servicenow

# チューリッヒ セールスと注文管理

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

# 目次


セールスと注文管理 5
探索 6
製品カタログ管理 8
Pricing Management 11
製品コンフィギュレーター 15
リード管理 16
Lead to Cash Core 17
オポチュニティ管理 18
売上予測 19
見積管理 21
販売契約管理 26
注文管理 26
カスタマー契約とエンタイトルメント 49
Lead-to-Cash プロセス管理 50
カスタマーエンゲージメントシーケンス 52
ビジネスポータル 55
パートナー関係管理 56
返品許可 58
構成 58
リード管理のインストールと構成 60
オポチュニティ管理のインストールと構成 62
売上予測 の構成 66
見積管理のインストールと構成 71
販売契約管理 の構成 76
注文管理の構成 77
カスタマー契約とエンタイトルメント の構成 118
製品オファリングとカタログの構成 125
製品価格設定の構成 217
でのエージェントツールの構成 セールスと注文管理 256
製品コンフィギュレーター の設定 260
セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする 264
ビジネスポータルの構成 269
パートナー関係管理の構成 275
「Lead to Cash Core」のインストールと構成 285
Lead-to-Cash プロセス管理の構成 292
カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成 301
セールスと注文管理要求トラッカー 305
Return Merchandise Authorization プラグインを有効にする 310
使用方法 311


自動翻訳


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

複数の構成を作成 313
リード管理 の使用 315
オポチュニティ管理 の使用 325
売上予測 の使用 340
見積管理 の使用 342
販売契約管理 の使用 362
注文管理 の使用 363
注文管理の使用 365
カスタマー契約とエンタイトルメント の使用 508
Lead-to-Cash プロセス管理 の使用 526
カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用 535
ビジネスポータルの使用 536
パートナー関係管理の使用 544
セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist 547
エージェントワークフローの使用 548
統合 551
サービスブリッジを使用したプロバイダー向け注文管理 552
注文管理と FSMの統合 566
注文管理と戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)との統合 569
注文管理 診断機能 589
参照 594
セールスと注文管理 データモデル 594
[store-future: BEGIN review]
[End]
注文管理 参照 596
[store-future: BEGIN review]
[End]
カスタマー契約とエンタイトルメント の参照情報 673
Pricing Managementと一緒にインストールされるコンポーネント 682
販売契約管理とともにインストールされるコンポーネント 683
Sales Cart とともにインストールされるコンポーネント 685
Lead-to-Cash プロセス管理 参照 686
カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント 690
パートナー関係管理の参照 691
返品承認ケース管理 696
用語集 698
[store-future: BEGIN review]
[End]

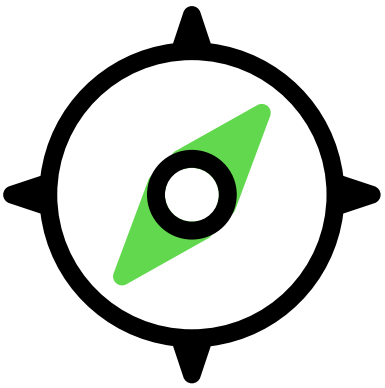
自動翻訳

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

# セールスと注文管理

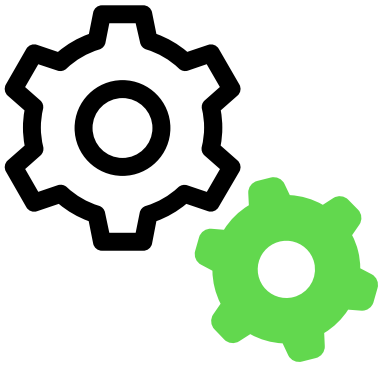
ServiceNow® セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションを使用して組織内の製品販売ライフサイクルを管理する方法について説明します。エージェントはこれらのアプリケーションを使用して、プリセールスリードと案件の生成、営業見積もりの提供、注文のキャプチャと履行、契約とエンタイトルメントの操作、変更に関する顧客注文ワークフローの管理を行うことができます。

### 探索



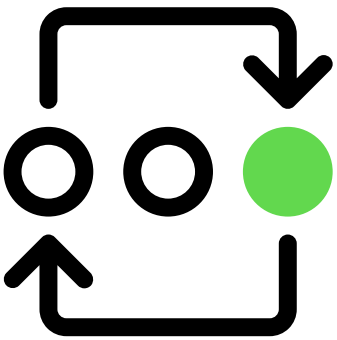
セールスと注文管理アプリケーションの使用方法について説明します。

### 構成



セールスと注文管理の実装を計画および設定します。

### 統合



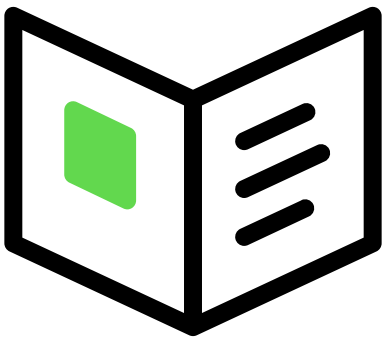
他のアプリケーションと統合することで、セールスと注文管理の機能を拡張します。

### 使用方法



セールスと注文管理アプリケーションをエージェントとして使用します。

### 参照



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

自動翻訳

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

### その他のリソース

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

## セールスと注文管理 の探索

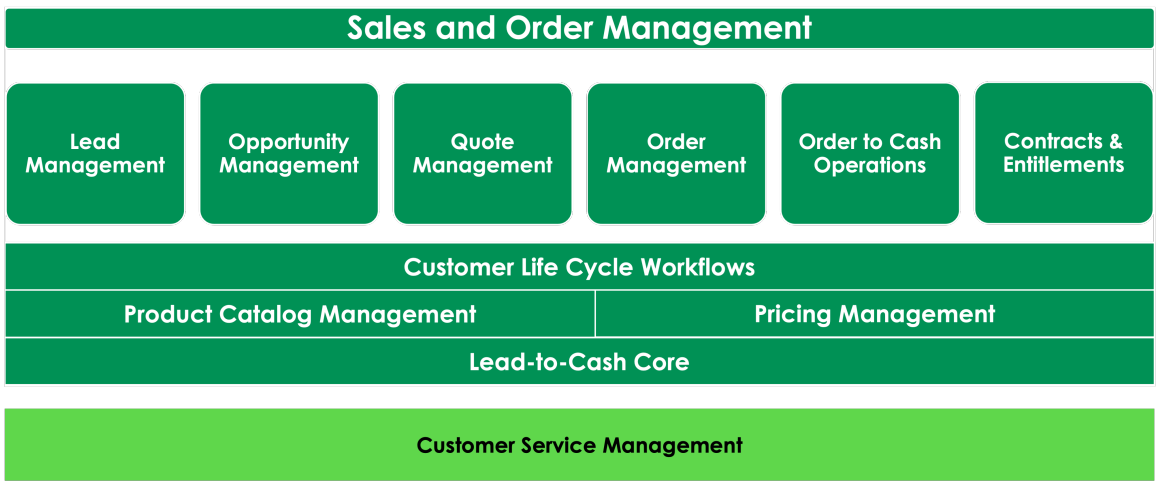
セールスと注文管理 (SOM) の実装を開始するか拡張するかにかかわらず、組織内でのプリセールスエンゲージメント、注文のキャプチャとフルフィルメント、オーダーから現金化までのオペレーション、およびポストセールスアクティビティに利用可能なアプリケーションとワークフローの詳細を確認してください。

### セールスと注文管理アプリケーションの概要

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

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

セールスと注文管理 アプリケーションと主な機能




### 福利厚生

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

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

セールスと注文管理アプリケーションのメリット

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

自動翻訳

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

セールスと注文管理アプリケーションのメリット (続く)

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

### ストアでアプリを要求する

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

## 製品カタログ管理

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

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

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

自動翻訳

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

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

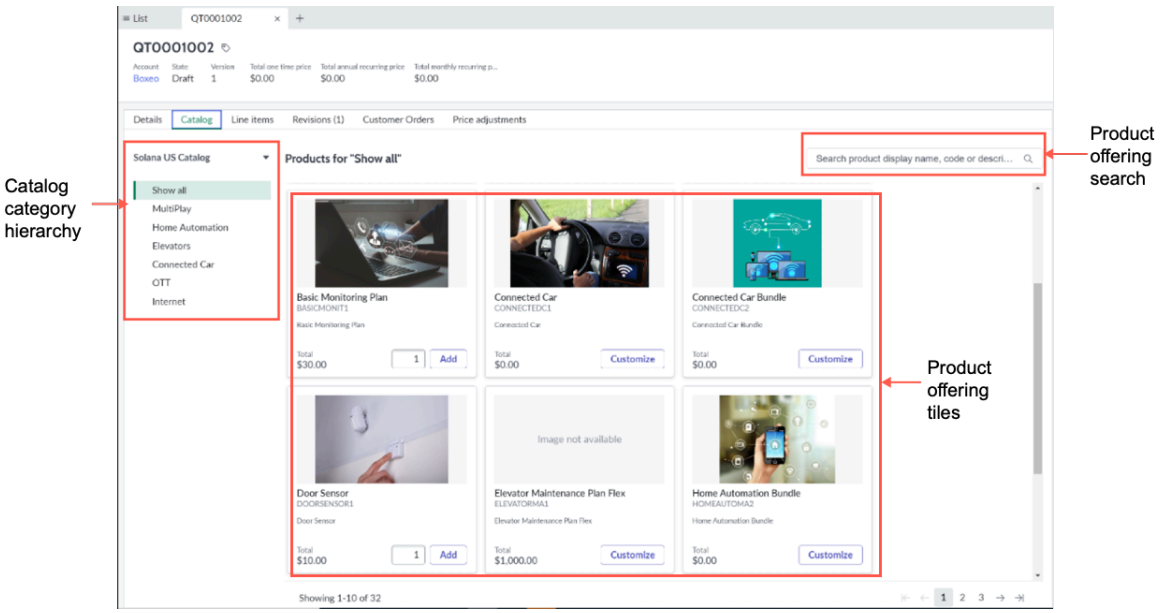
製品オファリングカタログの設定の詳細については、「 製品オファリングとカタログの構成」を参照してください。

## 製品カタログ UI

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

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

### 製品カタログユーザーインターフェイス




## 製品オファリングのカタログとカテゴリ

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

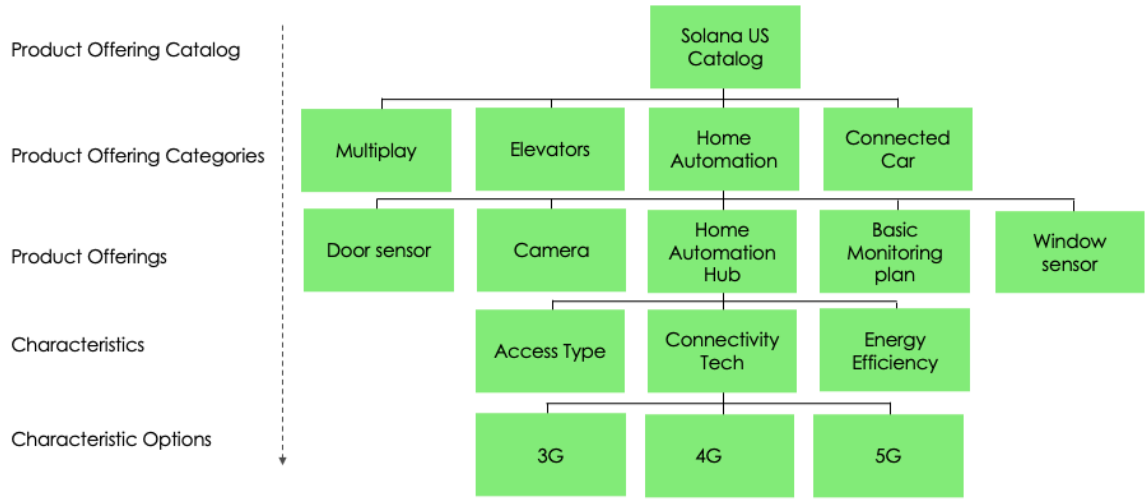
- 製品オファリングカタログ:カテゴリと製品オファリングの階層的な製品オファリング構造。
- 製品オファリングカテゴリ:カテゴリは、製品オファリングの論理グループです。
- 製品オファリング:構成可能な物理的な商品または無形のサービス。
- 特性と特性オプション:顧客の設定に基づいて作成される製品オプション。

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



自動翻訳

カテゴリと製品オファリングを含むカタログ階層の例




## 製品オファーのバンドル

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

[store-future: BEGIN review]

## 構成ルールエンジン

製品オファリングを公開した後、構成可能な機会、見積もり、注文に対して製品、サービス、および仕様を構成および組み合わせる方法を制御するルールを設定できます。ルールエンジンは、ユーザーが定義したルールとアクションを実行し、有効な製品構成をガイドするメッセージを表示します。

[End]

## 製品オファーの適格性

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

## 製品推奨事項

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

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

自動翻訳

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

推奨事項の設定については、「 製品オファリングの推奨事項の構成」を参照してください。製品オファリングの推奨事項が引用符でどのように機能するかの詳細については、「 見積もりでの製品オファリングの推奨事項の使用」を参照してください。

## Pricing Management

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

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

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

### 価格リスト

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

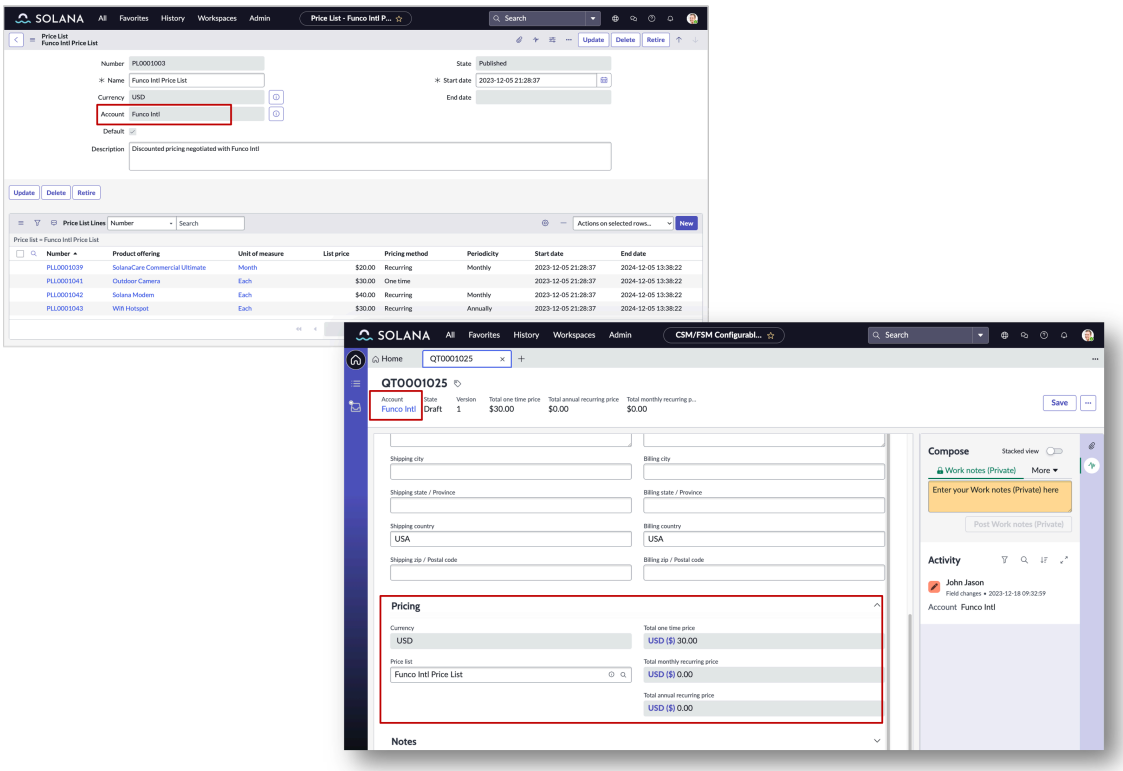
#### 複数の価格リストのサポート

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

自動翻訳

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

アカウントベースの価格リストの例




価格設定方法

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

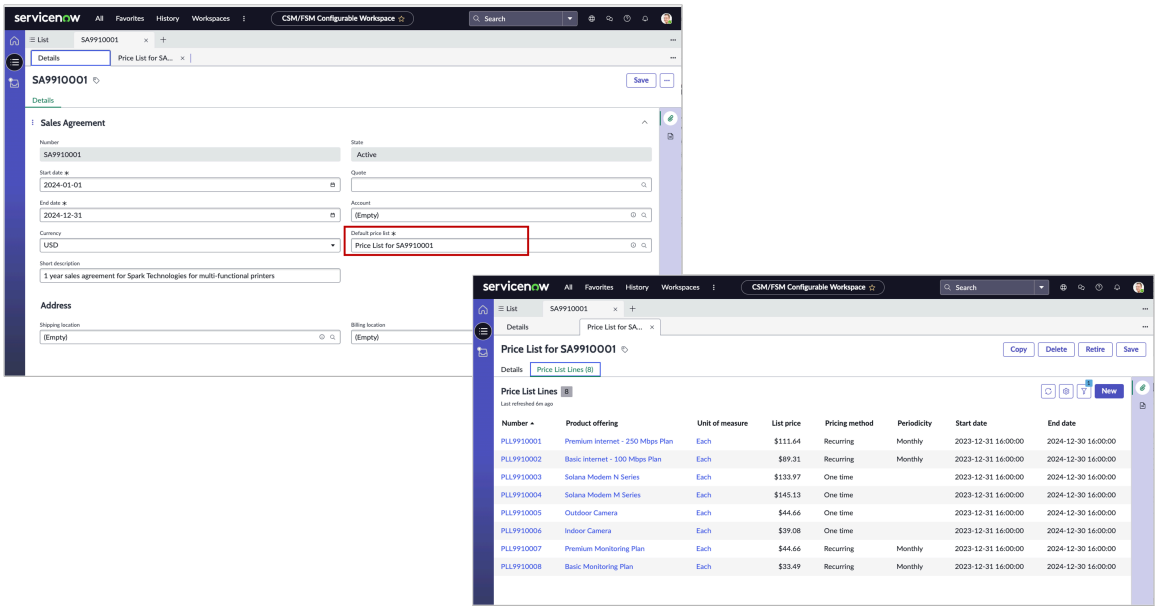
価格リスト機能の設定と管理の詳細については、「製品価格設定の構成」を参照してください。

## 販売契約 価格リスト

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

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

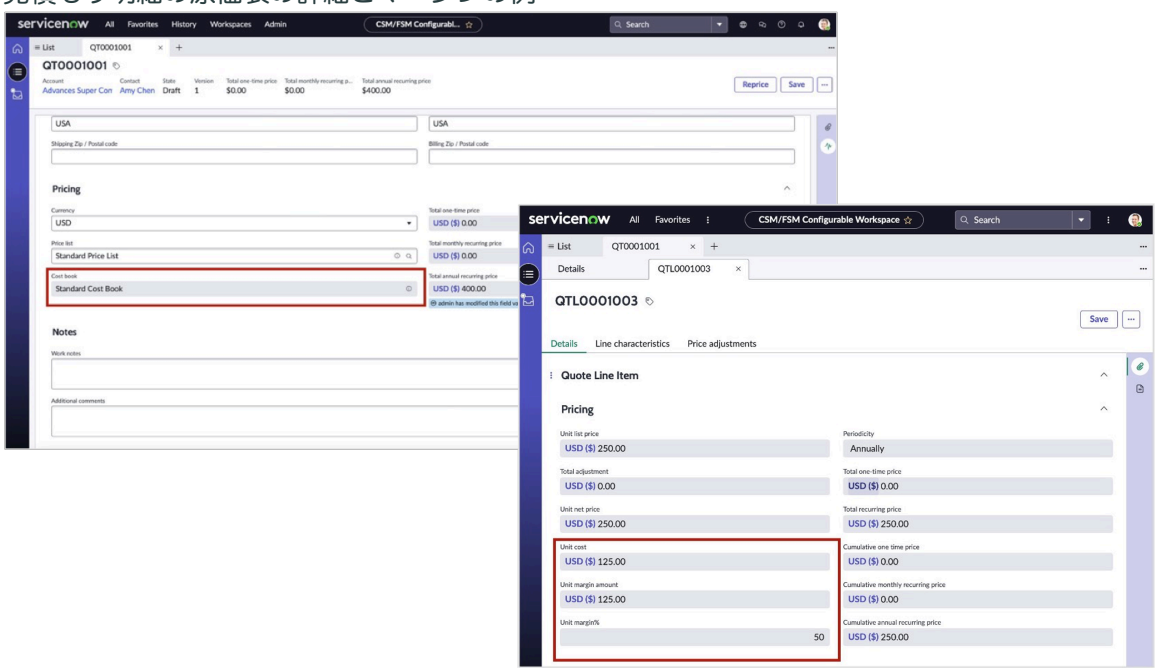
販売契約価格表の例




## 原価表

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

見積もり明細の原価表の詳細とマージンの例




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

自動翻訳

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

## コストベースの属性調整

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

## 価格調整

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

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

## 価格マトリクス

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

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

## マトリクス検証

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

自動翻訳

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

### 価格設定計画

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

### 価格設定の延長

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

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

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

## 製品コンフィギュレーター

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

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

インターフェイスは、次の 3 つの主要なセクションで構成されています。

- 製品階層:構成可能な製品の親と子の製品の関係を一覧表示します。製品階層は、関係と関係グループを使用して構成されます。これらの階層は、エージェントがネストされたバンドル内のさまざまなノードまたはレベルで製品を移動するのに役立ちます。製品コンフィギュレーターのこのセクションを構成する方法の詳細については、「製品オファリング関係の作成」を参照してください。
- オプションの選択:選択可能な製品オプションまたは製品特性オプションを表示します。特性と特性オプションは、製品オファリングをビルドして 製品コンフィギュレーターに表示するときに構成されます。エージェントがインターフェイスを使用すると、ビジュアルインジケーター、アラートメッセージ、およびエントリに関するコンテキスト情報も表示され、エージェントが注文を完了するのに役立ちます。これらのオプションの設定の詳細については、「 製品特性と特性オプションの作成」を参照してください。

自動翻訳

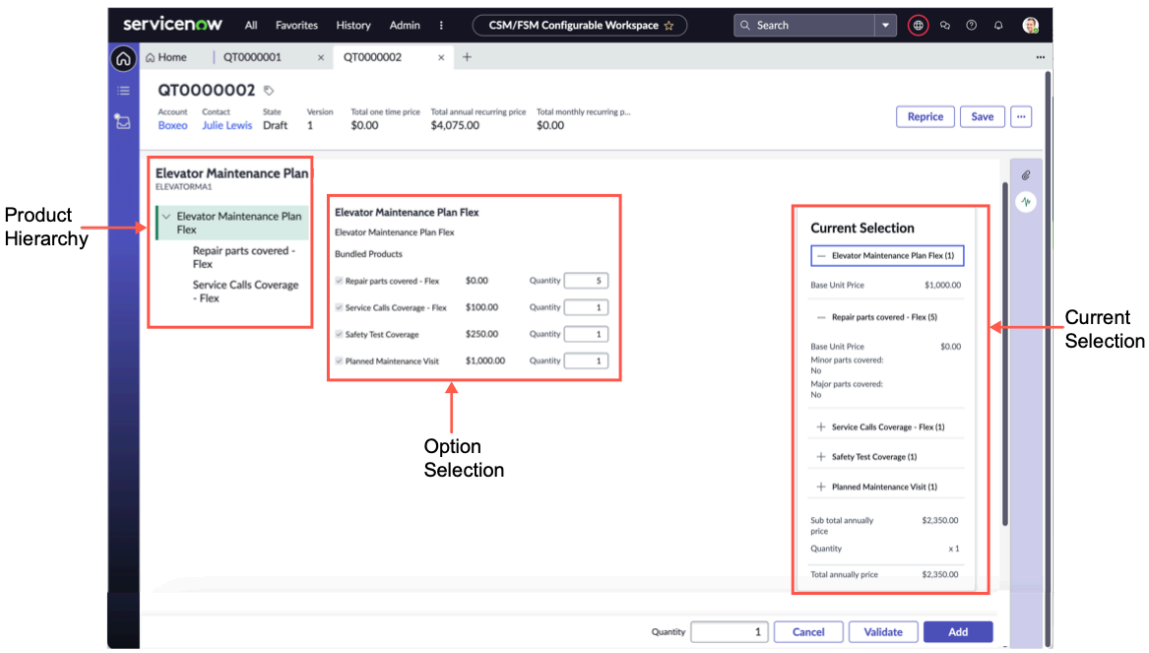
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 現在の選択:選択したオプションの価格設定が表示されます。オプションは自動的に計算されて表示されます。選択したオプションの価格設定が表示され、必要に応じてバンドルとしてグループ化されます。また、繰り返しおよび 1 回限りの価格設定方法に基づく小計と合計も表示されます。詳細については、「製品価格設定の構成」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]製品カタログアドミニストレーターは、構成ルールエンジンを使用して、エージェントに表示される製品オファリング構成を制御するルールとアクションを設定できます。定義できるルールとアクションの詳細については、「構成ルールエンジン」を参照してください。[End]

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

製品コンフィギュレーターインターフェイス




## リード管理

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

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

プロセスには次のものが含まれます。

- リードのスコアリング:事前定義された基準に基づいてリードに優先順位を付け、より焦点を絞った注意を向けます。
- リードの認定:リードが営業適格リードと見なされる特定の基準を満たしているかどうかを判断します。
- リードのアサイン:リードをフォローアップする適切な営業開発担当者にアサインします。
- リードナーチャリング:リードが販売準備が整うまでリードと関わります。
- リードセグメンテーション:ターゲットマーケティングのために、業界、行動、またはその他のパラメーターに基づいてリードを分類します。

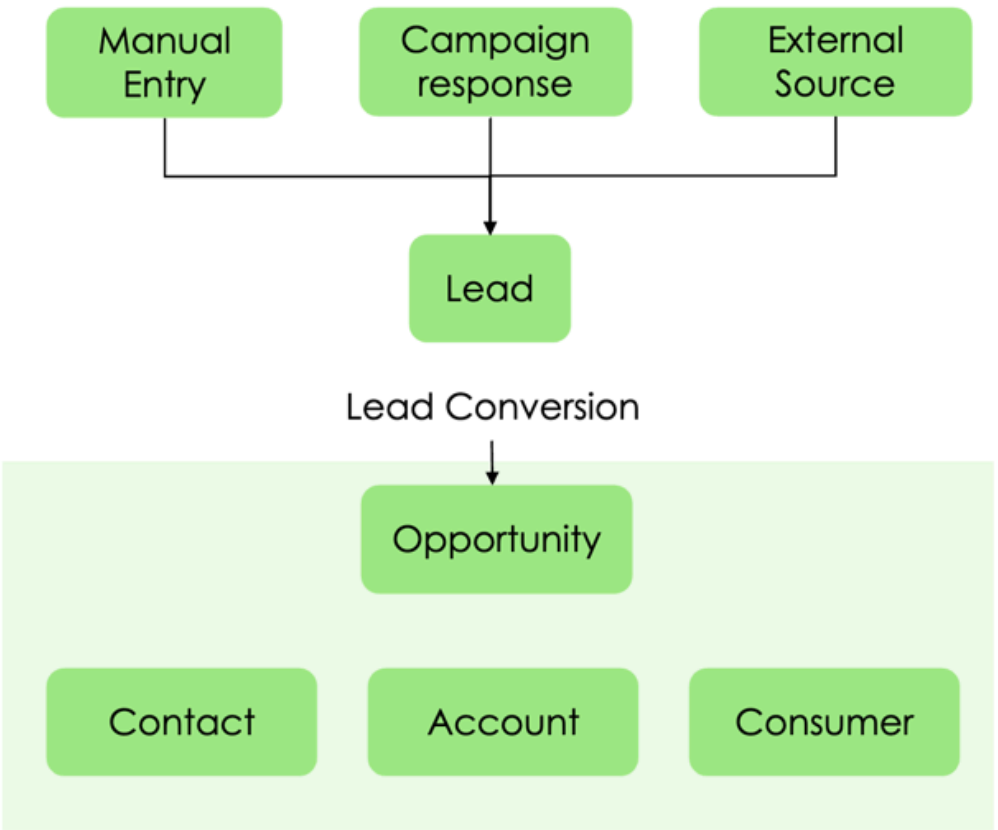
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

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

のリードワークフロー セールスと注文管理




### 次に行うこと

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

## Lead to Cash Core

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

### ワークフローの概要

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

アドミニストレーターは、基本 Lead to Cash コア (com.snc.l2c_core) アプリケーションを有効にして、組織のワークフローを作成し、さまざまな「見込み顧客から現金へ」エンティティのメタデータを構成します。Lead to Cash コア (com.snc.l2c_core) プラグインを使用すると、販売済み製品のライフサイクルに対して組織が管理するワークフローを作成およびビルドできます。たとえば、ServiceNow AI Platform の [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (Lead to Cash Entities Mapping)] フォームで、販売済み製品エンティティをソースエンティティとして、オーダーをターゲットエンティティとして選択します。次に、これらのエンティティと構成をマッピングして、販売済み製品からオーダーへのフローであるソースからターゲットへのフローを作成します。こ

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



自動翻訳

のマッピングは、さまざまなエンティティ間で統一されたワークフローエクスペリエンスをユーザーに提供します。

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

### エンティティ構成

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

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

### 再構成

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

## オポチュニティ管理

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

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

のオポチュニティワークフロー セールスと注文管理




### オポチュニティ管理 インターフェイス

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

オポチュニティ管理 のタブ

| タブ | 説明 |
|---|---|
| [Details (詳細)] タブ | オポチュニティの基本情報を追加します。 |
| [カタログ] タブ | 製品オファリングを検索してオポチュニティに追加します。 |

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

オポチュニティ管理 のタブ (続く)

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

### での価格設定の統合 オポチュニティ管理

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

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

オポチュニティ管理 での価格設定には、次のメリットがあります。

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

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

### 次に行うこと

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

## 売上予測

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

営業担当者は、処理している販売機会についてマネージャーとのコミュニケーションに直接関与し、予測期間中に成約する予定のものについてのインサイトを提供します。 売上予測 は、営業担当者の意見や洞察から得たデータを使用して、パイプライン内の取引についてどのように感じているかを調べます。見込み客が販売パイプラインに沿って進行する時間が長ければ長いほど、コンバージョン

自動翻訳

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

の可能性が高くなります。 たとえば、製品の無料トライアルにサインアップしたばかりの見込み客は、有料顧客になる可能性が20%高くなります。一方、製品デモに参加した見込み客は、80%の確率で契約にサインします。

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

### 主な特長

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

## 売上予測 の用語

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

### 予測モデル

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

### 予測カテゴリ

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

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

### 予測ロールアップ方法

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

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

自動翻訳

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

単一ロールアップメソッド

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

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

累積ロールアップメソッド

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

### 予測スケジュール

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

### 販売クォータ管理

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

## 見積管理

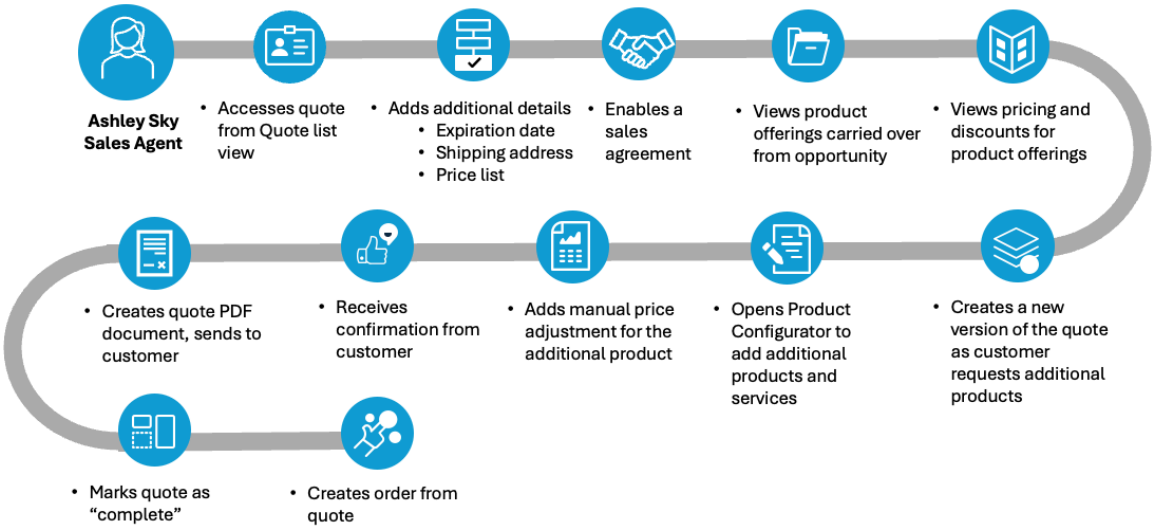
見積管理 は、製品とサービスの見積もりを作成および管理するために使用されるアプリケーションです。 見積管理 は、個別のアプリケーションにすることも、 セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションの一部にすることもできます。

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

自動翻訳

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

の見積もりワークフロー セールスと注文管理




## 見積管理 ユーザーインターフェイス

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

見積管理 のタブ

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

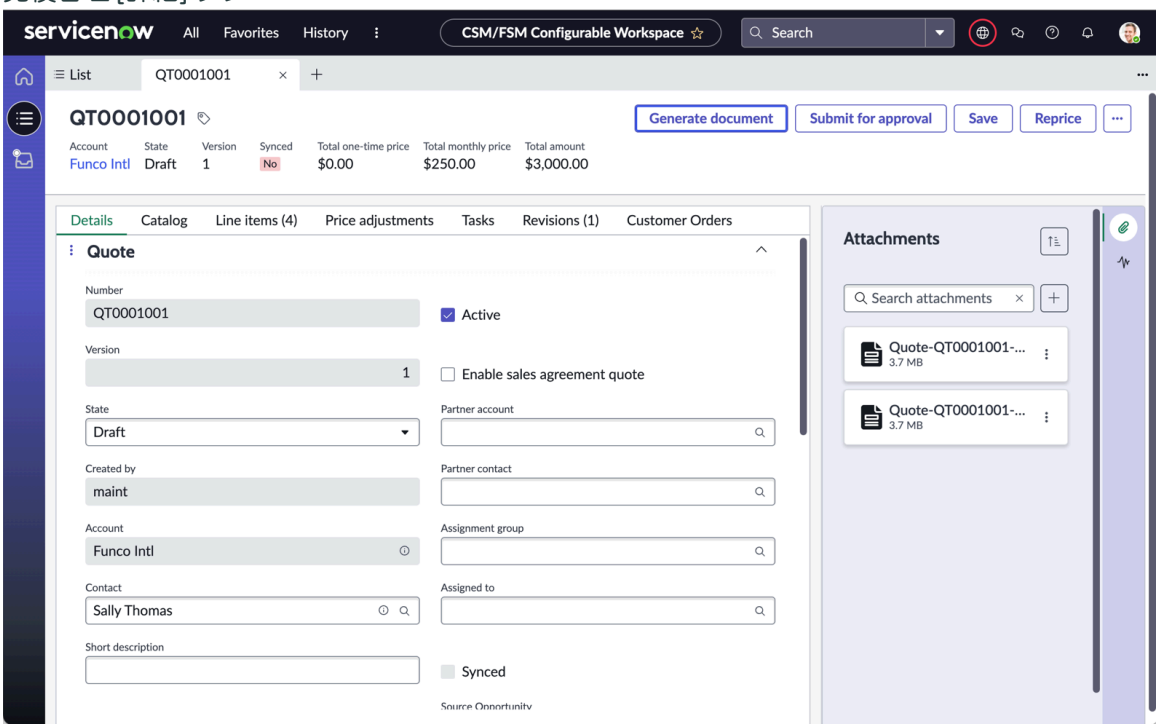
自動翻訳

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

見積管理 のタブ (続く)

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

見積管理 [詳細] タブ




## 見積管理と製品オファリングカタログの統合

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

## 製品コンフィギュレーターの使用

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

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

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

自動翻訳

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

## 見積品目の構成と作成

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

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

## 見積もりに価格調整を追加

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

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

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

見積管理 では、販売代理店は次のタイプの手動価格調整を追加できます。

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

## に原価表を追加する 見積管理

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

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

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

## での販売契約の有効化 見積管理

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

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

自動翻訳

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

## 製品在庫の場所の設定

場所機能を使用して、製品カタログで利用可能な製品の場所を設定します。

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

## 見積もり用の **PDF** ドキュメントの作成

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

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

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

## 次に行うこと

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

## 見積管理と契約管理プロとの統合

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

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

契約実行を開始、表示、および管理するには、次のロールが必要です。

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

契約生成プロセスは、次のステップで構成されています。

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

自動翻訳

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

### 次に行うこと

詳細については、「契約管理プロ との統合」を参照してください。

## 販売契約管理

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

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

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

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

### 販売契約ワークフロー:見積から販売契約

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

### 販売契約品目

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

### 販売契約価格リスト

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

## 注文管理

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

### ストアでアプリを要求する

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

自動翻訳

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

## 注文管理の概要

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

## 福利厚生

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

## 機能

### 注文のキャプチャと拡張

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

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

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

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

### 順序分解

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

自動翻訳

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

ています。注文の分解の開始時に一部の情報が利用できない場合、 注文管理 分解をずらして、現在の情報を使用して特定の注文を作成できます。

受注処理

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

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

顧客セルフサービスのためのビジネスポータル

事業顧客は、ビジネスポータルを使用して次のことを実行できます。

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

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

## 注文管理データモデル

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

## 順序 ライフサイクル

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

注文サイクル

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

[store-future: BEGIN review]

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

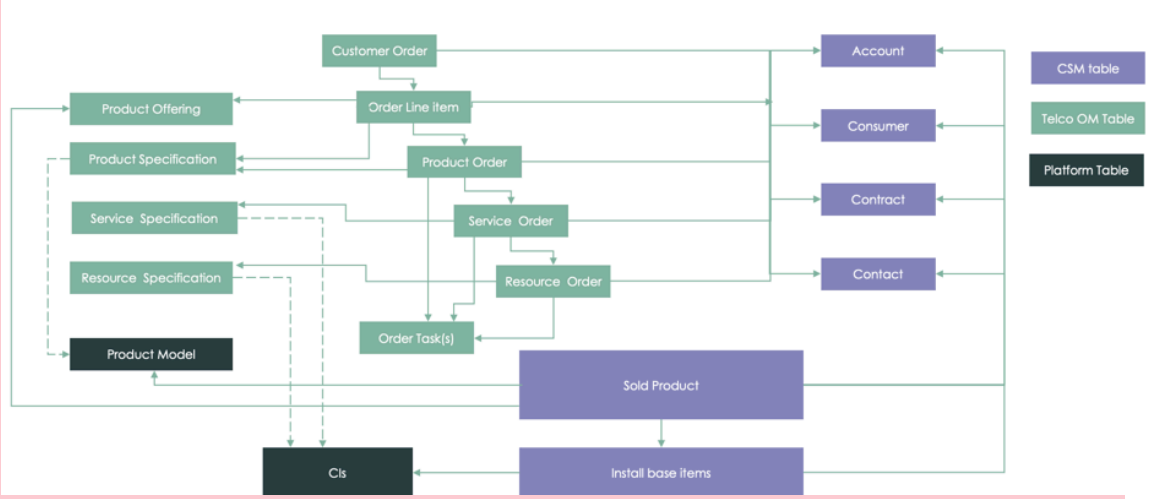


自動翻訳

## 注文管理のテーブル、エンティティ、およびそれらの関係

[store-future: BEGIN review]次の図は、注文管理データモデルを構成するテーブルと関係を示しています。

注文管理




[End]

注文管理データモデルは、 テーブルの組み合わせを使用してデータを格納します。

- 注文管理 製品に含まれているテーブル
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブル
- ServiceNow AI Platform® テーブル

注文管理データモデルエンティティ

| エンティティ | 説明 |
|---|---|
| 顧客注文 | 外部顧客注文システムから取得されたメイン注文エンティティ、または製品やサービスの要求のエンドツーエンドライフサイクルを管理する ServiceNow AI Platform に直接手動で入力されたメイン注文エンティティ。 |
| 顧客注文品目 | 顧客注文内にある個々の製品。各注文品目には製品注文が含まれており、ドメイン製品、サービス、またはリソースの注文に分解できます。 |
| サービス注文 | 外部の顧客注文システムからキャプチャされたサービス注文、または手動で ServiceNow AI Platformに直接入力されたサービス注文。<br><br>サービス注文は、以前に有効化されて顧客に提供されたサービスのポストセールス要求の新しいサービスを有効化するために使用します。 |
| サービス注文品目 | サービス注文内にある個々のサービス。各注文品目にはサービスが含まれており、ドメインサービスおよびリソースの注文に分解できます。 |

自動翻訳

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

注文管理データモデルエンティティ (続く)

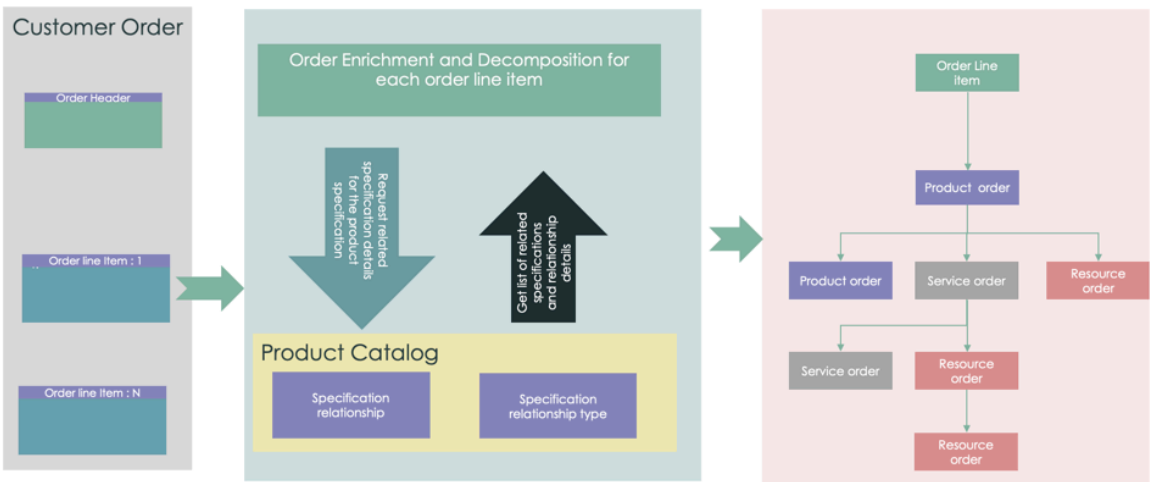
| エンティティ | 説明 |
| --- | --- |
| ドメイン注文 | 注文分解プロセス中に作成される注文。通常、製品、サービス、およびリソースという 3 つの異なるドメインタイプで作成されます。<br>ドメイン製品注文<br>顧客が注文した製品の履行プロセスを管理するために作成されたドメイン注文のタイプ。<br>ドメインサービス注文<br>顧客が注文した製品の履行プロセスを管理するために作成されたドメイン注文のタイプ。<br>ドメインリソースの順序<br>顧客が注文した製品のフルフィルメントに必要なリソースを管理するために作成されたドメイン注文のタイプ。 |
| 注文タスク | 履行フローに従って製品、サービス、およびリソースの注文を完了するためのタスク。これらの注文タスクは、サービス注文にも適用されます。 |

[End]

## 注文の拡張と分解のプロセス

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

注文の拡張と分解のプロセス




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

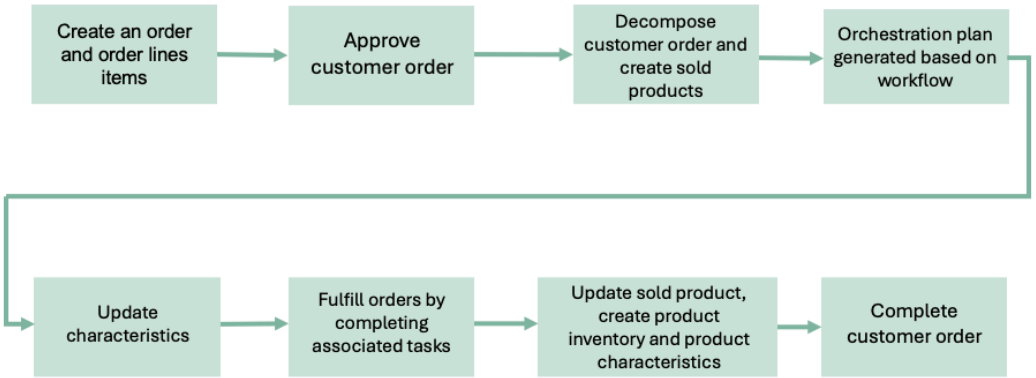
次の図は 通信製品の注文の場合履行プロセスがどのように機能するかを示しています。

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



自動翻訳

受注処理ワークフロー 例

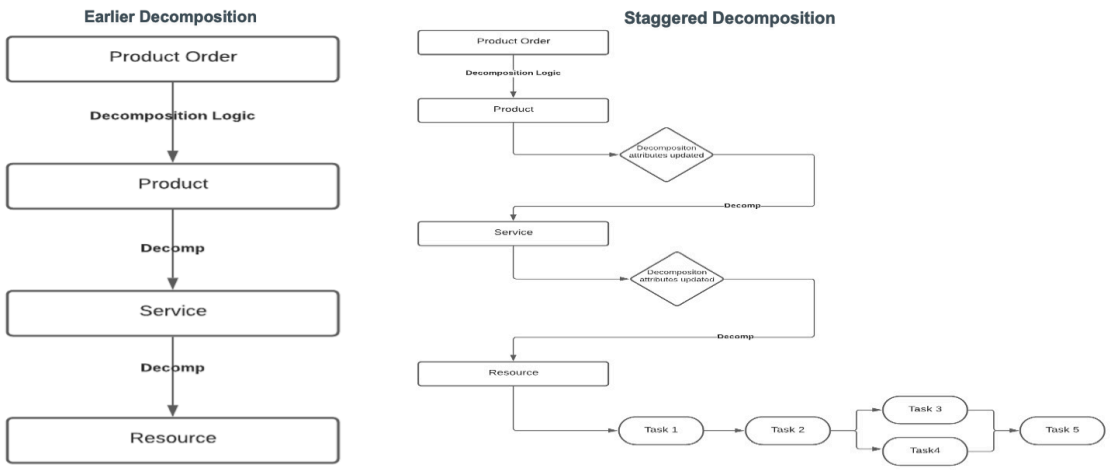



## 時差分解

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

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

時差分解処理




## 以前の分解処理との対比

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

分解ルールが、指図分解時に利用できなかった特性値に依存している場合、指図処理は指図の分解をスキップしました。ただし、段階的分解では、初期分解では、従属特性値が使用可能な場合に、ス

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



自動翻訳

キップされた指図に対して分解が自動的に再度トリガされます。特性値は、受注処理ユーザーまたは属性伝播ルールによって設定できます。

### 時差分解の仕組み

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

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

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

### 発注数量のサポート

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

### 概要

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

### 顧客がアイテムを注文するときに提供する注文明細品目の数量のサポート

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

### カタログ駆動特性数量のサポート

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

### 特性基準数量のサポート

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

- 数量特性との仕様関係
- 特性マッピング

自動翻訳

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

## での注文キャプチャプロセス 注文管理

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

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

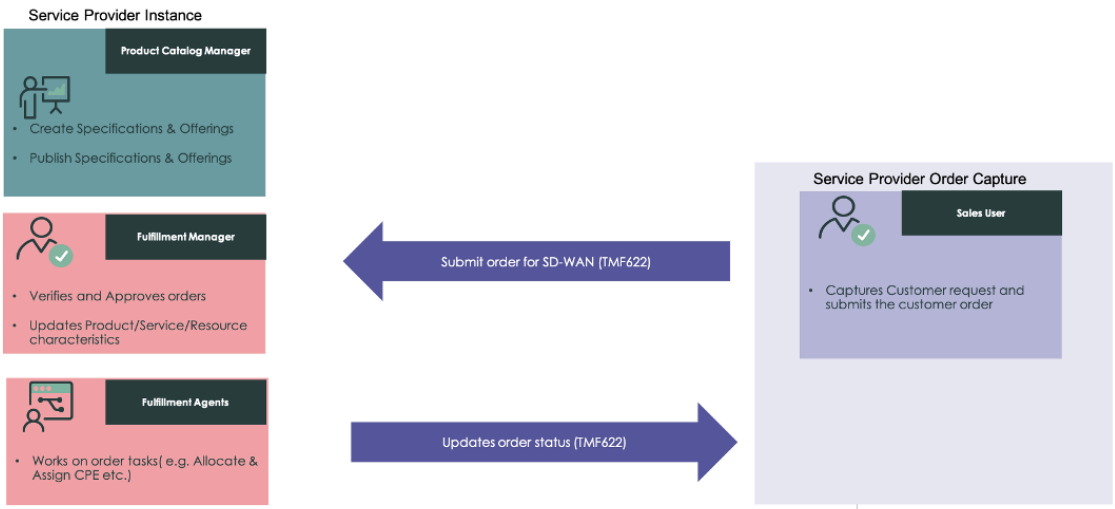
### シナリオ **1:** 注文のキャプチャとアップロードに **API** を使用する

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

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

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

の **API** ベースのワークフローシナリオ 注文管理




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

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

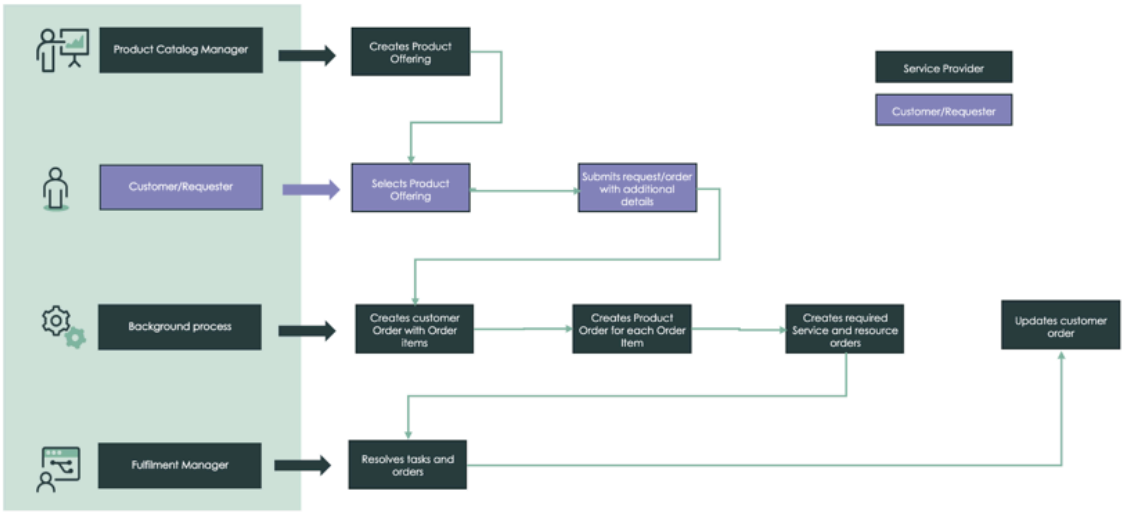
**注:**
サービスブリッジアプリケーションを使用するメリットの詳細については、「Exploring Service Bridge 」を参照してください。

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

自動翻訳

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

のサービスブリッジワークフローのシナリオ 注文管理




での注文の拡張 注文管理

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

## 注文の拡張の概要

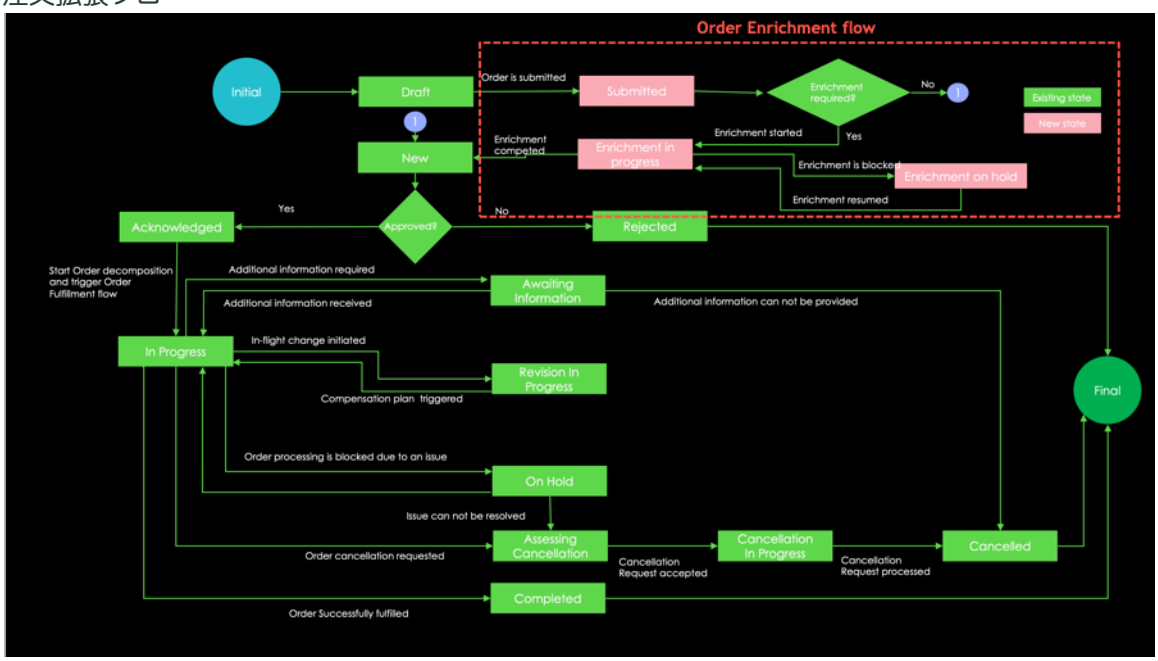
注文の拡張プロセスは、顧客の注文エージェントによって追加の注文の詳細を取得するための一連のタスクです。

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

## 注文の拡張プロセスの仕組み

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

注文拡張フロー

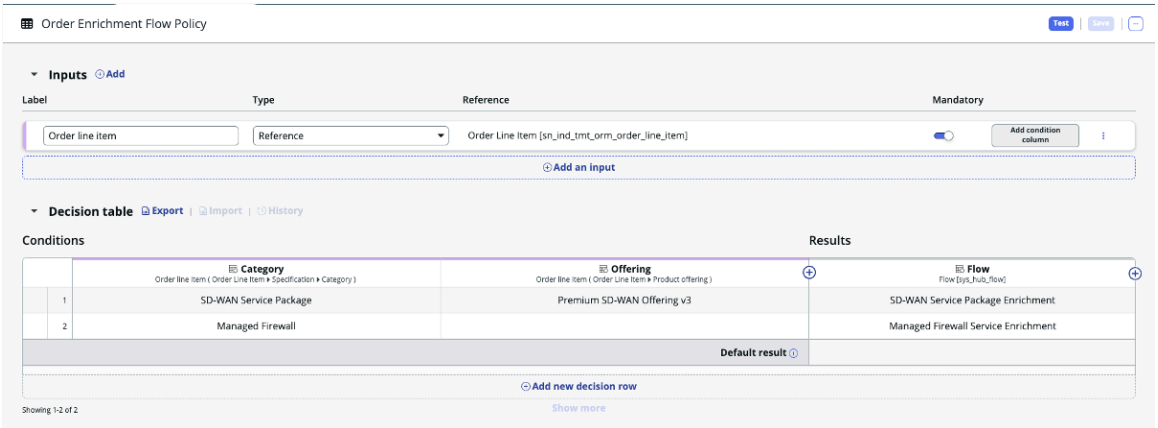



自動翻訳

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

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

注文拡張プロセスのディシジョンテーブル




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

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

これで、発注エージェントは注文を承認または却下できます。

## サービス注文の管理

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

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

## フォールアウト管理データモデル

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

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

順序フォールアウトテーブル属性

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | システムによって割り当てられた一意のフォールアウト番号。FO のプレフィックスで始まり、長さは最大 7 桁です。 |

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



自動翻訳

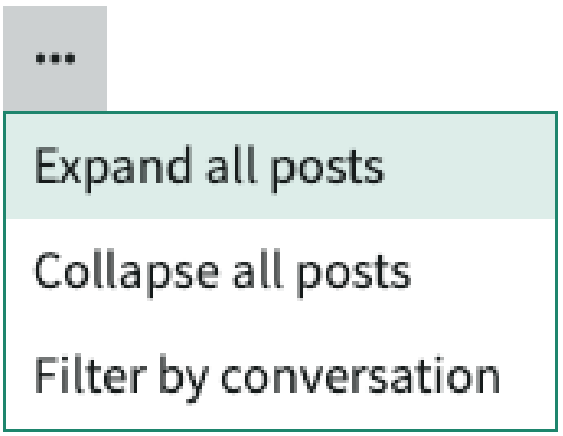
順序フォールアウトテーブル属性 (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| アサイン先 | フォールアウトレコードの処理を担当するアサインされた人物の識別子。 |
| 作成者 | フォールアウトレコードを作成したフォールアウトアドミニストレーターの識別子。 |
| 作成日 | フォールアウトレコードが作成された日時を含むタイムスタンプ。 |
| 状況 | フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケーター。特に指示がない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、フォールアウトレコードが現在処理サイクルのどこにあるかに応じて、適切なステータスを手動でフォールアウトレコードに割り当てます。<br>オープン<br>新規で、現在作業対象ユーザーにアサインされていないフォールアウトレコード。<br>進行中<br>アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。<br>保留<br>保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、フォールアウト処理は実行できません。<br>Awaiting Information (情報を待機中)<br>保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待機しているフォールアウトレコード。<br>解決済み<br>解決はあるが正式にクローズしていないフォールアウトの問題。<br>完了してクローズ<br>完了してクローズされたフォールアウトレコード。<br>キャンセル済み<br>履行マネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 発信元 | フォールアウトレコードが関連付けられている元の注文タスクレコードの識別子。 |

自動翻訳

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

順序フォールアウトテーブル属性 (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| アクティビティ | フォールアウトレコードに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには:<br>• アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

関連情報

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

## での実行中の変更指示管理 注文管理

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

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

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

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

## 受注処理のオーケストレーション計画

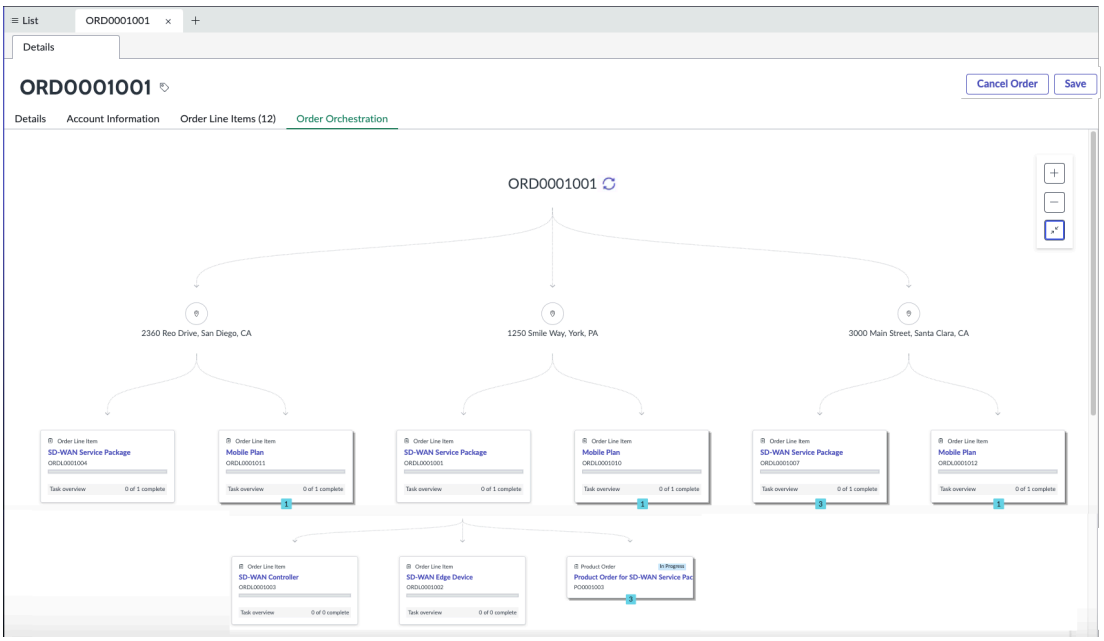
オーケストレーション計画のユーザーインターフェイス (UI) を使用すると、顧客 (製品) の注文を履行するために必要なすべてのタスクを確実に実行できます。また、完全な 注文 階層、関連する分解された注文のステータス、注文品目、および注文タスクを表示することもできます。

## オーケストレーション計画 **UI** の使用

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

次の例は、オーケストレーション計画の UI を示しています。

オーケストレーション計画 **UI**




オーケストレーション計画 UI を使用して、次の情報を表示します。

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

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

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

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

## フルフィルメント マルチサイト注文

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

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

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

マルチサイト注文のフルフィルメントプロセスを開始するために、 注文管理 アプリケーションはフルフィルメントのために注文を複数のドメイン注文に分解します。ドメイン注文は、分解中に生成される製品、サービス、およびリソース注文です。分解された各注文には、いくつかの注文タスクを含む対応する履行フローがあります。顧客に約束した配送日までに注文を履行するには、関連するすべてのドメイン注文を完了し、関連するすべての注文タスクを時間どおりに解決する必要があります。

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

- 注文管理データモデル
- 履行承認後の顧客の注文分解

関連情報

- オーケストレーション計画のレビューと注文の履行
- オーダーオーケストレーション計画のレビュー
- 注文のフォールアウトの管理
- 顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します

## 危険管理

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

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

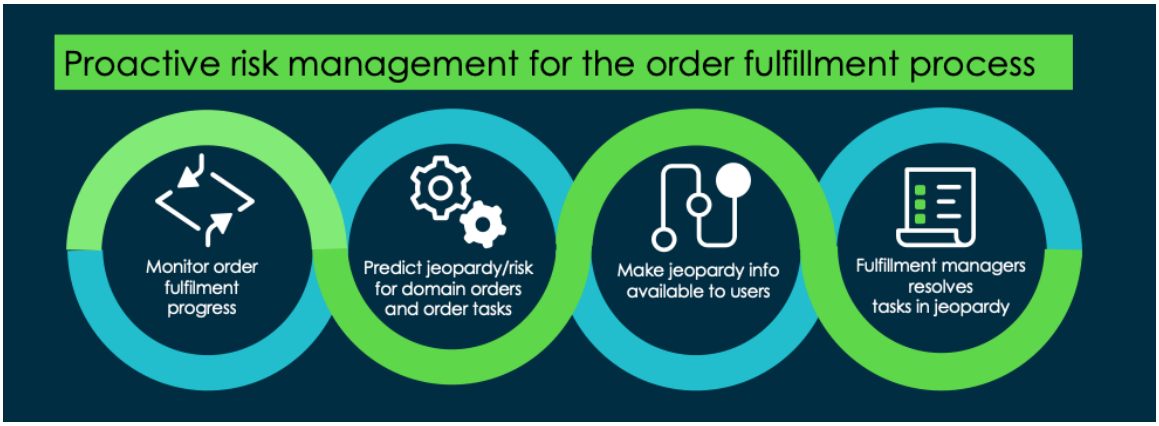
タスクに予想以上の時間がかかっている場合、システムは遅延の割合を評価し、リスクレベルを割り当てます。

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

自動翻訳

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

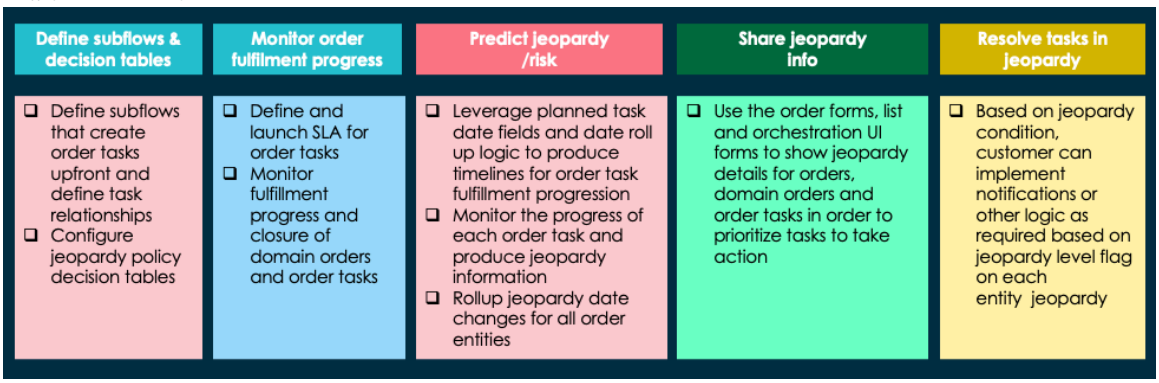
危険管理 の概要




## 危険管理 の仕組み

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

危険管理 コンポーネント




## 危険管理 アラートレベル

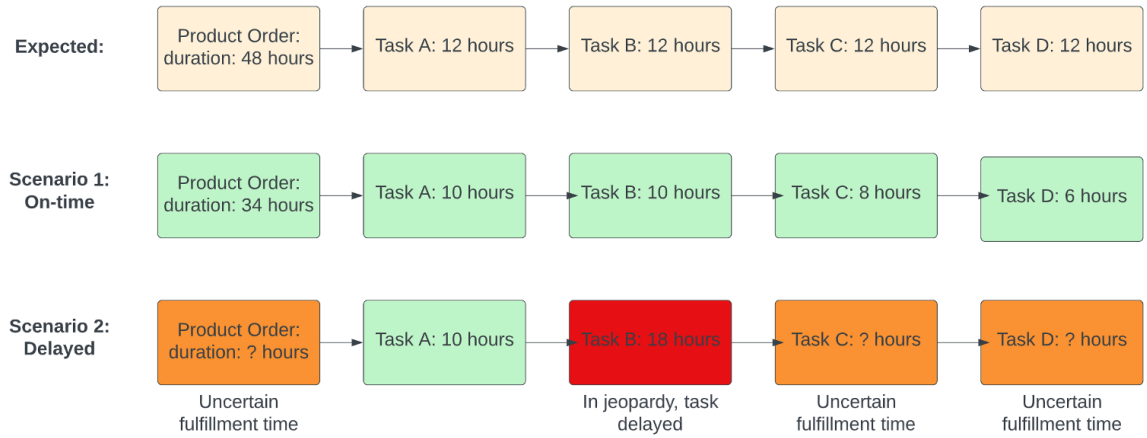
危険管理 では、履行マネージャーがタスクごとに異なるレベルのアラートを設定できます。システムがタスク期間を監視するため、遅延が発生すると、履行計画内の先行タスクと後続タスクの危険レベルの調整がトリガーされます。

次の図は、 危険管理 構成の例をいくつか示しています。

自動翻訳

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

危険管理 シナリオ




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

## 次に行うこと

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

- 危険管理の構成
- 危険管理 の監視

### 危険管理の設定

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

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

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

## 実行サブフローの定義

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

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

自動翻訳

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

## SLA 定義の作成

SLA 定義と SLA 処理フローは、実行計画のタスクにリンクされ、危険が有効なタスクの完了に要する時間を追跡および報告します。詳細については、「でのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義の作成 危険管理」を参照してください。

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

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

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

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

### 危険管理のユースケース

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

## 設計時のユースケース

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

ユースケース:ビジネスロジックとワークフローの構成

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

ワークフロースタジオを使用して危険ロジックを定義し、製品仕様と履行ワークフローをリンクします。

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

## ランタイムユースケース

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

ユースケース:顧客の注文を監視する予測的危険のサポート

自動翻訳

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

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

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

ユースケース:順序のずら分解をサポートし、 危険管理

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

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

ユースケース:実行中の注文をサポートし、 危険管理

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

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

自動翻訳

### 危険管理 のロールとペルソナ

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

## 危険管理 でのロール

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

のペルソナとロール 危険管理

| ペルソナ | 責任 | ロール |
| --- | --- | --- |
| システムアドミニストレーター | • 危険管理の実行フローを構成します。<br>• 危険フルフィルメントポリシーを定義する、危険関連のすべてのディシジョンテーブルルールセットを構成します。<br>• タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を構成します。 | アドミン |

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

のペルソナとロール 危険管理 (続く)

| ペルソナ | 責任 | ロール |
| --- | --- | --- |
| | • 既存のワークフローをレビューして更新し、更新が必要な場合は危険アクションを追加します。<br>• 危険ディシジョンテーブルのレビューと更新。 | |
| 受注処理マネージャー | • 注文危険データをレビューして注文への影響を確認します。<br>• 解決のために、タスク危険の優先度を適切な熟練したエージェントにアサインします。<br>• 危険情報を使用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。<br>• 危険リスクを積極的に軽減します。<br>• 必要に応じて、注文の危険に関連する問題をエスカレートします。 | sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager |
| 受注処理エージェント | • 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューし、潜在的な危険関連の問題に積極的に対処します。<br>• 必要に応じて、危険の問題を履行マネージャーにエスカレーションします。 | sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent |
| サービス注文マネージャー | • サービス注文の潜在的な影響について、サービス注文の危険データをレビューします。<br>• 解決のために、タスク危険の優先度を適切な熟練したエージェントにアサインします。<br>• 危険情報を活用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。<br>• 危険リスクを積極的に軽減します。<br>• 必要に応じて危険関連の問題をエスカレートします。 | sn_ind_tmt_orm.service_order_manager |
| サービス注文エージェント | • 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューします。<br>• 注文の危険の影響度を履行マネージャーにエスカレートします。 | sn_ind_tmt_orm.service_order_agent |

自動翻訳

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

## 製品間の水平リレーションシップ

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

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

## 水平リレーションシップの使用

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

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

## 大規模な顧客およびコンシューマーの注文の非同期注文処理

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

## 非同期注文処理の概要

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

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

- 注文の検証
- 注文の取り込み
- 注文の作成

## 同期注文処理の仕組み

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

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

## 非同期注文処理の仕組み

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

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

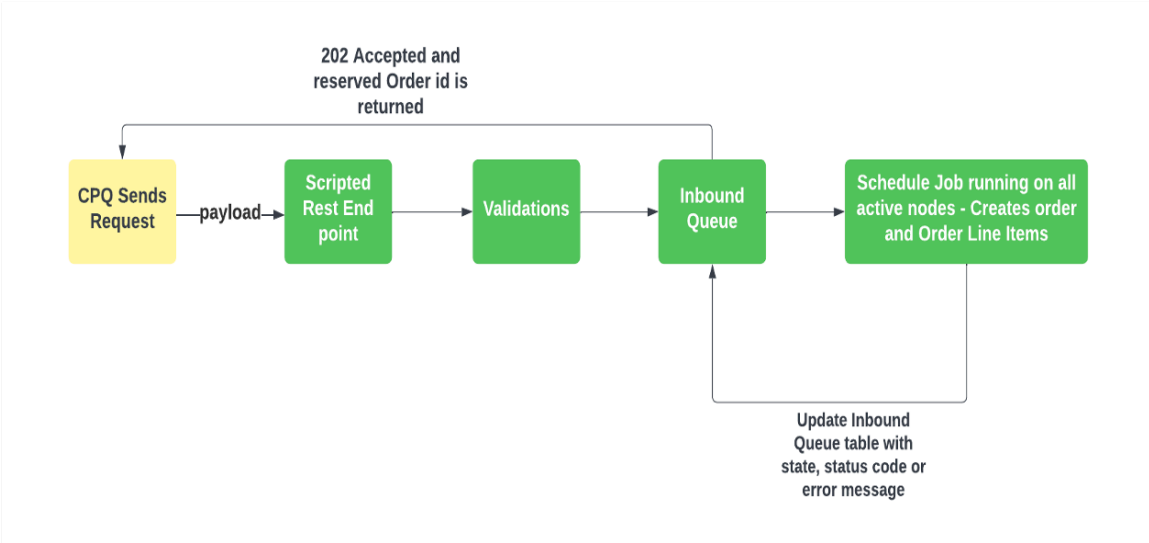


自動翻訳

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

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

注文処理の非同期ワークフロー



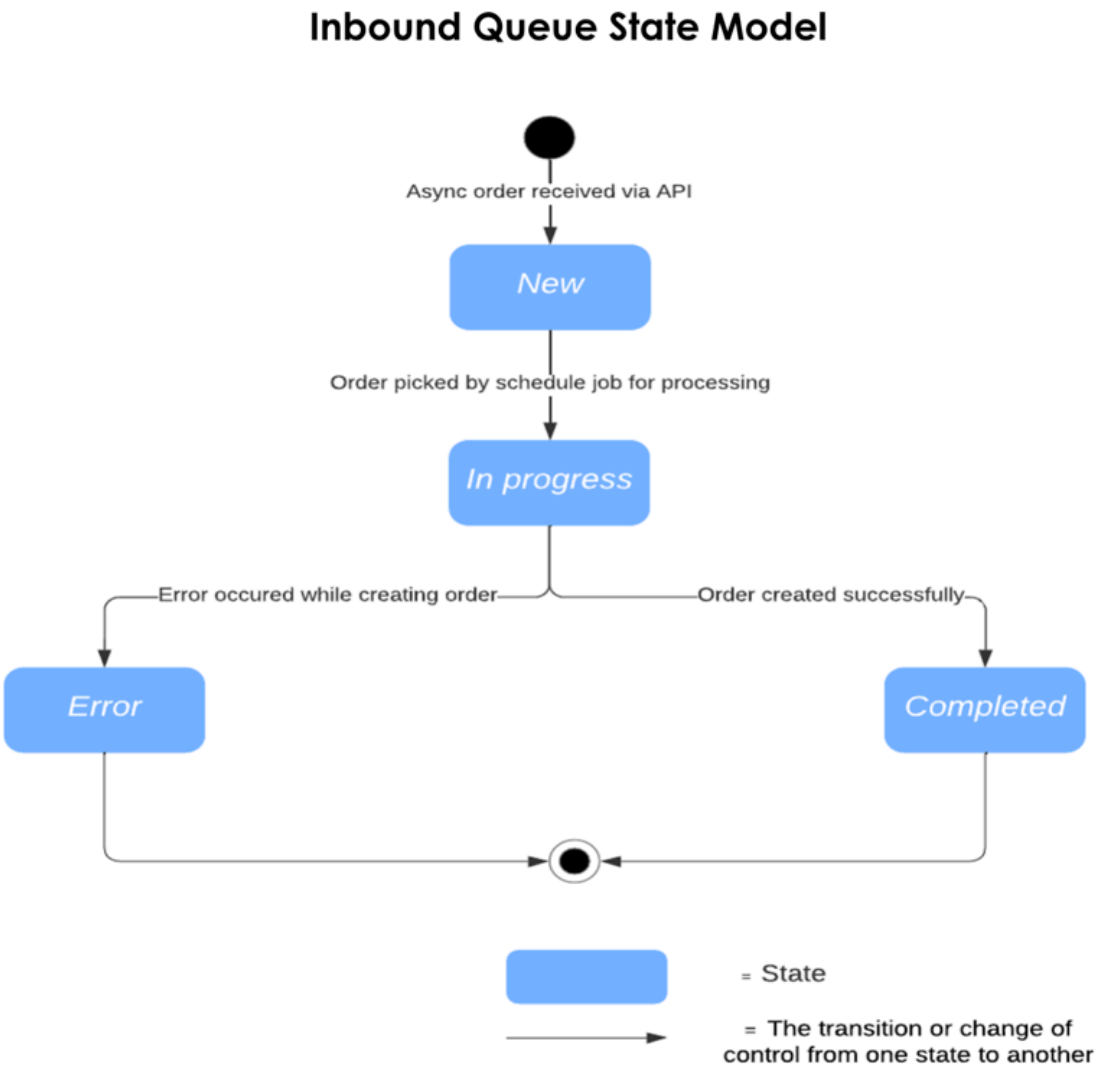

非同期注文処理は、次のステップに従います。

1. 製品オーダーオープン API を有効にする必要があります。新しいパラメーターモードにより、API は注文を同期的または非同期的に処理できます。API の詳細については、「 製品注文オープン API 」を参照してください。
2. 非同期モードで Product Order Open API を使用して大量の注文または大量の注文ペイロードを受信した後、最初に注文の詳細が検証されます。注文の詳細には、製品オファリング、注文品目、注文仕様、注文品目の特性、および注文品目の仕様関係が含まれます。
3. 注文の詳細の検証が完了すると、一意のレコード ID を持つ各注文のエントリが受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに作成されます。次の図は、受信キュー状況モデルがどのように機能するかを示しています。

自動翻訳

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

受信キュー状況モデル




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

## 5Gスライスネットワークの注文

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

### ネットワークスライシング

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

5Gネットワークをスライスすることで、CSPは次のタスクを実行できます。

- 必要なスライス属性を持つスライステンプレートを製品カタログで作成し、管理します。
- スライステンプレートを使用してスライスサービスを定義することで、スライス仕様をサポートします。
- 既存の製品注文 API を介した外部システムからのスライス注文の取り込みをサポートします。

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

- スライス注文を分解し、分解された注文の履行ワークフローをトリガーします。
- サービス注文オープン API を使用して、ネットワークスライス管理機能 (NSMF) などのサウスバウンドシステムに向けて、サウスバウンド属性を持つサウスバウンドスライス注文をトリガーします。

## スライス順序の管理方法

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

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

**注:**

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

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

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

## 外部プロダクトインベントリ **ID**

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

## 外部プロダクトインベントリ **ID** の概要

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

## 外部 **ID** の使用

外部インベントリ ID のサポートにより、次のタスクを実行できます。

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



自動翻訳

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

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

## カスタマー契約とエンタイトルメント

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

### カスタマー契約とエンタイトルメントの概要

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

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

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

### カスタマー契約とエンタイトルメント のメリット

のメリット

| メリット | 機能 | ユーザー |
| --- | --- | --- |
| エージェントワークスペースで契約とエンタイトルメントを表示および管理します。 | カスタマー契約とエンタイトルメント の使用 | カスタマーサービスマネージャー、注文エージェント |
| 契約およびエンタイトルメントのデータを共通データモデルに追加することで、販売済み製品やインストールベースアイテムなどの既存の顧客データとの関係を確立します。 | サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加 | カスタマーサービスマネージャー |
| アカウントベースのサポートエンタイトルメントから、複雑なエンタイトルメント範囲のサービスプランを含む契約まで、さまざまな機能を実装することで、顧客のニーズをサポートします。 | エンタイトルメントの変更 | カスタマーサービスマネージャー、注文エージェント、販売エージェント |

自動翻訳

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

のメリット (続く)

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

### 次に探索する内容

カスタマー契約とエンタイトルメントを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- カスタマー契約とエンタイトルメント の構成
- カスタマー契約とエンタイトルメント の使用

## Lead-to-Cash プロセス管理

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

### Lead-to-Cash プロセス管理の概要

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

### Lead-to-Cash プロセス管理 ユーザー

ユーザー

| ユーザー | 説明 |
| --- | --- |
| 営業アドミン<br><br>契約アドミン | Lead-to-Cash プロセス管理を使用して監視する営業プロセスと営業エンティティ間の関係を定義して作成します。 |

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

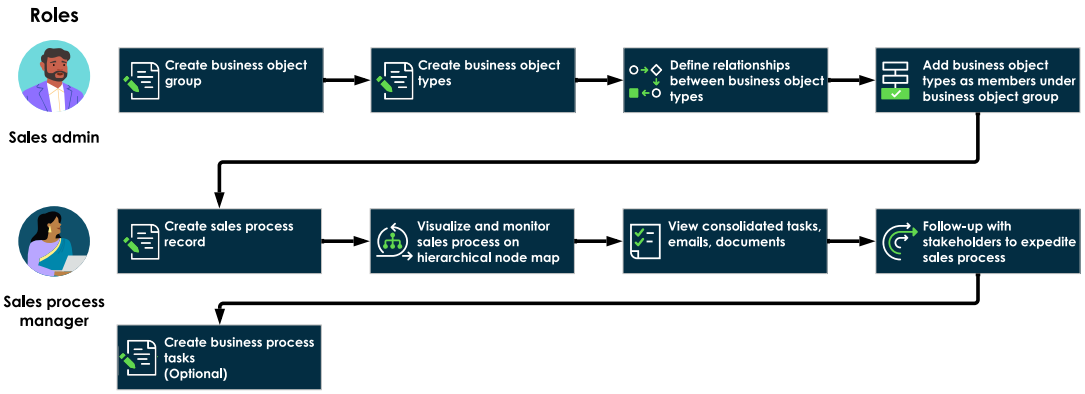
ユーザー (続く)

| ユーザー | 説明 |
|---|---|
| 営業プロセスマネージャー | アカウントの営業プロセスレコードを作成し、タスクを監視、管理、およびフォローアップします。 |

## Lead-to-Cash プロセス管理 のワークフロー

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

**Lead-to-Cash** プロセス管理 のワークフロー




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

## Lead-to-Cash プロセス管理 のメリット

**Lead-to-Cash** プロセス管理のメリット

| メリット | 機能 | ユーザー |
|---|---|---|
| 組織の構造と戦略的目標を反映した組み込みまたはカスタムのビジネスオブジェクトを使用して、営業エンティティ間の階層関係を作成します。 | ビジネスオブジェクトの作成とエンティティ間の関係の設定 | 営業アドミン |

自動翻訳

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

**Lead-to-Cash** プロセス管理のメリット (続く)

| メリット | 機能 | ユーザー |
| --- | --- | --- |
| ノードマップのレベル数とタイルコンテンツをカスタマイズして、明確さと制御性を高め、営業プロセスマネージャーが関連データに集中し、複雑な営業プロセスを効果的にナビゲートできるようにします。 | 営業プロセスダッシュボードのカスタマイズ | 営業アドミン |
| 親エンティティ (営業案件、見積もり、注文など) と子エンティティ (見積品目や注文品目など) を選択して、各アカウントの構造とニーズを反映した営業ライフサイクルのカスタマイズされたビューを作成します。この機能により、関連するレコードのみを追跡し、ノイズを減らし、焦点を絞ることができます。 | アカウント固有の営業プロセスレコードの作成 | 営業プロセスマネージャー |
| 案件、見積もり、注文、および関連エンティティのリアルタイムスナップショットを提供する統合ビューを通じて、定義された営業プロセスのエンドツーエンドの可視化を実現します。エンティティの詳細を表示できるため、システム間を切り替える必要がなくなります。 | 営業プロセスを監視するための統合ビューとノード階層 | 営業プロセスマネージャー |
| 関連する営業活動に焦点を当てるために、レコードをリンクおよびリンク解除したり、レコードのリンク方法を変更したりして、アクティブに追跡されるエンティティを調整します。 | レコードのリンクとリンク解除 | 営業プロセスマネージャー |
| コミュニケーション、タスク管理、文書化を簡素化し、ワークスペースを離れることなく意思決定を迅速化し、部門間の調整とコラボレーションを改善します。 | 統合されたメールとタスクの表示、チェックリストと添付ファイルの作成、統合チャットの使用 | 営業プロセスマネージャー |

