロモーション価格が表示されます。顧客が注文を確認すると、適用されたプロモーション価格が表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

受注処理の構成

分解および履行プロセスを通じて注文を処理するために必要なタスクを追跡する Orchestration 計画を作成して、注文管理 で受注処理を構成します。

受注処理は、顧客が注文で要求した製品の配送またはサービスのデリバリの完全なプロセスです。このプロセスでは、注文された製品/サービスが技術仕様 (利用可能な場合) に基づいて分解され、履行エントリが作成されます。履行プロセスを完了するために、フルフィルメントラインに対して一連のステップが実行されます。一連のステップは、Orchestration 計画定義と呼ばれる計画で定義されます。各履行計画は、製品タイプやサービスなどのさまざまな条件に基づいて、さまざまな計画に関連付けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受注処理とは、顧客の注文の受領、処理、および配送/デリバリのプロセス全体を指します。これには、エージェントが発注した時点から顧客が製品を受領する時点までのすべての処理が網羅されています。受注処理には、在庫管理、製品のピッキングと梱包、出荷、追跡などの一連のタスクが含まれます。

Orchestration とは、受注処理に関連するすべてのさまざまなプロセスの管理を指します。これには、営業、在庫管理、出荷、カスタマーサービスなど、受注処理に関与するすべての部門とシステムの調整が網羅されています。Orchestration には、プロセスの自動化、タスクの同期、注文のリアルタイム追跡が含まれます。

つまり、受注処理とは顧客に製品を配送するプロセスであり、Orchestration は受注処理に関与するすべてのプロセスの管理です。Orchestration により、すべてのタスクがシームレスかつ効率的に実行され、優れたカスタマーエクスペリエンスが実現します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

Orchestration 計画の作成

Orchestration 計画には、注文の履行に必要なタスクが含まれています。Orchestration 計画は Flow Designer で作成されます。デモデータ注文管理にも、使用または更新できるさまざまな Orchestration 計画がプリロードされています。

始める前に
必要なロール：履行管理者

このタスクについて
受注処理では、Orchestration 計画を使用して、発注エージェントによって確認された注文を履行するために必要なタスクがマッピングされます。Orchestration 計画は Flow Designer を使用して作成されます。
開始する前に、Flow Designer の以下の機能を理解しておいてください。

- サブフローの作成
- アクションの追加
- フローロジック

次のリンクは、Flow Designer と Orchestration 計画の作成について詳しく理解する際に役立ちます。手順に従って、Flow Designer を開いて開始します。リンクを使用して、Flow Designer を使用して Orchestration 計画を作成する方法を理解してください。

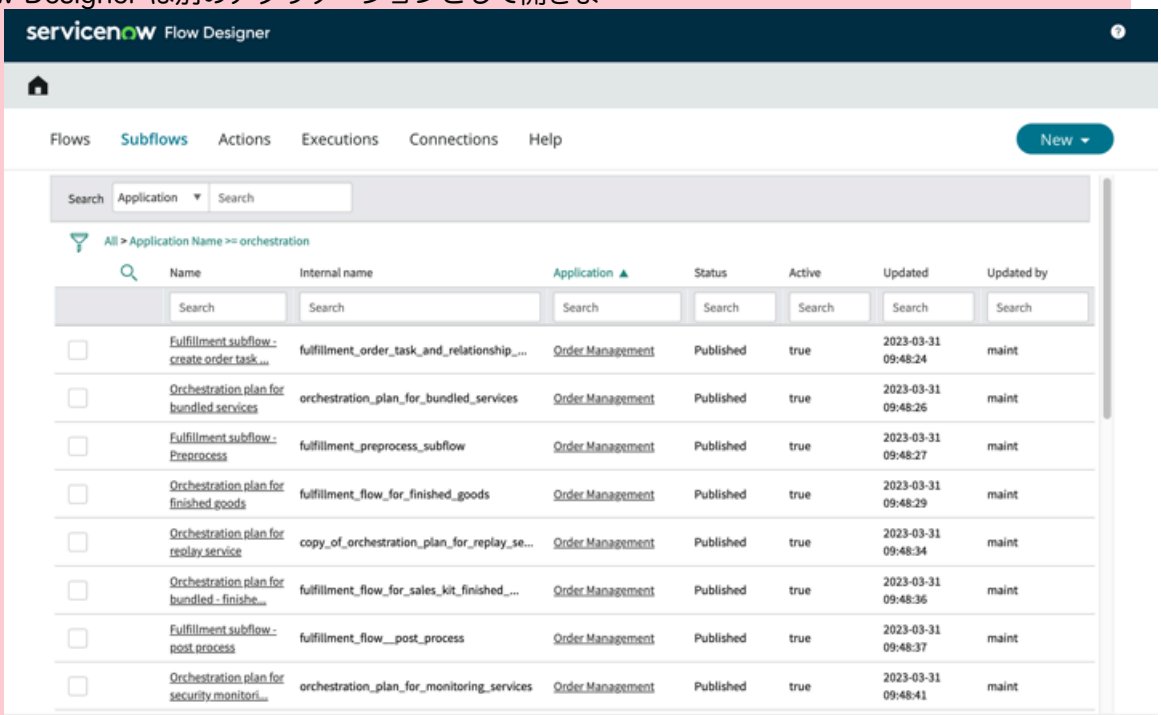
- Flow Designer
- Flow Designer actions
- Create a subflow in Flow Designer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [構成可能ワークスペース **(Configurable Workspace)]**で [すべて] を選択し、**Flow Designer** を検索します。
   Flow Designer は別のアプリケーションとして開きま



   す。
2. [サブフロー] を選択します。
3. 既存の Orchestration 計画を検索するには、次の手順を実行します。

   a. 検索を使用して、注文管理 のデモデータに含まれる既存の Orchestration 計画を探します。
   Orchestration や Order Management などの用語を検索します。

   b. Orchestration 計画を選択して開き、計画の編集を開始して履行プロセスを反映します。
   インクルードデモデータは、インストール時に 注文管理 アプリケーションにインクルードされています。

   c. [保存] を選択します。
   Orchestration 計画が Decision Builder で利用可能になり、製品オファリングにリンクできるようになります。詳細については、「Decision Builder を使用した Orchestration 計画アサインルールの作成」を参照してください。

4. 新しい Orchestration 計画を開始するには、次の手順を実行します。

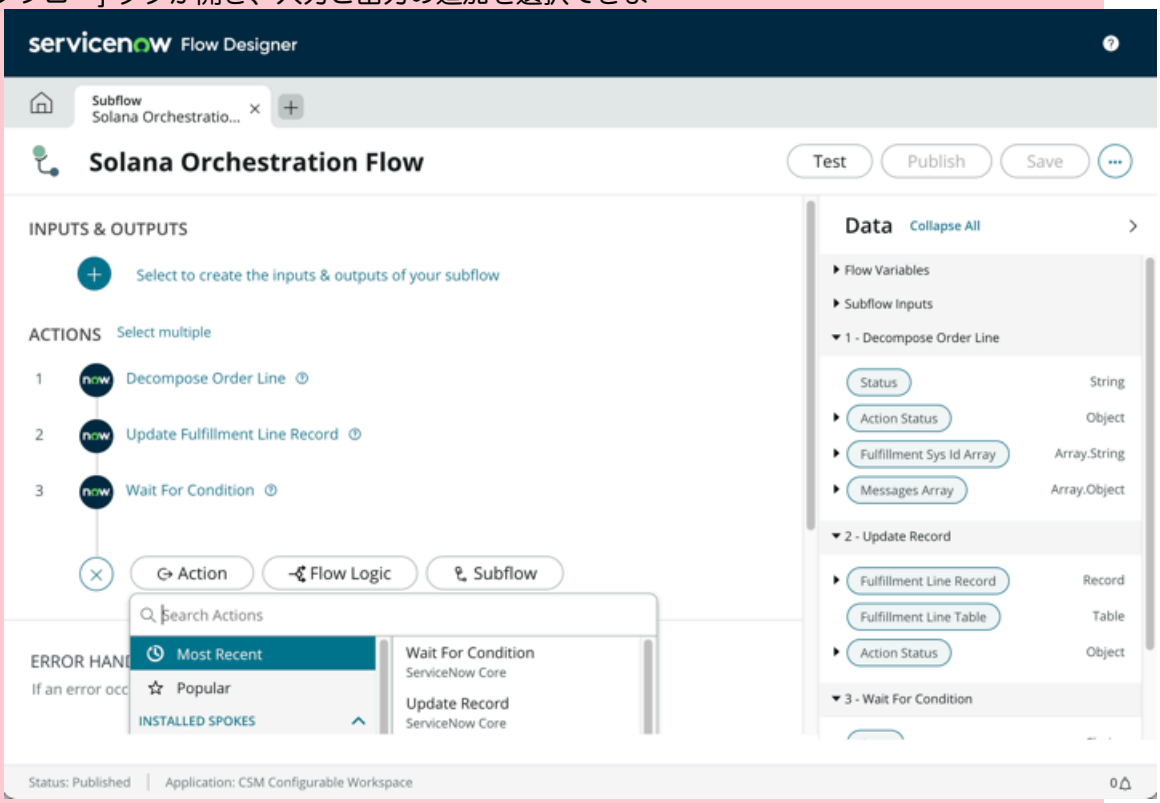
   a. 選択 新規サブフロー.

   b. [サブフローのプロパティ] ウィンドウで、サブフローの名前とその他の情報を入力し、[送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サブフロー] タブが開き、入力と出力の追加を選択できま



す。

c. [入力]、[出力]、および [アクション] ボタンを使用して、Orchestration 計画を作成します。

d. [保存] を選択します。
Orchestration 計画が Decision Builder で利用可能になり、製品オファリングにリンクできるようになります。詳細については、「Decision Builder を使用した Orchestration 計画アサインルールの作成」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Decision Builder を使用した Orchestration 計画アサインルールの作成

Decision Builder を使用して、注文管理 で製品オファリングを Orchestration 計画にリンクするための Orchestration 計画アサインルールを作成します。

始める前に
必要なロール：履行管理者

このタスクについて
アサインルールを作成する前に、まず Orchestration 計画を設定する必要があります。Orchestration 計画の作成の詳細については、「Orchestration 計画の作成」を参照してください。

注:
プリロードされた Orchestration 計画は、Flow Designer でデモデータから利用でき、Order Management で使用して更新できます。詳細については、「Orchestration 計画の作成」を参照してください。

Decision Builder の意思決定テーブルは、ビジネスロジックを一連の [if-then] 意思決定ルールに埋め込みます。意思決定テーブルは、入力からデータを読み取り、指定された条件に従ってデータを評

自動翻訳

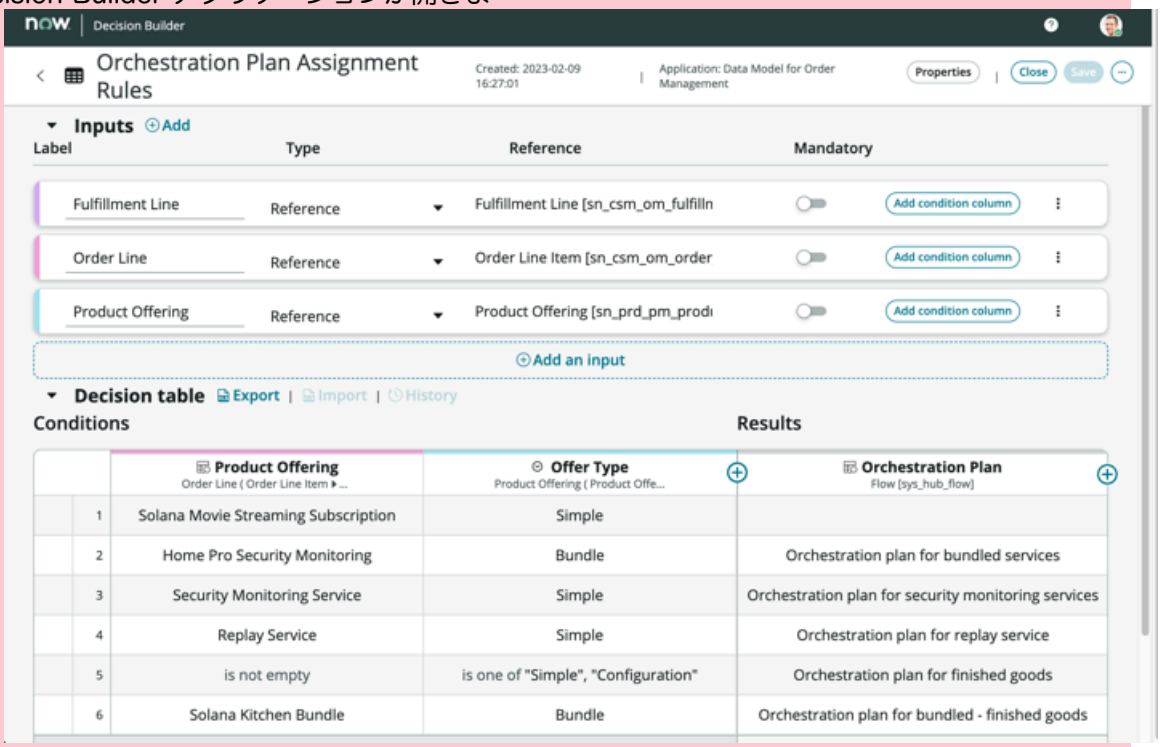
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価します。意思決定ルールのすべての条件が満たされると、意思決定テーブルは 1 つ以上の結果を返します。