自動翻訳

### 次に探索する内容

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

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

## カスタマーエンゲージメントシーケンス

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

### カスタマーエンゲージメントシーケンスの概要

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

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

## カスタマーエンゲージメントシーケンス ユーザー

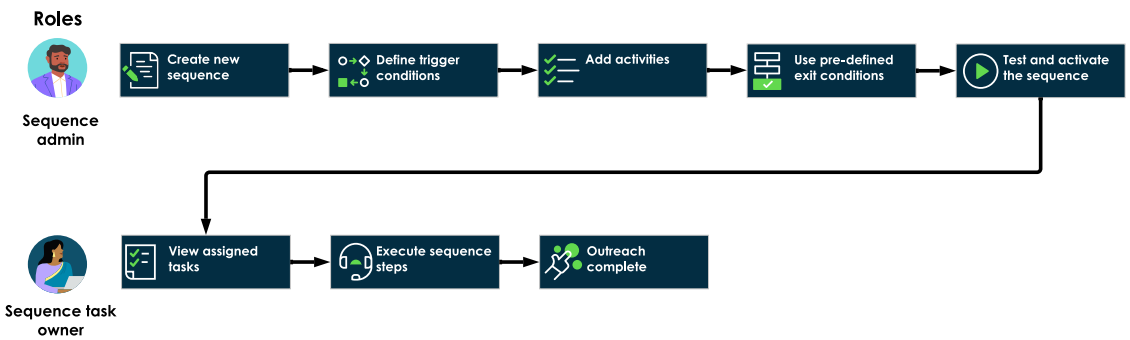
### ユーザー

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

## カスタマーエンゲージメントシーケンス のワークフロー

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

作成と使用 カスタマーエンゲージメントシーケンス




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

自動翻訳

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

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

## カスタマーエンゲージメントシーケンス のメリット

カスタマーエンゲージメントシーケンスのメリット

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

## 次に探索する内容

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

自動翻訳

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

- カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成
- カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用
- カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント
- Exploring Workflow Studio

## の顧客セルフサービス セールスと注文管理

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

### ビジネスポータルの概要

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

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

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

### 主な特長

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

### ビジネスポータルユーザー

ユーザー

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

自動翻訳

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

### 次に探索する内容

次のトピックでは、ビジネスポータルの構成と使用について詳しく説明します。

- ビジネスポータルの開始: Configure Business Portal
- Using the Business Portal (すべての機能)
- ビジネスポータルの構成
- ビジネスポータルを使用した顧客セルフサービス
- Business Portal user roles

## パートナー関係管理

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

### パートナー関係管理 の概要

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

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

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

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

### ユースケース

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

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

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

自動翻訳

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

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

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

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

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

## PRMの主なメリット

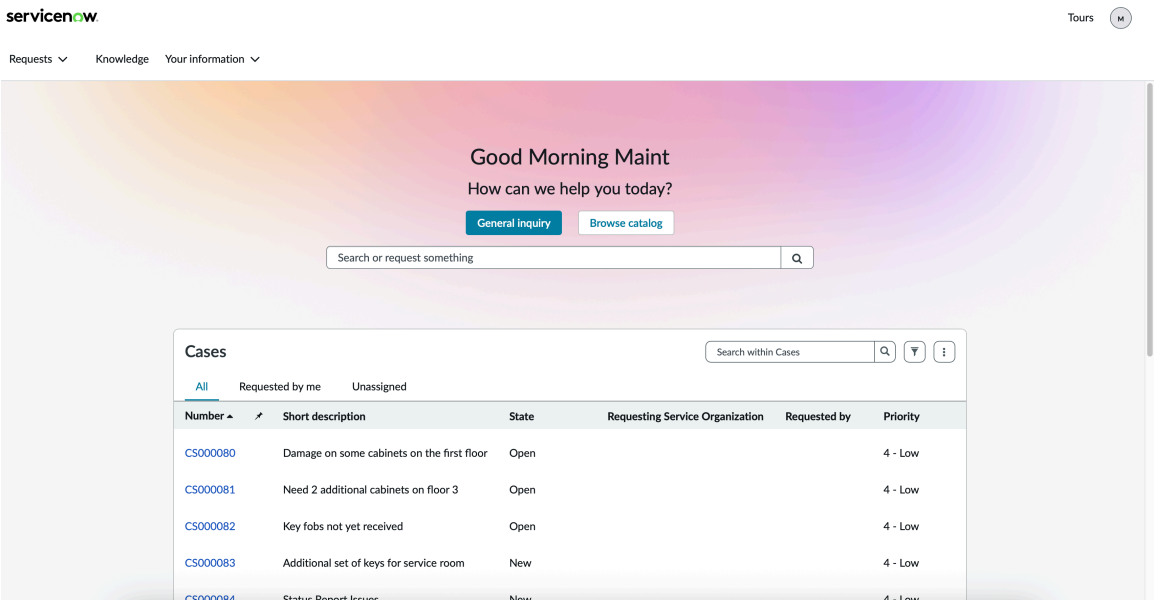
パートナー関係管理ソリューションには次の利点があります。

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

## Partner Portal

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

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




い。

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



自動翻訳

関連情報

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

## 返品許可

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

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

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

関連情報

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

# セールスと注文管理アプリケーションの構成

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

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

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

## SOM アプリケーションのインストールと構成

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

**SOM 構成タスク**

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

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



自動翻訳

**SOM** 構成タスク (続く)

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

自動翻訳

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

**SOM** 構成タスク (続く)

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

## リード管理のインストールと構成

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

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

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



自動翻訳

の構成タスク リード管理

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

## リード管理 をインストール

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

### 始める前に

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

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

必要なロール：admin

### このタスクについて

リード管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

### 手順

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

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



自動翻訳

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

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

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

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

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

## オポチュニティ管理のインストールと構成

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

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

の構成タスク オポチュニティ管理

| タスク | 説明 | ロール |
|---|---|---|
| オポチュニティ管理 をインストール | ServiceNow® Store ストアから オポチュニティ管理 をインストールします。 | 管理者 |
| セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする | オポチュニティ管理、製品カタログ管理、および Pricing Management のユーザーロールをアサインします。 | 管理者 |
| 製品オファリングとカタログの構成 | 製品オファリングとカタログを作成します (事前に定義されていない場合)。 | 製品カタログアドミン |
| 製品価格設定の構成 | 使用する 価格リスト、価格戦略、およびその他の価格設定機能を定義します (事前に定義していない場合)。 | 価格設定アドミン |
| ニーズ分析の構成 | 販売機会の製品推奨事項を取得するために販売エージェントが記入するアンケートのニーズテンプレートを作成します。 | 製品カタログアドミン |

自動翻訳

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

の構成タスク オポチュニティ管理 (続く)

| タスク | 説明 | ロール |
| --- | --- | --- |
| 場所ベースのトランザクションの構成場所ベースのトランザクションの構成 | 場所ベースのトランザクションのシステムプロパティをアクティブ化し、ルールエンティティと製品適格性決定ルールを設定します。 | アドミンおよび製品カタログアドミン |
| 機会ステージを作成 | 営業案件の営業サイクルステージを作成します。 | 営業運用スペシャリスト |
| 案件の営業サイクルの作成 | 営業案件の営業サイクルタイプを作成します。 | 営業運用スペシャリスト |
| 営業サイクルと営業案件ステージの関連付け | 1 つまたは複数の機会ステージを営業サイクルにリンクします。 | 営業運用スペシャリスト |

## オポチュニティ管理 をインストール

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

### 始める前に

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

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

必要なロール：admin

### このタスクについて

オポチュニティ管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

### 手順

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

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

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



自動翻訳

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

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

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

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

## 機会ステージを作成

営業案件の営業サイクルステージを作成します。

### 始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

### 手順

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

機会ステージフォーム

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

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

## 案件の営業サイクルの作成

営業案件の営業サイクルタイプを作成します。

### 始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

自動翻訳

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

手順

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

営業サイクルタイプフォーム

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

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

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

営業サイクルと営業案件ステージの関連付け

1 つまたは複数の機会ステージを営業サイクルにリンクします。

始める前に
必要なロール:sales_ops_specialist

手順

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

## アップグレード後に既存の機会を変更する

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スケジュール済みジョブは、 Yokohama Q1 リリース以前に作成された機会の機会品目を更新するのに役立ちます。第 2 四半期リリース以降 Yokohama 、商談品目は階層的な親子構造に従います。階層は、営業案件品目に新しいフィールドを追加することで実現され、価格設定機能に影響します。

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



自動翻訳

既存の明細行に更新された価格設定機能を組み込むには、新しく追加されたフィールドに値を入力し、階層構造を整える必要があります。

手順

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

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

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

**Example:**
同期されていないオープンなオポチュニティの場合:

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

同期されたオープン中のオポチュニティの場合:

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

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

## 売上予測 の構成

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

### 売上予測 のアクティブ化

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

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

売上予測 プラグイン

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

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

売上予測 でのロール

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

自動翻訳

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

## 予測階層の営業チームの設定

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

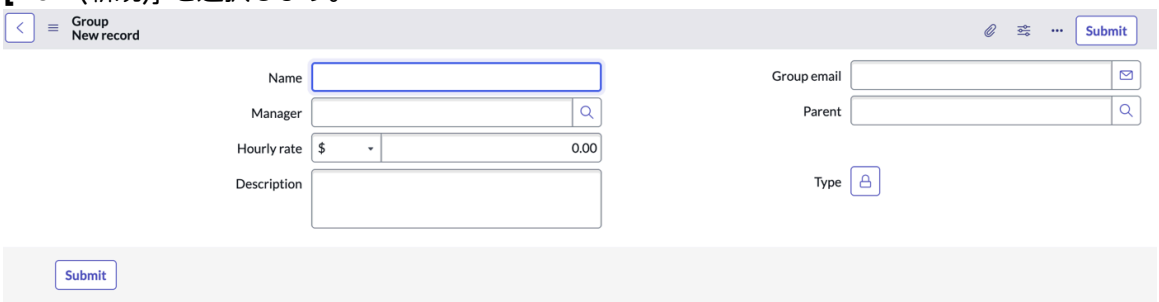
### 始める前に
必要なロール：admin

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

### 手順

**1.** 移動先 すべて > システムセキュリティ > グループ.

**2.** **[New** (新規)] を選択します。




**3.** フォームで、フィールドに入力します。

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

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

## 予測カテゴリの構成

CSM 構成可能ワークスペースで予測カテゴリを構成します。

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

自動翻訳

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

必要なロール：admin

手順

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

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

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

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

## 予測スケジュールを設定

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

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

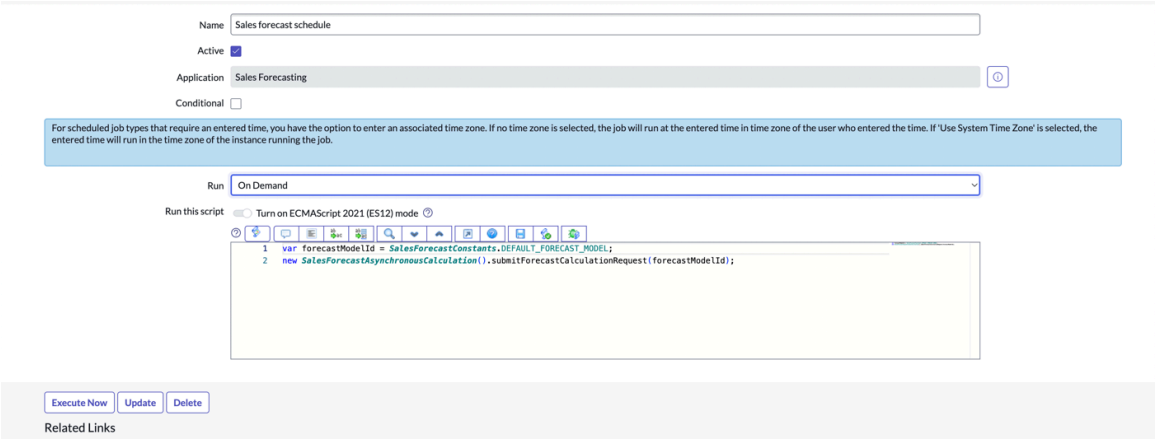
必要なロール：admin

手順

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

自動翻訳

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




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

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

## 販売ノルマの設定

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

### 始める前に

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

必要なロール:sn_quota_core.quota_admin

### 手順

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

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

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 総計 | チームまたは個人にクォータとしてアサインする通貨と金額を選択します。 |
| タイプ | クォータが個人によって所有されているか、ロールアップレベルで所有されているかを示します。 |
| 予測モデル | 予測モデルを選択します。<br>**注:**<br>デフォルトでは、ユーザーは営業案件金額予測を利用できます。 |
| アクティブ | このクォータを有効にするには、[ アクティブ ] チェックボックスをオンにします。 |

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

## 見積管理のインストールと構成

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

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

の構成タスク 見積管理

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

自動翻訳

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

の構成タスク 見積管理 (続く)

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

[store-future: BEGIN review]

## 見積管理 をインストール

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

自動翻訳

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

始める前に

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

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

必要なロール：admin

このタスクについて
見積管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

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

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

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

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

[End]

## 契約管理プロ との統合

見積管理と契約管理プロの統合により、販売代理店は、取引を確定し、顧客との契約を正式に締結しながら、契約要求を開始できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. セールスと注文管理の契約管理 (見積管理 with 契約管理プロ) プラグイン (com.sn_som_clm) を検索します。

   注:
   このプラグインをアクティブ化するには、契約コアプラグイン (com.sn_cm_core) への依存関係があります。見積もりから契約作成ワークフローを使用するためにインストールされていることを確認します。

3. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。
4. この統合を設定するには、初期構成手順を完了します。
   契約管理プロ のセットアップの詳細については、「Configuring Contract Management Pro 」を参照してください。

次のタスク
詳細については、「」と「契約要求の開始」を参照してください。

## 見積もり **PDF** ドキュメントを構成

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

## 見積もり **PDF** ドキュメントテンプレートを作成

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

標準テンプレートは、 見積管理 のベースインストールに含まれています。

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

## 見積もり **PDF** ドキュメントのリンク先 **DocuSign**

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

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

## 見積もり **PDF** ドキュメント署名者の設定

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

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

詳細については、「PDF ドキュメント署名者の設定」を参照してください。

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



自動翻訳

### PDF ドキュメント署名者の設定

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

#### 始める前に
必要なロール:sales_operations_specialists

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

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

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

#### 手順

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

### PDF ドキュメントテンプレートの設定

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

#### 始める前に
必要なロール:sales_operation_specialist

#### 手順

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

**PDF** テンプレートを作成するためのリンク

| リンク | 説明 |
|---|---|
| Document Templates | ドキュメントテンプレートと ServiceNow での動作の説明。 |
| Configuring Document Templates | ドキュメントテンプレートを構成する手順。 |

自動翻訳

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

| リンク | 説明 |
| --- | --- |
| Reference for Document Templates | ドキュメントテンプレートに関する追加情報。 |
| Using Document Templates | ドキュメントテンプレートの使用方法。 |

#### PDF ドキュメント用の DocuSign の構成

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

必要なロール:quote_operations_specialist

### 見積もり PDF ドキュメントのリンク先 DocuSign

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

- Docusign eSignature Spoke
- Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant
- Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant
- Create child aliases for additional Docusign accounts
- Set up a bi-directional webhook for the Docusign eSignature spoke
- Synchronize Docusign with ServiceNow
- Activate catalog items
- Change the Docusign API version
- How to automate signing requests using templates
- How to automate signing requests using templates
- How to separate Docusign account data

## 販売契約管理 の構成

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

### 販売契約管理 のアクティブ化

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

販売契約管理 プラグイン

| プラグイン | 説明 | 依存関係 |
| --- | --- | --- |
| 販売契約データモデル [com.sn_sales_agmt_core] | このプラグインは、販売契約を管理するための基本オブジェクトを提供します。 | • 製品カタログ管理コア [com.sn_prd_pm]<br>• 価格管理 [com.sn_csm_pricing] |

自動翻訳

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

販売契約管理 プラグイン (続く)

| プラグイン | 説明 | 依存関係 |
| --- | --- | --- |
| 販売契約管理 [com.sn_sales_agmt_wf] | このプラグインは、販売契約を作成および管理するためのワークフローを提供します。 | • 販売契約データモデル [com.sn_sales_agmt_core]<br>• Lead to Cash Core [com.sn_l2c_core]<br>• 見積管理アプリケーション [com.sn_l2c_quote_mgmt]<br>**注:** 見積管理アプリケーションプラグインを個別にインストールする必要があります。 |

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

### ServiceNow Store からアプリを要求

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

## 注文管理の構成

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

関連情報

注文管理

[store-future: BEGIN review]

### サービスプロバイダーの 注文管理 の構成

注文管理を設定するには、次の構成タスクを完了します。

プロバイダーの注文管理構成タスク

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 注文管理 をインストール | 注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。 |
| (オプション) サービスブリッジ サービスプロバイダーのインストールとセットアップ | 必要に応じて、 サービスブリッジ をインストールしてセットアップし、 ServiceNow インスタンスを顧客の ServiceNow インスタンスと統合します。 サービスブリッジ は、顧客が製品を注文できるように、製品とサービスのカタログを同期的に作成して公開します。 |

自動翻訳

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

プロバイダーの注文管理構成タスク (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>サービスブリッジアプリケーションを使用するメリットの詳細については、「Exploring Service Bridge」を参照してください。<br><br>ServiceNow インスタンスにアップロードされる顧客の注文のほとんどは、独自の API を使用するか、TMF622 製品注文 API REST 仕様に基づくServiceNow提供の API を使用します。サービスブリッジは、運用でもServiceNow AI Platformを使用する顧客をサポートする場合にのみ使用します。詳細については、「製品注文オープン API」を参照してください。 |
| セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする | 注文管理アプリケーション、製品カタログ管理、およびPricing Managementのユーザーロールをアサインします。 |
| バージョニングされた製品オファリングの設定 | 顧客向けにバージョニングされた製品オファリングを作成して公開します。 |
| 顧客契約を製品オファリングに関連付ける | 顧客契約を製品オファリングに関連付けて、顧客が使用権を与えられている製品へアクセスできるようにします。 |
| 受注処理の構成 | 受注処理を構成して、注文を分解して履行する方法を定義します。 |
| ビジネスポータルの構成 | 顧客が注文を発注および表示できるようにビジネスポータルを設定します。 |

[End]

注文管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 注文管理 アプリケーション (sn_ind_tmt_orm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの注文管理 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

注文管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

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

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

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

手順

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

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   - 注文管理 (sn_ind_tmt_orm): 注文管理 アプリケーションをインストールするには、このアプリを選択します。
   - 通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 (sn_om_tmt):通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、このアプリを選択します。これにより、 注文管理 アプリケーションと、TM Forum API REST 仕様 (製品カタログ、サービスカタログ、製品注文、サービス注文、製品インベントリ、およびテクニカルサービス認定) 用の Telecommunication Open API (sn_tmf_api) がインストールされます。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

[store-future: BEGIN review]

の受注処理とプロバイダーロールのアサイン 注文管理

ロールをアサインして、 注文管理 アプリケーションの機能やデータへのユーザーアクセスを制御します。作成した構成ロールデータは、顧客注文とサービス注文の処理に適用されます。

## 履行 **(fulfillment)** ロールとプロバイダーロールの概要

ユーザーは、注文管理 アプリケーションで利用可能な次のようなさまざまな機能を使用できます。

- 製品カタログ管理
- 顧客注文管理
- サービス注文管理

自動翻訳

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

- フォールアウト管理
- 実行中注文変更管理
- 履行マネージャー

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

## 製品カタログ管理

次の表のロールは、製品カタログ管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、注文管理のバージョニングされた仕様と製品オファリングの設定 を参照してください。

### 製品カタログ管理ロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| 製品カタログマネージャー [sn_prd_pm.product_catalog_manager] | ユーザーに、製品、サービス、およびリソースの仕様に対して作成、読み取り、更新、および削除のアクセス権を与えるロール。 |
| 製品カタログアドミン [sn_prd_pm.product_catalog_admin] | このロールを持つユーザーは、製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションに対する作成、読み取り、更新、および削除アクセス権を持つことができます。 |
| 製品カタログビューアー [sn_prd_pm.productcatalog_viewer] | 製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションへの読み取りアクセス権を持つユーザーを可能にする詳細なロール。 |

## 顧客注文管理

次のテーブルのロールは、顧客注文管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、顧客(製品) 注文の作成、承認、履行 を参照してください。

### 顧客注文管理ロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| 受注処理マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] | このロールを持つユーザーは、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文の表示および編集アクセス権を持ちます。このロールを持つユーザーは、順序フォールアウトレコードを表示できますが、編集することはできません。<br><br>注文履行マネージャーは注文を受け、注文品目をレビューし、注文が履行できる状態になっていることを確認してから、注文を承認します。 |
| 受注処理エージェント [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent] | このロールを持つユーザーは、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソー |

自動翻訳

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

顧客注文管理ロール (続く)

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| | ス注文への表示アクセス権を持ちます。このロールを持つユーザーは、注文フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできません。注文履行エージェントは、製品注文タスクの一部のフィールドを編集できます。注文履行マネージャーが注文を承認した後、エージェントがこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。 |
| 注文承認者 [order_approver] | このロールを持つユーザーは、顧客の注文および製品カタログデータへの表示アクセス権を持ちます。このロールを持つユーザーは、顧客の注文を承認できますが、注文履行マネージャーや注文履行エージェントのように注文を作成、更新、削除することはできません。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。 |
| 注文ビューアー [order_viewer] | このロールを持つユーザーは、顧客注文、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文への表示アクセス権を持ちます。また、注文ビューアーに、製品カタログデータにアクセスできるように、sn_prd_pm.product_catalog_viewer ロールを付与する必要があります。<br><br>**注:**<br>注文承認者ロールと注文閲覧者ロールは、注文管理ビジネスステークホルダーロールに含まれており、これには手数料がかかります。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずに、これらのロールをユーザーに割り当てないでください。詳細については、「Activate Business Stakeholder」を参照してください。 |

## サービス注文管理

次の表のロールは、サービス注文管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行 を参照してください。

サービス注文管理のロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] | このロールを持つユーザーは、サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する実行タスクを表示および編集できます。このロールを持つユーザーは、注文フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできません。 |

自動翻訳

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

サービス注文管理のロール (続く)

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| | サービス注文マネージャーは、外部サービス注文要求をレビューし、サービス注文品目をレビューして、サービス注文を履行する準備ができていることを確認してから、承認することができます。 |
| サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent] | このロールを持つユーザーは、サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへの表示アクセス権を持つことができます。サービス注文エージェントは、サービス注文タスクの一部のフィールドを編集できます。サービス注文履行マネージャーがサービス注文を承認した後、エージェントはこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。 |

## フォールアウト管理

次のテーブルのロールは、フォールアウト管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、注文のフォールアウトの管理 を参照してください。

フォールアウト管理ロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| フォールアウトマネージャー [sn_fallout_mgmt.fallout_manager] | このロールを持つユーザーは、フォールアウトレコードを作成、表示、アサイン、および編集できます。このロールを持つユーザーは、注文タスクとドメイン注文を表示することもできます。<br>詳細については、「注文のフォールアウトの管理」を参照してください。 |
| フォールアウトエージェント [sn_fallout_mgmt.fallout_agent] | このロールを持つユーザーは、フォールアウトレコードを表示できます。このロールを持つユーザーは、フォールアウトレコードのステータスを更新し、それらに作業メモを作成することもできます。詳細については、「フォールアウトレコードのレビュー」を参照してください。 |

[End]

受注処理の構成

受注処理は、 ワークフロースタジオを使用して顧客の注文を履行するプロセスです。

受注処理は、受注オーケストレーションとも呼ばれ、受注処理を調整する方法を定義します。必要な受注処理プロセスを定義し、次の表のタスクを実行してプロセスを構成できます。

自動翻訳

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

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 受注処理のサブフローの構成 | サブフローは、顧客の注文を履行する履行エージェントのタスクフローを定義します。ベースシステムからサブフローをコピーし、ビジネスニーズに合わせて変更を加えることができます。サブフローの構成の詳細については、「 サブフローのビルド 」を参照してください。 |
| 受注処理のディシジョンテーブルの構成 | 意思決定テーブルは、受注処理サブフローをトリガーするための条件を定義します。通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションは受注処理ポリシー決定テーブルを使用します。ディシジョンテーブルの構成の詳細については、「 ディシジョンテーブル 」を参照してください。 |
| スキルセットに基づいて、タスクをエージェントにルーティングする注文アサインルールを構成します | アサインルールの詳細については、「 アサインルールを作成する 」を参照してください。 |

### フルフィルメントサブフロー定義のフローアクション

ワークフロースタジオ で独自の遂行サブフローを定義する場合は、ServiceNow AI Platformで利用可能な標準フローアクションを使用できます。各アクションは、データの取得と更新に一貫性を持たせるフルフィルメントまたはインベントリメンテナンスのさまざまな側面を処理します。

ServiceNow AI Platformに付属しているデモデータのフルフィルメントフローでは、次の表のフローアクションを使用します。

| アクション名 | 説明 |
| --- | --- |
| インストールベースアイテムとインストール済み製品を作成 | 注文フルフィルメントサブフローでインストール済みケースアイテムを作成および管理するフローアクション。<br><br>フローアクションは、顧客の注文明細行、構成アイテム (CI)、および販売済み製品を入力として受け取り、インストールベースアイテムとインストール済み製品を作成します。 |
| 構成アイテムを更新 | 構成アイテムの受注処理サブフローを更新するための規範的な方法を含むフローアクション。<br><br>フローアクションは、販売済み製品、製品モデル ID、およびコメントを入力として受け取り、インストールベースアイテムに基づいて対応する構成アイテムを更新します。 |
| 販売済み子製品を取得 | 顧客注文の仕様に関連する販売済み製品を取得するための規範的な方法を含むフローアクション。<br><br>フローアクションは、仕様と親販売済み製品を入力として受け取り、それぞれの階層から販売済み子製品を取得します。このフローアクションを使用すると、履行プロセスの最後に発生 |

自動翻訳

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

| アクション名 | 説明 |
| --- | --- |
| | するプロダクトインベントリの更新に役立ちます。 |
| 顧客の注文特性値を取得 | 顧客の注文明細品目と特性を入力として受け取り、顧客の注文明細品目の特性値を返すフローアクション。特性が顧客の注文明細品目に存在しない場合は、それぞれの注文明細品目オファリングの特性のデフォルト値が返されます。 |

関連情報

- 注文管理データモデル
- フローデザイナー
- フロー
- フローを作成する

[store-future: BEGIN review]

要求定義を使用した注文タスク属性の管理

注文タスクの作成時に要求定義を使用して、注文の仕様や特性などの注文タスク属性を管理する方法について説明します。

## 注文タスクとフローの概要

ワークフロースタジオを使用すると、フローの作成中に、ServiceNow AI Platformタスクエンティティの拡張である注文タスクを構成できます。次に、[注文タスクを作成] アクションを使用して、注文タスクの動作を定義するフローアクションを含めることができます。フローを作成して注文タスクを構成する方法の詳細については、「 フローの作成 」を参照してください。

## 要求定義を使用した注文タスクの分類

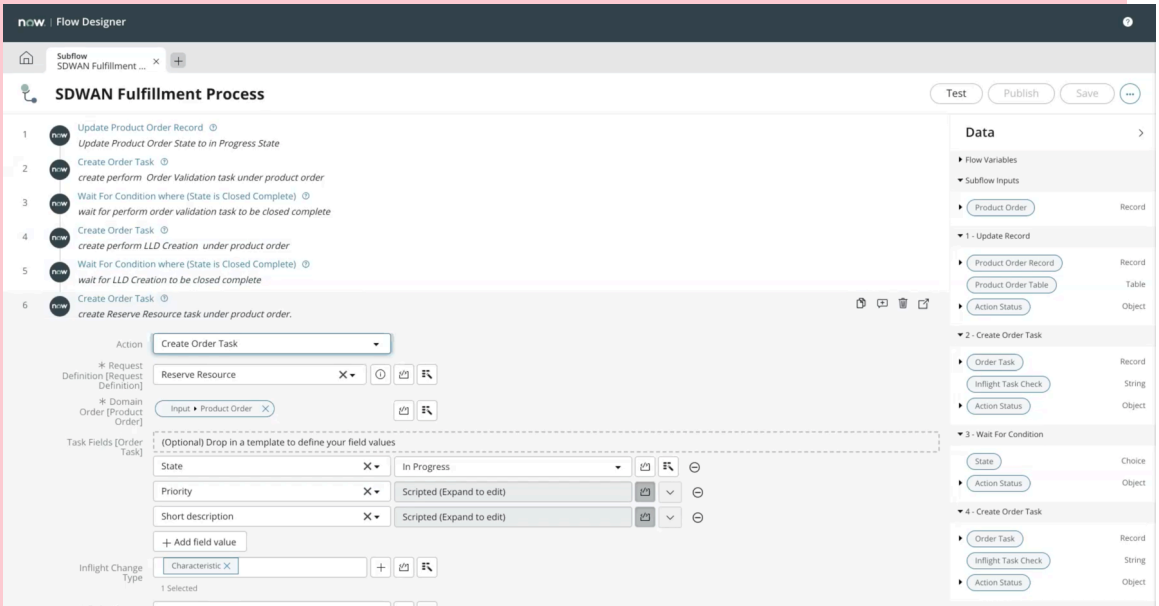
[注文タスクを作成] フォームの [ 要求定義 ] フィールドを使用して、注文タスクを分類または分類できます。必要に応じて、新しい要求定義を [注文タスクを作成] フォームに追加することもできます。エージェントは、注文タスクフォームで設定した要求定義に基づいて、注文フルフィルメント中に注文タスクをクローズします。

**注:**
要求定義を使用して複数のドメイン注文の注文タスクを作成できますが、単一のドメイン注文に対して複数の注文タスクを作成するために要求定義を使用することはできません。

自動翻訳

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

要求定義の構成




注文タスクを作成すると、ほとんどの注文情報は注文タスクの共通属性によってキャプチャされます。受注処理エージェントが顧客の注文から仕様特性オプションを提供する必要がある場合、要求定義は必要な仕様特性を注文タスクに関連付けるのに役立ちます。

この注文情報をキャプチャするには、注文タスクフォームの要求定義フィールドで特性オプションを設定する必要があります。要求定義の詳細については、「 要求定義の作成」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

要求定義の作成

要求定義を作成して注文タスクに構成し、エージェントが受注処理に追加の注文属性を提供できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sn_ind_request_definition」と入力します。LIST]をクリックし、 **Enter** キーを押します。
2. 既存の要求定義を変更するか、要求定義を作成します。
   - 既存の要求定義を変更するには、[要求定義] リストの [ID] 列で要求定義を選択します。
   - 要求定義を作成するには、[要求定義] リストで [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[リモート要求定義] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ID | 要求定義の一意の識別子。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>要求定義の作成後に ID を変更することはできません。 |
| タスクタイプ | サービス要求に関連付けられているタスクテーブル。<br><br>注:<br>新しい注文タスクは、注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] テーブルでのみ作成できます。 |
| 名前 | 要求定義を識別するための名前。 |
| タスクフィールド | タスクテーブルのフィールド。 |

4. リモート要求定義の設定を保存します。
   - 新しい要求定義を保存するには、**[Submit** (送信)] を選択します。
   - 既存の要求定義に対する変更を保存するには、**[Update** (更新)] を選択します。
5. [要求定義] フォームで、[デフォルトビュー] を [ORM 要求定義] に変更し、フィールドに入力して要求定義特性を作成します。

要求定義特性フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 仕様 | 製品仕様の名前。 |
| 特性 | 顧客の注文から情報をキャプチャする製品特性の名前。 |
| UI Visible | [ **UI** 表示 **(UI Visible** )] フィールドが [要求定義特性] テーブルで true として表示され、その特性が [注文タスク] フォームに表示されるかどうかを指定するオプション。<br><br>チェックボックスをオフにすると、フィールド値は false として表示され、特性は注文タスクフォームに表示されません。 |
| 必須 | [要求定義特性] テーブルで [必須 ] フィールドが true と表示されるかどうかを指定するオプション。注文タスクをクローズするには、エージェントが注文タスクフォームに特性値を入力する必要があります。<br><br>チェックボックスをオフにすると、フィールド値は false として表示され、エージェントは注文タスクフォームに特性値を入力しなくてもタスクをクローズできます。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 読み取り専用 | 要求定義特性テーブルで 読み取り専用 フィールドが true と表示され、注文タスクフォームで特性値を編集できないかどうかを指定するオプション。<br><br>チェックボックスをオフにすると、要求定義特性テーブルでフィールド値が false と表示され、注文タスクフォームで特性値を編集できます。 |

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

[End]

### フィールドサービス管理 **(FSM)** との統合

カスタマーサービス管理 (CSM) は フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとの統合を実現します。このデータ連携を使用すると、ケースからの作業指示書および作業指示タスク情報を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. [検索] フィールドに「Customer Service with Field Service Management plugin **com.snc.csm_fsm_integration** 」と入力します。
3. [インストール] をクリックします。
   詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

タスクの結果
プラグインがインストールされると、 フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションが カスタマーサービス管理 (CSM)と統合されます。

### フィールドサービス管理 **(FSM)** との統合

フィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションとフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの統合を可能にします。

ユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を確認できます。顧客とコンシューマーは、 カスタマーサービス ポータルと消費者サービスポータルからケースに関連する作業指示を表示できます。

エージェントがカスタマーサービスケースから作業指示を作成すると、作業指示書フォームとタスクフォームにケース関連情報が含まれます。この情報には、アカウントと連絡先の詳細が含まれます。

ユーザーは、カスタマーサービスポータルまたは消費者サービスポータルのいずれかからケースを表示すると、ケースに関連するすべての作業指示書とタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

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

## このアプリケーションに含まれる製品使用権限

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのサブスクリプションを購入し カスタマーサービス管理 (CSM) 、すべての FSM 作業指示書と予約を作成および表示できます。外部 CSM ユーザーは、自分または関連するアカウントの FSM 作業指示と予約を作成して表示できます。

## フィールドサービス管理 **(FSM)** アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、この統合によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、作業指示書フォームヘッダーを右クリックし、 表示 > ケース.

- アカウント
- コンシューマー
- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

作業指示書フォームの [アカウント] フィールドを更新すると、[会社] フィールドも更新されます。[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

## カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーションへの変更

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、この統合により、[作業指示] リンクがカスタマーサービスポータルと消費者サービスポータルヘッダーに追加されます。このリンクを選択すると、作業指示書番号、優先度、ステータス、簡単な説明など、作業指示書のリストが表示されます。カスタマーサービスポータルでこのリストに表示される作業指示書は、顧客のロールが、顧客、顧客のアドミン、パートナー、またはパートナーのアドミンかによって異なります。

このリストで作業指示書を選択すると、作業指示書の詳細が表示されます。

## 既知の制限

[作業指示] フォームと関連付けられた [ケース] フォームの間は同期されません。[ケース] フォームで情報が変更されても、[作業指示] フォームで更新されません。

## を使用した注文拡張フローの構成 ディシジョンテーブル

ディシジョンテーブル の注文拡張フローポリシーを使用して、拡張サブフローを製品またはサービスの仕様に関連付けます。

### 始める前に

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンビルダー.
2. [注文拡張フローポリシー **(Order Enrichment Flow Policy)**] ディシジョンテーブルを選択します。
3. 条件セクションの [仕様 ] 列で、注文品目を選択して条件を設定します。
4. [ オファリング ] 列で製品オファリングを選択します。

自動翻訳

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

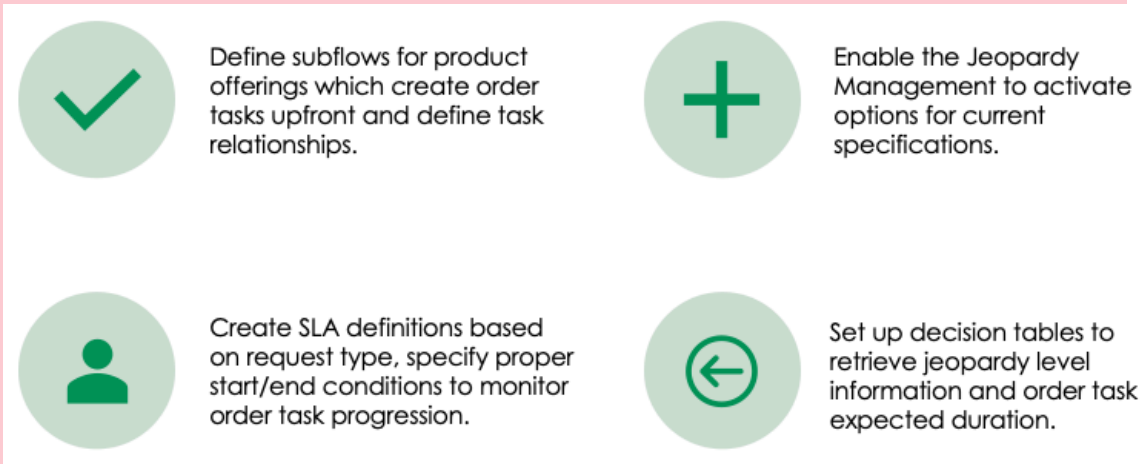
タスクの結果
サブフローのリストが結果セクションに表示されます。これらのサブフローは、拡張プロセス中に注文明細品目の拡張タスクを作成します。詳細については、「Decision Builder user interface」を参照してください。

危険管理の構成

履行計画内のタスクを監視し、危険レベルについてマネージャーに警告するように 危険管理 を設定できます。

注文管理 で危険管理を設定するには、いくつかの手順があります。各手順とその実行方法の詳細については、 危険管理 セットアップテーブルを参照してください。

危険管理設定アクティビティ




危険管理のセットアップ

| 構成アクション | 説明 |
|---|---|
| Jeopardy 対応実行ワークフローの定義 | 次の危険固有の ワークフロースタジオ アクションを使用して、製品およびサービス仕様のサブフローを定義します。<br>• 注文計画タスクを作成<br>• ドメイン注文に対して作成されたすべてのプレースホルダータスク<br>• タスクリレーションシップの設定<br>• ドメイン注文の注文タスク用に作成されたすべての関係<br>• 注文タスク状況の設定<br>すべてのタスクは [ドラフト] ステータスで作成されます。 |
| 注文危険有効化ポリシーの構成 | ディシジョンビルダー で注文危険イネーブルメントポリシーを使用して、製品とサービスの危険管理を有効にします。<br>注:<br>注文または仕様内のすべての履行フローの 危険管理 を有効にします。 |
| でのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義の作成 危険管理 | 要求タイプに基づいてサービスレベルアグリーメント (SLA) を定義し、適切な開始条件と終了条件を指定して注文タスクの進行を監視します。 |

自動翻訳

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

危険管理のセットアップ (続く)

| 構成アクション | 説明 |
| --- | --- |
| 危険管理の構成 | 危険情報を取得するための意思決定ポリシーテーブルを設定します。ポリシーテーブルは次のとおりです。<br>• 注文タスクアサインポリシーの設定<br>• 注文明細行危険レベル計算ポリシーの構成<br>• 注文タスク危険レベル計算ポリシーの設定 |
| 危険管理のタスクの営業時間の設定 | *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule* システムプロパティを使用して、タスクの営業時間を設定します。 |

## の追加属性 危険管理

次のセクションには、 危険管理に関する追加情報が含まれています。

- ドメイン 危険管理 分離されていますか? 要。
- 危険管理ドメインセパレーションとどのように相互作用しますか? テーブルはドメインセパレーションされています。
- 危険管理新しいロールまたはアクセス制御リスト (ACL) が導入されますか? はい。タスク SLA テーブル (task_sla) の読み取りアクセス権は、次のロールに付与されます。
  - sn_ind_tmt_orm.service_order_agent
  - sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent

## デモデータ

電気通信サブスクリプションをお持ちの場合次の履行サブフローデモデータ for通信事業とメディア向け注文管理 に含まれています:

- イーサネットエッジデバイスの履行
- イーサネットモデムの履行
- イーサネットエッジデバイスの変更
- イーサネットエッジデバイスの切断
- イーサネットモデムの切断
- ネットワークインターフェイスプロファイルの履行
- ネットワークインターフェイスプロファイルを変更
- ネットワークインターファクトプロファイルを切断
- EVC 構成実行
- EVC 設定サービスの切断

[store-future: BEGIN review]

### **Jeopardy** 対応実行ワークフローの定義

ワークフロースタジオを使用して、危険対応の履行ワークフローを作成します。ワークフローにより、 危険管理 タスクの完了時間を追跡し、リスクを管理できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

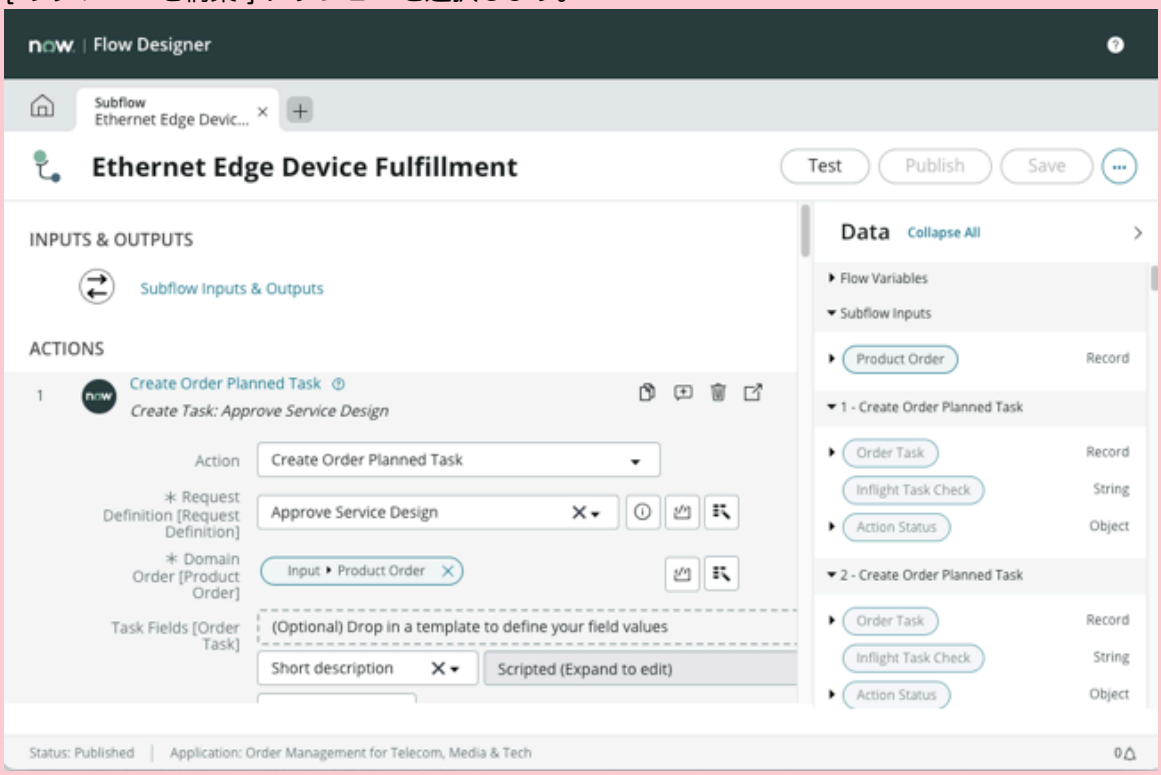
このタスクについて
実行フローの作成は、危険管理用に開発された独自のアクションを使用して、ワークフロースタジオでサブフローを定義することから始まります。

危険管理フローを作成するには、次のワークフロースタジオアクションが使用されます。

- 注文計画タスクを作成
- ドメイン注文に対して作成されたすべてのプレースホルダータスク
- タスクリレーションシップの設定
- ドメイン注文の注文タスク用に作成されたすべての関係
- 注文タスク状況の設定

手順

1. 移動先 すべて > フローデザイナー.
   ワークフロースタジオ が別のウィンドウで開きます。
2. [ サブフロー ] を選択し、次のいずれかを実行します。
   - 編集する既存のサブフローを検索します。
   - を選択して新しいフローを開始します 新規 > サブフロー.
3. サブフローに名前を付け、追加情報があれば入力します。
4. [ サブフローを構築 ] アクションを選択します。




5. 次のアクションを使用して、 危険管理 サブフローをビルドします。

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

危険管理 フローアクション

| 注文フローアクション | 定義 |
| --- | --- |
| 注文計画タスクを作成 | [注文計画タスクを作成] アクションは、計画タスクを 危険管理 に拡張します。 |
| ドメイン注文のために作成されたすべてのプレースホルダータスク | ドメイン注文ポリシー用に作成されたすべてのプレースホルダータスクは、作成されたすべての注文タスクにドメイン注文ステージを設定します。他のサブフローによって作成された注文タスクには、ドメイン注文と作成された関係があります。 |
| タスクリレーションシップの設定 | [ タスクリレーションシップを設定 ] アクションは、planned_task_rel_planned_taskテーブルにレコードを作成して、2 つの注文タスク間の関係を設定します。このテーブルでは、注文明細品目の実行時間と注文タスク危険の計算が計算されます。 |
| ドメイン注文の注文タスク用に作成されたすべての関係 | [注文タスク用に作成されたすべての関係] アクションは、ドメイン注文all_relationship_setを導入し、すべてのタスク関係が確立されたときにサブフローでフィールドを true に設定します。 |
| タスク注文ステータスの設定 | フローアクションは、注文タスクに以前の状況値があるかどうかをチェックし、実行中の状況変更中に前の状況を使用して注文タスクの状況を更新します。<br>[注文タスク状況を設定] アクションは、注文タスクに以前の状況値があるかどうかを確認し、実行中のステータス変更時に前の状況を使用して注文タスクの状況を更新します。 |

注:
サブフローのビルドの詳細については、「」を参照してください 。

6. [テスト] を選択してフローをテストします。
7. [ 公開] を選択してフローを公開します。

次のタスク
危険管理を構成する次のステップは、注文タスク期間アサインポリシーを構成することです。詳細については、「注文タスク期間アサインポリシーの設定」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文タスク期間アサインポリシーの設定

危険管理の構成の一環として、通信事業とメディア向け注文管理のディシジョンビルダーを使用して、注文タスク期間のアサインポリシーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

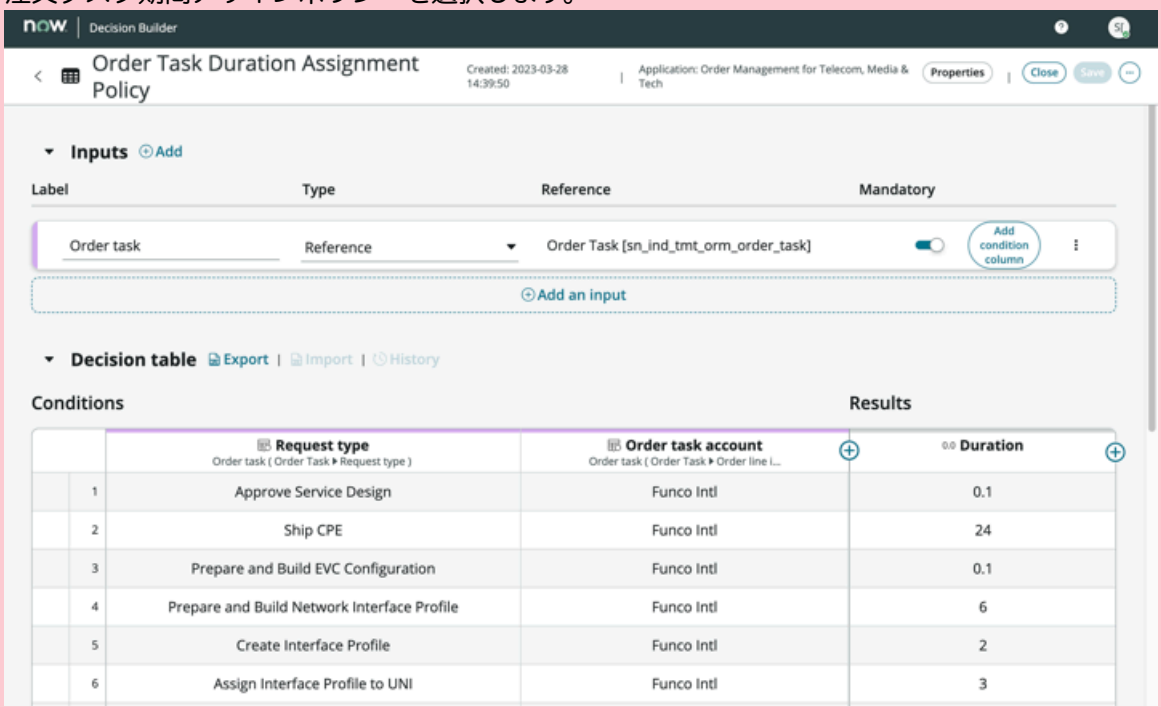
このタスクについて
この手順では、 ディシジョンビルダー を使用して注文タスクを完了するための時間を割り当てます。この手順は、 危険管理の構成の一部です。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンビルダー.
2. 注文タスク期間アサインポリシーを選択します。




3. [タスク期間アサインポリシーの注文] テーブルで、フィールドに入力します。

順序 タスク期間 アサインポリシーフィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 要求タイプ | 期間を追加する注文タスクを選択します。 |
| 注文タスクアカウント | タスクに関連付けられた注文タスクアカウントを追加します。 |
| 期間 | このタスクに割り当てられた時間を入力します。期間は 24 時間制で、整数は時間単位に等しくなります。分は小数点で表されます。<br>たとえば、次のようになります。<br>○ 20 時間 = 20<br>○ 30 分 = 0.5<br>○ 6 分 = 0.1<br>**注:** 注文タスクに割り当てられた時間は、注文タスクに割り当てられた SLA 定義の割り当て時間と同じである必要があります。詳細については、「でのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義の作成 危険管理」を参照してください。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
次のステップでは、 危険管理の SLA 定義を構成します。詳細については、「でのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義の作成 危険管理」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

でのサービスレベルアグリーメント **(SLA)** 定義の作成 危険管理

危険管理の構成の一環として、サービスレベルアグリーメント (SLA) を作成し、実行ワークフローのタスクにリンクします。SLA はタスクに割り当てられ、タスクにかかる時間を定義します。SLA がタスクにリンクされると、SLA はタスクと履行プロセスを監視します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SLA 定義の作成は、 危険管理の構成の一部です。SLA は、履行計画のタスクにリンクされています。SLA は、タスクの完了にかかる時間を追跡します。タスクに SLA 定義よりも時間がかかる場合は、危険アラートが作成されます。履行マネージャーは危険レベルを監視し、タスクが危険に陥ったときにアラートを受け取ることができます。SLA の定義には、次の手順が含まれます。

- 注文タスクの SLA を定義します。
- タスクの予定期間を設定します。
- SLA クロックを開始、停止、および一時停止するタイミングを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **SLA** 定義.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. SLA 定義の新規レコードで、フィールドに入力します。

**SLA** 定義:新規レコード

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | SLA 定義を識別する名前 |
| タイプ | 合意のタイプとして **[SLA** ] を選択します。 |
| ターゲット | [解決] を選択します。 |
| テーブル | [注文タスク **(sn_ind_tmt_ord_order_task)]** テーブルを選択します。 |
| フロー | 危険の計算を実行するには、 注文タスクフローの **SLA** 処理フロー 、またはベースシステムバージョンから拡張されたカスタムフローの作成を選択します。 |
| ログを有効化 | デバッグログ記録を有効にします。デバッグ ログ情報には、一致または不一致の条件の詳細が含まれます。この情報は、タスク SLA およびタスク レコードの前後の値も提供します。 |
| 期間タイプ | [ユーザーが指定した期間] を選択します。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 期間 | タスクの期間を入力します。期間は 、注文タスク期間アサインポリシーと一致する必要があります。<br><br>注:<br>危険管理 は 24x7 期間のみをサポートします。 |
| スケジュールソース | **SLA** 定義を選択します。 |
| スケジュール | スケジュールとして **[24 x 7** ] を選択します。 |
| タイムゾーンソース | **SLA** 定義のタイムゾーンを選択します。 |
| タブ | |
| 開始条件 | SLA パラメーターが開始される開始条件を定義します。 |
| 一時停止条件 | SLA が経過時間を中断する条件を定義します。<br><br>注:<br>SLA 定義の開始条件と一時停止条件は、注文タスク期間アサインポリシーの同じ条件と一致する必要があります。詳細については、「注文タスク期間アサインポリシーの設定」を参照してください。 |
| 停止条件 | SLA が完了する条件を定義します。これらの条件がすべて一致すると、タスク SLA は、違反しているかどうかに関係なく完了します。 |
| リセット条件 | タスク SLA リセット時に既存のタスクをキャンセルするか完了するかを決定します。実行中の SLA がキャンセルまたは完了し、新しい SLA が添付される条件を定義します。新しい SLA を添付するには、開始条件が一致する必要があります。<br><br>リセット条件は、タスク レコードの任意のフィールドの値が変更されたとき、値が変更されたとき、または値から変更されたときに SLA を設定するのにも役立ちます。 |

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
危険管理で次に構成する領域は、ディシジョンテーブルです。次のリンクを使用します。 注文明細行危険レベル計算ポリシーの構成

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

## 注文明細行危険レベル計算ポリシーの構成

危険管理の構成の一環として、注文管理のディシジョンビルダーを使用して、注文明細行危険レベル計算ポリシーを構成します。

### 始める前に

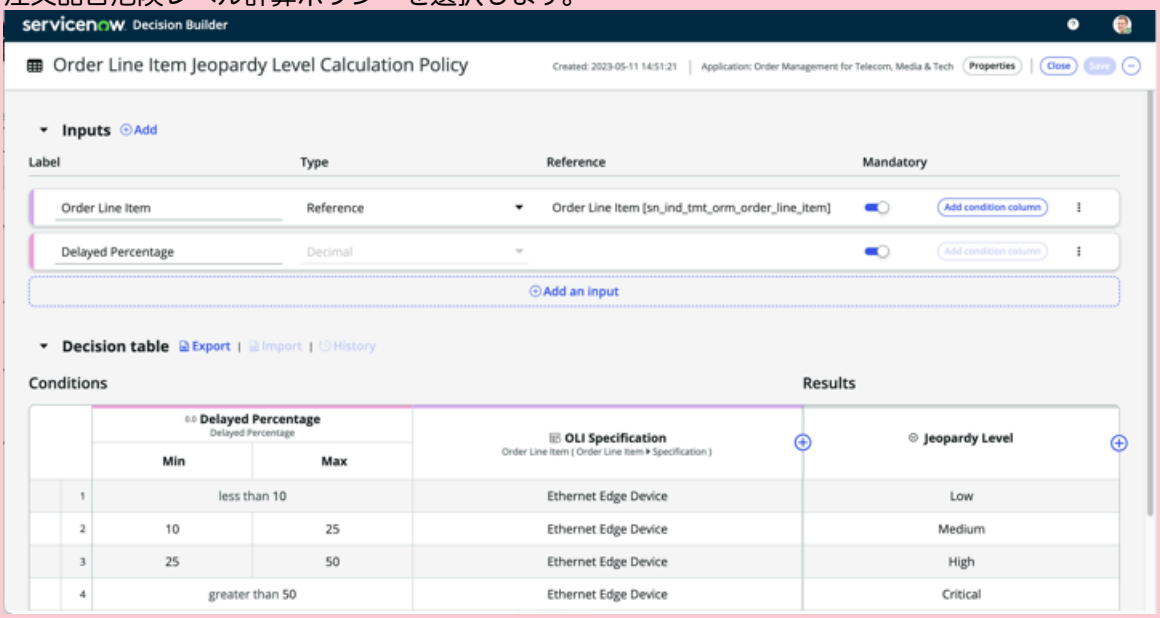
必要なロール：admin

### このタスクについて

ディシジョンビルダーを使用して、注文品目の危険リスクレベルを設定します。危険レベルごとに時間範囲を指定する必要があります。時間範囲に達すると、リンクされた危険アラートレベルが表示されます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンテーブル.
2. 注文品目危険レベル計算ポリシーを選択します。




3. [注文品目危険レベル計算ポリシー] で、フィールドに入力します。

#### 注文明細品目危険レベル計算ポリシー

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 遅延率 | 注文品目 (OLI) の最小および最大遅延率を設定します。 |
| 注文明細品目 (OLI) の仕様 | 遅延率に添付する注文品目を選択します。 |
| 危険レベル | [遅延率] フィールドに示されている値の危険レベルを設定します。この例では、次のようになります。<br>○ 10% 未満の遅延率 = 最も低い危険レベル。<br>○ 10–25%完了すると、危険レベルが中程度のアラートに移行します。<br>たとえば、[ 遅延率 ] フィールドの最小値と最大値がそれぞれ 5% と 10% の場合、その値範囲に [低危険レベル] を割り当てることができます。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
注文タスク危険レベル計算ポリシーの構成を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 注文タスク危険レベル計算ポリシーの構成

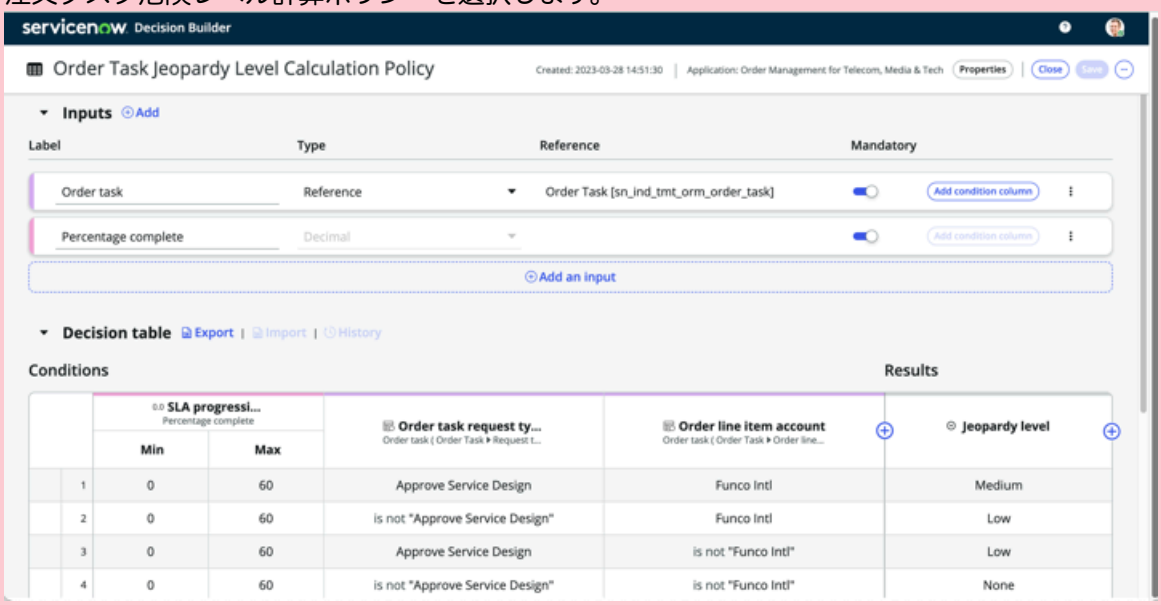
危険管理の構成の一環として、注文管理のディシジョンビルダーを使用して注文タスク危険レベル計算ポリシーを構成します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
この手順では、 ディシジョンビルダー を使用して、注文タスクの最小および最大のサービスレベルアグリーメント (SLA) 完了率のリスクレベルを設定します。

### 手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンビルダー.
2. 注文タスク危険レベル計算ポリシーを選択します。




3. [注文タスク危険レベル計算ポリシー (Order Task Jeopardy Level Calculation Policy)] テーブルのフィールドに入力します。

### 注文タスク危険レベル計算ポリシー

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| SLA 進捗状況 | 注文タスクの最小および最大の割合を設定します。 |
| 注文タスク要求タイプ | 注文タスク要求タイプを選択します。要求タスクは、危険が有効なワークフローの一部です。 |
| 注文明細品目アカウント | 注文品目アカウントを選択します。アカウントは、注文および注文品目にリンクされます。 |

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 危険レベル | SLA 進行率の最小値と最大値に関連付ける危険レベルを割り当てます。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
注文危険有効化ポリシーの構成を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文危険有効化ポリシーの構成

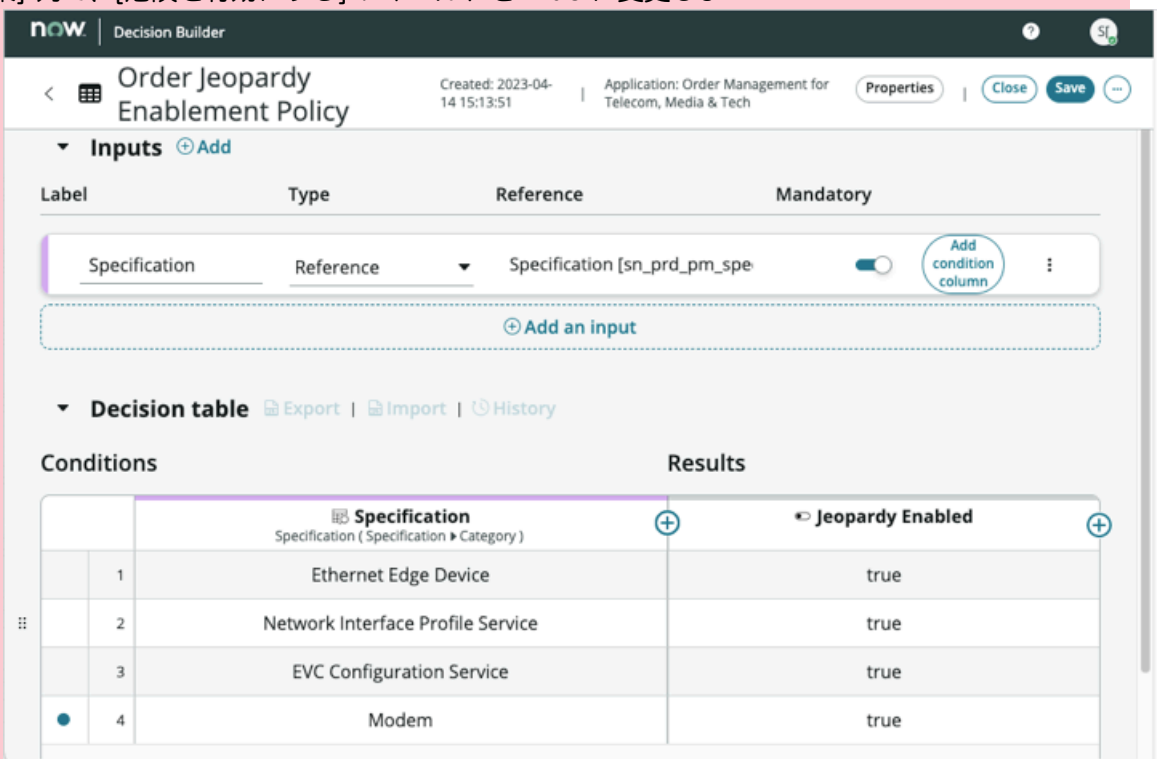
ディシジョンビルダーの注文危険イネーブルメントポリシーを使用して、製品およびサービスの仕様に危険管理ワークフローを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ディシジョンビルダーを使用して、危険対応の製品、サービス、またはリソース仕様を定義します。

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンテーブル.
   ディシジョンビルダー が別のウィンドウで開きます。
2. **[Order Jeopardy Enablement Policy**] を選択します。
3. [仕様] セクションの [条件] 列で、危険管理にリンクする製品またはサービスの仕様を選択します。
4. [結果] 列で、[危険を有効にする] フィールドを **True** に変更します。




自動翻訳

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

> **注:**
> このディシジョンテーブルのエントリは、トップレベルの製品またはサービス仕様用です。顧客は 1 回の注文で、複数のトップレベルの製品やサービスを購入できます。ただし、いずれかの製品またはサービスが危険対応でない場合、注文全体が危険に対応していない注文として扱われます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   製品仕様ワークフローは危険対応です。危険ロジックは、仕様ワークフローが開始されたときに開始されます。

次のタスク
危険管理を設定した後、「危険管理 の監視」を参照して、危険管理を監視するさまざまな方法を確認してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### でのタスクの営業時間の設定 危険管理

*sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule* システムプロパティを使用して、危険管理内のタスクの営業時間を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて フィルターに「 sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule* システムプロパティを開きます。
3. [値] フィールドに「true」と入力します。

> **注:**
> プロパティのデフォルト値は **False** に設定されています。

4. **[Update** (更新)] を選択します。
   営業時間は 危険管理タスクに使用されます。

[End]

### フォールアウト管理の構成

プロバイダーは、フォールアウト管理を使用して注文処理の問題を特定、調査、および解決し、注文が完了まで処理を続行できるようにすることができます。

フォールアウトタイプは、フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリです。請求処理の問題、インベントリ割り当てエラー、およびプロビジョニングエラーのフォールアウトタイプは、ServiceNow AI Platform標準です。エンタープライズの要件に応じて、追加のものを定義できます。注文タスクフォールアウトの管理の詳細については、「 注文のフォールアウトの管理」を参照してください。

### 追加のフォールアウトタイプを作成する

独自のエンタープライズ固有のフォールアウトタイプを定義して、注文処理の問題を特定、解決、および調査して、処理を完了まで続行できるようにします。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォールアウトタイプは、フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリです。請求処理の問題、インベントリ割り当てエラー、およびプロビジョニングエラーのフォールアウトタイプは、ServiceNow AI Platform標準です。エンタープライズの要件に応じて、追加のものを定義できます。注文タスクフォールアウトの管理の詳細については、「 注文のフォールアウトの管理」を参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「 /sn_fallout_mgmt_fallout_type.list」と入力します。
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、フォールアウトタイプの名前を入力します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

[store-future: BEGIN review]

実行中の変更指示管理の構成

実行中の変更指示管理を使用して、調整および履行中の顧客またはサービス注文の変更の受領を管理できます。

実行中の変更指示管理では、そのような変更を許可するタイミングを指定し、注文に対して要求された変更の影響を評価し、それらの変更に対する報酬計画を自動的に生成することができます。実行中の注文の変更またはキャンセルの詳細については、「 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理」を参照してください。

注:
[特性]、[連絡先]、[数量]、または [価格] 実行中リビジョンタイプは、 ServiceNow AI Platform 標準ですが、企業の要件に応じて追加のリビジョンタイプを定義できます。詳細については、 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理の「実行中の注文変更の種類」セクションを参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

追加の実行中の注文変更タイプの作成

リビジョンまたはキャンセル要求、製品注文、サービス注文、およびそれらに関連する品目を分類するために使用される、独自のエンタープライズ固有の実行中注文変更タイプを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「 sn_ind_tmt_orm_inflight_change_type.list」と入力します。
2. [**New**] をクリックします。
3. [ 名前 ] フィールドに、実行中の注文変更タイプの名前を入力します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

### 実行中のリビジョンおよびキャンセル要求に対応するための注文タスクの構成

ワークフロースタジオを使用して、実行中の注文変更やキャンセル要求に対応するように注文タスクレコードを設定できます。

[注文タスクを作成] アクションには、実行中の注文変更およびキャンセルプロセスの注文タスクを定義するために使用するフローアクションが含まれています。

フローの作成と実行中の注文変更処理の詳細については、以下を参照してください。

- フローを作成する
- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理

[フローを作成(Create Flow)] アクションのサンプルを確認するには、 ServiceNow AI Platform とともにインストールされるデモデータの [Cisco Firepower モニタリングシステムの変更(Change Cisco Firepower Monitoring system)] フローのサンプルを参照してください。

[注文タスクを作成] アクションを定義するときは、 ServiceNow AI Platformで使用可能な標準フローアクションを使用できます。これらの標準フローアクションのリストについては、次の表を参照してください。

#### 注文タスクフローの作成アクションフィールド

| 注文タスクフローの作成アクションフィールド | 説明 |
|---|---|
| 実行中変更タイプ | 対応する変更タイプに対応するように注文タスクを構成するフローアクション。次のいずれかを選択します。<br>連絡先<br>注文タスクは、既存の注文品目の連絡先情報に加えられた変更に応答します。<br>価格<br>注文タスクは、既存の注文品目の価格情報の変更に対応します。<br>数量<br>注文タスクは、既存の注文品目の数量情報の変更に対応します。<br>特性<br>注文タスクは、既存の注文品目の特性情報に加えられた変更に対応します。<br>関連アイテム<br>注文タスクは、既存の注文品目の関連品目情報に加えられた変更に対応します。<br>タスクが実行中の変更タイプに関連していない場合は、空のままにすることができます。 |

自動翻訳

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

注文タスクフローの作成アクションフィールド (続く)

| 注文タスクフローの作成アクションフィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>詳細については、 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理の「実行中の注文変更の種類」セクションを参照してください。 |
| 実行中変更オプション | 注文タスクが何らかの特性変更に関連するのか、それとも対応する要求定義からのいくつかの特性変更にのみ関連するのかを定義するフローアクション。次のいずれかを選択します。<br>該当なし<br>注文タスクは、注文に加えられた特性の変更には応答しません。<br>要求定義の特性<br>注文タスクは、要求定義特性 [sn_ind_tmt_orm_req_def_char] テーブルで定義する特定の特性セットに応答する必要があります。これらのレコードには、注文タスクと特定の特性セットとのマッピングが含まれています。<br>任意の特性<br>注文タスクは、顧客またはサービス注文で利用可能な注文明細品目の特性に加えられた変更に対応する必要があります。 |
| 実行中タスクフィールド (注文タスク) | 注文タスクで実行するやり直しアクションまたはフィールド更新 (ある場合) を指定するスクリプトを添付するフローアクション。<br>これは、[実行中変更タイプ] と [実行中変更オプション] で定義された実行中変更タイプとオプションを含む実行中注文のリビジョンまたはキャンセル要求に適用されます。 |
| キャンセルタスクフィールド (注文タスク) | 注文タスクで実行する元に戻すアクションまたはキャンセル (ある場合) を指定するスクリプトを添付するフローアクション。<br>これは、[実行中変更タイプ] フローアクションおよび [実行中変更オプション] フローアクションで定義された実行中変更タイプとオプションを含む実行中注文の変更またはキャンセル要求に適用されます。 |

関連情報

フローデザイナー

フロー

自動翻訳

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

[End]

### 水平関係の互換性ルールの構成

プロバイダーは、互換性ルールを使用して、複数の製品、サービス、またはリソースの仕様間の水平関係を確立できます。

互換性ルールを使用して、ソース仕様とターゲット仕様を定義し、それらの間に関係を確立します。

ServiceNow AI Platformには、互換性ルールの定義に使用できる 2 種類の関係があります。

1. 要件:ソース仕様には、定義されたターゲット仕様が必要です。
2. 除外:ソース仕様は、定義されたターゲット仕様を除外します。

互換性ルールの作成中に、仕様を定義するか、仕様特性の詳細を定義することで、水平関係を確立できます。また、仕様の最大数量と最小数量を定義して、定義された分解ルールに従って顧客の注文をサポートし、履行することもできます。

水平関係にある新規顧客の注文を取り込む前に、ソースとターゲットの仕様を定義して互換性ルールを構成する必要があります。詳細については、以下を参照してください。

- 互換性ルールの作成
- 互換性ルールでソース仕様を定義する
- 互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する

### 互換性ルールの作成

製品カタログに互換性ルールを作成して、製品、サービス、およびリソース仕様間の水平関係を定義します。

#### 始める前に

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 ルール > 互換性ルール.
3. 新規 を選択し、フィールドに入力します。

[新しい互換性ルールの作成 **(Create New Compatibility Rule)]** フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 互換性ルールのシステムによって割り当てられた番号。 |
| 名前 | 互換性ルールの名前。 |
| 説明 | 互換性ルールの説明。 |
| 状況 | 互換性ルールのステータス:<br>ドラフト (デフォルト)<br>フィールドに入力して互換性ルールを送信するときに作成される未公開のドラフト互換性ルール。<br>公開済み |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 製品、サービス、またはリソースのソースおよびターゲットの仕様を定義した後に正式に公開するときに作成される公開済み互換性ルール。<br><br>注:<br>公開された互換性ルールのみが、注文のキャプチャとフルフィルメントのプロセスで考慮されます。<br><br>アーカイブ化済み<br><br>製品カタログで使用されなくなった互換性ルール。 |
| ルール | ソース構成に基づく互換性ルールの名前。ルールが保存されるときに表示されます。 |

4. [ソース構成] セクションで、互換性ルールのソースとする製品仕様を選択します。
5. [利用可能な列] セクションで、特性を選択します。
   選択した特性が [選択した列] セクションに表示されます。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. [条件] セクションで、条件ビルダーを使用して 1 つ以上の条件を作成し、互換性ルールで使用される特性オプションを指定します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。

### 次のタスク
互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する。

[store-future: BEGIN review]

## 互換性ルールでソース仕様を定義する

製品カタログに水平方向の関係を作成できるように、互換性ルールでソース仕様を定義します。

### 始める前に
互換性ルールが作成されていることを確認します。詳細については、「互換性ルールの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

### このタスクについて
ソース仕様レコードには、互換性ルールのソースプロダクトインベントリアイテムの詳細が含まれます。互換性ルールを作成したら、ソース仕様の特性を構成できます。

### 手順
1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 互換性ルール.
2. [互換性ルール] リストで、ソース仕様を定義する互換性ルールを選択します。
3. フォームで、[ソース構成] 関連リストをクリックします。
4. [ 新規 ] をクリックし、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

仕様構成フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 仕様 | このフィールドには、互換性ルールの作成時に選択した仕様に基づいて、製品、サービス、またはリソースの仕様が自動入力されます。 |
| 特性 | 互換性ルールでソース仕様を定義する特性。<br><br>製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性を選択します。 |
| 特性オプション | 互換性ルールでソース仕様を定義するための特性オプション。<br><br>製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性オプションを選択します。 |

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

### 次のタスク
互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する。

[End]

## 互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する

水平方向の関係を確立するターゲット仕様を定義できるように、互換性ルールに互換性のあるレコードを作成します。

### 始める前に
互換性ルールを作成します。詳細については、「互換性ルールの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

### このタスクについて
互換性レコードを使用すると、ソース仕様との水平関係を作成するためのターゲット仕様を定義できます。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 ルール > 互換性ルール.
3. [互換性ルール] リストで、互換性のあるレコードを作成する互換性ルールを選択します。
4. 新規 を選択し、フィールドに入力します。

[互換性] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ルール | 互換性ルール。 |
| 番号 | 互換性ルールのシステムによって割り当てられた番号。 |
| 名前 | 互換性の名前。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 説明 | 互換性ルールの説明。 |
| リレーションシップタイプ | 互換性ルールの関係タイプ:<br>必要な条件<br>ソース仕様には、互換性のあるレコードで定義されたターゲット仕様が必要です。<br>除外する<br>ソース仕様では、互換性のあるレコードで定義されたターゲット仕様は必要ありません。 |
| 最小数量 | 互換性のあるレコードで定義するターゲット仕様の最小数。 |
| 最大数量 | 互換性のあるレコードで定義するターゲット仕様の最大数。 |
| ルール | ソース構成に基づく互換性ルールの名前。ルールが保存されるときに表示されます。 |

5. 互換性レコードでターゲット仕様を定義し、水平関係を確立します。水平関係には、互換性ルールの製品インベントリアイテムの詳細が含まれます。
   a. [仕様] フィールドで、製品仕様を選択します。
   b. [利用可能な列] セクションで、互換性ルールで使用する特性を選択します。
6. [条件] セクションで、条件ビルダーを使用して、互換性ルールで使用される特性オプションを選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

[store-future: BEGIN review]

## 互換性のあるレコードでのターゲット仕様の定義

水平関係を確立するために、互換性のあるレコードでターゲット仕様を定義します。

### 始める前に

互換性のあるレコードを作成します。詳細については、「互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する」を参照してください。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

### このタスクについて

ターゲット仕様レコードには、互換性ルールの製品インベントリ品目の詳細が含まれます。互換性のあるレコードを作成したら、ターゲット仕様の特性を構成できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 互換性ルール.
2. [互換性ルール] リストで、ターゲット仕様を定義する互換性ルールを選択します。
3. [互換性] 関連リストで、ターゲット仕様を定義する互換性のあるレコードを選択します。
4. [ターゲット構成] 関連テーブルで、[ 新規 ] をクリックし、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

仕様構成フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 仕様 | 互換性のあるレコードの作成時に選択した仕様に基づいて、このフィールドには製品、サービス、またはリソースの仕様が自動入力されます。 |
| 特性 | 互換性のあるレコードでターゲット仕様を定義する特性。<br><br>製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性を選択します。 |
| 特性オプション | 互換性のあるレコードでターゲット仕様を定義する特性オプション。<br><br>製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性オプションを選択します。 |

5. [互換性ルール] リストで、作成した互換性ルールを選択します。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
インスタンスに互換性ルールが作成されます。注文関連アイテムを検証することで、ソース仕様とターゲット仕様の間の水平関係を検証できるようになりました。詳細については、「顧客注文の関連アイテムの互換性を検証します」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

非同期注文処理による注文の検証

ServiceNow® 注文管理アプリケーションでの非同期注文処理中に、顧客注文テーブルに注文レコードが作成される前に注文を検証できます。

非同期注文処理で注文を検証するために、2 つのシステムプロパティを設定します。製品注文の *create_product_order_validations_async* システムプロパティとサービス注文の *create_service_order_validations_async* システムプロパティは、注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入される前に、注文の非同期処理の検証を制御します。これらのプロパティのデフォルト値は True に設定されています。

デフォルトでは、スケジュール済みジョブが受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルからレコードを取得すると、検証は行われず、注文と注文品目が作成されます。

スケジュール済みジョブによる検証を有効にするには、 *enableValidationViaScheduleJob* プロパティを上書きして true を返します。デフォルトでは、このメソッドは false を返します。

次の表に、検証に必要なすべてのシステムプロパティを示します。

自動翻訳

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

検証のためのシステムプロパティ

| 名前 | 説明 |
| --- | --- |
| sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_async | 製品注文レコードを受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入する前に検証を有効または無効にします。 |
| sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_sync | 製品注文レコードを顧客注文 [sn_ind_tmt_orm_order] テーブルに挿入する前に検証を有効または無効にします。 |
| sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_async | サービス注文レコードを受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入する前に検証を有効または無効にします。 |
| sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_sync | サービス注文レコードを顧客注文 [sn_ind_tmt_orm_order] テーブルに挿入する前に検証を有効または無効にします。 |
| sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.maxspins | スレッドがロックの取得を試みる最大回数。デフォルト値は 100 です。 |
| sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.spinwait | ロック試行間の待機時間 (ミリ秒) デフォルト値は 100 ミリ秒です。 |
| sn_ind_tmt_orm.limit | 処理のために受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルから返されるレコードの数 (バッチサイズ)。デフォルト値は 100 です。 |
| sn_ind_tmt_orm.schedule.max.runtime | スケジュール済みジョブが実行される最大時間 (ミリ秒)。デフォルト値は 900000 ミリ秒です。 |

[End]
[store-future: BEGIN review]

## 非同期注文処理中に注文エントリを作成します

大量の注文を処理できるように、 注文管理 アプリケーションの非同期注文処理中に注文エントリを作成します。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

顧客注文テーブルに注文エントリを作成する前に、これらのレコードはすべて受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルにステージングされます。このテーブルは、注文の非同期処理中に注文要求を保存および管理するのに役立ちます。

### 手順

1. 移動先 すべて > 受信キュー > 受け付けた要求 または、 ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース > 受信キュー要求 > すべて.
2. 表示する注文レコードを選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

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

注文レコードフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| レコード ID | ターゲットテーブルのシステム生成 ID。 |
| 状況 | 受信キュー内のレコードのステータス。<br>新規<br>注文レコードが作成されます。<br>進行中<br>スケジューラーが注文を選択し、システム ID を生成するとき。<br>完了<br>スケジューラーが受信キューテーブルから顧客注文レコードを正常に作成しました。<br>エラー<br>スケジューラーが顧客注文レコードを正常に作成できなかった場合。 |
| 外部 ID | 構成、価格、見積もり (CPQ) システムからの注文の外部 ID。 |
| ステータス コード | HTTP ステータスコード。ターゲットレコードが正常に作成された場合は、「2xx」または「4xx」と表示されます。<br>201<br>ターゲットレコードが正常に作成された場合。<br>202<br>受信キューテーブルのレコードが正常に作成された場合。<br>400<br>エラーが原因でターゲットレコードが作成されない場合。 |
| リソース | 受信キューテーブルにレコードを作成した発信者に関する情報。 |
| エラーメッセージ | 例外に対して返されるエラーメッセージ。 |
| ペイロード | API を介して受信したペイロード。 |
| Sys ID | クラスターノード ID。 |
| 参照テーブル | ターゲットテーブルの名前です。 |

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

スケジュール済みジョブを使用した顧客注文の作成

注文管理アプリケーションでスケジュール済みジョブを実行して、受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルから顧客の注文を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このスケジュール済みジョブは、 ServiceNow インスタンスのすべてのアクティブノードで実行されます。このスケジュール済みジョブは、受信キューテーブルからバッチ (設定したバッチサイズ) の注文レコードを取得します。これらの注文レコードのステータスは [新規] です。

注:
エラーが原因で注文を作成できない場合は、受信キューテーブルのレコードのステータスがエラーに変更され、エラーメッセージが表示されます。

受信キューテーブルのレコードのステータスがエラーに変更されると、メール通知がトリガーされます。通知は、すべての受注処理者デモグループユーザーに送信されます。

受信キューテーブルの [注文を作成] UI アクションを使用して、オンデマンドで注文を作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > 本日のスケジュール済みジョブ.
2. [ 受信キューテーブルからレコードを作成] 非同期 スケジュール済みジョブを選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

スケジューラジョブフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | スケジュール済みジョブの名前。 |
| ジョブ ID | スクリプトジョブを実行 |
| 次のアクション | 次のジョブアクションの時刻。 |
| 状況 | スケジューラージョブのステータス。 |
| Sys ID | ServiceNowインスタンスのアクティブノード。 |
| ジョブコンテキスト | スケジュール済みジョブのコンテキスト。 |
| トリガータイプ | 繰り返されるタイプ (デフォルト)。 |
| 繰り返し | 時間間隔の詳細。 |

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
顧客の注文レコードが作成されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

順序の優先順位とルーティングの構成

プロバイダーは、注文の優先順位付けとルーティングを行うためのさまざまなパラメーターを設定して、注文が時間どおりに履行されるようにすることができます。

注文の優先順位付けを使用して、次のことを行います。

- 顧客、製品、サービス、および注文のさまざまな属性を使用して、優先順位付けルールを定義します。
- 事前定義されたルールに基づいて注文を作成する際に、注文の優先度をアサインします。
- すぐに履行する必要がある緊急の注文を特定します。
- 優先度の高い注文を特定の履行者グループに自動的にルーティングします。
- コミットされた日付内に注文が履行されるようにします。
- 変更が発生したときに注文の優先度を再計算します。

注文管理では、次のカテゴリのデータに基づいて事前定義されたルールを使用して、順序の優先度が計算されます。

| カテゴリ | 入力 |
| --- | --- |
| カスタマー | 顧客アカウント |
| 仕様 | • 製品仕様<br>• サービス仕様<br>• 製品オファリング |
| 注文タイプ | 注文明細品目 |
| 緊急度 | 注文明細品目 |

**注:**
これらのディシジョンテーブルで使用される入力とランクは、ビジネス要件に応じて変更できます。

これらのルールは、次のディシジョンテーブルで定義されます。

- 顧客属性別の注文優先度ポリシー
- 注文タイプ別の注文優先度ポリシー
- 仕様属性別の注文優先度ポリシー
- 緊急度別の順序優先ポリシー

ディシジョンテーブルで定義された各パラメーターには、ランク値が割り当てられます。注文が作成されると、ディシジョンテーブルが評価され、各テーブルに重み付けがアサインされて注文の優先度が計算されます。優先度の計算方法については、 順序の優先順位の計算 を参照してください。

**注:**
ディシジョンテーブルの新しい入力や条件を追加したり、既存の条件を変更したりすることができます。意思決定テーブルの更新の詳細については、「 Using decision tables 」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

順序の優先順位の計算

順序の優先度は、ディシジョンテーブルで定義されたランクと各テーブルにアサインされた重み付けに基づいて計算されます。

ランクと重み付けは 0 ～ 100 の数値にすることができ、優先度レベルは次のように定義されます。

- 重大:80 ～ 100
- 高:60 - 80
- ミディアム:40 - 60
- 低:<40

**注:**
ビジネス要件に応じて、sn_ind_tmt_ormのランクと重み付けを編集して、順序の優先順位を変更できます 。PriorityManagement 拡張スクリプト。この拡張ポイントスクリプトは、注文品目のディシジョンテーブルから優先度ランクを管理するために使用されます。スクリプトに変更を加えると、ディシジョンテーブルで定義されたランク、ランク、および重み付けが上書きされます。

優先度は次のように計算されます。

(ランク * 重み)/重みの合計

たとえば、各ディシジョンテーブルのランクと重み付けが次のように定義されているとします。

| ディシジョンテーブル | ランク | 重み付け |
|---|---|---|
| カスタマー | 100 | 10 |
| 仕様 | 80 | 25 |
| 注文タイプ | 80 | 35 |
| 緊急度 | 60 | 30 |

この例では、優先度は次のように計算されます。

*優先度 = (100 * 10 + 80 * 25 + 80 * 35 + 60 * 30) / (10 + 25 + 35 + 30) = (7600)/100 = 76*

注文の優先度は、顧客注文と注文品目で 高 に設定されます。

**注:**
注文品目に指定された最も高い優先度は、顧客注文の優先度を設定するために使用されます。注文明細品目の優先度は、対応するドメイン注文と注文タスクに反映されます。

## 新しい優先度ルールの追加

ベースシステムで提供されるディシジョンテーブルで定義されたルール ( 順序の優先順位とルーティングの構成を参照) とは別に、追加のディシジョンテーブルと新しい拡張ポイントの実装を作成して、新しい優先度ルールを追加できます。新しい優先度ルールを作成するには、次の手順を実行します。

1. 移動先すべて > ディシジョンテーブル.
2. [新規] をクリックし、[ディシジョンテーブル] を選択します。
3. ディシジョンテーブルの名前を入力し、ディシジョンテーブルのアプリケーションとアプリケーションスコープを選択して、[ ディシジョンテーブルの構築] をクリックします。

自動翻訳

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

4. ディシジョンテーブルの入力と条件を定義します。
5. [結果] 列にランクを追加し、[ 保存] をクリックします。
6. 移動先 すべて > システム拡張ポイント > スクリプト化拡張ポイント.
7. *sn_ind_tmt_orm*をクリックします。PriorityManagement スクリプト。
8. [関連リンク] セクションの [ 実装を作成 ] をクリックします。
9. 新しいスクリプト (実装) の名前を入力し、スクリプトの getRank() メソッドと getWeightage() メソッドを編集してランクと重みの値を返すようにし、[ 更新] をクリックします。サンプル実装スクリプトを以下に示します。

```
var PriorityManagement = Class.create();
PriorityManagement.prototype = {
    initialize: function() {},
    getRank: function(customerOrderItemGr) {
        /*
            get rank from decision policy or scripting
            return rank;
        */
        return getRankFromNewDecisionTable(customerOrderItemGr);
    },
    getWeightage: function(){
        /*
            get weightage to calculate priority
            weight should be an integer value, and range is from 0 to 100.
            return weight;
        */
        return weight_value_for_this_decision_policy;
    },
    type: 'PriorityManagement'
};
```

## 外部指図の優先度の計算

外部の注文キャプチャシステムによって作成された注文は、 通信事業向け注文管理によっても処理できます。この場合、

- 注文品目:
  - 外部注文に有効な優先度値が定義されている場合、この値が優先度の計算に使用されます。
  - 優先度値が定義されていないか無効である場合、順序の優先度は 通信事業向け注文管理 システムによって計算されます。
- 顧客の注文:優先度の値は、ディシジョンテーブルで定義されたカテゴリに基づいて計算され、この値は外部注文で指定された値を上書きします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 順序の優先度を再計算しています

顧客注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクフォームの [優先度] フィールドを手動で更新します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

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



自動翻訳

このタスクについて
顧客の注文が更新されると、すべての子注文品目が再計算されます。1 つ以上の子注文品目の優先度を変更すると、最も高い優先度レベルを使用して顧客注文の優先度が再計算されます。注文、注文品目、ドメイン注文、または注文タスクの優先度の値を手動で変更し、注文の優先度を再計算することができます。このオプションは、ディシジョンテーブルと拡張ポイントスクリプトを再評価することで、注文と注文品目の優先度を再計算します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > 顧客オーダー.
2. 再計算する順序を選択します。
3. [顧客注文] フォームまたは注文品目の [優先度] フィールドを更新し、[ 再計算] をクリックします。
   ディシジョンテーブルは、最新の注文、顧客、および緊急度データで再評価され、注文の優先度が再計算されます。

[End]

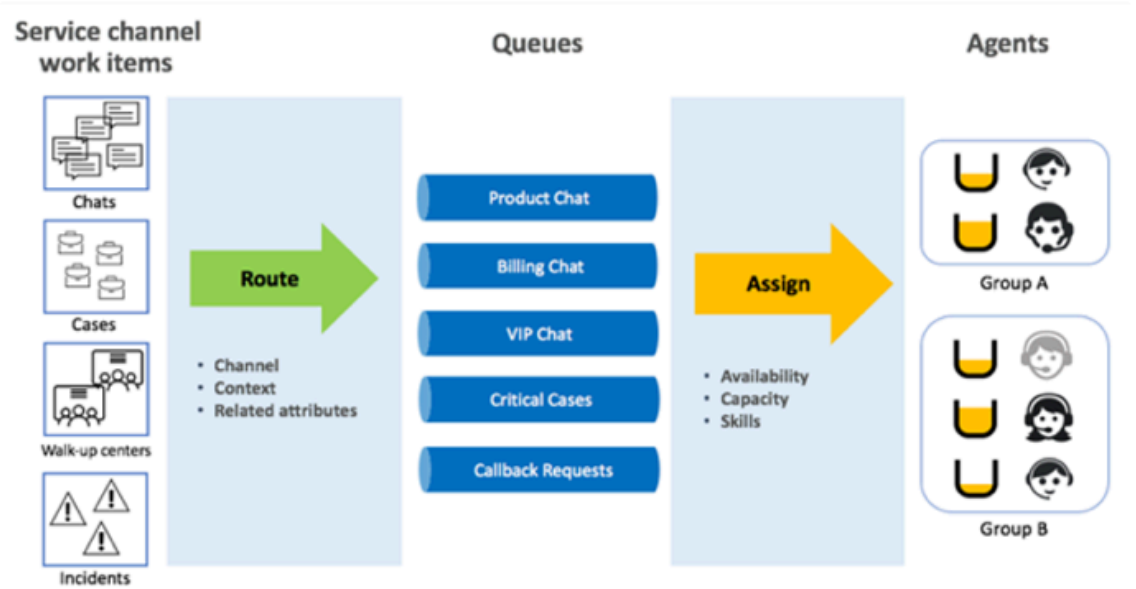
[store-future: BEGIN review]

を使用した優先度に基づく注文ルーティング 高度な作業アサイン

AWA を使用して、優先度に基づいて特定のエージェントカテゴリに顧客の注文を自動的にルーティングできます。

AWAを使用すると、可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテム (注文タスク) をエージェントに自動的にアサインできます。AWA は、作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、適格なエージェントに作業をプッシュします。エージェントは、エージェントワークスペースの受信ボックスでアサインを表示できます。次の図は、 AWA がさまざまなタイプの注文をさまざまなフルフィルメントエージェントにルーティングする方法を示しています。

注:
すべての履行エージェントには、AWA エージェント (awa_agent) ロールが必要です。




自動翻訳

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

AWAには次の構成が必要です。

- サービスチャネル:特定のタイプと範囲の作業をエージェントにアサインする手段です。注文サービスチャネルは、注文タスクのベースシステムで利用できます。注文サービスチャネルはデフォルトで無効状態になっているため、手動で有効にする必要があります。
- エージェント在席ステータス:エージェントが作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すために使用する対応可能性ステータス。エージェントは、ワークスペースの受信ボックスで、これらのステータスを設定します。デフォルトの在席状況は、対応可能、不在、オフラインです。注文サービスチャネル を有効にすると、対応可能な在席状況値に、顧客が作業を受け取るために注文サービスチャネルを選択済みリストに移動する必要がある注文サービスチャネルが表示されます。
- キュー:キューには、サービスチャネルの特定のタイプの作業アイテムが格納されます。 AWA アドミニストレーターは、VIP 顧客や重大ケースなど、チャネル内の特定のタイプのサポートに焦点を当てたキューを作成できます。 AWA は、顧客ステータスや地域など、定義した特定の条件または要件に基づいて作業アイテムをキューにルーティングします。各キューにアサインされたグループは、キューに入った作業アイテムを処理します。作業アイテムがキューに格納されると、AWA では、アサインルールおよびエージェントの対応可能性とキャパシティに基づいて、対応可能なエージェントにアイテムがアサインされます。参照として使用できるデモキューは、ベースシステムで利用できます。
- アサインルール:適格なアサイン先グループ内の適切なエージェントに作業アイテムをプッシュする方法を決定する基準。参照として使用できるデモのアサインルールは、ベースシステムで利用できます。
- エージェントキャパシティ:特定のサービスチャネルでエージェントが一度に積極的に作業できる作業アイテムの最大数。
- エージェントの可用性:エージェントのプレゼンスと、エージェントが作業に対応可能かどうか、ビジー状態かオフラインかを示すステータス。AWA は、エージェントの対応可能性ステータスを使用して、エージェントが作業を受け取ることができるかどうかを判断します。
- 受信ボックスのレイアウト:作業アイテムを表すレコードのどのフィールドをエージェントの受信ボックスに表示するかを定義する、サービスチャネルに関連付けられた構成。レイアウトによって、Agent Workspace でエージェントに表示される内容が定義されます。デフォルト注文レイアウトはベースシステムで使用でき、新しいレイアウトを作成するための参照として使用できます。

詳細については、「高度なワークアサインメント」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 注文管理 とサウスバウンド外部システムとの統合

通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、 注文管理 アプリケーションを外部サウスバウンドシステムと統合することで、さまざまな外部システムにサービス注文要求を送信できます。

注文の分解後、 注文管理 アプリケーションは、注文の履行ライフサイクルを管理するために、外部ネットワークアクティベーション、ネットワーク構成、およびリソース管理システムからのサポートを必要とします。

この統合を使用して、コミュニケーションサービスプロバイダー (CSP) は次のタスクを実行できます。

- TeleManagement Forum (TMF) 641 Open POST オーダー API を使用して、1 つ以上のドメイン サービス オーダーの送信要求をトリガーします。
- 送信要求がある既存のドメインサービス注文に対する実行中の変更に関する最新情報を外部システムと共有します。

自動翻訳

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

- ドメインサービス注文の送信要求の受信応答を管理します。
- 送信要求と受信応答のエラーと例外を管理します。

## 統合の仕組み

注文管理外部テクニカル指図管理システムとの統合プロセスは次のとおりです。

1. アドミニストレーターは、サービス注文オープン API をアクティブ化して、顧客の注文からサービス注文をキャプチャします。詳細については、「TMF641 サービス注文オープン API - POST」を参照してください。
2. 統合が開始されます。
   a. 注文履行マネージャーは、ドメイン注文テーブルで [フルフィルメント要求を作成] UI アクションを選択します。
   b. サービス注文送信ポリシーディシジョンテーブルはドメイン注文属性をチェックし、注文管理システムはドメインサービス注文のペイロードを生成します。
   c. 生成されたペイロードは、外部フルフィルメントシステムのエンドポイントに送信されます。統合要求を作成して外部システムエンドポイントを構成する方法の詳細については、「Workflow Studio flow integrations」を参照してください。

   注:
   - ドメイン注文がディシジョンテーブルで階層として設定されている場合、階層内のすべての子サービスドメイン注文が、アプリケーションスポークセレクターで構成されている外部システムに送信されます。
   - ディシジョンテーブルでドメイン注文が非階層として構成されている場合、システムは個々のドメイン注文のみを、アプリケーションスポークセレクターで構成されている外部システムに送信します。

   スポークの詳細については、「Building spokes using Spoke Generator」を参照してください。
3. サービス注文マネージャーがサービス注文フォームで [送信フルフィルメント要求を作成] UI アクションを選択すると、サービス注文の詳細が外部システムと共有されます。

   注:
   次のいずれかの条件が満たされると、UI アクションが表示されます。
   - サービスドメイン注文に対して成功した送信要求はまだ存在しません。
   - 送信要求は存在しますが、サービスドメイン注文の現在の外部フルフィルメントステータスがエラーです。
4. フルフィルメント要求が成功すると、外部システムから応答が受信され、送信要求テーブル (sn_tmt_core_outbound_request) にキャプチャされます。詳細については、「サービス注文の送信要求の作成」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービスブリッジを使用する顧客向けの 注文管理 の構成

顧客は、 注文管理 アプリケーションをセットアップするために、いくつかの構成タスクを完了する必要があります。

自動翻訳

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

顧客の注文管理構成タスク

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 1. サービスブリッジカスタマーのインストールとセットアップ | アプリケーションをインストールしてセットアップし、インスタンスをプロバイダーのインスタンスと統合できるようにします。この統合により、製品カタログとサービスカタログを同期して公開できるため、従業員は製品やサービスの要求を送信できます。<br>**注:** 詳細については、「Installing and configuring Service Bridge for Consumers」を参照してください。 |
| 2. catalog_adminロールをアサインする | サービスカタログを管理するユーザーにcatalog_adminロールを割り当てます。このロールを持つユーザーは、プロバイダーからサービスカタログに製品オファリングを公開できます。 |
| 3. 製品オファリングカタログのレビューと公開 | サービスプロバイダーから受け取った製品オファリングカタログを確認して公開します。 |

[End]
[store-future: BEGIN review]

製品オファリングをレビューし、サービスカタログに公開する

従業員が必要な製品やサービスを要求できるように、製品オファリングをレビューしてサービスカタログに公開します。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスブリッジ > カスタマー > プロバイダー製品オファリング.
2. レビューする製品オファリングを選択します。
3. **[Publish** (公開)] を選択します。
   製品オファリングは、セルフサービスポータルのサービスカタログに公開されます。

**注:** 製品オファリングまたはカタログアイテムを削除するには、カタログアイテムレコードを開き、[利用不可] 関連リストのユーザー基準を [すべてのユーザー] に設定します。

次のタスク
従業員は、セルフサービスポータルの IT サービスカタログから製品とサービスの要求を送信できます。サービスブリッジ統合により、プロバイダーはこれらの製品またはサービス要求を同期的に受信して履行できます。

[End]

自動翻訳

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

# カスタマー契約とエンタイトルメント の構成

カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションを使用して、カスタマーサービスの契約とエンタイトルメントを構成、表示します。

## カスタマー契約とエンタイトルメント のアクティブ化

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

### カスタマー契約とエンタイトルメント プラグイン

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

カスタマー契約とエンタイトルメント をアクティブ化すると、既存の契約は表示専用になります。

インストールされているロールとテーブルの詳細については、「カスタマー契約とエンタイトルメント とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

## ServiceNow Store からアプリを要求

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

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



自動翻訳

## カスタマー契約とエンタイトルメント とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルとロールを含む) が、カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションとともにインストールされます。

カスタマー契約とエンタイトルメント プラグインをアクティブ化すると、以下のロールが追加されます。

### インストールされているロール

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

自動翻訳

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

インストールされているロール (続く)

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

自動翻訳

カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションをアクティブ化すると、以下のテーブルが追加されます。

インストールされるテーブル

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

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

インストールされるテーブル (続く)

| テーブル名 | 説明 |
| --- | --- |
| サービス契約品目<br><br>[sn_pss_core_service_contract_line] | サービスプランのようなランタイム契約品目を保存します。 |

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

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

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

## Contracts and Entitlement Workflows の構成

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

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

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

必須のプラグイン

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

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

依存プラグイン

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

自動翻訳

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

### ワークフローを使用した契約とエンタイトルメントの作成

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

製品オファリングのシナリオとその構成があります。

#### オファリングタイプとワークフロー

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

### 注文からの契約の作成

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

### 製品インベントリレコードからの契約の作成

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

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

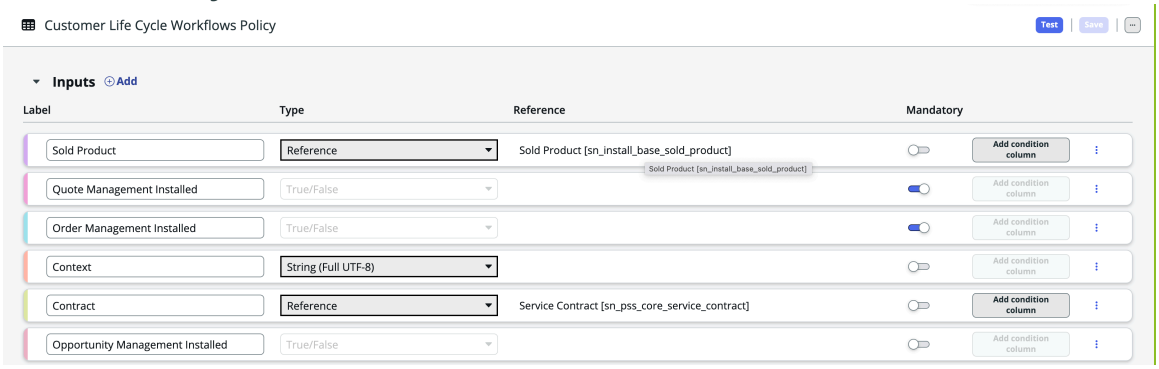
自動翻訳

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

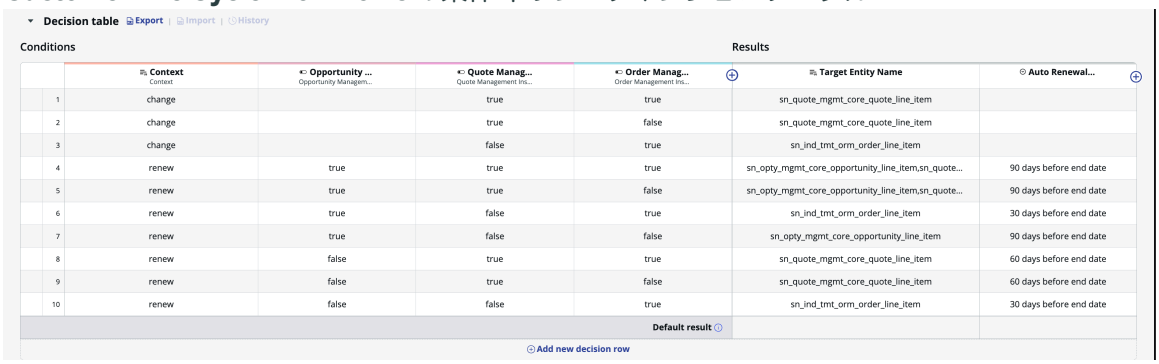
## Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成

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

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




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




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

#### ターゲットエンティティの値

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

自動翻訳

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

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

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

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

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

## カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションのセットアップ

カスタマー契約とエンタイトルメント の機能とコンポーネントを構成して、顧客のアフターサービスを含むシームレスなエンドツーエンドのサービスエクスペリエンスを実現します。

admin ロールを持つユーザーは、ユーザーがユーザーのエンタイトルメントとサービス契約を作成できるように、カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションを設定することができます。

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

自動翻訳

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

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| Create an Install base item | アカウントまたはコンシューマーに販売されているインストールベースアイテムのレコードを作成します。インストールベースアイテムは、複数の契約に関連付けることができます。 |

特性の作成

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

始める前に
必要なロール：sn_customerservice_manager

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

手順

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

特性フォーム

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

4. [送信] を選択します。

## 製品オファリングとカタログの構成

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

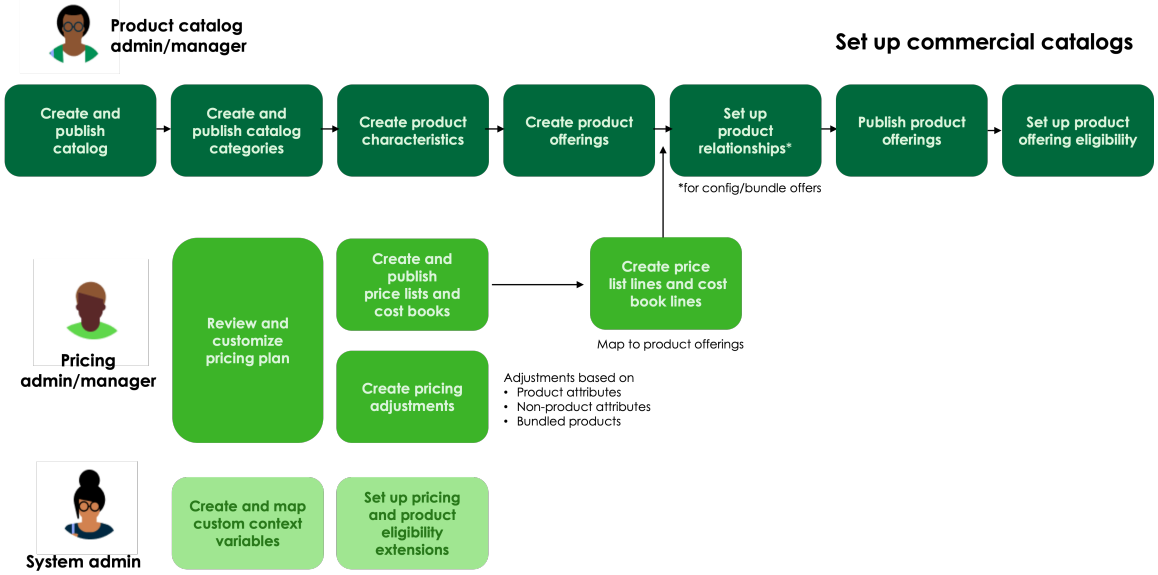
製品カタログアドミニストレーターまたはカタログマネージャーは、さまざまな構成タスクを実行して、組織が販売する製品やサービスの製品カタログとオファリングを作成します。また、価格設定アドミニストレーターと協力して、製品オファリングの価格設定を決定します。価格の詳細については、「 製品価格設定の構成」を参照してください。

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

自動翻訳

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

製品カタログと価格設定構成のワークフロー




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

## 製品オファリングとカタログ構成の概要

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

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

製品オファリングとカタログ管理の構成タスク

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

自動翻訳

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

製品オファリングとカタログ管理の構成タスク (続く)

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

## 製品オファリングカタログの作成

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

### 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_manager

### 手順

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

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



自動翻訳

製品オファリングカタログフォーム

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

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

### 次のタスク
製品オファリングカテゴリを作成します。

## 製品オファリングカテゴリの作成

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

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

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



自動翻訳

手順

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

[製品オファリングカテゴリ] フォーム

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

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



自動翻訳

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

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

次のタスク
製品オファリングの作成。

## 製品カタログビジュアルの表示を有効にする

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

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

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

## 子製品オファリングのカスケード数量値を制御する

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

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
*sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*システムプロパティが有効になっている場合、トップレベルのオファーの数量が1を超えると、トップレベルのオファーの数量値が自動的に子品目にカスケードされます。たとえば、エージェントが構成可能なオファーの機会、見積もり、または注文を作成し、数量を 1 より大きくなるように更新すると、子品目の数量にトップレベルのオファーの数量が乗算されます。子品目の価格は、カスケードされた数量に基づきます。子オファーの数量を注文の合計数量として使用する場合、カスケード数量を使用すると、親オファーの数量も考慮されます。

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

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

手順

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

## 製品オファリングの作成

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

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

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

   **注:**
   製品仕様から製品オファリングを作成することもできます。

3. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい製品オファリングの作成フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムによってアサインされた製品オファリングの番号。 |
| 名前 | 類似の製品名と区別するための製品オファリングの代替名。 |
| 表示名 | 追加する製品オファリングの名前。 |

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



自動翻訳

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

自動翻訳

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

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

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 48 か月<br>○ 60 か月 |

4. 保存 を選択し、公開 を選択します。

## 次のタスク

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

### 製品特性と特性オプションの定義

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

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

## 特性データの入力タイプ

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

特性オプションでは、以下のデータ入力タイプを使用することができます。

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

自動翻訳

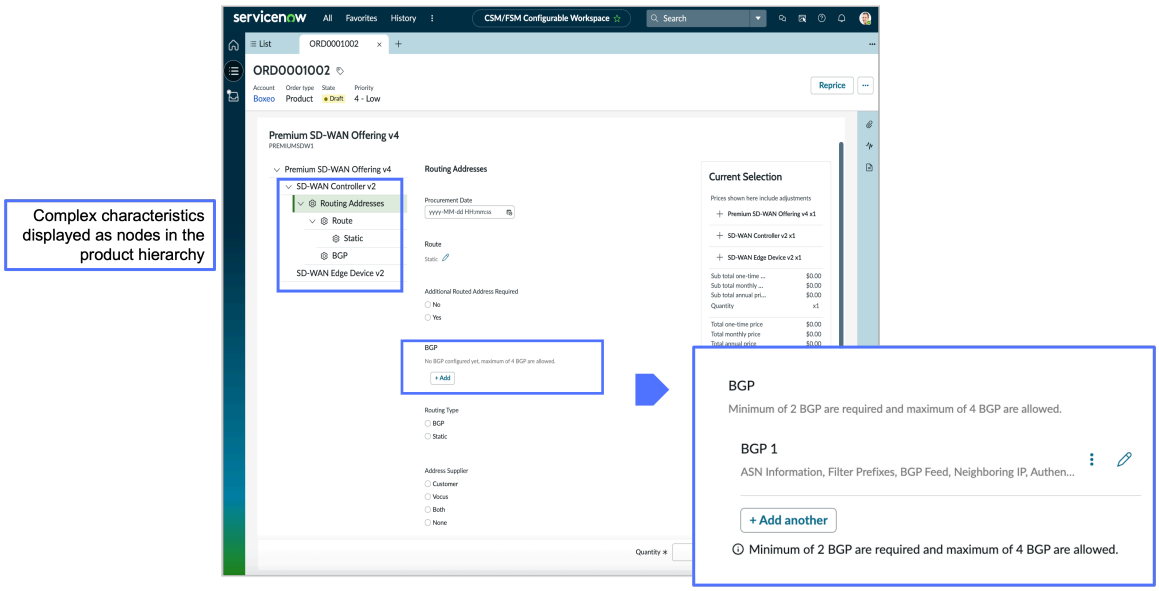
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

製品コンフィギュレーターの複合特性の例




## 複合特性の設定

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

特性定義の詳細については、 製品特性と特性オプションの作成

.

### 製品特性と特性オプションの作成

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

#### 始める前に

必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin

#### このタスクについて

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

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



自動翻訳

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

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

手順

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

新しい特性を作成

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

自動翻訳

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

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

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



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

6. 新しい特性にその他のオプションがある場合は、次の手順を実行します。

   a. [特性オプション] タブで、[ 新規] を選択します。

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

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

   c. **[Save** (保存)] を選択します。

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

   a. 「特性関係」タブで、「 新規」を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   新しい特性関係を作成

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

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

   c. **[Save** (保存)] を選択します。

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

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

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



自動翻訳

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

### 製品オファリングへの特性および特性オプションの追加

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

#### 始める前に
必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin

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

#### 手順

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

製品オファリング特性フォーム

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

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

自動翻訳

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

製品のビジュアルを追加する

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

## 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

## 手順

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

製品のビジュアル

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

6. **[Save** (保存)] を選択します。

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

## 次のタスク

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

自動翻訳

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

製品カタログカテゴリの追加

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

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

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

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

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

手順

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

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

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

次のタスク

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

製品オファリング関係の作成

製品リレーションシップを作成して製品とサービスをバンドルし、注文をより便利にします。製品オファリング関係は、複数の製品オファリングをバンドルにグループ化することで、注文キャプチャエ

自動翻訳

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

クスペリエンスを促進します。バンドルは、関係グループ内の他のバンドルに追加することもできます。

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

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

手順

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

[製品オファリングの関係] フォーム

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

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

自動翻訳

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

### 次のタスク

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

## 関連契約を製品オファリングに追加する

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

### 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

### 手順

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

契約製品オファリング

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

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

### 次のタスク

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

自動翻訳

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

## 製品オファリングへの測定単位の追加

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

### 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

### 手順

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

測定単位フォーム

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

6. **[Save** (保存)] を選択します。

### 次のタスク

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

## 製品オファリングバージョンの作成

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

### 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

### このタスクについて

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

自動翻訳

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

手順

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

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

次のタスク

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

## 製品オファリングの関係グループの作成

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

### 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

### このタスクについて

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

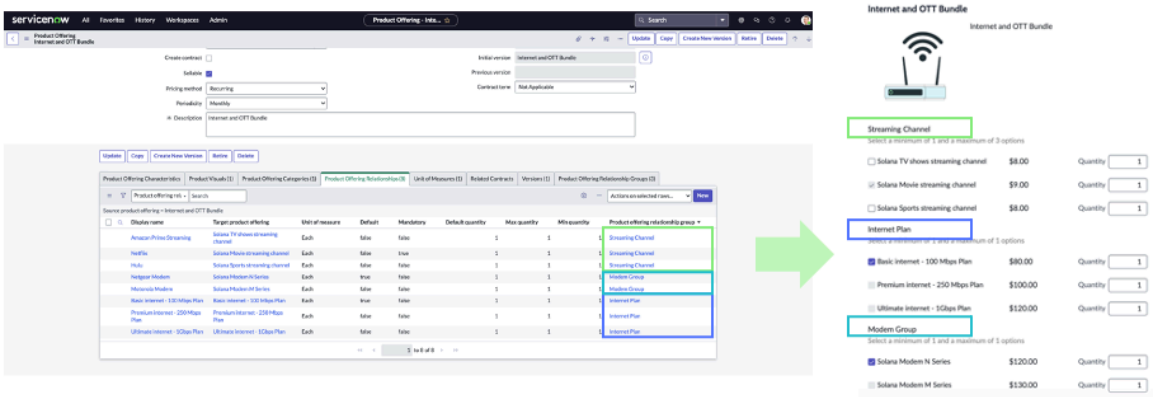
たとえば、インターネットと OTT バンドル製品オファリングは、モデムグループ、インターネットグループ、および計画ストリーミングチャネルグループの 3 つの製品オファリング関係グループを持つように構成されています。

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

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

自動翻訳

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



手順

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

[製品オファリングの関係グループ] フォーム

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

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

次のタスク

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

自動翻訳

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

### 過渡プロダクトの定義

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

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

## 過渡プロダクトの定義に関するガイドライン

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

過渡プロダクトを定義するときは、次の制限に注意してください。

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

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

- 製品オファリングの作成
- 製品仕様の作成と公開
- サービス仕様の作成と公開
- リソース仕様の作成と公開

### 複数の構成

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

## 複数の構成の仕組み

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

自動翻訳

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

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

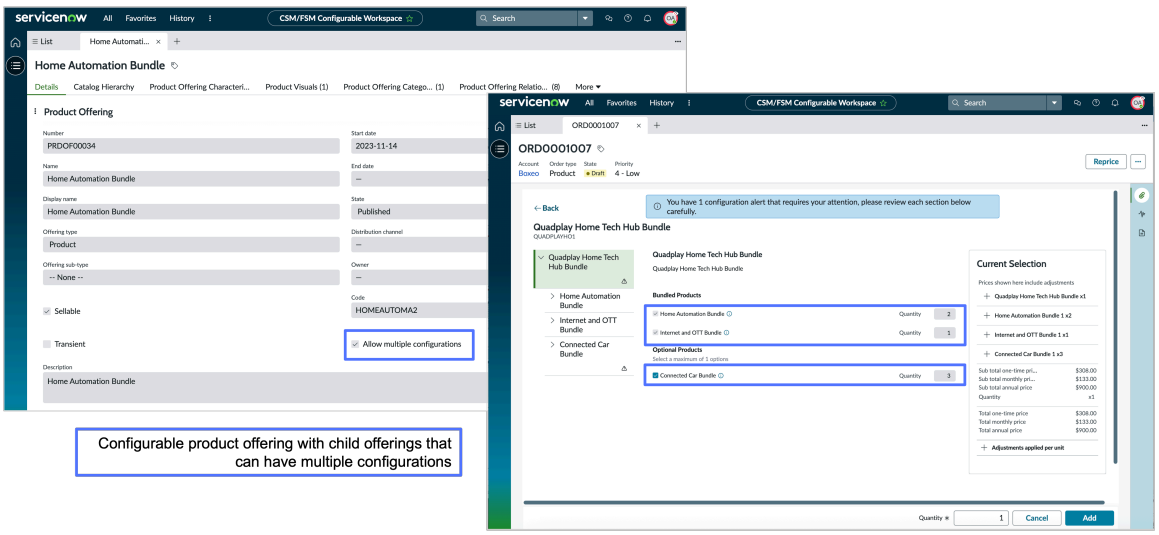
エージェントが構成可能な製品を新しい機会、見積もり、および注文に追加する場合、子オファリングに対して複数の構成を作成できます。選択した子オファリングのサマリーページに移動します。このページから、次のことができます。

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

各オファリングインスタンスは、個別に構成できる新しい品目になります。

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

注文の構成可能な製品オファリングの例




## 複数の構成を作成する方法

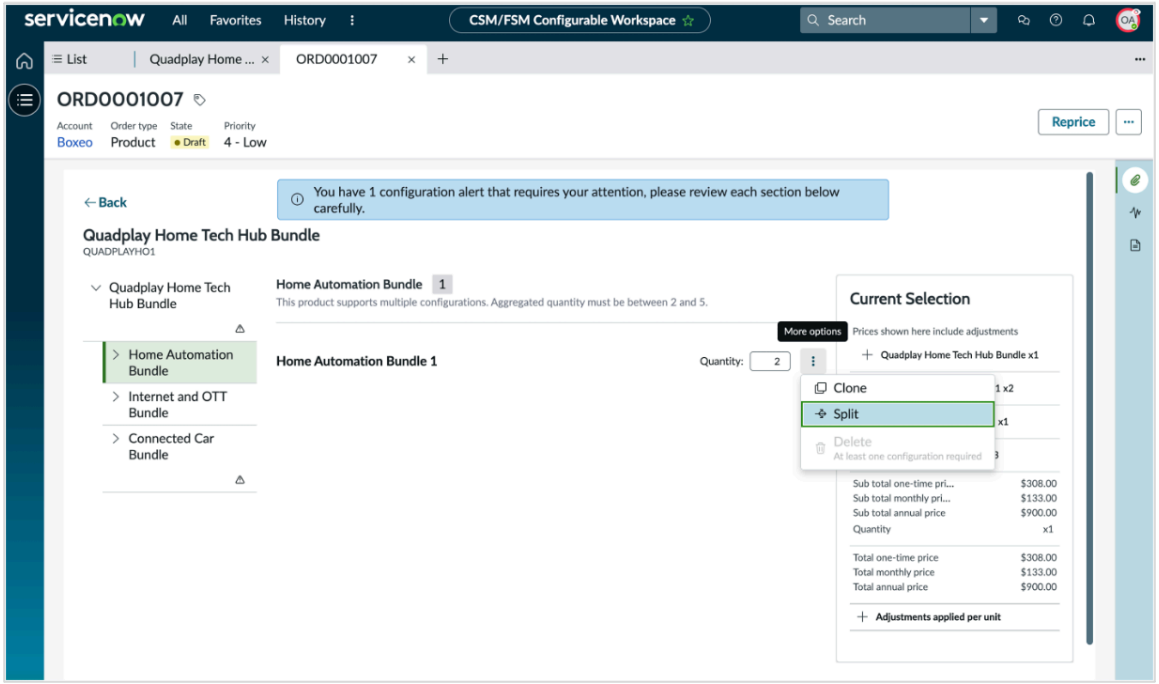
エージェントは、製品コンフィギュレーターでバンドルオファリングを確認するときに、複数の構成を持つことができる子オファリングを特定します。適切な子オファリングのサマリーページに移動して、複数の構成を作成します。

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

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

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

[その他のオプション] メニューを含む [オファリングの概要] ページ




子オファリング構成を管理するには、次のオプションを使用できます。

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

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

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

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

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

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

## 複数の構成作成中の検証

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

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

自動翻訳

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

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

### 複数構成の制限

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

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

### 複数の構成の設定

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

- 製品オファリングの作成
- 複数の構成を作成

[store-future: BEGIN review]

## テクニカル製品カタログ

テクニカル製品カタログには、顧客に販売するテクニカル製品、サービス、およびリソースを定義するためのフレームワークがあります。

### 技術的な製品カタログエンティティ

技術カタログには、顧客向け情報と非顧客向け情報を技術情報および市場情報から分離するさまざまな仕様エンティティがあります。

製品仕様
: 顧客向けの製品情報。

サービス仕様
: 顧客向けと非顧客向けのサービス情報の両方。

リソース仕様
: 顧客向けではない技術リソース情報。

テクニカルカタログのフレームワークは、電気通信業界の業界標準のデータモデルである TM Forum Shared Information/Data (SID) データモデルと連携しています。

以前の仕様エンティティを含む次のエンティティは、テクニカルカタログのフレームワークの中心です。

技術カタログエンティティ

| エンティティ | 説明 |
| --- | --- |
| 特性 | 製品で利用可能なオプション。特性は汎用です。それらを 1 つ以上の製品、サービス、またはリソース仕様に関連付けて、製品、サービス、またはリソース属性を記述できます。特性には、1 つ以上の特性オプションを設定できます。 |

自動翻訳

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

技術カタログエンティティ (続く)

| エンティティ | 説明 |
| --- | --- |
| | 詳細については、「製品特性と特性オプションの作成」を参照してください。 |
| 仕様カテゴリ | レポートおよびワークフロー生成の目的でモデルカテゴリに関連付けられている製品、サービス、およびリソースの仕様。<br><br>また、仕様はモデルカテゴリにも関連付けられており、 ServiceNow AI Platform が構成アイテム (CI) から資産を作成するかどうか、およびそれが属する資産クラスを決定します。<br><br>詳細については、「仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付ける」を参照してください。 |
| 製品仕様 | プロバイダーが顧客に販売する製品。この仕様は、さまざまな特性をキャプチャするためのテンプレートです。例としては、ブランド、コスト、契約条件を含む製品、および製品のビジュアルなどの製品関連資料があります。<br><br>詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| サービス仕様 | 技術情報。サービスのさまざまな側面を定義するテンプレートに含まれています。<br><br>• サービス仕様には、コスト、契約条件、およびサービス関連資料 (サービスのビジュアルや実装ガイドなど) が含まれます。<br>• これらの仕様を使用して、顧客向けサービス (CFS) とリソース向けサービス (RFS) を定義できます。<br><br>詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| リソース仕様 | 技術情報。リソースの側面を定義するテンプレートに含まれています。リソース仕様には、リソースチャートやアクティベーションガイドなど、リソースに関するメーカー、モデル、およびブランド関連の情報が含まれます。<br><br>詳細については、「リソース仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| 仕様関係 | 製品、サービス、およびリソースの仕様の関係性と、顧客の注文を受領した後の製品オファリングの分解、履行、および配送の方法。 |

自動翻訳

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

技術カタログエンティティ (続く)

| エンティティ | 説明 |
| --- | --- |
| | 詳細については、「仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。 |
| 分解ルール | 製品を関連サービスに分解する方法を決定する、仕様関係レベルで作成される分解ルール。 |
| 製品オファリング | プロバイダーが製品を販売する方法。製品オファリングには、製品の説明、価格設定、適格性、製品特性オプションなどの顧客向け情報が含まれています。<br><br>テクニカルカタログ内の製品オファリングは、製品仕様に関連付けられています。単一の製品仕様を使用して、異なる市場セグメント向けに異なる価格設定で独自の製品オファリングを定義できます。<br><br>詳細については、「製品オファリングの作成」を参照してください。 |
| 製品オファリングカタログ | 市場または顧客セグメントを対象とする類似の製品グループ。詳細については、「製品オファリングカタログの作成」を参照してください。 |

[store-future: BEGIN review]

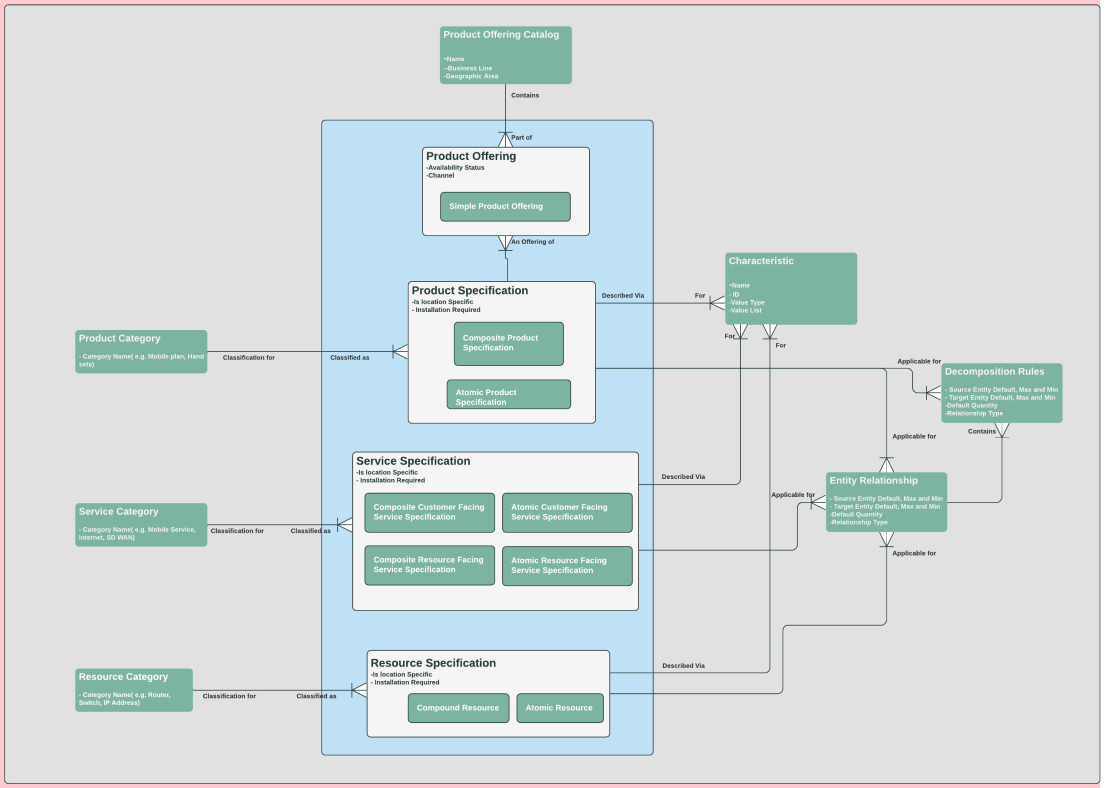
## **Product Catalog** テーブルとそれらの関係性

次の図は、Product Catalog データモデルを構成するテーブルとその関係性を示しています。

自動翻訳

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

## 製品カタログデータモデル




Product Catalog データモデルでは、以下のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- 注文管理 製品に含まれているテーブル
- IT Asset Management アプリケーションのテーブル
- ServiceNow AI Platform テーブル

[End]

## 仕様エンティティを含む製品オファリングの例

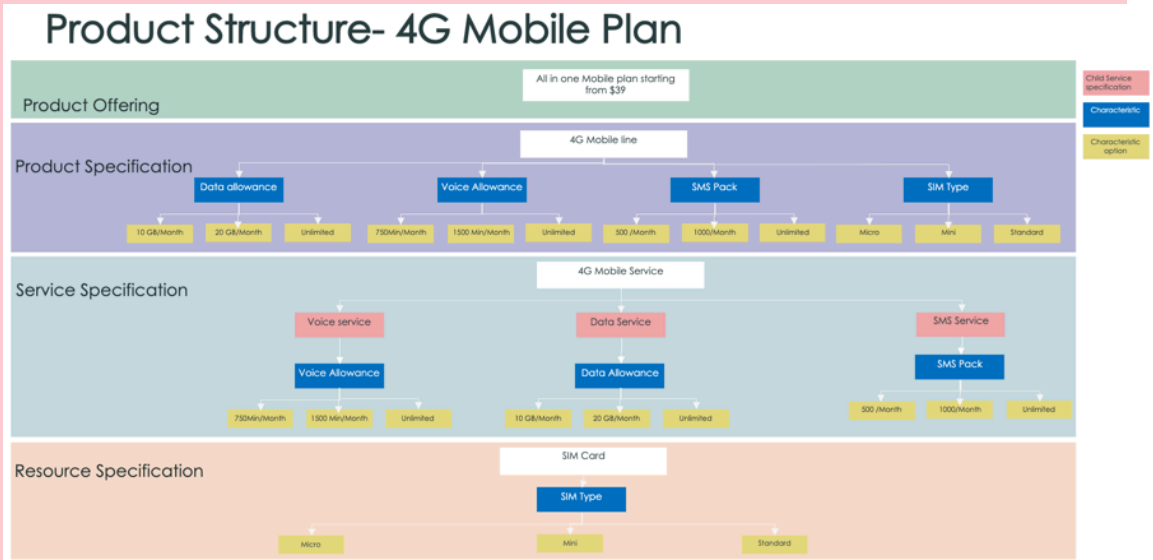
各製品オファリングには製品仕様があり、それに関連付けられた特性があります。仕様関係は、製品サービス、リソース仕様、および製品オファリングの顧客注文の提供方法の間の関係を定義します。サービスとリソースの仕様には、それらに関連付けられた特性もあります。

次の図は、エンティティがどのように連携して 4G モバイルプランの製品オファリングを構成するかを示しています。

自動翻訳

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

**4G**モバイルプラン




1. 図では、オールインワンモバイルプランは、4Gモバイル回線の製品仕様を使用する製品オファリングとして定義されています。これらの仕様には、必要な特性と関連する特性オプションが含まれています。
2. 4Gモバイル回線の製品仕様は、複合サービス仕様である4Gモバイルサービスのサービス仕様と紐づいています。これには、音声サービス、データサービス、SMS サービスの 3 つのサービス仕様が含まれています。
3. SIM カードは、モバイルサービスをアクティブ化するために必要なリソース仕様を使用します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

## カタログのバージョニング

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

## 概要

サービスプロバイダーは、製品カタログで製品、サービス、およびリソースを定義して、顧客が何を購入すべきかを決定できるようにします。製品カタログのアイテムの例としては、携帯電話、ルーター、通話プラン、提供するサービスなどがあります。これらのアイテムの一部は、パッケージ化されたバンドルでユーザーに提供できます。

カタログアイテムは、顧客へのアイテムの販売、構成、および配送方法に関連する変更に対応するために、時間とともに進化し続けます。通常、これらの変更は、製品、サービス、およびリソースをより市場性があり、顧客にとって魅力的なものにするためのエンジニアリングの改善に関連しています。通常、変更は、カタログアイテムの適合、形状、機能、特性、特性オプション、および仕様関係に対して行われます。たとえば、インターネットルーターは、価格設定とインターネット速度に関連する変更をサポートするために、複数のリビジョンにわたって進化する場合があります。

製品カタログマネージャーは、製品の新しい仕様と製品オファリングバージョンを作成します。適切なバージョン管理により、カスタマーサービスエージェントは、より高価な製品、補完的な製品、アップグレードされた製品、または関連製品を顧客に販売するときに、製品およびサービスオファリングの最新バージョンを把握できます。

自動翻訳

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

## カタログのバージョニングのメリット

カタログのバージョニング機能を使用して、次のアクションを実行できます。

- 製品の仕様バージョンと製品オファリングバージョンを作成します。
- 製品、サービス、リソースに対する変更と改訂をさまざまなバージョンとして追跡します。
- 仕様と製品オファリングの複数のバージョンをサポートするカタログオファリングを修正して公開します。
- 注文のキャプチャ、分解、およびフルフィルメント中に、製品カタログで公開されている仕様と製品オファリングの最新バージョンを使用します。
- インベントリ内の仕様および製品オファリングバージョンを参照します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## での製品カタログエクスペリエンス **CSM** 構成可能ワークスペース

すべてのカタログアイテムと作業アイテムに関連する情報を単一のページに表示します。

製品カタログのランディングページは、CSM/FSM 構成可能ワークスペース上に構築されています。次のロールを持つユーザーは、このランディングページに ログインして 表示できます。

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

これらのユーザーロールの詳細については、「 の受注処理とプロバイダーロールのアサイン 注文管理」を参照してください。

製品カタログアドミン、マネージャー、または閲覧者は、 **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース に移動して、製品カタログのランディングページを表示します。

ワークスペースエクスペリエンスを使用すると、製品カタログマネージャーは、製品オファリングの複数のページや関連アイテム間を移動することなく、エンティティをすばやく簡単に作成および管理できます。さらに、製品階層を理解するためにナビゲート中に関連エンティティを追跡する必要がなくなります。すべての関連エンティティを含む完全な製品階層を 1 つのページに表示できます。機能強化は次のとおりです。

- ユーザーペルソナに基づくウィジェットを含むランディングページ。
- 構成可能なワークスペースで利用可能なリストとフォーム。
- の完全な階層:
  - 製品オファリング
  - 製品仕様
  - サービス仕様
  - リソース仕様

[End]
[store-future: BEGIN review]

## 製品カタログのランディングページ

製品カタログのランディングページには、すべての製品 カタログ関連情報の 概要 が表示されます。

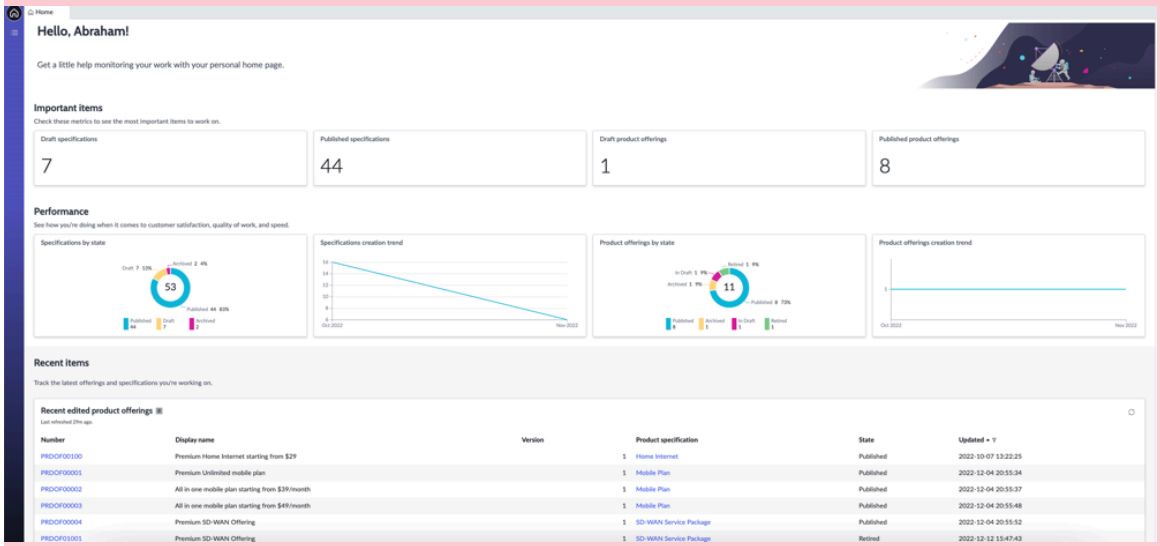
自動翻訳

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

すべての製品オファリング、仕様、そのステータス、およびパフォーマンスを統合ビューで見ることができます。ランディングページは要件に応じてカスタマイズできます。グリッドベースのレイアウトでは、利用可能なコンポーネントを簡単に追加、削除、またはグループ化できます。ランディングページを変更するには、次の手順に従います。

1. 移動先 すべて > **UI** ビルダー [ **CSM/FSM Configurable Workspace**] を選択します。
2. 製品カタログのランディングページを選択します。
3. 次のいずれかの方法でページを変更できます。
   a. 既存のページのコピーを作成する。必要に応じて複製コピーを変更し、既存のページを置き換える。
   b. 既存のページを直接変更する。この場合、このページに加えられた機能拡張はアップグレード中に失われ、新機能は利用できない可能性があります。

詳細については、「UI ビルダー」を参照してください。




## 重要なアイテム

このセクションでは、対処 必要がある 重要な項目の概要を説明します。ドラフトおよび公開済みの製品オファリングと仕様の数を表示し、関連付けられたページにドリルダウンして詳細を確認できます。

## パフォーマンス

このセクションには、次のグラフが表示されます。

- ステータス別の仕様：ステータス (公開済み、ドラフト、廃止、またはアーカイブ済み) に基づいて、仕様の分布のブレークダウンを表示します。円グラフを選択して 特定のステータスページにドリルダウンします。
- ステータス別の製品オファリング：ステータス (公開済み、ドラフト、廃止、またはアーカイブ済み) に基づいて、製品オファリングの分布のブレークダウンを表示します。円グラフを選択して 特定のステータスページにドリルダウンします。
- 製品オファリングと仕様作成の傾向：特定の期間に作成された製品オファリングと仕様の数を表示します。

## 最近のアイテム

このセクション 、最近編集した製品オファリングと仕様 追跡 役立ちます。番号 またはカテゴリのリンクを選択して、[詳細] ページにドリルダウンします。

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

からの製品カタログエンティティの管理 **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペースから製品オファリングを作成して製品カタログに公開し、製品を顧客に販売する方法を定義します。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_admin、sn_prd_pm.product_catalog_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] メニューを選択して定義されているカタログエンティティのリストを表示します。
3. カタログエンティティのタイプごとに、次の操作を実行できます。
   - 新規 を選択して新しいエンティティを作成します。
   - [ドラフト] ステージのエンティティで を選択して、[詳細] ページに移動します。[詳細] ページでは、コピーを保存、公開、または作成できます。
   - [公開済み] ステータスのエンティティを選択し、[ 廃止 ] または [アーカイブ] をクリックします。

   これらのタスクの詳細については、 注文管理のバージョニングされた仕様と製品オファリングの設定 を参照してください。

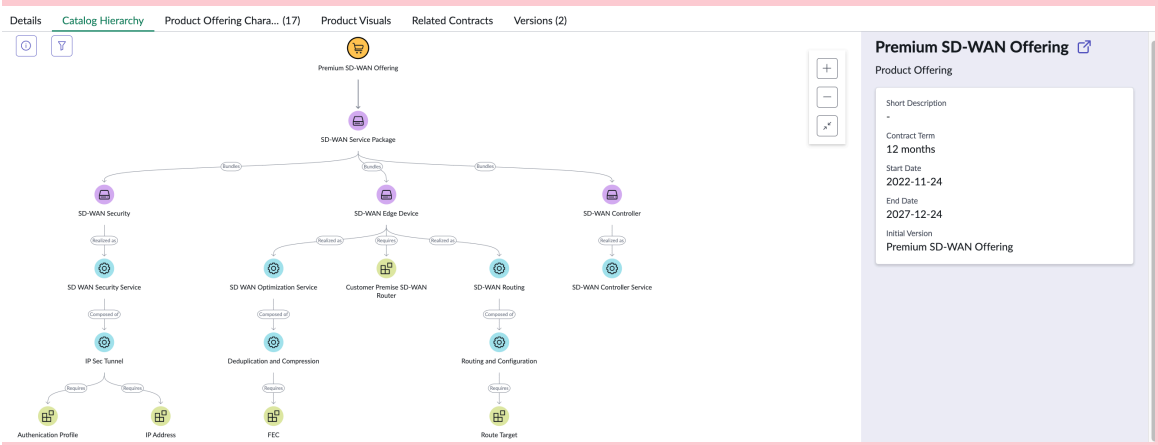
[End]
[store-future: BEGIN review]

製品カタログ階層

仕様 (製品、サービス、リソース、または製品オファリング) の完全な階層を表示し、すべてのエンティティが正しく定義され、関連付けられていることを確認します。

階層ビューでは、製品オファリングまたは製品仕様がどのように定義されているか、その製品の実現を可能にするサービス、およびそれらのサービスを提供するために必要なリソースの概要を示します。これにより、製品カタログマネージャーは製品を容易に理解して検証し、新製品を効率的に提供するためにサポートサービスとリソースが必要に応じて設計されていることを確認できます。階層は、2 つの仕様間の関係も強調表示します。

製品カタログ階層を表示するには、[製品オファリングの詳細] ページに移動して [カタログ階層] タブをクリックします。




自動翻訳

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

この図は、製品階層のすべてのレベルを示しています。

- 製品オファリング
- 製品仕様
- サービス仕様
- リソース仕様
- 2 つのエンティティ間の仕様関係

このページでは、次のことができます。

- 階層内のアイテムをクリックします。選択したアイテムがハイライト表示され、サイドパネルに詳細が表示されます。[Open Record] アイコンをクリックして、[Details] ページにドリルダウンします。
- 凡例アイコンをクリックして、階層内で利用可能なアイテムまたはノードのタイプを表示します。
- 製品仕様または製品オファリングを選択すると、他のエンティティを非表示にして関連エンティティが表示されます。

[End]

## 仕様と製品オファリングの設定

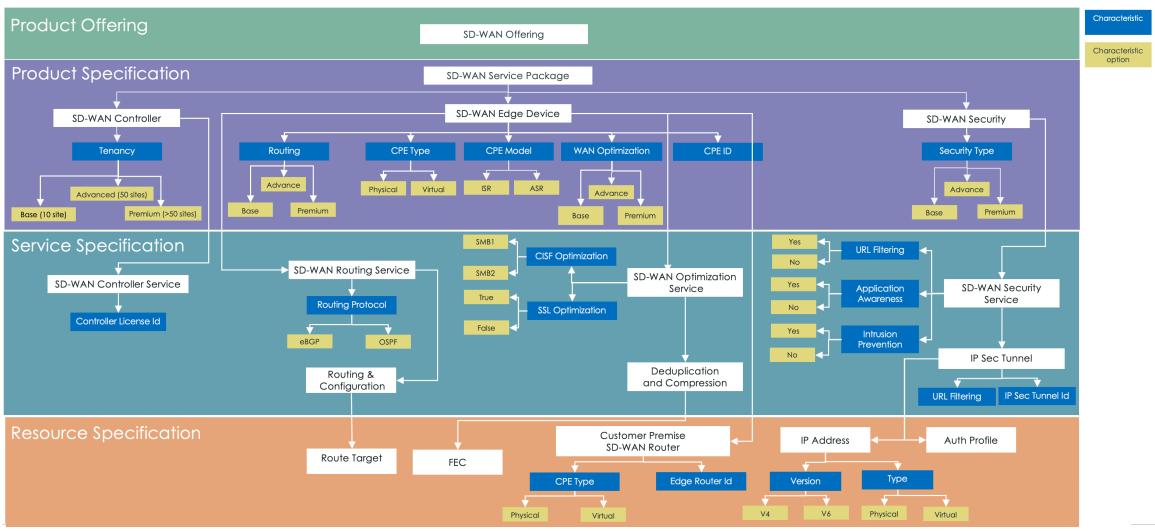
テクニカル製品カタログでバージョニングされた仕様と製品オファリングを作成して公開することで、顧客は必要な製品またはサービスの最新バージョンを注文できます。製品カタログマネージャーは、顧客のビジネス、マーケティング、製造、または運用の変更をサポートするために必要な拡張機能を含む、公開された仕様と製品オファリングのバージョンを作成できます。

## 製品オファリングの概要と仕様

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

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

**SD-WAN** 製品モデル




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

各製品オファリングには、次のコンポーネントがあります。

製品仕様

製品仕様では、次のような製品のさまざまな側面を定義します。

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

詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

サービス仕様

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

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

詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。

リソース仕様

リソース仕様では、次のようなリソースの技術情報を定義します。

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

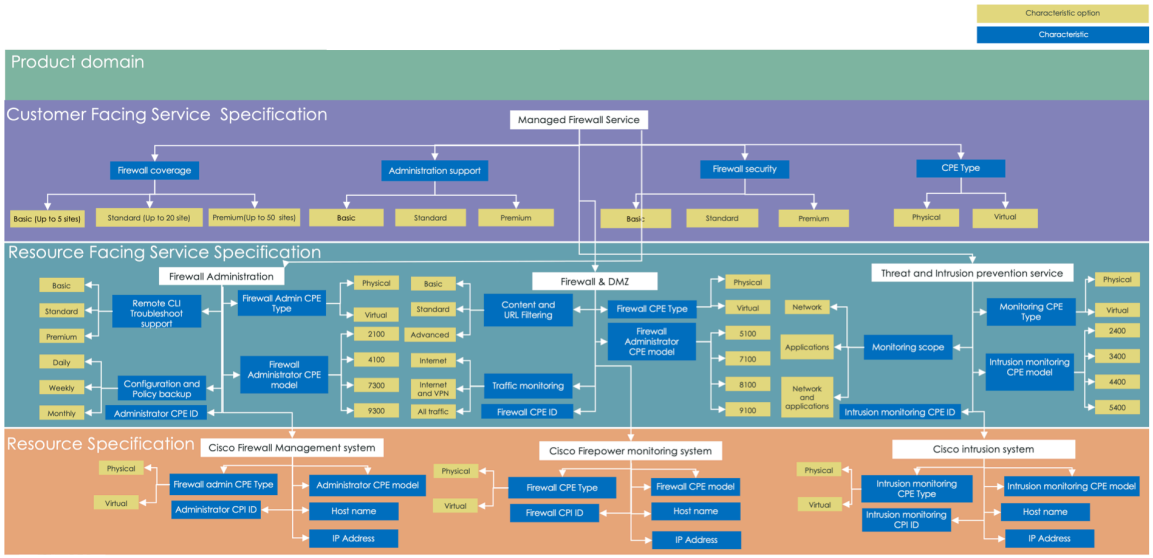
詳細については、「リソース仕様の作成と公開」を参照してください。

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

自動翻訳

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

マネージドファイアウォールサービスの構造

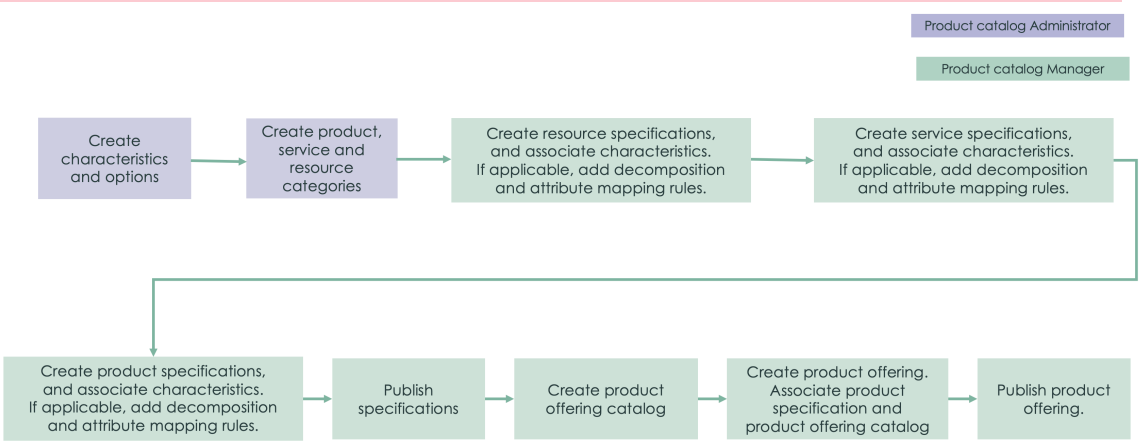



[store-future: BEGIN review]

## 初期仕様と製品オファリングの設定

次の図と概要は、顧客向けの電気通信製品などの技術的な製品オファリングを設定するために使用できるシーケンスの例を示しています。

テクニカル 製品オファリングの構成




技術的な製品オファリングの作成

| ステップ | 説明 |
|---|---|
| 製品特性と特性オプションの作成 | 後でテクニカル製品オファリングに追加できる製品特性と特性オプションを追加します。 |
| 仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付ける | 製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付け、顧客向けのテクニカル製品オファリングの製品モデルと実行ワークフローを決定します。 |
| リソース仕様の作成と公開 | リソース仕様の初期ベースバージョンを作成して公開し、販売する顧客向け製品のすべてのリソースオプションを定義し、これらのオプションを実行する方法を指定します。 |

自動翻訳

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

技術的な製品オファリングの作成 (続く)

| ステップ | 説明 |
| --- | --- |
| サービス仕様の作成と公開 | サービス仕様の初期ベースバージョンを作成して公開します。サービス仕様は、販売する顧客向け製品に適用されるすべてのサービスオプションを定義し、これらのオプションを履行する方法を指定します。 |
| 製品仕様の作成と公開 | 製品仕様の初期ベースバージョンを作成して公開します。製品仕様は、販売する顧客向け製品に適用されるすべての製品オプションを定義し、これらのオプションを実行する方法を指定します。これには、製品の説明、価格設定、適格性、製品オプションなどの情報が含まれています。 |
| 仕様関係と分解ルールの作成 | 製品オファリングの製品、サービス、およびリソース仕様間の関連付けを定義する仕様関係とオプションの分解ルールを作成します。これらの関係は、顧客に対する注文の履行方法を制御します。 |
| ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義 | 製品カタログ内の 2 つの仕様間の属性マッピングルールを定義して、履行エージェントが製品、サービス、およびリソース注文の関連するすべての特性値にアクセスできるようにします。 |
| 製品オファリングカタログの作成 および 製品カタログカテゴリ | カタログを整理するための製品カタログとカタログカテゴリを作成します。 |
| 製品オファリングの作成 | 仕様に関連付けられた製品オファリングを作成します。 |
| 製品仕様を製品オファリングに関連付ける | |

[End]

[store-future: BEGIN review]

1. 特性および特性オプションを登録します。詳細については、「製品オファリングの特性と特性オプションを作成します」を参照してください。
2. 製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成し、モデル カテゴリに関連付けます。詳細については、「仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付ける」を参照してください。
3. 製品、サービス、またはリソース仕様の初期ベースバージョンを作成して公開します。仕様ごとに、仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。詳細については、以下を参照してください。
   - リソース仕様の作成と公開
   - サービス仕様の作成と公開
   - 製品仕様の作成と公開
   - 仕様関係と分解ルールの作成
   -

自動翻訳

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

4. 製品オファリングの初期ベースバージョンを作成して公開します。詳細については、「製品オファリングを作成してカタログに公開する」を参照してください。
5. 製品カタログを作成します。詳細については、「製品カタログの作成」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 仕様と製品オファリングのバージョンの作成

バージョニングされた仕様と製品オファリングを作成して公開し、顧客が製品およびサービスオファリングの最新バージョンを注文できるようにすることができます。詳細については、以下を参照してください。

- 新しい仕様バージョンの作成と公開
- 新しい製品オファリングバージョンの作成と公開

次のプロセスでは、仕様または製品オファリングのバージョンを作成する手順について説明します。

1. 変更の影響を受ける各製品、サービス、リソース仕様、または製品オファリングで新しいバージョン番号を作成してアサインします。詳細については、「リソース仕様の作成と公開」を参照してください。
2. 新しいバージョンの仕様ごとに、必要な仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。詳細については、以下を参照してください。
   - 仕様関係と分解ルールの作成
   - ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義
3. 製品オファリングを作成し、製品カタログの更新時に公開します。詳細については、「新しい仕様バージョンの作成と公開」を参照してください。
4. 必要に応じて、古い仕様や未使用の仕様、および製品オファリングを廃止またはアーカイブします。詳細については、「バージョニングされた仕様と製品オファリングの廃止とアーカイブ」を参照してください。

**注:**
仕様や製品オファリングなどのバージョニングされたカタログエンティティまたはバージョニングされていないカタログエンティティは、[ドラフト] ステータスの場合、注文、在庫、またはその他の目的で使用できません。たとえば、製品オファリングがまだ [ドラフト] ステータスである場合、その製品オファリングを注文キャプチャで選択して使用することはできません。

[End]

関連情報

製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング

[store-future: BEGIN review]

## 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します

特性および特性オプションを作成して、顧客が注文できる製品オファリングの製品属性とオプションを定義できるようにします。

### 始める前に

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_admin

自動翻訳

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

手順

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

   フィールドの説明については、「 特性フォームのフィールド」の「特性フォームフィールド」セクションを参照してください。
4. フォームを右クリックして保存します。
   [入力タイプ] フィールドで [選択肢] を選択した場合は、[特性オプション] 関連リストが表示されます。
5. 特性の選択可能なオプションを作成するには、[新規] をクリックします。
6. オプションを入力すると、作成した特性に自動的に関連付けられます。
   たとえば、SIM カードの種類の特性を作成する場合は、 関連する **Nano**、 **eSim**、 **Micro**、 **Mini**、 **Standard** の各オプションを作成します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。
8. 特性フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク
製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成し、モデル カテゴリに関連付けます。

[End]

## 仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付ける

製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成し、それをモデルカテゴリに関連付けて、技術的な製品オファリングの製品モデルと実行ワークフローを決定できます。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

このタスクについて
仕様カテゴリを追加すると、製品、サービス、およびリソースの仕様を特定のモデルカテゴリに関連付けることができます。これは、レポート作成および関連するワークフローの決定を目的としています。仕様カテゴリは、複数の要因に依存する複雑な意思決定を解決するのに役立つ定義済みのディシジョンテーブルを操作します。

- 関連付けられたモデル カテゴリによって、 ServiceNow AI Platform が構成アイテム (CI) から資産を作成する方法と、それが属する資産クラスが決まります。カテゴリは、製品、サービス、およびリソースが従来の製品カタログ内でどのようにモデル化されるかを示します。
- 仕様カテゴリに関連付けられた意思決定テーブルによって、オーダー済みアイテムの履行ワークフローの生成方法が決まります。

モデルカテゴリとディシジョンテーブルの詳細については、以下を参照してください。

- モデルカテゴリ
- ディシジョンテーブル

手順

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

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



自動翻訳

[新しい仕様カテゴリの作成 **(Create New Specification Category)]** フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | 仕様カテゴリの名前。 |
| モデルカテゴリ | 仕様カテゴリが属するモデルカテゴリ。ドロップダウンリストからモデルカテゴリを選択します。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。

### 次のタスク
製品、サービス、およびリソースの仕様を作成し、仕様カテゴリをそれらに関連付けます。

## リソース仕様の作成と公開

リソース仕様の基本バージョンを作成して公開し、販売する顧客向け製品のすべてのリソース オプションを定義し、これらのオプションを実行する方法を指定します。

### 始める前に
特性、特性オプション、および仕様カテゴリを登録します。特性、特性オプション、および仕様カテゴリの詳細については、以下を参照してください。

- 製品特性と特性オプションの作成
- 仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付ける

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

### このタスクについて
リソース仕様を作成して、以下を含むリソースの技術情報を定義します。

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

**注:**
製品カタログで改善または更新されたオファリングを提供する場合に仕様のバージョンを作成する方法については、以下を参照してください。

- 新しい仕様バージョンの作成と公開
- 新しい仕様バージョンの作成と公開

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 > リソース仕様.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

自動翻訳

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

新しいリソース仕様を作成

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | リソース仕様に対して自動生成された ID。 |
| 名前 | リソース仕様の名前。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>○ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>○ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] を選択した後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合に、ServiceNow AI Platform の仕様に表示される名前。<br>○ 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>○ 仕様のバージョンを作成すると、システムによって割り当てられた仕様名とその現在のバージョン番号の連結が表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。<br>**a.** 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>**b.** バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| カテゴリ | リソース仕様が属する仕様カテゴリ。 |
| タイプ | リソース仕様のタイプ。タイプを選択:<br>○ 物理的:ルーターや受話器などの物理的なアイテム。<br>○ 論理:IP アドレスなどの論理アイテム。 |
| 開始日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 終了日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 所有者 | この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコンを選択してユーザーを選択します。 |
| 説明 | このリソース仕様の説明。 |
| 状況 | リソース仕様のステータス。<br>○ ドラフト:仕様レコードを最初に作成するときに割り当てられる未公開のドラフトリソース仕様。<br>○ 公開済み:製品オファリングで使用するために正式に公開するときにアサインされる公開済みリソース仕様。<br>○ 廃止:廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できなくなったリソース仕様。<br>○ アーカイブ済み:注文または履行プロセスで使用されなくなったリソース仕様。 |
| 外部コード | 仕様の製品コード。 |
| 線グラフ | 仕様の製品ライン。 |
| 会社のコスト | このリソース仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | リソース仕様が複数の子仕様を含む親であることを示すオプション。 |
| インストールが必要 | 誰かが製品を現場にインストールする必要があることを示すオプション。 |
| 場所固有 | このリソース仕様で実行とインストールのための場所の詳細が必要であることを示すオプション。 |
| 一時 | このリソース仕様の製品が 1 回限りの使用であることを示すオプション。<br>**注:**<br>このオプションを選択すると、一時製品の販売済み製品または製品在庫レコードは、注文の完了時に 非アクティブ 状態に設定されます。移動、追加、変更、切断 (MACD) アクションは、一時製品の販売済み製品または製品インベントリレコードに対しては実行できません。 |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例： |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>○ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 のときの仕様の名前がここに表示されます<br>このフィールドは変更できません。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
リソース仕様が作成されます。仕様の関連情報 を定義および表示するために、次のタブが開きます。

[リソース仕様] タブ

| タブ | 説明 |
| --- | --- |
| カタログ階層 | 製品オファリングと関連する仕様の完全な階層を表示します。<br>仕様の階層を表示するには、[ 仕様を表示 ] トグルを使用します。 |
| 仕様特性 | 特性と特性オプションを仕様に関連付けます。 |
| 仕様関係 | 仕様関係と分解ルールの作成 |
| バージョン | 仕様の別バージョンの作成 |

6. 仕様バージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

## サービス仕様の作成と公開

サービス仕様のベースバージョンを作成して公開します。サービス仕様は、販売する顧客向け製品に適用されるすべてのサービスオプションを定義し、これらのオプションを履行する方法を指定します。

### 始める前に

- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します
- 仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付ける

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

### このタスクについて

サービス仕様を作成して、サービスとその技術情報を定義します。これには、次のようなものがあります。

自動翻訳

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

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

**注:**
製品カタログで改善または更新されたオファリングを提供する場合に仕様のバージョンを作成する方法については、以下を参照してください。

- 新しい仕様バージョンの作成と公開
- 新しい仕様バージョンの作成と公開

手順

1. 移動先 仕様 > サービス仕様.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. 詳細タブで、フィールドに入力します。

サービス仕様

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | サービス仕様の自動生成 ID。 |
| 名前 | サービス仕様の名前。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>○ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>○ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] を選択した後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合の仕様に表示される表示名。<br>○ 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>○ 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ▪ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>▪ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| カテゴリ | サービス仕様が属する仕様カテゴリ。<br>○ 5G サービスに属する選択したカテゴリに一致するスライステンプレートがない場合、システムは既存のテンプレートをチェックします。<br>○ 選択したカテゴリに複数のテンプレートがマッピングされている場合、システムは仕様に対して最新の公開済みテンプレートを選択します。 |
| タイプ | サービス仕様のタイプ:<br>顧客対応<br>顧客は、サービスのチケットまたはケースを作成できます。このタイプを選択すると、サービスの提供方法 (Web など) を指定する [ 流通チャネル ] フィールドが表示されます。<br>リソース対応<br>リソースが正しく機能するには、サービスが必要です。<br>該当なし<br>サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けではありません。 |
| サブタイプ | 仕様のサブタイプ。[スライス] を選択して、5G ネットワーク サービスの仕様を定義します。<br>注:<br>○ サブタイプとして [スライス] を選択すると、テンプレートとディシジョンテーブルのサービス仕様の仕様カテゴリとのマッピングに基づいて、テンプレートが自動的に選択されます。<br>○ サブタイプとして [なし] を選択した場合は、テンプレートを手動で指定できます。 |
| 開始日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 終了日 | 仕様の有効期限。バージョンを作成するときにこのフィールドを使用して、バージョンが有効でなくなる時期を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| テンプレート | 5G サービスを使用している場合に定義したテンプレート。<br>**注:** テンプレートを変更すると、true とマークされ、古いテンプレートに関連付けられているすべての仕様特性が削除され、選択した新しいテンプレートに従って仕様特性が再度関連付けられます。 |
| 説明 | サービス仕様の説明。 |
| 状況 | サービス仕様のステータス。<br>ドラフト<br>仕様レコードを初めて作成するときに割り当てられる未公開のドラフトサービス仕様。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みサービス仕様。<br>廃止<br>廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できないサービス仕様。<br>アーカイブ化済み<br>サービス仕様は、注文または履行プロセスでは使用されなくなりました。 |
| 流通チャネル | 流通チャネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャネルとして指定できます。複数のチャネルを指定できます。<br>**注:** プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、流通チャネルとして「サービスブリッジ」と入力します。 |
| 外部コード | 仕様のサービスコード。 |
| 線グラフ | 仕様のサービスライン。 |
| 会社のコスト | このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 総合 | サービス仕様が複数の子仕様で構成される親仕様であることを示すオプション。 |
| インストールが必要 | 誰かがサービスをサイトにインストールする必要があることを示すオプション。 |
| 場所固有 | このサービス仕様の実行とインストールのために場所の詳細が必要であることを示すオプション。 |
| 一時 | このサービス仕様の製品が 1 回限りの使用であることを示すオプション。<br>**注:** このオプションを選択すると、注文の完了時に、一時製品の販売済み製品および/または製品インベントリレコードが 非アクティブ に設定されます。移動、追加、変更、削除 (MACD) アクションは、販売済み製品または一時製品の製品インベントリレコードに対しては実行できません。 |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例：<br>○ 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>○ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。<br>このフィールドは変更できません。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。
サービス仕様が作成されます。関連情報を定義するために、次のタブが開きます。

[サービス仕様] タブ

| タブ | 説明 |
| --- | --- |
| カタログ階層 | 製品オファリングと関連する仕様の完全な階層を表示します。<br>仕様の階層を表示するには、[ 仕様を表示 ] トグルを使用します。 |
| 仕様特性 | 特性と特性オプションを仕様に関連付けます。 |
| 仕様関係 | 仕様関係と分解ルールの作成。 |

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



自動翻訳

| タブ | 説明 |
| --- | --- |
| バージョン | 仕様の別のバージョンを作成します。 |

5. 仕様バージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

### 製品仕様の作成と公開

製品仕様のベースバージョンを作成して公開します。製品仕様は、販売する顧客向け製品に適用されるすべての製品オプションを定義し、これらのオプションを実行する方法を指定します。これには、製品の説明、価格設定、適格性、製品オプションなどの情報が含まれています。

#### 始める前に

- 製品オファリングの製品特性と特性オプションを作成します
- 仕様カテゴリを作成してモデルカテゴリに関連付ける

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

#### このタスクについて

製品仕様は、顧客に販売する製品を定義します。製品のさまざまな特性をキャプチャし、次のものが含まれます。

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

たとえば、SD-WAN サービスパッケージの製品仕様を定義し、それを複雑なエンタープライズ製品仕様の複合製品仕様として指定するとします。複合製品は、通常、親仕様またはアンブレラ仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。バンドルすると、1 つの複雑な製品になります。SD-WANサービスパッケージは、3つのバンドルされた製品仕様で構成されており、そのうちの2つはユーザーが選択する必要がある必須項目として指定されています。3 番目の仕様は、省略可能なセキュリティ パッケージ用です。SD-WANサービスパッケージは、他の3つの製品のコンテナまたはラッパーです。

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 > 製品仕様 [ 新規] を選択します。
3. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新規製品仕様を作成

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 製品仕様の自動生成 ID。 |
| 名前 | 製品仕様の名前。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>○ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>○ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] を選択した後に次の |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合に、ServiceNow AI Platform の仕様に表示される名前。<br>○ 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>○ 仕様のバージョンを作成すると、システムによって割り当てられた仕様名とその現在のバージョン番号の連結が表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。<br>**a.** 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>**b.** バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| カテゴリ | 製品仕様が属する仕様カテゴリ。 |
| タイプ | 製品仕様のタイプ。タイプを選択:<br>○ 商品:販売する商品のタイプの商品仕様。<br>○ ネットワーク:ネットワークの製品仕様。<br>○ サービス:顧客に販売または提供するサービスの製品仕様。 |
| 開始日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 終了日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 所有者 | この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコンを選択してユーザーを選択します。 |
| 説明 | この製品仕様の説明。 |
| 状況 | 製品仕様のステータス。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ ドラフト:仕様レコードを最初に作成するときに割り当てられる未公開のドラフト製品仕様。<br>○ 公開済み:製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済み製品仕様。<br>○ 廃止:廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できなくなった製品仕様。<br>○ アーカイブ済み:注文または履行プロセスで使用されなくなった製品仕様。 |
| 外部コード | 仕様の製品コード。 |
| 線グラフ | 仕様の製品ライン。 |
| 会社のコスト | この製品仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | 製品仕様が複雑なエンタープライズ製品仕様であることを示すオプション。複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。一緒にバンドルすると、1 つの複雑な製品が構成されます。 |
| インストールが必要 | 誰かが製品を現場にインストールする必要があることを示すオプション。 |
| 場所固有 | この製品仕様では、フルフィルメントとインストールのために顧客の注文に場所の詳細を入力する必要があることを示すオプション。 |
| 一時 | この製品仕様の製品が 1 回限りの使用であることを示すオプション。<br>**注:**<br>このオプションを選択すると、一時製品の販売済み製品または製品在庫レコードは、注文の完了時に 非アクティブ 状態に設定されます。移動、追加、変更、切断 (MACD) アクションは、一時製品の販売済み製品または製品インベントリレコードに対しては実行できません。 |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例： |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>○ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 のときの仕様の名前がここに表示されます<br>このフィールドは変更できません。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。
製品仕様が作成されます。製品仕様に関連する情報を表示または定義するために、次のタブが開きます。