注文管理 はこのプロセスを使用して、Orchestration 計画を製品オファリングにリンクします。Orchestration 計画には、製品の注文を履行するために必要な一連のタスクが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > **Orchestration** 計画アサインルール.
   Decision Builder アプリケーションが開きます。



2. [入力] フィールドに、次の入力行情報を追加します。
   - 達成
   - 製品オファリング
   - オーダーライン
3. [条件] フィールドで、適用する条件を設定します。
   - 製品オファリング：Orchestration 計画にリンクされている製品オファリングを追加します。
   - オファータイプ：オファータイプ (シンプル、構成可能、バンドル) を追加します。
   - Orchestration 計画：製品オファリングにリンクされた Orchestration 計画を追加します。
4. [保存] を選択します。これにより、この Orchestration 計画が製品オファリングにリンクされます。
   製品が注文され、注文明細行が発注エージェントによって確認されると、製品オファリングに対して Orchestration 計画が利用可能になります。

   Decision Builder の使用方法の詳細については、「Decision Builder フォーム」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行のアサインルールの作成

Decision Builder を使用して、Orchestration 計画を製品オファリングにリンクするアサインルールを作成します。

始める前に
必要なロール：製品管理者

このタスクについて
Orchestration 計画が作成されたら、Decision Builder でアサインルールを使用して、Orchestration 計画を製品オファリングにリンクします。

手順

1. 移動先 すべて > 価格明細.
2. [価格明細] ウィンドウで、調整する価格明細を選択します。
3. [属性調整] セクションで、[新規] を選択します。
4. [属性調整] フォームで、調整を決定するために使用する製品特性を指定します。
   a. 属性調整ルールの [名前] を入力します (例： 色の選択)。
   b. すべての価格リストに調整を適用する場合は、[すべての価格リストに適用] を選択します。
   c. [製品特性] フィールドのロックを解除し、製品価格を区別するために使用する製品特性を選択します。
   d. [送信] を選択します。
5. [価格明細] ウィンドウで、作成した属性調整レコードを選択し、[ルールの作成] を選択します。
   Decision Builder が開き、調整ルール (条件) を定義するための [入力] (選択した製品特性) と意思決定テーブルが表示されます。
6. 属性の価格設定ルールを設定します。

   a. [条件] セクションで、ルールの一部として適用する条件を選択します。
   たとえば、色を調整ルールとして使用する場合は、 [色タイプ]、 [調整タイプ]、および [調整値] 列を選択し、適切な値を選択します。

   b. [保存] を選択すると、この調整が価格明細に追加されます。

   価格設定属性調整は、発注エージェントと顧客が注文を作成するときに利用できます。この属性調整を含む価格リストを作成している場合、価格リストを公開すると、この調整を価格リストと製品オファリングで使用できるようになります。

   Decision Builder の使用方法の詳細については、「Decision Builder フォーム」を参照してください。

   注:
   Decision Builder でデフォルトのルールが作成される場合、そのルールは無視します。

[End]

注文管理 の使用

発注エージェントは、注文管理 を使用して注文を作成、追跡、および履行します。顧客は、Customer Service Portal または Consumer Service Portal でこのアプリケーションを使用して、注文を作成、追跡、および確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[注文の詳細] フォームには、アカウント情報、出荷情報、価格設定など、注文の基本的な詳細が表示されます。発注エージェントは、製品オファリングを注文に追加するため、製品オファリング注文明細行を追加します。

注文明細行には、注文に含まれる各製品オファリングの情報が含まれています。この情報には、特性、価格調整、およびフルフィルメントラインが含まれます。

注文の履行を開始する準備ができると、発注エージェントが注文を確認し、履行プロセスが開始されます。受注処理は、Orchestration 計画で構成されたタスクのセットです。

同様に、顧客はカスタマーポータルまたはコンシューマーポータルを使用して、注文を作成および追跡します。

仮想エージェントが構成されている場合、顧客は仮想エージェントのチャットボットとやり取りして注文のステータスを取得できます。

CSM 構成可能ワークスペースを使用した注文の作成と履行

エージェントは、注文管理 で CSM 構成可能ワークスペースを使用して注文を作成、表示、更新、および履行できます。

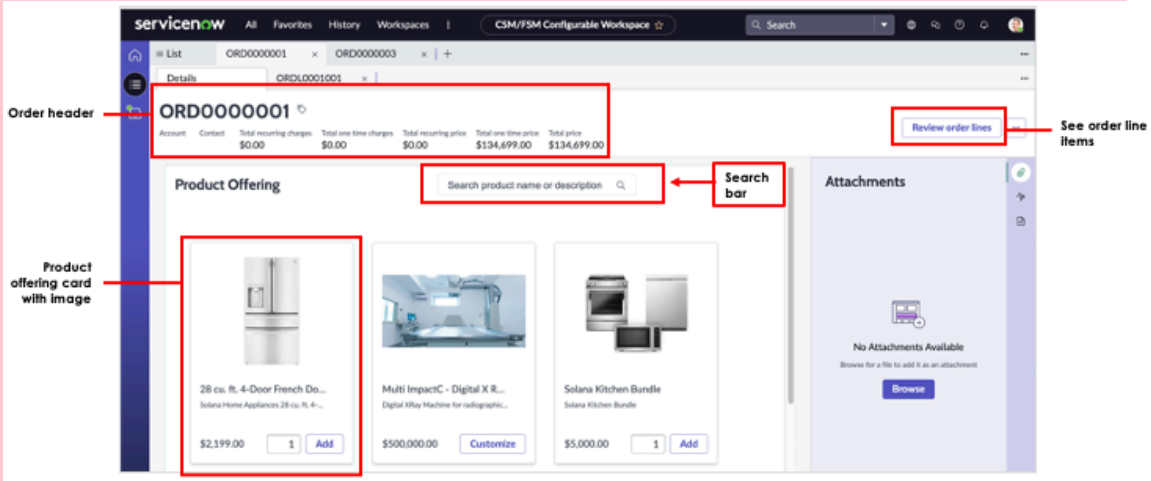
発注エージェントは CSM 構成可能ワークスペースを使用して注文を作成および更新し、履行エージェントは履行タスクを管理して注文を完了します。

注文を作成または履行するときは、次のフォームとビューを使用します。

[製品オファリング] カタログビューを使用した注文アイテムの追加

注文を開始すると、アカウントと価格設定に関する基本的な情報を含む注文タブとヘッダーが作成されます。[製品オファリング] カタログビューには、注文に追加できる製品オファリングが視覚的に表示されます。

[製品オファリング] カタログビュー



製品オファリングを注文に追加するときは、次の機能を使用します。

- 検索バー：製品名または説明で製品オファリングをすばやく検索するためのオプション。検索機能は、入力された検索文字列に一致する製品オファリングカードを返します。
- 製品オファリングカード：各カードには、製品の画像と説明、および製品を注文明細品目としてカードから直接追加またはカスタマイズ (構成) するためのオプションが含まれています。

注文の作成の詳細については、「注文の作成」を参照してください。

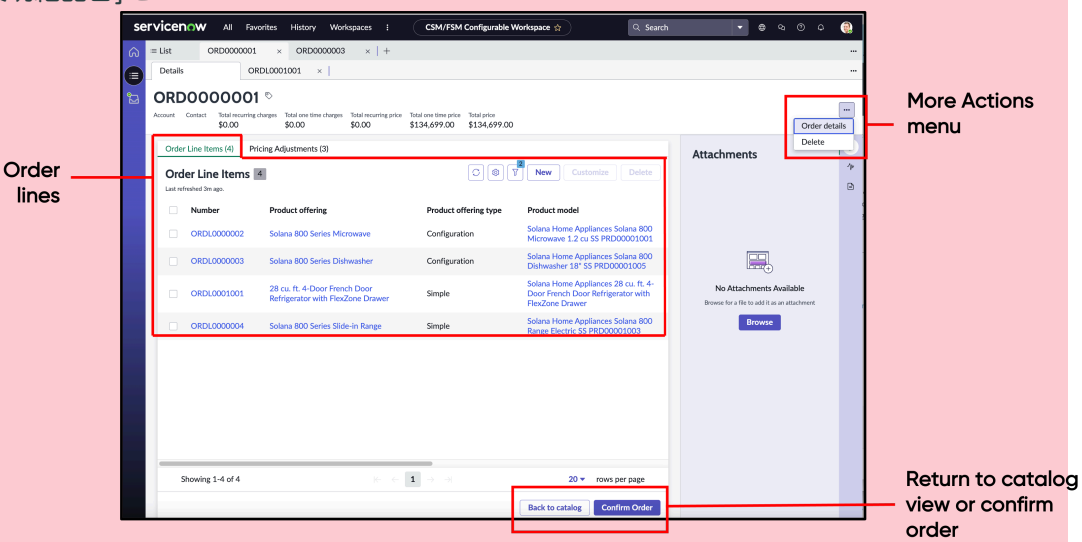
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文明細行の操作

注文に追加する製品オファリングは、注文明細行と呼ばれます。注文明細行を追加すると、注文の注文品目と、その関連する製品詳細 (製品オファリングのタイプや製品モデルなど) を確認できます。[注文明細品目] ビューには、注文に関連する追加情報 (価格調整など) を含む関連サブタブも表示されます。

[注文明細品目] ビュー



このビューでは次の操作を実行できます。

- 構成を更新する注文明細行を選択する。
- 注文明細行を削除する。
- カタログビューに戻って注文明細行の追加を続行する。
- 注文の [詳細] タブに移動し、[その他のアクション] メニューを使用して注文の基本情報を更新する。
- 注文を完了した時点で注文を確定する。

既存の注文の詳細については、「既存の注文の表示と更新」を参照してください。

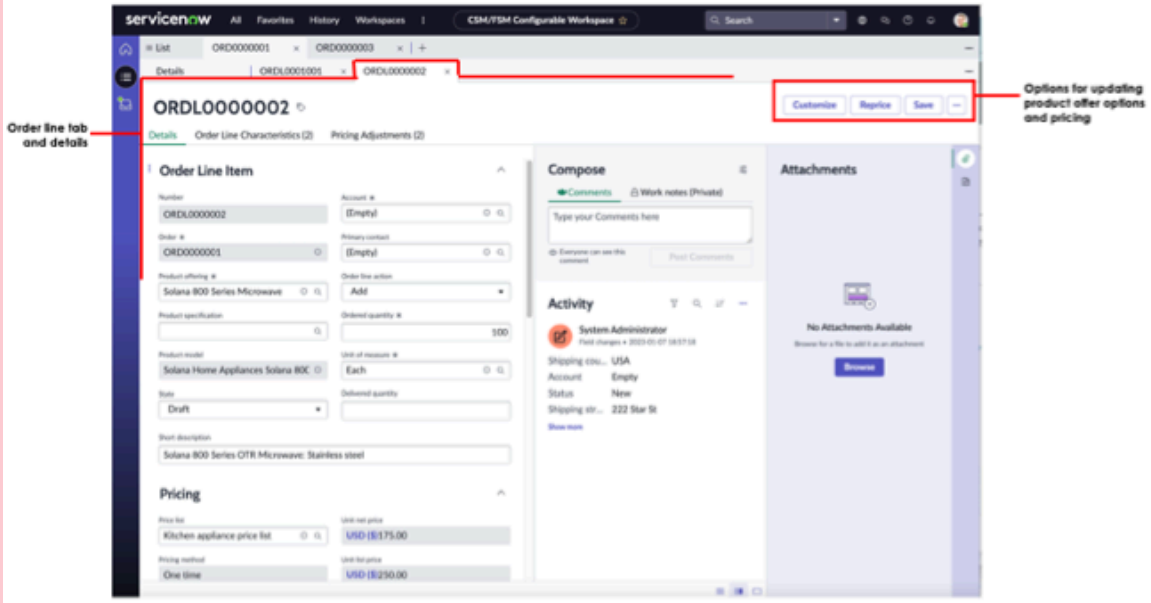
[注文明細行の詳細 (Order Line Details)] ビュー

[注文明細行の詳細 (Order Line Details)] ビューを使用して、注文明細行を管理および更新します。注文明細行の基本情報の表示と更新の他に、注文明細行の関連情報 (注文明細行の特性や価格調整など) を表示する他のサブタブにアクセスすることができます。注文が確認され、履行が進行中の場合、[フルフィルメント] タブには注文明細行のフルフィルメントラインに関する情報が表示されます。フルフィルメントラインと関連タスクの操作の詳細については、「受注処理の管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[注文明細行の詳細 **(Order Line Details)**] ビュー



注文の作成

注文管理 で CSM 構成可能ワークスペースを使用して製品注文を作成します。

始める前に

必要なロール：order_agent

このタスクについて

品目を注文に追加するときには、追加する製品に応じて、特定の課金または料金、プロモーション割引、および製品属性に基づく価格調整が自動的に適用されます。価格設定情報は注文ヘッダーに表示され、注文明細品目を構成すると、プロモーション割引などの適用可能な価格調整が表示されます。注文レベルまたは注文明細行レベルの [価格調整] サブタブには、行われた価格設定の変更が表示されます。