[製品仕様] タブ

| タブ | 説明 |
| --- | --- |
| カタログ階層 | 製品オファリングと関連する仕様の完全な階層を表示します。仕様の階層を表示するには、[ 仕様を表示 ] トグルを使用します。 |
| 仕様特性 | 特性と特性オプションを仕様に関連付けます。 |
| 仕様関係 | 仕様関係と分解ルールの作成 |
| 製品オファリング | 仕様から製品オファリングを作成します。詳細については、「製品オファリングの作成」を参照してください。 |
| 属性マッピング | ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義。 |
| バージョン | 仕様の別のバージョンを作成します。 |
| 互換性ルール | 複数の製品、サービス、またはリソースの仕様間の水平関係の互換性ルールを構成します。 |

5. 仕様バージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

### 仕様特性の作成

製品、サービス、またはリソース仕様の特性を定義します。

#### 始める前に

製品特性と特性オプションの作成 これは仕様に対して選択できます。

必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 で、特性を定義する仕様を選択します。
3. [仕様特性] タブで、[ 新規] を選択します。

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



自動翻訳

4. フォームのフィールドに入力します。

新しい仕様特性を作成フォーム

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

5. **[Save** (保存)] を選択します。

### ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義

製品カタログ内の 2 つの仕様間で属性マッピングルールを定義することで、履行エージェントは、製品、サービス、およびリソース注文の関連するすべての特性値にアクセスできます。

## 属性マッピングの概要

電気通信注文などの注文には、注文ライフサイクルのさまざまなステージで入力される多くの特性と特性値が含まれています。 注文管理 では、受注処理プロセス全体で特性と特性値が自動的に伝播および変換されます。このように、製品、サービス、またはリソースの注文全体に属性が自動的に伝搬することで、運用効率が向上し、履行プロセスのエラーが排除されます。

**注:**
属性値は、順序特性値の別名です。

## 値属性値が割り当てられるタイミングとその使用方法

注文には、注文ライフサイクルのさまざまなステージで入力される多くの特性と特性値が含まれています。マルチサイトのエンタープライズ注文には、顧客、製品、サービス、およびリソース情報に関連するさまざまな属性が含まれています。ServiceNow AI Platformでは、これらの属性に、注文ライフサイクルのさまざまなステージで対応する値が入力されます。詳細については、「ユースケースシナリオ」を参照してください。

ServiceNow AI Platformは、注文と注文品目をさまざまなサブオーダー (製品、サービス、およびリソース注文) に分解し、それらをさまざまなユーザーグループとユーザーに割り当てます。その後、さまざまなユーザーグループがさまざまな副注文を処理して、特定の注文に必要な履行タスクを完了します。

## カタログ主導型の属性マッピングと価値の伝播

注文履行フローでは、仕様特性を 1 つのドメイン注文から別のドメイン注文に伝播できるように、仕様特性をどのようにマッピングして関連付けるかについての事前情報が必要です。製品カタログマネージャーは、選択した製品、サービス、およびリソースの仕様間および仕様間のルール主導の属性マッピングを定義できます。属性マッピングを定義すると、検証が実行され、それらが一意であるこ

自動翻訳

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

と、互いに競合していないこと、または定義された仕様関係および分解ルールと競合していないことが検証されます。

仕様関係の詳細については、「 仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。

注文管理 アプリケーションは、受注処理プロセス中に属性マッピングを実行し、さまざまな副注文に注文特性値を設定および伝播します。

受注処理プロセスでは、定義した属性マッピングルールが評価されます。属性値は、ソース仕様に関連付けられているドメイン注文から、ターゲット仕様に関連付けられているドメイン注文に伝播されます。

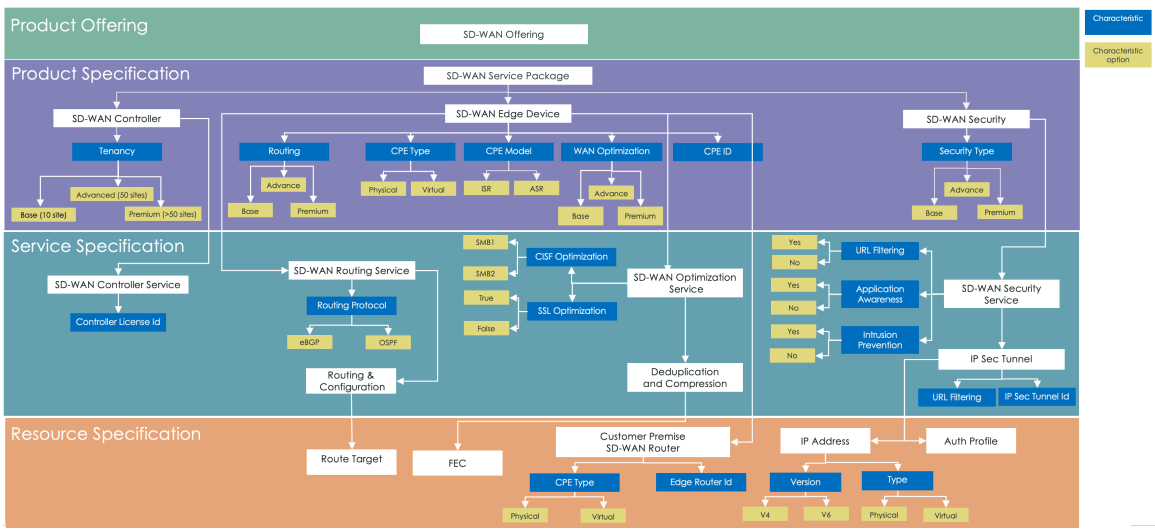
カタログ駆動型のルールベースの属性の伝播により、履行エージェントは、注文タスクを効果的に処理するために必要なすべての関連情報を正しく把握できます。属性マッピング機能により、注文履行プロセスのエラーが減り、効率が次のように向上します。

- ルール主導の属性マッピングがない場合、ユーザーは属性値を手動でアサインする必要があり、エラーが発生しやすく時間がかかる可能性があります。
- これらの値は下位のドメイン注文に伝播され、インベントリの作成、サービスのアクティブ化、アカウントと請求の更新に使用されます。これらの値を手動で割り当てると、エラーの修正に多大な労力と時間がかかります。
- 属性マッピングは、関連付けられたドメイン注文を介した重要なデータの適切なフローを促進します。このマッピングにより、さまざまなロールを持つユーザーが注文を処理するときに一貫したデータを利用できるようになります。

## ユースケースシナリオ

属性マッピングルールの定義方法を見てみましょう。たとえば、顧客が SD-WAN サービス パッケージを注文すると、SD-WAN エッジ デバイスに選択された特性によって、関連する製品、サービス、およびリソースの注文が生成されます。ソーススペックとターゲットスペックで正しい属性関係を維持することで、関連するドメインオーダーに対応するデータ値が正しく設定されるようにします。次の図は、SD-WAN 製品モデルを示しています。

**SD-WAN** 製品モデル

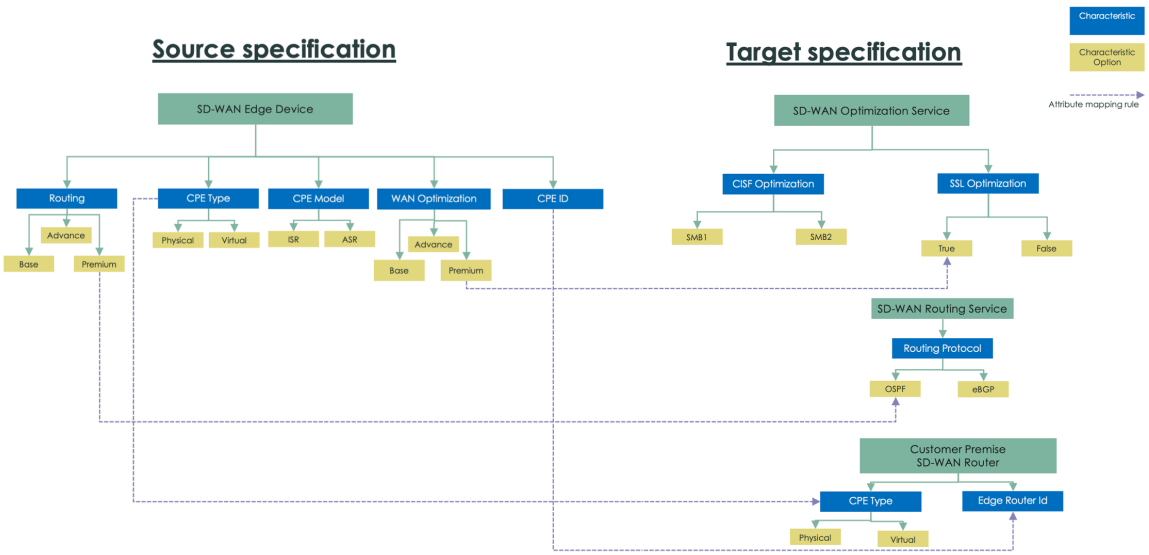



次の図は、送信元の SD-WAN エッジ デバイスの仕様で選択された特性と、その選択の結果生じるサービスとのマッピングされた関係を示しています。

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

- お客様が Premium ルーティングを選択した場合、SD-WAN ルーティング特性は、Open Shortest Path First (OSPF) ルーティング プロトコル特性オプションを使用して定義されます。
- お客様が Premium SD-WAN 最適化を選択した場合、お客様は結果として Secure Socket Layer (SSL) 最適化を使用した SD-WAN 最適化サービスを利用できます。
- SD-WAN エッジデバイス仕様の共通プラットフォーム一覧 (CPE) タイプを選択すると、顧客宅内 SD-WAN ルータ仕様の CPE タイプが定義されます。

**SD-WAN** エッジデバイスの属性マッピング関係




これらの関係の属性マッピング ルールを作成すると、次のレコードが生成されます。

**SD-WAN** エッジデバイス製品仕様の属性マッピング

| Number | Source Specification | Source Characteristic | Source Characteristic Option | Target Specification | Target Characteristic | Target Characteristic Option |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ATRMP0000001 | SD-WAN Edge Device | Routing | Premium | SD-WAN Routing | Routing Protocol | OSPF |
| ATRMP0000002 | SD-WAN Edge Device | CPE Type | | Customer Premise SD-WAN Router | CPE Type | |
| ATRMP0000003 | SD-WAN Edge Device | WAN Optimization | Premium | SD WAN Optimization Service | SSL Optimization | True |
| ATRMP0001001 | SD-WAN Edge Device | CPE Id | | Customer Premise SD-WAN Router | Edge Router Id | |

関連情報

履行承認後の顧客の注文分解

## ドメイン注文属性マッピングの定義

ルール駆動型の属性マッピングを作成して、製品、サービス、およびリソースの仕様間の関係と関連性、およびこれらのマッピング間で属性値を伝播する方法を定義します。

### 始める前に

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

### このタスクについて

属性の伝播では、次のアクションを実行するマッピングルールを設定して、属性マッピングを定義できます。

- 選択した特性と特性オプション (複合特性を含む) に基づく条件を使用して、ターゲットとソースのマッピングルールを設定します。
- 任意の仕様から製品およびサービス階層で利用可能な他の仕様への属性マッピングを定義します。これらの選択には、兄弟と水平関係が含まれます。

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



自動翻訳

- ソース仕様とターゲット仕様の両方で、同じ特性および特性オプション (複合特性階層を含む) を指定します。
- ソース仕様とターゲット仕様で、さまざまな特性と特性オプション (複合特性を含む) を選択します。
- 製品オファリング内で、上位レベルの仕様と下位レベルの仕様、または下位レベルの仕様と上位レベルの仕様を選択します。

**注:**
仕様関係と付随する分解ルールを作成すると、属性マッピングを作成しようとすると、ServiceNow AI Platform は必要な検証を実行します。これらの検証により、属性マッピングが一意であり、既存の分解ルールに悪影響を及ぼさないことが保証されます。仕様関係と分解ルールの詳細については、「 仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。

分解ルールが属性マッピング ルールに依存する場合、属性マッピング ルールが順序の分解に必要な特性値を提供するのを待機しているため、順序分解プロセスは順序を分解できません。分解ルールまたは属性マッピングルールを保存すると、悪影響を及ぼす依存関係が生じるという警告が表示されます。属性マッピングルールは、{1}特性の仕様の分解ルール{0}影響します。このレコードを更新して、このルールの依存関係を削除します。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 をクリックし、仕様タイプを選択します。
   - 製品仕様
   - サービス仕様
   - リソース仕様

   仕様レコードのリストが表示されます。
3. 変更するレコードを選択します。
4. [ 属性マッピング ] タブに移動します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

[新しい属性マッピングの作成] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムによって生成された属性マッピング番号。 |
| ターゲット仕様 | 選択したソース仕様と関連するソース特性、およびソース特性オプションに関連付けるターゲット仕様。 |
| ターゲットルール | マッピングルールの作成後に表示されるターゲットルールの名前。 |
| ソースルール | マッピングルールを作成した後に表示される、ソースルールの名前。 |
| ソース仕様 | 選択したターゲット仕様、特性、および特性オプションに関連付けるソース特性と特性オプションを含むソース仕様。このフィールドでは、選択に基づいて、選択した製品、サービ |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ス、またはリソース仕様の特性が [ 利用可能な列 ] セクションに自動的に入力されます。 |
| 利用可能な列 | 利用可能な場合は、ソース仕様から 1 つ以上のソース特性オプションを表示します。伝播する特性を選択します。特性が [選択した列 ] セクションに表示されます。 |

7. [条件] セクションで、条件ビルダーを使用し、ソースルールの [利用可能] 列で選択した特性および特性オプションを使用して、1 つ以上の条件を指定します。
8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. [利用可能な列] セクションで、ターゲットルールのアクション変数として使用するターゲット特性を選択します。
10. [アクション] セクションで、[ 新規] を選択します。
ダイアログボックスに入力して、構成ルールアクションを定義します。

構成ルールアクション

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ルール | 属性マッピングのターゲットルール。マッピングのシステム定義の数字で識別されます。 |
| アクション変数 | ルールアクションで使用されるターゲット特性。フィールドで特性を選択します。 |
| アクションタイプ | 実行するルールアクション。属性マッピングに適用可能なタイプを選択します。<br>○ デフォルト:ターゲットルールに指定した条件に基づいて、特性、オプション、または値を事前に選択します。<br>○ 除外:行われた他の選択に応じて適用できないか無効であるため、特定の特性を構成から除外します。<br>○ 包含:特定の製品構成で特定の特性オプションの選択を強制します。<br>○ 設定値: 製品構成の選択以外の特性の特性値に数量を設定します。<br>○ 検証:1 つ以上の条件をチェックします |
| アクション | 特定の特性に対して実行するアクション。フィールドを選択すると、特性などの要素に使用可能なアクションが一覧表示されます。たとえば、次のことを行えます。<br>○ ソースから特性をコピー<br>○ 特性オプションを選択<br>○ 特性の選択を解除<br>○ 特性または特性オプションを有効または無効にする |

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 変数 | 選択したソース特性。 |

**11.** **[Save** (保存)] を選択します。

### タスクの結果
受注処理プロセスでは、定義した属性マッピングルールが評価されます。属性値は、ソース仕様に関連付けられているドメイン注文から、ターゲット仕様に関連付けられているドメイン注文に伝播されます。

### 次のタスク
オファリングを作成して製品カタログに公開します。

[store-future: BEGIN review]

の仕様関係、数量マッピング、および分解ルールの作成 注文管理

提供する製品の製品、サービス、およびリソース仕様間の関連付けを定義する仕様関係とオプションの分解ルールを作成します。これらの関係は、顧客に対する注文の履行方法に影響します。

### 始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

### このタスクについて
仕様関係は、製品、サービス、およびリソース仕様の間の関係と関連付けを定義します。ソース仕様を含む注文をどのように分解、履行し、顧客に配送するかを指定します。たとえば、サービス仕様を通じて提供する製品がある場合、それが 3 つの固有のサービス仕様 (製品、サービス、またはリソース) で構成されているように指定できます。

**注:**
[ ターゲット仕様 ] フィールドで選択するターゲット製品、サービス、またはリソース仕様は、[ドラフト] ステータスを含む任意のステータスにすることができます。選択した仕様を公開することなく、このフィールドで選択してください。

また、規格関係の数量特性の特性オプションを選択して、対象規格の数量を提供することもできます。注文分解プロセスは、マッピングされた数量を参照してソース仕様の注文を分解し、ターゲット仕様に必要な数のドメイン注文を作成します。

数量特性に特性オプションとして数値がある場合、分解プロセスでは特性オプションが参照され、ターゲットスペックのドメインオーダーの数が登録されます。

オプションで、選択したソースとターゲットの仕様関係に対して分解ルールを作成できます。仕様関係には、製品、サービス、またはリソースの仕様をソース仕様として含めることができます。

**注:**
詳細については、以下を参照してください。

- 注文管理での注文数量のサポート
- 履行承認後の顧客の注文分解

### 手順

**1.** [CSM 構成可能ワークスペース] を開きます。

**2.** 移動先 リスト > 仕様 をクリックし、仕様タイプを選択します。

自動翻訳

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

- 製品仕様
- サービス仕様
- リソース仕様

仕様レコードのリストが表示されます。

3. 変更するレコードを選択します。
4. [ 仕様関係 ] タブに移動します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. フォームで、フィールドに入力します。

仕様関係フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ソース仕様 | 関係の作成元の製品、サービス、またはリソース仕様。たとえば、ソース仕様は SD-WAN の製品仕様です。 |
| ターゲットタイプ | 仕様のタイプ:<br>○ 製品仕様<br>○ サービス仕様<br>○ リソース仕様 |
| ターゲット仕様 | 関係を作成する仕様。たとえば、ターゲット仕様は SD-WAN のサービス仕様です。<br>**注:** 選択するターゲット製品、サービス、またはリソース仕様は、[ドラフト] ステータスを含む任意のステータスにすることができます。選択した仕様を公開することなく、このフィールドで選択してください。 |
| 必須 | 選択したソース仕様とターゲット仕様の間の関係が必須であり、顧客が製品を注文するときに常に存在する必要があるかどうかを指定するオプション。<br>○ 選択した場合、ターゲット仕様は常にソース仕様に含まれます。注文プロセス中に、ターゲット仕様の特性と特性値を選択する必要があります。<br>たとえば、SD-WAN サービス パッケージを定義する場合は、SD-WAN Edge デバイスと SD-WAN コントローラのターゲット仕様が必須であることを指定します。<br>○ オフにした場合、これはオプションのターゲット仕様であり、顧客が注文プロセス中に選択した場合にのみ製品に含まれます。 |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | たとえば、SD-WAN セキュリティ仕様をオプションとして指定した場合、お客様が注文プロセス中に選択した場合にのみ、注文された SD-WAN サービスパッケージに含まれます。 |
| リレーションシップタイプ | ソース仕様を含む注文を受領して承認した後、履行のためにどのように分解するかを指定する関係のタイプ。<br>次で構成<br>選択したターゲット仕様で構成されるソース仕様。<br>ソース仕様と特性を含む注文は、単一のサービス注文に分解されます。<br>次のように実現<br>選択したターゲット仕様として実現されるソース仕様。<br>バンドル<br>選択されたターゲット仕様としてのソース仕様バンドル。<br>ソース仕様と特性を含む注文は、その親製品仕様からバンドルされた各ターゲット仕様の一意の注文品目に分解されます。<br>必要な条件<br>選択したターゲット仕様を必要とするソース仕様。<br>仕様内で約束されたサービスの提供を可能にするには、ソース仕様と特性を含む注文にもターゲットリソース仕様が必要です。 |
| 順序 | 複数の関係がある場合、この関係が適用される順序を表す数値を入力します。 |
| 最小数量 | 注文に必要な仕様の最小数。 |
| デフォルト数量 | 金額が選択されていない場合のデフォルトの数量。 |
| 最大数量 | 仕様の最大数量。 |
| 数量特性 | 数量マッピングに使用されるソース仕様特性。数量特性は、製品仕様の仕様関係でのみサポートされています。 |

7. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
必要に応じて、製品、サービス、またはリソースの仕様をソース仕様として持つ、選択した仕様関係の分解ルールを作成します。詳細については、「仕様関係の分解ルールの作成」を参照してください。

[End]

## 仕様関係の分解ルールの作成

顧客が特定のオプションを選択しない場合にサービス仕様を除外するオプションの分解ルールを定義します。ソース仕様として定義する製品仕様を持つ仕様関係に対して、オプションの分解ルールを作成できます。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

このタスクについて
分解ルールを使用すると、注文プロセス中に製品が分解されるときに、関連する特定の仕様を除外できます。たとえば、SD-WAN Edge デバイスの製品仕様には、仕様関係で定義されているように、ルーティングやオプションの WAN 最適化など、さまざまな特性オプションが含まれています。顧客がオプションを選択しない場合にサービス仕様を除外する分解ルールを定義できます。例として、WAN の最適化があります。注文が履行されると、サービス注文は WAN 最適化のために生成されません。

**注:**
分解ルールは、製品仕様に対してのみ有効です。属性伝播マップを作成する場合、以前に定義された属性マッピング・ルールに依存する分解ルールを作成しようとすると、次のメッセージが表示されます。

分解ルールレコード (ルール ID) は、属性マッピングルール (ルール ID) に依存します。属性マッピングルールへの依存を回避するには、このレコードを更新します。

属性マッピングの詳細については、「ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義」を参照してください。

また、2025 年 8 月のリリース以降、履行ルールとその構成方法は、sn_prd_pm.enable_fulfillment_rules_with_condition_builder システムプロパティで制御できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 > 製品仕様 をクリックし、更新する製品仕様を選択します。
3. 「仕様関係」タブで、分解ルールを設定するサービス仕様を選択します。
   [詳細] タブと [仕様関係] フォームが開きます。

   **注:**
   ソース仕様として製品仕様を持つ仕様関係に対してのみ、分解ルールを作成できます。

4. 「 分解ルール 」タブに移動します。
5. [利用可能な列] セクションで、除外ルールをトリガーするために顧客が注文しない特性を選択します。
   たとえば、SD-WAN 製品のルーティング特性を選択した場合、顧客がルーティング特性を注文しないと、除外ルールがトリガーされます。
6. [条件] セクションで、条件ビルダーを使用し、ステップ 5 で選択した特性の特性オプションを使用して 1 つ以上の条件を選択し、除外ルールをトリガーします。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

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



自動翻訳

[store-future: BEGIN review]

## 製品オファリングを作成してカタログに公開する

バージョニングされた製品オファリングを作成して製品カタログに公開し、顧客に製品を販売する方法を定義できます。

### 始める前に

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

### このタスクについて

バージョニングされた製品オファリングは、製品の顧客向けエンティティです。これには、製品の説明、価格設定、適格性、製品オプションが含まれています。バージョニングされた製品オファリングは、常に製品仕様に関連付けられています。公開された製品オファリングのみを顧客契約に追加できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > オファリング > 製品オファリング.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「 製品カタログフォーム」の「製品オファリングフォームのフィールド」セクションを参照してください。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. [製品オファリング] リストで、作成したバージョニングされた製品オファリングを選択します。バージョニングされた製品オファリングレコードが、[製品オファリング特性] 関連リストと [製品ビジュアル] 関連リストとともに表示されます。
6. 必要に応じて、バージョニングされた製品オファリングに特性を追加します。
7. オプション:  バージョニングされた製品オファリングに製品のビジュアルを追加します。

   a. [製品のビジュアル] 関連リストで、[ 新規] を選択します。

   b. ビジュアルの名前を入力します。

   c. アップロードする画像ファイルを選択するには、[ クリックして追加] を選択します。

   d. 画像を商品のプライマリ画像として設定するには、[プライマリを設定] を選択します

   > **注:**
   > 製品に複数の画像を追加できますが、サービスカタログに公開されたときには、サービスカタログは製品ごとに 1 枚の画像しかサポートしていません。

8. 製品オファリングバージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

### 次のタスク

バージョニングされた製品オファリングを製品カタログに追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

## 製品カタログの作成

製品カタログを作成して、製品オファリングを追加します。プロバイダーは、製品カタログを使用して、顧客に製品を販売する方法を定義できます。

### 始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

### このタスクについて
製品オファリングが関連付けられている製品カタログは、顧客のセルフサービスポータルのサービスカタログにカテゴリの形で表示されます。カテゴリでは、市場または顧客セグメントを対象とする類似の製品オファリングがグループ化されています。製品オファリングは、このカテゴリ内のカタログアイテムになります。

### 手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログ > オファリング > 製品オファリングカタログ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

製品カタログフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 製品カタログの ID。 |
| 名前 | 製品カタログの名前。 |
| 説明 | 製品カタログの説明。 |

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

### 次のタスク
顧客契約を製品オファリングに関連付けて、サービスブリッジエンタイトルメントをトリガーし、製品オファリングを顧客のインスタンスにプッシュすることができます。製品オファリングが関連付けられているオファリングカタログは、顧客のセルフサービスポータルのサービスカタログにカテゴリの形で表示されます。製品オファリングは、このカテゴリ内のカタログアイテムになります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 仕様バージョンの作成と公開

製品カタログマネージャーは、顧客に提供できる改善された製品とサービスを 技術 製品カタログでリストした仕様バージョンを作成して公開できます。

製品カタログは、 製品、サービス、およびリソースを定義します 顧客が するために利用できる 顧客は 何を購入するかを決定できます。カタログアイテムは、顧客へのアイテムの販売、構成、および配送方法に関連する変更に対応するために、時間とともに進化し続けます。通常、これらの変更は、製品、サービス、およびリソースを顧客にとってより市場性のある魅力的なものにするエンジニアリングの改善に関連しています。通常、変更は、カタログアイテムの適合、形状と機能、特性、特性オプション、および仕様関係に対して行われます。たとえば、家庭用インターネット製品は、価格設定とインターネット速度の向上に関連する変更をサポートするために、複数のリビジョンにわたって進化する場合があります。

製品の新しい仕様および製品オファリングバージョンを作成することで、エージェントが顧客に高価な製品、補完的な製品、アップグレードされた製品、または関連製品を販売するときに、最新バージョンの製品およびサービスオファリングを使用できるようになります。

自動翻訳

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

## 製品オファリングで使用する仕様バージョンの作成

製品カタログマネージャーは、製品オファリングで使用する仕様のバージョンを作成するときに、次のアクションを実行します。

1. 変更の影響を受ける各製品、サービス、リソース仕様、または製品オファリングレコードでバージョン番号を作成し、アサインします。
2. 新しいバージョンでは、仕様ごとに必要な仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。製品カタログマネージャーは、次の情報を更新して、関連する仕様に加えられたエンジニアリング変更を反映します。
   - 特性
   - 特性オプション
   - 仕様関係
   - 分解ルール
   - 数量マッピング
   - 属性伝播ルール

   **注:**
   詳細については、「新しい仕様バージョンの作成と公開」を参照してください。
3. 製品オファリングを作成し、製品カタログの更新時に公開します。詳細については、「新しい製品オファリングバージョンの作成と公開」を参照してください。
4. 古い仕様や未使用の仕様、および製品オファリングを廃止またはアーカイブします。詳細については、「バージョニングされた仕様と製品オファリングの廃止とアーカイブ」を参照してください。

## 仕様バージョンを作成して公開するときに実行される更新と検証

現在公開されているスペックのバージョンを作成すると、以下のように以下のデータが新しいスペックレコードにコピーまたは入力されます。

1. 次のフィールドをこれらの基本的な仕様の詳細にコピーします。
   - **Category** (カテゴリ)
   - タイプ
   - 開始日 と 終了 日
   - 説明
   - 外部 **ID (External ID)**
   - 製品コード と 製品ライン
   - 会社のコスト
   - 総合
   - インストールが必要
   - 場所固有
2. [外部バージョン] フィールドを空白にします。

自動翻訳

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

> **注:**
> [ 外部 **ID** ] フィールドと [外部バージョン ] フィールドは、デフォルトでは仕様フォームに表示されませんが、フォームレイアウトを変更することで追加できます。

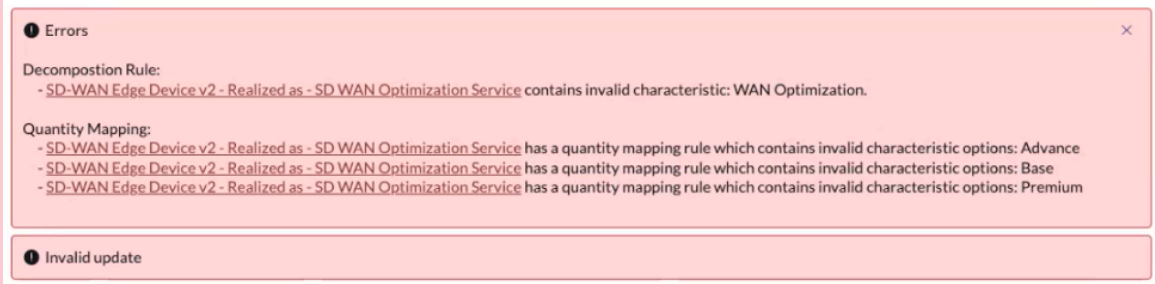
3. 新しい仕様バージョンに入力した詳細情報が次のフィールドに入力されます。
   - バージョン。次の増分番号が表示されます。
   - 表示名。表示名は、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものです。このフィールドは上書きできます。
   - 初期バージョン。仕様のベースバージョンの名前は表示されますが、変更することはできません。
   - 前のバージョン。仕様の名前は以前のバージョンと同じです。
4. 関連する特性と特性オプションをコピーします。詳細については、「製品オファリングの特性と特性オプションを作成します」を参照してください。
5. 拡張ポイントスクリプトを使用するときに、関連する仕様関係、属性マッピング、分解ルール、および数量マッピングをコピーします。コピーされると、関連する仕様関係および分解ルールレコード内のソース仕様が、現在のバージョンのソース仕様に自動的に更新されます。たとえば、SD-WAN Edge デバイスがこれらのレコードのソース仕様であり、新しい SD-WAN Edge デバイス バージョン 2 を作成した場合、それが新しいソース仕様になります。

> **注:**
> これらのルールの詳細については、「 仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。

6. 関連付けられた数量マッピングと属性伝播ルールをコピーします。数量マッピングと属性伝播ルールのソース仕様も現在のバージョンに更新されます。これらのルールの詳細については、「 ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義」を参照してください。

更新された仕様バージョンを公開すると、 ServiceNow AI Platform® は編集内容の検証を実行します。これらの検証により、新しい仕様バージョンで使用可能な特性および特性オプションですべてのルールが有効であることが確認されます。新しい仕様バージョンに関連付けられている他のルールによって参照されている特性または特性オプションを誤って削除または変更すると、エラーが発生することがあります。エラーが発生すると、この例のようなメッセージが表示されます。

コピーされたルールの検証エラー




すべてのエラーを解決した後にのみ、新しい仕様バージョンを公開できます。この表には、発生する可能性のある検証エラーと、問題を解決するために実行できるアクションが含まれています。

コピーしたルールの検証エラーと解決アクション

| エラー | 解決アクション |
| --- | --- |
| 仕様関係の仕様バージョンが無効です。 | ソース仕様バージョンを現在のバージョンに更新します。 |

自動翻訳

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

コピーしたルールの検証エラーと解決アクション (続く)

| エラー | 解決アクション |
| --- | --- |
| | **1.** [仕様特性]をクリックします。<br>**2.** 仕様関係フォームの [ソース仕様 ] フィールドを更新します。たとえば、SD-WAN Edge デバイス バージョン 2 を作成していて、以前に公開された SD-WAN Edge デバイス バージョン 1 が含まれている場合は、それに応じてフィールドを更新します。 |
| 分解ルールの仕様バージョンが無効です。 | ソース仕様バージョンを現在のバージョンに更新します。<br>**1.** [仕様関係] をクリックします。<br>**2.** 仕様関係フォームの [ソース仕様 ] フィールドを更新します。 |
| 分解ルールの特性が無効です。 | 分解ルールフォームで無効な特性を更新または削除します。<br>**1.** [仕様特性]をクリックします。<br>**2.** 無効な特性を更新または削除します。 |
| 分解ルールの特性オプションが無効です。 | [分解ルール] フォームで無効な特性オプションを更新または削除します。<br>**1.** [仕様特性]をクリックします。<br>**2.** 無効な特性オプションを更新または削除します。 |
| 数量ルールの特性オプションが無効です。 | [属性マッピング] フォームの無効な特性オプションを更新または削除します。<br>**1.** [属性マッピング] をクリックします。<br>**2.** 無効な特性オプションを更新または削除します。 |
| 属性伝播ルールの仕様バージョンが無効です。 | [属性伝搬] フォームの [ソース仕様 ] フィールドを現在のバージョンに更新します。 |
| 属性マッピングルールの特性が無効です。 | [属性マッピング] フォームで無効な特性を更新または削除します。<br>**1.** [属性マッピング] をクリックします。<br>**2.** 無効な特性を更新または削除します。 |

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

## 仕様バージョンの作成と公開

既存の仕様のバージョンを作成して公開し、[公開済み] ステータスにして、改良されたバージョンを製品カタログで顧客に提供できるようにします。

### 始める前に

仕様のバージョンを作成する前に、仕様の初期ベースバージョンが存在し、すでに公開されている必要があります。新しいバージョンに指定する情報は、最初のベースバージョンに入力した情報と同じですが、いくつかの重要な違いがあります。詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

### このタスクについて

サービス仕様とリソース仕様のバージョンは、リソース仕様と同じ方法で作成します。

### 手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品仕様.
2. [製品仕様] リストで、バージョンを作成する製品仕様を選択します。
3. フォームで [ 新規バージョンを作成 ] をクリックし、フィールドに入力します。
   仕様のバージョンを作成する方法は、最初のバージョンの作成方法と似ていますが、次の表で説明する違いがあります。

#### 製品仕様フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | 新しい製品仕様の名前。新しいバージョンのアイテムの名前が以前のバージョンと異なる場合は、新しい名前を入力できます。たとえば、アイテムの名前が SD-WAN セキュリティの場合、新しいバージョンの新しい名前が必要な場合は上書きします。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>○ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>○ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合に、ServiceNow AI Platform 内の仕様に表示される名前。<br>○ 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>○ 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示さ |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | れますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。<br>▪ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>▪ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例：<br>○ 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>○ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。<br>このフィールドは変更できません。 |

**注:**
残りのフィールドの説明については、「 通信事業およびメディア向け注文管理の製品カタログフォームのフィールドの説明」を参照してください。

4. 物理的な製品に加えられたエンジニアリング変更を反映するには、仕様関係、分解ルール、数量マッピング、および属性伝播ルールを次のように更新します。
   a. 仕様に関連付けられている特性および特性オプションを更新するには、[仕様特性] 関連リストを使用します。詳細については、「仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。
   b. 仕様関係と付随する分解ルールを更新するには、[仕様関係] 関連リストを使用します。詳細については、「仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。
   c. 属性マッピングを更新するには、[属性マッピング] 関連リストを使用します。詳細については、「ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義」を参照してください。
   d. 仕様から製品オファリングを作成するには、[製品オファリング] 関連に移動します
5. 仕様バージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

**注:**
新しい仕様バージョンを公開するときに実行される検証と、報告されたエラーを解決する方法の詳細については、 新しい仕様バージョンの作成と公開 の検証に関するセクションを参照してください。

関連情報

製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング

製品仕様の作成と公開

サービス仕様の作成と公開

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



自動翻訳

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品オファリングバージョンの作成と公開

製品カタログマネージャーは、製品カタログで顧客に提供できる改善された製品とサービスをリストする製品オファリングバージョンを作成して公開できます。

## 概要

改善している既存の製品の製品オファリングバージョンを作成します。通常、新しいバージョンの製品、サービス、およびリソース仕様を組み合わせて、製品オファリングのバージョンを作成します。適切なバージョン管理により、カスタマーサービスエージェントは、より高価な製品、補完的な製品、アップグレードされた製品、または関連製品を顧客に販売するときに、製品およびサービスオファリングの最新バージョンを把握できます。

## 製品オファリングのバージョンの作成

製品オファリングのバージョンを作成するときは、次のアクションを実行します。

1. 変更の影響を受ける各製品、サービス、リソース仕様、または製品オファリングレコードでバージョン番号を作成し、アサインします。物理的な製品に加えられたエンジニアリングの変更を反映するには、製品オファリングバージョンに関連付けられている次のデータを編集します。
   - 特性
   - 特性オプション
   - 製品仕様
2. 新しいバージョンでは、仕様ごとに必要な仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。詳細については、以下を参照してください。
   - 新しい仕様バージョンの作成と公開
   - 新しい仕様バージョンの作成と公開
3. 製品オファリングを作成し、製品カタログの更新時に公開します。
4. 古い仕様や未使用の仕様、および製品オファリングを廃止またはアーカイブします。詳細については、「バージョニングされた仕様と製品オファリングの廃止とアーカイブ」を参照してください。

## 製品オファリングバージョンを作成して公開するときに実行される更新と検証

現在公開されている製品オファリングのバージョンを作成すると、 ServiceNow AI Platform® は新しい製品オファリングレコードに次のデータをコピー (または次のデータを入力) します。

1. 次のフィールドをこれらの基本的な製品オファリングの詳細にコピーします。
   - 製品仕様
   - 契約期間
   - 毎月の定期料金
   - 非定期料金
   - 説明
   - オファリングカタログ
   - 流通チャネル
   - 開始日 と 終了 日

自動翻訳

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

- 製品コード と 製品ライン
- 会社のコスト
- 複合、インストールが必要、および場所固有のインジケーター

2. 次のフィールドには、新しい製品オファリングバージョンに入力した詳細情報が入力されます。
   - バージョン。次の増分番号が表示されます。
   - 表示名。表示名は、システムによってアサインされた製品オファリング名とその現在のバージョン番号を連結したものです。このフィールドは上書きできます。
   - 初期バージョン。製品オファリングのベースバージョンの名前は表示されますが、変更することはできません。
   - 以前のバージョン:製品オファリングの名前は以前のバージョンと同じです。

更新された製品バージョンを公開すると、編集に対して追加の検証が実行されます。詳細については、 新しい仕様バージョンの作成と公開 の「新しい仕様バージョンのコピーされたルールの更新と検証」セクションを参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

製品オファリングバージョンの作成と公開

既存の製品オファリングのバージョンを作成して公開し、[公開済み] ステータスにして公開し、改善されたバージョンを製品カタログで提供できるようにします。

始める前に
製品オファリングのバージョンを作成する前に、製品オファリングの初期ベースバージョンが存在し、すでに公開されている必要があります。新しいバージョンに提供する情報のタイプは、最初のベースバージョンに入力した情報と同じですが、いくつかの違いがあります。詳細については、「製品オファリングを作成してカタログに公開する」を参照してください。

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品オファリング.
2. [製品オファリング] リストで、バージョンを作成する製品オファリングを選択します。
3. フォームで [ 新規バージョンを作成] をクリックし、フィールドに入力します。
   製品オファリングのバージョンを作成する方法は、最初のバージョンの作成方法と似ていますが、次の例外があります。

   注:
   残りのフィールドの説明については、 製品オファリングバージョンフォーム

4. 物理的な製品に加えられたエンジニアリングの変更を反映するには、製品オファリングのバージョンを更新します。

自動翻訳

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

**a.** 製品オファリングに関連付けられている特性を更新するには、[製品オファリング特性] 関連リストを使用します。

**b.** バージョニングされた製品オファリングの製品ビジュアルを更新するには、[製品ビジュアル] 関連リストを使用します。

**c.** 注:
詳細については、「製品オファリングを作成してカタログに公開する」を参照してください。

**5.** 製品オファリングバージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

バージョニングされた仕様および製品オファリングの廃止またはアーカイブ

製品カタログマネージャーは、公開された仕様または製品オファリングが使用されなくなったり販売されたりした場合に、[廃止] または [アーカイブ済み] ステータスに移行できます。仕様バージョンを廃止すると、製品オファリングで使用したり、仕様バージョンを作成したりすることはできません。

[End]
[store-future: BEGIN review]

での仕様バージョンの廃止またはアーカイブ 注文管理

公開された仕様バージョンが使用されなくなったり、顧客に販売されなくなったりした場合は、そのバージョンを [廃止] または [アーカイブ化済み] ステータスに移行します。仕様バージョンを廃止すると、製品オファリングで使用したり、仕様バージョンを作成したりすることはできません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仕様のアクティブなバージョンは 1 つだけ維持できます。仕様バージョンを廃止またはアーカイブする場合、次のアクションは実行できません。

- 仕様バージョンを更新します。
- これを使用して、製品オファリング、仕様関係、属性マッピング、分解ルールなどの他のカタログエンティティまたはルールを作成します。

同じ方法で、サービスとリソースの仕様バージョンを廃止またはアーカイブします。

注:
仕様バージョンをアーカイブするには、まず仕様バージョンを廃止する必要があります。

手順

**1.** [CSM 構成可能ワークスペース] を開きます。

**2.** 移動先 リスト > 仕様 > 製品仕様.

**3.** 変更するレコードを選択します。

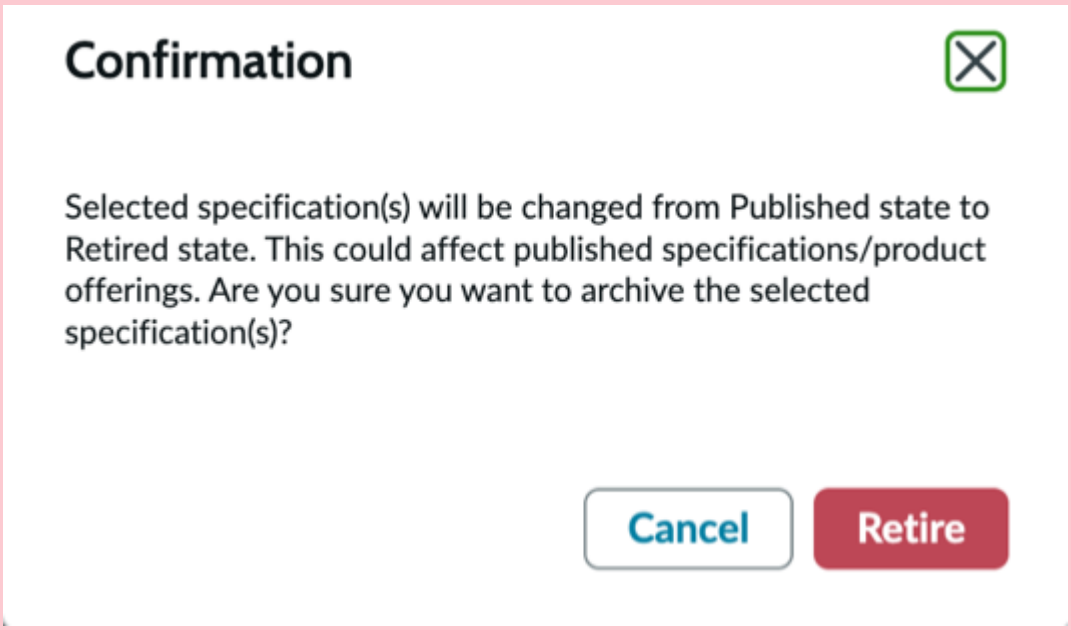
**4.** [バージョン **(n)]** タブに移動して、この仕様に関連する以前のバージョンを表示します。
ここで、n は、この仕様の基本バージョンと以前のバージョンの数を表します。フィールドの説明の詳細については、「 仕様バージョンフォーム」を参照してください。

自動翻訳

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

5. 1 つ以上の仕様バージョン廃止またはアーカイブします。

   a. 以前の仕様バージョンを廃止するには、[番号] 列の横にあるチェックボックスをオンにして、[ 廃止] をクリックします。
   検証では、仕様バージョンが他のアクティブな仕様または製品オファリングで使用されていないことを確認します。公開された仕様または製品オファリングで使用されている場合は、次のメッセージが表示されます。




   この仕様を廃止するには、[ はい ] をクリックし、[ いいえ ] をクリックして廃止をスキップします。

   b. 以前の仕様バージョンをアーカイブするには、[番号] 列の横にあるチェックボックスをオンにして、[ アーカイブ] をクリックします。

   仕様を廃止すると、そのステータスは [廃止] に変わります。仕様を廃止すると、仕様を変更したり、製品オファリングで使用したり、仕様バージョンを作成したりすることはできません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

での製品オファリングバージョンの廃止またはアーカイブ 注文管理

公開された製品オファリングバージョンが使用されなくなったり、顧客に販売されなくなったりした場合は、[廃止] または [アーカイブ化済み] ステータスに移行します。製品オファリングバージョンを廃止すると、製品カタログで使用できなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
製品オファリングのアクティブなバージョンは 1 つだけ維持できます。製品オファリングが廃止またはアーカイブされた後は、次のアクションを実行できません。

- 製品オファリングのバージョンを更新します。
- 製品カタログで使用します。

自動翻訳

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

手順

1. [CSM 構成可能ワークスペース] を開きます。
2. 移動先 リスト > オファリング > 製品オファリング.
   製品オファリングレコードのリストが表示されます。
3. 変更するレコードを選択します。
4. この製品オファリングに関連する以前のバージョンを表示するには、 選択 その他 > バージョン **(n)** ここで、n は基本および以前の製品オファリングバージョンの数を表します。

   フィールドの説明の詳細については、「 製品オファリングバージョンフォーム」を参照してください。
5. [バージョン (n)] タブ から、廃止またはアーカイブする 1 つ以上の製品オファリングバージョンを選択できます。
   - 以前の製品オファリングバージョンを廃止するには、[番号] 列の横にあるチェックボックスをオンにして、[ 廃止] をクリックします。
   - 以前の製品オファリングバージョンをアーカイブするには、[番号] 列の横にあるチェックボックスをオンにして、[ アーカイブ] をクリックします。

   **a.**

   **b.**

[End]

[store-future: BEGIN review]

テンプレートの作成と公開

組織の 5G ネットワークサービスを定義できるように、テンプレートを作成して公開します。

始める前に
必要なロール：

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager (読み取り専用アクセス権)

手順

1. [CSM 構成可能ワークスペース] を開きます。
2. 移動先 リスト > テンプレート > すべて.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | テンプレートのシステム生成番号。 |
| 名前 | テンプレートの名前。 |
| 説明 | テンプレートの説明。 |
| 状況 | テンプレートのステータス。<br>ドラフト |

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | テンプレートは作成されますが、製品またはサービスの仕様で使用するカタログにまだ公開されていません。<br>公開済み<br>テンプレートはカタログで公開され、製品またはサービスの仕様で使用されています。<br>廃止<br>テンプレートは廃止されており、廃止されたテンプレートに変更を加えることはできません。<br>アーカイブ化済み<br>テンプレートがアーカイブされます。アーカイブできるのは、廃止されたテンプレートのみです。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. [テンプレート特性] タブに移動して新規を選択し、フォームのフィールドに入力します。

テンプレート特性フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 自動入力されたテンプレートの番号。 |
| 特性 | 定義しているネットワークサービスの特性。 |
| テンプレート | 自動的に選択されるテンプレート名前 |
| 必須 | このオプションを選択したときにシステムによって確認される必須特性 。 |

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. [テンプレート特性オプション] タブを選択し、[新規] を選択して、フォームのフィールドに入力します。

テンプレート特性オプションフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 自動入力されたテンプレート特性の番号です。 |
| テンプレート特性 | 定義したテンプレート特性。 |
| 特性オプション | [テンプレート特性] テーブルで定義されている特性オプションのリスト。 |

9. ドラフトテンプレートを公開、 保存、またはコピーします。

次のタスク
サービス仕様を作成して公開し、テンプレートに関連付けます。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。

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



自動翻訳

[End]
[store-future: BEGIN review]

### テンプレートの廃止またはアーカイブ

公開されたスライステンプレートが使用されなくなったときに、そのテンプレートを [廃止] または [アーカイブ化済み] ステータスに移行します。テンプレートを廃止すると、サービス仕様で使用できなくなります。

#### 始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_admin

#### このタスクについて
テンプレートを廃止またはアーカイブした後は、次のアクションを実行できません。

- テンプレートの更新
- これを使用して、テンプレート特性やテンプレート特性オプションなどの他のテンプレートエンティティを作成します

#### 手順

1. [CSM 構成可能ワークスペース] を開きます。
2. 移動先 リスト > テンプレート > すべて.
   テンプレートのリストが表示されます。
3. 廃止するテンプレートを開き [廃止] を選択します 。
4. テンプレートを開き、[ 廃止] を選択します。
   ダイアログボックスが表示され、「 このテンプレートを廃止してもよろしいですか? 廃止後は、変更することができません。

   テンプレートが公開された仕様で使用されている場合は、次のメッセージが表示されます。 このテンプレートを廃止してもよろしいですか? これは、1 つ以上の公開された仕様で使用されます。

   次のいずれかのアクションを実行します。
   - このテンプレートの廃止をスキップするには、[ キャンセル] を選択します。
   - このテンプレートを廃止するには、[ 廃止] を選択します。
5. [ アーカイブ] を選択して、このテンプレートをアーカイブします。
   ダイアログボックスが表示され、「このテンプレートをアーカイブしてもよろしいですか?」というメッセージが表示されます。

   次のいずれかのアクションを実行します。
   - このテンプレートのアーカイブをスキップするには、[ いいえ] を選択します。
   - このテンプレートをアーカイブするには、[ はい] を選択します。

> **注:**
> アーカイブできるのは廃止されたテンプレートのみです。

[End]

## 製品仕様とバンドルされた製品オファー

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

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



自動翻訳

## サポートされている製品オファーバンドル

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

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

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

## 製品仕様から継承された特性

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

バンドル製品オファリングを作成するときは、次の操作を行うこともできます。

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

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

## 製品カタログ階層の可視化

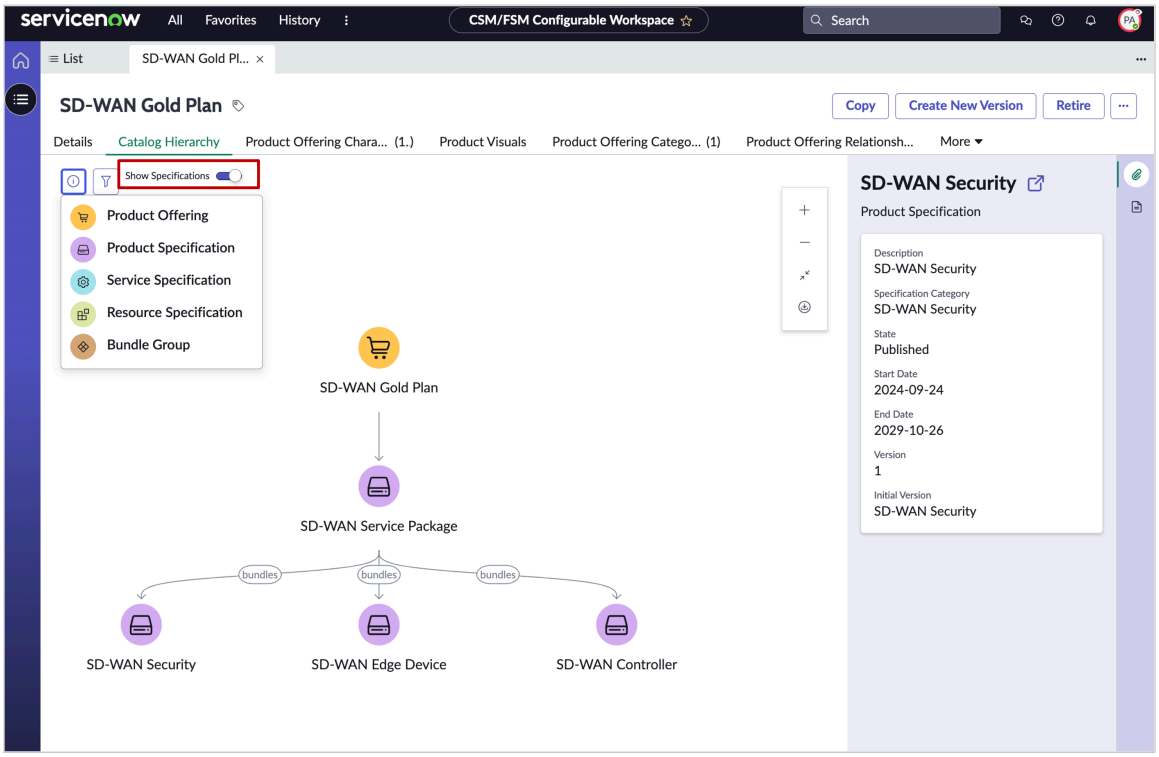
製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、製品オファリングと関連する仕様 (製品、サービス、およびリソース) の完全な階層を表示できます。これらのビューを使用して、すべてのエンティティが正しく定義され、関連付けられていることを確認します。

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

自動翻訳

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

製品カタログ階層ビュー




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

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

## 製品オファーの適格性の設定

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

## 製品オファーの適格性の概要

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

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

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

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



自動翻訳

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

## 構成タスク

次のタスクを完了して、製品の適格性マトリクスを設定します。

製品の適格性構成タスク

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

### ルールエンティティフィルターの作成

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

#### 始める前に

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

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

#### 手順

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

ルールエンティティフィルター

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

自動翻訳

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

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 静的:特定のリストを使用して、製品エンティティをフィルタリングします。<br>○ 動的:エンティティをフィルタリングする条件を設定します。 |
| コード | フィルター名に基づいてシステムによって生成された英数字。 |
| 製品 <カタログ、カテゴリ、またはオファリング> | 選択した エンティティ に基づいてフィルタリングされる製品カタログ、カテゴリ、またはオファリング。このフィールドは、[ フィルタータイプ] で [静的] が選択されている場合にのみ表示されます。 |
| 条件 | エンティティをフィルタリングするために使用される条件。条件ビルダーの設定を使用して、条件を指定します。このフィールドは、[ フィルタータイプ] で [ダイナミック] が選択されている場合にのみ表示されます。 |

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

### 製品適格性マトリクスで製品適格性ルールを定義する

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

#### 始める前に

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

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

#### このタスクについて

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

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

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

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

#### 手順

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

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



自動翻訳

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

### 製品の適格性で拡張ポイントを使用する

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

利用可能な拡張ポイントにアクセスするには、 すべて > スクリプト化拡張ポイント をクリックし、[拡張ポイント] リストで目的の拡張ポイントを選択して表示します。

製品適格性拡張ポイント

| 拡張ポイント | 説明 |
| --- | --- |
| sn_prd_pm。EligibilityRulesExtensionPoint | 製品カタログ、カテゴリ、およびオファリングの適格性メソッドを定義するための拡張ポイント。 |

## 製品カタログエンティティのエクスポートとインポート

製品カタログアドミニストレーターは、 ServiceNow インスタンス間で製品カタログエンティティのエクスポートとインポートの両方を行うことができます。たとえば、カタログエンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。各プロセスには、個別の一連のステップが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 製品カタログエンティティの管理

製品カタログエンティティをエクスポートする前の最初のステップは、 コード フィールドの値を製品カタログエンティティに追加することです。コードフィールド値は、エンティティをターゲットインスタンスに挿入または更新するかどうかを決定するために使用されます。

次に、エクスポートする製品カタログエンティティを選択し、エクスポートプロセスを実行します。

製品カタログエンティティをエクスポートした後、特性、特性オプション、テンプレート、測定単位 (UOM) などの特定のベースエンティティは、製品オファリング、製品仕様、サービス仕様によって参照されるため、最初にターゲットインスタンスにインポートする必要があります。このため、特定の製品カタログエンティティを次の順序でターゲットインスタンスにインポートします。

1. エクスポートされたベースエンティティをインポートします。
2. 製品オファリングをエクスポートする場合は、製品オファリングカタログをインポートします。
3. 製品オファリングと製品仕様をインポートします。

## エクスポートおよびインポートプロセス

製品カタログエンティティをエクスポートおよびインポートするには、次の手順に従います。

製品カタログのエクスポートとインポートの手順

| ステップ | 説明 |
|---|---|
| カタログエンティティにコードフィールド値を追加する | ソースインスタンスとターゲットインスタンスのメイン製品カタログエンティティの [コード ] フィールド値を追加します。 |
| 製品カタログエンティティのエクスポート | 製品カタログエンティティをあるインスタンスから別のインスタンスにエクスポートします。エンティティは JSON としてエクスポートされ、ローカルのダウンロードディレクトリにダウンロードされます。 |
| エクスポートジョブのステータスを表示 | エクスポートジョブのステータスを確認します。 |
| 製品カタログエンティティのインポート | JSON ファイルとしてエクスポートされた製品エンティティを別のインスタンスにインポートします。 |
| インポートジョブのステータスを表示 | インポートジョブのステータスを確認します。 |

### カタログエンティティにコードフィールド値を追加する

メインの製品カタログエンティティの [コード ] フィールド値を追加します。システムは、カタログエンティティを一意に識別し、エクスポートカタログエンティティの コード フィールド値をターゲットインスタンスで挿入または更新するかどうかを決定する方法として、このフィールドを使用します。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
製品カタログエンティティの コード 値は、製品オファリングの名前など、カタログエンティティ名に基づいてシステムによってアサインされる英数字の値です。メインカタログエンティティの [コー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ド ] フィールド値が空の場合は、特定のオンデマンドのスケジュール済みジョブと修正スクリプトを実行して、メイン製品カタログエンティティの [コード ] フィールド値を追加します。

スケジュール済みジョブと修正スクリプトの両方で、カタログエンティティの [コード ] フィールド値が追加されます。

### 手順

1. ソースインスタンスで、次の場所に移動します: すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ そして、次の操作を行います。

   a. フィルターに「 `アプリケーションは製品カタログ管理コアである` 」と入力し、[ 実行] を選択します。
   製品カタログ管理コアのジョブのリストが表示されます。

   b. 次の各ジョブを以下の順序で実行します (ジョブを選択し、[ 今すぐ実行] を選択)。
   - **prod chars** の値を **char** オプションに移行する
   - 特殊文字を含む特性レコードのコードフィールドを変更するスケジュールジョブ
   - マスターエンティティのコードフィールドに入力するジョブをスケジュール
   - 製品オファリング特性の名前フィールドに入力するジョブをスケジュール
   - コードを入力するアップグレードスクリプトを使用してジョブをスケジュール

2. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.

   a. フィルターに `「*code 」` と入力して、適用可能な修正スクリプトのリストを表示します。

   b. 次の各修正スクリプトを実行します (スクリプトを選択し、[ 修正スクリプトを実行] を選択します)。
   - コードフィールドの入力 - 製品カタログ管理コアアプリケーションの場合
   - コードフィールドの入力 - 互換性管理アプリケーションの場合
   - コードフィールドの入力 :属性伝播用
   - コードフィールド分割ルールの入力 - Order Management アプリケーションの場合
   これらのスクリプトは任意の順序で実行できます。

3. ターゲットインスタンスでステップ 1 ～ 2 を繰り返します。

### タスクの結果
製品カタログアドミニストレーターは、製品カタログエンティティをソースインスタンスからエクスポートし、ターゲットインスタンスにインポートできます。

## 製品カタログエンティティのエクスポート

製品カタログエンティティを JSON ファイルとしてエクスポートし、そのファイルをローカルのダウンロードディレクトリに保存して、別の ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

### 始める前に
必要なロール:product_catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カタログエンティティは任意の順序でエクスポートできますが、特定の順序でターゲットインスタンスにインポートする必要があります。最初にベースエンティティ (特性と特性オプション、テンプレート、および測定単位) をインポートし、次に製品カタログ、製品オファリング、および製品仕様をインポートします。

手順

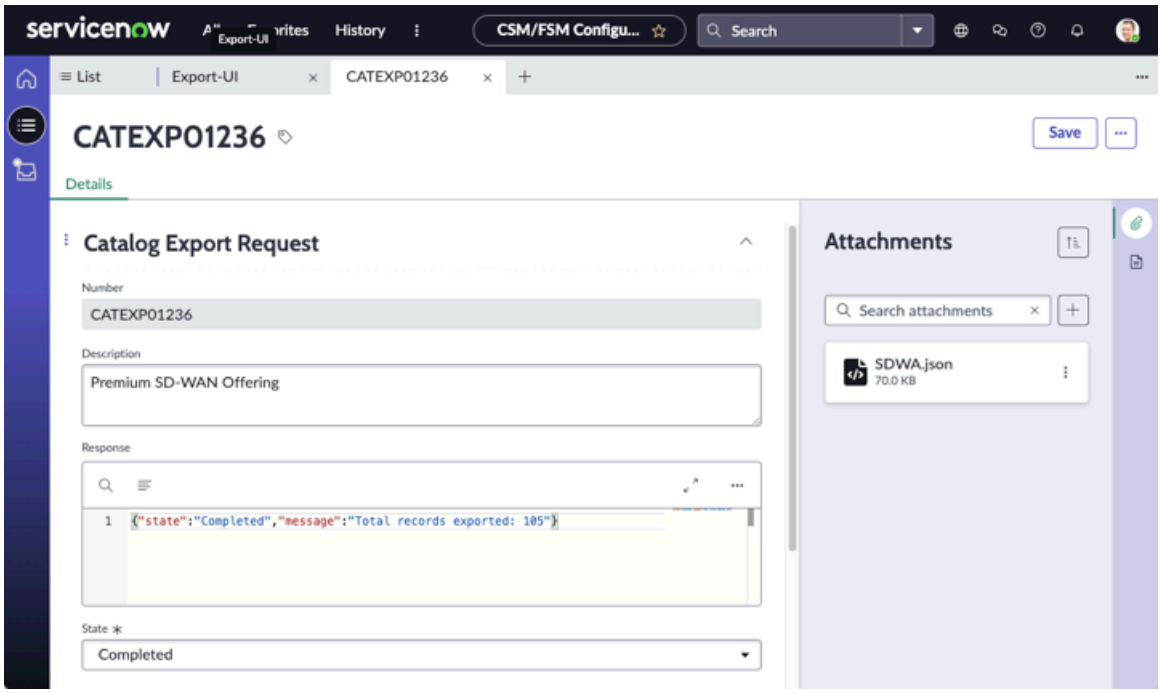
1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 エクスポート > エンティティをエクスポート.
   [エンティティをエクスポート] リストには、以前のエクスポートジョブが表示されます。
3. [ 階層をエクスポート] を選択して、エクスポートジョブを開始します。
   [カタログのエクスポート] フォームが [エクスポート **UI**] タブで開きます。
4. [エンティティタイプ] で、ソースインスタンスからエクスポートする製品カタログエンティティを選択します。
   製品カタログエンティティには次のものが含まれます。
   - 製品オファリングカタログ
   - 測定単位
   - テンプレート
   - 製品仕様
   - サービス仕様
   - リソース仕様
   - 製品オファリング:複雑な特性階層、関連仕様、流通チャネル値などの製品オファリング特性もオファリングとともにエクスポートされます。

   注:
   エクスポート中は、次の点に注意してください。
   - バージョニングされたエンティティは、任意の順序でエクスポートできます。ただし、エクスポートする必要があるバージョニングされたエンティティが多数ある場合は、エンティティの上位バージョンをエクスポートする前に、エンティティの最も低いバージョンをエクスポートする必要があります。
   - 参照された仕様もエクスポートされます。たとえば、属性マッピングがエクスポートされると、そのマッピング内のターゲットサービス仕様もエクスポートされます。
   - 必要なプラグインがインストールされていない場合は例外とエラーがキャプチャされ、カタログエンティティが入力されていないドロップダウンメニューの問題を特定できます。
5. エクスポートするアイテムを選択し、[ エクスポート] を選択します。
6. エクスポートジョブにファイル名と説明を入力し、[ 送信] を選択します。
   エクスポートプロセスが開始され、カタログのエクスポート ID がメッセージに表示されます。
7. エクスポートされた JSON ファイルを検索して表示するには、 エンティティをエクスポート リストを表示し、エクスポートジョブを選択します。

   エクスポートされたファイルが [ 添付ファイル ] ペインに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




8. エクスポートされたファイルをダウンロードする添付ファイルを選択します。
   ファイルは JSON ファイルとしてダウンロードされ、ローカルのダウンロードディレクトリに保存されます。

### 次のタスク

- 製品カタログエンティティのインポート
- エクスポートジョブのステータスを表示

## エクスポートジョブのステータスを表示

製品カタログまたは価格設定エンティティのエクスポートジョブのステータスをチェックして、処理中か完了かを確認します。

### 始める前に

必要なロール:カタログエンティティのproduct_catalog_admin、価格設定エンティティのsn_csm_pricing_pricelist_administrator

### 手順

1. **CSM** 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 エクスポート > カタログをエクスポート.
   [ カタログのエクスポート ] リストには、エクスポートジョブのステータスが表示されます。
3. エクスポートジョブの [ステータス ] 列で、ステータスを表示します。

### 次のタスク

エクスポートジョブが完了したら、 製品カタログエンティティをインポートする か、 価格設定エンティティを ターゲットインスタンスにインポートします。

## 製品カタログエンティティのインポート

ServiceNowプラットフォームインポート機能を使用して、製品カタログエンティティをインポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:product_catalog_admin

このタスクについて
特定の製品カタログエンティティを次の順序でターゲットインスタンスにインポートします。

- エクスポートされたベースエンティティをインポートします。
- 製品オファリングをエクスポートする場合は、製品オファリングカタログをインポートします。
- 製品オファリングと製品仕様をインポートします。

手順

1. データをインポートするターゲットインスタンスに移動します。
2. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > カタログインポート > インポート.
   [カタログインポートデータソース] ウィンドウが開きます。
3. 次のメッセージが表示された場合は、リンクを選択してアプリケーションスコープを製品カタログ管理に変更します。



4. [添付ファイル] ( ) アイコンを選択して、JSON ファイルを添付します。
5. [ ファイルを選択 ] を選択し、インポートするファイルを選択します。
   バージョニングされたエンティティは、任意の順序でインポートできます。ただし、インポートする必要があるバージョニングされたエンティティが多数ある場合は、エンティティの最も低いバージョンを上位バージョンのエンティティの前にインポートする必要があります。

   注:
   ターゲットインスタンスにファイルをインポートする場合は、エンティティのタイプに基づいて特定の順序でファイルをインポートします。

   a. エクスポートされたベースエンティティ (特性、特性オプション、テンプレート、測定単位 (UOM) など) を最初にインポートします。
   b. 製品オファリングをエクスポートする場合は、製品オファリングカタログをインポートします。
   c. サービス仕様、製品仕様、製品オファリングをインポートします。

6. ファイルがアップロードされたら、[添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
7. [関連リンク] で、[ すべてのレコードをロード] を選択します。
   インポートされたファイルのデータがロードされ、[進行状況] ウィンドウが開き、インポートされたジョブが表示されます。
8. [ 強力な変換の実行] を選択し、[ 変換 ] ボタンを選択します。
9. [進捗状況] ウィンドウの [次のステップ] セクションで、インポートしたファイル名を選択して結果を表示します。
   インポートされたデータが適切なテーブルにロードされます。
10. インポートしたエンティティのエンティティリストビューに移動して、インポートされたデータを確認します。

次のタスク

- エクスポートジョブのステータスを表示
- インポートジョブのステータスを表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### インポートジョブのステータスを表示

製品カタログまたは価格設定エンティティのインポートジョブのステータスを確認します。

始める前に
必要なロール:カタログエンティティのproduct_catalog_adminと価格設定エンティティの sn_csm_pricing_pricelist_administrator

手順

1. 製品カタログまたは価格設定モジュールに移動します。
   - 製品カタログエンティティを確認するには、次の場所に移動します すべて > 製品カタログの管理 > カタログインポート.
   - 価格設定エンティティを確認するには、次に移動します: すべて > 価格設定 > インポート.
2. [関連リンク] の下のリンクを選択して、インポートジョブのステータスを表示します。
   - インポートセット:このデータセットのインポートセットを表示します。
   - ロードされたデータ:カタログインポートデータソーステーブル [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] のカタログエンティティ、または価格設定インポートデータソース [sn_csm_pricing_import_data_source] または sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_sourceステージングテーブルの価格設定エンティティの新しくインポートされたデータを表示します。
   - 強力な変換を実行:強力な変換を使用して、ロードされたインポートセットを変換します。
   - インポートログ:インポートログを開きます。

## でのキャッシュ 製品カタログ管理

製品カタログ管理 アプリケーションは、エージェントが製品コンフィギュレーターを通じて製品カタログと製品オファリングにアクセスするときに、キャッシュを使用してユーザーインターフェイスのパフォーマンスを向上させます。

### 概要

製品オファリングカタログと構成可能な製品オファリングには階層構造があり、使用時に頻繁にデータベースを取得する必要があります。パフォーマンスを向上させるために、これらの階層構造は、これらの機能を公開するときにキャッシュされます。

製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、公開済みの製品オファリングまたは製品オファリングカタログに次の変更を加えた場合、関連するキャッシュを更新して、行った変更をすぐに表示できるようにする必要があります。

- 製品オファリングの測定単位 (UOM) – 製品オファリングは公開後に変更することはできませんが、デフォルトの測定単位を変更することはできます。UOM を更新した後、製品オファリングキャッシュを更新する必要があります。
- 製品オファリングカタログの変更 – カタログの階層をカテゴリに、またはカテゴリをサブカテゴリ階層に変更する場合は、製品オファリングカタログキャッシュを更新する必要があります。

これらのキャッシュの再生成の詳細については、「 でのキャッシュの更新 製品カタログ管理」を参照してください。

### でのキャッシュの更新 製品カタログ管理

製品オファリング の測定単位 または製品オファリングカタログのカテゴリ関連階層を変更した後、製品オファリングまたは製品オファリングカタログに関連付けられたキャッシュを再生成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_admin、sn_prd_pm.product-catalog_manager、または admin

手順

1. 更新したレコードに移動します。

2. レコードヘッダーの [他のアクション ] メニューを右クリックし、[ 構成 **JSON** を再生成] を選択します。
   製品オファリングまたは製品オファリングカタログに関連付けられたキャッシュがすぐに更新されます。その後、製品オファリングまたは製品オファリングカタログ の測定単位 に加えた変更を表示できます。

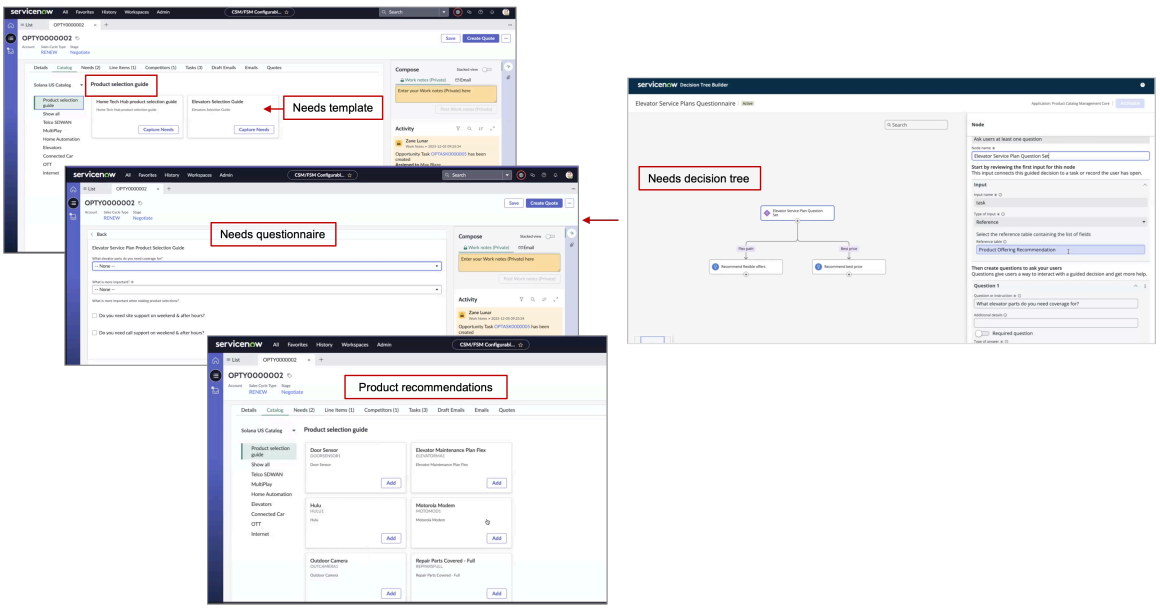
## ニーズ分析の構成

製品カタログアドミニストレーターは、ニーズテンプレートを作成できます。これは、エージェントがリードまたは機会に追加する製品オファーを見つけるために使用するアンケートです。アンケートは製品選択ガイドとして機能します。エージェントが顧客の入力に基づいてアンケートを完了すると、リードまたは機会に追加できる製品推奨事項が表示されます。

## ニーズ分析の概要

エージェントが リード管理 アプリケーションでリードを作成するか、 オポチュニティ管理 アプリケーションで機会を作成すると、製品選択ガイドが製品カタログに表示されます。製品選択ガイドには、エージェントが製品オファーの推奨事項を取得するために選択できるニーズテンプレートがリストされています。

### ニーズ分析の要素




テンプレートが必要

製品カタログに関連付けられた製品選択ガイドには、1 つ以上のニーズテンプレートが表示されます。各ニーズテンプレートは、一連のガイド付きの質問を含むアンケートで、エージェントが顧客に製品推奨事項を提供するために回答します。各テンプレートは、ニーズの意思決定ツリーに関連付けられています。

意思決定ツリーが必要

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

エージェントに一連の質問を提示する複数ステップのガイド付き意思決定プロセス。ディシジョンツリービルダーを使用して、ディシジョンツリーを作成およびビルドします。意思決定ツリーでは、アンケートの質問ノード、予想される回答、接続ポイント、意思決定ロジック、および意思決定パスのガイダンスを定義します。

製品推奨事項

ニーズアンケートの結果に基づいて、機会またはリードに提案された製品オファリング。

## ディシジョンツリーの操作

ディシジョンツリーを構成するには、ノードを追加し、パスを定義し、 ディシジョンツリービルダーにガイダンスを添付します。このツールは、質問ノードや意思決定パスなど、意思決定ツリーの基本要素を図で表すためのキャンバスです。ニーズ分析では、デフォルトのガイダンスである製品オファリングの推奨事項ガイダンスが提供されます。これは、意思決定ツリーで質問ノードとガイダンスを作成するときに、ニーズに基づくオファリングの推奨事項 [sn_prd_pm_product_offering_recommendation] テーブルからの情報を参照します。

ニーズテンプレートのディシジョンツリーを作成する前に、ディシジョンツリーの仕組みを確認してください。

- Decision trees in Guided decision - ノードタイプ、ノード内の入力のリンク、ディシジョンツリーパスなど、ディシジョンツリーの基本要素について学習します。
- Example configuration of a decision tree - ディシジョンツリーの作成準備など、ディシジョンツリーの例を確認し、ディシジョンツリーのエンドツーエンドの構成を理解します。
- Answer types for questions - 質問に対するさまざまなタイプの回答 (選択肢、日付、整数など) について学習します。

## ニーズ分析の設定

ニーズ分析を構成するには、次の手順に従います。

1. ニーズに基づいた製品オファリングの推奨事項の作成。
2. ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。
3. ニーズの意思決定ツリーの構築。
4. ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定。

### ニーズに基づいた製品オファリングの推奨事項の作成

ニーズテンプレートの製品推奨事項として使用する製品オファリングを設定します。

#### 始める前に

製品オファリングは、製品推奨事項として設定する前に定義して公開する必要があります。

#### 必要なロール

sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin、admin

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 ニーズ > ニーズに基づくオファリングの推奨事項 [ 新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ニーズに基づいた新しいオファリングの推奨事項を作成 **(Create New Needs Based Offering Recommendation)]** フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | エージェントに表示される推奨オファリングの名前。例:フレックスを推奨またはクワッドプレイサービスバンドルを推奨。 |
| 説明 | 推奨事項の簡潔な説明。例:顧客のニーズに基づいてフレックスオファーを推奨します。 |
| 製品オファリング | 推奨される製品オファリング。 |

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   選択した製品オファリングは、製品オファリングの推奨事項として利用でき、ニーズ意思決定ツリーのガイダンスノードとして選択できます。

次のタスク
ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。

ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成

顧客のニーズを判断し、製品の推奨事項を取得するためにエージェントが回答する質問を定義する意思決定ツリーを作成します。

始める前に
意思決定ツリーを作成する前に、次の情報を確認してください。

- Decision trees in Guided decision - ノードタイプ、ノード内の入力のリンク、ディシジョンツリーのパスなど、ディシジョンツリーの基本要素とその仕組みについて理解します。
- Example configuration of a decision tree - ディシジョンツリーの作成準備など、ディシジョンツリーの例を見て、ディシジョンツリーのエンドツーエンドの構成を理解します。
- Answer types for questions - 選択肢、日付、整数など、さまざまなタイプの回答について学習します。

必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 ニーズ > ディシジョンツリー [ 新規] を選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームで、フィールドに入力します。

[新規意思決定ツリーの作成 **(Create New Decision Tree)]** フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | 意思決定ツリーの名前。 |
| アクションラベル | 製品選択ガイドの [ニーズテンプレート] カードに表示される意思決定ツリーのラベル。 |
| 説明 | 意思決定ツリーの簡単な説明。説明は、製品選択ガイドの [ニーズテンプレート] カードに表示されます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| タイトル | 製品選択ガイドのニーズテンプレートカード上の意思決定ツリーの名前。 |
| [却下] ボタンを表示 | 機会またはリードの作成中に意思決定ツリーのフローをキャンセルする [却下 ] ボタンを表示または非表示にするオプション。このフィールドはデフォルトで有効になっています。 |

4. [**Save**] をクリックします。
[ 名前 ] フィールドに指定した名前で意思決定ツリーが作成されます。

### 次のタスク
ニーズの意思決定ツリーの構築ディシジョンツリービルダーを使用します。

## ニーズの意思決定ツリーの構築

ディシジョンツリービルダーを使用して、意思決定ツリーの質問ノード、意思決定パス、および各意思決定パスのガイダンスを定義します。

### 始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin

### このタスクについて
意思決定ノードまたはパスを追加した後など、意思決定ツリーをビルドするときに、意思決定ツリーレコードを保存して閉じます。ツリーでの作業を続行するには、この手順のステップ 1 から 3 の説明に従って、[ディシジョンツリー] リストに移動し、ディシジョンツリーレコードを選択して、ディシジョンツリービルダーで開きます。

### 手順
1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > ニーズ > ディシジョンツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. ディシジョンツリービルダーで、開始ノードを定義します。
   a. 新しいノードを選択
   b. [ノード名] フィールドに、開始ノードの名前を入力します。
   c. [ 参照テーブル ] フィールドで、[製品オファリングの推奨事項] テーブルを選択します。
   d. エージェントが回答する質問を入力します。
   質問を必須にするには、[ 必須の質問 ] フィールドを選択し、[ 追加の詳細 ] フィールドに詳細を入力します。
   e. 質問に対する回答のタイプを選択します。
   回答タイプの説明については、「Answer types for questions」を参照してください。
   f. オプション: 質問をさらに追加します。
   g. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ディシジョンツリービルダーでディシジョンツリーのビルドを続行します。

次のタスク
ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定。

ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定

意思決定ツリーのニーズテンプレートを定義し、テンプレートをそれが属する製品カタログに関連付けます。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 ニーズ > テンプレートが必要 [ 新規] を選択します。
   フォームで、フィールドに入力します。

新しいニーズテンプレートを作成

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | ニーズテンプレートを識別する一意のシステムアサイン番号。 |
| 名前 | ニーズテンプレートの名前 (例:Home Tech Product Selection Guide)。 |
| 意思決定ツリー | 顧客の製品ニーズを判断するためのアンケートを含む意思決定ツリーの名前。 |
| 説明 | ニーズテンプレートの簡潔な説明。 |
| 開始日 | ニーズテンプレートが有効になり、製品選択カタログに表示される日時。 |
| 終了日 | ニーズテンプレートが無効になり、製品選択カタログに表示されなくなる日時。 |
| 状況 | ニーズテンプレートのステージ:<br>○ ドラフト:ニーズテンプレートの初期ステータス。テンプレートはまだ公開されていません。<br>○ 公開済み:テンプレートが公開されました。テンプレートが公開された後、テンプレートを更新または削除できます。 |

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   [テンプレートの関係性が必要] タブが開きます。ニーズテンプレートは、[ニーズテンプレート] リストにも表示されます。
4. [テンプレートの関係が必要] タブで、カタログの関係を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [新規] を選択すると、[新しいニーズテンプレート関係を作成 (Create New Needs Template Relationship)] フォームが開きます。

b. [ カタログ ] フィールドで、このニーズテンプレートが属する公開済み製品オファリングカタログを選択します。

c. **[Save** (保存)] を選択します。
選択したカタログ名は、[テンプレート関係が必要] セクションの [カタログ ] フィールドに表示されます。

5. [ 公開] を選択して、指定したカタログを製品選択ガイドで使用できるようにします。

## 製品オファリングの推奨事項の構成

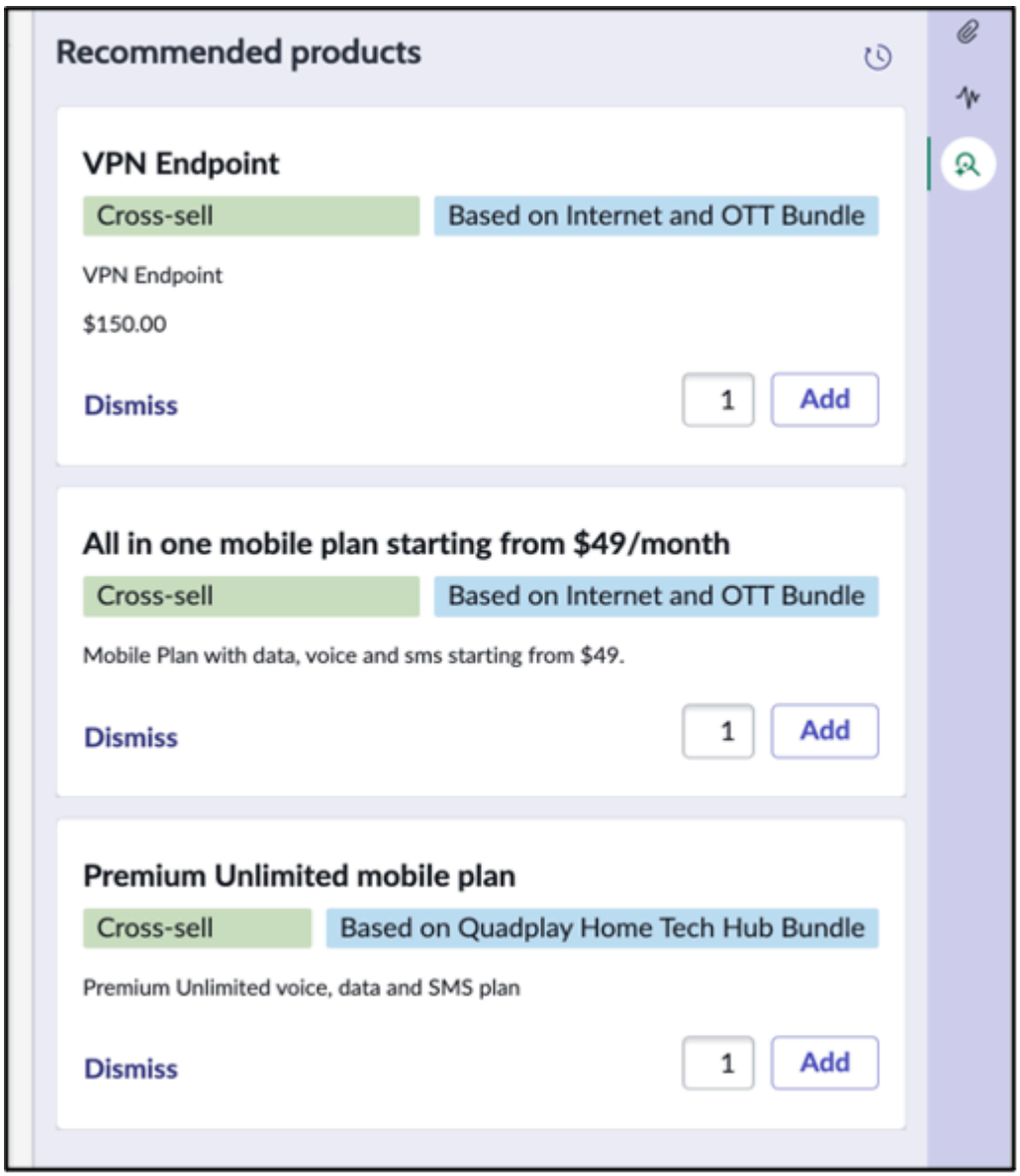
製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、エージェントが見積もりで追加製品をアップセルまたはクロスセルするために使用できる製品オファリングの推奨事項を作成できます。