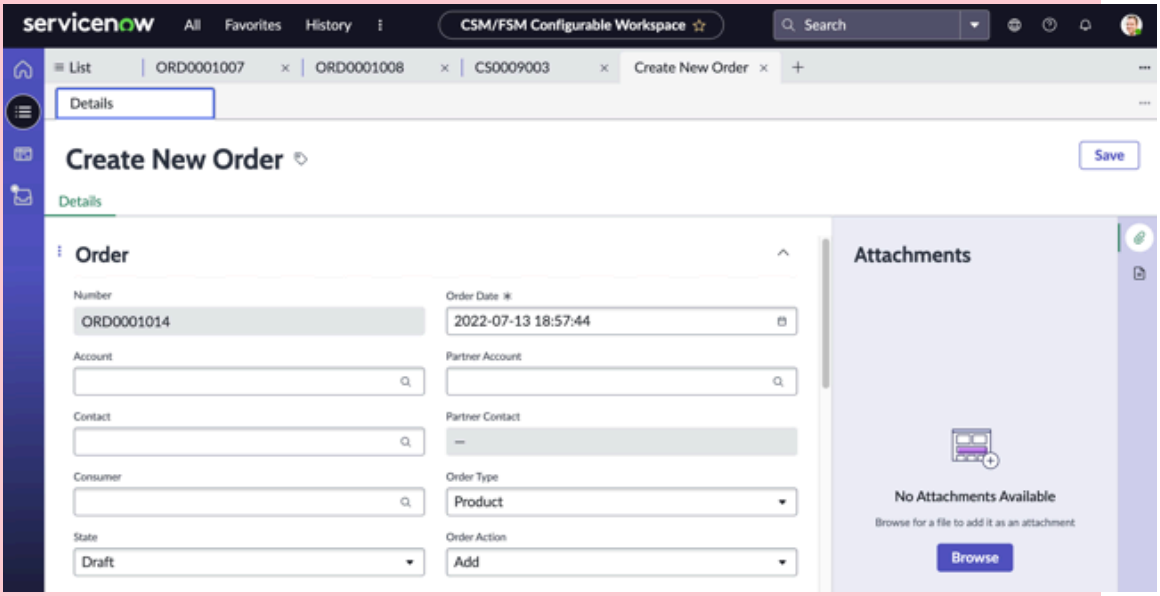
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.
2. 左の列で、リスト アイコンを選択します。
3. [新規] を選択します。[新しい注文を作成] タブが開きます。
   [新しい注文を作成] フォームが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSM 構成可能ワークスペースの [新しい注文を作成] フォーム

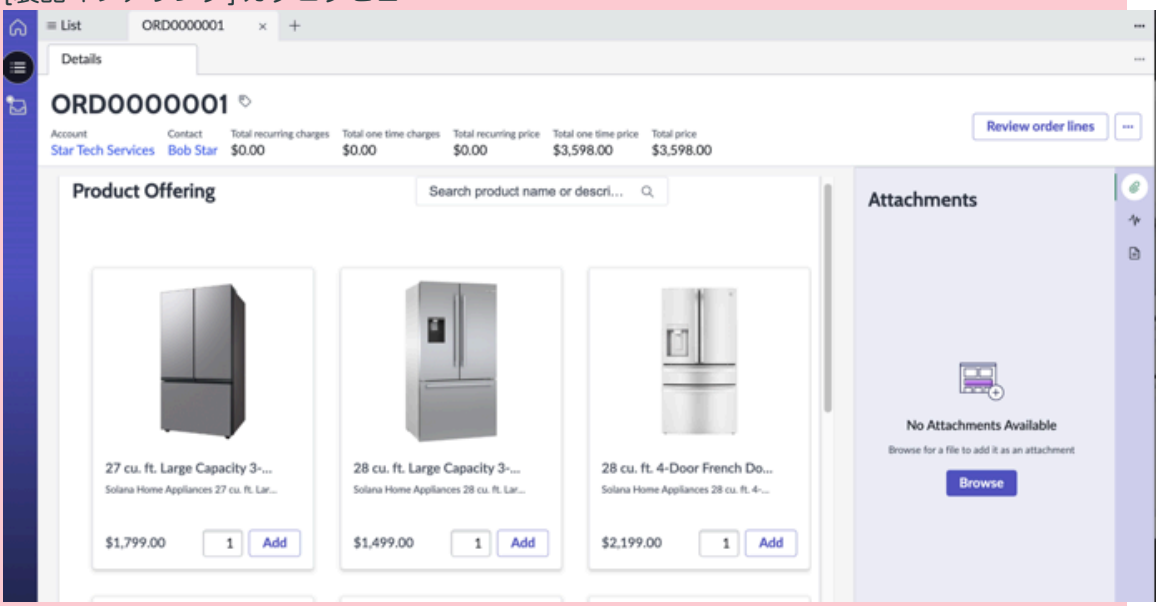


4. 新しい注文を開始するため、フォームのフィールドに入力します。
[オーダーライン] フォームの値の説明については、「新規注文の作成フォーム」を参照してください。

> **注:**
> この時点で注文をキャンセルする場合は、[新しい注文を作成] タブを閉じます。
>
> > **注:**
> > [その他の詳細] フィールドに開始予定日と終了予定日 を入力してください。この情報は、注文を確定するために必要です。

5. [保存] を選択します。
[製品オファリング] カタログビューが開きます。

[製品オファリング] カタログビュー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. カタログを参照して探している製品オファリングを見つけるか、検索バーを使用して製品名または説明を入力し、関連する製品の製品オファリングカードを検索して表示します。
検索バーを使用する場合は、製品名または説明の一部を 3 文字以上を入力すると、最適な検索結果が得られます。
7. 製品を注文に追加するには、製品オファリングカードから次のいずれかを実行します。
   a. [追加] を選択して、シンプルな製品またはバンドル製品を注文明細行として注文に追加します。

      新しい注文明細行が作成されたことを示すメッセージが表示されます。[注文明細行をレビュー] を選択して、[注文明細品目] ビューで注文明細行を確認します。

   b. 構成可能な製品オファリングの [カスタマイズ] を選択し、[構成] ビューでこの品目のオプションを選択し、[注文に追加 **(Add to Order)]** を選択します。

      新しい注文明細行が作成されたことを示すメッセージが表示されます。[注文明細行をレビュー] を選択して、[注文明細品目] ビューで注文明細行を確認します。

   注:
   注文明細品目をレビューしたら、カタログビューに戻って品目をさらに追加できます。[注文明細品目] ビューの [新規] オプションを使用して注文明細行を追加することもできますが、カタログビューを使用すると注文エクスペリエンスが向上します。

8. [カタログに戻る] を選択して [製品オファリング] カタログビューに戻り、別の製品を追加します。

   注:
   その他のアクション  アイコンを選択し、[注文の詳細] をクリックして [注文の詳細] ビューに戻ります。

9. 注文が完了したら、[注文を確認] を選択して注文明細行を保存し、履行プロセスを開始します。
注文のステータスが [ドラフト] から [対応中] に変わります。

次のタスク

- 既存の注文の表示と更新。
- 受注処理の管理。

既存の注文の表示と更新

発注エージェントは、注文管理 で CSM 構成可能ワークスペースを使用して既存の注文を表示し、注文明細行を更新できます。

始める前に
必要なロール：order_agent

このタスクについて
注文ヘッダーには、注文に関する基本的な詳細 (住所、デフォルトの価格、開始時刻と終了時刻など) が表示されます。

注文ヘッダーには、特性、価格調整、履行情報など、製品オファリングに関する詳細を含む各注文明細行も表示されます。

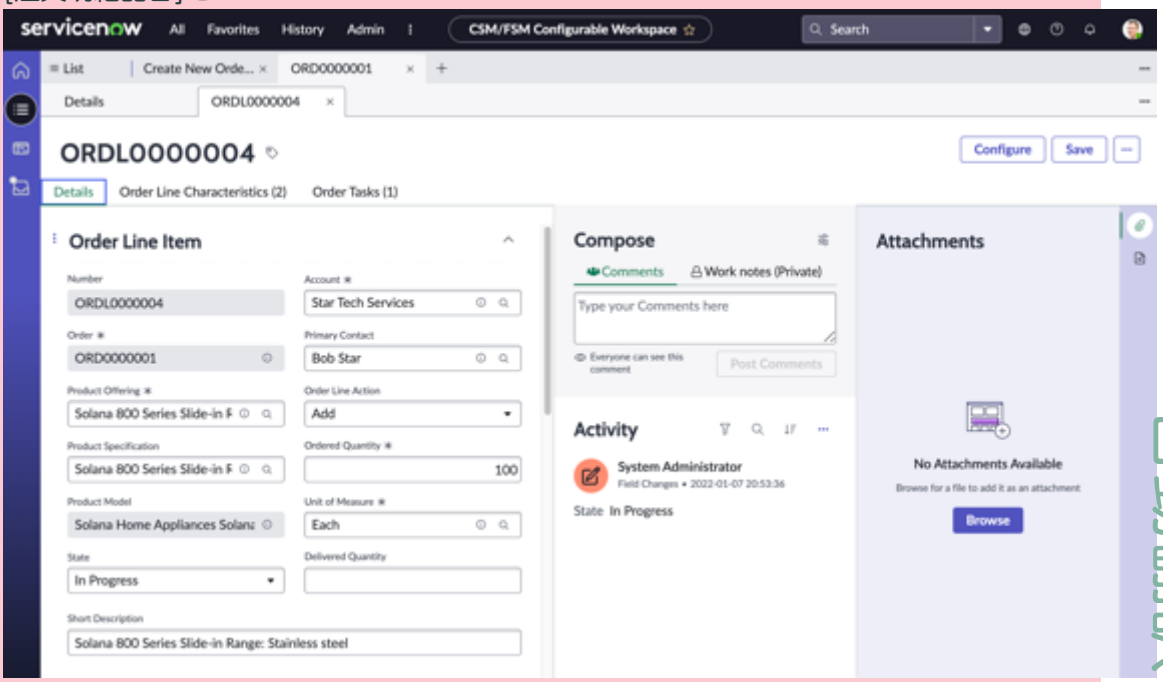
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.
2. 左の列で、リスト アイコンを選択します。
   [すべての注文] リストが表示されます。
3. 表示する注文をクリックします。
   注文ウィンドウが開き、その注文に含まれる注文明細行 (製品オファリング) が表示されます。
4. 注文明細品目を表示するには、次の例に示すように表示する注文明細品目を選択します。

[注文明細品目] ビュー



5. 注文を更新または新しい情報を追加するには、[詳細]、[発注明細特性]、または [オーダータスク] タブを選択します。

次のタスク
既存の注文を表示します。詳細については、「既存の注文の表示と更新」を参照してください。

注文タスクを作成します。詳細については、「注文タスクの作成」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]

手動でのプロモーション価格設定の追加

プロモーション価格設定 (固定額または製品オファリング価格のパーセンテージ) を注文または注文明細行に手動で追加します。

始める前に
必要なロール：order_agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.
2. 左の列で、リスト アイコンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[すべての注文] リストが表示されます。

3. プロモーションを適用する注文を選択します。
   注文の [詳細] タブが開き、注文の注文明細品目 (製品オファリング) が表示されます。
4. 注文または注文明細行の [価格調整] タブに移動します。
   [新しい価格調整の作成 (Create New Pricing Adjustment)] フォームが開きます。

> **注:**
> 課金料金のプロモーションの場合は、ステップ 7 に進みます。

5. [調整方法] フィールドで、プロモーション価格設定のタイプを選択します。

オプション	説明
調整方法	説明
絶対	固定金額。
パーセンテージ	製品の表示価格のパーセンテージに基づく金額。

6. [調整値] フィールドに、プロモーションの値を入力します。

オプション	説明
調整値	説明
調整方法が絶対の場合	割り引く固定金額を入力します。
調整方法がパーセンテージの場合	割り引く製品表示価格のパーセンテージを入力します。

7. 課金料金に対するプロモーションの場合は、[ソースの価格調整] フィールドで課金料金のタイプを選択します。
8. [保存] を選択します。

[End]

注文タスクの作成

注文管理 アプリケーションの CSM 構成可能ワークスペースを使用して、注文タスクを作成します。

始める前に

必要なロール：order_agent

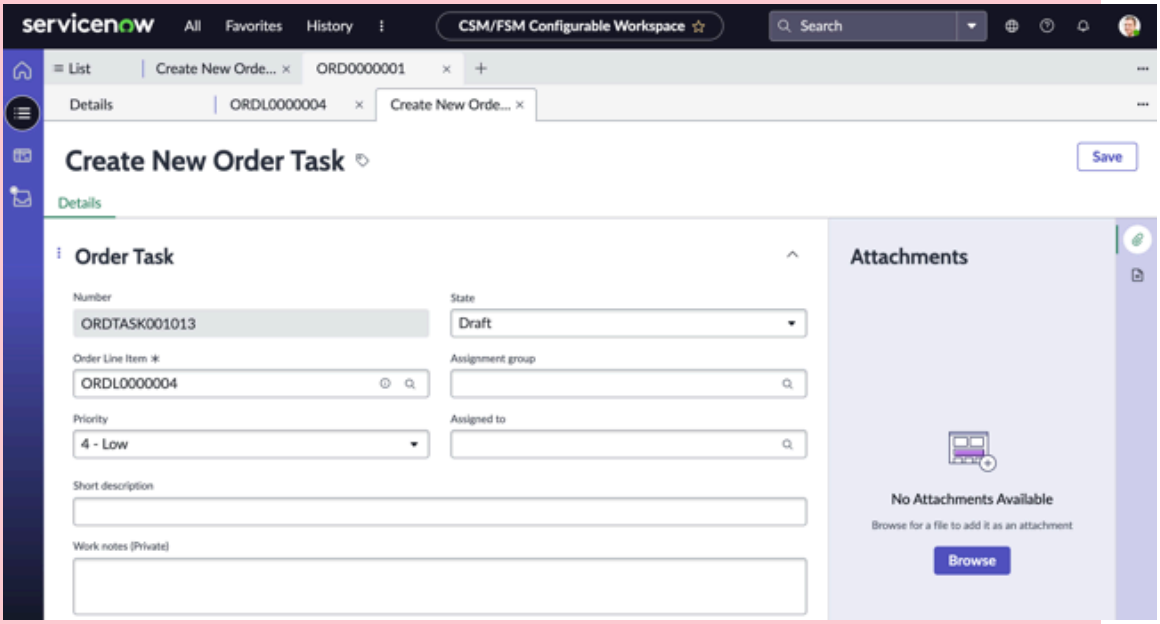
手順

1. [注文リストアイテム **(Order List Item)**] タブで、[タスク] タブを選択します。
2. 移動先 リスト > タスク > すべて.
   次の例に示すように、[タスクリストアイテム **(Task List Items)**] タブが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの作成フォーム



3. フォームのフィールドに入力します。
   アスタリスク付きのフィールドは必須です。
4. [保存] を選択します。
   タスクアイテムが作成され、[CSM 構成可能ワークスペース] タブに表示されます。

受注処理の管理

履行エージェントは、注文管理 で注文の分解プロセスを管理します。発注エージェントが注文を確定すると、履行プロセスが開始されます。

始める前に

必要なロール：注文履行エージェント

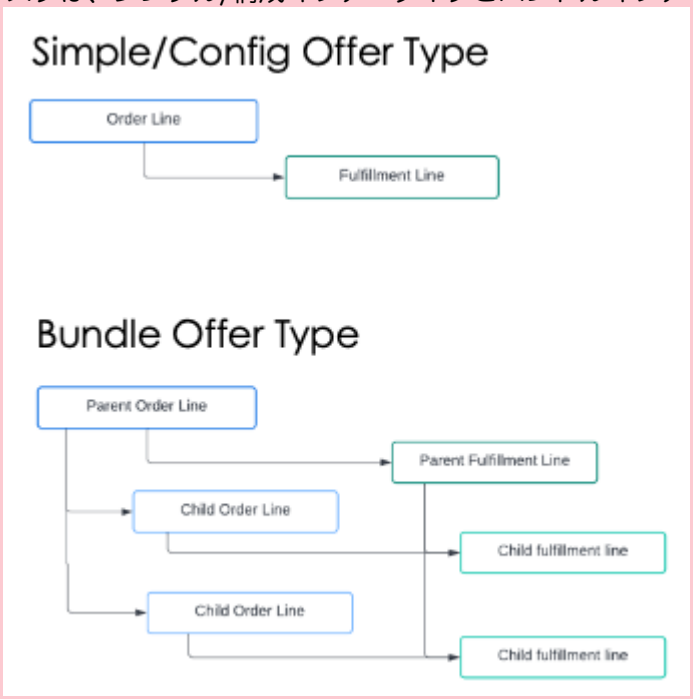
このタスクについて

注文管理 の履行プロセスは、履行プロセスの一部としてタスクを作成する Orchestration 計画によって管理されます。Orchestration 計画の作成の詳細については、「受注処理の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行タスクは、シンプル/構成オファータイプとバンドルオファータイプでは異なる方法で編成されます。



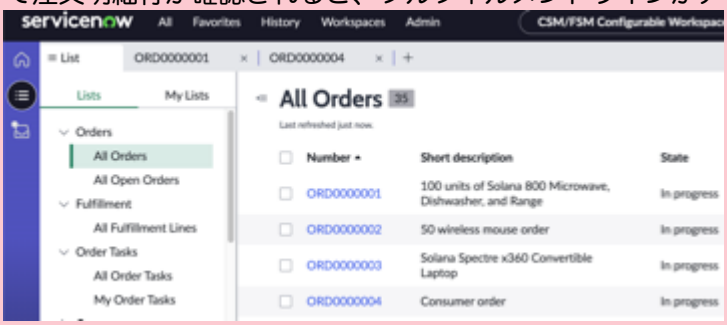
フルフィルメントセットは、まとめて履行される共通属性を持つフルフィルメントラインのグループです。

各注文明細行にはフルフィルメントラインが含まれています。各フルフィルメントラインには、Orchestration 計画のステップを表す子タスクのセットが含まれています。

履行は、発注エージェントによって注文が確定されたときにトリガーされます。履行エージェントは、注文タスクのステータスを変更することで、注文の進捗状況を追跡します。タスクが [完了]に設定されると、Orchestration 計画の次のタスクが開始されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.
2. 左の列で、リスト アイコンを選択します。
3. 処理する注文を選択します。
   [注文] リストの [ステータス] 列に、注文のステータスが表示されます。[ドラフト] ステータスの注文には、フルフィルメントラインがありません。発注エージェントによって注文明細行が確認されると、フルフィルメントラインがアクティブになります。



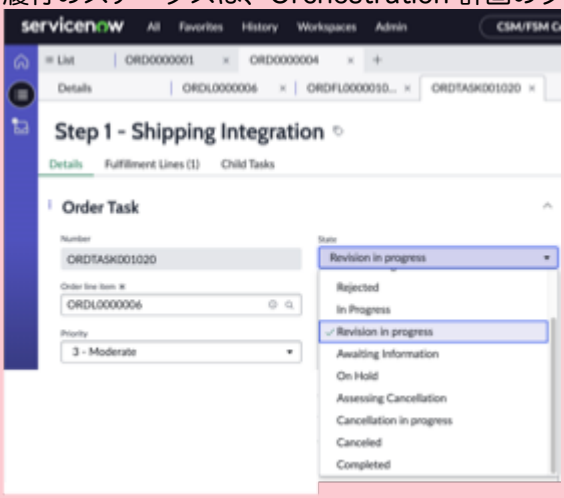
4. [注文明細品目] ウィンドウで、処理する注文明細行を選択し、[フルフィルメントライン] タブをクリックします。
   フルフィルメントラインが開き、履行タスクが表示されます。
5. 各履行の [子タスク] タブを開き、ステータスを設定します。

自動翻訳

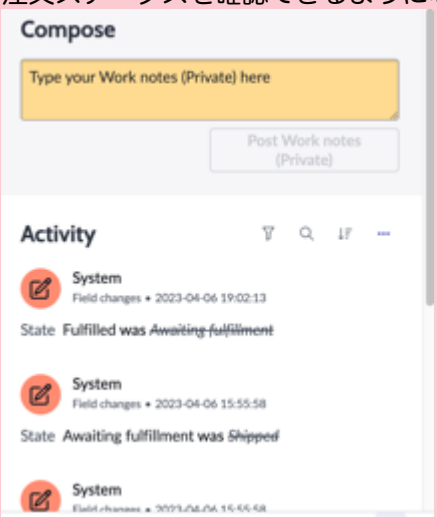
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各タスク内のステータスのリストは、Orchestration 計画で設定されます。

6. [フルフィルメントライン] で [ステータス] メニューを使用して現在の履行ステップを選択します。
   履行のステータスは、Orchestration 計画のタスクにリンクされています。



7. [保存] をクリックします。
   更新されたステータスは、[受注処理] 行に表示されます。
8. フルフィルメントラインのタスクごとにこれらのステップを繰り返します。
9. [子タスク] で [完了] を選択すると、タスクが閉じられ、Orchestration 計画の次のタスクが開きます。
   すべての子タスクが [完了] ステータスになったら、履行プロセスが完了します。ステータスに対するすべての変更は [アクティビティ] タイルで追跡されます。これにより、履行エージェントが注文ステータスを確認できるようになります。



注文管理 での **Customer Service Portal** の使用

顧客は Customer Service Portal を使用して、注文管理 で製品注文を作成および表示します。

関連情報

Customer Service Portal を使用した注文の作成

Customer Service Portal を使用した注文の表示

Customer Service Portal を使用した注文の作成

注文管理 で Customer Service Portal を使用して注文を作成します。

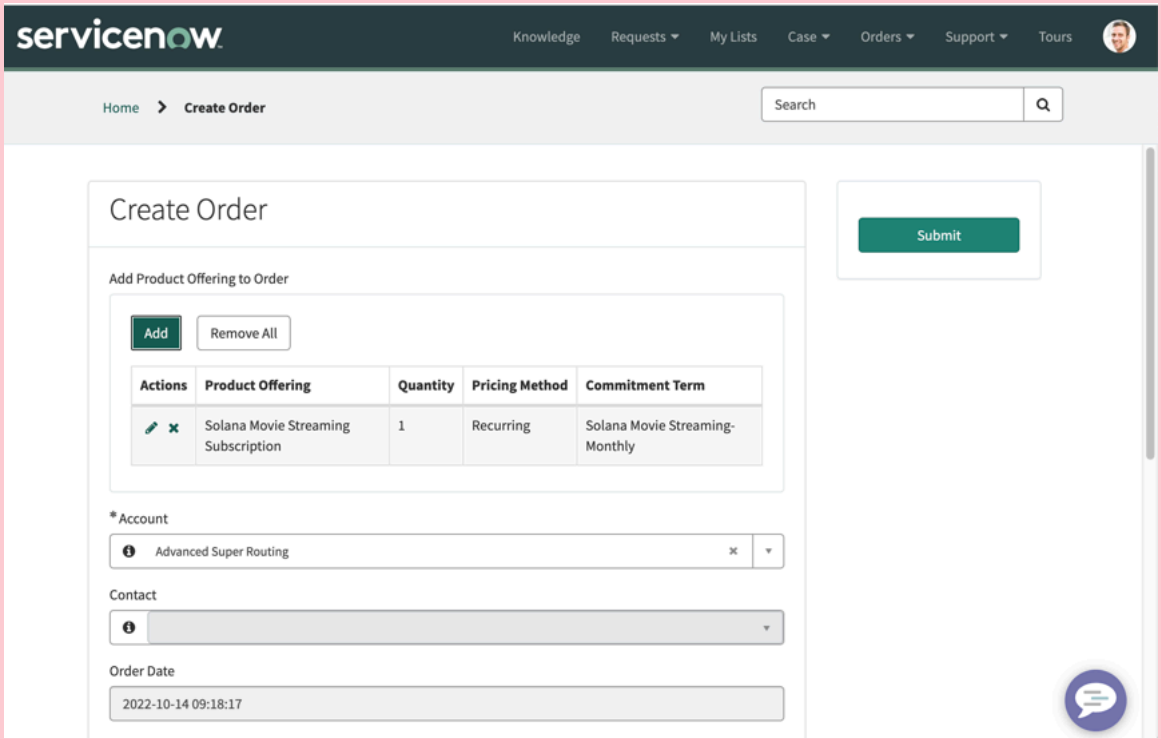
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：customer

手順

1. Customer Service Portal に移動します。
2. Customer Service Portal ヘッダーで、次の例に示すように [注文] を選択します。



3. リストで、[新しいオーダーを作成] を選択します。
4. [注文の作成 (Create Orders)] ウィンドウで、[追加] を選択して注文に製品を追加します。
5. フォームのフィールドに入力します。

注文の作成フォーム

フィールド	説明
追加	製品オファリングに行を追加するオプション。行を使用して、注文に追加する製品を選択します。
製品オファリング	製品オファリングのリスト必要な製品を選択します。
数量	注文に追加する製品の数。
アカウント	アカウント。アカウントのアドレス情報は自動的に更新されます。
注文日	注文プロセスを開始する日付。
担当者	注文の連絡担当者 (存在する場合)。このフィールドはオプションです。
出荷先	アドレス情報。

6. [送信] を選択します。
注文管理 プロセスで注文が作成され、注文のリストに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Customer Service Portal を使用した注文の表示