製品オファリングの推奨事項は、見積もりの既存のアイテムを補完または補完する関連製品を販売代理店に提供します。推奨事項は、エージェントがドラフト見積もりを更新すると、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。製品オファリングの推奨事項を使用すると、エージェントは関連アイテムをすばやく見つけて見積もりに追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積もりに対する製品オファリングの推奨事項の例




自動翻訳

カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、ソース製品オファリング、推奨事項のタイプ、および関連付けられた推奨製品を特定して、製品推奨事項を構成します。製品推奨事項には、次の 2 つのタイプがあります。

- アップセル:見積もり内の製品のアップグレードまたは拡張バージョン。
- クロスセル:見積もり内の製品を補完する関連製品。

製品推奨事項の構成の詳細については、「 製品オファリングの推奨事項の作成」を参照してください。

## 製品オファリングの推奨事項の作成

販売代理店が見積もりの追加製品をアップセルまたはクロスセルするために使用できる製品オファリングの推奨事項を作成します。

### 始める前に

販売代理店が見積もりに追加できる製品オファリングを確認し、それらの製品の追加製品のアップセルまたはクロスセルを推奨できる補完製品と補足製品を決定します。ソース製品オファリングと推奨製品オファリングも、製品カタログで公開する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product_catalog_admin、admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 推奨事項 > 製品オファリングの推奨事項 [ 新規] を選択します。
   フォームに入力します。

新しい製品オファリングの推奨事項を作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ソース製品オファリング | 推奨される製品オファリングを定義する製品。ソース製品は、単純な製品でも複雑な製品でもかまいません。公開済みの製品オファリングのリストから選択します。 |
| 推奨製品オファリング | ソース製品オファリングに推奨される製品。公開済みの製品オファリングのリストから選択します。 |
| タイプ | 推奨事項のタイプを示すオプション:<br>○ アップセル:ソース製品のアップグレードまたは拡張に関する推奨事項 (製品のより良いバージョンやより大きなバージョンなど)。<br>○ クロスセル:ソース製品に関連しているが異なる製品を購入するための推奨事項。 |
| アクティブ | 推奨事項がアクティブで、エージェントが見積もりや見積品目を追加または更新するときにエージェントに表示されることを示すオプション。<br>製品オファリングの推奨事項を非アクティブ化するには、このオプションの選択を解除します。 |
| 順序 | 推奨事項がCSM 構成可能ワークスペースのコンテキストサイドパネルに表示される順序を決定する番号。 |
| 説明 | オファリングの推奨事項の簡単な説明。 |

3. **[Save** (保存)] を選択します。
   製品の製品推奨事項カードは、エージェントがこの推奨事項のソース製品オファリングを含む見積もりを更新するときに表示されます。販売代理店が製品オファリングの推奨事項を使用する方法の詳細については、「 見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得」を参照してください。

## 製品価格設定の構成

Pricing Managementアプリケーションを使用して、価格リストと価格明細を作成し、価格調整を定義し、製品オファリングの価格設定を制御するその他の機能を管理します。製品の価格設定は、セールスと注文管理 で案件、見積もり、および受注を作成するときに、営業および注文エージェントによって使用されます。

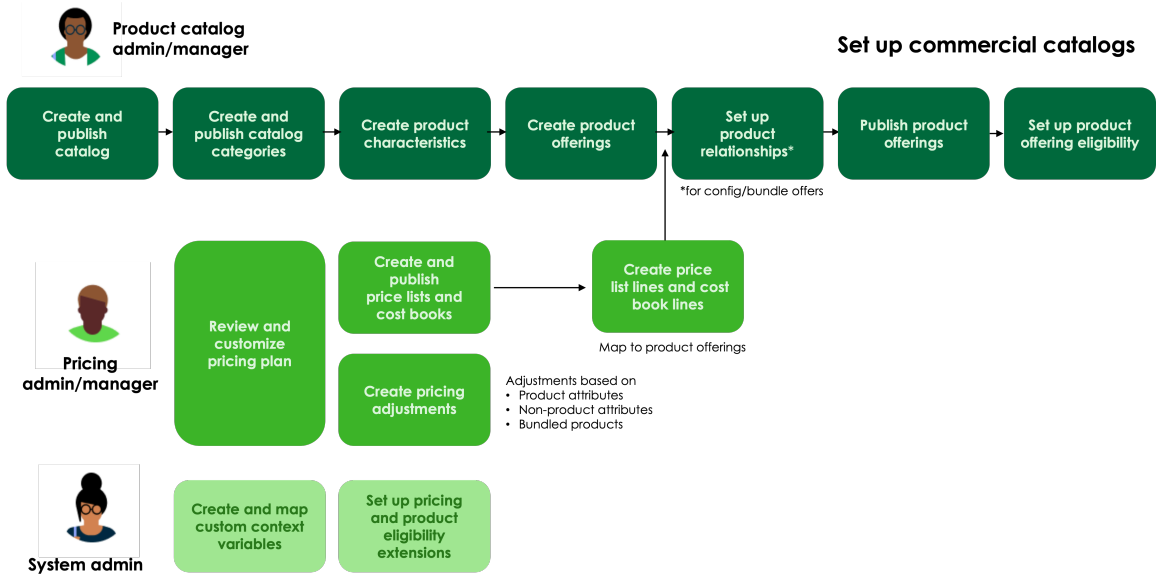
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 価格設定の概要

価格設定アドミニストレーターまたは価格設定マネージャーは、さまざまな構成タスクを完了し、製品カタログアドミニストレーターおよび製品カタログマネージャーと協力して、組織が販売する製品とサービスの価格設定を設定します。次のワークフロー例は、価格設定構成タスクと、 それらが製品カタログおよび製品オファリング構成にどのように適合するかを示しています。また、アドミニストレーターと協力して、外部ソースから価格情報にアクセスするための価格設定拡張ポイントを設定するなど、特定の価格設定機能を拡張することもできます。

製品カタログと価格設定構成のワークフロー




セールスと注文管理 アプリケーションの 2024 年 5 月リリース以降、CSM 構成可能ワークスペースを使用して製品の価格設定を構成できます。

**注:**
エンタイトルメントを確認して、これらの機能にアクセスできるかどうかを確認してください。

### の構成タスク **Pricing Management**

| 構成タスク | 説明 |
|---|---|
| Pricing Management をインストール | admin ロールを持っている場合は、 Pricing Management アプリケーション (sn_csm_pricing) をインストールします。 |
| 構成可能な価格設定計画 | Pricing Management で提供されるデフォルトの価格設定計画をカスタマイズします。価格設定の計算と調整を実行して製品オファリングの価格を決定する一連のステップを追加、変更、または削除できます。 |
| 価格リストの作成と公開 | 使用される通貨や価格リストが適用される顧客アカウントなど、基本的な価格設定機能を識別する価格リストを定義します。 |
| 価格明細の作成 | 価格リストに品目を追加します。価格明細は、製品オファリングの表示価格を識別します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の構成タスク **Pricing Management** (続く)

| 構成タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 価格リストのコピー | 公開された価格リストとそれに関連する価格明細、属性調整、およびディシジョンテーブルを複製します。 |
| トランザクションヘッダーまたはヘッダー行のデフォルト価格表を制御する | 価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、営業案件、見積もり、または注文にデフォルトの価格リストを使用するタイミングを制御する条件を指定します。 |
| 製品属性ベースの価格調整の作成と公開 | 特定の製品特性に基づいて価格調整を定義します。 |
| 原価表の作成と公開 | 一連の製品オファリングに定義された単位コストの通貨を識別する原価表を作成します。 |
| 原価表明細の作成 | 原価表に品目を追加します。原価表明細は、製品オファリングの単位コストを定義します。この機能は、単位コストを使用して販売見積もりの製品のコストマージンを提供する 見積管理で使用されます。 |
| 原価表のコピー | 原価表とその原価表明細を複製します。 |
| トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行のデフォルト原価表を管理します | 原価表のデフォルト設定マトリクスを使用して、セールスと注文管理 アプリケーションのトランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行で販売代理店に表示されるデフォルトの原価表を設定します。 |
| 非製品属性の価格調整の作成 | 標準価格調整マトリクスを使用して、出荷先の郵便番号、場所、販売チャネル、アカウントセグメントなどの製品以外の特性に基づいて、製品の価格調整を定義します。 |
| コストベースの属性調整の作成と公開 | 原価表明細または製品オファリングのコストベースの属性調整を定義します。 |
| バンドル製品の価格調整を作成 | 構成コンポーネント価格調整マトリクスを使用して、バンドルされた製品の子製品オファリングの価格調整を定義します。 |
| マトリクスバージョンの作成 | 価格マトリクスで使用されるコンテキスト変数を追加または削除する場合など、マトリクスを更新する必要がある場合は、公開された価格マトリクスのバージョンを作成します。 |
| 価格設定プロセスを制御するプロパティを設定する | 特定の価格設定計算の実行方法など、価格設定機能の処理を管理します。 |
| カスタムコンテキスト変数の作成 | 価格マトリクスで使用できる属性を表すカスタム変数を作成します (たとえば、製品以外の属性調整を作成する場合など)。 |
| カスタムコンテキスト変数のトランザクションエンティティへのマッピング | カスタム価格設定コンテキスト変数を セールスと注文管理 の特定のトランザクションエンティティタイプに関連付けます。 |
| で拡張ポイントを使用する Pricing Management | 価格設定拡張ポイントを適用して、外部ソースからの価格情報を使用するか、表示価格または調整の計算方法に関する価格設定エンジンロジックを拡張します。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

の構成タスク **Pricing Management** (続く)

| 構成タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 価格設定エンティティのエクスポートとインポート | ServiceNowインスタンス間で価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートします。たとえば、価格リストなどの価格設定エンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。 |

## Pricing Management のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Pricing Management アプリケーション (sn_csm_pricing) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの価格管理 アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

### このタスクについて

Pricing Management とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「Pricing Managementと一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、価格管理 ( sn_csm_pricing) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

6. **[Install** (インストール)] を選択します。

## 価格リストの作成と公開

セールスと注文管理の製品とサービスの価格を定義する価格リストを作成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

### このタスクについて

標準通貨に基づく価格リストや特定の顧客アカウントに基づく価格リストなど、組織のさまざまなタイプの価格リストを作成できます。指定した通貨に対して作成する最初の価格リストが、デフォルトの価格リストとして自動的に設定されます。デフォルトの価格リストを作成する場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。価格リストをデフォルトにしない場合は、[ デフォルト ] オプションの選択を解除します。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格 > 価格リスト。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい価格リストを作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムにより割り当てられた、価格リストを識別する一意の番号。 |
| 名前 | 価格リストの名前。 |
| コード | 価格リスト名に基づいてシステムによって生成された英数字。コードはシステム生成ですが、業界固有の製品コードを表すように編集できます。 |
| 通貨 | 価格リストの通貨 (米ドルの場合は USD など)。 |
| アカウント | オプション。この価格リストが適用される顧客のアカウント。 |
| デフォルト | この価格リストを、指定した通貨または指定したアカウントのデフォルトの価格リストとして設定するためのオプション。 |
| 販売契約 | 販売契約管理 アプリケーションを使用していて、販売計画がエージェントによって作成された場合、この価格リストに関連付けられた販売計画を識別する一意のシステム割り当て番号。 |
| 説明 | 価格リストの説明。 |
| 状況 | 価格リストのステージ。<br>○ ドラフト：価格リストの最初のステータス。情報を価格リストに追加中であり、まだカタログに公開されていません。<br>○ 公開済： 価格リストがカタログに公開されています。価格リストの公開後には、価格リストを更新、削除、廃止、またはアーカイブすることができます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 廃止：価格リストは廃止され、アクティブでなくなります。価格リストとその価格明細は更新できません。<br>○ アーカイブ化済み：価格リストはアーカイブされ、使用できなくなりました。<br>**注:** デフォルトの価格リストを削除、廃止、またはアーカイブすることはできません。 |
| 開始日 | 価格リストが有効になる開始日時。[カレンダー] アイコンを選択して開始日時を選択し、**[OK]** を選択します。<br>**注:** これがデフォルトの価格リストである場合は、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。 |
| 終了日 | 価格リストの終了日時。[カレンダー] アイコン を選択して終了日時を選択し、[ **OK]** を選択します。終了時間が過ぎると、価格リストはアクティブではなくなります。<br>**注:** これがデフォルトの価格表の場合、終了日は無視されます。 |
| 外部 ID | サードパーティのシステムからの価格リストの外部 ID。サードパーティの価格リストが使用されるときに表示されます。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   価格リストは [ドラフト] ステータスです。
6. **[Publish** (公開)] を選択します。
   価格リストのステータスが [公開済み] に変更されます。価格明細を作成するための [価格明細] タブが開きます。

### 次のタスク
価格明細の作成 価格表。

## 価格明細の作成

価格明細を作成し、製品オファリングに関連付けます。

### 始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格リスト をクリックし、価格明細を追加する価格リストを選択します。
3. 価格明細 タブで、 新規 を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格明細

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 価格明細にシステムによってアサインされた一意の番号。 |
| 価格リスト | 価格リストの名前。 |
| 製品オファリング | この価格リストが関連付けられている製品。 |
| 測定単位 | 製品の測定単位。 |
| 表示価格 | 製品オファリングに設定された価格。割引やプロモーションを適用せずに、製品またはサービスが販売される正規価格です。 |
| 開始日 | 価格明細が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン (  ) を選択して開始日時を選択し、[ **OK]** を選択します。 |
| 終了日 | 価格明細が有効でなくなる終了日時。この期間を過ぎると、価格明細はアクティブではなくなります。[カレンダー] アイコン (  ) を選択して終了日時を選択し、[ **OK]** を選択します。 |
| 価格設定方法 | 製品オファリングの作成時に選択された価格設定のタイプ:<br>○ 繰り返し:一定の間隔で発生する支払い手数料。<br>○ 非定期:1回限りの支払い料金。 |
| 周期性 | 繰り返し価格設定の頻度:<br>○ 月次<br>○ 年次 |
| 外部 ID | 価格明細の外部 ID。サードパーティシステムの価格明細が使用されるときに表示されます。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。

### 構成可能な価格設定計画

Pricing Management は、最終製品の価格を決定するために価格設定の計算と調整が適用される一連のステップを定義するデフォルトの価格設定計画を提供します。

## 価格設定プランの仕組み

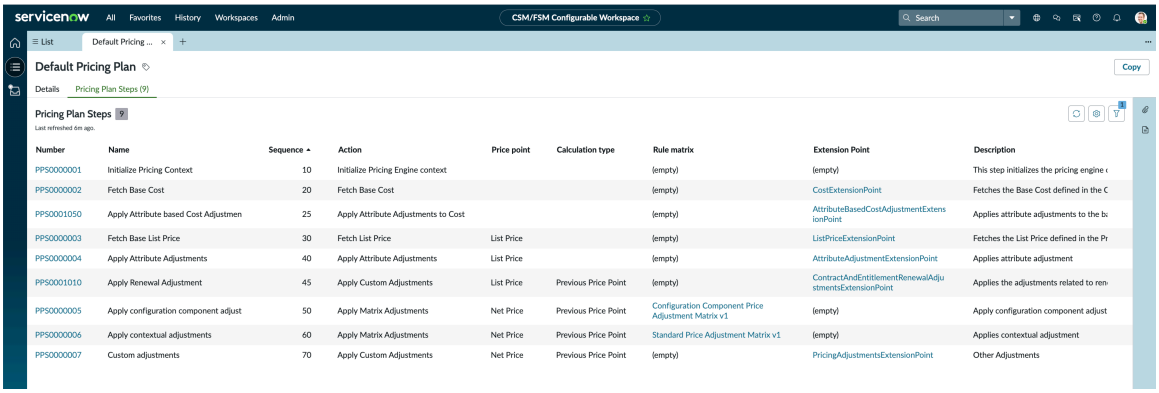
デフォルトの価格設定プランは、2024 年 11 月のリリースから自動的に実装されるアクティブな公開済みプランです。デフォルトのプランを使用することも、デフォルトのプランをコピーして、価格設定手順を追加または変更することで組織に合わせてカスタマイズすることもできます。ドメインごとに有効な料金プランは 1 つだけです。

**注:**
Pricing Management v13.0 リリースでは、新しいステップである属性ベースのコスト調整の適用を含むデフォルトの価格設定プランが提供されます。以前のリリースのカスタム価格設定プランを使用している場合は、v13.0 リリースにアップグレードした後に [廃止] ステータスになっているデフォルトの価格設定プランを確認してください。ニーズに合わせてデフォルトのプランを公開するか、デフォルトの価格設定プランをカスタマイズするかを決定してから、使用するカスタムプランを公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### デフォルトの価格設定計画のステップ




デフォルトの計画は、製品オファリングの価格を計算するために特定のアクションが実行される基本的な価格設定ステップで構成されています。

### 価格設定手順

| ステップ | アクション |
|---|---|
| 価格設定コンテキストを初期化 | 価格設定エンジンコンテキストを開始します。後続の計算ステップに必要な基本データが収集されます。たとえば、システムはコンテキスト変数値を解決し、価格設定キャッシュを初期化し、要求ペイロードの基本的な検証を実行します。 |
| ベースコストを取得 | 組織が 見積管理 でコストブックを使用している場合は、コストブックからコストを取得します。 |
| 属性ベースのコスト調整を適用 | 製品オファリングの特性に基づいてコストに調整を適用します。 |
| 基本表示価格を取得 | 価格表、測定単位、価格設定 API に提供されたデータに基づいて、要求されたすべての製品の表示価格を取得します。 |
| 属性調整を適用 | 選択した製品特性に基づいて属性調整を適用します。 |
| 更改調整を適用 | 契約の更新調整を適用します。この手順では、マークアップ値またはマークダウン値 (パーセンテージまたは特定の金額 (契約更新の価格引き上げなど) を計算して適用するかどうかを決定します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格設定手順 (続く)

| ステップ | アクション |
| --- | --- |
| | 注:<br>• 価格設定計画の後続の価格調整ステップは、この更新調整ステップの後には適用されません。<br>• カスタム価格設定プランでこのステップを変更または削除できます。更新調整ステップの後に後続のステップを実行するための条件を変更することもできます。特定のステップの条件を変更する方法の詳細については、「 価格設定計画ステップの追加または変更」を参照してください。 |
| 構成コンポーネント調整を適用 | 親製品オファリングの下にバンドルされている子製品オファリングに対して、構成コンポーネント価格調整マトリクスの定義に従って調整を適用します。 |
| コンテキスト調整を適用 | 都道府県や出荷先の郵便番号などの製品以外の特性に基づいて、製品オファリングに対して標準価格調整マトリクスの定義に従って調整を適用します。 |
| カスタム調整 | PricingAdjustmentExtensionPoint を使用して実装された場合は、カスタム調整を適用して、別のシステムから調整をフェッチする場合、または価格マトリクスを介してサポートできない調整を取得します。 |

構成コンポーネント調整、コンテキスト調整、およびカスタム調整の場合、ステップ内の [価格ポイント ] と [計算タイプ ] の値によって、複数の価格調整の計算方法が決まります。

- 価格ポイント:ステップが実行された後に計算される製品またはサービスの価格 (表示価格または正味価格のいずれか)。
- 計算タイプ:各ステップでの調整の影響を評価する方法。調整は、前の価格ポイントまたはローリング価格のいずれかに適用されます。
  - [計算タイプ] が [前の価格ポイント] で、価格ポイントが [正味価格] の場合、前の価格ポイントは表示価格です。調整は表示価格に適用されます。
  - [計算タイプ] が [ローリング] の場合、前のステップの出力に基づいて調整が計算されます。

## 価格設定計画の計算例

次の例は、価格設定計画の複数の価格調整がどのように計算され、ドアセンサー製品に適用されるかを示しています。ドアセンサーは、カリフォルニア州の顧客であるBoxeoに販売されているHome Automationバンドル製品の一部です。ドアセンサーの価格は、Boxeo の価格表に基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品の価格設定プランの計算

| Pricing Plan Step | Data Input | Data Output | Adjustment (Previous price point*) | Adjustment (Rolling) |
|---|---|---|---|---|
| Initialize pricing engine | - | - | - | - |
| Fetch list price | $18 (Boxeo Price List) | $18 | - | - |
| Apply attribute adjustments | $2 (Door sensor doesn't have any characteristic options) | $20 | - | - |
| Apply configuration component adjustments | 20% markdown (Discount as part of a bundle) | $16 | $4 (Applied on list price) | $4 (Applied on output of previous step) |
| Apply contextual adjustments | 10% markdown (Customer located in CA) | $14/$14.40 | $2 (Applied on list price) | $1.60 (Applied on output of previous step) |
| | **Final price after discount** | | **$14** | **$14.40** |

* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

## 価格設定計画のカスタマイズ

デフォルトの価格設定ロジックを保持するために、デフォルトの価格設定計画は固定されています。デフォルトの計画をコピーし、組織の必要に応じて手順を追加または変更できます。変更が完了したら、コピーを公開してアクティブな計画にします。必要に応じて、デフォルトの計画を公開することで、いつでもデフォルトの計画に戻すことができます。

価格設定アドミニストレーターまたはマネージャーは、次の手順に従ってカスタム価格設定プランを定義します。

- 構成可能な価格設定計画の作成 (デフォルトの計画をコピーします)。
- 価格設定計画ステップの追加または変更。構成可能な価格設定計画では、ステップを実行するための条件を含む、価格調整の価格設定ステップを 1 つ以上追加できます。必要に応じて、調整ステップの順序を変更することもできます。
- 価格設定計画ステップの削除必要な場合。

価格設定ステップを追加または変更すると、順序番号、価格ポイント、計算タイプなどのエントリが検証されます。ステップの追加または変更が完了したら、構成可能な価格設定計画を公開してアクティブにします。以前のアクティブな計画は廃止されます。

### 構成可能な価格設定計画の作成

Pricing Management で提供されるデフォルトの価格設定計画をコピーして、構成可能な価格設定計画を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格設定計画.
3. 既定の価格プランを選択し、 [コピー] を選択します。
   デフォルトの価格設定計画のコピーが [ドラフト] ステータスの新しいタブで開きます。
4. 価格設定プランの詳細を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 価格設定プラン の名前を入力します 。

b. 価格の上書き後に価格調整を適用する場合は、[ 価格の上書き後に調整を適用する ] オプションを選択します。
このオプションを選択すると、価格上書きが適用された後、残りの価格設定ステップが実行されます。このオプションを選択しない場合、価格の上書きが適用された後にスケジュールされた価格設定ステップは実行されません。

c. カスタム価格設定プランの新しい [説明 ] を入力します。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
構成可能な価格設定計画は、指定した 名前 で作成されます。

次のタスク
価格設定計画ステップの追加または変更。

価格設定計画ステップの追加または変更

価格設定拡張ポイントを使用して価格設定マトリクスまたはカスタム調整のいずれかを適用する構成可能な価格設定計画に、価格設定計画ステップを追加します。使用するマトリックスの順序やタイプなど、既存のステップの特定のアイテムを変更したり、ステップを実行するための条件を指定したりすることもできます。

始める前に
構成可能な価格設定計画の作成。

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて
価格設定計画ステップを追加または変更できるのは、構成可能な価格設定計画が [ドラフト] ステータスの場合のみです。

注:
すべての価格プランの次の手順は固定されており、変更できません。

- 価格設定コンテキストを初期化
- ベースコストを取得
- 基本表示価格を取得
- 属性調整を適用

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格設定計画.
3. ステップを追加または変更する構成可能な価格設定計画を選択します。
4. 価格設定計画で、 [価格設定計画のステップ] タブを選択します。
   - ステップを追加するには、 新規 を選択します。
   - ステップを変更するには、更新するステップ番号を選択します。価格調整ステップを削除する必要がある場合は、「 価格設定計画ステップの削除」を参照してください。
5. フォームの特定のフィールドを入力または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格設定計画ステップ

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 価格設定計画ステップにシステムによって割り当てられた番号。 |
| 名前 | 追加するステップの名前。 |
| 説明 | ステップの簡単な説明。 |
| 価格ポイント | 製品またはサービスの販売価格。次のいずれかを選択します。<br>○ 表示価格: 価格調整前に適用される標準販売価格。<br>○ 正味価格:事前定義または交渉による調整を差し引いた後の顧客への最終価格。 |
| 計算タイプ | 各ステップで調整の結果を評価するためのオプション。次のいずれかを選択します。<br>○ 前の価格ポイント:価格ポイントが正味価格の場合、前の価格ポイントは定価です。調整は表示価格に適用されます。<br>○ ローリング:複数の調整が存在する場合は、前回の調整から生じる価格に後続調整を適用して、最終的な正味価格を計算します。 |
| シーケンス | ステップが適用される順序を示す数値。<br>たとえば、シーケンス番号がそれぞれ 40 と 50 の 2 つの既存のステップの間にステップを追加する場合は、ステップにシーケンス番号 45 を入力できます。 |
| コード | 価格設定計画ステップ名に基づいてシステムによって生成された英数字。 |
| アクション | ステップで実行する価格調整のタイプを示すオプション。次のいずれかを選択します。<br>○ マトリクス調整の適用:価格マトリクスを実行します。<br>○ カスタム調整の適用: PricingAdjustmentsExtensionPoint を使用してカスタム価格調整を実行します。 |
| ルールマトリクス | [マトリクス調整を適用] アクションを選択した場合に表示されるオプション。適用する価格マトリクスを選択します。<br>○ 構成コンポーネント価格調整マトリクス:このマトリクスを使用して、親製品オファリングの下にバンドルされている子製品オファリングの価格調整を設定します。<br>○ 標準価格調整マトリクス:このマトリクスを使用して、都道府県や出荷先の郵便番号などの製品以外の特性に基づいて製品オファリングの価格調整を設定します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ステップのルールマトリクスリンクを選択して、マトリクスを定義できます。 |
| 価格設定計画 | 構成可能な価格設定計画の名前。 |
| 拡張ポイント | [カスタム調整を適用] アクションを選択した場合に PricingAdjustmentsExtensionPoint を表示するオプション。 |

6. 該当する場合は、ステップを実行するための特定の条件を指定します。

   注:
   満たされていない条件は無視されます。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. ステップの追加または変更を続行するには、ステップ 4 ～ 7 を繰り返します。
   ステップを削除する必要がある場合は、「 価格設定計画ステップの削除」を参照してください。
9. ステップの追加または変更が完了したら、[ 公開] を選択します。
   構成可能なプランはアクティブな価格設定プランになり、以前のアクティブなプランは廃止されます。

### 価格設定計画ステップの削除

計画が [ドラフト] ステータスの場合に、構成可能な価格設定計画から価格設定ステップを削除します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格設定計画.
3. 変更する構成可能な価格設定計画を選択します。
4. 価格設定プランで、 [価格設定プランのステップ] タブを選択し、削除するステップ番号を選択します。
5. [その他のアクション] メニューで [削除] を選択し、ステップを削除することを確認します。
   ステップが価格設定計画から削除されます。

## 価格リストのコピー

公開された価格リストとそれに関連する価格明細、属性調整、およびディシジョンテーブルを複製します。価格リストをコピーし、必要に応じてコピーした価格リストの価格設定を更新してから、公開することができます。

#### 始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格リスト.
3. コピーする公開価格リストを選択し、 コピー を選択します。
   ステータスが [コピー中] に変わり、コピーが開始されていることを示すメッセージが表示されます。コピープロセス中に、価格リスト、価格明細、属性調整、および関連するディシジョンテーブルを編集することはできません。各価格明細とその他の関連する価格設定機能は、非同期にコピーされます。コピープロセス中に、ページを更新してコピーされたアイテムを確認できます。コピープロセスが完了すると、次のようになります。
   - コピーした価格リストは [ドラフト] ステータスで利用可能になり、新しいタブで開きます。
   - コピープロセス中に発生したエラー (価格明細がコピーされなかったなど) は、コピーされた価格リストのメッセージに表示されます。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   価格リストのコピーが [ドラフト] ステータスの場合は、価格明細の追加または変更、または価格リストの削除が可能です。コピーした価格リストの更新が完了したら、公開して使用できるようにすることができます。

## トランザクションヘッダーまたはヘッダー行のデフォルト価格表を制御する

価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行で販売および注文エージェントに表示されるデフォルトの価格リストを定義します。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

### このタスクについて

ベースシステムの場合、使用されるデフォルトの価格表はトランザクションヘッダーに基づいています。たとえば、販売契約書がトランザクションヘッダーに入力されている場合、販売契約書の価格表がデフォルトとして使用されます。顧客アカウントがトランザクションヘッダーに入力され、有効なアカウントベースの価格表が存在する場合、ヘッダーはデフォルトでアカウントベースの価格リストになります。アカウントベースの価格表が存在しない場合は、デフォルトの通貨ベースの価格表が使用されます。

デフォルトの価格リスト選択ロジックは、価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して変更できます。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、[価格リストのデフォルト設定マトリクス] を選択します。
4. [ルールの編集] を選択します。
   価格リストのデフォルト設定マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、デフォルトの価格リストをヘッダーに表示する条件を設定するための入力とディシジョンテーブルが表示されます。
5. ディシジョンテーブルで、デフォルトの価格リストを表示するためのルールを設定します。
   a. [結果] セクションの [ヘッダー価格リストタイプ ] 列で、[ 編集 ] アイコンを選択して、適用できる価格リスト (アカウントベースの価格リストや通貨ベースの価格リストなど) を追加します。
   b. [条件] セクションで、[ 新しい意思決定行の追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 行で、 アカウント など、適用する入力の列を選択し、アクティブにする条件を選択します。

d. [結果] セクションで、[ ヘッダー価格表タイプ ] 列を選択し、適用する価格リスト (アカウントベースの価格表や通貨ベースの価格表など) を選択します。

6. **[Save** (保存)] を選択します。
[ 検証ステータス ] 列と [検証メッセージ ] 列を確認して、必須の入力や出力、または必要な情報が不足しているかどうかを確認します。その場合は、適切な情報を入力して [保存] を選択します。
デフォルトの価格リストは、営業担当者または発注エージェントが、案件、見積もり、または注文のトランザクションヘッダーで作業するとき、またはトランザクション品目 (見積品目や注文品目など) を処理するときに使用できます。

## 原価表の作成と公開

セールスと注文管理 の製品とサービスの単位コストを定義する原価表を作成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

### このタスクについて

一連の製品と指定した通貨の単位コストを定義する原価表を作成できます。ただし、特定の通貨ごとに 1 つの原価表のみが許可されます。

特定の通貨に対して複数の原価表を作成できますが、特定の通貨に対して最初に作成する原価表が自動的にデフォルトの原価表として設定されます。最初の原価表をデフォルトにしない場合は、[ デフォルト ] オプションの選択を解除します。デフォルトの原価表を作成する場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格 > 原価表.
3. 価格 - 原価表リストで、 新規 を選択します。
4. [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい原価表を作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 原価表を識別する一意のシステム割り当て番号。 |
| 名前 | 原価表の名前 (標準原価表など)。 |
| コード | 原価表名に基づいてシステムによって生成された英数字。コードはシステム生成ですが、編集して業界固有のコードを表すことができます。 |
| 通貨 | 原価表の通貨 (米ドルの場合は USD など)。 |
| デフォルト | この原価表を、指定した 通貨でデフォルトの原価表として設定するためのオプション。 |
| 説明 | 原価表の簡単な説明。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 状況 | 原価表のステージ:<br>○ ドラフト:原価表の初期ステータス。情報はまだ原価表に追加中であり、カタログにまだ公開されていません。<br>○ 公開済み:原価表がカタログに公開されました。原価表が公開された後、更新、削除、廃止、またはアーカイブできます。<br>○ 廃止:原価表は廃止され、アクティブではなくなりました。原価表とその原価表ラインは更新できません。<br>○ アーカイブ済み:原価表はアーカイブされ、使用できなくなりました。<br>注:<br>デフォルトの原価表は、削除、廃止、またはアーカイブできません。 |
| 開始日 | 原価表が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[ **OK]** を選択します。<br>注:<br>この日付がデフォルト原価表の場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。 |
| 終了日 | 原価表の終了日時。終了時間が過ぎると、原価表はアクティブではなくなります。カレンダー ( ) アイコンを選択して終了日時を選択し、[ **OK]** を選択します。<br>注:<br>この日付がデフォルト原価表の場合、終了日は無視されます。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   原価表は [ドラフト] ステータスです。

   注:
   原価表が [ドラフト] ステータスの場合は、原価表明細を定義して続行できます。ただし、原価表とその原価表明細を適用するには、原価表を公開する必要があります。

6. **[Publish** (公開)] を選択します。
   ステータスが [公開済み] に変わります。原価表明細を作成するための [原価表明細] タブが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
原価表明細の作成。

## 原価表明細の作成

製品オファリングの単位コストを定義する原価表明細を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、原価表明細を追加する原価表にアクセスします。
   a. リスト ビューを選択します。
   b. 移動先 価格 > 原価表 をクリックし、原価表を選択します。
2. 原価表明細行 タブで、 新規 を選択します。
3. [新しい原価表明細を作成] タブで、フォームに入力します。

原価表明細

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 原価表明細にシステムによって割り当てられた一意の番号。 |
| 原価表 | この明細が追加される原価表の名前。 |
| コード | 原価表名と作成する明細に基づいてシステムによって生成された英数字。<br><br>コードはシステム生成ですが、業界固有のコードを表すように編集できます。 |
| 製品オファリング | この原価表ラインが関連付けられている製品 |
| 測定単位 | 製品の測定単位。 |
| コスト | 製品の単位コスト。これは、製品を製造または調達するために発生するコストです。 |
| 開始日 | 原価表が有効になる開始日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[ **OK]** を選択します。 |
| 終了日 | 原価表の終了日時。終了時間が過ぎると、原価表はアクティブではなくなります。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して終了日時を選択し、[ **OK]** を選択します。 |
| 価格設定方法 | 製品オファリングの作成時に選択された価格設定のタイプ:<br>○ 繰り返し:一定の間隔で発生する支払い手数料。<br>○ 非定期:1回限りの支払い料金。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>製品オファリングを選択すると、[ 価格設定方法 ] が自動的に入力されます。 |
| 周期性 | 繰り返し価格設定の頻度:<br>○ 月次<br>○ 年次<br>注:<br>[周期性] は、製品オファリングが選択されると自動的に入力されます。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。

## 原価表のコピー

原価表とその原価表明細を複製します。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 原価表.
3. コピーする公開済み原価表を選択し、[ コピー] を選択します。
   ステータスが [コピー中] に変わり、コピーが開始されていることを示すメッセージが表示されます。各原価表明細は非同期にコピーされますが、ページを更新してコピーされた原価表明細を確認できます。コピープロセスが完了すると、次のようになります。
   - コピーした原価表は [ドラフト] ステータスで利用可能になり、新しいタブで開きます。
   - 原価表明細がコピーされないなど、コピープロセス中に発生したエラーは、コピーされた原価表リストのメッセージに表示されます。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   原価表が [ドラフト] ステータスの場合は、原価表明細を追加するか、原価表を削除できます。コピーした原価表への変更が完了したら、それを公開して使用できるようにし、以前の原価表を廃止することができます。

## トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行のデフォルト原価表を管理します

原価表のデフォルト設定マトリクスを使用して、 セールスと注文管理 アプリケーションのトランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行で販売代理店に表示されるデフォルトの原価表を設定します。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
トランザクションヘッダーは、原価表などのエンティティに関する一般情報を含むレコードです。トランザクションラインレコードには、特定の製品の原価表明細など、特定のアイテムに関する特定の情報が含まれています。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、[ 原価表のデフォルト設定マトリクス] を選択します。
4. [ルールの編集] を選択します。
   原価表のデフォルト設定マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、入力と、ヘッダーにデフォルトの原価表を表示する条件を設定するためのディシジョンテーブルが表示されます。
5. ディシジョンテーブルで、デフォルトの原価表を表示するためのルールを設定します。
   a. [結果] セクションの [ヘッダー原価表タイプ ] 列で、[ 編集 ] アイコンを選択して、適用できる原価表を追加します。
   b. [条件] セクションで、[ 新しい意思決定行の追加] を選択します。
   c. 行で、適用する入力の列 ( [通貨 ] など) を選択し、アクティブにする条件を設定します。
   d. [結果] セクションで、[ ヘッダ価格表タイプ ] 列を選択し、適用する原価表 (特定の通貨ベースの原価表など) を選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   [ 検証ステータス ] 列と [検証メッセージ ] 列を確認して、必須の入力や出力、または必要な情報が不足しているかどうかを確認します。その場合は、適切な情報を入力して [保存] を選択します。
   デフォルト原価表は、アプリケーションのトランザクションヘッダーまたはヘッダー行に表示されます。

## 製品属性ベースの価格調整の作成と公開

製品サイズや色などの製品特性に基づいて、製品オファリングの価格調整を作成します。価格調整は、マークアップまたはマークダウンのパーセンテージ、金額、または価格設定の上書きにすることができます。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

このタスクについて
このタスクでは、価格調整が適用される製品特性を指定します。次に、ディシジョンテーブルを使用して、価格調整を適用するための条件を定義する属性調整ルールを設定します。ディシジョンテーブルの使用の詳細については、「 Using decision tables 」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 属性調整.
3. [価格設定 - 属性調整] リストで、[ 新規] を選択します。
4. [属性調整] フォームで、調整を決定するために使用する製品特性を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 属性調整ルール の [名前 ] を入力します (例: メーカーとモデルの選択)。

b. 属性調整名に基づいてシステムによって割り当てられた コード を変更する場合は、別の英数字の値を入力します。

c. すべての価格リストに調整を適用する場合は、[すべての価格リストに適用] を選択します。

d. この調整が適用される 製品オファリング を選択します。

e. この属性調整がすべての価格リストではなく、特定の価格明細に適用される場合は、 価格明細を選択します。

f. この属性調整を開始する 開始日 を選択します。

g. 該当する場合は、この属性調整の終了 日 を選択します。

h. [製品特性] フィールドで、製品価格を区別するために使用する製品特性を選択します。

i. **[Save** (保存)] を選択します。

5. [属性調整] で、[ ルールの作成] を選択します。
調整のディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、選択した製品特性である入力と、属性調整ルール条件を設定するための列を含むディシジョンテーブルが表示されます。

6. 属性の価格設定ルールを設定します。

a. [条件] セクションで、[ 新しい意思決定行の追加] を選択します。

b. 行で、属性列を選択し、適切な値を選択します。
たとえば、製品に [メーカー ] および [モデル] というラベルの付いた属性列がある場合は、各列を選択してから適切な値を選択します。

c. [ 結果 ] セクションで、[ 調整の種類 ] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。

d. [ 調整値 ] 列に調整金額を入力します。

e. **[Save** (保存)] を選択します。
調整は、ステップ 3 で選択したオプションに応じて、価格リストまたは価格明細に対して行われます。

7. オプション: ディシジョンテーブルをテストします。
ディシジョンテーブルを公開する前のテストの詳細については、「 Test a decision table in Workflow Studio 」を参照してください。

8. 属性調整の [詳細 ] タブで、[ 公開] を選択します。
価格設定属性調整は、エージェントが案件、見積もり、または注文を作成するときに利用できます。

## コストベースの属性調整の作成と公開

原価表または指定された原価表明細によって製品オファリングのコスト調整を適用し、モデルやサイズなどの製品属性に基づいてさまざまな製品コストを設定します。ベースコストは、原価表明細でのコストです。製品コストは、ベースコストに属性調整を加えたものです。これらの調整は、見積もり承認ルールをトリガーするための基準となる見積もりと見積品目の利益率を表示するために使用されます。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator または sn_csm_pricing_pricelist_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
基本製品原価に影響する製品の特性を選択します。次に、ディシジョンテーブルを使用して、調整を適用するための条件とマークアップ値またはマークダウン値 (指定した特性に適用する割合または金額) を定義する属性調整ルールを作成します。ディシジョンテーブルの使用の詳細については、「Using decision tables」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 属性調整.
3. [新規] を選択し、フィールドに入力します。

属性調整

| フィールド | |
|---|---|
| 名前 | コストベースの属性調整の名前。 |
| コード | 属性名に基づいてシステムによって生成された英数字の値。 |
| タイプ | 調整のタイプ (価格またはコスト)。<br>[コスト] を選択します。 |
| すべての原価表に適用 | この属性調整をすべての原価表の製品オファリングに適用するオプション。<br>この属性調整が製品オファリングの原価表明細にのみ適用される場合は、このオプションの選択を解除します。 |
| 製品オファリング | この調整が適用される製品。フィールドを選択すると、製品のリストが表示されます。製品オファリングに設定された特性が [ 製品特性 ] フィールドに表示されます。 |
| 番号 | このコストベースの属性調整を識別する、システムによって生成された英数字値。 |
| 原価表明細 | 調整が適用される原価表明細を選択するオプション。このオプションは、すべての原価表に適用オプションが選択されていない場合に選択できます。 |
| 状況 | 調整のステータス:<br>○ ドラフト (保存済み)<br>○ 公開済み<br>○ 廃止<br>○ アーカイブ化済み |
| 開始日 | この属性調整の開始日時。<br>原価表明細行に調整を適用する場合、 開始日 と 終了日 は原価表明細行の開始日と終了日の範囲内でなければなりません。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | |
|---|---|
| 終了日 | 該当する場合、この属性調整が終了する日時。 |
| 製品特性 | 製品コストを区別するために使用される製品属性。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. [属性調整] ページで、[ ルールの作成] を選択します。
   調整のディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開きます。
6. 属性の価格設定ルールを設定します。

   a. [条件] セクションで、[ 新しい意思決定行の追加] を選択します。

   b. 行で、属性列を選択し、適切な値を選択します。
   たとえば、Automation Hub 製品に **4G** と **5G** というラベルの付いた属性列がある場合は、各列を選択してから適切な値を選択します。

   c. [ 結果 ] セクションで、[ 調整の種類 ] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。

   d. [ 調整値 ] 列に調整金額を入力します。

   e. **[Save** (保存)] を選択します。
   調整は、ステップ 3 で選択したオプションに応じて、原価表または原価表明細に対して行われます。

7. オプション: ディシジョンテーブルをテストします。
   ディシジョンテーブルを公開する前のテストについては、「Test a decision table in Workflow Studio」を参照してください。
8. これが製品ベースの原価属性調整である場合は、属性調整の [詳細] タブで [公開] を選択して、属性調整を使用できるようにします。
   製品オファリングのコストベースの属性調整は、エージェントが製品オファリングを機会、見積もり、または注文に追加するときに適用されます。

## 非製品属性の価格調整の作成

都道府県や出荷先の郵便番号などの製品以外の特性に基づいて、製品オファリングの価格調整を作成します。標準価格調整マトリクスを使用して、価格調整を定義します。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

### このタスクについて

非製品属性はコンテキスト変数として表され、都道府県 (請求先) や郵便番号 (送付先) などの非製品特性を識別します。Pricing Management には、製品以外の属性用の一連のデフォルトコンテキスト変数が用意されています。標準価格調整ルールマトリクスの コンテキスト変数 フィールドで、非製品属性のコンテキスト変数のリストを表示できます。コンテキスト変数 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] テーブルでシステム定義のコンテキスト変数のリストを確認することもできます。

ただし、販売チャネルなど、デフォルトのコンテキスト変数として利用できない非製品属性がある場合、システムアドミニストレーターはその属性の カスタムコンテキスト変数を作成できます 。その

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

後、カスタムコンテキスト変数を標準価格調整マトリクスのディシジョンテーブルの入力として使用できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、[標準価格調整マトリクス] を選択します。
4. [コンテンツ変数] セクションのコンテキスト変数を削除する場合 ルールマトリクス標準価格調整マトリクスレコードで、非製品属性のコンテキスト変数を表すピルを削除します。
5. ディシジョンテーブルに多数の行があり、ルールマトリクスのパフォーマンスを最適化する場合は、[ クエリ最適化変数] で、評価対象の価格設定ディシジョンテーブルの行をフィルタリングするためにシステムで使用される 1 つ以上のコンテキスト変数を選択します。
6. 標準調整マトリクスで単一または複数のルールを適用するかどうかを示す [ルール選択基準 ] でオプションを選択します。
   複数のルールが一致し、オプションが true とマークされている場合、製品オファーの調整を評価するときに、適用可能なすべての価格設定ルールが適用されます。このオプションが選択されていない場合は、優先度に基づく最初のルールが調整の計算に適用されます。
7. [ルールの編集] を選択します。
   標準価格調整マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、入力 (利用可能なデフォルトの非製品特性) と、非製品属性調整ルール条件を設定するための列を含むディシジョンテーブルセクションが表示されます。
8. 入力として追加するカスタムコンテキスト変数がある場合は、 **[+** 追加 ] を選択し、カスタム変数 [ラベル]、[ タイプ]、[ 参照 ] (該当する場合)、[ 必須 インジケーター]、および [ 条件列を追加] を追加して、変数を [条件] セクションに追加します。
9. ディシジョンテーブルで、非製品属性の価格設定ルールを設定します。

   a. [条件] セクションで、[ 新しい意思決定行の追加] を選択します。

   b. 行で、適用する非製品属性 ( 出荷状態 や 取引先 など) の列を選択し、適切な値を選択します。

   c. [ 結果 ] セクションで、[ 調整の種類 ] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。

   d. [ 調整値 ] 列に調整金額を入力します。

   e. [ 調整の説明 ] 列に、調整の簡単な説明 (例:都道府県の場所の調整) を入力します。

   f. **[Save** (保存)] を選択します。
      この調整は、見積もりまたは注文を処理するときに、販売または発注エージェントが利用できます。

## バンドル製品の価格調整を作成

製品バンドルの一部として販売されるときの価格調整を定義します。構成コンポーネント価格調整マトリクスを使用して、親製品オファリングの下にバンドルされている子製品オファリングの価格調整を設定します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
価格調整は、マークアップまたはマークダウンのパーセンテージ、金額、またはスタンドアロン製品表示価格の価格設定オーバーライドにすることができます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. 「価格マトリクス」リストで、「構成コンポーネント価格調整マトリクス」を選択します。
4. [ルールの編集] を選択します。
   構成コンポーネント価格調整マトリクスのディシジョンテーブルが ワークフロースタジオ で開き、バンドルを構成する親製品オファリングとその子製品オファリング、およびバンドル内の子製品オファリングに適用される条件と価格調整を設定するための列を含むディシジョンテーブルセクションを含む入力が表示されます。
5. ディシジョンテーブルで、バンドル内の子製品オファリングの価格設定ルールを設定します。

   a. [条件] セクションで、[ 新しい意思決定行の追加] を選択します。

   b. 行で、適用する製品オファリングの列を選択し、適切な値を選択します。

   c. [ 結果 ] セクションで、[ 調整の種類 ] 列を選択し、調整の種類 (マークダウン % やマークダウン量など) を選択します。

   d. [ 調整値 ] 列に調整金額を入力します。

   e. [ 調整の説明 ] 列に、調整の簡単な説明を入力します。
      この説明は、製品オファーが見積もりまたは注文に追加されるときに、見積もりまたは注文明細行にリンクされた調整レコードにコピーされます。一意の ID とそれに続くテキストの説明で構成される形式の説明を作成することを検討してください。一意の ID を使用して、見積もりまたは注文の構成時に生成された調整を監査できます。エージェントは説明を使用して調整の理由を理解できます。

   f. **[Save** (保存)] を選択します。
      この調整は、見積もりまたは注文を処理するときに、販売または発注エージェントが利用できます。

## ボリューム価格設定の構成

標準価格調整マトリクスを使用して、ボリューム価格設定ルールを設定します。

始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、標準価格調整マトリクスを選択し、 新しいマトリクスバージョンを作成します。
4. 新しいマトリクスバージョンの [コンテキスト変数] セクションで、[検索 ] アイコンを選択し、[コンテキスト変数] の一覧で [数量] 変数を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

数量変数が [コンテキスト変数] セクションに追加されます。

5. [ルールの作成] を選択します。
標準価格調整マトリクスが ワークフロースタジオ で開き、利用可能な入力と、適用するボリューム価格設定条件を入力するためのディシジョンテーブルが表示されます。
6. ディシジョンテーブルの [条件] セクションで、次の操作を行います。

a. 製品オファリングなど、ボリューム価格調整を適用するアイテムを選択します
たとえば、ドアセンサーのボリュームプライシングを設定する場合は、ドアセンサー製品オファリングを選択します。

b. [アクティブ] フィールドを選択し、true に設定して、条件をアクティブにします。

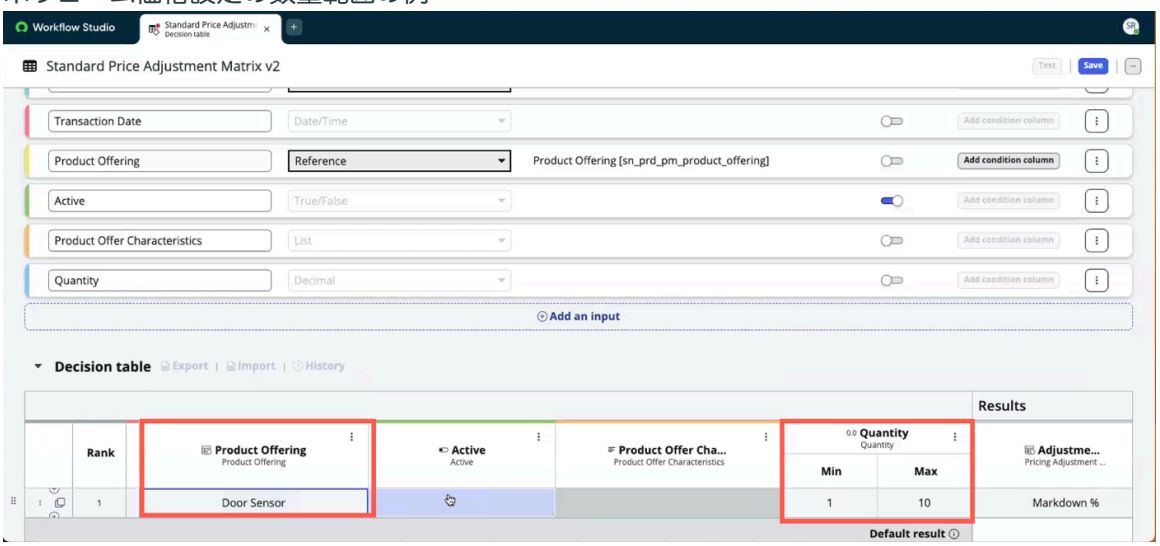
c. [ 数量 ] フィールドで条件演算子を選択し、適用する数量値を入力します。
次の演算子を使用できます。

- 次の値に等しい (=)
- 次の値と異なる (!=)
- は (空) である
- (空) でない
- 次の値未満 (<)
- 次の値を超える (>)
- 次の値以下 (<=)
- 次の値以上 (>=)
- 次の間

たとえば、[ 以上] 演算子を選択し、数量値 10 を指定すると、価格調整が 10 以上の数量に適用されることを示します。

演算子を選択する場合は、範囲の最小値と最大値を入力して数量範囲を指定します。数量価格調整が指定した範囲の製品オファリングの数量にのみ適用されるように、最小値と最大値の両方を設定する必要があります。

ボリューム価格設定の数量範囲の例




たとえば、ドアセンサーの価格調整は、1～10の数量にのみ適用されます。価格調整は、ドアセンサーの他の数量値には適用されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [結果] セクションで、次の操作を行います。
   a. [調整タイプ] フィールドを選択し、調整のタイプ ([マークダウン率] や [マークダウン量] など) を選択します。
   b. [ 調整値 ] 列に調整金額を入力します。
   c. 調整の説明 列に、調整の簡単な説明 (ドア センサーの数量調整など) を入力します。
   d. **[Save** (保存)] を選択します。
8. 作成した標準価格調整マトリクスのバージョンに戻り、 保存 を選択してから 公開 を選択してマトリクス バージョンをアクティブにします。
   ボリューム価格調整は、営業または発注エージェントが見積もりまたは注文を処理するときに使用できます。たとえば、価格調整には、1〜10個のドアセンサーなど、特定の製品の数量範囲があります。販売代理店が見積もりに 5 つのドアセンサーを追加すると、価格調整が適用されます。価格調整は、この範囲外の数量には適用されません。

## 価格設定プロセスを制御するプロパティを設定する

セールスと注文管理アプリケーションで価格設定機能がどのように処理されるかを制御するシステムプロパティをアクティブ化または非アクティブ化します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
価格設定システムプロパティを使用して、次の価格設定機能を管理できます。

- 価格設定エンジンのデバッグ要求のログ記録。
- さまざまな価格マトリクスで定義された複数の価格調整を適用する方法。
- パフォーマンスを最適化するために、価格設定エンジン要求の大規模なセット (通常は 100 トランザクション行以上) を並列処理します。並列処理をトリガーするトランザクション明細の数であるしきい値を設定することもできます。

### 手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > アドミニストレーション > プロパティ.
2. 次のプロパティを設定します。

価格設定のカスタマイズプロパティ

| プロパティ | 説明 |
|---|---|
| 価格設定要求のログ記録<br><br>(sn_csm_pricing.log_pricingengine_request) | 価格設定エンジンのデバッグ要求のログ記録を制御します。ログ記録を有効にするには [はい ] を選択し、価格設定要求ログをオフにするには [いいえ ] を選択します。 |
| マトリクスで定義された複数の調整を積み重ねるために使用される方法<br><br>(sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling) | 異なる価格マトリクスからの複数の価格調整を適用する方法を制御します。次のいずれかを選択します。<br>○ 表示価格の開始: 製品の表示価格に基づいて調整を計算します。<br>○ 現在までの累計:前回の調整値に調整計算を適用して、現在の調整を計算します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| プロパティ | 説明 |
| --- | --- |
| 価格設定エンジンの並列実行<br><br>○ トランザクションしきい値に達したときに、価格設定エンジンがトランザクション明細の並列処理を実行できるようにします。<br><br>(sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution)<br><br>○ 価格設定エンジンが並列処理を実行する前に満たす必要があるトランザクションの数を設定します。<br><br>(sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold) | 価格設定トランザクションの処理時間を最適化するプロパティを設定します。<br><br>○ 並列実行プロパティはデフォルトで [はい ] に設定されています。並列実行をオフにし、トランザクション明細を順次処理するには、[ いいえ ] を選択します。[いいえ] を選択すると、システムはしきい値を無視します。<br><br>○ デフォルトのしきい値は 100 です。価格設定エンジンが複数のスレッドを使用して並列処理を実行する前に満たす必要がある取引明細の最小数を表す別の数値を入力できます。<br><br>**注:**<br>トランザクション明細の数が並列処理のしきい値を満たしている場合でも、製品コンフィギュレーターの価格統合の呼び出しの価格設定エンジンでは並列処理は実行されません。 |

3. **[Save** (保存)] を選択します。

## サブスクリプション収益メトリクス

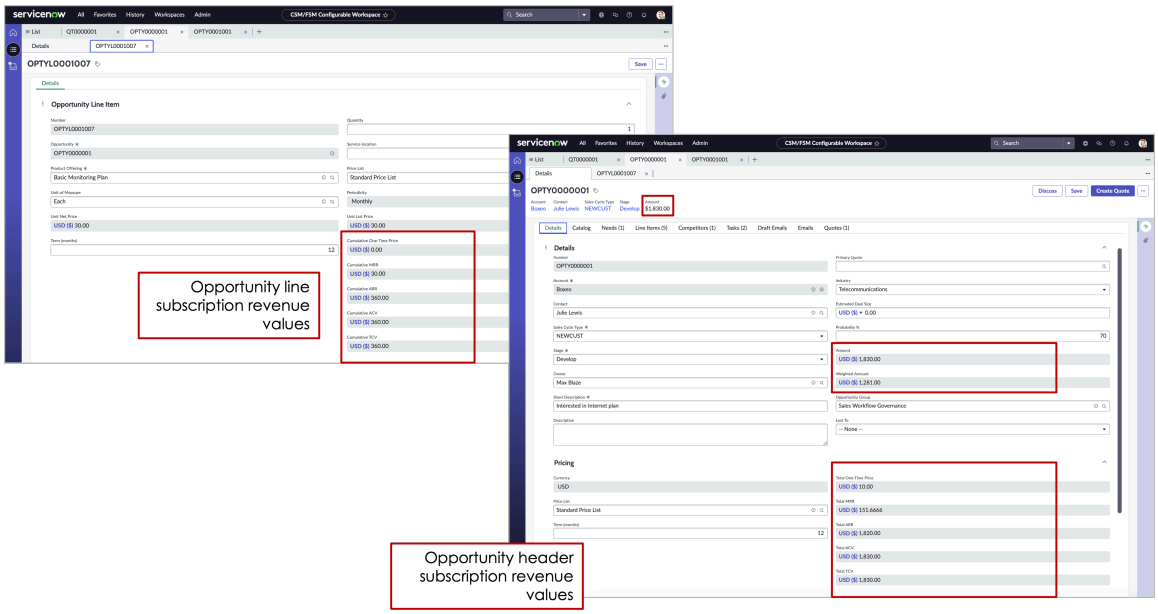
サブスクリプション価格設定は、顧客が製品またはサービスに対して、通常は月額や年額などの定期的な間隔で定期的に料金を支払う価格設定モデルです。セールスと注文管理では、商談と見積もりのさまざまなサブスクリプション収益金額が自動的に計算されます。

サブスクリプションの収益金額は、販売代理店と営業マネージャーが販売取引の収益への影響を追跡および分析するのに役立つ指標です。販売代理店とマネージャーは、システムによって計算されたこれらの収益金額を、ヘッダーレベルと品目レベルの両方で、機会と見積もりの価格設定の詳細に表示できます。毎月の経常収益 (MRR) や年間経常収益 (ARR) などのこれらの収益額は、販売パフォーマンスの監視、サブスクリプション収益の予測、エージェントが顧客と関わる際の関連するサブスクリプション金額の提供に役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機会サブスクリプション収益の詳細の例




## サブスクリプション価格設定メトリクス

サブスクリプション価格設定では、サブスクリプションベースの収益を評価するための一般的なメトリクスには、次の値と項目が含まれます。

月次経常収益 (MRR)

サブスクリプションまたは契約から毎月発生する総収益。これは、販売代理店とマネージャーがサブスクリプションベースの収益源の安定性と成長を評価するのに役立ちます。

年間経常収益 (ARR)

繰り返しのサブスクリプションまたは契約から生み出される年間収益。既存の顧客から 1 年間にわたって予想される予測可能な収益源に関するインサイトを提供します。

年間契約額 (ACV)

年次ベースでの契約の合計額。取引の年間収益への影響を強調し、他の契約や収益源との比較を容易にします。

合計契約額 (TCV)

定期料金と 1 回限りの料金を含む、全期間にわたる契約の合計額。これにより、取引の全体的な価値と、組織の財務パフォーマンスへの影響を可視化できます。

期間

サブスクリプションまたは契約の期間または期間 (月単位) (10 か月や 24 か月など)。オポチュニティ管理では、エージェントは品目を追加する前に期間の値を入力できます。見積管理では、エージェントが期間の値と契約開始日を入力すると、システムは期間の値と開始日を使用して契約終了日を自動計算します。エージェントが契約の終了日を変更すると、システムは期間の値を再計算します。

毎月の周期性がある商品の場合、1日あたりの価格(日割り乗数)は、単価/月の日数に基づいています。年次周期性の製品の場合、小数点以下のフィールドに乗算される 1 日あたりの価格 (prp レート乗数) は、単価 / 365 日、または年がうるう年の場合は 366 日です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## サブスクリプション価格設定による収益の計算方法

製品とサービスの製品オファーには、表示価格や価格設定方法 (1 回限りまたは繰り返しの周期性) などの基本的な価格情報が含まれています。エージェントが製品品目を機会と見積もりに追加すると、基本的な価格情報と製品品目の詳細を使用して、さまざまな収益サブスクリプション値が自動計算されます。これらの値は、ヘッダーの価格の詳細と明細の価格の詳細の両方で計算され、表示されます。

たとえば、エージェントが営業案件品目を追加すると、システムは製品の正味単価と数量を使用して毎月の累積経常収益 (MRR) 金額を計算します。次に、案件の親品目までの累積収益が合計され、案件ヘッダーの価格設定の詳細に累積 MRR が表示されます。

エージェントが構成 UI を使用してカスタマイズ可能な製品を見積もりに追加すると、コンフィギュレーターインターフェイスには、品目のルート製品オファーの月次累積反復課金などの計算された小計値が表示されます。

次の表では、機会と見積もりのサブスクリプション価格設定の収益金額と、それらの計算方法について説明します。

### 営業案件品目のサブスクリプション収益メトリクス

| 営業案件品目サブスクリプションメトリクス | 説明 | 計算 |
|---|---|---|
| 正味単価 | 1 ユニットの価格。 | 単価:調整前 |
| 1 回限りの価格の累積 | 案件品目と任意の子品目の 1 回限りの価格。 | 正価 × 数量 |
| 月間経常収益累積 | 案件品目とその子品目の月間経常収益累積。1 回限りの製品については計算されません。 | • 周期性が月次の場合:累積 MRR = 正価 * 数量<br>• 周期性が年次の場合:累積MMR=(正価/12か月)×数量 |
| 年間経常収益累積 | 営業案件品目とその子品目の年間経常収益累積。1 回限りの製品については計算されません。 | 累積 MRR * 12 か月 |
| 年間契約額累積 | オポチュニティと子品目の年間累積契約額。 | 1 回限りの価格の累積 + ARR の累積 |
| 総契約額累積 | 案件と子品目の累積合計契約額。 | 1 回限りの価格の累積 + (MRR の累積 x 期間月) |

### 機会ヘッダーのサブスクリプション収益メトリクス

| 機会ヘッダーのサブスクリプションメトリクス | 説明 | 計算 |
|---|---|---|
| 総計 | 契約額の合計。 | 案件品目がある場合は、契約額の合計。広告申込情報が存在しない場合、この金額は推定取引規模からコピーされます。 |
| 加重金額 | 取引の潜在的な規模を表す値。 | 金額 * 確率 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機会ヘッダーのサブスクリプション収益メトリクス (続く)

| 機会ヘッダーのサブスクリプションメトリクス | 説明 | 計算 |
|---|---|---|
| 1 回限りの合計価格 | 案件品目のすべての 1 回限りの累積価格の合計。 | 最上位の親の 1 回限りの価格の累積 |
| 月間経常収益合計 | 毎月の経常収益の合計。 | 最上位の親の累積 MRR 値の合計。 |
| 年間経常収益合計 | 年間経常収益の合計。 | 最上位の親の累積 ARR の合計。 |
| 年間契約額合計 | 年間契約額の合計。 | 最上位の親の累積 ACV の合計。 |
| 総契約額合計 | 契約額の合計。 | 最上位の親の累積 TCV の合計。 |

見積依頼明細行のサブスクリプション収益

| 見積依頼明細行のサブスクリプションメトリクス | 計算 |
|---|---|
| 月間定期料金 | • 周期性が月次の場合:毎月の反復課金 = 正味単価 * 数量<br>• 周期性が年次の場合:毎月の反復課金 = (正価単価 / 12) * 数量 |
| 年間定期料金 | 毎月の反復課金 * 12 か月 |
| 正味価格の累積 | 単価:合計調整 |
| 1 回限りの価格の累積 | 品目の 1 回限りの価格 + (親品目の場合) すべての子品目の 1 回限りの価格 |
| 1 回限りの料金 | 品目の 1 回限りの価格。 |

見積依頼明細行のコストとマージン

| 見積依頼明細行のサブスクリプションメトリクス | 計算 |
|---|---|
| 1 回限りのコスト | 単位コスト * 数量 |
| 月間定期コスト | • 周期性が月次の場合:毎月の繰り返し発生料金 = 単位コスト * 数量<br>• 周期性が年単位の場合:毎月の繰り返し発生料金 = (単位コスト / 12) * 数量 |
| 1 回限りのコストの累積 | 明細品目の 1 回限りの費用 + (親明細品目の場合) すべての子明細品目のすべての 1 回限りの費用の合計 |
| 月毎の反復課金累積 | 毎月の繰り返し発生料金 + (親品目の場合) 直接の子品目のすべての月次累積コストの合計 |
| 正味コストの累積 | 正味費用の累積 = [1 回限りの費用 + (毎月の繰り返し費用 × 期間)] + (親品目の場合) 直接の子明細のすべての正味費用の累積合計 |
| 累積利益率 (%) | (正味価格の累積 – 正味コストの累積)/正味価格の累積 * 100 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積もりヘッダーサブスクリプション価格設定

| 見積もりヘッダーサブスクリプションメトリクス | 計算 |
|---|---|
| 期間 | サブスクリプションまたは契約の期間 (月単位)。オポチュニティが存在する場合、値はオポチュニティからもたらされます。それ以外の場合、デフォルトの期間は 12 か月です。 |
| 1 回限りの料金合計 | すべての親品目の合計。 |
| 月間定期料金合計 | すべてのルート親品目の月毎の反復課金累積の合計。 |
| 年間定期料金合計 | すべてのルート親品目の年毎の反復課金累積の合計。 |
| 合計額 | ルート親品目の累積正味価格の合計。 |

見積もりヘッダーのコストとマージン

| 見積もりヘッダーサブスクリプションメトリクス | 計算 |
|---|---|
| 1 回限りのコストの総額 | すべての親品目の 1 回限りの累積コストの合計。 |
| 月間コスト総額 | すべてのルート親品目の毎月の累積経常コストの合計。 |
| 総額 | ルート親品目の累積正味コストの合計。 |
| 1 回限りの利益の総額 | (1 回限りの価格の合計) - (1 回限りのコストの合計)。 |
| 月間利益総額 | (月額合計) - (月額合計) |
| 総利益額 | (合計金額) - (合計コスト) |
| 一時的利益率の合計 % | (1 回限りの証拠金の合計/1 回限りの価格の合計) × 100 |
| 月次利益率合計 % | (月次利益合計/月次合計価格) × 100 |
| 合計利益率 (%) | (総利益額/総額) 100× |

営業案件の詳細の収益メトリクスの詳細については、「 オポチュニティの詳細の追加と表示 と オポチュニティに品目を追加する」を参照してください。

見積もりの詳細の収益メトリクスの詳細については、「 見積もりの詳細の追加と表示」を参照してください。

## マトリクス検証ルールの構成

製品カタログアドミニストレーターまたは価格設定アドミニストレーターは、マトリクス意思決定テーブルの必須ルールの入力または出力を自動的にチェックするシステム定義のマトリクス検証ルールを管理できます。独自のカスタム検証を定義することもできます。

製品および価格設定ルールアプリケーションに含まれる製品の適格性および価格設定のマトリクスには、システム定義のマトリクス検証ルールがあり、各マトリクスの [詳細] タブで識別されます。各検証ルールには検証定義があります。これは、マトリクスディシジョンテーブルで検証されるコンテキスト変数と、それに対応する表示するエラーまたは警告メッセージを識別するスクリプトです。検証は、マトリクス意思決定行の変更を保存するときに実行されます。[ 検証ステータス ] フィール

自動翻訳

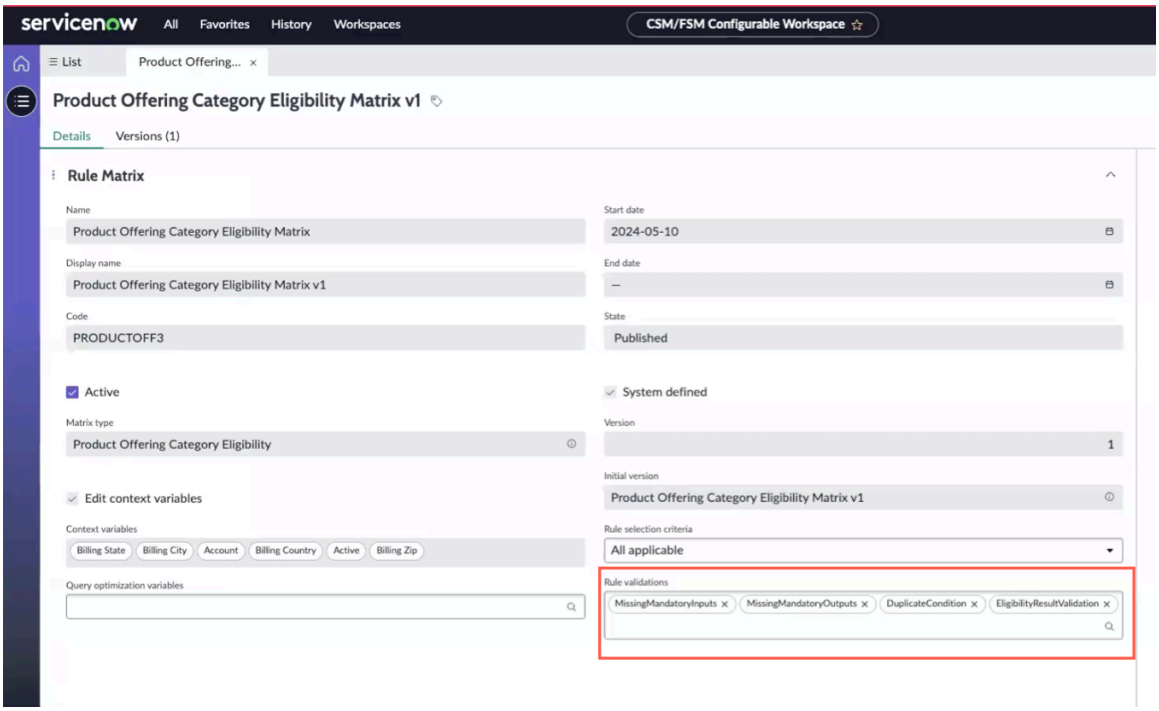
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドは、変更が有効かどうかを示します。変更が有効でない場合、ディシジョンテーブルの [検証メッセージ ] 列にエラーまたは警告メッセージが表示されます。

システム定義の検証ルールには、すべてのディシジョンテーブルに適用できるものもあれば、特定のタイプのマトリクスにのみ適用されるものもあります。

- DuplicateCondition:意思決定ルール内の重複条件をチェックします。
- MissingMandatoryInputs:必須入力が欠落していないかどうかをチェックします。
- MissingMandatoryOutputs:必須出力が不足していないかどうかをチェックします。
- EligibilityResultValidation:製品の適格性結果を確認します。
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook:原価表タイプをチェックします。
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList:価格リストタイプを確認します。
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer:製品オファリングのない製品オファー特性をチェックします。

製品オファリングカテゴリの適格性マトリクスのルール検証




マトリクスの [詳細] タブでは、[ その他のアクション ] アイコンを選択して [ ルールを検証] を選択することで、マトリクス全体のルール検証を実行することもできます。

## マトリクスの検証設定を更新する

マトリクスのルール妥当性確認チェックを変更します。これらのチェックは、マトリクスディシジョンテーブルに加えられた変更を保存すると自動的に実行されます。

### 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > ルールマトリクス.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

3. 更新するマトリクスを選択します。
4. [ ルールの検証] フィールドで、ルールの検証を変更します。
   - 検証ルールを追加するには、[検索] アイコンを選択し、ルールの検証を選択します。
   - 検証を削除するには、検証ピルで [X] を選択します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

### カスタム検証定義の作成

価格設定または製品の適格性マトリクスのディシジョンテーブルのコンテキストルールの入力または出力を検証するスクリプトを提供します。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > 検証定義.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [スクリプト] フィールドに、検証のエラーチェック、警告メッセージ、およびエラーメッセージを定義するカスタムスクリプトを入力します。
5. 意思決定条件がデフォルトでアクティブにならない場合は、[ 意思決定条件を無効化] を選択します。
6. 検証定義 の名前を入力します 。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. カスタム定義をルールマトリクスに関連付けます。
   a. 移動先 コンテキストルール管理 > マトリクス検証.
   b. **[New** (新規)] を選択します。
   c. [ マトリクスタイプ ] フィールドで、このカスタム検証定義を適用するルールマトリクスを選択します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。

## マトリクスバージョンの作成

価格マトリクスで使用されるコンテキスト変数を追加または削除する場合など、マトリクスを更新する必要がある場合は、公開価格または製品の適格性マトリクスのバージョンを作成します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator、sn_csm_pricing_pricelist_manager

#### このタスクについて
公開された価格マトリクス (標準価格調整マトリクス、価格リストのデフォルト設定マトリクス、原価表のデフォルト設定マトリクス、または構成コンポーネント価格調整マトリクス) のバージョンと製品の適格性マトリクスを作成できます。マトリクスバージョンを作成すると、新しいバージョンが有効なバージョンになります。バージョンを作成した後、マトリクスのディシジョンテーブルを更新し、マトリクスを保存して公開します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 価格設定 > 価格マトリクス.
3. [価格マトリクス] リストで、更新するマトリクスを選択します。
4. マトリクスの [詳細] タブで、[ 新規バージョンの作成] を選択します。
   次の変更が発生します。
   - 新しいバージョンのマトリクスが別のタブで開きます。
   - 前のマトリクスでは、[ ステータス ] が [公開済み] から [廃止] に変わり、[システム 定義 ] の値が false に変更されます。
5. 必要に応じてマトリクスを変更します。
   たとえば、標準価格調整マトリクスで使用されるコンテキスト変数を更新する場合は、マトリクスの コンテキスト変数 セクションでコンテキスト変数を追加または削除できます。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. [ ルールの作成] を選択して、マトリクスのディシジョンテーブルを更新します。
   マトリクスのディシジョンテーブルに意思決定行を追加します。ディシジョンテーブルのエクスポート機能を使用して、Excel で以前のマトリクスバージョンのディシジョンテーブルを編集し、Excel ファイルを更新してから、更新された Excel テーブルをインポートして新しいバージョンのディシジョンテーブルに入力できます。詳細については、「Excel での意思決定テーブルの管理」を参照してください。
8. [保存] を選択してから [公開] を選択します。
   マトリクスのリストを更新して、新しいマトリクスバージョンを表示できます。

## カスタムコンテキスト変数の作成

価格設定アドミニストレーターが価格調整などのさまざまな価格設定機能を適用したり、製品カタログアドミニストレーターが製品オファリングの適格性ルールを設定したりするために使用できる、製品または製品以外の特性を表すカスタムコンテキスト変数を作成します。

### 始める前に

カスタム変数を作成する前に、コンテキスト変数 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] テーブルで使用可能なコンテキスト変数を確認して、新しい変数が必要かどうかを確認します。このテーブルは、製品カタログ管理および Pricing Management で提供されるシステム定義変数と、作成されたカスタム変数を識別します。

たとえば、製品以外の属性に提供されるシステム定義のコンテキスト変数には、アカウント、国/地域 (送付先)、市区町村 (送付先)、都道府県 (送付先)、国/地域 (送付先)、市区町村 (請求先)、都道府県 (請求先)、郵便番号 (請求先)、トランザクション日付などがあります。

必要なロール：admin

### このタスクについて

アドミニストレーターは、製品以外の特性などのアイテムのカスタムコンテキスト変数を作成できます。これらは、価格設定アドミニストレーターと製品カタログアドミニストレーターがルールマトリクスで使用して、価格設定機能または製品オファリングの適格性を制御できます。たとえば、価格設定アドミニストレーターは販売セグメントに基づいて価格調整を定義したい場合がありますが、販売セグメントはシステム定義のコンテキスト変数ではありません。

変数名を作成し、変数タイプを定義することで、その変数をルールマトリクスの意思決定ルールで使用できるようになります。変数を作成した後、コンテキスト変数を、システムがコンテキストを取得する元となる見積もりや注文などの トランザクションエンティティにマップする必要もあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > コンテキスト変数.
3. [コンテキスト変数] リストで、[ 新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

コンテキスト変数フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| タイプ | コンテキスト変数タイプ。変数のフィールドのタイプを選択します。たとえば、選択リストフィールドタイプでは、ユーザーは事前定義された選択肢のリストから選択できます。<br><br>さまざまなフィールドタイプの詳細については、「 Field types reference 」を参照してください。 |
| ラベル | コンテキスト変数の名前 (例:営業セグメント)。 |
| 列名 | コンテキスト変数タイプを作成するコンテキスト変数の ID。入力した ラベル 名 (sales_segment など) に基づいて、この名前が自動的に割り当てられます。 |
| コード | ラベル名に基づいてシステムによって生成された英数字。 |
| コンテキストタイプ | コンテキストの取得元を示すオプション。次のいずれかを選択します。<br>○ トランザクションヘッダー:コンテキストは、機会、見積もり、販売注文などのトランザクションのヘッダーレコードからフェッチされます。<br>○ トランザクション明細行:コンテキストは、機会、見積もり、または販売注文トランザクションの明細行レコードからフェッチされます。 |
| アプリケーション | アプリケーションスコープの名前。既定のスコープは [グローバル] です。 |
| アクティブ | コンテキスト変数がルールマトリクスで使用できることを示すオプション。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   ステップ 4 で選択した タイプの タブ (関連リスト) と [ 変数マッピング ] タブが表示されます。
6. 選択した タイプ に応じて、タイプの値を作成し、[ 保存] を選択します。
   たとえば、ステップ 4 で [選択肢] タイプを選択した場合は、[選択肢] タブの [新規] を選択し、選択肢を定義します。

次のタスク

カスタムコンテキスト変数をトランザクションエンティティにマッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## カスタムコンテキスト変数のトランザクションエンティティへのマッピング

カスタム価格設定コンテキスト変数を セールスと注文管理 の特定のトランザクションエンティティタイプに関連付けます。

### 始める前に

トランザクションタイプの適切なアプリケーションスコープ内にいることを確認します。たとえば、注文のコンテキスト変数をマッピングする場合、アプリケーションスコープは 注文管理です。ナビゲーションバーの地球 アイコンを使用して、アプリケーションスコープを変更します。

必要なロール：admin

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 コンテキストルール管理 > 変数マッピング.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| エンティティ | 変数が使用される セールスと注文管理 エンティティ。エンティティ (営業案件や注文など) を選択します。 |
| テーブル | トランザクションのアプリケーションテーブルの名前。 |
| フィールド | カスタムコンテキスト変数に関連するアプリケーションテーブルのフィールド。フィールドを選択します。 |
| キー | カスタムコンテキスト変数。価格設定コンテキスト変数のリストから変数を選択します。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。

### タスクの結果

カスタムコンテキスト変数は、価格設定マトリクスで使用できます。

## で拡張ポイントを使用する **Pricing Management**

拡張ポイントを使用して、セールスと注文管理 (SOM) アプリケーションのPricing Management機能で使用される価格設定ロジックを制御する外部ソースからカスタムスクリプトを呼び出します。

利用可能な拡張ポイントにアクセスするには、 すべて > スクリプト化拡張ポイント をクリックし、[拡張ポイント] リストで目的の拡張ポイントを選択して表示します。

**Pricing Management** 拡張ポイント

| 拡張ポイント | 説明 |
|---|---|
| sn_csm_pricing。DefaultCostBookExtensionPoint | 呼び出し元アプリケーションで使用されるデフォルトの原価表 ( 見積管理など) を決定するためのロジックをカスタマイズします。この拡 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Pricing Management** 拡張ポイント (続く)

| 拡張ポイント | 説明 |
| --- | --- |
| | 張ポイントは、呼び出し元アプリケーションのヘッダーと行の両方のデフォルトの原価表ロジックを変更します。 |
| sn_csm_pricing。DefaultPriceListExtensionPoint | 見積管理 や 注文管理 などの呼び出し元SOMアプリケーションで使用されるデフォルトの価格リストロジックをカスタマイズします。この拡張ポイントは、呼び出し元アプリケーションのヘッダーと行の両方のデフォルトロジックを変更します。<br>**注:** 追加のコンテキスト変数を作成する場合は、価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用して、価格リストのデフォルトをヘッダーレベルで管理します。この拡張ポイントは、価格リストのデフォルト設定マトリクスを使用できないユースケースにのみ使用します。この場合、要求には、デフォルトのコンテキスト変数に加えて、すべてのコンテキスト変数の値が含まれます。 |
| sn_csm_pricing。ListPriceExtensionPoint | 基本表示価格を決定するためのロジックをカスタマイズします。価格設定エンジンロジックを拡張し、ベース表示価格をフェッチするために価格リストと価格明細に依存しないようにします。 |
| sn_csm_pricing。属性調整拡張ポイント | 製品オファリングの属性調整を決定するロジックをカスタマイズします。属性調整テーブルを使用して調整値をフェッチしなくても、価格設定エンジンロジックを拡張できます。 |
| sn_csm_pricing。PricingAdjustmentsExtensionPoint | 製品オファリングの価格調整を決定するロジックをカスタマイズします。管理者 (パートナー実装者) が、標準およびコンポーネント構成ルールのマトリクスに依存しずに調整値をフェッチすることで、価格設定エンジンロジックを拡張できるようにします。 |

## 価格設定エンティティのエクスポートとインポート

価格設定アドミンは、 ServiceNow インスタンス間で価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートできます。たとえば、価格リストなどの価格設定エンティティを非本番インスタンスからターゲット本番インスタンスに昇格させることができます。各プロセスには、個別の一連のステップが含まれます。

## 価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートする前に

価格設定エンティティをターゲットインスタンスにエクスポートする前に、次の前提条件に注意してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

製品関連エンティティをターゲットインスタンスにインポートします

製品カタログアドミニストレーターが、最初に製品カタログベースエンティティ、製品オファリングカタログ、および製品オファリングをターゲットインスタンスにインポートしたことを確認します。価格設定エンティティは製品オファリングとカタログに関連付けられているため、価格設定エンティティをインポートする前にオファリングとカタログ情報が存在している必要があります。ターゲットインスタンスにインポートする必要がある製品エンティティの詳細については、「 製品カタログエンティティのエクスポートとインポート」を参照してください。

関連する価格マトリクスをエクスポートする前に、ディシジョンテーブル変更の更新セットをターゲットインスタンスにエクスポートしてください

新しい製品オファリングへの参照など、ディシジョンテーブルが変更された新しいバージョンの価格マトリクスがある場合は、ディシジョンテーブルの変更を含むシステム生成の更新セットをターゲットインスタンスにエクスポートするようアドミンに依頼してください。次に、新しい価格マトリクスをエクスポートし、価格マトリクスをターゲットインスタンスにインポートします。詳細については、「価格設定エンティティのエクスポート」と「価格設定エンティティのインポート」を参照してください。

## 価格設定エンティティのエクスポートおよびインポートプロセス

価格設定エンティティをエクスポートおよびインポートするには、次の手順に従います。

価格設定エンティティのエクスポートおよびインポート手順

| ステップ | 説明 |
|---|---|
| 価格設定エンティティのエクスポート | 価格設定エンティティをあるインスタンスから別のインスタンスにエクスポートします。エンティティは JSON としてエクスポートされ、ローカルのダウンロードディレクトリにダウンロードされます。 |
| エクスポートジョブのステータスを表示 | エクスポートジョブのステータスを確認します。 |
| 価格設定エンティティのインポート | JSON ファイルとしてエクスポートされた価格設定エンティティを別のインスタンスにインポートします。 |
| インポートジョブのステータスを表示 | インポートジョブのステータスを確認します。 |

### 価格設定エンティティのエクスポート

価格設定エンティティを JSON ファイルとしてエクスポートし、そのファイルをローカルのダウンロードディレクトリに保存して、別の ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

#### 始める前に

更新されたディシジョンテーブルを含む新しいバージョンの価格マトリクスをエクスポートする前に、更新されたディシジョンテーブルを含むシステム生成の更新セットをターゲットインスタンスにエクスポートするようアドミンに依頼してください。

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 エクスポート > エンティティをエクスポート.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

[エンティティをエクスポート] リストには、以前のエクスポートジョブが表示されます。

3. [ 階層をエクスポート] を選択して、エクスポートジョブを開始します。
   [ エンティティをエクスポート] フォームが **[UI** のエクスポート ] タブで開きます。
4. [エンティティタイプ] で、ソースインスタンスからエクスポートする価格設定エンティティを選択します。
   価格設定エンティティには、ルールマトリクス、価格リスト、価格明細、属性調整、原価表、原価表明細が含まれます。
5. エクスポートするアイテムを選択し、[ エクスポート] を選択します。

   注:

   - 価格設定マトリクスなどのエンティティには、特定のバージョンがある場合があります。エクスポートするエンティティの特定のバージョンを選択し、そのバージョンをターゲットインスタンスにインポートしてください。
   - 新製品オファリングを参照する更新されたディシジョンテーブルを含む新しいバージョンの価格設定マトリクスがある場合は、更新されたディシジョンテーブルを含むシステム生成の更新セットをエクスポートするようにアドミンに依頼してください。

6. エクスポートジョブにファイル名と説明を入力し、[ 送信] を選択します。
   エクスポートプロセスが開始され、カタログのエクスポート ID がメッセージに表示されます。
7. エクスポートされた JSON ファイルを検索して表示するには、 エンティティをエクスポート リストを表示し、エクスポートジョブを選択します。

   エクスポートされたファイルが [ 添付ファイル ] ペインに表示されます。

8. エクスポートされたファイルをダウンロードする添付ファイルを選択します。
   ファイルは JSON ファイルとしてダウンロードされ、ローカルのダウンロードディレクトリに保存されます。

### 次のタスク
価格設定エンティティのインポート。

## 価格設定エンティティのインポート

ServiceNowプラットフォームインポート機能を使用して、価格設定エンティティをターゲットインスタンスにインポートします。

### 始める前に
開始する前に、ターゲットインスタンスを確認し、特定の必要なエンティティがインポートされていることを確認します。たとえば、価格設定エンティティに関連付けられた製品オファリングと製品オファリングカタログは、ターゲットインスタンスに事前にインポートされている必要があります。同様に、価格明細または原価表明細をインポートする場合は、これらの明細の価格リストまたは原価表が事前にターゲットインスタンスにインポートされている必要があります。また、新しい価格リストマトリクスをインポートする場合、アドミンは、関連付けられたディシジョンテーブルをシステム生成更新セットのターゲットインスタンスにインポートしておく必要があります。

必要なロール:sn_csm_pricing_pricelist_administrator

### 手順

1. 価格設定データをインポートするターゲットインスタンスに移動します。
2. インポートプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 価格設定エンティティをインポートするには、次に移動します: すべて > 価格設定 > エクスポート/インポート > インポート.
- コンテキストルールをインポートするには、 すべて > コンテキストルール管理 > インポート.