Customer Service Portal を使用した注文の表示

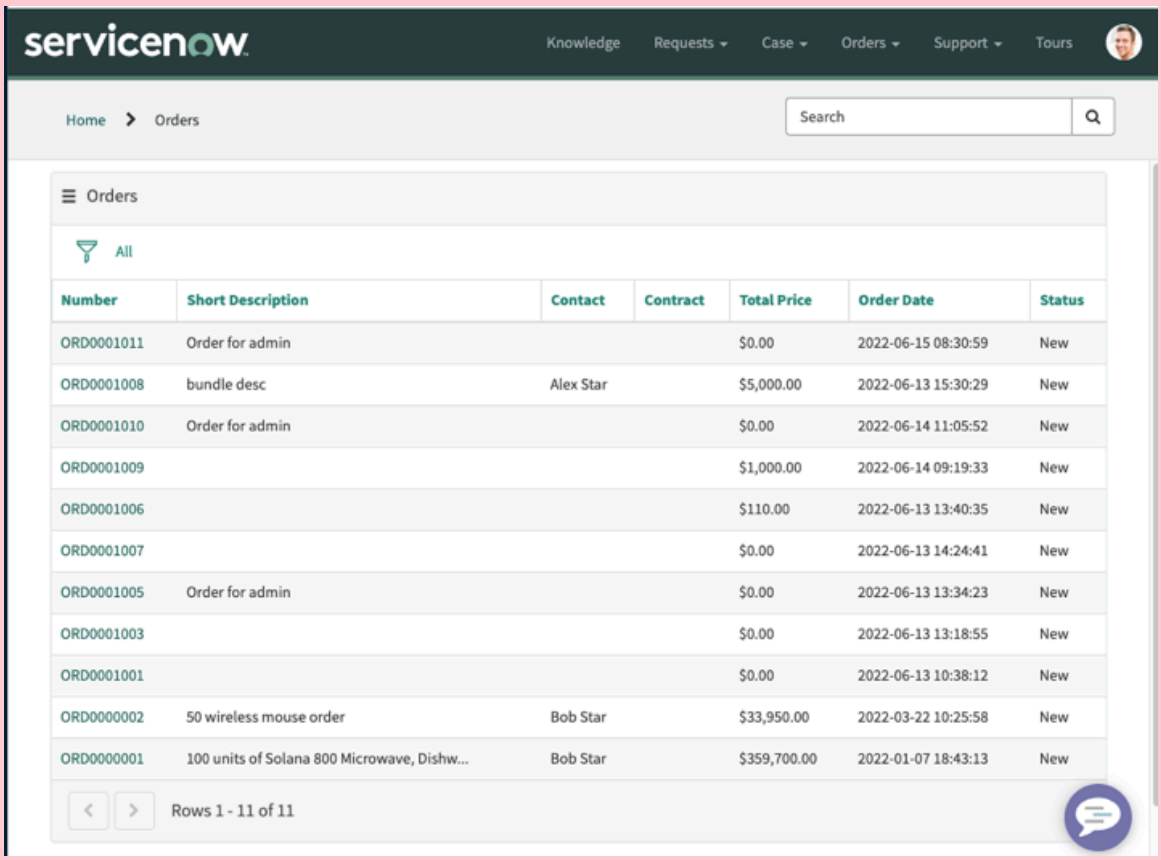
注文管理 で Customer Service Portal を使用して注文を表示します。

始める前に
必要なロール：customer

手順

1. Customer Service Portal に移動します。
2. Customer Service Portal ヘッダーで、[注文] タブを選択します。
   次の例は、Customer Service Portal の [注文] ウィンドウを示しています。

Customer Service Portal の [注文ステータス] ウィンドウ



3. リストで、[注文の表示] を選択します。
4. [注文] リストで、表示する注文を選択します。
   目的の注文が開き、注文の詳細が表示されます。すべての情報を表示するには、各タブを選択します。

関連情報

Customer Service Portal を使用した注文の作成

仮想エージェントを使用した注文ステータスの取得

顧客は Customer Service Portal または Consumer Service Portal で仮想エージェントを操作して注文のステータスを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：customer

このタスクについて
仮想エージェントボットと会話して、注文ステータスを取得できます。仮想エージェントとの「注文に関するヘルプ」の会話で仮想エージェントボットに応答すると、ボットは注文のステータスを確認できます。仮想エージェントは 自然言語理解 (NLU) を使用して応答を評価し、注文ステータスを取得します。

手順

1. Customer Service Portal または Consumer Service Portal に移動します。
2. チャットアイコン ( ) をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - [すべて表示] を選択して仮想エージェントが支援できるすべてのトピックを表示し、[注文に関するヘルプ] を選択します。
   - 関連ワード (「order」など) を入力するか、または実行する会話トピック (この場合は[注文に関するヘルプ] 会話) を決定するために仮想エージェントが使用する注文番号を入力します。

   仮想エージェントは注文のリストを表示し、レビューする注文を選択するようにユーザーを促します。注文を選択すると、関連する注文情報 (注文番号、ステータス、簡単な説明) を示すカードがボットに表示されます。

   別の注文をレビューして会話を続行するか、それ以上ヘルプが必要ないことを示して会話を終了することができます。

注文管理 参照

参照トピックでは、注文管理 アプリケーションのフォームにあるフィールドの目的について詳しく説明します。

データモデル

データモデルは、注文管理 のコンポーネント間の関係を示します。

Data Model for Order Management

注文管理 のデータモデルは、Order Management システムがどのように機能するかを可視化できるフレームワークを示します。

注文管理 データモデル

注文管理 データモデルは、特性、仕様、価格設定などの製品コンポーネントがどのように連携して製品を作成するかを示します。

データモデルには、次のエンティティが含まれています。

- 顧客の注文：多くの品目を含めることができる顧客の注文をキャプチャします。
- 発注書明細：顧客の注文内の個々の製品をキャプチャします。
- オーダータスク：注文を管理するタスクを定義します。
- 価格リスト：さまざまな通貨の価格リストと有効日を定義します。
- 価格明細：各製品オファリングの価格明細とさまざまな有効日を定義します。
- 製品オファリング：特性、オプション、仕様、価格など、製品のすべての側面を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

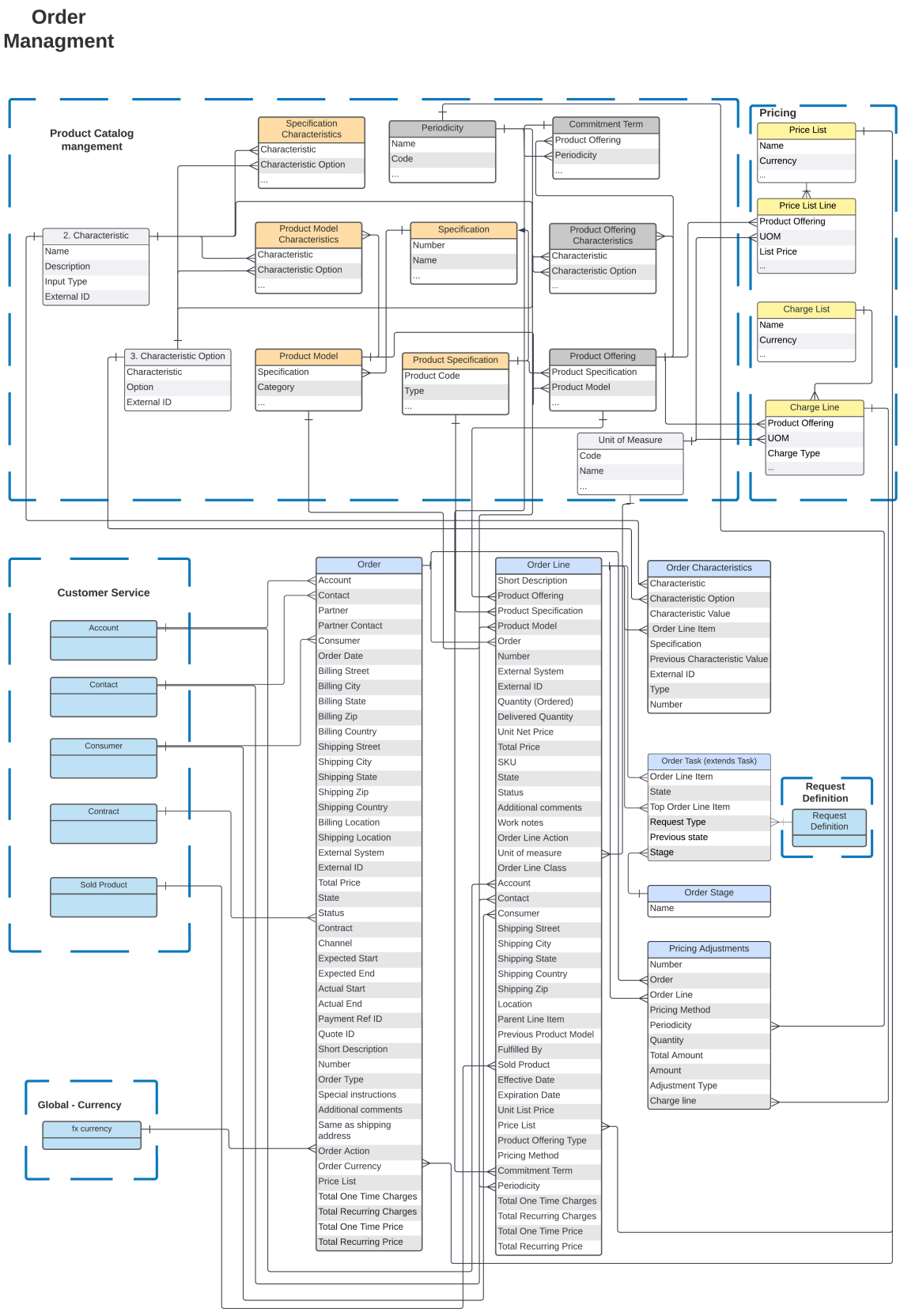
- 製品モデル：製品の詳細を定義します。
- オファリングの特性：サイズや色などの製品の特性を表示します。

次に 注文管理 の製品データモデルを示します。このモデルを使用すると、Order Management アプリケーションで 注文管理 のコンポーネントがどのように連携するかを確認できます。このモデルは、作成時から注文時までの製品が経由するさまざまなステージも表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理 のデータモデル



Order Management のテーブル、エンティティ、および関係

データモデルは、さまざまなソースのテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。データモデルはテーブル間の関係を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注文管理データモデルエンティティ

エンティティ	説明
特性	1 つ以上の製品に関連付けることができる、製品に利用可能なオプション (色やサイズなど)。特性には、1 つ以上のオプションも設定できます。 詳細については、「製品オファリングの特性の作成」を参照してください。
仕様カテゴリ	製品オファリングに関連付けることができる製品カテゴリ。 詳細については、「仕様カテゴリの作成と製品オファリングへの関連付け」を参照してください。
製品仕様	製品に関する詳細 (サイズや色など)。 詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。
製品オファリング	製品とその特性、オプション、仕様、価格設定、およびルールの一意の製品説明。 詳細については、「製品オファリングの作成と公開」を参照してください。
製品オファリングカタログ	市場または顧客セグメントを対象とする類似の製品グループ。詳細については、「製品オファリングカタログとカテゴリの作成」を参照してください。
製品価格設定	製品の価格設定。詳細については、「価格リストと価格明細の作成」を参照してください。価格設定の詳細については、「価格設定データモデル」を参照してください。
顧客注文	多くの品目を含めることができる顧客の注文。詳細については、「注文の作成」を参照してください。
注文品目	顧客注文内にある個々の製品。
オーダータスク	注文を管理するためのタスク。詳細については、「注文タスクの作成」を参照してください。
価格リスト	さまざまな通貨の価格リストと有効日。詳細については、「価格リストと価格明細の作成」を参照してください。
価格明細	各製品オファリングの価格明細とさまざまな有効日。詳細については、「価格設定属性調整の作成」を参照してください。

関連情報

Product Catalog データモデル

Product Catalog データモデル

Product Catalog データモデルは、注文管理 内の製品カタログ、カテゴリ、製品オファリング、およびその他のカタログ関連エンティティが他のコンポーネントと連携して、シームレスな注文管理システムを作成する方法を説明します。

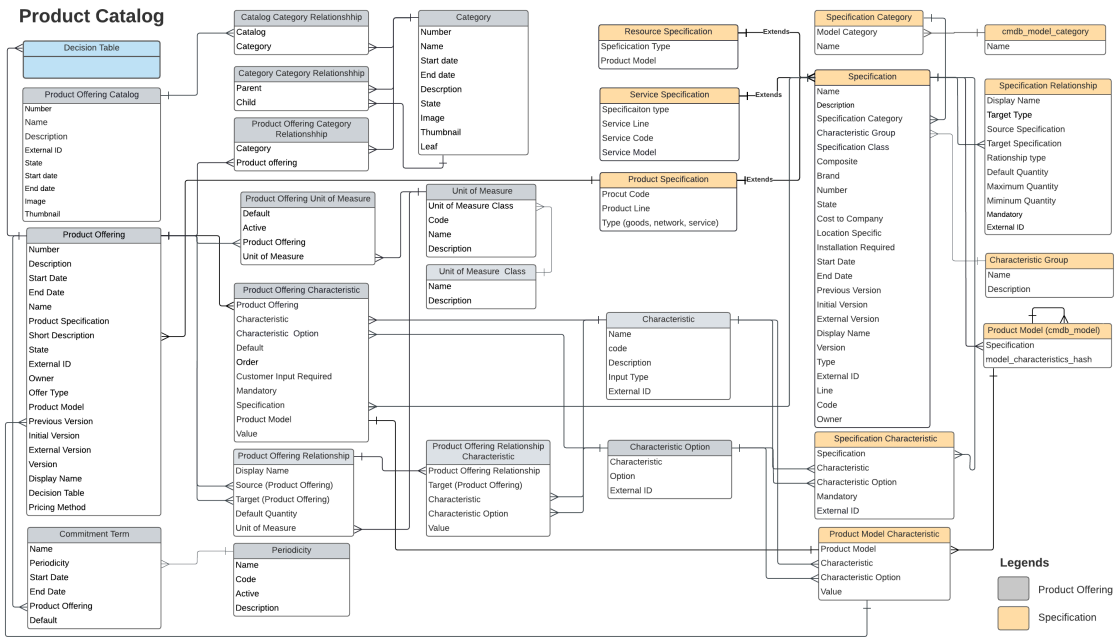
Product Catalog データモデル

次のマップは、Product Catalog データモデルを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Product Catalog データモデル



Product Catalog データモデルエンティティ

次の表に示すエンティティは、Product Catalog データモデルの一部です。

Product Catalog データモデルのエンティティ

エンティティ	説明
意思決定テーブル	意思決定テーブルは、意思決定テーブルを作成および管理する Decision Builder アプリケーションで作成されます。
製品オファリングカタログ	製品カタログを使用すると、注文の作成時に注文エージェントが簡単に見つけることができる構造に製品を整理することができます。カタログは最上位にあり、その後にカテゴリが続きます。
製品オファリング	製品オファリングには、製品の説明、価格設定、製品特性オプションなどの情報が含まれています。製品オファリングには、シンプル、構成可能、バンドルなどの複数のタイプがあります。
コミットメント期間	支払タイプの周期性を設定します。期間には、年次、半年ごと、四半期ごと、月次の期間が含まれます。
カタログカテゴリ関係	カタログとルートカタログカテゴリ間の関係を表します。
カテゴリカテゴリ関係	カタログカテゴリとカタログサブカテゴリまたは子カテゴリ間の関係を表します。
製品オファリングカテゴリ関係	製品オファリングカテゴリと子製品オファリング間の関係を表します。
製品オファリング測定単位	製品オファリングで使用される測定単位 (UOM) を表示します。
製品オファリング特性	特性は、製品オファリングで使用できるオプションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Product Catalog データモデルのエンティティ (続く)

エンティティ	説明
製品オファリングの関係	カタログおよびカテゴリに対する製品オファリングの関係を表示します。
周期性	製品オファリングの支払いを行う期間を示します。
製品オファリングカテゴリ	製品オファリングを表示するカタログとカテゴリの階層システムの一部。カテゴリはカタログの一部です。製品オファリングはリーフカテゴリにリンクされます。
測定単位	製品オファリングの測定単位。
測定単位クラス	各々やダースなどの測定単位クラス。
製品オファリングの関係特性	製品オファリングとその特性オプション間の関係。
リソース仕様	将来の使用のために予約されています。
サービス仕様	将来の使用のために予約されています。
製品仕様	仕様はさまざまな製品特性をキャプチャします。
特性	製品で使用できるオプション (色やサイズなど)。特性は汎用です。特性には、1 つ以上の特性オプションを設定できます。
特性オプション	製品で使用できるオプション。
仕様カテゴリ	仕様がモデルカテゴリにマッピングされます。
仕様	プロバイダーが顧客に販売する製品。この仕様は、さまざまな特性をキャプチャするためのテンプレートです。
仕様特性	特性にリンクされた仕様。
製品モデル特性	製品モデルにリンクされた特性。
仕様関係	製品仕様と、製品オファリングの作成方法および注文方法の間の関係。
特性グループ	製品オファリングで使用できる特性のセット。
製品モデル	個々の製品バージョン。
製品仕様	個々の製品および製品の機能とオプションに関する情報。
仕様カテゴリ	モデル仕様カテゴリにマッピングされた製品仕様カテゴリ。
製品仕様関係	複数の製品仕様間の関係。
測定単位 (UOM)	製品の数量の 注文管理 内での分類方法。測定単位には、各々、カートン、ボックス、ケース、キット、パックなどが含まれます。
製品特性	製品にマッピングされた特性 (色やサイズなど)。 各特性には、1 つ以上のオプションを設定できます。

関連情報

価格設定データモデル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

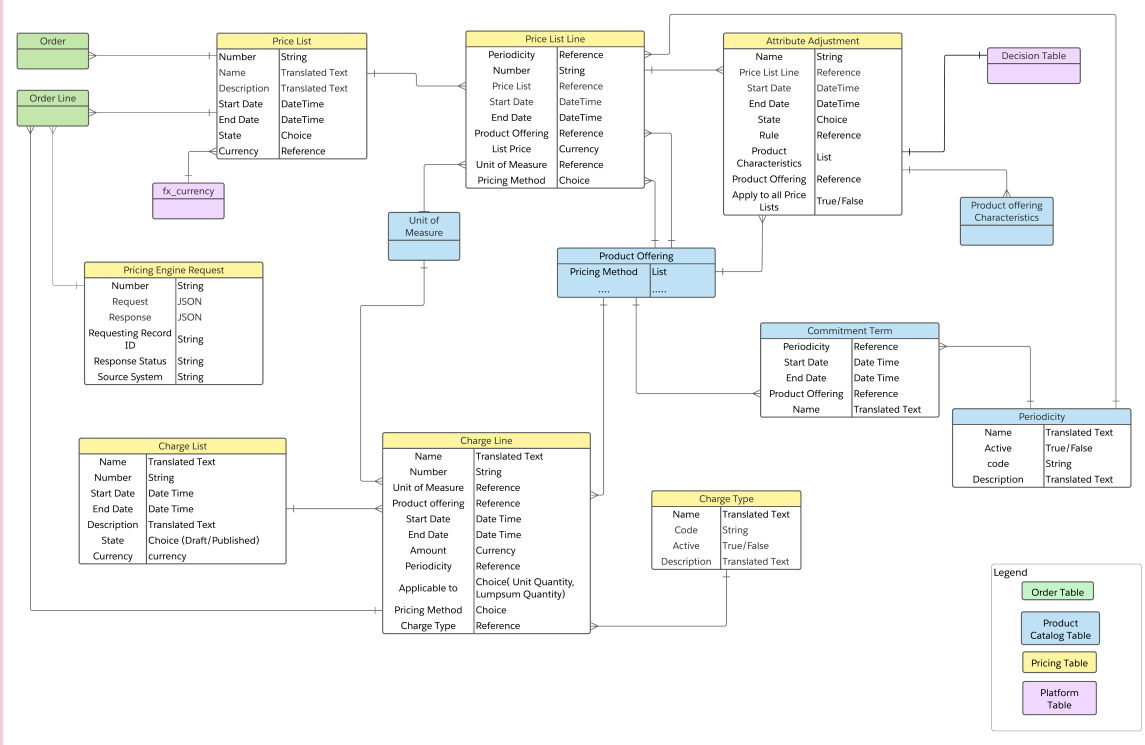
価格設定データモデル

価格設定モデルは、注文管理 の価格設定、製品、製品属性、および製品カタログの間の関係を示します。

価格設定データモデル

次の図は、価格設定モデルを示しています。

注文管理 の価格設定モデル



注文管理

次の表は、価格設定データマップのセクションを示しています。

価格設定エンティティ定義の 注文管理 データモデル

カテゴリ	説明
価格リスト	異なる複数の通貨と異なる複数の有効日を作成する価格リスト。各価格リストには、価格明細に複数の製品オファリングの表示価格を含めることができます。
価格明細	製品オファリングと表示価格を追加できる行。各価格明細には有効日を指定することもできます。さらに、価格明細には製品オファリングおよび関連する表示価格が表示されます。
注文	注文に関連付けられた価格リスト。
オーダーライン	オーダーラインで使用される価格リスト。デフォルトで注文ヘッダー価格リストに設定されます。
fx_currency	価格リストの作成対象の通貨。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格設定エンティティ定義の 注文管理 データモデル (続く)

カテゴリ	説明
	注: 価格設定のデフォルトの通貨は、注文管理 がインストールされている国の通貨になります。
測定単位	各製品の金額を示す単位。
製品オファリング	価格が関連付けられている製品。
注文ヘッダー	価格リスト参照を含む注文ヘッダー。これはすべての注文明細のデフォルトです。
属性調整	製品の特性に基づいて表示価格を調整するために使用する構成。

次の図は、価格設定管理者/価格設定マネージャーのロールを示しています。

価格設定エージェントのロール



関連情報

Customer Service Portal および Consumer Service Portal

[store-future: BEGIN review]

プロモーション価格設定データモデル

プロモーション価格設定データモデルは、注文管理 で使用される製品オファリングとプロモーション価格設定の関係を示します。

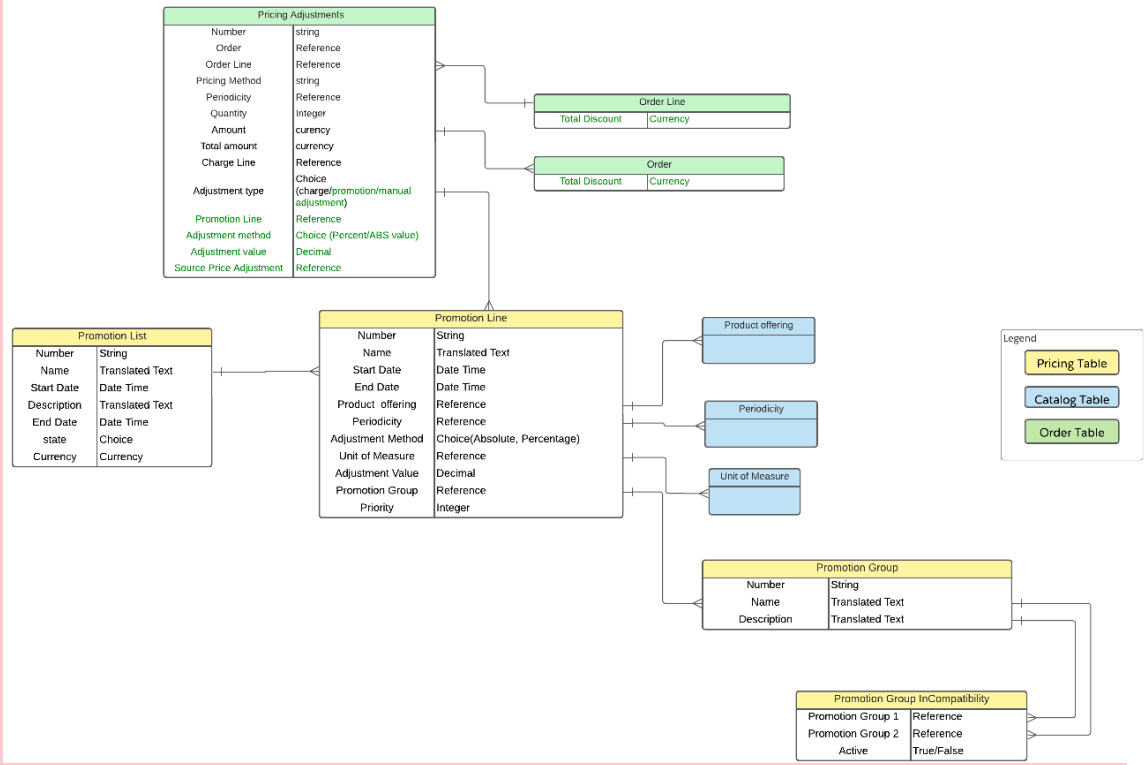
プロモーション価格設定データモデル

次の図は、プロモーション価格設定データモデルを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理 のプロモーション価格設定データモデル



注文管理

次の表は、プロモーション価格設定データモデルのセクションの定義を示しています。

注文管理 プロモーション価格設定データモデルエンティティの定義

カテゴリ	説明
価格調整	製品オファリング価格に割引を追加する機能。割引は、パーセンテージまたは金額で指定できます。
プロモーションリスト	各プロモーション価格設定明細を含むプロモーション価格設定ヘッダー。
プロモーションライン	製品オファリングの価格設定割引情報 (プロモーション価格設定) が含まれます。
オーダーライン	注文の個々の製品オファリング。
注文	注文のすべての注文明細行 (製品オファリング) を含む注文ヘッダー。
プロモーショングループ	製品オファリングに適用できるプロモーション価格設定割引のセット。

[End]

[store-future: BEGIN review]

履行データモデル

履行データマップには、コンポーネントと [store-future: BEGIN review][End] の関係が表示されます。

自動翻訳

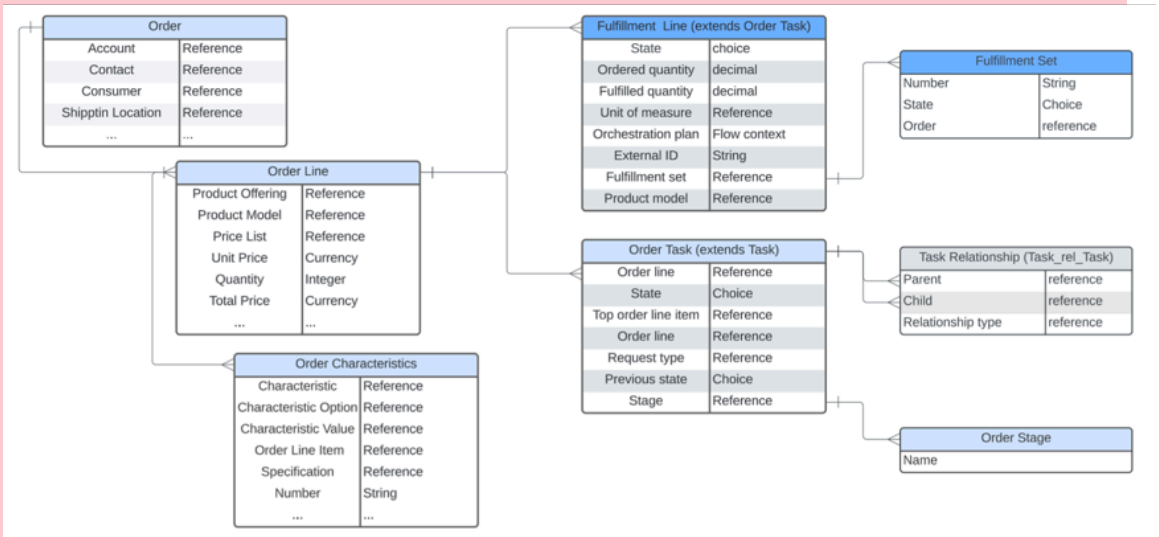
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行データモデル