インポートデータソースのレコードが開きます。

3. ヘッダーバーの [添付ファイル ] ( ) アイコンを選択して、JSON ファイルを添付します。
[データソースをインポート] ポップアップが開きます。
4. [ ファイルを選択 ] を選択し、インポートする JSON ファイルを選択します。
5. ファイルがアップロードされたら、[添付ファイル] ポップアップを閉じます。
6. [関連リンク] で、[ すべてのレコードをロード] を選択します。
インポートされたファイルのデータがロードされ、進行状況バーが開き、インポートされたジョブが表示されます。コンテキストルールをインポートする場合、インポートされたデータはインポートセット一時テーブルにロードされますsn_csm_pricing_import_data_sourceまたは sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source。

   注:
   ターゲットインスタンスで価格マトリクスをインポートする際に、インポート後処理スクリプトによって、更新セットにインポートされたディシジョンテーブル内の参照エンティティが適切な価格マトリクスに関連付けられます。

7. [次のステップ] セクションで、 [ 強力な変換の実行] を選択し、 [変換] を選択します。
進捗状況バーには、変換ステータスが表示されます。変換が完了すると、インポートされたデータが適切な価格設定テーブルにロードされます。
8. [次のステップ] セクションで、インポートセットリンクを選択して、結果のインポートセットを表示します。
インポートされたデータは、適切なテーブルで使用できます。
9. インポートセットレコードで、[ インポートログ ] タブを開いてエラーがないか確認し、変換が正常に完了したことを確認します。

次のタスク
価格リストや原価表など、インポートされた特定の価格設定エンティティは、ターゲットインスタンスでドラフトステータスになります。インポートされた価格リストまたは原価表をインスタンスでアクティブにするには、それらを公開します。

## でのエージェントツールの構成 セールスと注文管理

セールスと注文管理内のアプリケーションは、エージェント向けの共通の機能とツールを共有しています。

このセクションでは、場所ベースのトランザクションなど、エージェントに対して構成できる一般的な機能について説明します。

### ロケーションベースの製品トランザクションの構成

セールスと注文管理では、エージェントは顧客の場所に合わせて案件、見積もり、注文を作成できます。これらのトランザクションは、場所ベースの製品トランザクションと呼ばれます。

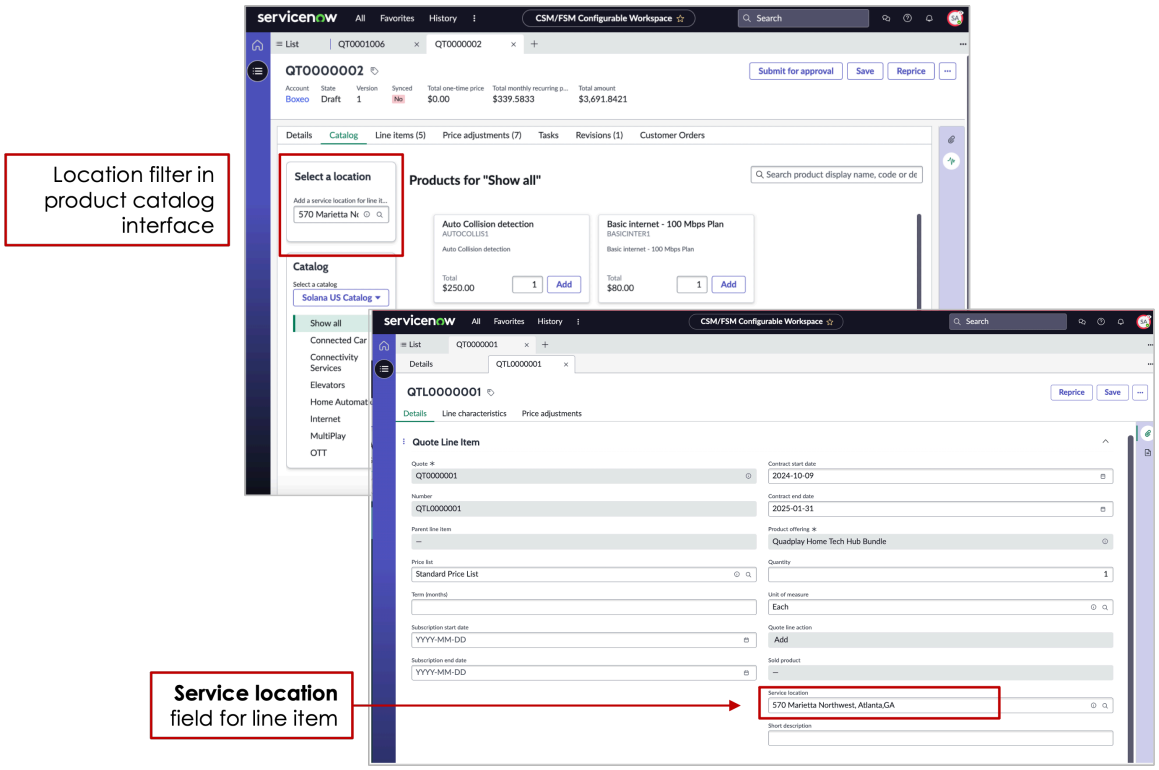
顧客が利用できる製品オファリングとサービスが場所によって異なる場合、エージェントは製品カタログ UI で場所フィルターを使用してサービスの場所を選択し、その場所に適した製品とサービスのみを表示できます。エージェントは、適切な製品を商談、見積もり、または注文に追加できます。エージェントは、同じトランザクション内で製品やサービスをある場所から別の場所にコピーできるため、場所ごとに別の機会、見積もり、または注文を作成する必要がなくなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

製品カタログ **UI** の場所フィルターと見積もりの品目ビューのサービスの場所




## ロケーションベースのトランザクションの仕組み

### アドミンおよび製品カタログアドミンの構成

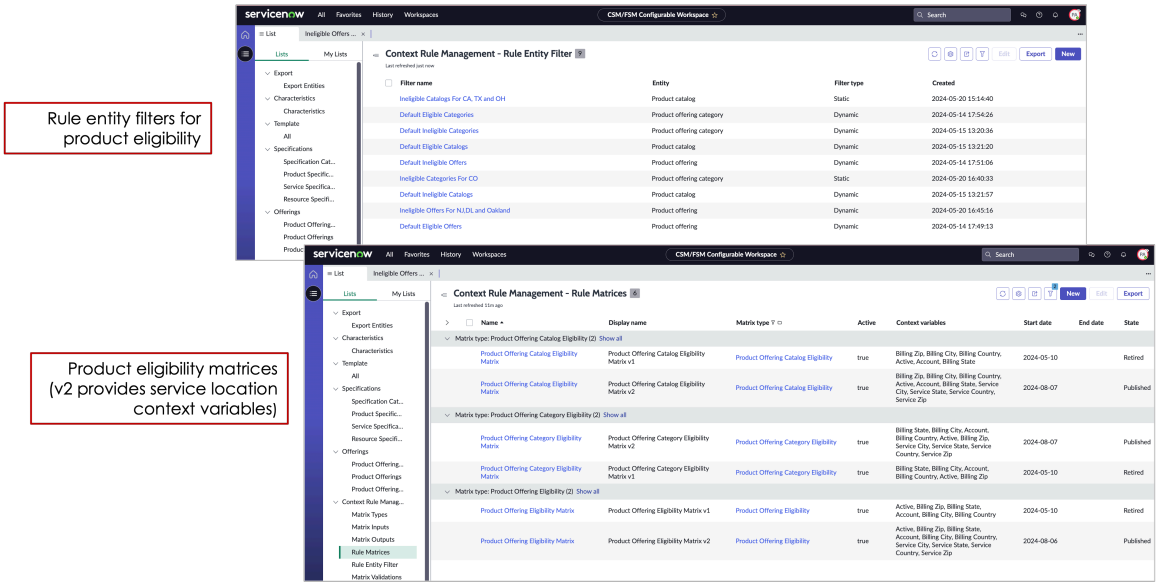
アドミニストレーターは、*sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを有効にして、場所ベースのトランザクションを有効にします。

製品カタログアドミニストレーターは、製品適格性ルールエンティティフィルターを使用して、適格な製品エンティティと対象外の製品エンティティ (カタログ、カテゴリ、および製品オファリング) を識別します。また、製品適格性マトリクスに意思決定ルールを設定して、対象となるカタログ、カテゴリ、または製品オファリングの表示を制御するために、請求先ステータスやサービス場所変数 (2024 年 11 月リリースで導入) などのコンテキスト変数を指定します。

自動翻訳

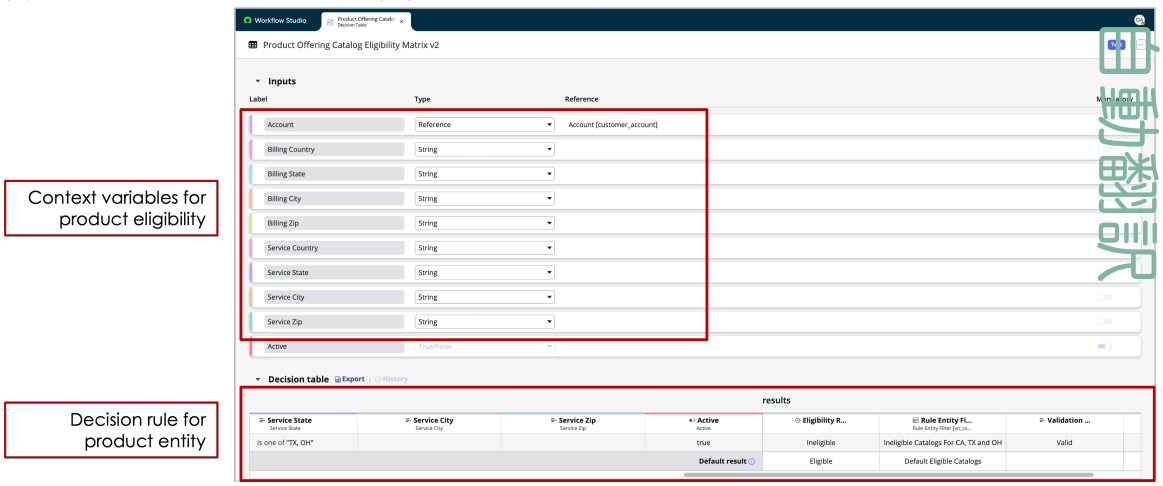
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### ルールエンティティフィルターと製品適格性ルールマトリクス




次の製品オファリングカタログの適格性マトリクスの例では、不適格カタログのルールエンティティフィルターとコンテキスト変数、サービスステータスを使用して、表示される製品カタログをフィルタリングします。

### 製品オファリングカタログの適格性マトリクスの例



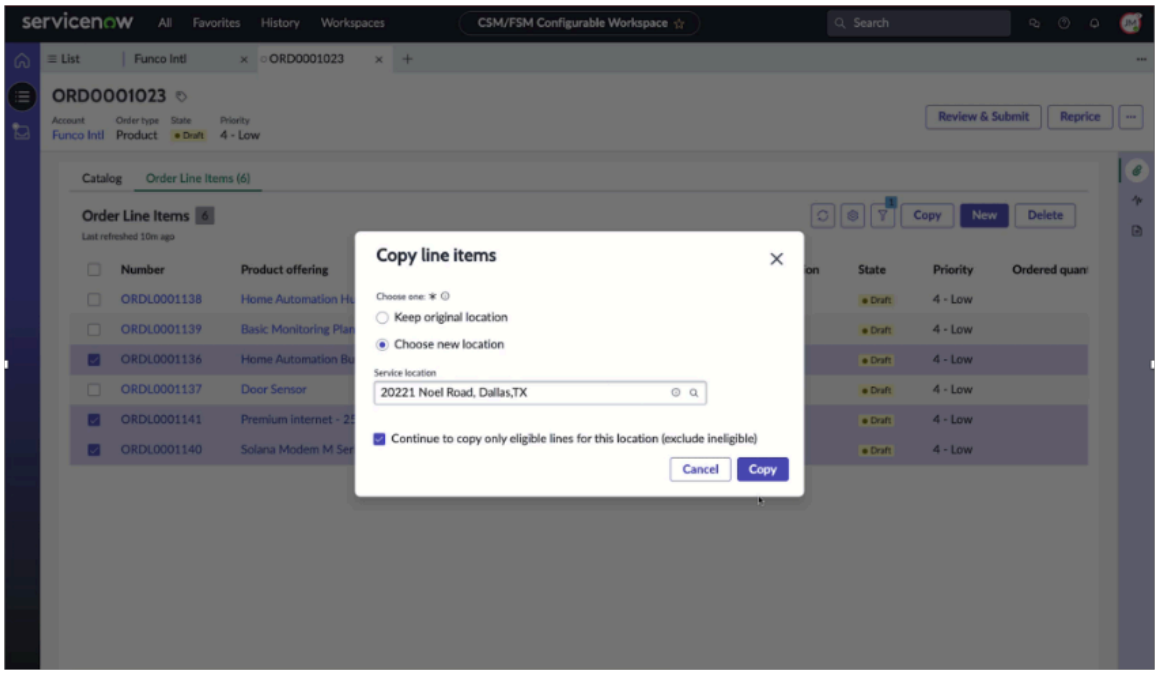

## ロケーションベースのトランザクションのエージェントエクスペリエンス

エージェントがサービスの場所を指定すると、構成された製品の適格性エンティティに応じて、製品カタログ UI にその場所の適格なカタログ、カテゴリ、またはオファリングが表示されます。簡易製品または固定製品を選択すると、指定した場所に品目が自動的に作成されます。構成可能な製品を選択した場合は、製品コンフィギュレーターを使用して製品オプションをカスタマイズします。製品構成を保存すると、品目が自動的に作成されます。

エージェントは、同じトランザクションで品目を別の場所 (機会、見積もり、または注文) にコピーできます。これらは、適格な品目のみを指定された場所にコピーするように指定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文明細品目のコピーの例




エージェントが商談、見積もり、または場所別の注文に製品を追加する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 場所のフィルターを使用して機会品目を追加する。
- 機会品目を場所にコピーする。
- 見積もりで場所別にカタログをフィルタリングする。
- 見積品目の場所をコピー。
- 場所別に製品カタログをフィルター。
- 注文明細行レベルで製品の場所を更新する。

自動翻訳

## 場所ベースのトランザクションの設定

アドミンと製品カタログアドミニストレーターは、次の構成タスクを完了して、場所ベースのトランザクションを設定します。

場所ベースのトランザクション構成タスク

| ステップ | 説明 | ロール |
|---|---|---|
| ロケーションベースのトランザクションのアクティブ化 | *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを有効にします。 | 管理者 |
| ルールエンティティフィルターを作成 | カタログ、カテゴリ、および製品オファリングを表示可能または不適格にするルールエンティティフィルターを定義します。 | 製品カタログアドミン |
| 製品適格性ルールの定義 | 製品カタログ、カテゴリ、またはオファリングの表示を制御するコンテキスト変数 (サービスの場所コンテキスト変数など) を選択して、製品の適格性ルールを設定します。 | 製品カタログアドミン |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### ロケーションベースのトランザクションのアクティブ化

*sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを使用して、機会、見積もり、および注文の場所ベースのトランザクションをオンにします。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
*sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを使用すると、エージェントは、案件、見積もり、または注文に製品ラインを追加するときに、顧客の場所を選択し、その顧客の場所の対象製品のみを表示できます。この機能により、エージェントは同じトランザクション内の別の場所 (機会、見積もり、または注文) に品目をコピーすることもできます。

#### 手順

1. 移動先 すべて フィルターに「 sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* システムプロパティを開きます。
3. [値] フィールドに「true」と入力します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。
   場所フィルターは、製品カタログインターフェイスに表示されます。エージェントは、案件、見積もり、または注文に製品ラインを追加するときに、フィルターを使用して場所を選択できます。カタログには、場所の対象となる製品オファリングが表示されます。カタログから製品を追加した後、エージェントは、別の顧客の場所に対して別の機会、見積もり、または注文を作成することなく、選択した製品 (品目) を同じトランザクション内の別の場所にコピーできます。

#### 次のタスク
場所別に表示される製品オファリングを制御する 製品適格性ルールフィルター と マトリクス を定義します。

## 製品コンフィギュレーター の設定

Open State Management API フレームワークを使用して、 製品コンフィギュレーター インターフェイスに表示される製品オプションを制御します。

### 構成の概要
アドミニストレーターは、オープン状況管理 API フレームワークとオープン状況管理拡張ポイントを使用して、製品コンフィギュレーターに表示される構成状況とコンフィギュレーターノードを管理できます。

### オープン状況管理

オープンステートモデルは、Configuration State Model API のプログラムフレームワークであり、セールスと注文管理 の製品コンフィギュレーターに表示される製品オプションのバリエーションをプログラムできます。API フレームワークには、 製品コンフィギュレーター ユーザーインターフェイスのノードの表示方法を制御するための特定の状態とヘルパー API メソッドが用意されています。

開発者は、 オープン状況管理の拡張ポイント を使用して、ロード時または製品の選択が変更されたときに発生するイベントに基づいて、任意のコンフィギュレーターノードで表示専用または編集可能な状況を設定できます。オプションで、ノードのステータスを変更するとともに情報メッセージをスクリプト化することもできます。これらのメッセージは、製品コンフィギュレーターのユーザーインターフェイスにコンテキストに応じて表示されます。任意のノードの状態を読み取って設定するために、さまざまなヘルパー API メソッドを利用できるため、大規模な JSON スクリプティングが不要になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

**注:**
エンタイトルメントを確認して、これらの機能にアクセスできるかどうかを確認してください。

## 構成状況管理のユースケース

次の表は、 製品コンフィギュレーターに表示される製品オプションを制御するさまざまな方法を示しています。

構成状況モデルのユースケースの例

| 製品コンフィギュレーターのユースケース | 例 |
|---|---|
| 顧客の特定のオプションを非表示にする | カリフォルニア州のお客様には、州の安全規制により、商品属性の選択は表示されません。 |
| 顧客の特定のデフォルトオプションの設定 | アップグレードの場合、プレミアムプランをご利用の既存のお客様には、Ultimate プランのみが表示されます。 |
| 他の属性オプションに基づいて特定のオプションのみを選択できるようにする | ラップトップなどの特定の製品では、すべてのサイズの 13 インチ、15 インチ、17 インチを表示しますが、タッチスクリーン機能のみが必要な場合は 15 インチと 17 インチのラップトップのみを表示します。 |
| 製品の数量設定を許可 | 一部の製品では、デフォルトの数量値が異なる場合があります。値がその製品に許可されている最小数量と最大数量の範囲内である限り、エージェントが数量を設定できるようにします。 |
| 特定の特性選択のみを許可します | 特定の製品を選択するには、特定の特性値を選択する必要があります。たとえば、究極のインターネットプランを選択した場合、選択できる接続速度は5Gです。 |

構成ステータスモデル API フレームワークを使用して、 製品コンフィギュレーター 内のオプションの表示を管理できます。

## ノード状況

製品コンフィギュレーターのノードには、製品リレーションシップグループ、子製品、および特性オプションが表示されます。ノードには次のステータスがあります。

表示:はい (ノードを表示する) またはいいえ (ノードを非表示にする)

製品コンフィギュレーターでエージェントに表示される構成と表示されない構成。エージェントが行った他の選択と互換性がない場合、オプションが表示されないことがあります。たとえば、特定の車のホイールサイズでは、互換性のないタイヤオプションは表示されません。

編集可能:はい (ノードを表示して選択可能にする) またはいいえ (ノードを表示するが選択不可能にする)

製品コンフィギュレーターでエージェントが編集可能または編集できない構成。エージェントは、製品に必要な制約を維持しながら、製品の特定の側面をカスタマイズできます。たとえば、特定の車種の場合、互換性のある外装色のみが編集可能です。

数量:表示 (はい/いいえ)、編集可能 (はい/いいえ)

製品の数量を設定し、数量に関連するルールを適用し、数量に関連する情報メッセージとエラーメッセージを適切なノードに表示する構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オン:はい (ノードの選択を表示) またはいいえ (ノードの選択を非表示にする)

コンテキストに基づいて選択できる構成オプションを示す構成。

値:表示 (はい/いいえ)、編集可能 (はい/いいえ)

特性の値を設定し、特性に関連するルールを適用し、適切なノードに関連する情報メッセージまたはエラーメッセージを表示する構成。

**注:**
エージェントは、ノードレベルでメッセージを設定して、ステータス変更の理由を提供することができます。

## イベント

構成状況モデル API フレームワークを使用してノード状況を管理します。これらの状況をアクティブ化するには、構成状況モデルのイベントフレームワークで次の 2 つのイベントを使用します。

- ロード時 - 各ノードの状態(可視性、編集可能性)は、最初ははい(true)に設定されています。ロード時に [オープン] ステータスが呼び出されます。
- 変更時 - この関数は、 製品コンフィギュレーター ユーザーインターフェイスでノードの値が変更されるたびに呼び出されます。ただし、 製品コンフィギュレーターで数量の変更が発生したときには、このステータスは呼び出されません。これらの状況は、ロード時、選択中、またはインスタンスがトランザクションに同期される直前に、プログラムで設定できます

## ヘルパー **API** メソッド

次のヘルパー API メソッドを使用して、任意のノードのステータスを読み取って設定できます。

適用ステータス

構成モデルの状態を読み取って変更するには、Getter メソッドと Setter メソッドを使用して、製品リレーションシップグループ、製品特性、および製品特性オプションの表示および編集可能な状態を設定します。

Getter メソッド

ノードパスを任意の構成ノードのステータスとともに取得します。

- `getAllNodes():`ノードパス (コードへの参照) と、すべての状況を含むそれぞれの相対パスを含む JSON を返します。
- `getNode(nodePath):`指定されたノードパスのノードの javascript オブジェクトを返します (存在する場合)。
- `getNodeDetails(nodePath`:指定されたノードパスが存在する場合は、そのすべての状況を返します。

セッターメソッド

- 製品関係グループ、製品特性、および製品特性オプションの表示および編集可能な状況を設定します。
  - `setVisible`:すべてのレベルでTrue/False
  - `setVisible (True / False)`
  - `setEditable`:すべてのレベルで True/False
  - `setEditable(True)`
  - 実装例:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, “This is a sample message for setVisible”);
newHandler.setEditable(false, “This is a sample message for setEditable”);
```

- オファーと仕様の数量を設定します。nodePath は製品を決定し、値は設定する数量です。
  - `setQuantity(value);`
  - 実装例:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, “This is a sample message for
 setQuantity”);
```

- 構成オプションを設定して、選択されている内容を確認します。
  - `setChecked`（値);True/`False`
  - 実装例:

```
var nodePath =
 “QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, “This is a sample message
 for setChecked”)
```

- 入力タイプが 1 行のテキストである特性ノードの値を設定します。
  - `setValue(` 値);
  - 実装例:

```
var nodePath =
“QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setValue(“9TKN332”, “This is a sample message for
setValue”);
```

ゲッターコンテキスト変数メソッド

製品コンフィギュレーターユーザーインターフェイス内でコンテキスト変数を取得します。

- `getHeaderContextVariables():`すべてのヘッダーコンテキスト変数のリストを返します。
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable):`ヘッダー内の特定のコンテキスト変数の値と表示値を返します。
- `getLineContextVariables():`すべての行コンテキスト変数のリストを返します。
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable):`行内の特定のコンテキスト変数の値を返します。

## オープン状況管理の拡張ポイントの使用

オープンな状況管理の拡張ポイントを使用して、製品コンフィギュレーターに表示されるオプションを制御します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

拡張ポイントを使用して、製品コンフィギュレーターを管理するためのカスタムスクリプトを呼び出すことができます。

アドミニストレーターは、次の場所に移動して、利用可能なオープン状況管理拡張ポイントにアクセスします すべて > スクリプト化拡張ポイント をクリックし、[拡張ポイント] リストで適切な拡張ポイントを選択して表示します。

状況管理の拡張ポイント

| 拡張ポイント | 説明 |
| --- | --- |
| ConfigInstanceAPIImpl | 変更中およびロード時のコマンドで、構成インスタンスのオープンステータス実行をフェッチします。 |
| OpenStateValidation | 変更中およびロード時に、構成インスタンスでオープンステータスの実行を返します。 |
| SetOpenStateResponse | オープンステータスの構成インスタンスを構成インスタンスに更新します。 |
| OpenStateModelExtension | 更新された構成インスタンスに戻すために使用される方法。顧客はプロセスメソッドをカスタマイズできます。 |

## セールスと注文管理アプリケーションでユーザーロールをアサインする

セールスと注文管理アプリケーションは、ロールを使用して機能へのアクセスを制御します。ロールはまた、データセキュリティの情報へのアクセスを決定し、ユーザーを識別し、ユーザーが組織で実行する作業を定義します。

### ロールの概要

ロールは、 セールスと注文管理 アプリケーションのユーザーが使用できる次のような機能を定義します。

- 製品カタログ管理
- Pricing Management
- リード管理
- オポチュニティ管理
- 見積管理
- 販売契約管理
- 注文管理

ServiceNow AI Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールをアサインするには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにロールをアサインするには、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。

### リード管理 ロール

次のテーブルのロールは、リード管理 に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| リードエージェント [sn_customerservice.csm_workspace_user] | リードを特定、育成し、機会に変換します。リードを作成、読み取り、更新、削除します。CSMワークスペースにアクセスできます。I |
| セールスエージェント [sn_sales_common.sales_manager] | CSMおよびリードエンティティにアクセスできるロール。 |
| 営業運用スペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist] | 営業業務の効率と精度を高めます。リードエンティティへの読み取りアクセス。組織内の営業プロセスを設定します。 |
| リードビューアー [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer] | 製品オファリングなどの製品カタログエンティティを表示するためのアクセス権を持つ詳細なロール。 |
| リードライター | ヘッダーや品目などのすべてのリードテーブルへの読み取りアクセス権。 |

## オポチュニティ管理 ロール

次のテーブルのロールは、オポチュニティ管理 に適用されます。これらのロールについての詳細は、オポチュニティ管理 を参照してください。

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent] | 機会を特定し、育成し、営業の成功につなげます。オポチュニティを作成、読み取り、更新します。 |
| 営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager] | オープンなオポチュニティをレビューし、販売代理店にアサインします。オポチュニティを作成、読み取り、更新します。 |
| 営業運用スペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist] | 営業業務の効率と精度を高めます。組織内の営業プロセスを設定します。 |
| sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer | 販売サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。 |
| sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer | 営業サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。 |
| sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer | ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス権。 |
| sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer | ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス権。 |

## 見積管理 ロール

次のテーブルのロールは、見積管理 に適用されます。

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent] | 見積もりを特定、育成し、販売の成功に変換します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| 営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager] | 見積もりを販売代理店または営業チームにアサインします。 |
| セールスオペレーションスペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist] | 営業業務の効率と精度を高めます。セールスオペレーションのセールスプロセスを設定します。 |

### 販売契約管理 ロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| セールスエージェント、セールスマネージャー、データビューア<br><br>sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer | 販売契約書、販売契約書明細行、および関連データ (特性、価格表、その他のテーブルなど) の操作を読み取ります。 |
| セールスエージェント、セールスマネージャー<br><br>sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer | 販売契約書および販売契約書明細行の作成、読み取り、および更新の操作。 |

### 製品カタログ管理 ロール

次のテーブルのロールは、製品カタログ管理 に適用されます。

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| 製品カタログマネージャー [sn_prd_pm.product_catalog_manager] | 製品、サービス、リソースの仕様を作成、読み取り、更新、削除します。 |
| 製品カタログアドミン [sn_prd_pm.product_catalog_admin] | 製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションを作成、読み取り、更新、削除します。また、カタログエンティティをエクスポートおよびインポートし、カタログ関連のシステムプロパティを設定することもできます。 |
| 製品カタログビューア [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] | 製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションへの読み取りアクセス権。 |

### **Pricing Management** ロール

次のテーブルのロールは、Pricing Management に適用されます。

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| 価格リストアドミン [sn_csm_pricing_pricelist_administrator] | 価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。また、価格設定エンティティのエクスポートとインポート、価格設定関連のシステムプロパティの設定または編集、トランザクションログの表示を行うこともできます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| 価格リストマネージャー [sn_csm_pricing_pricelist_manager] | 価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。 |
| 価格リストライター [sn_csm_pricing.pricelist_writer] | 価格設定エンティティへの読み取り、書き込み、および削除アクセス権を持つ詳細なロール。価格リストや原価表などの価格設定エンティティを削除するには、価格設定エンティティが [ドラフト] ステータスである必要があります。 |
| 販売契約価格リストライター [sales_agreement_pricelist_writer] | 価格設定エンティティの読み取りおよび作成アクセス権を持つ詳細なロール。作成アクセス権は、バックエンドワークフローを通じてのみ付与されます。販売契約価格リストのみの書き込みアクセス。販売契約ライターロール内で継承されます。 |
| 価格リストビューアー [sn_csm_pricing.pricelist_viewer] | 価格リスト、価格明細、原価表、原価表明細などの価格設定エンティティへの読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。 |

## 注文管理 ロール

注文管理 は、次のテーブルのロールを使用して、注文管理、サービス注文管理、およびフォールアウト管理のアプリケーション機能へのアクセスを制御および管理します。

### **Order Management** ロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| 受注処理マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] | 製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文の表示および編集アクセス。このロールを持つ履行マネージャーは、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集することはできません。<br><br>受注処理マネージャーは、注文を受け取り、注文品目をレビューし、注文の履行準備ができていることを確認して、承認します。 |
| 受注処理エージェント [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent] | 製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示します。<br><br>このロールを持つエージェントは、注文フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできませんが、製品注文タスクの一部のフィールドを編集できます。注文履行マネージャーが注文を承認した後、エージェントはこれらの履行タスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。 |
| 注文承認者 [order_approver] | 顧客の注文と製品カタログデータへのアクセスを表示します。このロールを持つユーザーは、顧客の注文を承認できますが、注文履行マネージャーや注文履行エージェントのように注文を |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Order Management** ロール (続く)

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| | 作成、更新、削除することはできません。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。 |
| 注文ビューアー [order_viewer] | 顧客の注文、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示します。<br><br>また、製品カタログデータにアクセスできるように、注文ビューアーに sn_prd_pm.product_catalog_viewer ロールを付与する必要があります。<br><br>**注:**<br>注文承認者ロールと注文閲覧者ロールは、注文管理ビジネスステークホルダーロールに含まれており、手数料がかかります。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずに、これらのロールをユーザーに割り当てないでください。詳細については、「Activate Business Stakeholder」を参照してください。 |
| フルフィルメントビューアー [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer] | フルフィルメントテーブル (注文タスク、ドメイン注文、製品注文、リソース注文、サービス注文) への読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。 |
| フルフィルメントライター [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_ writer] | フルフィルメントテーブル (注文タスク、ドメイン注文、製品注文、リソース注文、サービス注文) への読み取りおよび書き込みアクセス権を持つ詳細なロール。このロールには、フルフィルメントビューアー [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer] ロールが含まれます。 |
| 発注エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_agent] | 注文、注文明細行、および注文明細行の特性を作成、編集、表示、削除する権限と、タスクを表示する権限を持つペルソナロール。 |
| 注文アドミン [sn_ind_tmt_orm.order_admin] | 発注エージェントロールと同じ権限 (注文、注文ライン、および注文ライン特性の作成、編集、表示、削除、およびタスクを表示する権限) を持つペルソナロール。さらに、このロールは注文を構成および承認できます。 |

サービス注文管理ロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] | サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクを表示および編集します。このロールを持つマネージャーは、 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス注文管理ロール (続く)

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| | 注文フォールアウトレコードを表示することもできますが、編集することはできません。<br><br>サービス注文マネージャーは、外部サービス注文要求をレビューし、サービス注文品目をレビューし、サービス注文を履行する準備ができていることを確認して、それらを承認することができます。 |
| サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent] | サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへのアクセスを表示します。サービス注文エージェントは、サービス注文タスクの一部のフィールドを編集できます。サービス注文履行マネージャーがサービス注文を承認した後、エージェントはこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。 |

フォールアウト管理のロール

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| フォールアウトマネージャー [sn_fallout_mgmt.fallout_manager] | フォールアウトレコードを作成、表示、アサイン、編集します。このロールを持つマネージャーは、注文タスクとドメイン注文を表示することもできます。 |
| フォールアウトエージェント [sn_fallout_mgmt.fallout_agent] | フォールアウトレコードを表示します。このロールを持つエージェントは、フォールアウトレコードのステータスを更新し、それらに関する作業メモを作成することもできます。 |

自動翻訳

## ビジネスポータルの構成

アドミニストレーターは、顧客がセールスと注文管理で製品を閲覧して注文を作成できるように、ビジネスポータル (sn_b2b_portal) を構成できます。

### 構成の概要

1. アプリケーションマネージャーを使用して、次のプラグインを指定された順序でインストールし、ビジネスポータルをセットアップします。
   a. 注文管理ポータル: sn_ord_mgmt_portal
   b. 製品カタログ管理ポータル: sn_prd_pm_portal
   c. カスタマーサービスポータル: sn_csm_portal
   d. ビジネスポータル: sn_b2b_portal

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**e.** カスタマーポータルの UI コンポーネント: sn_ciwf_ui_cmpnt

**f.** Sales Cart プラグイン: sn_sales_cart

**2.** ビジネスポータルの有効化

ビジネスポータル (sn_b2b_portal) を有効にして、顧客が製品を参照して注文を作成できるようにします。

**3.** (オプション) セルフサービス注文ケース管理のアプリのインストール

ビジネスポータルで注文ケースを管理するために顧客に提供するセルフサービスオプションに基づいて、必要なプラグインをインストールします。

## ビジネスポータルの有効化

アドミニストレーターは、顧客が製品を参照して注文を作成できるように、ビジネスポータル (sn_b2b_portal) を有効にすることができます。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

ビジネスポータルを設定し、セルフサービス拡張機能 セールスと注文管理 するには、まずアプリストアで入手可能なビジネスポータルプラグインをインストールします。

詳細については、「ビジネスポータルの構成」を参照してください。

### 手順

**1.** CSM 構成可能ワークスペースで、 すべて > ポータル.

**2.** 選択 ビジネスポータル.

**3.** [非アクティブ] ボックスをオフにします。

**4.** **[Save** (保存)] を選択します。
ビジネスポータルが有効になります。

## ビジネスポータルのアップグレード後の注文の移行

ドラフトのプロキシ注文カートを新しいセールスカートに移行して、顧客がビジネスポータルでカートに追加した製品を紛失しないようにします

### 始める前に

Sales Cart アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「セールスカートのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

**注:**
ビジネスポータルを使用していて、 Zurich リリースにアップグレードする場合は、Sales Cart アプリケーションをインストールした後に *Migrate proxy orders to sales cart* スケジュール済みジョブを実行する必要があります。このジョブは、ドラフトのプロキシ注文カートを新しい販売カートに移行し、顧客がビジネスポータルでカートに追加された製品を失うのを防ぎます。

*Migrate proxy orders to sales cart*スケジュール済みジョブは、次のアクションを実行します。

- 顧客の既存のカートから新しいセールスカートにアイテムを移行します
- [Sales Cart] テーブルに買い物かご関連レコードを作成します
- *sn_sales_cart.show_cart_migration_msg*プロパティの値を false に更新します

このジョブを実行するまで、ビジネスポータルに次のメッセージが表示されます。

> システムの更新により、カートがクリアされました。詳細については、アドミニストレーターにお問い合わせください。

手順

1. 選択 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. スケジュール済みジョブ ページで、検索フィールドに プロキシ注文を販売カートに移行する と入力します。
3. ジョブを選択します。
4. [スケジュール済みスクリプト実行] ページで、[ 今すぐ実行] を選択します。

## セールスカートのインストール

admin ロールをお持ちであれば、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのセールスカート リストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) とともにインストールされます。

- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「Sales Cart とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
デフォルトで、サンプルロゴが買い物かごの PDF に適用されます。ロゴをカスタマイズして追加するには、「 セールスカート PDF にロゴを追加する」を参照してください。

## セールスカート **PDF** にロゴを追加する

会社のロゴをカスタマイズしてセールスカートサマリー PDF に埋め込み、一貫したブランディングと企業の ID 標準との整合性を確保します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [名前] 検索フィールドに「db_imageテーブル」と入力し、[イメージ] テーブルを選択します。
3. [テーブル] の詳細ページで、[関連リンク] セクションから [ リストを表示 ] を選択します。
4. [名前] 検索フィールドに「sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png」と入力し、レコードを選択します。
5. アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
6. [画像] フィールドの横にある [更新 ] を選択して、ロゴを更新します。
   a. [画像] フィールドの横にある [更新] を選択します。
   b. [ ファイルを選択 ] ボタンを選択し、使用するコンピューター上の画像ファイルを選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
7. [イメージ] ページで、ロゴファイルが正常にアップロードされたことを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:
場合によっては、アプリケーションスコープを再度変更する必要があります。

8. **[Update** (更新)] を選択します。

## **Sales Cart** アプリケーションのデータ保持とテーブルクリーンアップポリシーの変更

デフォルトのデータ保持およびテーブルクリーンアップポリシーでは、事前定義された条件に基づいて Sales Cart アプリケーションからレコードが自動的に削除されます。これらの条件は、組織のポリシーに合わせて変更できます。

デフォルトでは、次のいずれかの条件を満たす場合、完了ステータスのレコードが [Sales Cart] [sn_sales_cart] テーブルから削除されます。

- 6 か月以上経過したレコード
- 6 か月以上更新されていないレコード

予想される負荷と量に応じて、データ保持とテーブルのクリーンアップ頻度を変更します。詳細については、「Modify data retention policy for ATF test results」を参照してください。

関連情報

Table cleanup

Autoflush form

## セールスカートの契約条件の変更

ビジネスポータルの CartTermsAndCo ドキュメントテンプレートブロックに、注文精算の契約条件を追加します。

### 始める前に

必要なロール：admin

### このタスクについて

セールスカートデモテンプレートとセールスカートのデフォルトの契約条件ドキュメントテンプレートの CartTermsAndCo ドキュメントテンプレートブロックは、買い物かごサマリー PDF とチェックアウト時にそれぞれ契約条件を表示するために使用されます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. **CartTermsAndCo** を選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックコンテンツ] 関連リストからレコードを選択します。
4. アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。
5. [本文] セクションに契約条件を追加します。
6. **[Update** (更新)] を選択します。

関連情報

Document Templates

Create block content in Document Templates

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## Business ポータルでのセルフサービス注文ケース管理用アプリのインストール

ビジネスポータルで注文ケースを管理するために顧客に提供するセルフサービスオプションに基づいて、必要なプラグインをインストールします。

顧客がビジネスポータルから注文ケースを作成および表示できるようにするために、 ServiceNow Store からインストールする必要があるアプリは次のとおりです。

- 注文ケースセルフサービス [sn_ord_case_ss]
- 注文ケースプレイブック [sn_ord_case_pb]

これらのプラグインには次の依存関係があります。

- カスタマーサービスポータル [com.snc.customer_service_portal]
- 注文運用ケース管理 [sn_order_case]
- カスタマーサービス管理向けプレイブック [sn_csm_playbook]

顧客がビジネスポータルで注文ケースのみを表示できるようにする場合は、 注文ケースプレイブック [sn_ord_case_pb] プラグインをインストールする必要はなく、カスタマーサービス管理向けプレイブック [sn_csm_playbook] プラグインも必要ありません。

また、ビジネスポータルをアクティブ化して、顧客がアクセスできるようにする必要があります。ビジネスポータルは、デフォルトでは非アクティブです。詳細については、「Configure Business Portal」を参照してください。

### 注文ケースセルフサービス をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 注文ケースセルフサービス アプリケーション (sn_ord_case_ss) をインストールできます。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 注文ケースセルフサービス 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

#### このタスクについて

**注:**
注文ケースセルフサービス アプリケーションではデモデータを利用できません。

#### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 注文ケースセルフサービス アプリケーション (sn_ord_case_ss) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

### 注文ケースプレイブック をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 注文ケースプレイブック アプリケーション (sn_ord_case_pb) をインストールできます。

#### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー 注文ケースプレイブック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

#### 必要なロール：admin

#### このタスクについて

注:
注文ケースプレイブック アプリケーションではデモデータを利用できません。

#### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 注文ケースプレイブック アプリケーション (sn_ord_case_pb) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## パートナー関係管理の構成

ServiceNow® Store から PRM (com.snc.partner_relationship_management) アプリケーションをインストールして、企業がパートナーを雇用し、販売サイクルを改善できるようにします。

管理者と、エンタープライズパートナーアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin)、エンタープライズパートナーエージェント (sn_prm.enterprise_partner_agent) などのさまざまなロールを持つユーザーは、 パートナー関係管理 アプリケーションを設定するために次の構成タスクを完了する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

**PRM** の設定
この表に、パートナー関係管理に必要な構成タスクとその説明を示します。

| タスク | 説明 | ロール |
| --- | --- | --- |
| パートナー関係管理のインストール | ServiceNow Store から パートナー関係管理 アプリケーションをインストールします。 | アドミン |
| パートナー関係管理のロールとコンポーネント | さまざまな PRM エンティティに機能ロールを割り当てます。 | アドミン |
| パートナー関係管理のデータモデル | PRM とともにインストールされるさまざまなテーブルにデータを構成して追加します。 | • アドミン<br>• エンタープライズ パートナーアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin) |

## パートナー関係管理のインストール

パートナー関係管理 プラグイン (com.snc.partner_relationship_management) を、ServiceNow Store アプリケーションおよびプラグインに関連するデモデータおよびインストールとともにインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

エンタイトルメントに応じて、インストール後にデモデータをインストールする必要があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

### このタスクについて
パートナー関係管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 パートナー関係管理 アプリケーション (com.snc.partner_relationship_management) を検索します。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合に表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、パートナー関係管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

タスクの結果
パートナー関係管理アプリケーションが正常にインストールされました。

関連情報

パートナー関係管理のロールとコンポーネント

パートナー関係管理のデータモデル

## パートナー関係管理のロールとコンポーネント

パートナー関係管理 アプリケーションは、ロールを使用して、情報へのアクセスの提供、内部ユーザーと外部ユーザーの識別、データセキュリティの維持、企業とチャネルパートナー間のさまざまなタイプの関係の確立を行います。

PRM プラグイン (com.snc.partner_relationship_management) には、機能的で詳細なロールのセットが付属しており、それぞれにさまざまなレベルのアクセス権があり、クエリを生成して対処します。

PRMアプリケーションは、企業とチャネルパートナーの両方のエコシステムの一部であるユーザーにアクセス権と権限を提供します。

### 機能的で詳細なロール

機能ロールは、許可された関係者がエンタープライズおよびチャネルパートナーメンバーにアクセスできるようにするために役立ちます。詳細なモデルは、関連するエンタープライズまたはチャネルパートナーエンティティに必要なレベルのアクセス権を付与することで、データの保護に役立ちます。この機能により、各ロールは、特定の情報へのユーザーのアクセス権を決定する一連の特権や責任に関連付けられます。

個人が効率的かつ効果的に業務を遂行できるよう権限を与える詳細なポリシーを設定することで、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。

### ロールと説明

機能ロールは、複数のエンティティへのアクセスを必要とする機能を実行するために必要な詳細なロールのセットです。次の表に、 パートナー関係管理の機能ロールを示します。

機能ロール
機能ロールとその説明のリスト。

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| エンタープライズパートナーアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin) | パートナー企業のアドミンであるユーザー。 | • sn_service_org.writer<br>• sn_prm.channel_partner_writer<br>• sn_prm.partner_program_writer |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能ロール
機能ロールとその説明のリスト。

(続く)

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | | • sn_prm.partner_program_rel_writer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |
| エンタープライズパートナーリレーションシップマネージャー (sn_prm.enterprise_partner_relationship_manager) | 企業に属し、パートナー階層に関連付けられたケースの管理を担当する貢献者。 | • sn_bus_loc.location_relationship_manager<br>• sn_prm.partner_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |
| エンタープライズパートナーエージェント (sn_prm.enterprise_partner_agent) | 企業に属し、パートナーケースの実行を担当する履行者。 | • sn_customerservice_agent<br>• sn_prm.partner_data_viewer |
| パートナーマネージャー (sn_prm.external_partner_manager) | パートナーエンティティに属し、ポータルのパートナー階層に関連付けられたケースのレポートを担当する貢献者。 | • sn_customerservice.svc_location_manager_<br>• sn_prm.partner_data_viewer |
| パートナーアソシエイト (sn_prm.external_partner_associate) | パートナーエンティティに属し、ポータル上のパートナーに関連付けられたケースのレポートを担当する貢献者。 | • sn_customerservice.service_organization_c<br>• sn_prm.partner_data_viewer |

次の表に、 パートナー関係管理 とともにインストールされる詳細なロールを示します。

詳細なロール
詳細なロールとその説明のリスト。

| ロール | 説明 | 継承されたロール |
| --- | --- | --- |
| チャネルパートナーライター (sn_prm.channel_partner_writer) | このロールは、チャネルパートナーテーブルへの詳細な編集アクセス権を提供します。 | パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer) |
| パートナープログラムライター (sn_prm.partner_program_writer) | このロールは、パートナープログラムテーブルへの詳細な編集アクセス権を提供します。 | パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer) |
| パートナープログラム関係ライター (sn_prm.partner_program_rel_writer) | このロールは、パートナープログラム関係テーブルへの詳細な編集アクセス権を提供します。 | パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer) |
| パートナーデータビューアー (sn_prm.partner_data_viewer) | このロールは、チャネルパートナー、パートナープログラム、およびパートナープログラム関係テーブルへの詳細な読み取りアクセス権を提供します。 | NA |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細なロール
詳細なロールとその説明のリスト。

(続く)

| ロール | 説明 | 継承されたロール |
| --- | --- | --- |
| エクスペリエンス (sn_prm.partner_ui) | このロールは、組織のスタッフにきめ細かいアクセスを提供し、すべてのユーザーインターフェイスで一貫したエクスペリエンスを確保します。<br>**注:** ServiceNow プラットフォーム、CSM 構成可能ワークスペース、Partner Portalでパートナー関係管理モジュールを表示するには、エクスペリエンスロールを他のロールに手動で継承する必要があります。 | NA |

関連情報

- パートナー関係管理のインストール
- パートナー関係管理のデータモデル

**PRM**ロールに責任を追加

責任は、ユーザーをサポートするロールまたは機能を表します。責任の定義を使用して、任意の 2 つのパートナーエンティティ間の関係を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_rel_manager、sn_prm.external_partner_associate、または sn_prm.external_partner_manager

このタスクについて
関係者構成は、エンティティと組織またはユーザー間の関係のタイトルを定義します。これらの構成では、関係者タイプを責任定義にリンクして、必要に応じてアクセス権を付与することもできます。

関係者とそのデフォルトの責任
ロールタイプとそれに関連するデフォルトの責任のリスト。

| タイプ | デフォルトの責任 |
| --- | --- |
| エンタープライズパートナー関係マネージャー [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager] | 場所の関係性マネージャー [sn_bus_loc.location_relationship_manager] |
| 外部パートナーアソシエイト [sn_prm.external_partner_associate] | 場所の貢献者 [sn_customerservice.service_organization_contributor] |
| 外部パートナーマネージャー [sn_prm.external_partner_manager] | 場所マネージャーの貢献者 [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor] |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトの責任は、事業所プラグイン (com.snc.business_location) とともに自動的にインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > チャネルパートナー.
2. チャネルパートナーレコードを開き、要件に基づいて外部スタッフメンバーまたはエンタープライズパートナー関係マネージャーを追加します。

タスクの結果
外部スタッフメンバーまたはエンタープライズパートナーリレーションシップマネージャーが登録されます。

## パートナー関係管理のデータモデル

パートナー関係管理データモデルは、チャネルパートナーとプログラム間の関係をマッピングするためのフレームワークを提供します。

チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルとパートナープログラム [sn_prm_partner_program] テーブルにデータを追加し、パートナープログラム関係 [sn_prm_partner_program sn_prm_partner_program_relationship] テーブルで 2 つのテーブル間のリレーションシップを作成します。

**PRM**データモデルの構成タスク
パートナー関係管理テーブルのタスクと説明のリスト。

| タスク | ロール | 説明 |
| --- | --- | --- |
| チャネルパートナーテーブルの構成 | • エンタープライズアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin)<br>• チャネルパートナーライター (sn_prm.channel_partner_writer) | チャネルパートナーに関連する情報を管理します。 |
| パートナープログラムテーブルの構成 | • エンタープライズアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin)<br>• パートナープログラムライター (sn_prm.partner_program_writer) | チャネルパートナーが構造化プログラムに参加して顧客関係を構築できるようにします。 |
| パートナープログラム関係テーブルの構成 | • エンタープライズアドミン (sn_prm.enterprise_partner_admin)<br>• パートナープログラム関係ライター (sn_prm.partner_program_rel_writer) | チャネルパートナーとパートナープログラムの間に関係を確立します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

パートナー関係管理のインストール

パートナー関係管理のロールとコンポーネント

### チャネルパートナーテーブルの構成

パートナー関係管理アプリケーションでは、チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルを使用して、チャネルパートナーに関連する情報を管理および保存できます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin または sn_prm.channel_partner_writer

#### このタスクについて

チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルは、外部事業所の拡張です。

#### 手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > チャネルパートナー.
2. 新規 を選択して、チャネルパートナー登録の詳細フォームを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   チャネルパートナーテーブルのフィールドとその説明の詳細については、「 チャネルパートナーテーブルのフィールド」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

### パートナープログラムテーブルの構成

パートナー関係管理 アプリケーションでは、チャネルパートナーが、パートナープログラム [sn_prm_partner_program] テーブルを使用して、収益の促進、市場リーチの強化、顧客関係の構築を目的とした構造化されたイニシアチブに参加できるようになります。

#### 始める前に

必要なロール:sn_prm.partner_program_writer または sn_prm.enterprise_partner_admin

#### このタスクについて

パートナープログラムは、さまざまな参加者のロール、責任、メリットを定義します。パートナープログラムの例としては、リセラープログラム、マネージドサービスプロバイダー (MSP) プログラム、認定トレーニングパートナー (ATP) プログラムなどがあります。

#### 手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > パートナープログラム.
2. [ 新規 ] を選択して、パートナープログラムレコードを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   パートナープログラムテーブルのフィールドとその説明の詳細については、「 パートナープログラムテーブルのフィールド」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

### パートナープログラム関係テーブルの構成

パートナー関係管理アプリケーションを使用すると、チャネルパートナとパートナプログラムの間に関係を確立することができます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin または sn_prm.partner_program_rel_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
パートナープログラム関係 [sn_prm_partner_program_relationship] テーブルを使用して、チャネルパートナーをさまざまな構造化されたイニシアチブまたはプログラムに関連付けます。

手順

1. 移動先 すべて > パートナー関係管理 > パートナーシップ.
2. 新規 を選択して、パートナーシップレコードを開きます。
3. フォームで、フィールドに入力します。
   [パートナープログラム関係] テーブルのフィールドとその説明の詳細については、「 パートナープログラム関係テーブルのフィールド」を参照してください。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

## パートナーワークスペース

パートナーアドミン、エージェント、およびマネージャーは、パートナーワークスペースでパートナープログラムとパートナーシップを管理して、ケースと顧客からの要求をトリアージできます。

## ワークスペースの概要

CSM 構成可能ワークスペースを使用して、エンタープライズ パートナー管理者 (sn_prm.enterprise_partner_admin) とエンタープライズ パートナー マネージャー (sn_prm.enterprise_partner_rel_manager) が、顧客の質問に対処し、顧客のクエリを解決するために必要なツールにアクセスできるようにします。

ワークスペースを使用して、次のアクションを実行できます。

パートナーワークスペースのタスク

| タスク | 説明 |
|---|---|
| チャネルパートナーレコードを作成 | チャネルパートナーに関連するすべての情報を管理および保存するために、ワークスペースでチャネルパートナーレコードを作成および追跡します。 |
| パートナーワークスペースでのチャネルパートナー情報の表示 | チャネルパートナーに関連付けられているすべての詳細、ケース、およびその他のエンティティを表示します。 |
| でのパートナープログラムの作成 CSM 構成可能ワークスペース | チャネルパートナーがワークスペースでパートナープログラムを作成できるようにします。 |
| でのパートナーシップの作成 CSM 構成可能ワークスペース | チャネルパートナーとワークスペース上のパートナープログラムとの関係を確立します。 |

### チャネルパートナーレコードを作成

パートナーワークスペースでチャネルパートナーレコードを作成および追跡し、チャネルパートナーに関連するすべての情報を管理および保存します。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理からチャネルパートナーを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   チャネルパートナーの詳細セクションのフィールドの詳細については、「 チャネルパートナーテーブルのフィールド」を参照してください。

   [ビジネス プロファイル] セクション

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 1 年あたりの収益 | チャネルパートナーエンティティの 1 年あたりの収益。 |
| 従業員数 | チャネルパートナーエンティティの従業員数。 |
| サポートされている業界 | チャネルパートナーがサポートする業界。 |

5. フォームの [チャネルパートナー会社情報 ] セクションで、チャネルパートナーの **Web** サイト、メール、 電話番号 などの連絡先の詳細を入力します。
6. フォームの [会社の住所 ] セクションで、 番地、 都道府県など、チャネルパートナーの物理的な場所の住所を入力します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

### パートナーワークスペースでのチャネルパートナー情報の表示

ワークスペースの複数のタブに統合されたチャネルパートナー情報を表示します。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager または
sn_prm.enterprise_partner_agent

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理モジュールから チャネルパートナー を選択します。
3. リストからチャネルパートナーレコードを開きます。
   チャネルパートナーに関連付けられたケース、子チャネルパートナー、販売済み製品、またはインストールベースアイテムに関連するすべての情報を表示できます。

   チャネルパートナーレコードのコンポーネントの詳細については、「 ワークスペースのチャネルパートナーコンポーネント」を参照してください。

### ワークスペースでパートナースタッフを登録

新しいパートナーメンバーを登録するか、パートナー組織内で既存のスタッフを異動させます。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このタスクについて
チャネルパートナーのエンタープライズパートナー関係マネージャー [sn_prm.enterprise_partner_rel_manager] も、ワークスペースにパートナースタッフを登録することができます。

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理モジュールから チャネルパートナー を選択します。
3. リストからチャネルパートナーレコードを開き、[ パートナースタッフの登録] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   [メンバーの登録] フォームのフィールドの詳細については、「 メンバー登録フォーム」を参照してください。

5. [ 添付ファイルを追加 ] セクションでファイルまたはドキュメントをアップロードします。

   これはオプションのフィールドです。

6. **[Submit** (送信)] を選択します。

### でのパートナープログラムの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

チャネルパートナーが、ワークスペースでパートナープログラムを作成することで、収益の促進、市場リーチの強化、顧客関係の構築を目的とした構造化されたイニシアチブに参加できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リスト  ビューを選択します。
2. パートナー関係管理 モジュールから [パートナープログラム] を選択します。
3. リストからパートナープログラムを開き、[ 新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   [パートナープログラム] フォームのフィールドの詳細については、「 パートナープログラムテーブルのフィールド」を参照してください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

### でのパートナーシップの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

パートナー関係管理アプリケーションを使用すると、ワークスペース上のチャネルパートナーとパートナープログラムの間に関係を確立できます。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_admin

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リスト  ビューを選択します。
2. [パートナー関係管理] から [パートナーシップ] を選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. フォームで、フィールドに入力します。

   パートナーシップフォームのフィールドの詳細については、「 パートナープログラム関係テーブルのフィールド」を参照してください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

### チャネルパートナーのケースを作成

チャネルパートナーが顧客の問い合わせを管理し、解決策を提供するカスタマーサービスケースを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager または
sn_prm.enterprise_partner_agent

このタスクについて

手順

1. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、リストビューを選択します。
2. パートナー関係管理モジュールからケースを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   ケースフォームのフィールドの詳細については、「 Case form 」を参照してください。

5. **[Save** (保存)] を選択します。

## 「Lead **to Cash** Core」のインストールと構成

Lead to Cash コアアプリケーションをインストールします。これにより、販売済み製品のライフサイクルについて組織が管理するワークフローを作成およびビルドできます。

このマッピングは、さまざまなエンティティ間で統一されたワークフローエクスペリエンスをユーザーに提供します。

アドミニストレーターおよびさまざまなロールを持つユーザーは、次の構成タスクを完了して、Lead-to-Cash を使用します。

の構成タスク **Lead to Cash** コア

| タスク | 説明 |
|---|---|
| エンティティの構成とマッピング | 構造を定義するエンティティをマッピングし、ソースエンティティからターゲットエンティティにデータを転送します。 |
| エンティティ構成の作成 | エンティティを使用して 2 つのエンティティ間のワークフローを作成することで、既存の構成を更新し、販売済み製品に対して必要な 一時停止、 再開、または 切断 アクションを実行できるようにします。 |
| エンティティマッピングの作成 | エンティティマッピングを作成して、販売済み製品に対して 一時停止、 再開、 切断 アクションなどの宣言アクションを実行します。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## Lead to Cash Core のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Lead to Cash コア アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータおよび関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインのインストールが含まれています。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.

エンタイトルメントによっては、インストール後にデモデータのインストールが必要になる場合があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

### このタスクについて

次のアイテムは、Lead-to-Cash コアアプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Lead to Cash コア アプリケーション (com.snc.l2c_core) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Storeから要求します。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションは、インストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合に表示されます。インストールが必要なプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Lead to Cash Core アプリケーションをインストールする前にインストールする必要があります。
4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

## エンティティの構成とマッピング

[エンティティ構成] のテーブルとフォームを使用して、構造を定義し、ソースエンティティからターゲットエンティティにデータを転送するエンティティを構成およびマッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## マッピングと構成

[エンティティ構成] テーブルを使用して、エンティティの構成とマッピングを作成します。

## [エンティティ構成] テーブル

[エンティティ構成] テーブルは、エンティティ構成フォームのフィールドの情報を提供します。

[エンティティ構成] テーブル

| テーブル | 名前 | 説明 |
|---|---|---|
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ | sn_l2c_core_entity | 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義を定義および管理します。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | sn_l2c_core_entity_definition | 「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられている定義を定義および管理します。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性 | sn_l2c_core_entity_attribute | 「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられている属性を定義および管理します。<br><br>「見込み顧客から現金へ」属性は、エンティティに設定されている定義に基づいています。 |

[エンティティ構成] フォームの各フィールドは、1 つのエンティティ構成テーブルから情報を収集します。次の表に、フィールド、説明、およびデータの設定元のエンティティテーブルに関する情報を示します。

**注:**
「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義および「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性は、[エンティティ構成] フォームの関連リストです。

[エンティティ構成] フォーム

| テーブル | フィールド | 説明 |
|---|---|---|
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ | 名前 | 「見込み顧客から現金へ」エンティティの名前 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ | 構成 ID | エンティティの一意の構成 ID |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ | アクティブ | 構成がアクティブか非アクティブかを示すエンティティのステータス |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | エンティティ | 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義への参照 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | タイプ | エンティティ定義のタイプ |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | テーブル | 「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられているテーブル |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティ構成] フォーム (続く)

| テーブル | フィールド | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | ラベル | エンティティ定義のラベル |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | 親定義 | 現在のエンティティ定義の親 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | リレーションシップフィールド | 親エンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | 親フィールド | 現在のエンティティ定義レコードに関連付けられているクエリフィールド |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | 親定義を継承 | 現在のエンティティ定義でも使用される親定義です。<br>**注:** 現在のエンティティ定義レコードを親レコードに関連付けられている同じ定義に従うようにするには、 [親定義を継承 **(Inherit parent definition)]** を選択します。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ定義 | 順番 | 構成の階層を処理して可視化するための番号順。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性 | フィールド | フィールドの名前 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性 | エンティティ | 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性への参照 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性 | テーブル | 「見込み顧客から現金へ」属性に関連付けられているテーブル |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性 | キー | エンティティ属性の一意のキー |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性 | 詳細 | 詳細構成のオプション<br>**注:** 要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細 **(Advanced)]** を選択します。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性 | スクリプト | 詳細属性のスクリプト |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## エンティティマッピング

エンティティマッピングを使用すると、ソーステーブルとターゲットテーブルをマッピングして、使用可能なエンティティ構成に依存するエンティティ間でデータを転送できます。エンティティマッピングテーブルは、エンティティマッピングフォームのフィールドの情報を提供します。

[エンティティマッピング] テーブル

| テーブル | 名前 | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング | sn_l2c_core_entity_mapping | 「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピングを定義およびマッピングします。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング | sn_l2c_core_entity_table_mapping | 「見込み顧客から現金へ」エンティティに関連付けられているさまざまなテーブルのマッピングを定義および管理します。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング | sn_l2c_core_entity_attribute_mapping | 対応する「見込み顧客から現金へ」エンティティとのマッピングを定義および管理します。 |

[エンティティマッピング] フォームを使用すると、エンティティを対応するテーブルおよび属性にマッピングできます。

**注:**
「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピングおよび「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピングは、[エンティティマッピング] フォームの関連リストです。

[エンティティマッピング] フォーム

| テーブル | フィールド | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング | マッピング名 | マッピングの名前。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング | マッピング構成 ID | マッピングの一意の ID |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング | ソースエンティティ | マッピングプロセスのソースエンティティ |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング | ターゲットエンティティ | マッピングプロセスのターゲットエンティティ |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティマッピング | アクティブ | マッピングがアクティブかどうかの、ターゲットエンティティのステータス |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング | ソースエンティティテーブル | ソースエンティティに関連付けられているテーブル |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング | ターゲットエンティティテーブル | ターゲットエンティティに関連付けられているテーブル |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング | 条件を使用 | マッピングに必要な条件 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンティティマッピング] フォーム (続く)

| テーブル | フィールド | 説明 |
| --- | --- | --- |
| | | 注:<br>特定のマッピング条件を設定するには、[条件を使用 **(Use condition)]** を選択します。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング | 条件 | ソースエンティティからターゲットエンティティにテーブルをマッピングするための条件 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング | アクティブ | マッピングがアクティブかどうかの、ソースエンティティのステータス |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピング | 順番 | マッピングの優先順位の数値 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング | エンティティテーブルマッピング | 「見込み顧客から現金へ」エンティティテーブルマッピングへの参照 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング | ソース属性 | ソースエンティティに関連付けられている属性 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング | ターゲット属性 | ターゲットエンティティに関連付けられている属性 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング | 詳細 | 詳細マッピングのオプション<br>注:<br>要件に従ってスクリプトを変更するには、[詳細 **(Advanced)]** を選択します。 |
| 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性マッピング | スクリプト | マッピングをカスタマイズするスクリプト |

## エンティティ構成の作成

エンティティ構成を作成し、 2 つのエンティティ間のワークフローを構成することで、既存の構成を更新して、販売済み製品の一時停止、再開、切断などのアクションを実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Lead-to-Cash** > エンティティ構成.
2. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entities) ] フォームで、[新規] を選択してエンティティを作成します。
3. フォームの [名前] フィールドにエンティティ名を入力し、[構成 **ID]** フィールドにエンティティ ID を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
エンティティ構成が作成されました。次に、見込み顧客から現金へのエンティティの定義と属性を作成する必要があります。
5. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティ定義 (Lead To Cash Entity Definitions)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ定義を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
7. [送信] を選択します。
8. [見込み顧客から現金へエンティティ (Lead to Cash Entity)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティ属性 (Lead To Cash Entity Attributes)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティ属性を作成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
10. [送信] を選択します。

### タスクの結果

エンティティ構成が作成されて、定義と属性が定義されました。次に、カスタムエンティティマッピングを作成する必要があります。カスタムマッピングの作成方法については、「エンティティマッピングの作成」を参照してください。

## エンティティマッピングの作成

エンティティマッピングを作成し、 2 つのエンティティ間のワークフローを構成することで、既存の構成を更新して、販売済み製品の一時停止、再開、切断などの一連の宣言アクションを実行できるようにします。

### 始める前に

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 すべて > **Lead-to-Cash** > エンティティマッピング.
2. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (Lead to Cash Entity Mappings)] フォームで、[新規] を選択してマッピングを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
4. [送信] を選択します。
エンティティマッピングが作成されました。次に、エンティティテーブルマッピングとエンティティ属性マッピングを作成する必要があります。
5. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (lead to cash entity mapping)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティテーブルマッピング (Lead To Cash Entity Table Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択してエンティティテーブルマッピングを作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。

7. [送信] を選択します。
8. [見込み顧客から現金へエンティティマッピング (lead to cash entity mapping)] フォームの [見込み顧客から現金へエンティティテーブルマッピング (Lead To Cash Entity Table Mappings)] 関連リストで、[新規] を選択して属性マッピングを作成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「エンティティの構成とマッピング」を参照してください。
10. [送信] を選択します。

## Lead-to-Cash プロセス管理の構成

Lead-to-Cash プロセス管理の実装を計画および構成します。

### 構成の概要

1. Lead-to-Cash プロセス管理をインストールして使用するための依存関係を確認します。
   - CSM 構成可能ワークスペースカスタマーサービス管理 (CSM)を介して営業プロセスレコードを作成および監視できるようにする営業プロセスマネージャー (CSM) をインストールする必要があります。
   - 営業プロセスの営業案件、見積もり、または注文を監視できるようにするには、 オポチュニティ管理、 見積管理、 注文管理 がインストールされている必要があります。
   - ビジネスオブジェクトコア (sn_bo_core) は、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) をインストールすると、依存関係として自動的にインストールされます。
2. Lead-to-Cash プロセス管理 をインストール

   admin ロールをお持ちであれば、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow ストアアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。各環境に Lead-to-Cash プロセス管理 をインストールします。
3. Lead-to-Cash プロセス管理 ユーザーにロールを割り当てる

   ユーザーにロールをアサインして、ユーザーが Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションの機能やデータにアクセスできるようにします。
4. 営業プロセスレコードのビジネスオブジェクトの設定

   ビジネスオブジェクトグループとビジネスオブジェクトタイプを作成します。ビジネスオブジェクトタイプ間の関係を定義し、ビジネスオブジェクトグループのメンバーとして追加します。これにより、営業プロセスマネージャーはこれらのエンティティを使用して営業プロセスレコードを作成できます。
5. 営業プロセスダッシュボードのカスタマイズ

   ノードマップのレベル数とタイルコンテンツを定義し、[タスク] タブでタスクを統合する方法を決定することで、明確さと制御性を高め、営業プロセスマネージャーが関連データに集中し、複雑な営業プロセスを効果的にナビゲートできるようにします。
6. のデータ保持とテーブルクリーンアップポリシーの変更 Lead-to-Cash プロセス管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのデータ保持ポリシーとテーブルクリーンアップポリシーにアクセスして変更し、ニーズに合わせて変更します。

7. でメールアクセスを有効にするための条件の設定 Lead-to-Cash プロセス管理

   営業プロセスマネージャーは、営業プロセスレコード内で監視される営業エンティティレコードのダッシュボードから直接メールを作成できます。

## Lead-to-Cash プロセス管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー Lead-to-Cash プロセス管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

### このタスクについて

Lead-to-Cash プロセス管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プロパティ

詳細については、「Lead-to-Cash プロセス管理と一緒にインストールされるコンポーネント」と「Lead-to-Cash プロセス管理 とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーション (app-l2c-cockpit) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

6. **[Install** (インストール)] を選択します。

### タスクの結果

Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。Business Object Core アプリケーションは依存関係として自動的にインストールされます。詳細については、「Business Object Core とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

O2C Objectsビジネス・オブジェクト・グループも使用可能になります。これには、機会、見積もり、注文など、機会から現金化までのプロセスに関連するエンティティが含まれています。ServiceNowインスタンスにオポチュニティ管理、見積管理、および注文管理アプリがインストールされている場合は、このグループを使用できます。

### 次のタスク

Lead-to-Cash プロセス管理ユーザーにロールをアサインし、ユーザーがこのアプリを使用して機能にアクセスしてタスクを実行できるようにします。詳細については、「Lead-to-Cash プロセス管理ユーザーにロールを割り当てる」を参照してください。

## Lead-to-Cash プロセス管理 ユーザーにロールを割り当てる

ユーザーにロールをアサインして、ユーザーが Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションの機能やデータにアクセスできるようにします。

### 始める前に

ユーザーとグループにロールをアサインする前に、必要なユーザーとグループを作成して構成していることを確認してください。

必要なロール：admin

### このタスクについて

次の表に、ビジネスオブジェクトライターと営業プロセスマネージャーがそれぞれのタスクを実行するために必要なテーブルにアクセスするために必要なロールを示します。

特定の職務に必要なロール

| ユーザーペルソナ | 職務 | 必要なロール | アクセス対象のテーブル |
|---|---|---|---|
| ビジネスオブジェクトライター | ビジネスオブジェクトグループを作成し、ビジネスオブジェクト | ビジネスオブジェクトライター<br>[sn_bo_core.business_object_writer] | • ビジネスオブジェクトタイプ<br>[sn_bo_core_obj_type]<br>• ビジネスオブジェクトの関係<br>[sn_bo_core_obj_rel]<br>• ビジネスオブジェクトグループ<br>[sn_bo_core_obj_group] |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特定の職務に必要なロール (続く)

| ユーザーペルソナ | 職務 | 必要なロール | アクセス対象のテーブル |
|---|---|---|---|
| | タイプ間の関係を定義します。 | | • ビジネスオブジェクトグループメンバー [sn_bo_core_obj_group_members] |
| 営業プロセスマネージャー | 営業プロセスレコードを作成し、階層ノードマップでタスクとアクティビティを監視し、ノードをリンクおよびリンク解除します。 | 営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager] | • 営業プロセスレコード [sn_l2c_cockpit_sales_process_record]<br>• ビジネスプロセスレコード [sn_bo_core_process_record]<br>• ビジネスプロセスリソース [sn_bo_core_process_resource]<br>• ビジネスプロセスタスク [sn_bo_core_process_task] |

ガイド付きセットアップまたは次のユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインできます。

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

関連情報

Creating users

Creating groups

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

Lead-to-Cash プロセス管理と一緒にインストールされるコンポーネント

Business Object Core とともにインストールされるコンポーネント

## 営業プロセスレコードのビジネスオブジェクトの設定

営業プロセスマネージャーがこれらのエンティティを使用して営業プロセスレコードを作成するために必要なビジネスオブジェクトを作成します。

### 始める前に

必要なロール:ビジネスオブジェクトライター [sn_bo_core.business_object_writer]

### このタスクについて

https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

### 手順

**1.** ビジネスオブジェクトグループを作成します。

**a.** 移動先 すべて > ビジネスオブジェクトコア > ビジネスオブジェクトグループ.

**b.** **[New** (新規)] を選択します。

**c.** フォームで、フィールドに入力します。

ビジネスオブジェクトグループフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | ビジネスオブジェクトグループの名前。 |
| 適用先 | ビジネスオブジェクトグループを作成するワークフローまたはプロセス。この値は営業プロセスレコード [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] である必要があります。 |
| 説明 | ビジネスオブジェクトグループの簡単な説明。 |

**2.** ビジネスオブジェクトグループのメンバーとして追加するビジネスオブジェクトタイプを作成します。

**a.** 移動先 すべて > ビジネスオブジェクトコア > ビジネスオブジェクトタイプ.

**b.** **[New** (新規)] を選択します。

**c.** フォームで、フィールドに入力します。

[ビジネスオブジェクトタイプ] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | ビジネスオブジェクトタイプの名前。例:オポチュニティ。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| テーブル名 | ビジネスオブジェクトに関連付けられたテーブル。たとえば、ビジネスオブジェクトタイプが機会である場合は、機会 [sn_opty_mgmt_core_opportunity] テーブルを入力します。 |

**d. [Submit** (送信)] を選択します。

**3.** オブジェクトタイプ間の関係を定義します。

関係は、2 つのオブジェクトタイプがそれぞれのテーブルのソース列と宛先列によってどのように関連しているかを定義し、ノードマップに表示されるレコードの階層を管理します。たとえば、ビジネスオブジェクトタイプ「機会」の子エンティティとして「営業案件品目」と「見積」を追加した場合、ノードマップでは、案件ノードの下に関連する営業案件品目と見積レコードが表示されます。

親ビジネスオブジェクトタイプの下に複数の子エンティティを追加できます。循環関係を避けるようにしてください。

**a.** 作成したビジネスオブジェクトタイプを選択します。

**b.** [ビジネスオブジェクトタイプ] ページの [ビジネスオブジェクト関係] 関連リストで、[ 新規] を選択します。

**c.** フォームで、フィールドに入力します。

[ビジネスオブジェクト関係] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ソース | 関係を作成する親ビジネスオブジェクトタイプ。 |
| 宛先 | 親に関連する子ビジネスオブジェクトタイプ。 |
| ソーステーブル名 | 親ビジネスオブジェクトタイプのテーブル名。 |
| 宛先テーブル名 | 子ビジネスオブジェクトタイプのテーブル名。 |
| ソースフィールド | (オプション)関係の確立に使用されるソーステーブルの列。 |
| 宛先フィールド | (オプション)関係の確立に使用される宛先テーブルの列。 |

**d. [Submit** (送信)] を選択します。

**4.** ビジネスオブジェクトタイプをビジネスオブジェクトグループのメンバーとして追加します。

**a.** 移動先 すべて > ビジネスオブジェクトコア > ビジネスオブジェクトグループ.

**b.** [ビジネスオブジェクトグループメンバー] 関連リストで、[ 新規] を選択します。

**c.** [ルックアップリスト] アイコン (🔍) を使用して、追加するビジネスオブジェクトタイプを選択します。

**d. [Submit** (送信)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### タスクの結果
ビジネスオブジェクトグループとビジネスオブジェクトタイプは、 CSM 構成可能ワークスペースの [新しい営業プロセスレコードを作成] フォームの [ビジネスプロセス] リストと [ビジネスエンティティ] リストで使用できます。

## 営業プロセスダッシュボードのカスタマイズ

ノードマップのレベル数とタイルコンテンツをカスタマイズすると、明確さと制御性が向上し、営業プロセスマネージャーは関連データに集中し、複雑な営業プロセスをより簡単にナビゲートできます。

### の階層ノードマップレベルのカスタマイズ **Lead-to-Cash** プロセス管理

Lead-to-Cash プロセス管理階層ノードマップのビジュアル化で表示するノードレベルの数をカスタマイズします。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
デフォルトでは、 Lead-to-Cash プロセス管理 階層ノードマップには 3 つのノードレベルが表示されます。表示できるノードレベルの数に上限はありませんが、ノードマップには一度に最大 250 個のノードを表示できます。

### 手順

1. [すべて] を選択し、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. [ 名前 ] 列で、sn_l2c_cockpit.node_default_levels を検索して選択します。
3. アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、 ここ を選択するとレコードを編集できます。
4. [ 値 ] フィールドで、階層ノードマップに表示するノードレベルの数を整数で指定します。
5. **[Update** (更新)] を選択します。

### ディシジョンテーブルを使用してノードマップタイルに表示される詳細をカスタマイズする

ディシジョンテーブルを使用して、Lead-to-Cash プロセス管理のノードマップタイルに表示される詳細をカスタマイズします。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
列をさらに追加して、他の行を表示できます。ただし、これには UI ビルダーでコードを変更する必要があります。

### 手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ディシジョンテーブル.
2. システムプロパティテーブルの [ 名前 ] フィールドで、ビジネスオブジェクトタイプ構成ディシジョンテーブルを検索して選択します。
   ワークフロースタジオ のディシジョンテーブルにリダイレクトされます。
3. ノードマップタイルに表示する情報に応じて、[ フィールド **1** ] 列と [フィールド **2** ] 列の値を変更します。
4. オプション: タイルのアイコンを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. アイコンギャラリー にアクセスして、使用するアイコンに対応するアイコン名を取得します。

b. [ノードアイコン] フィールドにアイコン名を入力します。

5. オプション: 作成した追加のビジネスエンティティの意思決定行を追加します。

6. オプション: [テスト] を選択して変更を確認します。

7. **[Save** (保存)] を選択します。

## を使用したタスクタブビューのカスタマイズ **EVAM**

タスクが表示される営業エンティティ、各タスク タイルに表示されるアイコンとフィールドをカスタマイズし、エンティティビューアクションマッピング (EVAM) を使用して Lead-to-Cash プロセス管理 の営業プロセス ダッシュボードの統合タスクをフィルタリングして表示するカスタム オプションを作成します。

### 始める前に

必要なロール：admin または evam_admin

### このタスクについて

**注:**
SPR タスク EVAM 定義を使用して、[タスク] タブビューをカスタマイズします。カスタム EVAM 定義はサポートされていません。

### 手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 地球儀アイコン ( ) を選択し、アプリケーションスコープを Lead-to-Cash Process Management に設定します。
3. 移動先 すべて > エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > **EVAM** 定義.
4. [ 名前 ] 列で、「SPR タスク」を検索して選択します。
5. オプション: [ **EVAM** データソース **M2M]** タブで、データソースを追加または削除します。
   - 作成してリンク:新しいデータソースを定義し、このデータソースを EVAM 定義にリンクします。詳細については、「Define a data source 」を参照してください。

     **注:**
     選択したテーブルからのデータのフィルタリング方法を定義する条件を指定する場合は、追加するビジネスエンティティに対して 空ではない 演算子を選択します。たとえば、[ **Quote][is not empty]** です。

   - 既存をリンク:事前定義されたデータソースを EVAM 定義に追加します。
   - 選択をリンク解除:営業プロセスダッシュボードの タスク タブに表示させないデータソースのリンクを解除します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
7. [ **EVAM** ビュー構成バンドル **M2M]** タブで、構成バンドルを追加または削除します。
   - 作成してリンク:新しい構成バンドルを定義し、このバンドルを EVAM 定義にリンクします。詳細は、「 EVAM 構成バンドルの定義 」および「 EVAM ビュー・テンプレートの定義 」を参照してください。
   - 既存をリンク:事前定義された構成バンドルを EVAM 定義に追加します。
   - 選択をリンク解除:表示しないエンティティのビュー構成バンドルを削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

8. オプション: 営業プロセスダッシュボードの タスク タブにデータフィルターオプションをさらに追加します。

   a. [ EVAM データフィルター] 関連リストで、[ 新規] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

**EVAM** データフィルターフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ラベル | EVAMデータフィルターのラベル名。 |
| アクティブ | EVAMデータフィルターを有効にするオプション。 |
| 順序 | EVAMビュー構成の優先度。数値が小さいほど優先度が高くなります。 |
| アプリケーション | EVAMビュー構成のアプリケーションスコープ。 |
| EVAM 定義 | EVAM定義をデータフィルターに関連付けます。 |

9. **[Submit** (送信)] を選択します。

関連情報

Create an EVAM definition

## のデータ保持とテーブルクリーンアップポリシーの変更 **Lead-to-Cash** プロセス管理

組織の要件に合わせて、 Lead-to-Cash プロセス管理 のデフォルトのデータ保持ポリシーとテーブルクリーンアップポリシーを変更します。

デフォルトでは、レコードは、次のいずれかの条件を満たす場合に、ビジネスプロセスレコード [sn_bo_core_process_record] テーブルと営業プロセスレコード [sn_l2c_cockpit_sales_process_record] テーブル、およびビジネスプロセスタスク [sn_bo_core_process_task] テーブルとビジネスプロセスリソース [sn_bo_core_process_resource] テーブルの子レコードから削除されます。

- 非アクティブステータスで、過去 6 か月間更新されていない
- アクティブステータスであるが、過去 1 年間更新されていない

データ保持とテーブルクリーンアップポリシーは、予想される負荷と量に応じて変更できます。

Lead-to-Cash プロセス管理のデータ保持とテーブルのクリーンアップ頻度を変更する方法については、「Modify data retention policy for ATF test results」を参照してください。

関連情報

Table cleanup

Autoflush form

## でメールアクセスを有効にするための条件の設定 **Lead-to-Cash** プロセス管理

営業プロセス マネージャーには、営業プロセス レコード内で監視される営業エンティティ レコードのメールを作成するためのアクセス権が付与されている必要があります。

デフォルトでは、営業プロセスマネージャーは、営業プロセスレコードに関連するメールを作成して送信できます。`email_client`ディクショナリ属性の値を `true` に設定し、次のいずれかの方法を

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

使用して、営業プロセスマネージャーが関連する営業エンティティのメールを作成できるようにします。

- 営業プロセスマネージャーに子エンティティへの書き込みアクセス権を付与します。詳細については、「Enable the email client for a table」を参照してください。
- *glide.email_client.check_write_access*システムプロパティの値を *false* に設定して、ユーザーが子エンティティへの書き込みアクセス権を持っているかどうかのチェックを上書きします。

> **注:**
> *glide.email_client.check_write_access* システムプロパティは、Xanadu および Yokohama Glide バージョンではサポートされていません。これらの Glide バージョンを使用している場合は、子エンティティへの書き込みアクセス権をユーザーに付与する必要があります。

関連情報

Email client

でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理

## カスタマーエンゲージメントシーケンスの構成

カスタマーエンゲージメントシーケンスの実装を計画および構成します。

### 構成の概要

1. カスタマーエンゲージメントシーケンス をインストール

   admin ロールをお持ちであれば、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーション (com.sn_crm_sequence) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow ストアアプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。すべての環境のServiceNowインスタンスにカスタマーエンゲージメントシーケンスをインストールします。

2. 顧客エンゲージメントシーケンスの作成

   CSM 構成可能ワークスペースから顧客エンゲージメントシーケンスを作成します。トリガー条件と終了条件を指定し、アクティビティを追加して、営業担当者が見込み客や顧客と関わるためのガイド付きエクスペリエンスを作成します。

### カスタマーエンゲージメントシーケンス をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーション (com.sn_crm_sequence) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 次のものをレビュー カスタマーエンゲージメントシーケンス 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 ServiceNow Store のアプリケーションリスト。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カスタマーエンゲージメントシーケンス とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーション (com.sn_crm_sequence) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

## 顧客エンゲージメントシーケンスの作成

顧客エンゲージメントシーケンスを作成して、見込み客や顧客とのエンゲージメントを通じて営業担当者をガイドします。

始める前に
必要なロール：playbook.admin または pd_author

このタスクについて
シーケンスの設定はプレイブックに基づいており、 ワークフロースタジオ と プレイブックエクスペリエンスの使用に精通している必要があります。

> **重要:**
> セットアップと解体は、 カスタマーエンゲージメントシーケンス プレイブックの事前定義されたステージです。これらのステージを削除したり、アクティビティを追加したりしないでください。[開始シーケンス] アクティビティと [終了シーケンス] アクティビティに他の変更を加えないようにします。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (☰) を選択します。
3. 移動先 シーケンス > すべてのシーケンス.
4. [新しいシーケンスの作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [新しいシーケンスの作成] ウィンドウで、シーケンスの名前とオプションの説明を指定し、[ 作成] を選択します。
   ワークフロースタジオにリダイレクトされ、次の事前定義されたステージでタイプシーケンスのプレイブックが作成されます。
   - セットアップ
   - シーケンスアクティビティの構成
   - 取り壊す
6. シーケンスを開始するトリガー条件を定義します。

   a. 開始ピルの 上にある [編集] アイコンを選択します。

   b. プレイブックのプロパティフォームの [ スケジュール ] タブで、 トリガータイプとシーケンスを設定する条件を含む既存のトリガーを使用するか、新しいトリガーを定義するかを示します。
      - 既存のトリガーを使用するには、[ 既存のトリガーを選択 ] を選択し、手順 7 に進みます。
      - 新しいトリガーを定義するには、[ プロセスを実行する独自の条件を定義する] を選択します。

   c. [ プロセスの実行時期に関する独自の条件を定義します ] 選択肢のドロップダウンリストで、新しいトリガーのトリガータイプを選択します。
      使用可能なトリガータイプは、次のとおりです。
      - レコードの作成
      - レコードの更新
      - レコードの作成または更新

   d. [ テーブル ] フィールドで、プレイブックをトリガーするためにレコード操作を使用するテーブルを選択します。
      たとえば、リード [sn_lead_mgmt_core_lead] テーブルでレコードが作成または更新されたときにシーケンスをトリガーしたい場合があります。

   e. [ 実行条件] フィールドに、プレイブックをトリガーするために満たす必要がある条件を追加します。

      **Example**
      たとえば、リード [sn_lead_mgmt_core_lead] テーブルに新しいレコードが作成されたときにシーケンスをトリガーするには、条件 [ステージ][次の値に等しい][新規] を設定します。
      詳細については、「Condition builder」を参照してください。

   f. [トリガーを実行] ドロップダウンリストからトリガーの頻度を選択します。
      使用可能なオプションは、次のとおりです。
      - 1 回
      - それぞれ一意の変更の場合
      - 現在実行されていない場合のみ
      - 更新ごと

   g. オプション: [ このトリガーを拡張テーブルで実行 ] チェックボックスをオンにして、選択したテーブルを拡張するテーブルのプレイブックをトリガーします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

h. オプション: [ 詳細 ] タブを選択し、[ このプレイブックを実行時に再起動できるようにする ] チェックボックスをオンにすることで、プレイブックを最初から巻き戻せるようにユーザーに提供します。

i. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

7. オプション: セットアップステージの [シーケンスを開始] アクティビティでシーケンスタスクを作成する優先度を変更します。
トリガー条件が満たされると、このアクティビティにより、ステータスが [対応中] で、デフォルトでは優先度が [中] のシーケンスタスクが作成されます。

   注:
   このステージを削除したり、このステージにアクティビティを追加したりしないでください。[シーケンスを開始] アクティビティに他の変更を加えないようにします。

8. シーケンス図で、シーケンスアクティビティの構成ステージでシーケンスステップを構成します。

   このステージを使用して、実行時にガイド付きシーケンスステップとして営業担当者に提供するアクティビティを構成します。詳細については、「Add and configure an activity in a playbook」を参照してください。

   シーケンスのこのステージには、任意の数のアクティビティを追加できます。

9. オプション: 選択してシーケンスを早期に終了します 顧客エンゲージメントシーケンス > シーケンスタスクを更新 アクティビティピッカーからのアクティビティ。
アクティビティの追加の詳細については、「 Add and configure an activity in a playbook」を参照してください。
10. [解体] ステージで構成を確認します。
この事前定義されたステージでは、営業担当者がシーケンスタスクのすべてのシーケンスステップを完了すると、シーケンスタスクレコードが更新されます。既定では、Customer Engagement シーケンスタスク [sn_crm_sequence_task] テーブルのシーケンスタスクレコードのステータスが完了 (ステータス = 3 で示される) として更新されます。

    注:
    このステージを削除したり、このステージにアクティビティを追加したりしないでください。[シーケンスの終了] アクティビティに他の変更を加えないようにします。

11. [テスト] を選択してシーケンスを確認します。
12. [アクティブ化] を選択してシーケンスを公開します。
13. オプション: CSM/FSM ワークスペースで順序を表示するには、[リスト] アイコン を選択して シーケンス > すべてのシーケンス.