次のマップに履行データモデルを示します。

履行データモデル

Fulfillment Data Model



次の表は、履行データモデルのセクションの定義を示しています。

注文管理 履行データモデルエンティティ定義の表

カテゴリ	説明
注文	注文明細行 (製品オファリング) を表示する注文ヘッダー。
オーダーライン	注文の製品オファリング情報を示します。注文ヘッダーには複数の注文明細行を含めることができます。
発注特性	製品オファリングのオプション。構成可能な製品の場合、発注エージェントは注文明細行に追加されるオプションを選択します。
フルフィルメントライン	発注エージェントによって注文が確定されたときにトリガーされます。履行を開始するには、注文に Orchestration 計画と意思決定テーブルが構成されている必要があります。
オーダータスク	履行のための Orchestration 計画に基づく一連のタスクまたはステップ。Orchestration 計画は Flow Designer で作成されます。詳細については、「Orchestration 計画の作成」を参照してください。
フルフィルメントセット	一連の注文には、同じフルフィルメントラインと Orchestration 計画を含めることができます。詳細については、「受注処理の管理」を参照してください。
タスクリレーションシップ	Orchestration 計画でのタスク間の関係。
オーダーステージ	注文が現在位置するフルフィルメントのステージ。これは Orchestration 計画で構成されます。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングフォーム

製品オファリングフォームでは、注文管理 の製品の詳細を追加できます。製品オファリングフォームには、特性、仕様、ビジュアル、価格設定、測定単位、およびバージョンに関する詳細が含まれています。

注文管理 製品オファリングフォーム

注文管理 製品オファリングフォーム

タイル	説明
番号	製品オファリングの番号。
名前	類似の製品名を明確にするために追加される製品オファリングの代替名。
表示名	追加される製品オファリングの名前。
オファータイプ	オファータイプ： • シンプル：オプションなしで注文できる単一のアイテム。 • 構成：注文エージェントが注文の作成時に選択できるオプションを含む製品。 • バンドル：一緒に注文された製品のグループ。
製品仕様	製品オファリングを製品の詳細にリンクさせる仕様。シンプルな製品オファリングおよびバンドル製品オファリングの場合は、仕様を製品オファリングの作成時に選択できるように先に作成しておく必要があります。詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。
製品モデル	製品モデルの名前。
価格設定方法	製品の価格設定方法。価格設定方法には、1 回限りと繰り返しが含まれます。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。詳細については、「製品オファリングへの繰り返し価格設定の追加」を参照してください。
説明	製品オファリングの簡単な説明。説明は、注文エージェントが注文時に製品を理解するのに役立ちます。
ステータス	製品オファリングのステータス。ステータスには [ドラフト] と [公開済] があります。ドラフトステータスでは、製品オファリングを更新できます。
オファリングカタログ	製品オファリングを含むカタログ。
開始日	注文管理 アプリケーション内で製品オファリングが利用可能になる日付。
終了日	製品オファリングが 注文管理 プラットフォームから削除される日付。
所有者	製品オファリングの所有者。
バージョン	製品オファリングのバージョン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングフォームのボタン

ボタン	説明
公開	製品オファリングを製品カタログに公開し、Order CSM 構成可能ワークスペース 内で注文にオファリングを使用できるようにします。
更新	製品オファリングフォームに加えられた変更を更新します。
コピー	製品オファリングのコピーを作成し、バージョンを 1 に設定します。
新しいバージョンの作成 (Create a New Version)	Decision Builder インターフェイスを開きます。ここで製品オプションを設定できます。
製品モデルのマッピング	Decision Builder アプリを開いて、製品オファリングのオプションの選択肢を作成します。
廃止	製品オファリングを廃止します。廃止された製品オファリングは、後で利用できるように表示およびコピーできます。
削除	製品オファリングを削除します。

製品オファリングのタブ

ボタン	説明
製品オファリング特性	製品オファリングの現在の特性を表示します。[新規] を選択して、この製品オファリングの追加特性を設定します。特性の設定の詳細については、「製品オファリングの特性の作成」を参照してください。
製品のビジュアル	製品オファリングの現在の製品ビジュアルをリストします。[新規] を選択してビジュアルを追加します。
測定単位	製品オファリングの現在の測定単位のリスト。追加の測定単位を設定するには、[新規] を選択します。
コミットメント期間	製品オファリングの繰り返し価格設定手配を作成します。[新規] を選択して、新しいコミットメント期間を設定します。詳細は、「繰り返し価格設定フォーム」を参照してください。 **注:** [コミットメント期間] タブは、 [価格設定方法] が [繰り返し] に設定されている場合にのみ使用できます。
バージョン	製品オファリングの現在のバージョンを表示します。[アーカイブ] および [廃止] ボタンを使用して、製品オファリングのバージョンを管理します。

特性および特性オプションフォーム

注文管理 の特性および特性オプションフォームを使用して、各製品オファリングのオプションを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特性の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	特性の名前。
入力タイプ	入力オプションのタイプ。
順序	2 つ以上の特性がある場合は、[順序] フィールドを使用して、製品の注文時に特性が表示される順序を入力します。
説明	製品オファリングに追加する特性の説明。

特性オプションの新規レコードフォーム

フィールド	説明
オプション	特性オプションの名前。たとえば、特性がサイズである場合、オプションは「大」または「小」にできます。
特性	特性の名前。

価格リストフォーム

注文管理 の価格リストフォームを使用すると、価格設定管理者または価格設定マネージャーは、価格明細を作成して後で製品に追加できます。

価格リスト新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	システムにより割り当てられた、価格リストを識別する一意の番号。
名前	価格リストの名前。
通貨	価格リストの通貨。
デフォルト	この価格リストを製品オファリングおよび指定された通貨のデフォルト価格リストとして設定するためのオプション。
説明	価格リストの説明。
ステータス	価格リストのステージ。 • ドラフト：価格リストの最初のステータス。情報を価格リストに追加中であり、まだカタログに公開されていません。 • 公開済： 価格リストがカタログに公開されています。価格リストの公開後には、価格リストを更新、削除、廃止、またはアーカイブすることができます。 • 廃止：価格リストは廃止され、アクティブでなくなります。価格リストとその価格明細は更新できません。 • アーカイブ化済み：価格リストはアーカイブされ、使用できなくなりました。 **注:** デフォルトの価格リストを削除、廃止、またはアーカイブすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格リスト新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
開始日	価格リストの開始日時。これがデフォルトの価格リストである場合は、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。
終了日	価格リストの終了日時。終了時刻以降は、価格リストはカタログに関連付けられなくなります。

関連情報

価格リストと価格明細の作成

価格明細フォーム

注文管理 の価格明細フォームにより、価格が製品にリンクされます。価格が製品にリンクされると、製品の注文時に価格が注文フォームに表示されます。

価格明細新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた一意の番号。
価格リスト	価格リストフォームで選択された名前。
製品オファリング	価格を関連付ける製品。
測定単位	製品に関連付けられている測定単位。
表示価格	製品オファリングに対して設定された価格。
開始日	価格リストの開始日時。
終了日	価格リストの終了日時。それ以降は、価格リストはカタログに関連付けられなくなります。
価格設定方法	シンプルおよび繰り返しを含む価格設定のタイプ。繰り返し価格設定は、年次、半年ごと、月次、または週次にできます。
周期性	製品オファリングの作成時に選択されたコミットメント期間。

関連情報

価格リストと価格明細の作成

価格属性調整フォーム

注文管理 の価格属性調整フォームでは、製品オファリングの価格設定属性調整に関する情報を入力できます。

価格属性調整フォーム

フィールド	説明
名前	属性調整の名前。
すべての価格リストに適用	調整がすべての価格リストに適用されるかどうか。
製品オファリング	価格にマッピングされた製品オファリング。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格属性調整フォーム (続く)

フィールド	説明
価格明細	価格明細番号。
番号	価格属性調整のシステム生成番号。
開始日	価格リストの開始日時。
終了日	価格リストの終了日時。
ステータス	価格属性調整がまだ [ドラフト] ステージか [公開済] ステージか： • [ドラフト] は、情報がまだ追加されていることを示します。 • [公開] は、価格属性調整が公開されたことを示します。
製品の特性	価格属性調整の製品特性。ロックは、このフィールドがロックされていることを示します。
更新	ウィンドウに保存され、その後 [価格明細] ウィンドウに返される情報。
削除	削除された価格設定属性。
ルールの編集	新しいウィンドウで Decision Builder を開くフィールド。Decision Builder を使用して、製品オプションに価格設定属性調整を適用します。詳細については、「Decision Builder フォーム」を参照してください。

繰り返し価格設定フォーム

注文管理 の繰り返し価格設定フォームを使用すると、エージェントは時間に基づいて顧客との支払方法の手配を設定できます。

繰り返し価格設定フォーム

フィールド	説明
名前	製品オファリングの名前と繰り返し支払い手配。
製品オファリング	支払い手配のための製品オファリング。
周期性	周期性： • 年次 • 半年ごと • 月次 • 週次
開始日	製品オファリングの繰り返し支払いの開始日。
終了日	製品オファリングの繰り返し支払いの終了日。

課金リストフォームと課金ラインフォーム

課金リストフォームおよび課金ラインフォームを使用して、注文管理 で製品オファリングの課金料金を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

課金リストフォーム

エントリ	説明
番号	システムによってアサインされた一意の番号。
名前	課金リストの名前。
通貨	課金リストアイテムの通貨。
説明	課金明細の説明。
ステータス	課金リストのステータス：[ドラフト]、[公開済]、[廃止]、または [アーカイブ化済み]。
開始日	有効な開始日。
終了日	有効な終了日。

課金ラインフォーム

エントリ	説明
名前	課金明細の名前。
番号	システムによってアサインされた一意の番号。
課金リスト	課金リストの名前。
製品オファリング	課金ラインにリンクされている製品オファリング。課金ラインは製品オファリングにリンクされ、製品の注文時に製品価格で計算されます。
測定単位	課金料金の計算に使用される測定単位。
課金タイプ	課金のタイプ。たとえば、設置料金や廃棄料金などです。詳細については、「課金タイプの作成」を参照してください。
課金額	請求される料金。
適用先	単位数量は課金が単位数量ごとに適用されることを示し、一括払いは課金が全数量または数量全体に適用されることを示します。
開始日	課金リストの開始日。
終了日	課金リストの終了日。
価格設定方法	価格設定方法のタイプ：1 回限りまたは繰り返しの価格設定。
周期性	月次や年次などの繰り返し期間 (価格設定方法が繰り返しに設定されている場合)。

プロモーションリストフォームとプロモーションラインフォーム

注文管理 のプロモーションリストフォームとプロモーションラインフォームを使用して、製品のプロモーション価格を設定します。注文のキャプチャ中に、プロモーション割引が自動的に適用され、注文フォームに表示されます。

プロモーションリストフォーム

フィールド	説明
番号	プロモーションリストの一意のシステム定義番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロモーションリストフォーム (続く)

フィールド	説明
名前	プロモーションリストの名前 (新学期割引など)。
通貨	使用する金額の通貨 (USD (米ドル) など)。
説明	プロモーションリストの簡単な説明。
ステータス	プロモーションリストのステータス：[ドラフト]、[公開済]、[廃止]、または [アーカイブ化済み]。
開始日	プロモーションの開始日時。
終了日	プロモーションの終了日時。

プロモーションラインフォーム

名前	プロモーションラインの名前 (例：セール対象の食洗機)。
番号	プロモーションラインの一意のシステム定義番号。
プロモーションリスト	このラインが属するプロモーションリストの番号。
製品オファリング	このプロモーションラインにリンクされた製品オファリング。製品が注文されると、製品価格を使用してプロモーション価格が計算されます。
測定単位	選択した製品オファリングに基づく測定単位。プロモーション価格設定で数量を計算するために使用されます。
調整方法	適用されるプロモーション価格設定のタイプ： • 絶対：固定金額 • パーセンテージ：製品価格のパーセンテージに基づく金額
調整値	割引額。次のいずれかを入力します。 • 調整方法が絶対の場合は、固定金額 • 調整方法がパーセンテージの場合は、使用される製品価格のパーセンテージ
開始日	このラインのプロモーションが開始される日時。
終了日	このラインのプロモーションの有効期限の日時。
周期性	月次や年次などの繰り返し期間 (価格設定方法が繰り返しに設定されている場合)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロモーションラインフォーム (続く)

優先度	複数の価格設定プロモーションを適用する順序を反映する数値。Order Management は、優先度の値が最も高いプロモーションを使用して、製品価格に適用するプロモーションを決定します。
プロモーショングループ	このプロモーションラインが属するプロモーションのタイプを示すグループ。

製品仕様フォーム

注文管理 の [製品仕様] フォームでは、製品仕様を作成して公開し、すべての製品オプションを定義できます。

製品仕様フォーム

フィールド	説明
番号	製品仕様の自動生成 ID。
名前	製品仕様の名前。
バージョン	現在仕様に割り当てられているバージョン番号。 • 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。 • 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] を選択した後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。
表示名	このバージョンの仕様が有効な場合に、Now Platform 内の仕様に表示される名前。仕様の最初のバージョンであるベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。
カテゴリ	製品仕様が属する仕様カテゴリ。
タイプ	製品仕様のタイプ。 商品 販売する商品タイプの製品仕様。 サービス サービスの製品仕様。 ネットワーク ネットワークの製品仕様。
開始日	仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品仕様フォーム (続く)

フィールド	説明
終了日	仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
所有者	この仕様を更新する担当者の名前。検索アイコン () をクリックしてユーザーを選択します。
説明	製品仕様の説明。
ステータス	製品仕様のステータス。 ドラフト 仕様レコードを最初に作成したときに割り当てられた未公開のドラフト製品仕様。 公開 製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済み製品仕様。 廃止 廃止され、別の仕様バージョンを作成するために使用できなくなった製品仕様。 アーカイブ化済み 使用されなくなった製品仕様。
コード	仕様の製品コード。
線グラフ	仕様の製品ライン。
会社のコスト	この製品仕様に対する会社のコスト。
総合	将来のオプション。
インストールが必要	誰かが製品を現場でインストールしなければならないことを指定するオプション。
場所固有	この製品仕様では、顧客の注文に場所の詳細を入力する必要があることを指定するオプション。
初期バージョン	表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。
前のバージョン	仕様の以前のバージョンの名前。例： • 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 • わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。 • 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングカタログとカテゴリのフォーム

注文管理 で製品オファリングカタログの新規レコードフォームおよびカタログカテゴリの新規レコードフォームを使用して、製品オファリングに複数のレベルのカタログとカテゴリを設定します。

製品オファリングカタログの新規レコードフォーム

タイプ	説明
番号	製品オファリングカタログ用にシステムによって生成された番号。
名前	製品オファリングカタログの名前。
サムネイル画像	製品オファリングカタログ内の製品のサムネイル。
画像	製品オファリングカタログの画像。
説明	製品オファリングカタログの説明。
ステータス	製品オファリングカタログのステータス ([公開済] または [ドラフト] ステータス)。
開始日	製品カテゴリの開始日。
終了日	製品カテゴリの終了日。

カタログカテゴリの新規レコードフォーム

タイプ	説明
カタログ	製品オファリングカタログの名前。
カテゴリ	このカタログに対して作成されるカテゴリの名前。
公開	注文可能になるシステムに製品オファリングのカタログとカテゴリを公開します。

Decision Builder フォーム

注文管理 で Decision Builder を使用すると、製品オファリングのオプションを設定できます。製品が注文されると、注文エージェントがオプションを使用できるようになります。

Decision Builder フォーム

フィールド	説明
入力	[製品オファリング] ウィンドウに入力した特性オプション。
ラベル	製品オプション。
タイプ	入力された情報のタイプ。
参照	タイプ特性を示す参照。
必須	意思決定テーブルで必要なオプション。
意思決定テーブル	各オファリングのオプションを構築するのに役立ちます。
条件	製品オファリングとそのオプション。
結果	製品の注文時に表示される一意のオプションセットにリンクされた製品オファリングオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Decision Builder

ドメイン分離と 注文管理

注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、ドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションを使用すると、注文エージェントが注文をキャプチャ、追跡、および履行するために使用する製品カタログと製品オファリングを作成できます。ドメイン分離は、アプリケーションの次の 3 つの主要な領域で有効になります。

- 注文管理 (注文キャプチャ)：アカウントレベルでドメイン分離をサポートします。すべての顧客注文、注文品目、およびオーダータスクにアカウントレベルの分離があります。
- 価格管理：価格リストと課金リストのドメイン分離をサポートします。
- 製品カタログ管理：製品の特性、仕様、および測定単位のドメイン分離をサポートします。

注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM)におけるドメイン分離の仕組み

- 顧客の注文、オーダーライン、注文品目、およびオーダータスクは、アカウントドメインを使用してドメイン分離されます。
- 管理者が特定のドメインの顧客注文およびオーダータスクを処理するように注文エージェントをアサインすると、これらのタイプのトランザクションを複数のアカウントで処理できます。

注文管理 - カスタマーサービス管理 (CSM) でのドメイン分離の設定

Order Management のドメイン分離には、ドメイン分離プラグインと、**csm_auto_account_domain_generation** ドメイン分離プロパティの有効化が必要です。ドメイン分離の設定の詳細については、「ドメイン分離と Customer Service Management」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメイン分離テーブル

- 注文管理 - ドメイン分離は、[ドメイン] および [ドメインパス] フィールドを次のテーブルに追加します。

注文管理用のドメイン分離テーブル

注文管理テーブル	使用されるドメイン
注文 [sn_csm_om_order]	アカウントのドメイン。
注文品目 [sn_csm_om_order_line_item]	注文ドメイン。
オーダータスク [sn_csm_om_order_task]	オーダーラインドメイン。
オーダーステージ [sn_csm_om_order_stage]	ユーザーのドメインに配置されたレコード。
価格調整 [sn_csm_om_pricing_adjustment]	オーダーラインドメイン。
発注明細特性 [sn_csm_om_order_characteristic_value]	オーダーラインドメイン。

- 価格管理 - ドメイン分離は、[ドメイン] および [ドメインパス] フィールドを次のテーブルに追加します。

価格管理用のドメイン分離テーブル

価格管理テーブル	使用されるドメイン
価格リスト [sn_csm_pricing_price_list]	ユーザーのドメイン。
価格明細 [sn_csm_pricing_price_list_line]	価格リストのドメイン。ビジネスルールによって価格明細にコピーされます。
課金リスト [sn_csm_pricing_charge_list]	ユーザーのドメイン。
課金ライン [sn_csm_pricing_charge_line]	domain_master 属性を使用します。値は charge_list に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格管理テーブル	使用されるドメイン
	注: [ドメイン] および [ドメインパス] フィールドはこのテーブルに追加されません。
属性調整 sn_csm_pricing_attribute_adjustment	domain_master 属性を使用します。値は price_list_line に設定されます。 注: [ドメイン] および [ドメインパス] フィールドはこのテーブルに追加されません。

- 製品カタログ管理 - ドメイン分離は、[ドメイン] および [ドメインパス] フィールドを次のテーブルに追加します。

製品カタログ管理用のドメイン分離テーブル

製品カタログ管理テーブル	使用されるドメイン
特性 [sn_prd_pm_characteristic]	ユーザーのドメイン。
特性オプション [sn_prd_pm_specification_characteristic_option]	ユーザーのドメイン。
仕様 [sn_prd_pm_specification]	ユーザーのドメイン。
仕様特性 [sn_prd_pm_specification_characteristic]	ユーザーのドメイン。
UOM [sn_prd_pm_uom]	ユーザーのドメイン。
UOM クラス [sn_prd_pm_uom_class]	ユーザーのドメイン。

ユースケース

顧客の注文にアカウント名がある場合、管理者はさまざまなドメインの注文を識別して分離できます。

注文エージェントがドメインにアサインされている場合、管理者は特定のドメインの顧客注文およびオーダータスクを処理するようエージェントにアサインできます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規注文の作成フォーム

新しいオーダーを作成フォームを使用して、注文管理 で注文を作成します。

新規注文の作成フォーム

フィールド	説明
順番フィールド	
番号	一意のシステムによってアサインされた一意の注文番号。
アカウント	新規注文にリンクされているアカウント。
連絡先	新規注文の連絡先情報。
コンシューマー	注文のコンシューマー。
ステータス	新規注文の現在のステータス。
簡単な説明	新規注文の簡単な説明。
注文日	注文が開始された日付。
パートナーアカウント	注文に関連する可能性があるアカウントパートナー。
パートナー連絡先	パートナーの連絡先情報。
注文タイプ	注文のタイプ。製品またはサービスのいずれかを選択できます。製品がデフォルトです。
注文アクション	注文アクションを選択するためのオプション。[追加] または [更新] を選択します。[追加] オプションがデフォルトです。既存の注文には [更新] を選択します。
価格設定フィールド	
発注通貨	注文の支払いに使用する通貨 (貨幣の種類)。
価格リスト	注文ヘッダーに割り当てられた価格リスト。
契約	契約 (設定されている場合)。
合計価格	合計価格を表示する自動生成フィールド。
住所フィールド	
出荷場所	出荷場所。
番地 (送付先)	出荷先の場所の番地。
市区町村 (送付先)	出荷先の市区町村。
都道府県 (送付先)	出荷先の都道府県。
郵便番号 (送付先)	出荷先の郵便番号。
国/地域 (送付先)	製品の出荷先の国。
出荷先と同じ請求先住所	出荷先が請求先と同じかどうかを選択するオプション。
請求場所	請求場所。
番地 (請求先)	請求先の番地。
市区町村 (請求先)	請求先の市区町村。
都道府県 (請求先)	請求先の都道府県。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規注文の作成フォーム (続く)

フィールド	説明
郵便番号 (請求先)	請求先の郵便番号。
国/地域 (請求先)	請求先の国。
その他の詳細フィールド	
開始予定日	注文の開始日。
予定されている終了日	注文が終了する予定日。
メモフィールド	
特別な指示	この注文に必要な可能性のある特別な指示。

注文品目詳細フォーム

注文管理 アプリケーションの注文品目詳細フォームを使用すると、注文の製品オファリング品目を作成および変更できます。

注文品目詳細フォーム

フィールド	説明
注文品目フィールド	
番号	一意のシステムによってアサインされた一意の注文品目番号。
注文	システムによってアサインされたこの注文品目の一意の番号。
製品オファリング	注文品目にマッピングされている製品オファリング。
製品仕様	注文品目で製品オファリングにマッピングされている製品仕様。
製品モデル	注文品目の製品オファリングにマッピングされている製品モデル。
ステータス	注文品目の現在の処理ステータス。
簡単な説明	注文品目の製品オファリングの簡単な説明。
アカウント	注文明細の製品オファリングにリンクされているビジネスアカウント。
主連絡先	この注文の主要連絡担当者。
注文明細アクション	オーダーラインを注文に追加する方法を選択できるオプション。[追加] または [変更] を選択します。
発注数量	この注文品目で注文されている製品の数。
測定単位	注文品目の測定単位。
配送数量	注文品目に対して配送された製品の数。
価格設定フィールド	
価格リスト	製品オファリングにマッピングされている価格リスト。
価格設定方法	価格設定方法。
合計価格	製品オファリングにマッピングされたすべてのコストの合計価格。
正味単価	製品オファリング内の各ユニットの価格。
単価	注文リストアイテム内の各製品の個別の価格。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文品目詳細フォーム (続く)

フィールド	説明
1 回限りの価格の合計	正味価格と単価を含む完全な注文の合計価格。
出荷先フィールド	
出荷場所	出荷場所。
番地 (送付先)	出荷先の場所の番地。
市区町村 (送付先)	出荷先の市区町村。
都道府県 (送付先)	出荷先の都道府県。
郵便番号 (送付先)	出荷先の郵便番号。
国/地域 (送付先)	製品の出荷先の国。
その他の詳細フィールド	
有効日	注文品目の開始日。
有効期限	製品オファリング注文品目の有効期限。
販売済み製品	販売済み製品。
メモフィールド	
その他のコメント (More comments)	注文品目に関する追加コメント。
作業メモ	作業メモ。

発注明細特性フォーム

注文管理 アプリケーションの発注明細特性フォームを使用して、注文の製品オファリングにマッピングされている特性を表示します。このフォームには編集可能なフィールドがありません。

発注明細特性フォーム

フィールド	説明
発注明細特性フィールド	
番号	一意のシステムによってアサインされた一意の注文品目番号。
注文品目	注文品目番号。これは、注文品目の作成時にシステムによって生成された番号です。
仕様	製品オファリングの仕様 (注文品目の作成時に適用されている場合)。
特性	発注書明細にリストされている製品オファリングの特性。
特性オプション	特性オプション。
特性値	製品オファリングの特性値。

オーダータスクフォーム

注文管理 アプリケーションのオーダータスクフォームを使用して、オーダータスクを作成および更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オーダータスクフォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた一意の番号。
注文品目	タスクに追加できる注文品目。
優先度	タスクの優先度。
簡単な説明	注文タスクの簡単な説明。
作業メモ	注文タスクの自由形式の内部作業メモ。
ステータス	オーダータスクの現在のステータス。
アサイン先グループ	タスクのアサイン先グループ。
担当者	タスクを割り当てられた担当者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。