次のタスク
シーケンスタスクを表示し、シーケンスステップを実行します。「カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用」を参照してください。

関連情報

- Stages and activities
- Triggers
- Table extension and classes
- Restart

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# セールスと注文管理要求トラッカー

セールスと注文管理ワークフローのステータスを追跡し、エージェントが同期および非同期フローのステータスを追跡できるようにします。また、依存レコードを順次処理して、データの正確性と一貫性を確実に維持することもできます。

## 受信要求テーブル

変更された受信要求テーブル [sn_tmt_core_inbound_queue] にレコードを追加します。

受信要求テーブルを拡張するために、次のフィールドが追加されました。

- 要求されたフロー
- アカウント
- 担当者
- コンシューマー
- 応答ペイロード
- ソースレコード ID
- ステータス
- バックグラウンドで実行
- 作成者
- ドメイン
- 後で実行
- 要求構成

### 受信要求テーブルのフィールドと説明

| フィールド | 説明 | フィールドタイプ |
|---|---|---|
| 要求されたフロー | 「販売済み製品からオーダー」マッピングなど、リードから現金へのエンティティマッピングへの参照。 | 参照:sn_l2c_core_entity_mapping |
| バックグラウンドで実行 | フローが同期か非同期かを決定します。 | True/False<br><br>デフォルト値：True |
| リソース | 受信要求テーブルにレコードを作成するフローの名前。 | 文字列 |
| ソースレコード ID | ソースレコードのシステム生成 ID。 | リスト |
| ソーステーブル | 要求がトリガーされるプライマリリードから現金へエンティティテーブル。 | テーブル名 |
| レコード ID | ターゲットレコードのシステム生成 ID。 | 文字列 |
| 参照テーブル | 要求のターゲットエンティティテーブルの名前。 | テーブル名 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信要求テーブルのフィールドと説明 (続く)

| フィールド | 説明 | フィールドタイプ |
|---|---|---|
| ペイロード | フローをトリガーするための入力として受信した要求。 | 文字列 |
| 応答ペイロード | フローの結果を含み、レコードレベルのアクションとトランザクションステータスをキャプチャする要求の応答。 | JSON |
| 状況 | トランザクションの現在のステータス。 | 文字列 (選択肢)<br><br>新規、処理中、完了、エラー、保留中 |
| ステータス | フローの完了ステータス (成功、部分的成功、失敗など) | 文字列 (選択肢)<br><br>成功、部分的成功、失敗 |
| エラーメッセージ | 例外に対して返されるエラーメッセージ。 | 文字列 |
| アカウント | ソースまたはターゲットレコードに関連付けられたアカウント。 | 参照:customer_account |
| 連絡先 | ソースまたはターゲットレコードに関連付けられた連絡先。 | 参照:customer_contact |
| コンシューマー | ソースまたはターゲットレコードに関連付けられたコンシューマー。 | 参照:csm_consumer |
| 作成者 | 現在のユーザーセッションのユーザー ID。 | 参照:sys_user |
| ドメイン | レコードの現在のドメインスコープ (グローバルなど) | ドメイン ID |
| 要求構成 | 受信要求構成テーブルへの参照。 | 参照:sn_tmt_core_inbound_queue_config |
| 次の後に実行: | 現在の要求の前に処理する必要がある受信要求。 | 参照:インバウンド要求 |

注:
**requested_flow**フィールドと**response_payload**フィールドはエージェントには表示されません。

要求されたフロー **<**は空でない**>** を使用し、Lead to Cash コア API を使用してレコードを除外します。受信要求テーブル [sn_tmt_core_inbound_queue] には、要求に関連するステータスおよびその他の詳細が表示されます。たとえば、見積もりレコードを使用して注文を作成しているときに、注文ヘッダー番号と要求ステータスを確認するためのリンクを含む確認メッセージが表示されます。

確認メッセージのリンクを選択して、 受信要求 レコードのステータスと要求に関連するその他の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
フローデザイナーの **SOM** 要求プロセッサー は廃止されました。要求は、フローデザイナーの IBQ 要求プロセッサーに送信されます。

## セキュリティロール

受信要求テーブルのセキュリティロールとアクセス

| ロール | 権限 |
| --- | --- |
| 受信キューアドミン [sn_tmt_core.inbound_queue_admin] | このユーザーは、受信要求テーブル内の要求に対するアクションを作成、読み取り、および更新できます。<br>注:<br>セールスおよび注文管理要求の場合、ユーザーは **[requested_flow** ] フィールドにアクセスできません。 |
| 受信キュー ユーザーを作成 [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user] | このユーザーは、受信要求テーブルの販売および注文管理要求に対して読み取り操作のみを実行できます。<br>注:<br>セールスおよび注文管理要求の場合、ユーザーは **response_payload**、 ペイロード、または **requested_flow** フィールドにアクセスできません。 |
| 受信キュー書き込みユーザー [sn_tmt_core.inbound_queue_writer] | このユーザーは、受信要求テーブルの販売および注文管理要求に対して読み取り操作のみを実行できます。<br>注:<br>販売および注文管理要求の場合、ユーザーは **response_payload**、 ペイロード、または **requested_flow** フィールドにアクセスできません。 |
| 受信キュー読み取りユーザー [sn_tmt_core.inbound_queue_read] | このユーザーは、販売および注文管理要求に関連するすべての要求を読み取ることができます。<br>注:<br>販売および注文管理要求の場合、ユーザーは **response_payload**、 ペイロード、または **requested_flow** フィールドにアクセスできません。 |

## アーカイブポリシー

受信要求テーブルのレコードをアーカイブし、特定の日数が経過した後にテーブルのレコードをクリーンアップするタイミングを決定します。成功した要求と失敗した要求に対して異なる保存期間を実装できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| アーカイブルール | 期間 |
| --- | --- |
| 成功した要求 | 10 日 |
| 失敗した要求 | 30 日 |

関連情報

受信要求構成テーブル

## 受信要求構成テーブル

受信要求構成テーブルを使用すると、ユーザーは構成を定義して、受信要求内で各フローを処理および追跡する方法を決定できます。

## 受信要求構成テーブルの概要

受信要求構成テーブル (sn_tmt_core_inbound_queue_config) を使用するには、セールスとサービスコア API (app-tmt-core) プラグインが必要です。

受信要求構成テーブルは、同期か非同期かを問わず、特定のフローの実行方法を決定するために構成する必要があるメタデータテーブルです。

このテーブルを使用して、次のタスクを実行できます。

- アドミニストレーターが要求の同期処理と非同期処理を構成できるようにします。
- すべての CRM フローで セールスと注文管理 Request Tracker を調整します。
- デフォルト、カスタム、または通知なしのいずれかの通知タイプの構成を有効にします。

既存の受信要求テーブル [sn_tmt_core_inbound_queue] の要求 構成 フィールドは、新しい受信要求構成テーブル (sn_tmt_core_inbound_queue_config) への参照です。

完了ステータスの追跡を必要とするワークフローでは、受信要求構成テーブルを使用して、フローを同期するか非同期にするかを設定できます。

## 受信要求構成テーブルのフィールド

アドミニストレーターはテーブルにレコードを作成し、[ **run_mode**]、[ **trigger_notification**]、および **[configuration_api** ] フィールドを使用して構成を指定します。

フィールドと説明

受信要求構成テーブルのフィールドのリスト、その説明、およびフィールドのタイプ。

| フィールド | 説明 | タイプ |
| --- | --- | --- |
| 構成 ID | メタデータ構成の一意の構成 ID。 | 文字列 |
| ラベル | メタデータ構成の一意のラベル名。 | 翻訳されたテキスト |
| アクティブ | 受信要求設定レコードがアクティブかどうかを指定します。 | True/False<br><br>デフォルト値は **False** です |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドと説明
受信要求構成テーブルのフィールドのリスト、その説明、およびフィールドのタイプ。

(続く)

| フィールド | 説明 | タイプ |
| --- | --- | --- |
| 実行モード | 要求を同期的に実行するか非同期的に実行するかを指定します。 | 文字列 (選択肢):**Sync**、**Async**、**Advanced**<br>• 同期:同期処理。<br>• 非同期:非同期処理<br>• 詳細:カスタムスクリプトを使用して、フローを同期するか非同期にするかを決定します。 |
| 通知をトリガー | ユーザーが通知を受信する方法を指定します。<br>通知は、次のいずれかの状況でトリガーされます。<br>• [トリガー通知 ] フィールドが [デフォルト] に設定されている。<br>• 要求のステータスが [完了 ] で、ステータスが [成功] または [部分的に成功] のいずれかです。<br>受信テーブル内のレコードの通知は、フローを開始したユーザーのみが受信できます。 | 文字列 (選択肢):なし、デフォルト、カスタム<br>• なし:通知なし<br>• デフォルト:非同期要求に対してのみ通知します。<br>• カスタム:要件に基づく非同期要求のカスタム通知。<br>既存のイベント (sn_tmt_core.ibq.custom.notification) を使用するか、独自のカスタムイベントを処理して、カスタム通知を構成します。<br>このフィールドのデフォルト値は [デフォルト] です。 |
| 構成 API | 受信要求を処理するために必要なスクリプト。<br>構成 API の詳細については、「IBQConfigBase API - Scoped」を参照してください。 | 参照:sys_script_include |
| ドメイン | レコードの現在のドメインスコープ (グローバルなど)。 | ドメイン ID |

## セキュリティロール

受信要求構成テーブル (sn_tmt_core_inbound_queue_config) のセキュリティロールは、[sn_tmt_core.inbound_queue_admin] ロールにさまざまなレベルのアクセスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールとアクセス権

| ロール | アクセス |
| --- | --- |
| 管理者 | 作成、読み取り、更新、削除 |
| 受信キューアドミン (sn_tmt_core.inbound_queue_admin) | 作成、読み取り、更新 |

関連情報

IBQConfigBase API - Scoped

## Return Merchandise Authorization プラグインを有効にする

admin ロールを持っている場合は、 RMA ケース管理 プラグイン (com.sn_csm_rma_case) をアクティブ化できます。このプラグインを使用すると、インストールベースアイテムの返品ケースを管理およびトリアージできます。

始める前に
RMA ケース管理プラグインをアクティブ化する前に、次のプラグインをインストールするか、存在することを確認してください。

**RMA** ケース管理プラグインの前にインストールされるプラグインのリスト

| プラグイン | 説明 |
| --- | --- |
| Lead to Cash Core [com.snc.l2c_core] | Lead-to-Cash フローを作成できます。 |
| Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] | インストールベースの現在のステータスを把握し、その機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。 |
| ケースラインとワークフロー [com.sn_case_line] | 1 つのケースで多数の品目を保持できるようにします。品目は製品インスタンスであり、注文からケースへのさまざまな操作エンティティ用に拡張できます。 |
| エンタイトルメントの検証 [com.sn_ent_verify] | エンタイトルメントと特性を検証するための API を提供します。 |

必要なロール：admin

このタスクについて
次のアイテムは 、RMA ケース管理とともにインストールされます。

- プラグイン
- テーブル
- ロール

詳細については、「返品承認ケース管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 RMA ケース管理 プラグイン (sn_csm_rma_case) を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

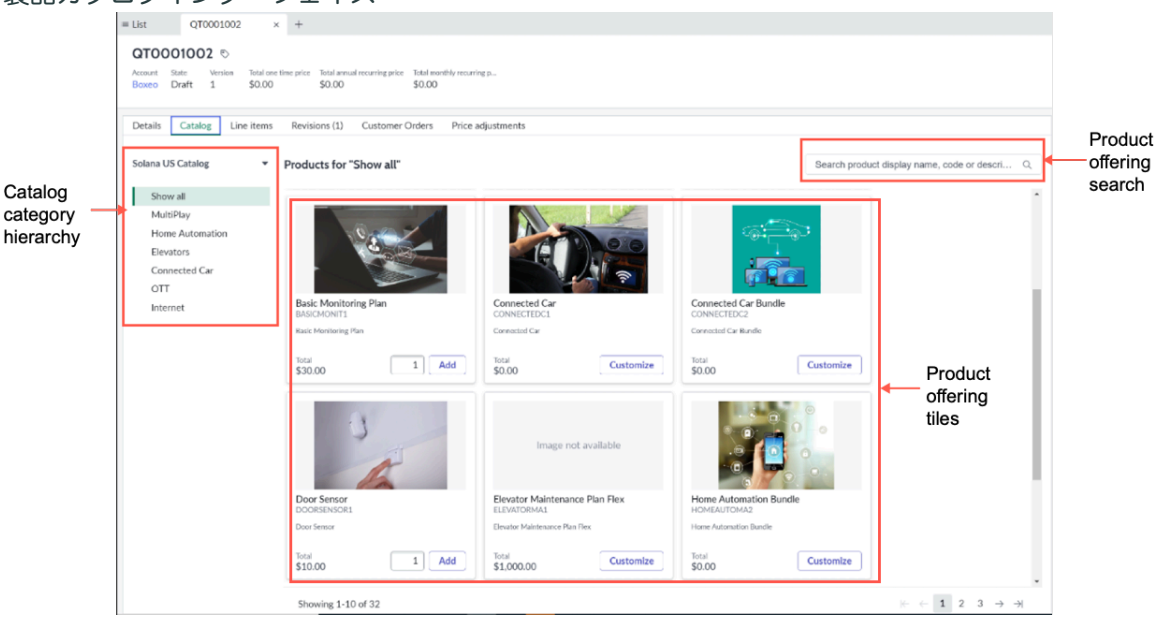
# セールスと注文管理アプリケーションの使用

エージェントおよびマネージャーは、セールスと注文管理アプリケーションを使用する際に、CSM 構成可能ワークスペースを使用してさまざまなタスクを完了します。ワークスペースから製品カタログにアクセスして、組織で利用可能な製品オファリングを確認できます。また、 製品コンフィギュレーター を使用して、構成可能な製品を案件、見積もり、注文に追加したり、販売済み製品と製品インベントリを管理したり、MACD 注文を処理することもできます。

## 製品カタログの使用

オポチュニティ、見積もり、または注文を開始すると、[カタログ] タブ (関連リスト) が開き、カタログで利用可能な製品オファリングが視覚的に表示されます。シンプルな製品を追加したり、可能な場合はさらにカスタマイズできる複雑な製品を追加したりできます。リードを開始すると、[カタログ] タブに、追加可能でそれ以上のカスタマイズを必要としないシンプルな製品が表示されます。

製品カタログインターフェイス




カタログビューには、製品を選択するための次の機能があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- カタログナビゲーションツリー:製品オファリングを整理するために使用されるカタログとそのカテゴリのリスト。カテゴリを選択すると、表示がフィルタリングされ、そのカテゴリの製品タイルのみが表示されます。
- 検索バー:製品名、コード、または説明で製品オファリングを検索するオプション。検索機能では、入力した名前、コード、または検索文字列に一致する製品タイルが表示されます。
- 製品タイル:各製品を示すカード。製品画像、簡単な説明、および製品オファーを追加またはカスタマイズするオプションが表示されます。[ 追加 ] オプションは、製品が単純な (固定された) 製品オファリングである場合に表示されます。顧客に合わせてカスタマイズできる構成可能な製品オファリングの [カスタマイズ ] オプションが表示されます。[ カスタマイズ] を選択すると、製品オファリングを構成するための 製品コンフィギュレーター が開きます。

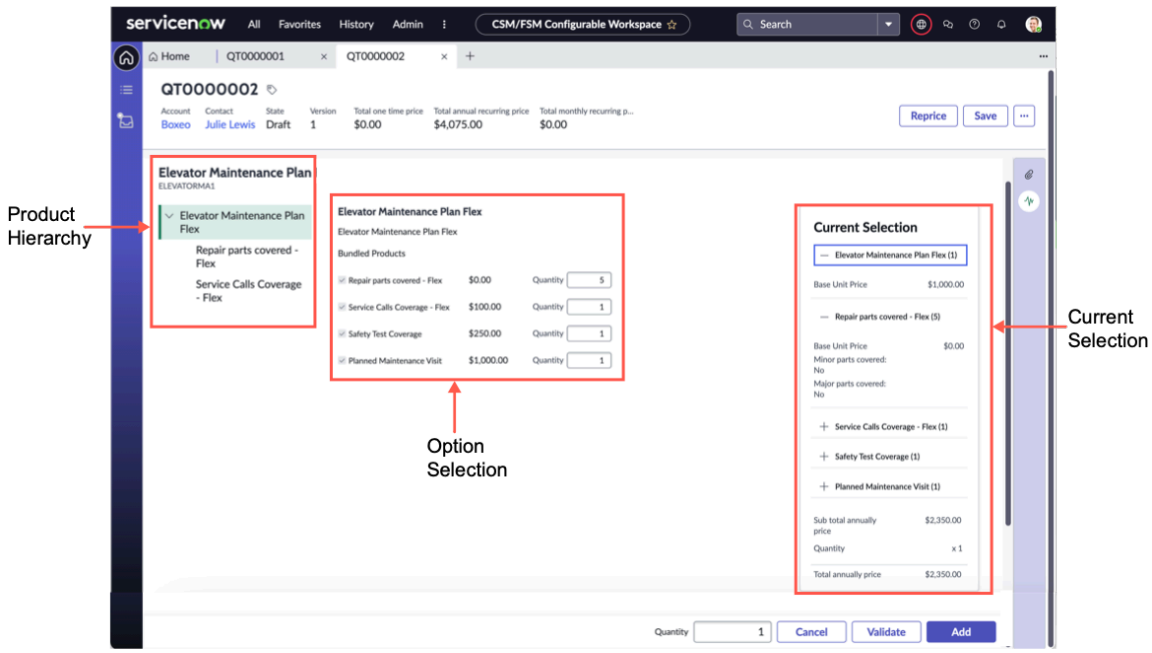
## 製品コンフィギュレーターの使用

製品コンフィギュレーターは、構成可能な製品オファーをカスタマイズするためのインターフェイスです。利用可能な製品オプションが表示され、オプションを選択すると製品の価格設定が自動的に計算されます。

インターフェイスは、次の 3 つの主要なセクションで構成されています。

- 製品階層:構成可能な製品の親と子の製品の関係を一覧表示します。
- オプション選択:色やモデルなどの製品特性など、選択できる製品オプションが表示されます。
- 現在の選択:選択したオプションの価格設定が表示されます。価格設定は自動的に計算され、製品オプションを選択すると動的に表示されます。

製品コンフィギュレーターインターフェイス




## 製品特性とオプションの選択

機会、見積もり、および注文の場合、より詳細で複雑な属性を持つ製品を構成するときに、製品階層とオプション選択セクションにより多くのオプションを表示できます。

製品階層で歯車アイコンを選択すると、そのレベルで利用可能なオプションが表示されます。

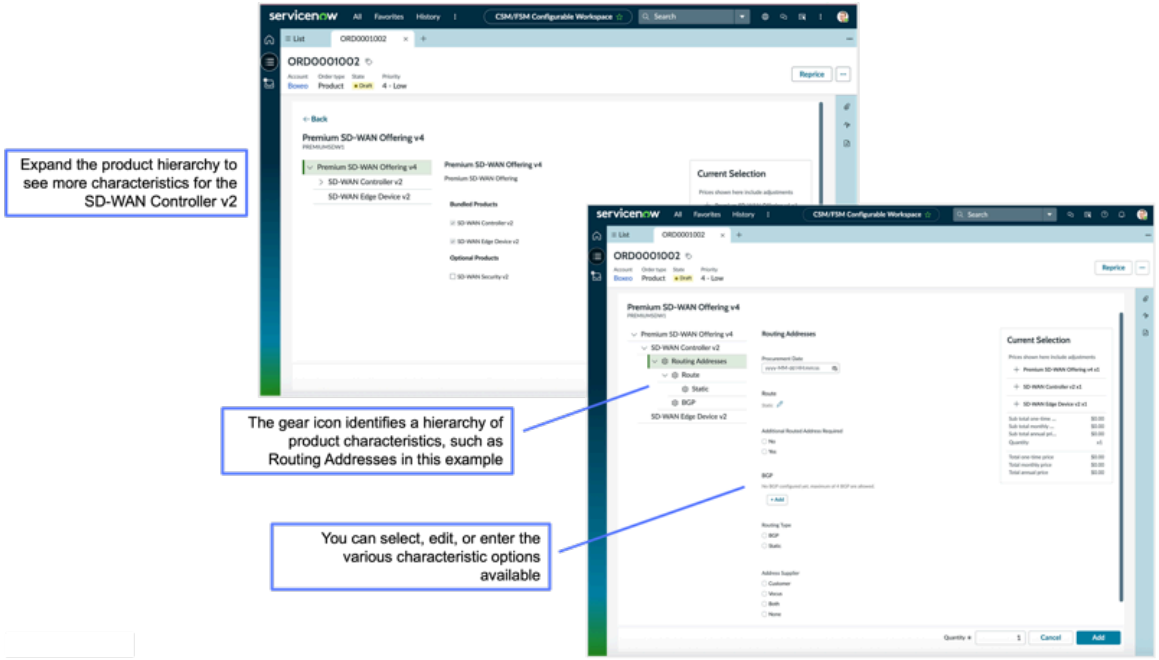
**注:**
複合特性の [現在の選択 **(Current Selection** )] ペインには、価格の詳細は提供されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

製品コンフィギュレーターの複合特性




## 複数の構成を作成

構成可能な製品を機会、見積もり、または注文に追加する場合は、子製品オファリングの複数の構成を作成します。その後、オファリング構成ごとに製品のオプションと特性を個別に構成できます。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent または sn_ind_tmt_orm.order_agent

### このタスクについて

製品カタログアドミニストレーターがバンドルされた製品の子オファリングに対して複数の構成を有効にしている場合は、選択した子オファリングに対して複数の子オファリング構成を作成できます。子オファリングの複数の構成を作成する場合は、次の操作を実行できます。

- 複数の構成を持つことができる子オファリングの数量を変更します。
- 子オファリングをクローンするか、数量が 1 を超える子オファリングを分割します。
  - [クローン] オプションでは、指定したコピーの数に基づいて子オファリングがコピーされ、同一のオファリング構成が作成されます。
  - [分割] オプションでは、現在の子オファリング数量を指定した分割数で分割し、その数量をすべてのコピーに均等に割り当てます。
- 作成した各子オファリングインスタンスのオプションと特性をカスタマイズします。
- 製品に対して定義された子オファリングの最小数が維持されている限り、子オファリングインスタンスを削除します。

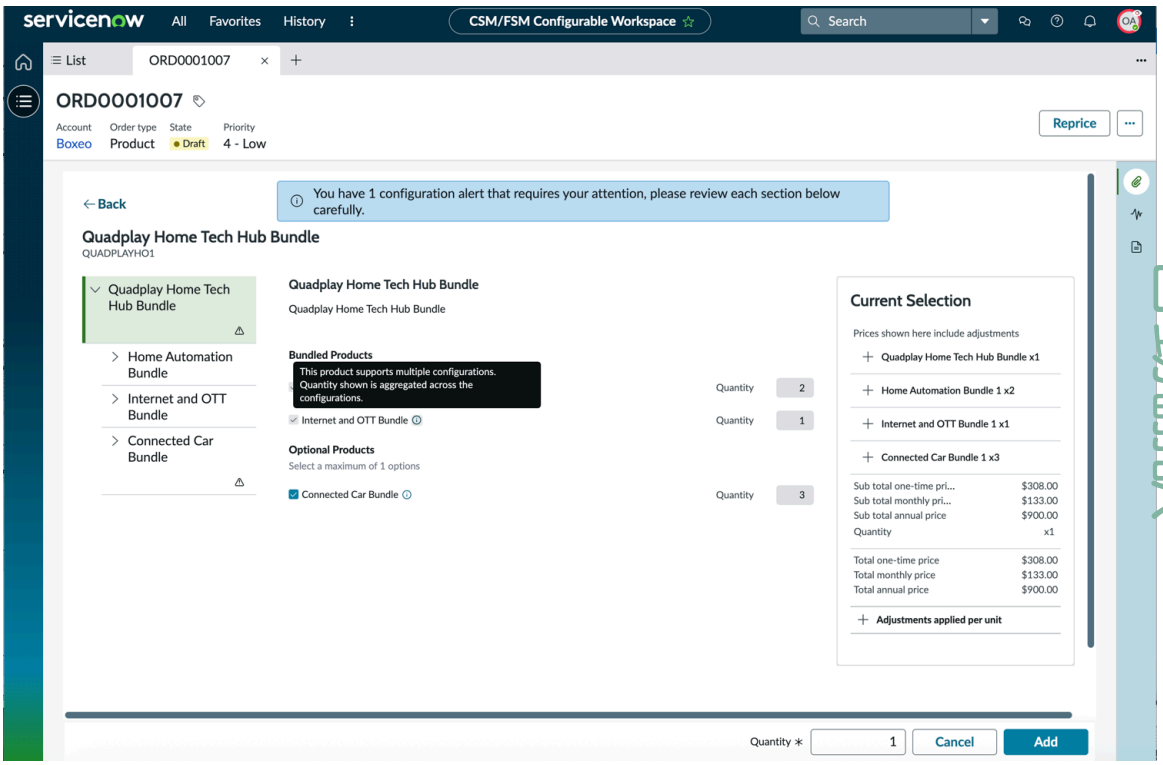
**注:**
複数の構成機能が有効になっている場合でも、一部の構成オプションを使用できないシナリオがあります。システムは、製品定義のデフォルト、最小、および最大数量値を使用して有効な構成を決定し、子オファリング構成を管理するための [分割 ] または [削除 ] オプションを有効または無効にします。検証の詳細については、「 複数の構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 作業するオポチュニティ、見積もり、またはオーダーに移動します。
   たとえば、 見積もり > すべて をクリックし、作業する見積もりを選択します。
3. [カタログ] タブを選択します。
4. 製品カタログ階層で、使用する製品カタログを選択します。
   製品カタログには、利用可能な製品が製品オファリングカードとして表示されます。
5. 適切な製品オファリングカードで [カスタマイズ ] を選択して、構成可能な製品を選択します。
   製品コンフィギュレーターには、バンドル製品のオプションと特性を含む製品オファリング構成が表示されます。複数の構成を持つことができる子オファリングは、情報アイコンで識別されます。情報アイコンを選択すると、オファリングに複数の構成を含めることができ、表示されるオファリング数量が複数の構成にまたがって集計されることを示すメッセージが表示されます。

注文のバンドル構成の例




6. 製品階層内の子オファリングに移動すると、オファリングの概要ページが表示されます。
   次の操作を実行できます。
   - 子オファリングの数量を変更するには、[ 数量 ] フィールドに新しい値を入力します。
   - オファリングの新しい構成を追加するには、[数量] フィールドの横にある [その他のオプション] ( ) メニューを選択し、オプションを選択します。

その他のオプション

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| クローン | 選択した子オファリングのコピーを作成するためのオプション。作成するクローンの数を入力します。子製品オファリングの同一のコ |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| | ピーが作成され、各クローンの数量は 1 です。<br><br>たとえば、現在の子オファリングの数量が 2 で、クローンを 2 つ指定すると、子オファリングの同一のコピーが 2 つ作成されます。各クローンの数量は 1 で、構成可能な個別の品目になります。<br><br>**注:**<br>子オファリングに許可されている合計数量がチェックされます。 |
| スプリット | 現在の子オファリング数量を分割し、その数量をオファリングインスタンスに配分することによって、子オファリングインスタンスを作成するためのオプション。使用する分割の数を入力します。<br><br>たとえば、子オファリング数量が 5 で、分割を 3 つ指定すると、2 つの子オファリングインスタンスが作成されます。分割後、数量がそれぞれ 2、2、1 の 3 つの子オファリングインスタンスが作成されます。その後、必要に応じて各品目を設定できます。 |
| 削除 | 既存の子オファリングインスタンスを削除します。 |

クローンまたは分割によって生じた新しい構成は、製品カタログ階層に一覧表示されます。関連する価格設定が [現在の選択] ペインに表示されます。

- 新しい構成には、子オファリング名を反映した名前が付けられ、その後に増分番号が続きます (例: Home Automation Hub 2、Home Automation Hub 3 など)。
- 子オファリングの数量の変更も [現在の選択] ペインに反映されます。

7. 新しいオファリング構成ごとに、適切な特性と製品オプションを選択します。
8. 子オファリングの構成が完了したら、 [追加 ] を選択して、各構成を個別の品目として営業案件、見積もり、または注文に追加します。

## リード管理 の使用

リード管理を使用してリードを作成します。

### リード管理 インターフェイス

リード管理インターフェイスには、次のタブが含まれています。

リード管理 のタブ

| タブ | 説明 |
| --- | --- |
| [Details (詳細)] タブ | リードの基本情報を追加します。 |
| [カタログ] タブ | 製品オファリングを検索し、リードに追加します。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

リード管理 のタブ (続く)

| タブ | 説明 |
| --- | --- |
| [ニーズ] タブ | リードに製品推奨事項を提供するニーズテンプレートを一覧表示します。 |
| [Tasks (タスク)] タブ | リードタスクを作成します。 |
| [予約] タブ | リードの予約を作成します。 |
| [品目] タブ | リードにさまざまな品目を追加します。 |
| [Emails (メール)] タブ | 必要なステークホルダーとコミュニケーションを取るためのメールを作成します。 |

## リードを作成

顧客名、セールスステージ、リードタイプ、スコア、ソースなどの詳細を入力して、 リード管理 アプリケーションでリードを作成します。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて [ 新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

新規リードを作成

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名 | リードの名前 (名)。 |
| 姓 | リードの姓。 |
| メール | リードのメールアドレス。 |
| 携帯電話 | リードの携帯電話番号。 |
| 勤務先電話 | 見込み客の勤務先電話番号。 |
| タイトル | リードのタイトル。 |
| 会社 | リードの会社名。 |
| ステージ | リードのステージ。 |
| リードソース | リードのソース。 |

4. [リードを作成] を選択します。
   リードが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。リードでの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。
5. 更新 を選択して、リストに新しいリードを表示します。

### 次のタスク

リードへの情報の追加を開始します。詳細については、「リードの詳細の追加と表示」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## リードの更新

リード管理リードを編集または更新します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、新規、連絡先、または育成ステージにある既存のリードを選択します。
   - リード - すべて ページで、編集 を選択してリード情報を変更し、更新 を選択します。
   - リードレコードを開いて変更を加え、 保存 を選択します。

### 次のタスク
詳細については、「リード管理 の使用」を参照してください。

## リードをアサインする

リード管理で見込み客を販売代理店にアサインします。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent または sales_manager

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、連携している既存のリードを選択します。
   - [リード - すべて] ページで、[アサイン先] を選択します。
   - リードレコードを開き、リードヘッダーの右上隅にある 3 ドットメニュー ( ) を選択して、[アサイン先] を選択します。

   リードを作成するには、[新規] を選択します。

   **注:**

   リードを作成した直後に、リードが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。リードでの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。

3. リードの割り当て先 ダイアログ ボックスで、所有者 を選択し、販売代理店を選択します。
   選択したリードからこの営業エージェントにすべてのタスクを再アサインする場合は、このボックスを選択できます。
4. [アサイン] を選択します。

### 次のタスク
詳細については、「リード管理 の使用」を参照してください。

## リードの詳細の追加と表示

[詳細] タブを使用して、リードに関する情報を追加します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業しているリードを選択します。
3. [詳細] タブに追加情報を入力します。
   詳細については、「リードを作成」を参照してください。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
[商品カタログ] タブを使用して、リードに商品を追加します。詳細については、「リードに製品を追加する」を参照してください。

## リードに製品を追加する

リード管理の [カタログ] タブを使用して、リードに製品を追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
[カタログ] タブを使用して、カタログから製品オファリングを検索して選択し、リードに追加できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業しているリードを選択します。
3. [カタログ] を選択します。
4. 次の表を使用して、[ カタログ ] タブの機能について学習します。

[カタログ] タブ

| 要素 | 説明 |
|---|---|
| 製品カタログ階層 | このオプションでは、製品カタログを選択します。 |
| ボタンを追加 | [追加] ボタンをクリックすると、見積に製品が追加されます。[追加] ボタンは、選択可能なオプションがないシンプルな製品に表示されます。 |
| 検索フィールド | 検索フィールドを使用して、選択した製品カタログ階層内の製品を検索します。 |

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   製品オファリングが ラインアイテムとしてリードに追加されます。

次のタスク
リードに品目を追加する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ニーズ分析を使用してリードの製品推奨事項を取得する

製品カタログの製品選択ガイドからニーズテンプレートを選択して、セールスリード向けの製品推奨事項を取得します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### このタスクについて
ニーズテンプレートは、顧客から受け取った入力または要件に基づいて製品推奨事項を取得するために記入するアンケートです。製品選択ガイドには、特定のカタログで使用可能なニーズテンプレートが一覧表示されます。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、作業するリードを選択します。

   製品カタログは、リードの [カタログ] タブに表示されます。
3. [カタログ] タブで、カタログ階層の [製品選択ガイド ] を選択します。
   ガイドのニーズテンプレートカードが表示されます。
4. 顧客の希望に最も適したニーズテンプレートカードで、[ ニーズをキャプチャ] を選択します。
   選択したテンプレートのアンケートが開きます。
5. 一連の質問に答えます。
6. 最後の質問に回答した後、推奨事項を確認または選択します。
   - 回答を確認するには、[ 編集  ] アイコンを選択します。必要に応じて応答を変更できます。
   - 製品の推奨事項を表示するには、[ 推奨事項の選択] を選択します。[カタログ] タブには、推奨製品が表示されます。
7. 顧客のニーズに最も適した製品のタイルで 追加 を選択して、推奨事項を選択します。
   選択した製品がリードに追加されます。[ニーズ] タブに、選択したニーズテンプレートが表示されます。ニーズテンプレートを確認し、必要に応じて回答を変更すると、異なる製品推奨事項が表示される場合があります。

## リードに品目を追加する

製品オファリングや数量などの詳細を入力して、リードの新しい製品品目を作成します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リードすべて。
3. 作業するリードを選択し、[ 品目 ] タブを選択します。
4. [新規] を選択して新しいリード品目を開始するか、既存のリード品目を選択して変更を加えます。
5. リード品目フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

リード品目フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | リード品目のシステム生成番号。 |
| 数量 | リード品目の数量。 |
| 製品オファリング | リード品目の製品オファリングバンドル。 |
| 測定単位 | リード品目の測定単位。 |
| 作業メモ | リード品目に関連する追加情報。 |

6. **[Save** (保存)] を選択します。
   リード品目がメインリードに追加されます。

次のタスク
で囲まれています。リードタスクを追加します。

## リードタスクを追加

リードタスクを作成して、フォローアップの電話、メール、または会議を行い、リードを進めます。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト 表示 、[ リード - すべて] を選択します。
2. [リードリスト] ウィンドウから、作業するリードを選択します。
   - [リード - すべて] ページで、[タスクの作成] を選択します。
   - リード レコードを開き、 タスク タブを選択し、 新規 を選択して新しいリード タスクを開始するか、既存のリード タスクを選択して変更を加えます。

   リードを作成するには、[新規] を選択します。

   **注:**

   リードを作成した直後に、リードが作成されたことを確認するメッセージが表示されます。リードでの作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。

3. [リードのタスクを作成] フォームのフィールドに入力します。

リードのタスクを作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 簡単な説明 | リードタスクに関する説明。 |
| 状況 | リードタスクのステータス。 |
| 期日 | リードタスクを完了する必要がある日付。 |
| アサイン先 | この見込み客タスクが割り当てられている販売代理店の名前。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[Create Task** (タスクを作成)] を選択します。
   このタスクがリードに追加されます。

次のタスク
リードタスクに予約を作成できます。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

### リードタスクの予約を作成

ステークホルダーとの予約を作成して、リードのビジネスディスカッションを実施します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
予約は、リードタスクを作成した後にのみ作成できます。リードタスクを作成するには、「 リードタスクを追加」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて.
3. 作業するリードタスクを選択し、[ 予約 ] タブを選択します。
4. 新規 を選択して新しい予約を開始するか、既存の予約を選択して変更します。
5. [新規予約を作成] フォームのフィールドに入力します。

[新規予約を作成] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| から | 送信者のメール ID。 |
| 移動先 | 受信者のメール ID。 |
| アクティビティステータス | 予約のステータス。 |
| 開始時間 | 予約の開始時間。 |
| 終了時間 | 予約の終了時間。 |
| リマインダー | リマインダーの時間間隔。 |
| 件名 | 予約の対象情報。 |
| 場所 | 予約の場所。 |
| メッセージ | 予約の追加情報。 |

6. 保存 を選択して予定を保存し、後で送信するか、アクティビティの送信 を選択して今すぐ送信します。

## メールを作成する

ビジネス要件に従って製品情報を顧客に連絡するためのメールを作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、連携するリードを選択します。
3. [メール] タブを選択します。
4. [ メールの作成 ] を選択して新しいメールを開始するか、既存のメールを選択して詳細を表示します。
5. [メールドラフト] フォームに詳細を入力します。

リードメールのドラフトフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| から | 送信者のメール ID。 |
| 移動先 | 受信者のメール ID。 |
| 件名 | メールの件名。 |
| メールメッセージ | メールの本文の詳細。 |

注:
独自のメールテンプレートを作成し、新しいメールを作成するときに事前に入力されたメールテンプレートを使用できます。メールを破棄するには、[ ドラフトを破棄] を選択します。メールにファイルを添付するには、[ ファイルの添付] を選択します。

6. メールの送信 を選択してメールを送信するか、メールフォームを閉じて [ドラフトメール] タブに保存します。

## カンバンビューを使用してリードを管理する

カンバンビューを使用して、自分とステークホルダーに最も関連性の高いリード情報をカスタマイズおよび管理します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

注:

カンバンボードに表示できるカードのデフォルトの制限は 500 です。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて.
3. [カンバンの表示] ボタンを選択します。

デフォルトでは、リードはさまざまなステージでグループ化され、ページに表示されます。

- リード ステージを変更するには、リード カードをある状態から別の状態にドラッグアンドドロップします。
- 業界、ソース、理由などのさまざまなカテゴリ別にリードを表示するには、ページの グループ化: ドロップダウンメニューを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リードカードまたは垂直リードステージヘッダーのいずれかにある 3 つの縦ドット ( ) を選択することで、リードタスクの作成、リードの割り当て、メールの作成など、リードに対してさまざまなアクションを実行できます。
- このページから直接新しいリードを作成するには、 新規 ボタン を選択します。詳細については、「リードを作成」を参照してください。

## リードを機会に変換する

リード管理 でリードを営業案件に変換します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. [リード - すべて] リストで、作業しているリードを選択します。
   - 事業顧客の場合は、 リードを変換 > アカウントへ をクリックし、フォームのフィールドに入力します。

リードフォームを変換

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>▪ 新規作成:新しいアカウントを作成する場合に選択します。<br>▪ 既存を選択:顧客が既存のアカウントである場合に選択します。 |
| 連絡先 | 顧客連絡先の名前とメールアドレス。<br>▪ 新規作成:新しい連絡先を作成する場合に選択します。<br>▪ 既存を選択:連絡先が既に存在する場合に選択します。 |
| 機会 | オポチュニティを作成するための詳細。詳細については、「オポチュニティを作成」を参照してください。<br>▪ 新規作成:新しい機会を作成する場合に選択します。<br>▪ 既存を選択:既存のオポチュニティが既にある場合に選択します。<br>注:<br>リードの機会を作成しない場合は、このチェックボックスをオンにします。 |

   - コンシューマーアカウントの場合は、次を選択します: リードを変換 > コンシューマーへ をクリックし、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リードフォームを変換

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| コンシューマー | コンシューマーの名前とメールアドレス。<br>▪ 新規作成:新しい連絡先を作成する場合に選択します。<br>▪ 既存を選択:連絡先が既に存在する場合に選択します。 |
| 機会 | オポチュニティを作成するための詳細。詳細については、「オポチュニティを作成」を参照してください。<br>▪ 新規作成:新しい機会を作成する場合に選択します。<br>▪ 既存を選択:既存のオポチュニティが既にある場合に選択します。<br>注:<br>リードの機会を作成しない場合は、このチェックボックスをオンにします。 |

3. [リードの変換] を選択します。
   リードを営業案件に正常に変換するためのダイアログボックスが表示されます。作成された新しい機会レコードを選択できます。

## リードを認定せず

リード管理のリードを認定しません。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent または sales_manager

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて をクリックし、連携している既存のリードを選択します。
3. リードレコードを開き、リードヘッダーの右上隅にある 3 ドットメニュー ( ) を選択して、リードを認定しない を選択します。

   注:
   認定を取り消すことができるのは、新規、連絡済み、または育成ステージのリードのみです。

4. リードを認定せず ダイアログボックスで、理由 を選択します。
5. [失格] を選択します。

### 次のタスク

詳細については、「リード管理 の使用」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### リードをエクスポート

見積もりを JSON ファイルとして リード管理 でエクスポートし、顧客に提供できます。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
リード管理 のリードのエクスポート機能では、すべてのリードのリストがエクスポートされます。
リードをエクスポートするには、次の手順に従います。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 リード > すべて.
3. ファイルタイプを選択します。
   - Excel
   - CVS 社
   - JSON
   - PDF
4. [配送タイプ] を選択します。
   - メール:有効なメールアドレスを入力します。
   - ダウンロード - エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
     リードのリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

## オポチュニティ管理 の使用

オポチュニティ管理アプリケーションを使用してオポチュニティを作成します。

オポチュニティ管理 interface には、オポチュニティの作成と管理に役立つタブがあります。

オポチュニティ管理のタブ

| オポチュニティ管理 **tab** | 説明 |
|---|---|
| [詳細] タブ | 案件の詳細 アカウント、営業サイクル、、ステージ情報など追加します。 |
| [カタログ] タブ | 製品カタログを使用して 機会に品目を追加します。 |
| [ニーズ] タブ | 顧客のビジネス要件に関するより正確な情報を機会に追加します。 |
| [品目] タブ | 機会品目を追加.。 |
| [競合他社] タブ | 競合他社の情報をオポチュニティに追加します。 |
| [Tasks (タスク)] タブ | オポチュニティタスクを作成します。 |
| [Emails (メール)] タブ | 必要なステークホルダーに送信するメールを作成します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティ管理のタブ (続く)

| オポチュニティ管理 **tab** | 説明 |
|---|---|
| [見積もり] タブ | オポチュニティから直接見積もりを作成します。 |

## オポチュニティを作成

オポチュニティ管理アプリケーションで、アカウント、営業ステージ、営業サイクルタイプ、取引規模などの詳細を入力して、新しい製品機会を作成します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リスト ビューを選択します。
2. [ 機会 - すべて ] リストで、[ 新規] を選択します。
   [ 新しいオポチュニティを作成 ] ダイアログボックスが開きます。
3. 次の表を使用して情報を入力します。

4. [保存] を選択してオポチュニティを保存し、[閉じる] を選択してメインのオポチュニティウィンドウに戻ります。
5. の更新 を選択して、リストに新しい営業案件を表示します。

### 次のタスク
オポチュニティへの情報の追加を開始します。詳細については、「オポチュニティの詳細の追加と表示」を参照してください。

## オポチュニティの詳細の追加と表示

[詳細] タブを使用して、ソースや競合他社など、機会に関する情報を追加および表示します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 機会 > すべて をクリックし、オポチュニティを選択します。
3. [詳細] タブに情報を入力します。

[機会の詳細] タブ

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | オポチュニティのシステム生成番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの会社名。 |
| 連絡先 | やり取りする会社内の個人の名前。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 営業サイクルタイプ | 販売のタイプ<br>(NEWCUST、RENEW、UPSELL など)。 |
| ステージ | オポチュニティのフェーズ。たとえば、認定、開発、提案、交渉、成約済み、失注済みなどです。 |
| 所有者 | このオポチュニティにアサインされたセールスエージェントまたはセールス担当者。 |
| 簡単な説明 | オポチュニティの簡単な説明。 |
| 説明 | |
| 主要見積もり | |
| 業種 | 業界の名前。たとえば、電気通信、製造、ヘルスケア、銀行などです。 |
| 推定取引規模 | 潜在的な機会の量。 |
| 確率 % | 営業機会の成功の推定割合。 |
| 総計 | **注:**<br>案件に広告申込情報がない場合、金額は推定取引規模と同じ値になります。商談品目が追加されると、 合計 **TCV** から値が取得されるときに金額値が変更されます。 |
| 加重金額 | 確率 (%) で調整された総収益。<br><br>機会の 加重金額 は、 確率 **%** と 金額を乗算して計算されます。たとえば、機会の確率が 10 (0.1%) で金額が 100$ の場合、加重金額は 0.1 X 100 = 10.00 となります。 |
| オポチュニティグループ | |
| 機会損失先 | この取引を失った競合顧客の名前。 |
| ソース | このオポチュニティ情報の収集元のソースの名前。 |

**4.** [詳細] タブの [価格設定] セクションで、次のフィールドに入力します。

**注:**
[合計 **MRR**]、[合計 **ARR**]、[合計 **ACV**]、および [合計 **TCV]** フィールドは、機会に関連付けられた機会品目の値に基づいて自動的に計算されます。

[機会の価格設定] セクション

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 通貨 | 価格リストの通貨 (米ドルの場合は USD など)。 |
| 価格リスト | オポチュニティのデフォルト価格リスト。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 期間 (月) | 案件品目のサブスクリプション期間。<br><br>デフォルトの期間は 12 か月です。 |
| 1 回限りの価格の合計 | オポチュニティ内のすべての 1 回限りの製品またはサービスの合計価格。 |
| 月間経常収益合計 | すべての繰り返し発生する製品とサービスの月次経常収益の合計 (MRR) 金額。 |
| 年間経常収益合計 | 毎年繰り返し発生するすべての製品とサービスの年間経常収益の合計 (ARR) 金額。 |
| 年間契約額合計 | 合計年間契約額 (ACV)。これは、顧客契約からのすべての製品とサービスの年間収益額です。 |
| 総契約額合計 | 合計契約額 (TCV) は、契約の全期間にわたって予想される顧客契約からの収益の合計額です。 |

5. 顧客の優先コミュニケーションモードを選択します。
   - 電話禁止
   - メール送信禁止
   - 共有しない
6. [詳細] タブの [システム情報 ] セクションで、オポチュニティがいつ誰によって作成されたかについての情報を必須フィールドに入力し、関連する 作業メモを入力します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

### 次のタスク
[製品カタログ] タブを使用して、製品をオポチュニティに追加します。

## ニーズ分析を使用して機会に関する製品推奨事項を取得

製品カタログの製品選択ガイドからニーズテンプレートを選択して、営業機会の製品レコメンデーションを取得します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### このタスクについて
ニーズテンプレートは、顧客から受け取った入力または要件に基づいて製品推奨事項を取得するために記入するアンケートです。製品選択ガイドには、特定のカタログで使用可能なニーズテンプレートが一覧表示されます。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リストビューを選択します。
2. 移動先 機会 > すべて をクリックし、作業する 機会 を選択します。

   製品カタログは、オポチュニティの [カタログ] タブに表示されます。
3. [カタログ] タブで、カタログ階層の [製品選択ガイド ] を選択します。
   ガイドのニーズテンプレートカードが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. 顧客の希望に最も適したニーズテンプレートカードで、[ ニーズをキャプチャ] を選択します。
選択したテンプレートのアンケートが開きます。
5. 一連の質問に答えます。
6. 最後の質問に回答した後、推奨事項を確認または選択します。
   - 回答を確認するには、[ 編集 ] アイコンを選択します。必要に応じて応答を変更できます。
   - 製品の推奨事項を表示するには、[ 推奨事項の選択] を選択します。[カタログ] タブには、推奨製品が表示されます。
7. 顧客のニーズに最も適した製品のカードで 追加 を選択して、推奨事項を選択します。
選択した製品がオポチュニティに追加されます。[ニーズ] タブに、選択したニーズテンプレートが表示されます。ニーズテンプレートを確認し、必要に応じて回答を変更すると、異なる製品推奨事項が表示される場合があります。

## オポチュニティに品目を追加する

製品オファリングや数量などの詳細を入力して、機会の新しい製品品目を作成します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト をクリックし、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ビューから、作業する機会を選択し、[品目] タブを選択します。
3. [ 新規 ] を選択して新しい案件品目を開始するか、既存の機会品目を選択して変更を加えます。
4. 案件品目フォームのフィールドに入力します。

案件品目フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムによって生成された案件品目の番号。 |
| 機会 | システムによって生成されたオポチュニティの ID。 |
| 製品オファリング | 案件品目に対して選択されている製品オファリング。 |
| 測定単位 | 案件品目の測定単位。 |
| 正価 | 調整後の単位あたりの価格 (ある場合)。<br>注:<br>商談が見積もりと同期していない場合、[正味価格 ] フィールドと [単価] フィールドは同じ値になります。 |
| 期間 (月) | 案件品目のサブスクリプション期間。<br>繰り返し発生する製品の場合のみ、デフォルトの期間は 12 か月です。 |
| 数量 | 案件品目の数量。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| サービスの場所 | 案件品目が適用されるサービスの場所。 |
| 価格リスト | 作成されたオポチュニティに基づくデフォルトの価格表。 |
| 周期性 | 周期性は、製品オファリングに対して選択された価格設定方法に基づきます。<br>○ 価格設定方法が「1 回」で選択されている場合、周期性は「なし」に設定されます。<br>○ 価格設定方法が [繰り返し] で選択されている場合、周期性は [月次] または [年次] に設定できます。 |
| 単価 | 案件品目に含まれる製品オファリングの単価。<br>注:<br>商談が見積もりと同期していない場合、[正味価格 ] フィールドと [単価] フィールドは同じ値になります。 |
| 1 回限りの料金累積 | 機会と機会の子品目の 1 回限りの価格。<br>1 回限りの価格の累積 = 数量 * 正味価格。 |
| 月間経常収益累積 | 案件と子品目の月間経常収益の累積。<br>○ 周期性が月次の場合、累積 MRR = 正味単価 * 数量。<br>○ 周期性が年次の場合、累積 MRR = 正価/12 か月 * 数量。<br>周期性の独自の値をカスタマイズする場合は、この計算式を変更できます。<br>このフィールドは、機会の周期性が本質的に反復的である場合にのみ入力されます。 |
| 年間経常収益累積 | このフィールドは、機会の周期性が本質的に反復的である場合にのみ入力されます。<br>累積 ARR = 累積 MRR * 12 |
| 年間契約額累積 | 合計年間契約額 (ACV)。これは、顧客契約からのすべての製品とサービスの年間収益額です。<br>累積 ACV = 1 回限りの価格の累積 + 累積 ARR |
| 総契約額累積 | 合計契約額 (TCV) は、契約の全期間にわたって予想される顧客契約からの収益の合計額です。<br>累積TCV = 累積 1 回限りの価格 + 期間 * 累積 MRR。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 作業メモ | 案件品目に関連する追加情報。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   案件品目がメインの案件に追加されます。

次のタスク
オポチュニティにタスクを追加します。詳細については、「オポチュニティタスクを追加」を参照してください。

## オポチュニティに競合他社を追加する

商談の競合他社の詳細をキャプチャして、顧客との営業会話を成立させます。

始める前に
必要なロール:sales_manager

手順

1. 移動先 リスト 表示 、[ 機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択し、[競合他社] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい機会の競合他社を開始するか、既存の機会の競合他社を選択して変更を加えます。
4. 機会の競合者フォームのフィールドに入力します。

機会の競合者フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 会社 | 競合他社である会社の名前。 |
| 機会 | オポチュニティ番号。 |
| 強み | 競合他社の強み。 |
| 弱点 | 競合他社の弱点。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   競合の情報がメインのオポチュニティに追加されます。

## オポチュニティタスクを追加

機会タスクを作成して、顧客の要件の追加の詳細をキャプチャします。

始める前に
必要なロール:sales_manager

手順

1. 移動先 リスト 表示 、[ 機会 - すべて] を選択します。
2. 作業するオポチュニティを選択し、[ タスク ] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しいオポチュニティタスクを開始するか、既存のオポチュニティタスクを選択して変更を加えます。
4. 機会タスクフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機会タスクフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 機会タスクのシステム生成番号。 |
| 機会 | オポチュニティ番号。 |
| 期日 | オポチュニティタスクを完了させる必要がある日付。 |
| 簡単な説明 | 機会タスクに関する詳細情報。 |
| 状況 | オポチュニティタスクの状況。 |
| アサイン先 | 営業マネージャーがこの機会タスクを割り当てた販売代理店の名前。 |
| 作業メモ | オポチュニティタスクに関する追加のメモ。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   機会タスクがメインの機会に追加されます。

### 次のタスク
機会タスクに予約を作成できます。詳細については、「予約を作成」を参照してください。

## 予約を作成

必要なステークホルダーとの予約を作成して、オポチュニティに向けたビジネス上の議論を進めます。

### 始める前に
必要なロール:sales_manager

### このタスクについて
予約は、案件タスクを作成した後にのみ作成できます。オポチュニティタスクを作成するには、「オポチュニティタスクを追加」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 リスト 表示機会タスクを選択
2. 作業するオポチュニティタスクを選択し、[ 予約 ] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい予約を開始するか、既存の予約を選択して変更します。
4. [新規予約を作成] フォームのフィールドに入力します。

[新規予約を作成] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| から | 送信者のメール ID。 |
| 移動先 | 受信者のメール ID。 |
| アクティビティステータス | 予約のステータス。 |
| 開始時間 | 予約の開始時間。 |
| 終了時間 | 予約の終了時刻。 |
| リマインダー | リマインダーの時間間隔。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 件名 | 予約の対象情報。 |
| 場所 | 予約の場所。 |
| メッセージ | 予約に関する追加メッセージ。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   予約が機会タスクに追加されます。

## メールを作成する

顧客のビジネス要件を満たす製品情報または顧客の要求に応じた製品デモを顧客に伝えるためのメールを作成します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. 移動先 リスト 表示 、[ 機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択し、[メール] タブを選択します。
3. 右上隅の [メールの作成 ] ボタンを選択して新しいメールを開始するか、既存のメールを選択して変更を加えます。
4. [メールドラフト] フォームのフィールドに入力します。

機会メールドラフトフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| から | 送信者のメール ID。 |
| 移動先 | 受信者のメール ID。 |
| 件名 | メールの件名。 |
| メールメッセージ | メールの本文の詳細。 |

**注:**
独自のメールテンプレートを作成し、新しいメールを作成するときに事前に入力されたメールテンプレートを使用できます。メールにファイルを添付するには、[ ファイルの添付] を選択します。

5. メールの送信 を選択してメールを送信するか、メールフォームを閉じて [ドラフトメール] タブに保存します。

## 既存のオポチュニティの表示

ステータスや追加の詳細の更新など、変更を加える既存の機会を表示します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. に移動します リスト を表示し、[機会 - すべて] を選択します。
   - すべて:インスタンス内のすべての機会を表示します。
   - オポチュニティタスク:オポチュニティタスクを表示します。
2. 作業しているオポチュニティを選択します。
3. 必要に応じてオポチュニティを更新します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

## カンバンビューを使用して機会を追跡する

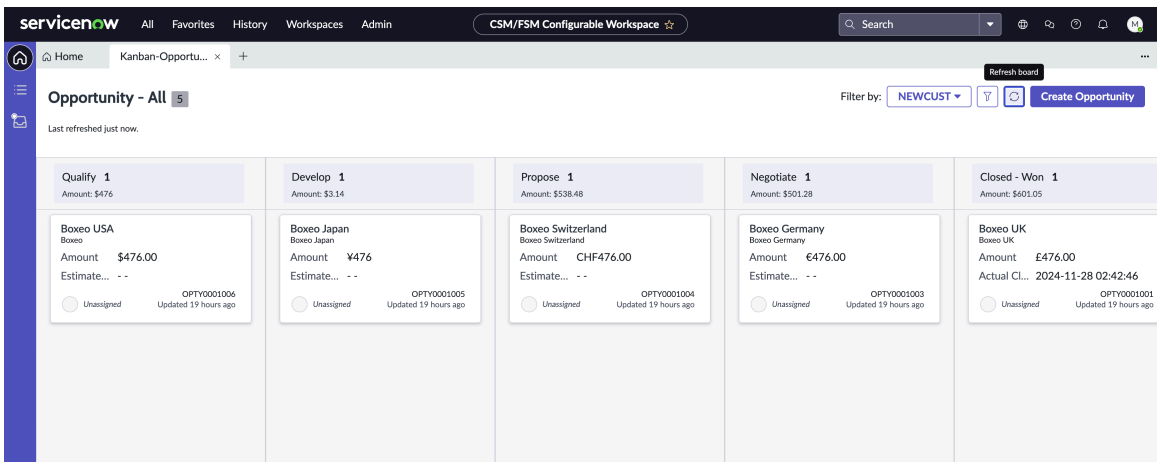
カンバンビューを使用して、自分とステークホルダーに最も関連性の高い機会情報をカスタマイズおよび管理します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
カンバンビューは、データを視覚的に表現したもので、ビジネスフローに従ってデータレコードをドラッグアンドドロップできます。オポチュニティ管理 のカンバンビュー機能には、次のメリットがあります。

- すべてのステージの機会を表示し、営業サイクルタイプに基づいてフィルタリングします。
- 異なるステージ間でオポチュニティをナビゲートして、オポチュニティのステータスを更新します。
- カンバンレーンのすべての機会について、サブヘッダーに自動計算されたロールアップ金額 (基準通貨) を表示します。

セールスと注文管理 の オポチュニティ管理 の一部としてのカンバンビュー。




手順

1. に移動します リスト を表示し、[機会 - すべて] を選択します。
2. [カンバンの表示] ボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オポチュニティ状況を変更するには、オポチュニティカードをある状況から別の状況にドラッグアンドドロップします。
- さまざまな営業タイプの営業案件を表示するには、ページの フィルター基準 オプションを使用します。
- このページから直接新しい営業案件を作成するには、[ 機会を作成] ボタンを選択します。詳細については、「オポチュニティを作成」を参照してください。

## 機会をエクスポート

オポチュニティ管理で機会を JSON ファイルとしてエクスポートし、顧客に提供できます。オポチュニティ管理 のエクスポート機会機能では、すべての機会のリストがエクスポートされます。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent

### 手順

1. [リストビュー] に移動し、[機会 - すべて] を選択します。
2. [ エクスポート ] ボタンを選択します。
3. ファイルタイプを選択します。
   - Excel
   - CVS 社
   - JSON
   - PDF
4. [配送タイプ] を選択します。
   - メール:有効なメールアドレスを入力します。
   - ダウンロード - エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。

   オポチュニティのリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

## オポチュニティから見積もりを作成

[見積もり] タブを使用して、機会から直接見積もりを作成します。

### 始める前に

オポチュニティの詳細、品目、競合他社情報など、オポチュニティに関するすべての情報を取得して提供していることを確認します。

必要なロール:sales_agent

### 手順

1. [リストビュー] に移動し、[機会 - すべて] を選択します。
2. 作業する機会を選択し、[ 見積もり ] タブを選択します。
3. 見積もり の作成 を選択して、選択した営業案件から新しい見積もりを作成します。

### 案件品目からの見積もりの作成

オポチュニティレコードで選択した品目から見積もりを作成します。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [リストビュー] に移動し、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択し、[品目] タブを選択します。
3. 1 つ以上の品目を選択し、[ 新しい見積もりを作成 ] を選択して、選択した品目から見積もりを作成します。
   新しい見積もりの作成を示すダイアログボックスが表示されます。新しい見積もりレコードを選択して表示します。または、[見積もり] タブに移動して新しい見積もりレコードを表示することもできます。

次のタスク
見積管理ワークスペースの使用の詳細については、「見積管理 の使用」を参照してください。

## 見積もりと案件を同期

見積もりレコードの見積もり情報を機会レコードに同期します。これにより、両方のレコードで見積もりデータの一貫性と正確性が保たれ、販売代理店は営業案件からの収益を正確に追跡できます。

## 見積もりと機会間の同期の確立

販売代理店は、見積もりレコードと案件レコード間の同期を確立し、案件 - 見積もりと営業案件品目 - 見積品目間の定義されたフィールドセットの同期を維持できます。

見積もりが機会を通じて作成されると、見積もりレコードの [ソースの機会 ] フィールドに、見積もりの作成に使用された機会の詳細が自動的に入力されます。営業案件を通じて見積もりを作成するには、「 見積書を作成する」を参照してください。

見積もりが子品目とともに作成されると、見積もりの収益メトリクスと価格が自動的に計算されます。収益指標とその計算方法の詳細については、 サブスクリプション収益メトリクスを参照してください。

見積もりレコードが営業案件レコードと同期されると、価格と収益のメトリクスも同期され、両方のフォームで一貫性が保たれます。

案件レコードの [詳細] タブの同期済みバナーには、見積もりが案件と同期しているかどうかが表示されます。最初の見積もりをソースの機会と自動的に同期するには、autoEnableSyncFirstQuote システムプロパティを **true** に設定します。

見積もりと機会の間で同期を確立し、同期を自動的に有効にする方法の詳細については、「 見積もりと機会の同期」を参照してください。

見積もりレコードから見積もりの新しいバージョンを作成して、新しく改訂された見積もりと最初の機会の間で同期を確立できます。

> **注:**
> 新しいバージョンの見積もりは、以前のバージョンも同期していた場合にのみ、案件と同期されます。

見積もりレコードの [リビジョン ] タブから新しい見積もりリビジョンを表示します。

見積レコードで、 ステータス を [承認 ] または [完了 ] としてマークして、同期された商談を [受注完了] に移行します。

## 見積もりと案件のヘッダーフィールドと品目をマッピングする

営業エージェントは、見積もりと同期していない営業案件レコードの項目のみを編集および変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以下は、見積品目を含む機会品目と見積ヘッダーフィールドを含む機会ヘッダー間のデフォルトのフィールドマッピングのリストです。フィールドとその説明の詳細については、「 サブスクリプション収益メトリクス」を参照してください。

機会ヘッダーと見積もりヘッダーの間でデフォルトで同期されるフィールド

| オポチュニティヘッダー | 見積もりヘッダー |
|---|---|
| 期間 (月) | 期間 (月) |
| 1 回限りの料金合計 | 1 回限りの料金合計 |
| 月間経常収益合計 | 月毎の反復課金合計 |
| 年間経常収益合計 | 年毎の反復課金合計 |
| 総計 | 合計額 |
| 主要見積もり | 見積もり ID 参照 |
| 通貨 | 通貨 |
| 価格リスト | 価格リスト |

案件品目フィールドと見積品目フィールド間で同期されるデフォルトのフィールド

| 案件品目 | 見積品目 |
|---|---|
| 期間 (月) | 期間 (月) |
| 1 回限りの価格の累積 | 1 回限りの価格の累積 |
| 月間経常収益累積 | 月毎の反復課金の累積 |
| 年間経常収益累積 | 累積年毎の反復課金 |
| 総契約額累積 | 正味価格の累積 |
| 製品オファリング | 製品オファリング |
| 価格リスト | 価格リスト |
| 測定単位 | 測定単位 |
| 単価 | 単価 |
| 数量 | 数量 |
| 周期性 | 周期性 |
| 正味単価 | 正味単価 |

**注:**
機会と見積もりヘッダー、および機会品目と見積品目が互いに同期している場合、機会レコードの品目の追加と削除は無効になります。オポチュニティおよびオポチュニティ品目レコードのすべての同期フィールドが読み取り専用になります。

## サイドバーを使用したステークホルダーとのコラボレーション

Microsoft Teamsとのサイドバー統合を使用して、営業担当者、ソリューションコンサルタント、対象分野の専門家など、内部および外部のステークホルダーとのディスカッションを開始します。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent または sales_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイドバー統合を使用する前に、まずオポチュニティとのサイドバー統合の構成を完了する必要があります。詳細については、「Configuring Sidebar」を参照してください。

### 手順

1. に移動します リスト を表示し、[機会 - すべて] を選択します。
2. [機会リスト] ウィンドウから、作業する機会を選択します。
3. オポチュニティヘッダーで [ディスカッション ] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

5. [ディスカッションを開始] を選択します。
   コラボレーションの Microsoft Teams チャットが作成されます。

### 次のタスク

絵文字、メッセージ、添付ファイルを共有することで、コラボレーションをより効果的にします。

## の場所ベースのトランザクション オポチュニティ管理

エージェントは、機会を作成し、さまざまな場所の製品構成とサービスをサポートできます。

エージェントは、製品カタログの場所フィルターを使用して、特定の顧客の場所を選択できます。カタログには、その場所に関連付けられた製品のみが表示されます。これにより、エージェントは適切な製品ラインを案件に追加できます。エージェントは、1 つのトランザクション内で製品やサービスをある場所から別の場所にコピーすることもできます。これにより、場所ごとに複数の機会品目を作成する必要がなくなります。場所のコピーの詳細については、「 機会品目を場所にコピーする」を参照してください。

## ロケーションベースのトランザクションの使用

オポチュニティ管理で場所のフィルターを使用するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**注:**
アドミンが 場所ベースのトランザクションプロパティ を有効にし、製品カタログアドミニストレーターが 適格性ルールフィルターと製品適格性ルール を設定している場合、エージェントは場所機能を使用できます。

ロケーションベースのトランザクションの使用

| ステップ | 説明 | ロール |
|---|---|---|
| 場所のフィルターを使用して機会品目を追加する | [カタログ] タブの [サービスの場所] フィルターを使用して、機会品目を場所に追加します。 | エージェント |
| 機会品目を場所にコピーする | 製品カタログアドミンが設定した適格性ルールに基づいて、既存の品目をオポチュニティの別の場所にコピーします<br><br>[品目のコピー] モーダルは、品目関連リストで [コピー ] を選択すると表示されます。システムプロパティが false の場合、すべての明細がコピーされます。 | エージェント |

## 場所のフィルターを使用して機会品目を追加する

製品カタログの [サービスの場所 ] フィルターを使用して、製品に製品 (品目) を場所に追加します。

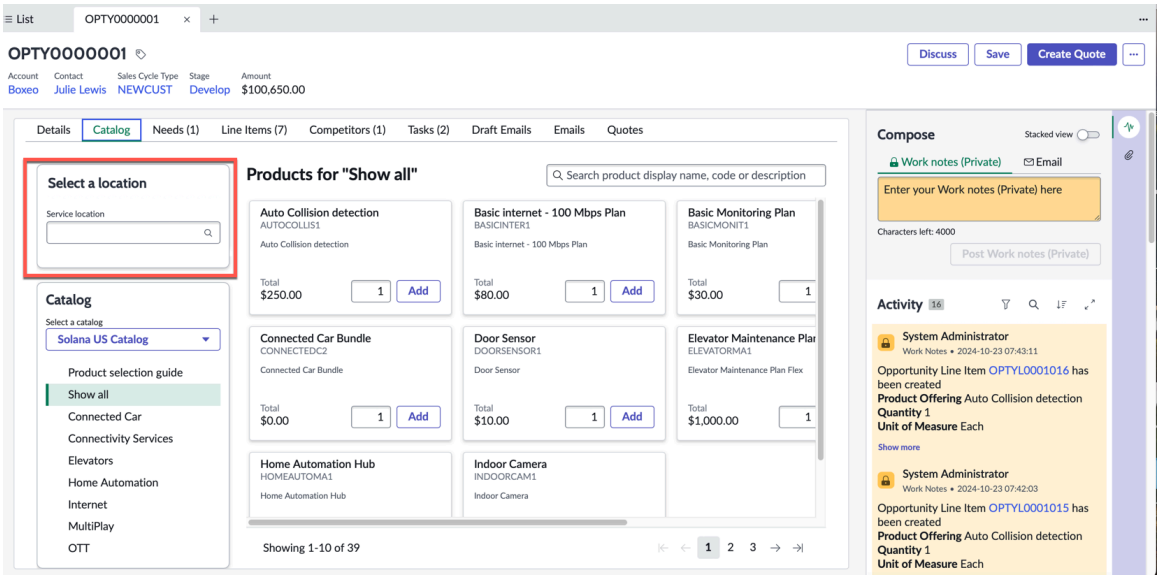
### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### このタスクについて
アドミンが 場所ベースのトランザクションプロパティ を有効にし、製品カタログアドミニストレーターが場所ベースのトランザクションに対して 適格性ルールフィルターと製品適格性ルール を設定している場合は、場所別に機会品目を追加できます。

### 手順
1. リストビューに移動し、[**Opportunity-All**] を選択します。
2. 機会リストビューから、作業する機会を選択し、[カタログ] タブに移動します。
3. [場所を選択] フィルターで、品目を追加する場所を選択します。
   場所を選択すると、選択した場所の対象となる案件品目のみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




4. [追加] を選択して案件品目を作成します。
5. [ 品目 ] タブに移動して、新しく追加された案件品目の詳細を表示します。

### 機会品目を場所にコピーする

[品目] タブ の [コピー ] を使用して、既存の品目を別の場所に複製します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. [リスト ビューに移動し、[**Opportunity-All**] を選択します。
2. [機会リスト] ビューから、作業する機会を選択し、[品目] タブを選択します。
3. 別の場所にコピーする機会品目を 1 つ以上選択します。
4. [コピー] を選択します。
5. [ 品目をコピー ] ダイアログボックスで、いずれかのオプションを選択します。

> **注:**
> [品目のコピー] ダイアログボックスで、[この場所の適格なラインのみのコピーを続行 (不適格を除外)] オプションを選択します。
>
> このオプションを選択すると、対象の広告申込情報が希望する場所にコピーされ、対象外の広告申込情報はスキップされます。このオプションが 選択されていない場合 機会品目はコピーされません。

6. [コピー] を選択します。

## 売上予測 の使用

売上予測 は、システム内の現在の機会を使用して、将来の機会金額を予測します。 オポチュニティ管理 アプリケーションには、顧客向けに作成された営業案件のリストが含まれており、これらの各営業案件は営業サイクルの異なるステージにあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

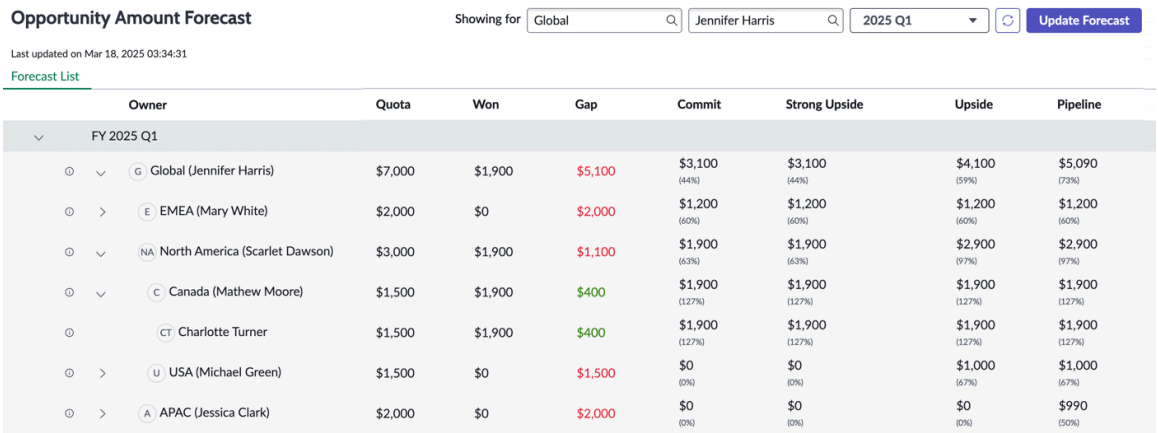
営業案件が作成されると、[予測カテゴリ] フィールドにはデフォルトで [パイプライン] と表示されます。営業プロセスが開始されると、その案件に取り組んでいる営業エージェントはこのフィールドを更新します。エージェントが予測カテゴリを更新すると、ダッシュボードには引き続き最新のデータが表示されます。予測スケジューラーは、売上予測ダッシュボードのデータを更新し続けます。ユーザー、グループ、営業案件データを追加し、カテゴリを選択したら、売上予測ダッシュボードの予測の更新 を選択して、最新の予測情報を表示します。

## Sales Forecast ダッシュボードの表示

売上予測ダッシュボードを表示して、チームの現在の売上ステータスと達成目標を確認できます。予測アドミン、予測アナリスト、および最上位グループの所有者のみが、すべてのグループとチームのデータと売上予測を表示できます。他のペルソナは、自分の階層またはその下の階層の売上予測と関連情報のみを表示できます。

## Sales Forecast ダッシュボードの使用

売上予測ダッシュボードにアクセスするには、 **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース に移動して [売上予測 ] ビューを選択します。更新アイコン を選択して、最新の売上予測データを表示します。ダッシュボードで 予測 の更新 を選択してデータをフェッチし、最新の予測情報を生成します。




| Owner | Quota | Won | Gap | Commit | Strong Upside | Upside | Pipeline |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FY 2025 Q1 | | | | | | | |
| Global (Jennifer Harris) | $7,000 | $1,900 | $5,100 | $3,100 (44%) | $3,100 (44%) | $4,100 (59%) | $5,090 (73%) |
| EMEA (Mary White) | $2,000 | $0 | $2,000 | $1,200 (60%) | $1,200 (60%) | $1,200 (60%) | $1,200 (60%) |
| North America (Scarlet Dawson) | $3,000 | $1,900 | $1,100 | $1,900 (63%) | $1,900 (63%) | $2,900 (97%) | $2,900 (97%) |
| Canada (Mathew Moore) | $1,500 | $1,900 | $400 | $1,900 (127%) | $1,900 (127%) | $1,900 (127%) | $1,900 (127%) |
| Charlotte Turner | $1,500 | $1,900 | $400 | $1,900 (127%) | $1,900 (127%) | $1,900 (127%) | $1,900 (127%) |
| USA (Michael Green) | $1,500 | $0 | $1,500 | $0 (0%) | $0 (0%) | $1,000 (67%) | $1,000 (67%) |
| APAC (Jessica Clark) | $2,000 | $0 | $2,000 | $0 (0%) | $0 (0%) | $0 (0%) | $990 (50%) |

これらの 3 つのフィルターからオプションを選択して、選択した期間のグループまたはマネージャーのデータを表示します。

- グループ:予測を表示するグループを選択すると、グループのマネージャーが 3 番目のフィルターで自動的に更新されます。
- マネージャー:マネージャーを選択すると、フィールドが表示されます。
- 期間:予測を表示する期間 (四半期) を選択します。

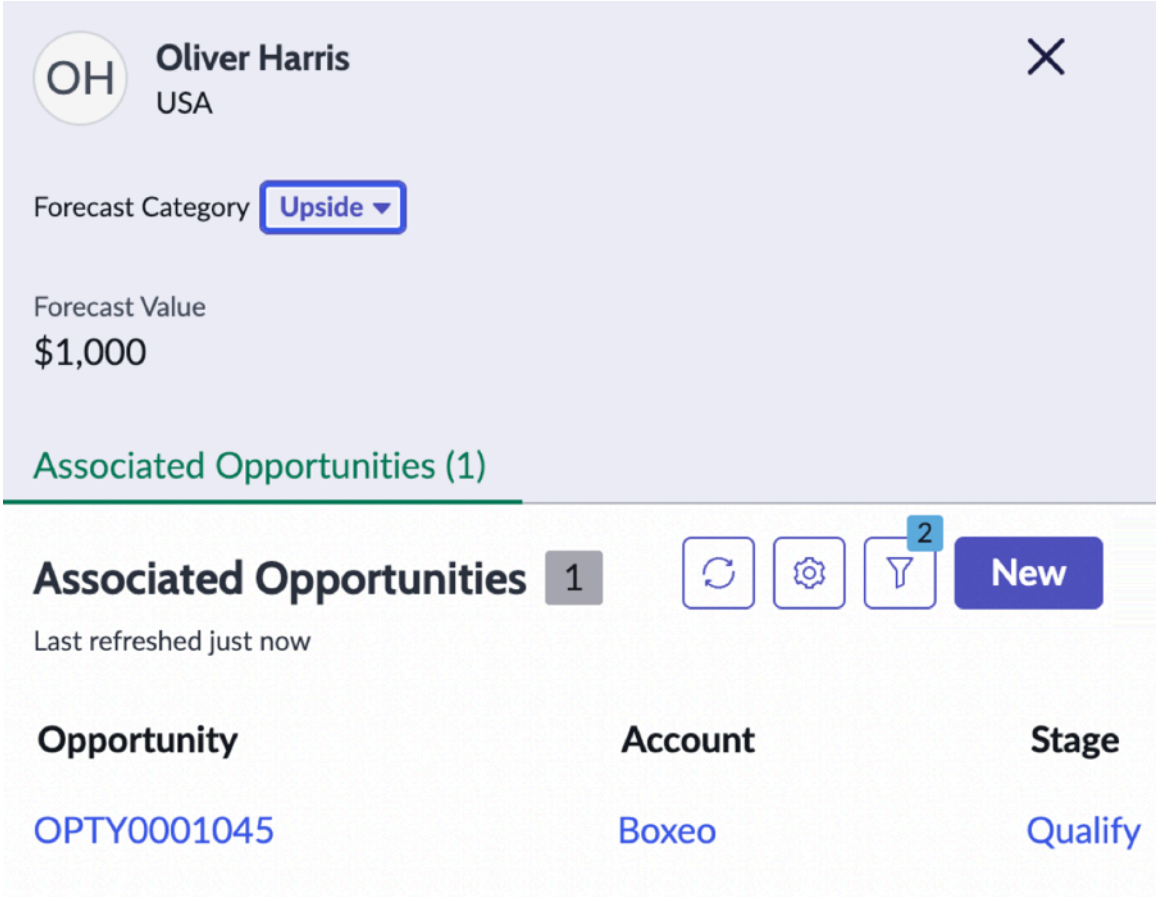
上のスクリーンショットでは、グローバルリージョンの予測データが表示されています。予報の所有者はジェニファー・ハリスです。選択された予測期間は 2025 年度第 1 四半期です。グローバルには合計 $7,000 のクォータが割り当てられています。ギャップは、ノルマと成約した売上の差です。Global の場合、ギャップは $5,100 であり、割り当てを満たすにはさらに $5,100 を達成する必要があることを意味します。このグループのオーナーである Jennifer Harris は、必要に応じて各チームと特定のエージェントについて達成したクォータを追跡できます。

コミット、強いアップサイド、アップサイド、パイプラインは、販売パイプラインのさまざまな確実性ステージを表し、全体的な目標を達成する可能性を見積もるのに役立ちます。マネージャーは、チームとエージェントの各ステージの機会の合計数を展開して表示できます。そのマネージャーの下にあるすべてのエージェントのロールアップ額を確認できます。2025年度第1四半期にオーナーをマシュー・ムーアとするカナダのグループは、そのチームのクォータが1,500ドルに設定されていることを示しています。所有者の下で働いているエージェントは、すでに1,900ドルの売上をクローズし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たシャーロットターナーです(ウォンコラム)。エージェントの「i」アイコンをクリックすると、そのエージェントのすべての機会と各予測カテゴリの合計値を表示できます。




営業担当者は、自分が所有する各オポチュニティのステータスを表示できます。販売が進むにつれて、営業案件の 予測カテゴリ フィールドを更新でき、ダッシュボードで新しいデータが更新されます。各販売ステージの合計金額を表示し、割り当てられたクォータターゲットのステータスを追跡できます。

## 見積管理 の使用

見積管理アプリケーションを使用して見積もりを作成します。インターフェイスには、製品見積もりの作成と管理に役立つ次のタブが含まれています。

見積管理のタブ

| [見積管理] タブ | 説明 |
|---|---|
| [詳細] タブ | 住所や連絡先情報など、見積もりの詳細を追加します。 |
| [品目] タブ | 見積もりに見積品目を追加します。 |
| [カタログ] タブ | 製品カタログを使用して、見積もりに製品を追加します。 |
| [リビジョン] タブ | 見積もりの複数のバージョンを作成します。 |
| [顧客注文] タブ | 見積もりを製品注文販売に変換します。 |
| [価格調整] タブ | 見積もり内の製品に手動価格調整を追加します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 見積もりの作成

これらの基本的な手順を使用して、見積もりを作成、構築、管理します。

見積もりの作成と管理

| ステップ | 説明 |
| --- | --- |
| 見積書を作成する | 見積もりを開始し、 見積もりの詳細を追加して表示します。 |
| 見積もりに製品を追加する | 製品カタログから製品を追加して見積もりを作成します。 |
| 見積もり PDF ドキュメントを作成 | 販売代理店は、見積もりから PDF ドキュメントを作成して顧客に送信できます。 |
| 見積もりの製品を表示および更新します。 | [品目] タブを使用して、見積もりの製品を表示および更新します。 |
| 見積もりの手動価格調整の表示と更新 | 見積に価格調整を追加します。 |
| 見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得 | 製品オファリングの推奨事項を使用して、見積もりの品目に基づいて顧客にアップセルまたはクロスセルできる他の製品を検索します。 |
| 見積もりバージョンを作成 | [リビジョン] タブを使用して、見積もりのバージョンを作成および表示します。 |
| 見積もりを注文に変換 | [顧客注文] タブを使用して、見積もりを注文に変換します。 |

## 見積書を作成する

見積管理 で見積もりを作成して、見積もり作成プロセスを開始します。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent

### このタスクについて

見積もりを開始すると、見積もり情報の入力を求めるダイアログボックスが表示されます。顧客、アカウント、またはコンシューマーの見積もりを作成できます。ダイアログボックスは、選択した内容に応じて変わります。

- アカウント – 見積もりは、既存の顧客アカウントに対して作成されます。
- コンシューマー – 見積もりは既存のコンシューマーに対して作成されます。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて [ 新規] を選択します。
3. [ 新しい見積もりを作成 ] フォームで、フィールドに入力します。
4. **[Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。
   見積もりが保存され、[ 見積もり ] リストビューに戻ります。
5. [ の更新] を選択して、リストに新しい見積もりを表示します。
6. [ 品目の追加 ] を選択して見積もりを保存し、見積品目の追加を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
見積もりの詳細の追加と表示。

## 見積もりの詳細の追加と表示

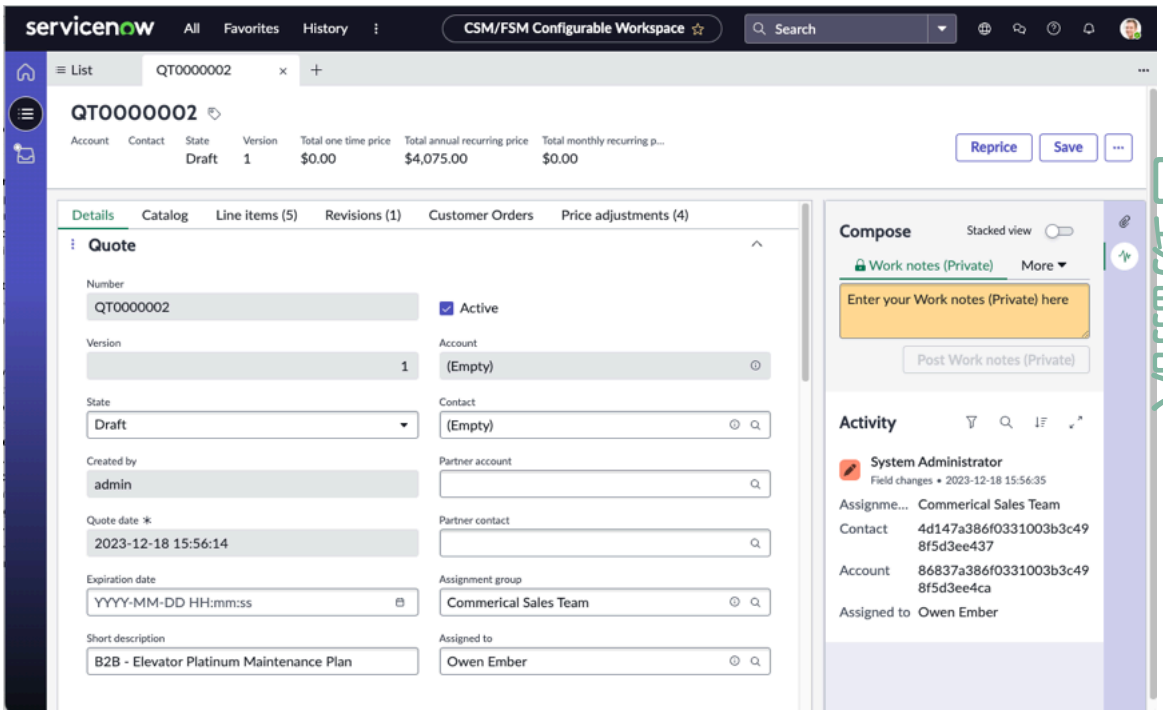
[詳細] タブを使用して、見積もりの基本情報を追加および表示します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
[詳細] タブを使用して、住所や連絡先などの見積もりに関する情報を追加します。見積もりがアクティブかどうかを示し、見積もりのステータスを設定することもできます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて をクリックし、見積もりを選択します。
3. [詳細] タブで、基本情報を入力します。




[詳細] タブ

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アクティブ | 現在の見積もりがアクティブな見積もりであることを示すオプション。見積もりに複数のバージョンがある場合、このオプションを選択すると、これがアクティブな見積もりであることを示します。 |
| 状況 | 見積もりステータスを反映するオプション。<br>○ ドラフト:見積もりがまだ開発中であることを示す見積もりのデフォルトステータス。<br>○ レビュー中:見積もりがレビューステータスであることを示すには、このステータスを使用します。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 顧客受け入れ待ち:見積もりが作成され、顧客とレビュー中の場合は、このステータスに設定されます。<br>○ 受入済み:見積もりが顧客によって受諾されたことを示すには、このステータスを使用します。<br>○ 改訂済み:改訂済みは、見積もりに取り組んでいる他のユーザーがメモできる変更が見積もりに加えられたことを示します。<br>○ 期限切れ:見積もりの有効期限が過ぎていることを示します。有効期限をリセットして、見積もりを再度アクティブにします。<br>○ キャンセル済み:見積もりがキャンセルされたことを示すには、このステータスを使用します。<br>○ クローズ:見積もりがクローズされていることを示します。<br>○ 完了:見積もりが完了したことを示します。見積もりが 完了 に設定されている場合、見積もりを使用して注文を作成できます。詳細については、「見積もりを注文に変換」を参照してください。 |
| 価格設定フィールド | フィールドは次のとおりです。<br>○ 通貨:価格の通貨は、アカウント情報に記載されている通貨と一致します。<br>○ 価格リスト - 標準価格リスト フィールドは、見積もりで参照される製品カタログのデフォルト価格リストです。<br>○ 原価表:標準原価表は、見積もりで参照される製品カタログのデフォルトの原価表です。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。

### 次のタスク
見積もりに製品を追加する vb.

## 見積もりに製品を追加する

見積管理 の [カタログ] タブを使用して、見積もりに製品を追加します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### このタスクについて
[カタログ] タブを使用して、カタログから製品オファリングを検索して選択し、見積もりに追加できます。シンプルな製品と複雑な製品オファリングを選択できます。複雑な製品オファリングには、製品コンフィギュレーターを使用して製品をカスタマイズするオプションがあります。

> **注:**
> エンタイトルメントを確認して、 製品コンフィギュレーター が利用可能かどうかを確認してください。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リストビュー] を選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて をクリックし、作業する見積もりを選択します。
3. [ カタログ ] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. 製品カタログ階層で、使用する製品カタログを選択します。
   製品カタログでは、製品オファリングカードで利用可能な製品が表示されます。
5. 製品オファリングカードで、製品を選択します。
   - 選択可能なオプションがないシンプルな製品の場合は、 追加 を選択します。
   - 選択できるオプションがあるコンフィギュレーション可能な製品については、[ カスタマイズ] を選択して製品コンフィギュレーターを開き、製品オプションを選択します。

     製品を構成するときに、価格の再設定、検証、および選択内容の保存を行うことができます。製品コンフィギュレーターの使用の詳細については、「 セールスと注文管理アプリケーションの使用」を参照してください。

   製品オファリングが品目として見積もりに追加されます。

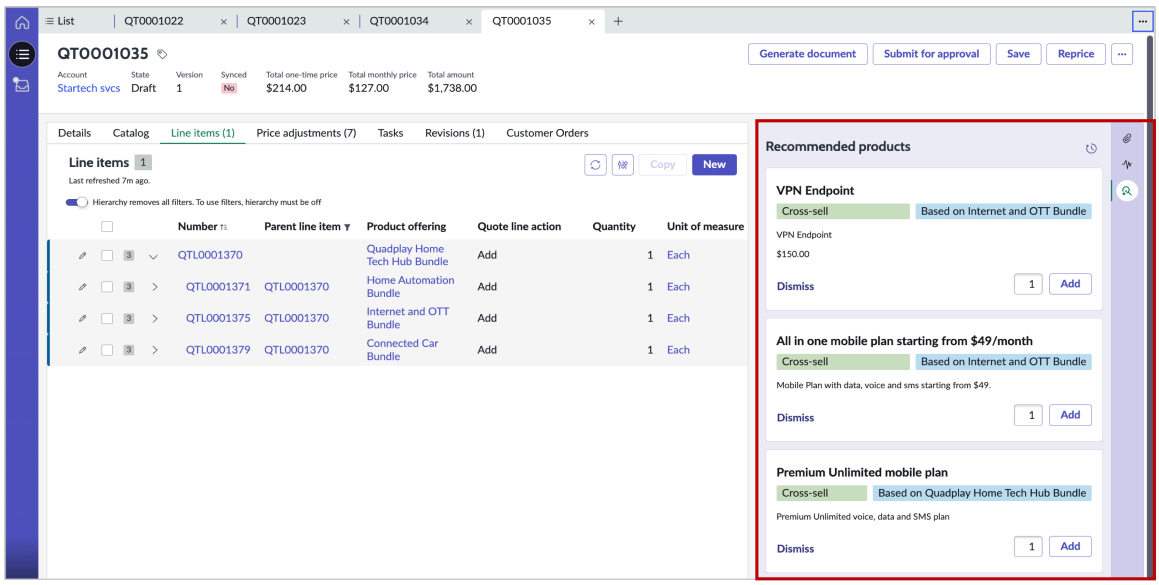
## 見積もりでの製品オファリングの推奨事項の使用

販売代理店は、推奨製品オファリングを使用して、見積もりで追加の製品をアップセルまたはクロスセルできます。

## 製品オファリングの推奨事項

[カタログ] タブまたは [品目] タブを使用して見積品目を追加、更新、または表示すると、 CSM 構成可能ワークスペース のコンテキストサイドパネルにカードとして製品推奨事項が表示されます。各カードには、製品のアップセルまたはクロスセルの推奨事項が記載されています。

見積もりに対する製品オファリングの推奨事項




製品推奨事項カードには、次の情報が表示されます。

- 推奨製品オファリングの名前と簡単な説明。
- 推奨事項のタイプ:
  - アップセル:顧客が購入している製品のより良いバージョンまたは拡張バージョンにアップグレードするための販売戦略。
  - クロスセル: 顧客が購入している品目に関連しているが異なる追加の製品を販売するための販売戦略。
- 推奨事項が適用されるソース製品オファリング。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 製品の価格設定
- 推奨事項を受け入れて製品数量を設定するか、製品オファリングの推奨事項を却下するオプション。

複数のカードが表示される場合は、製品カタログアドミニストレーターが推奨事項を作成したときに設定された順序値で並べ替えられます。

## 推奨プロセス

製品推奨事項を追加すると、推奨製品オファリングが品目として見積もりに追加されます。詳細については、「見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得」を参照してください。推奨事項を追加または削除すると、推奨事項は推奨事項履歴に移動されます。推奨製品パネルの履歴 ( ) アイコンを使用して、推奨履歴を表示します。

### 見積もりのための追加の製品オファリングの推奨事項を取得

見積もりで追加の製品をアップセルまたはクロスセルするための製品オファリングの推奨事項を取得します。

#### 始める前に

見積もりには少なくとも 1 つ以上の品目があり、ドラフトステータスである必要があります。

必要なロール:sales_agent

#### このタスクについて

ドラフト見積もりの作業中に製品を追加または更新している場合、製品オファリングの推奨事項は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルに推奨事項カードとして表示されます。これらのカードは、見積もりの既存の製品を補完または補足するために、アップセルまたはクロスセルできる製品を特定します。製品オファリングの推奨事項を承認すると、その製品が品目として見積もりに追加されます。

#### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて をクリックし、処理する見積もりを選択します。
3. [カタログ] または [品目] タブを選択します。
   見積もりに品目が 1 つもない場合は、品目を追加します。

   コンテキストサイドパネルには、見積もりに関連する推奨製品が表示されます。
4. 推奨される製品オファリングカードを確認し、次のいずれかを実行します。
   - 推奨事項を承認するには、必要に応じて数量を変更し、カードで 追加 を選択します。

     製品が品目として見積もりに追加されます。構成可能な製品が推奨事項パネルから追加されると、製品オファリング定義で設定されたデフォルトの選択を使用して見積品目が作成されます。製品オファリングカードが推奨事項履歴に移動されます。
   - サイドパネルから推奨事項を削除するには、[ 却下] を選択します。

     製品オファリングカードが推奨事項履歴に移動されます。

   推奨事項の履歴を確認するには、[推奨製品] パネルの [履歴] ( ) アイコンを選択します。
5. オプション:  推奨オファリングカードの確認を続行し、必要に応じて追加または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 見積もりにタスクを追加する

見積もりに対して 1 つまたは複数のタスクを作成し、それらを別のエージェントにアサインします。タスクは、エージェントが見積もりを作成するために実行するさまざまなアクションです。

### 始める前に
必要なロール:sales_manager

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト を表示して選択 見積もり > すべて.
2. 作業する見積もりを選択し、[ タスク ] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい見積もりタスクを開始するか、既存の見積もりタスクを選択して変更を加えます。
4. 見積もりタスクフォームのフィールドに入力します。

見積もりタスクフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 見積もりタスクのシステム生成番号。 |
| 見積もり | 見積もりの番号。 |
| 期日 | 見積もりタスクを完了する必要がある日付。 |
| 簡単な説明 | 見積もりタスクに関する情報。 |
| 状況 | 見積もりタスクのステータス。 |
| アサイン先 | 営業マネージャーがこの見積タスクを割り当てた営業エージェントの名前。 |
| 作業メモ | 見積もりタスクに関する追加情報。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   見積もりタスクがメイン見積もりに追加されます。

## 見積もりバージョンを作成

[リビジョン] タブを使用して、見積もりのバージョンを作成および表示します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### このタスクについて
[リビジョン] タブには、見積もりのすべてのバージョンが表示されます。バージョン番号は連番です。見積もりがアクティブな場合、[ アクティブ ] フィールドが選択されます。

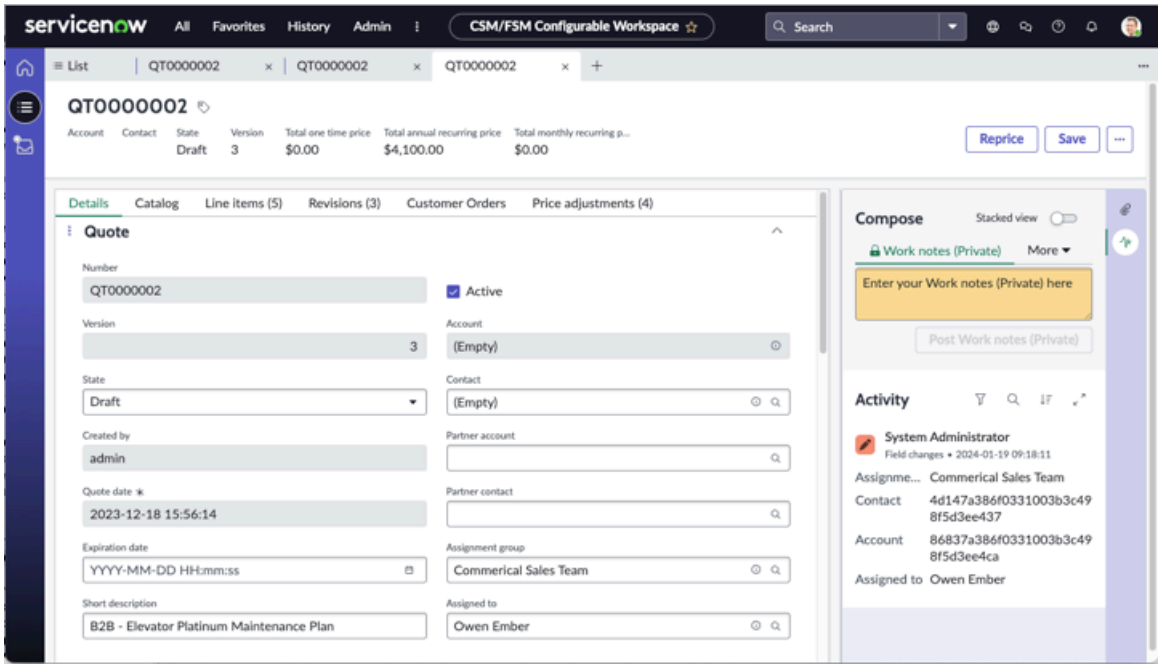
### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もりすべて。
3. 作業している見積もりを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ リビジョン ] タブを選択しま




す。

5. [その他のアクション•••] アイコンを選択し、[新規バージョンの作成] を選択します。
   見積もりの新しいバージョンが作成されます。メッセージ内の見積もりを選択して、新しいバージョンを開きます。[アクティブ] オプションを選択した場合、見積もりのアクティブバージョンを示します。[リビジョン] タブを使用して、現在のすべての見積バージョンのリストを表示します。バージョン番号は連番です。
6. 見積リストビューに戻り、ビューを更新して、作成された最新バージョンを確認します。
7. アクティブな見積もりのリマインダーとして [ アクティブ ] オプションを選択します。

次のタスク
[Customer Order] タブを使用して、見積から注文を開始します。詳細については、「見積もりを注文に変換」を参照してください。

## 見積もりを注文に変換

[顧客注文] タブを使用して、見積もりを 見積管理 の顧客注文に変換します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
見積もりは [アクティブ] ステータスで、見積もりステータスは [完了] に設定する必要があります。その後、[顧客注文] タブがアクティブになります。

> **注:**
> エンタイトルメントを確認して、この機能にアクセスできるかどうかを確認してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リストビュー] を選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 見積もりリストビューから、顧客注文に変換する見積もりを選択します。
4. [詳細] タブで、見積もりの状態を [完了] に変更し、 [保存] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

5. [注文を作成] を選択します。
   注文が作成されると、注文番号を含むメッセージが表示されます。
6. メッセージ内の注文番号を選択して、注文を開きます。
   [注文品目] ビューには、注文品目、価格調整、および注文タスクが表示されます。

## 見積品目に価格調整を追加する

品目が作成された後、見積品目に価格調整を追加します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### このタスクについて
見積プロセス中に顧客にインセンティブを与える方法として、見積品目に対して次のタイプの価格調整を行うことができます。

価格調整のタイプ

| 調整タイプ | 説明 |
|---|---|
| マークダウン率 | 価格の値下げのパーセンテージ。 |
| マークダウン額 | 価格の値下げのドル金額。 |
| マークアップ率 | 価格のマークアップの割合。 |
| マークアップ額 | 価格のマークアップの金額。 |
| 価格の上書き | 製品価格を新しい価格で上書きします。 |

### 手順
1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて.
3. [品目] タブで、価格調整の見積品目を選択します。
4. 調整ダイアログで、調整タイプメニューを使用して調整タイプを選択します。
5. [調整値] に調整値を入力します。
6. 価格調整の説明を追加します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

## 見積もりにサブスクリプション価格を追加する

見積管理の開始日と終了日を含めて、見積もりまたは見積品目にサブスクリプション価格を追加します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### このタスクについて
サブスクリプション価格設定は、顧客が製品またはサービスに対して、通常は月単位や年単位などの定期的な間隔で定期的に料金を支払う価格設定モデルです。

見積もりでは、サブスクリプション価格設定の開始日と終了日を設定するか、期間を入力してサブスクリプションの終了日が自動的に計算されるようにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプション価格設定は、見積ヘッダーレベルまたは見積品目レベルで追加できます。

サブスクリプション価格設定の仕組みの詳細については、 サブスクリプション収益メトリクス を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [ 見積もりの詳細 ] タブで、 サブスクリプション価格設定の開始日 と サブスクリプション価格設定の終了日を追加します。
   日付を入力すると、次の情報が自動的に更新されます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 月間定期料金合計 | サブスクリプション価格設定に入力された日付に基づいて、毎月の反復課金を表示します。 |
| 年間定期料金合計 | 入力した日付に基づく、年毎の定期サブスクリプション価格の合計を表示します。 |
| 合計額 | サブスクリプション価格設定の開始日と終了日に応じたサブスクリプション価格設定の合計金額を表示します。 |
| 期間 | 開始日と終了日に基づいてサブスクリプションが有効な月数が表示されます。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。

## 見積もりにヘッダー割引を追加する

見積もり全体、または見積もり内の選択したタイプの品目にパーセンテージベースの割引を適用します。見積品目は、指定された割引率を見積品目レベルでの手動調整として自動的に継承します。

始める前に
必要なロール:セールスエージェント [sn_sales_common.sales_agent]

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 見積もりを選択します。
4. [ 品目 ] タブで、ヘッダーレベルの [その他のアクション ] メニュー を選択します。
5. 一括割引の適用 を選択します。
6. [見積一括割引] ダイアログで、[現在の明細レベルの手動調整を上書きする] または [現在の調整を保持して他のすべての明細品目に適用する] を選択し、見積ヘッダーの割引率を入力します。
7. **[Apply** (適用)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 見積品目からの注文の作成

[ 新規注文を作成 ] UI アクションを使用して、見積品目から注文を作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、[リスト ビュー] を選択し、 見積もり > すべて
2. [完了] ステータスでなければならない見積もりを選択し、[品目] タブを選択します。
3. 見積品目を選択し、[ 新しい注文を作成] を選択します。
   ダイアログボックスに、新しい注文の作成が表示されます。新しい注文レコードを選択して表示します。または、[顧客注文] タブに移動して新しい注文レコードを表示することもできます。

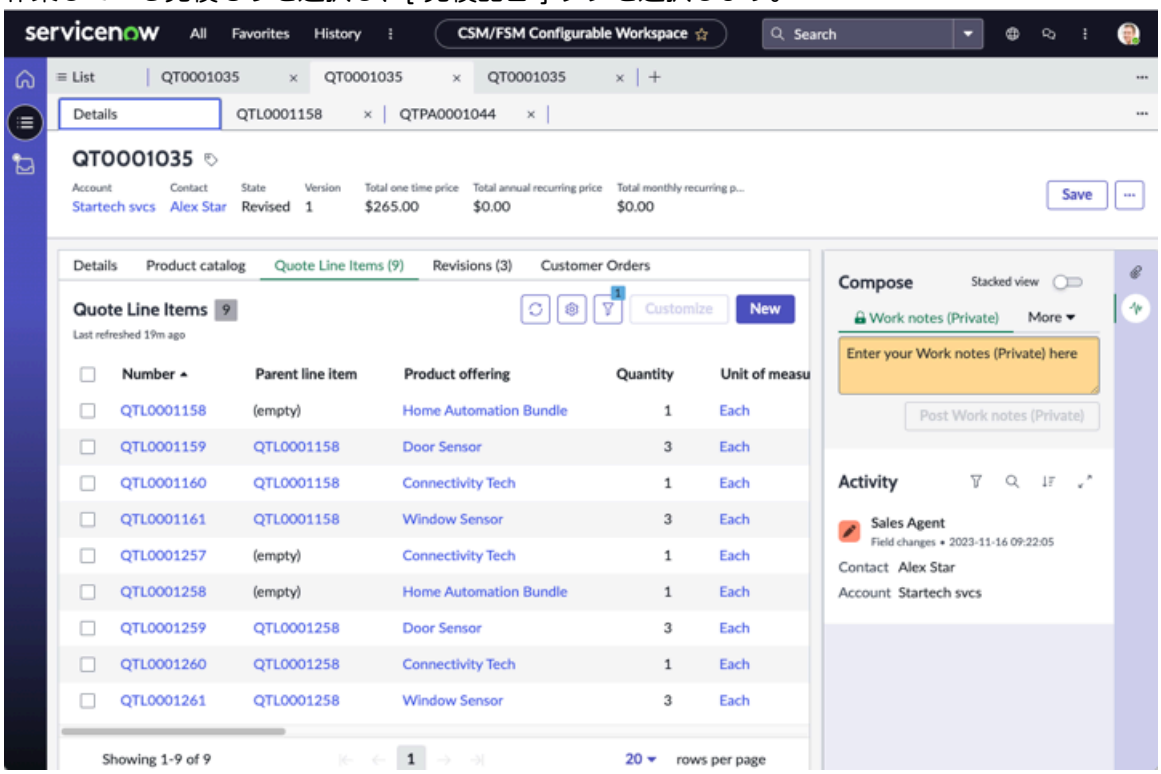
## [品目] タブを使用した製品の表示と更新

[品目] タブを使用して、見積もりの製品を確認および更新したり、品目を追加したりします。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択し、 見積もり > すべて.
2. 作業している見積もりを選択し、[ 見積品目 ] タブを選択します。




3. [ 新規 ] を選択して新しい見積品目を開始するか、既存の見積品目を選択して変更を加えます。
4. 見積品目のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積もり品目フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 見積もり | 自動的に生成されたフィールド。 |
| 番号 | 自動的に生成されたフィールド。 |
| 親品目 | 自動的に生成されたフィールド。 |
| 価格リスト | 価格リストが製品品目に追加されます。価格リストには、構成済みの価格設定が表示されます。 |
| 期間 (月) | 選択した価格リストの月次条件。月次条件は、製品またはサービスのコスト月次を反映します。 |
| サブスクリプション開始日 | サブスクリプションステータス日は、エンタイトルメントまたはサービスが開始される日付です。 |
| サブスクリプション終了日 | サブスクリプション終了日は、エンタイトルメントまたはサービスの終了日です。 |
| 契約開始日 | 契約開始日は、サービス契約またはエンタイトルメント契約の開始日です。 |
| 契約終了日 | 契約終了日は、サービス契約またはエンタイトルメント契約が終了する日付です。 |
| 製品オファリング | 製品オファリングでは、エージェントが見積もりの製品またはサービスを選択できます。 |
| 数量 | 数量は、見積もり用に選択された製品の番号です。 |
| 測定単位 | エージェントは、数量で提供される製品の測定単位を選択できます。 |
| サービスの場所 | サービスの場所を使用すると、エージェントは見積もりに追加されるサービスの場所を選択できます。 |
| 簡単な説明 | 住所や電話番号などの場所に関する情報を提供する、サービスの場所の説明フィールド。 |

5. 見積品目の特性 タブを選択して、見積の特性を追加または変更します。
6. [ 価格調整 ] タブを選択して、見積品目に手動価格調整を追加または変更します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   見積品目がメイン見積もりに更新されます。

### 次のタスク

見積品目に価格調整を追加します。詳細については、「見積もりの手動価格調整の表示と更新」を参照してください。

## 見積もりの手動価格調整の表示と更新

見積管理の [価格調整] タブを使用して、見積もりの注文品目に対して行われた手動価格調整を表示および更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:販売代理店

このタスクについて
価格調整を作成するには、「 見積品目に価格調整を追加する」を参照してください。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて をクリックし、操作する見積もりを選択します。
3. [ 価格調整 ] タブを選択します。
4. 更新する価格調整品目を選択します。
5. 価格調整を行います。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   価格調整が更新され、見積もり価格設定フィールド全体に反映されます。

## 契約要求の開始

見積管理 アプリケーションから契約要求を開始します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
法務販売契約を作成して取引を確定し、顧客との契約を正式化することができます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて.
3. 契約を作成する「完了」ステータスの見積もりを選択します。
4. [その他のアクション] メニューを選択し、[契約を開始] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 契約書のタイプ | 契約で使用する用紙の種類。[自分の用紙] を選択します。 |
| 契約タイプ | 生成する契約のタイプ。[営業契約] を選択します。別のタイプのドキュメントを生成する場合は、[その他のタイプの契約] を選択します。 |
| 署名のタイプ | 契約を完了するために行う署名のタイプ。<br>○ 電子署名:電子媒体を使用してドキュメントに署名します。<br>○ 自筆署名:ドキュメントをダウンロードし、手動で署名します。 |
| 開始日 | 契約の開始日。 |
| 終了日 | 契約の終了日 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>終了日は開始日より後でなければなりません。 |

6. [開始] を選択します。
契約管理要求が [契約ドキュメント] タブで生成されます。ドキュメントを表示するレコードを選択します。

## 既存の見積もりを表示

既存の見積もりを表示して見積もりステータスを更新するか、その他の変更を加えます。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 見積もり > すべて.
   - すべての見積もり:インスタンス内のすべての見積もりを表示します。
   - [自分の見積もり] - 見積もりを表示します。
   - 自分のチームの見積もり:チームの見積もりを表示します。
3. 作業している見積もりを選択します。
4. 必要に応じて見積もりを更新します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

## 見積もりをエクスポート

見積管理内のすべての見積もりリストをエクスポートし、顧客に提供します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. **[Export** (エクスポート)] を選択します。
4. エクスポートする ファイルタイプ を選択します。
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. [配送タイプ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール:有効なメールアドレスを入力します。
- ダウンロード - エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。

6. **[Export** (エクスポート)] を選択します。
   引用符のリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

## 見積もりで販売契約を有効にする

エージェントは、見積の販売計画を有効にすることができます。見積管理 で有効にすると、製品とサービスの品目と見積もりのその他の関連する詳細を示す販売契約書が生成されます。

### 始める前に

必要なロール:pricelist_managerおよびsales_manager

### このタスクについて

販売契約は、売り手と買い手の間の販売条件の概要を示す文書です。

契約には、特定の期間における、販売される商品またはサービス、価格、数量、配送条件、その他の関連条件など、取引の詳細が明記されています。

販売計画は、契約に従って製品カタログをフィルタリングします。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > **All-Quotes** [ 新規] を選択します。
3. 見積もりに見積もりの詳細を追加し、 販売契約見積もりを有効にする を選択します。
   販売契約書の見積もりを有効にする を選択すると、見積もりは販売契約書ワークフローに設定されます。詳細については、「販売契約管理 の使用」を参照してください。
4. 販売契約の開始日と販売契約の終了日を入力します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. [ カタログ ] タブを使用して、見積品目を見積もりに追加します。
   詳細については、「見積もりに製品を追加する」を参照してください。
7. 見積もりにその他の変更を加えます。
8. 見積もりの準備ができたら、[ 承認のため送信] を選択します。
9. 見積もりが 承認済み 状態の場合は、ステータス フィールドを更新するか、コンテキストメニュー を選択して 完了としてマーク を選択し、見積もりを 完了 に変更します。
   見積もりは [完了] ステータスで保存され、見積もりの詳細フォームに [ 販売契約を作成 ] ボタンが表示されます。
10. [販売契約の作成] を選択します。
    販売契約書が作成されます。メッセージには販売契約番号が表示されます。
11. 販売契約書メッセージを選択して、販売契約書を開きます。

## 見積もりと機会の同期

エージェントは見積もり情報をオポチュニティと同期して、 見積管理内の両方のアプリケーション間で情報の整合性を確保できます。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > **All-Quotes** をクリックし、商談と同期する見積もりを選択します。
3. 見積もりの [詳細 ] タブで、[ ソースの機会 ] オプションに移動し、同期する機会を選択します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   [同期を有効にする] ボタンが有効になります。
5. [ 同期を有効にする ] オプションを選択します。
   見積もりの現在の情報と将来の変更が自動的に同期されます。次の領域に同期ステータスが表示されます。
   - [同期] チェックボックスに、見積もりが同期されていることが表示されます。
   - セカンダリヘッダーの 同期 フラグが [はい] に変わります。
   - 商談レコードの [見積もり] 関連リストの [ 同期済み ] 列は、同期が有効な場合は [はい ] と表示され、見積もりが同期されていない場合は [いいえ ] と表示されます。
6. [ 同期を無効にする ] ボタンを選択して、自動同期をオフにします。

注:
同期を有効にすると、次の条件が発生します。
- その機会を変更することはできません (たとえば、品目の追加、数量の変更)。
- 見積もりレコードに追加の変更を行う必要があります。
- 機会レコードは、見積もりに追加された最新の製品オファリングと価格で非同期に更新されます。
- 見積もりが完了としてマークされると、同期された機会のステータスが [クローズ済み] に変更される

## 対象製品を見積もりに追加する

A見積管理 の見積もりの品目に対象製品を追加します。

### 始める前に
必要なロール:sales_agent または sales_manager

### このタスクについて
対象製品は、保証またはエンタイトルメントに追加された製品です。見積もり品目に保証またはエンタイトルメントを 追加 すると、対象製品オプションが利用可能になります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべての をクリックし、対象製品を追加する見積もり を選択します
3. [ 見積品目 ] タブから、見積品目を選択します。
4. 選択 その他 > 対象製品.
5. 対象製品 タブで、新規 を選択します。
6. [新しい対象製品を作成] フォームで、追加する対象製品の品目を選択します。
   広告申込情報に追加できる対象商品には、次の 3 種類があります。

7. **[Save** (保存)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

8. 見積品目ページで、契約開始日と契約終了日を選択します。
9. ステータスを [完了] に変更します。
   注文明細行の契約の詳細を含む契約が作成されます。

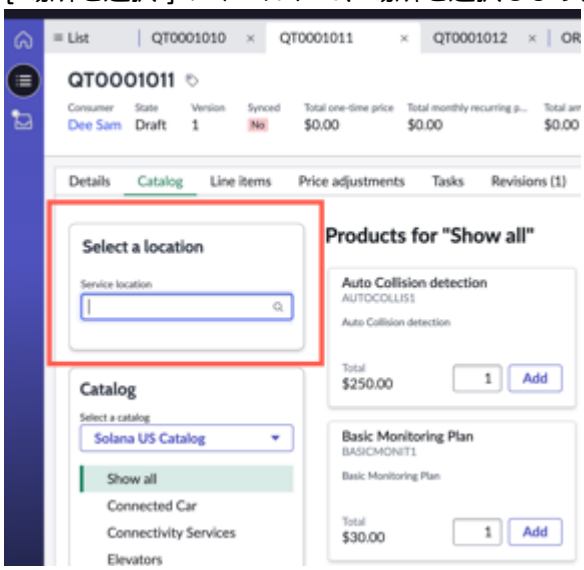
## 見積もりで場所別にカタログをフィルタリングする

[カタログ] タブの場所フィルターを使用して、 見積管理の場所別に製品をフィルタリングします。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [ カタログ ] タブを選択します。
5. [ 場所を選択 ] フィールドで、場所を選択します。




カタログ内の製品は、選択した場所に従ってフィルタリングされます。

## 見積品目の場所をコピー

場所のコピー機能、 見積管理内の複数の見積品目の場所を変更します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて
3. 処理対象の見積もりを選択し、[品目] タブを選択します。
4. 別の場所にコピーする見積品目を 1 つ以上選択します。
5. [コピー] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

6. [ 品目のコピー ] ダイアログボックスで、いずれかのオプションを選択します 。

   注:
   [Copy **line items** ] ダイアログボックスで、この場所の適格な明細行のみをコピーする (不適格を除外する) には、必ず [続行] を選択してください。

   このオプションを選択すると、対象の広告申込情報が希望する場所にコピーされ、対象外の広告申込情報はスキップされます。このオプションが選択されていない場合、対象外の品目があると見積品目はコピーされません。

7. [コピー] を選択します。

## 見積もり **PDF** ドキュメントを作成

見積管理では、販売代理店は顧客に送信して確認と署名を依頼できる見積もりの PDF を作成できます。

### 始める前に
見積もり PDF ドキュメントを作成

必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [ 詳細 ] タブで、[ 見積書の詳細 ] に移動し、フィールドに入力します。

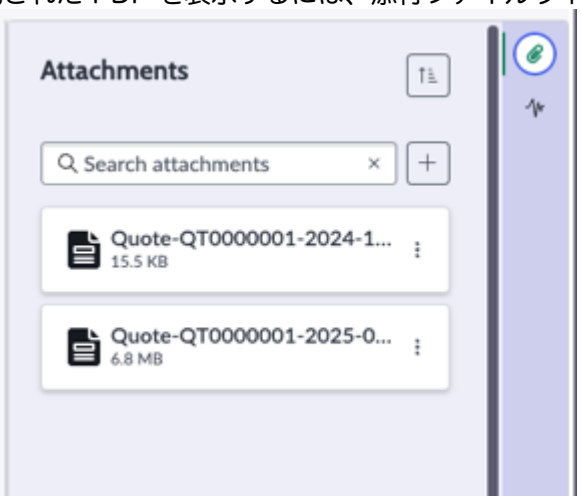
| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| ドキュメントテンプレート | 見積書の PDF を作成するには、ドキュメントテンプレートが必要です。標準化されたテンプレートがベースシステムに含まれています。必要なテンプレートを選択します。カスタマイズされたテンプレートを作成する方法の詳細については、 PDF ドキュメントテンプレートの設定 を参照してください。 |
| 外部署名者 | 組織外の誰かに見積もりドキュメントに署名してもらうためのオプション。外部署名者の設定方法の詳細については、 PDF ドキュメント署名者の設定 を参照してください。<br><br>[署名用に送信] を選択すると、外部署名者のメールアドレスは、レビューと電子署名のために DocuSign を介してメールを送信するために使用されます。 |
| 内部署名者 | 見積もりの内部署名者を選択できるオプション。<br><br>[署名用に送信] を選択すると、内部署名者のメールアドレスは、レビューと署名用に |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| | DocuSign を使用してメールを送信するために使用されます。<br>内部署名者の設定方法の詳細については、PDF ドキュメント署名者の設定 を参照してください。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. 見積フォームで、 ドキュメントを生成 を選択します。
   PDF ドキュメントが生成され、[ 添付ファイル] サイドウィンドウに表示されます。
7. 添付ファイルアイコンを選択して、添付ファイルウィンドウ 開きます。
8. アクションアイコン を選択し、PDF ドキュメントのアクションを選択します。
   PDF ドキュメントが生成されたことを示すメッセージが表示されます。
9. 生成された PDF を表示するには、添付ファイルウィンドウで PDF を選択しま




す。

## 見積もり **PDF** ドキュメントの表示

エージェントは、PDF ビューアーウィンドウで見積ドキュメントを表示できます。PDF ビューアーウィンドウには、エージェントが PDF を管理できるようにするコントロールがあります。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent

### 手順

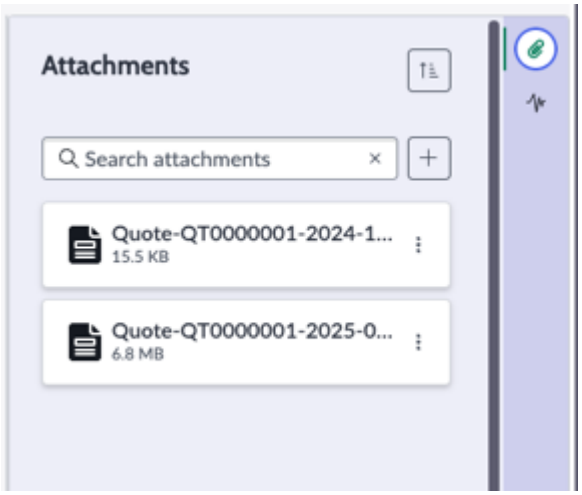
1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 作業している見積もりを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [ 添付ファイル ] ウィンドウで、PDF ドキュメントを選択して開きます。




PDF ドキュメントが PDF ビューアーで開きます。

5. PDF ビューアーコントロールを使用して PDF を管理します。

## 見積品目に階層リストビューを使用する

セールスエージェントは、見積品目を階層リストとして表示できるため、品目間の親子関係を表示できます。

### 始める前に

必要なロール:sales_agent

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > すべて.
3. 作業している見積もりを選択し、[ 品目 ] タブを開きます。
4. コントロールを使用して品目を管理します。

| コントロール | 説明 |
|---|---|
| キャレット | 子品目を表示する階層リストビューを開きます。 |
| 鉛筆 | 品目の製品に追加の構成変更を加えます。 |
| 数 5 | 親品目に含まれる子品目の数を表示します。 |
| を フィルタリング | 品目をフィルターします。 |
| トグル | 階層ビューと標準ビューを切り替えます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# 販売契約管理 の使用

マネージャー、エージェント、およびアドミニストレーターが 販売契約管理 アプリケーションを使用して見積もりから販売契約書を生成する方法について説明します。

見積から販売計画を作成するには、次の条件を満たす必要があります。

- 選択した見積もりが別の販売契約に変換されていないことを確認してください。1 つの見積から複数の販売契約を作成することはできません。
- 見積もりのステータスが [クローズ済み] または [完了] です。
- 販売契約は、コンシューマーではなくアカウントの見積もりから作成できます。

[販売契約書] ウィンドウには、販売契約書の作成と管理に役立つ次のタブがあります。

販売契約タブ

| 販売契約タブ | 説明 |
|---|---|
| 詳細 | 関連する見積もりの詳細、契約の開始日と終了日など。 |
| 販売契約品目 | 購入者と販売者の間で合意された製品およびサービスの詳細。 |
| 順序 | 現在の販売契約で行われたすべての注文のリストを表示します。 |
| 価格リスト | 見積もりヘッダーから更新される口座と通貨の詳細。[価格明細] テーブルでは、関連する見積もりの製品やサービスに関する実際の価格設定の詳細を表示できます。 |

## 販売契約の作成

購入者と販売者の間の見積もりから、今後の取引に関する販売契約を作成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_csm_pricing.pricelist_manager および sn_sales_common.sales_manager

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 見積もり > **All-Quotes** をクリックし、見積を選択して新しい販売計画を有効にします。
3. 販売契約見積もりを有効にする を選択します。

   販売契約書が作成されると、メッセージに販売契約書番号が表示されます。要求トラッカーを使用すると、エージェントは販売計画作成の進捗状況を監視できます。販売契約書のすべての情報は、選択した見積もりから取得されます。

   詳細については、「見積もりで販売契約を有効にする」を参照してください。

4. 販売契約書番号を選択します。
   新しい販売契約が表示されます。この新しい販売契約書に対して作成された価格表は、[既定の価格表] フィールドで参照されます。

### 次のタスク

注文は、販売契約に基づいて 注文管理 アプリケーションで行うことができます。詳細については、「で注文に販売契約を追加する 注文管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

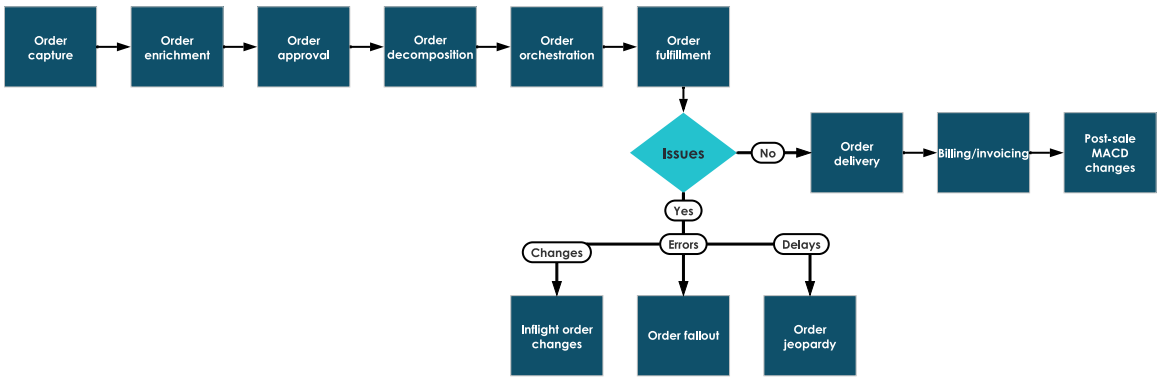
# 注文管理 の使用

ServiceNow 注文管理 は、ライフサイクル全体を通じて顧客とサービスの注文を作成および管理するための一元化されたプラットフォームを提供します。注文のキャプチャと拡張からフルフィルメントとクローズまでの複雑なプロセスを自動化し、営業、運用、技術チーム間のシームレスな調整を確保します。

## 注文の作成と管理の概要

CSM/FSM 構成可能ワークスペースから 注文管理 機能にアクセスして、注文を取得して管理します。一般的な注文ライフサイクルは、次の図に示すように、最初の送信から最終的な配送およびフルフィルメントまで、顧客の要求をガイドする構造化されたマルチフェーズプロセスです。

注文の作成と管理




1. 注文のキャプチャ

   注文ライフサイクルは、顧客の要求が送信されたときに開始されます。これは、営業担当者が見積もりを作成して注文に変換したり、顧客がビジネスポータルを介してオンラインで注文したり、別のシステムからAPIを介して注文を作成したりすることができます。このフェーズでは、注文内容、価格設定、顧客情報など、顧客向けのすべての詳細をシステムに取り込むことに重点を置いています。

2. 注文の拡張

   キャプチャされると、履行エージェントは注文の履行に必要な追加の詳細をキャプチャします。このフェーズでは、エラーがプロセス内にさらに伝播するのを防ぎます。

3. 注文の承認

   履行マネージャーは、注文、注文明細行、および価格設定の詳細をレビューし、注文を承認または却下します。

4. 順序分解

   これは、複雑な製品やサービスを販売する企業にとって重要なステップです。単一の高レベルの注文は、プロセスアドミニストレーターが注文分解をどのように構成したかに基づいて、より小規模で実行可能なサービス注文または履行タスクに自動的に分割されます。たとえば、顧客の電気通信バンドルの注文は、IT プロビジョニング、フィールド技術者、および請求部門の個別のタスクに分解されます。このプロセスは、顧客の要求を詳細な運用計画に変換します。

5. オーダーオーケストレーション

   システムは、個々の製品、サービス、およびリソースの注文の履行を調整します。タスクは自動的に作成され、適切なチームとシステムにアサインされ、アプリケーションはその進捗状況を追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

6. 受注処理

   履行エージェントは、アサインされた注文タスクを完了します。履行マネージャーは、遅延の可能性についてチームに警告する [危険管理] やエラーを処理する [フォールアウト管理] などの機能を使用して、履行プロセスを監視し、問題を管理します。

7. (オプション)実行中の注文変更

   実行中の注文変更は、注文が送信されてアクティブに処理された後、完全に履行されてクローズされる前に発生します。これらの変更は、フルフィルメントライフサイクル中に発生する MACD 注文 (移動、追加、変更、削除) の形式です。

8. サービスの有効化と提供

   各履行タスクが完了すると、サービスまたは製品が有効になるか、顧客に提供されます。これには、物理的な配送からデジタルサービスの電子プロビジョニングまで、あらゆるものが含まれます。完了を反映して注文ステータスが更新され、販売済み製品レコードが更新されます。

9. 注文のクローズと請求

   すべての製品とサービスが有効になって提供されると、注文は正式に終了します。アプリケーションは、最終的な請求情報を生成するか、外部システムで請求プロセスをトリガーします。注文レコード全体がシステムに残り、レポート、履歴分析、および今後のカスタマーサービスの問い合わせのための完全な監査証跡を提供します。

10. 販売後のアクティビティ

    契約とエンタイトルメントは、注文内で履行される製品とサービスに対して作成されます。発注エージェントは、製品に MACD 変更を加えることができます。さらに、最初の注文が行われて履行された後に、サービスの変更を一時停止および再開することができます。

自動翻訳

## の注文タイプ セールスと注文管理

顧客注文とサービス注文は、 ServiceNow 注文管理の販売注文の 2 つの主要なタイプです。それらの違いとユースケースに適した注文タイプを選択する方法について説明します。

次の表は、顧客とサービスの注文を比較し、2 つの違いを示しています。

| 側面 | 顧客注文 | サービス注文 |
|---|---|---|
| 定義 | 顧客が購入または変更を希望する製品 (有形またはデジタル) の注文。 | 本質的に非商業的であり、技術的な履行のみを必要とするサービスの注文。 |
| 注文レコードの構造 | • 製品オファリングに基づく 1 つ以上の品目を含む顧客注文レコード。<br>• 製品仕様、特性、および値が含まれます。 | • サービス仕様に基づく 1 つ以上の品目を含むサービス注文レコード。<br>• サービス仕様、特性、および値が含まれます。 |
| 注文キャプチャ用の TMF API | TMF622:製品注文 API | TMF641:サービス注文 API |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 側面 | 顧客注文 | サービス注文 |
| --- | --- | --- |
| MACD注文オプション | • 移動<br>• 追加<br>• 変更<br>• 削除 | • 移動<br>• 追加<br>• 変更<br>• 切断<br>• 一時停止<br>• 再開 |
| 分解 | • これは、製品、サービス、リソースの仕様、およびルールに基づいています。<br>• 承認されると、注文は製品、サービス、およびリソースの注文に分解されます。<br>• 品目ごとに複数のドメイン注文 (製品、サービス、リソース) を作成できます。 | • これは、サービス仕様とルールに基づいています。<br>• 承認されると、注文はサービス注文とリソース注文に分解されます。<br>• 通常、明細品目ごとにサービス注文とリソース注文を作成します。 |
| 一意のロール | • 発注エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_agent]<br>• 受注処理マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager] | • サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]<br>• サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] |
| インベントリの影響度 | 販売済み製品 | プロダクトインベントリ |
| に適しています | すべての業種 | すべての業界、電気通信業界で非常に好まれる |

自動翻訳

## 注文管理 の使用

注文管理 アプリケーションで顧客の注文とサービス注文を管理および履行できます。

### 注文のアクションタイプ

注文管理 アプリケーションは、次のタイプの顧客注文とサービス注文をサポートしています。

注文アクションタイプ

| 注文アクションタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| 追加 | 同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。 |
| 変更 | 既存の注文を変更します。これにより、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。 |
| 削除 | 既存の顧客注文品目または製品注文の削除。 |

[store-future: BEGIN review]ServiceNow AI Platformで管理できるさまざまなタイプの注文については、以下を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文管理データモデル
- 顧客およびサービス注文のアクションタイプ
- 手動製品オーダーの作成、変更、およびキャンセル
- 顧客 (製品) 注文の確認
- 履行のためのサービス注文のレビュー

[End]

## 注文をキャプチャする方法

次のソースから顧客 (製品) とサービスの注文を取得できます。

- エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースを使用して顧客とサービスの注文をキャプチャできます。
- 通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、以下から注文をキャプチャできます。
  - Product Ordering Open (TMF622) API またはサービスオーダーオープン (TMF641) API を介したサードパーティの注文管理システム。
  - San Diego以降のリリースのサービスブリッジを通じて。

## での注文の作成 セールスと注文管理

注文は、発注エージェント、顧客、または ServiceNow 注文管理 API を使用して作成できます。注文を作成するさまざまな方法について説明します。

## 注文作成ワークフロー

## 注文キャプチャチャネル

発注エージェントは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースから次の方法で注文を作成できます。

見積もりを注文に変換する

見積もりから注文への変換では、注文のキャプチャ、履行、契約の作成などの見積後のワークフローがサポートされます。この統合には次のメリットがあります。

- 手動データ処理によるエラーの削減
- 統一されたデータモデルを使用してシステム間の一貫性を確保する
- バンドルや複数通貨の価格設定など、複雑な製品構成と価格戦略をサポート

既存の顧客 (アカウントとパートナー) の注文の作成

既存のアカウントとパートナーの注文を作成できます。[アカウント情報] タブには、見積もり、契約、エンタイトルメント、以前の注文など、顧客とのやり取りの 360 度ビューが表示されます。このコンテキストから注文を作成すると、次のことが保証されます。

- 履歴データに基づく十分な情報に基づいた意思決定
- 事前入力されたフィールドと検証済みのアカウント詳細によるエラーが減少
- 既存のアカウントデータに基づく迅速な注文開始

これにより、より正確なフルフィルメントがサポートされ、フォールアウトや危険のリスクが軽減されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[顧客注文 - すべて] または [サービス注文 - すべて] ページからの注文の作成

[顧客オーダー - すべて] および [サービスオーダー - すべて] ページは、見積もり、ビジネスポータル、直接入力のいずれからの顧客注文であっても、すべての顧客注文を管理するための統一されたインターフェイスとして機能します。このオプションを使用して、新規注文をキャプチャします。

通信サービスプロバイダー (CSP) の場合は、TMF API を使用して注文を作成できます。

企業間 (B2B) のお客様は、ビジネスポータルから注文を作成できます。

注文をどこでどのように作成するかにかかわらず、注文エージェントと履行マネージャーは 注文管理 アプリケーションを使用してすべての注文を管理、追跡、および履行できます。

関連情報

見積もりを注文に変換

注文管理 での注文の作成

ビジネスポータルからの注文の作成

## 注文管理 での注文の作成

注文管理 でアカウントまたはコンシューマーの製品またはサービスオーダーを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [リスト ☰ ] アイコンを選択します。
3. 移動先 顧客オーダー > すべて.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

新しい注文フォームの作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | 注文を作成する顧客アカウント。 |
| コンシューマー | 注文を作成するコンシューマー。 |
| 注文タイプ | 作成するタイプまたは順序。使用可能なオプションは、次のとおりです。<br>○ 製品<br>○ サービス |
| 連絡先 | 注文の連絡先の名前。 |
| 注文アクション | 新しい注文を作成するには、このオプションを [追加 ] に設定する必要があります。 |
| チャネルパートナー | (オプション)製品またはサービスを販売する組織の名前。 |

6. **[Create** (作成)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

タスクの結果
注文が開始され、製品カタログが開きます。

次のタスク
製品カタログを参照し、製品とサービスを注文に追加します。詳細については、「で注文に製品またはサービスを追加する 注文管理」を参照してください。

### 顧客およびサービス注文のアクションタイプ

顧客の注文に対してさまざまなタイプのアクションを実行する方法について説明します。アクションタイプには、サービスの移動、追加、変更、切断、一時停止、再開、または変更なしが含まれます。

注文アクションタイプを使用すると、注文で実行するアクションのタイプを定義できます。次の表に、注文アクションタイプを示します。

#### 注文アクションタイプ

| 注文アクションタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| 追加 | 同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。この顧客の注文により、新しい注文管理および履行アクティビティが発生します。<br><br>たとえば、自宅のインターネットサービスを新たに注文したとします。 |
| 変更 | 既存の注文を変更します。これにより、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。この注文アクションタイプには、次のシナリオが含まれます。<br>• 顧客が以前に注文していなかった子製品仕様の追加。<br>• 顧客が既に持っているオプションの子製品仕様の削除。たとえば、自宅のインターネットのダウンロード速度を 100 Mbps から 1000 Mbps にアップグレードします。<br>• 既存製品の特性を変更します。 |
| 切断 | 既存のカスタマーサービスオーダーを切断します。たとえば、自宅のインターネットサービスを切断できます。 |
| 一時停止 | 注文品目の製品インベントリを一時的に無効にする製品またはサービス注文。<br><br>注:<br>詳細については、「製品とサービスの一時停止と再開」を参照してください。 |
| 再開 | 以前に一時停止された注文品目の製品インベントリを有効にする製品またはサービスオーダー。<br><br>注:<br>詳細については、「製品とサービスの一時停止と再開」を参照してください。 |
| 変更なし | 変更アクションのない注文品目は、情報提供のみを目的として注文に含まれています。たとえば、注文に複数のアイテムが含まれていても、そのうちの 1 つのアイテムのみを変更する必要があり (速度が 100 Mbps から 1000 Mbps に変更されているな |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文アクションタイプ (続く)

| 注文アクションタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| | ど)、親品目に影響します。ただし、注文内の他のすべての品目は変更されません。 |

製品とサービスの一時停止と再開

一時停止および再開アクションを使用して、製品およびサービスのインベントリを一時的に停止または非アクティブ化できます。これにより、顧客の一時停止要求をキャプチャし、後で製品とサービスを再開できます。

## 一時停止および再開アクションについて

コミュニケーションサービスプロバイダー (CSP) は、製品やサービスのインベントリを一時的に停止または非アクティブ化できます。一時停止および再開要求は、注文の分解および履行プロセス中に製品およびサービスの注文の在庫が変更された注文として管理されます。注文の一時停止および再開アクションは、すぐにまたは将来の日付で実行できます。

中断アクションと再開アクションを使用すると、CSP は次のタスクを実行できます。

- 一時停止されている製品やサービスの注文を取り込み、履行します。
- 一時停止された在庫の履歴書製品とサービスの注文を取り込み、履行します。
- スケジューラーを使用して、将来の日付の一時停止および再開注文をサポートします。
- 一時停止および再開シナリオのプロダクトインベントリステータスを管理します。

## 一時停止および再開アクションの仕組み

一時停止および再開アクションのプロセスは次のとおりです。

1. 注文管理システムで、タイプが一時停止または再開の顧客注文を受信します。注文の詳細を確認した後、履行マネージャーは顧客の注文を承認します。
2. 顧客の注文が承認されると、新しい製品インベントリオペレーション [sn_prd_invt_product_inventory_operations] テーブルが注文品目フォームの関連リストとして作成されます。スケジュール済みシナリオの場合、フルフィルメントプロセスの一環として、プロダクトインベントリオペレーションレコードのステータスが注文品目の [スケジュール済み] ステータスとしてマークされます。
3. 事前設定されたスケジューラーは、Product Inventory Operations テーブルを追跡して、顧客注文の将来の予定日を確認します。
   - 顧客の注文に将来の日付 (注文品目フォームの `committedDueDate` フィールドの日付値) の注文品目が含まれている場合、一時停止または再開アクションは予定日に開始されます。
   - 顧客注文に一時停止または再開アクションの日付が含まれていない場合、注文のクローズ時にすぐに開始されます。
4. 注文のクローズ時に、次の変更が発生します。
   - スケジュールされたシナリオの場合、スケジューラはスケジュールされた日付に [Product Inventory Operations] テーブルから [Scheduled] ステータスのレコードを取得し、レコードステータスを [完了] としてマークします。また、注文明細品目の在庫ステータスが、製品インベントリテーブルの一時停止アクションが [一時停止] に更新され、再開アクションが [アクティブ] に更新されます。
   - 当面のシナリオでは、製品インベントリ操作テーブルのレコードの状態が 完了 に更新されます。また、注文明細品目の在庫ステータスが、製品インベントリテーブルの一時停止アクションが [一時停止] に更新され、再開アクションが [アクティブ] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 次の 2 つのシナリオでは、製品インベントリ操作テーブルの在庫状態が キャンセル に更新されます。
   - 実行中の変更中または注文明細のキャンセルが原因です。
   - 一時停止操作と再開操作の両方の日付がスケジュールされていますが、再開操作の日付は一時停止操作の日付より前です。

### 追加の検証とシナリオ

一時停止または再開アクションの注文明細品目が単一の注文の変更または切断アクションと組み合わされ、注文明細品目の在庫ステータスが処理待ちステータスの場合、注文の承認は失敗します。理由は、変更または切断オーダーの承認検証によるものです。

**注:**
一時停止、再開、または変更アクションなしの注文承認中は、プロダクトインベントリが [インストール保留中] ステータスになることはありません。

一時停止または再開アクションの注文作成プロセスでは、注文品目フォームの committedDueDate フィールド値に過去の日付、現在の日付、または将来の日付を指定できます。過去または現在の日付の場合、在庫状態は、中断アクションを アクティブ に設定し、再開アクションを 中断 に設定する必要があります。

顧客注文品目の committedDueDate フィールド値が一時停止または再開アクションに対して無効 (日付フィールド値がカレンダー日付を超えている) 場合、即時アクションと見なされます。

顧客注文の一時停止または再開タイプでは、親注文が子注文よりも優先されます。親注文で即時一時停止または再開アクションが予定されているが、子注文が将来の日付で予定されている場合、在庫階層全体が即時アクションで考慮されます。

一時停止または再開アクションの上位注文明細品目が将来の日付にスケジュールされている場合、在庫階層全体が一時停止または再開アクションで考慮されます。子注文品目は、変更または変更なしアクションと組み合わされた場合に、一時停止または再開アクションの対象と見なされます。

一時停止または再開タイプの注文の実行中の変更では、キャンセルのみがサポートされます。注文品目または注文全体がキャンセルされた場合、注文フルフィルメントプロセス中にプロダクトインベントリオペレーションレコードが [キャンセル] としてマークされます。プロダクトインベントリレコードのステータス変更は発生しません。

一時停止または再開アクションの注文作成プロセスでは、インベントリに対してシステムで生成された ID の代わりに、ペイロードの外部インベントリ ID を使用できます。

## で注文に製品またはサービスを追加する 注文管理

注文が開始されたら、製品カタログを使用して製品またはサービスの注文明細行を追加し、注文管理製品コンフィギュレーターします。

### 始める前に

**注:**
エンタイトルメントを確認して、 製品コンフィギュレーター が利用可能かどうかを確認してください。

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

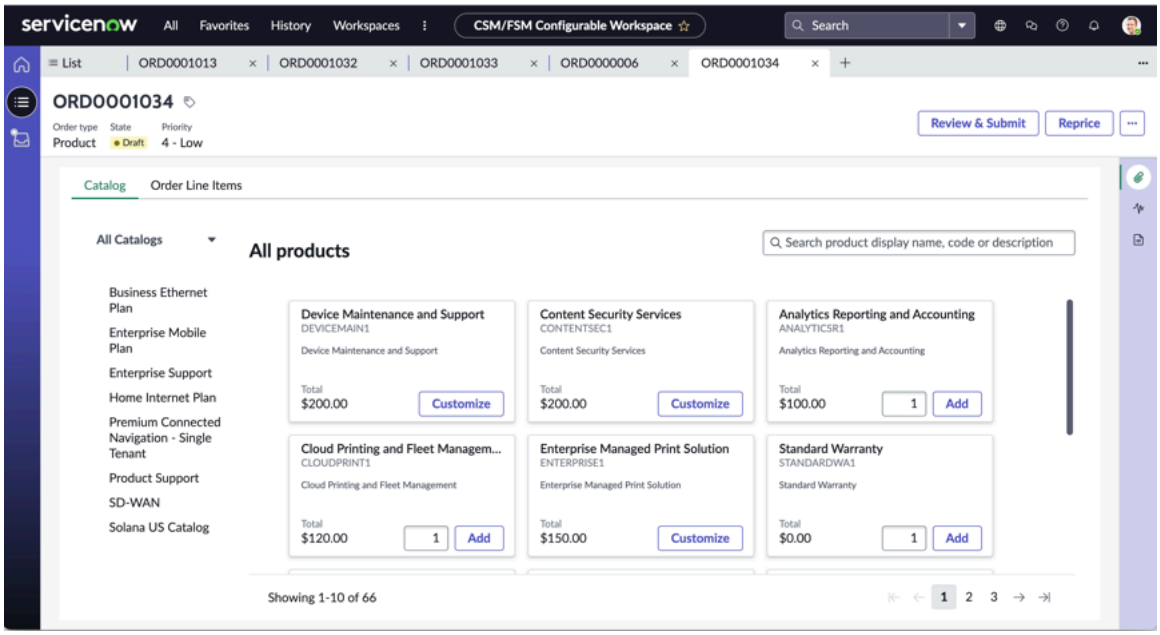
### このタスクについて

製品カタログには、製品情報を含むタイルが表示されます。シンプルな製品には、利用可能なオプションなしで製品を注文に追加する [追加 ] ボタンがあります。

自動翻訳

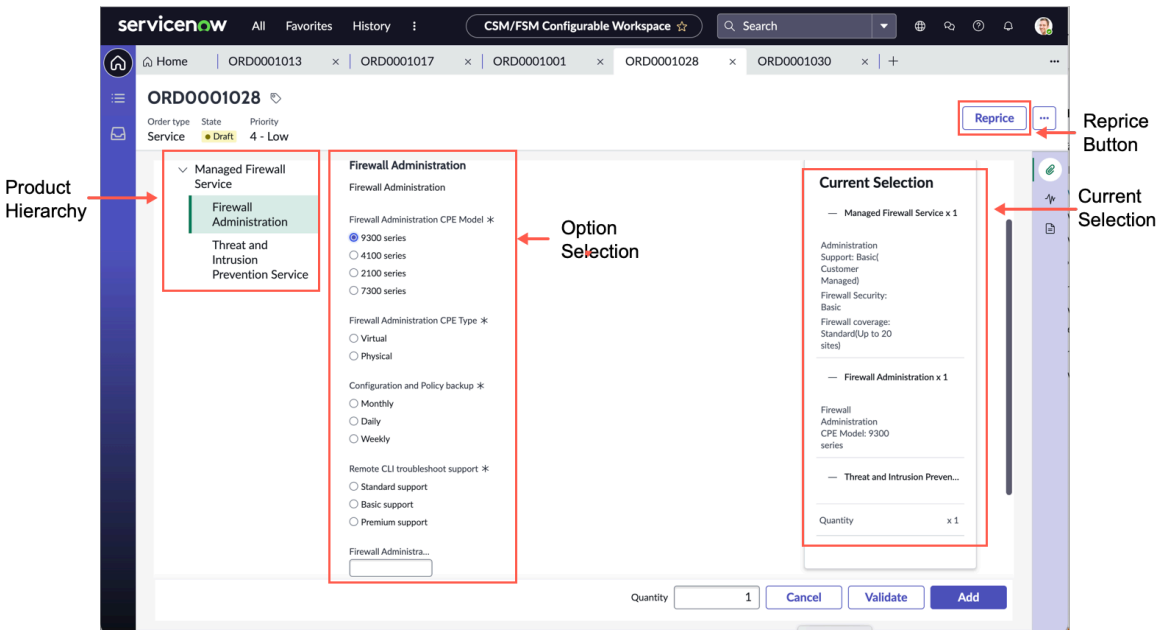
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文に製品を追加するために使用される製品カタログ




オプション付きの製品には、製品コンフィギュレーターを開く [カスタマイズ] ボタンがあり、製品オプションを選択できます。

製品オプションを選択するための製品コンフィギュレーター




製品コンフィギュレーターは 3 つの列で構成されています。[製品階層] 列には、製品に関連付けられた製品カタログアイテムと子製品が表示されます。[オプション選択] 列には、製品またはサービス、注文明細行、および注文タスクに使用可能なオプションが表示されます。[現在の選択] 列には、選択した製品オプションと価格設定が表示されます。

## 手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 注文を選択します。
4. 注文に製品を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [追加] を選択して、単純な製品 (オプションのない製品) を注文に追加します。
- [ カスタマイズ] を選択して、構成可能なオプションを持つ製品を追加します。

  製品またはサービスで利用可能なオプションを選択するための 製品コンフィギュレーター が開きます。コンフィギュレーターインターフェイスの詳細については、「 セールスと注文管理アプリケーションの使用」を参照してください。製品を構成するときは、次のオプションを使用します。

  製品コンフィギュレーターオプション

| オプション | 説明 |
|---|---|
| 価格の再設定 | 価格がリセットされ、変更が加えられると合計価格が更新されます。<br><br>カスケード価格設定が有効になっている場合、価格情報は親品目から子品目にカスケードされます。詳細については、「子製品オファリングのカスケード数量値を制御する」を参照してください。 |
| 検証 | 変更が行われたときに、製品と価格を検証します。 |
| 追加 | 構成後に製品を注文に追加します。 |

製品またはサービスが注文品目として注文に追加されます。

5. [ 注文品目 ] タブを選択して、注文の製品とサービスを表示します。

関連情報

での製品注文明細行の設定とレビュー 注文管理

で注文に販売契約を追加する 注文管理

注文に販売契約を追加します。販売契約は、事前に識別された製品とサービスのセットを設定された価格で注文する契約です。

## 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

## このタスクについて

販売契約は、設定された価格で製品とサービスのセットを注文する契約です。販売計画は、注文の製品と価格設定を確立するため、販売計画によって注文プロセスを迅速に進めることができます。

- 販売契約条件は注文のデフォルトです。
- 価格リストは、販売契約の価格設定条件に基づいてデフォルト設定されます。
- 注文カタログは、販売契約の条件によって製品とオプションについてフィルター処理されます。
- エージェントは、販売契約を使用して注文の製品バンドルを構成できます。

販売契約書の作成の詳細については、「 販売契約管理 の使用 と 販売契約の作成 」を参照してください。

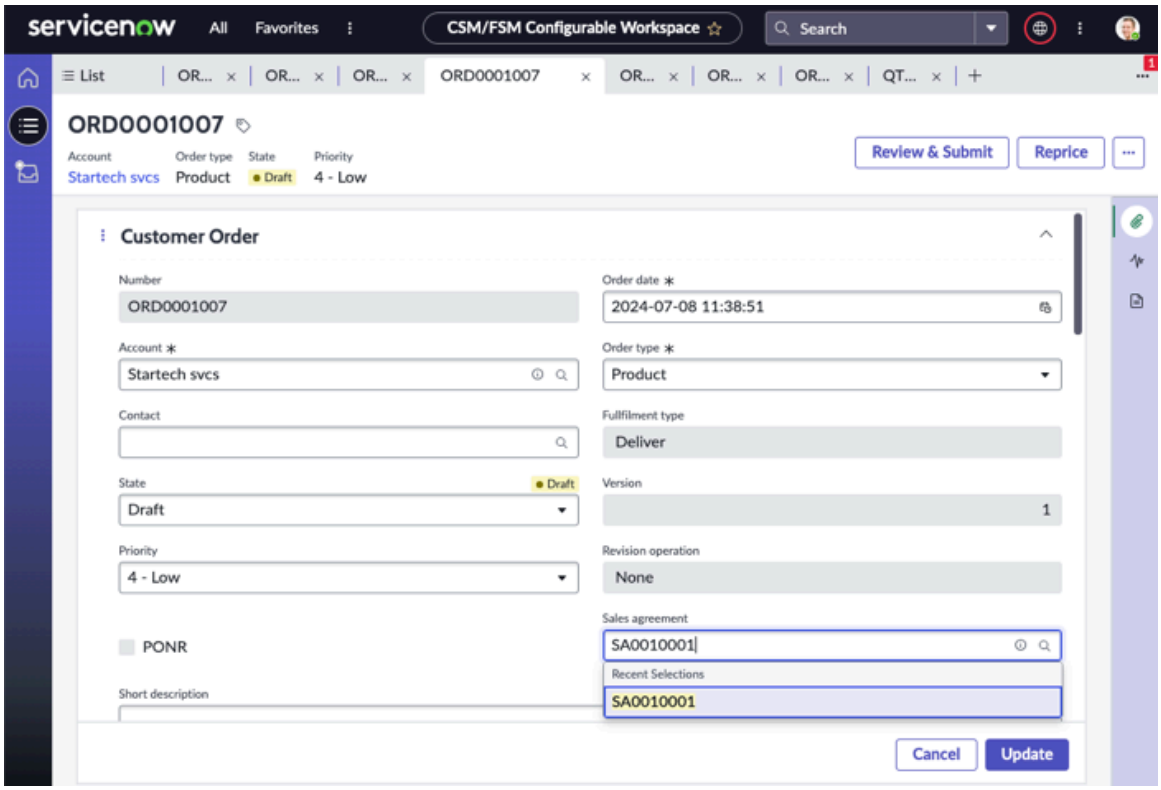
## 手順

1. 移動先 すべて > 顧客注文 > すべて をクリックし、操作する順序を選択します。
2. その他アイコンを選択して [注文の詳細] タブに移動し  [ 注文の詳細] を選択します。
3. [顧客注文] フォームで、[販売契約書] フィールドを検索し、必要な販売契約書を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳




4. **[Update** (更新)] を選択します。
   製品オファリングと価格リストを含む販売契約が注文に追加されます。

関連情報

販売契約管理

販売契約管理 の構成

## サブスクリプション価格設定を注文に追加する

注文管理の開始日と終了日を含めて、契約価格設定を注文または注文品目に追加します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

### このタスクについて

サブスクリプション価格設定は、顧客が製品またはサービスに対して、通常は月単位や年単位などの定期的な間隔で定期的に料金を支払う価格設定モデルです。

注文では、契約の開始日と終了日を設定するか、期間を入力して契約終了日が自動的に計算されるようにすることができます。

サブスクリプション価格設定は、注文ヘッダーレベルまたは注文品目レベルで追加できます。

契約価格設定の仕組みの詳細については、 サブスクリプション収益メトリクス を参照してください。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 順序 > すべて
3. 作業する注文を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [注文の詳細] タブで、契約開始日と契約終了日を追加します。
   日付を入力すると、次の情報が自動的に更新されます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 月間定期料金合計 | サブスクリプション価格設定に入力された日付に基づいて、毎月の反復課金を表示します。 |
| 年間定期料金合計 | 入力した日付に基づく、年毎の定期サブスクリプション価格の合計を表示します。 |
| 合計額 | 契約の開始日と終了日に応じたサブスクリプション価格設定の合計金額を表示します。 |
| 期間 | 開始日と終了日に基づいてサブスクリプションが有効な月数が表示されます。 |

5. **[Save** (保存)] を選択します。

### 注文にヘッダー割引を追加する

注文全体、または注文内の選択したタイプの品目にパーセンテージベースの割引を適用します。注文明細品目は、指定された割引率を注文明細レベルでの手動調整として自動的に継承します。

#### 始める前に

必要なロール:発注エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_agent]

見積もりに割引を追加できるのは、見積もりの作成中に限られます。見積もりが承認またはクローズされると、割引は利用できなくなります。

#### 手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 注文を選択します。
4. [ 品目 ] タブで、ヘッダーレベルの [その他のアクション ] メニュー を選択します。
5. 一括割引の適用 を選択します。
6. [注文一括割引] ダイアログで、[現在の明細行レベルの手動調整を上書きする] または [現在の調整を保持して他のすべての品目に適用する] を選択し、注文ヘッダーの割引率を入力します。

   **注:**
   負のパーセンテージまたは 100% を超えるパーセンテージを入力することはできません。

7. **[Apply** (適用)] を選択します。

### での製品注文明細行の設定とレビュー 注文管理

注文管理で製品とサービスが注文に追加されると、注文の特性、価格調整、およびその他の品目を含む注文明細行を設定できます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

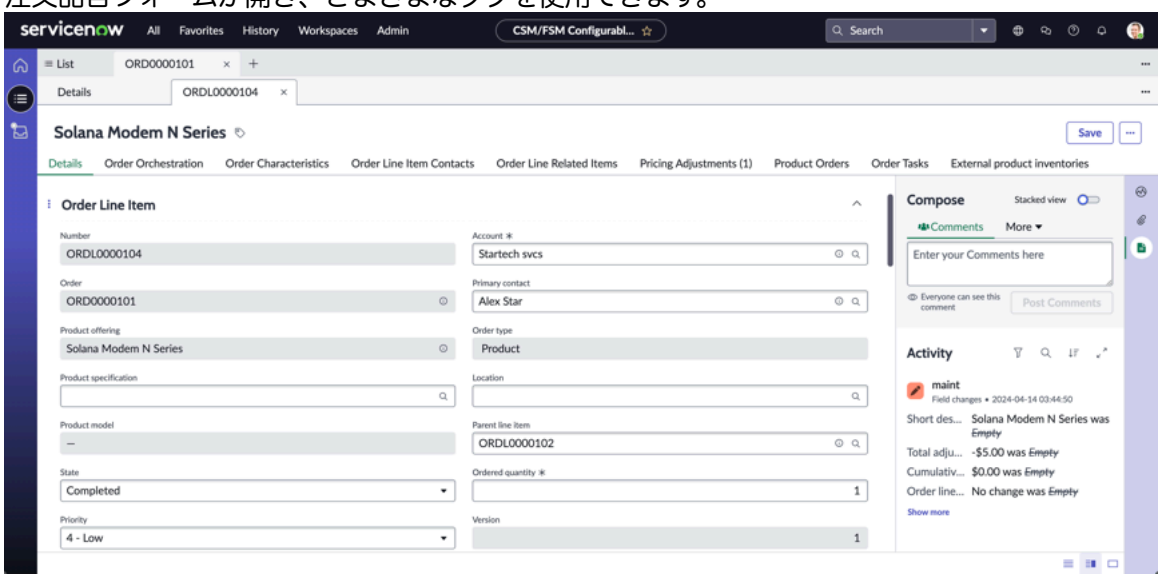
このタスクについて

このタスクについて
製品およびサービスの注文品目には、注文に追加した製品またはサービスが含まれています。注文品目に次の変更や更新を行うこともできます。

- 詳細:注文の名前と住所フィールドなど、注文の詳細が表示されます。
- オーダーオーケストレーション
- 注文特性 - 製品とサービスの注文に特性を追加します。
- 注文明細品目の連絡先 - 各製品注文明細品目の連絡先を追加します。
- 注文明細行関連品目:この注文明細行を他の注文明細行と関連付けます
- 価格調整 - 製品注文に価格調整を追加します。
- 製品注文 - エージェントが製品注文を作成し、現在の注文に追加できます。
- 注文タスク - 注文を完了するためにアサインされたタスク。
- 外部製品在庫 - 外部製品在庫に接続します。

手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 作業する注文を選択します。
4. [注文品目] タブを選択し、更新する注文品目を選択します。
   注文品目フォームが開き、さまざまなタブを使用できます。




5. 目的のタブを選択し、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 詳細 | 詳細には、出荷先と製品情報が含まれます。[詳細] タブには、価格、一般情報、契約の開始日と終了日も含まれています。 |
| オーダーオーケストレーション | このタブを開いて、注文の実行に必要な手順を確認します。 |
| 発注特性 | 特性は利用可能なオプションです。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 注文明細品目に関する連絡先 | エージェントが注文に関する詳細情報を検索できるように連絡先を追加します。 |
| 注文明細関連品目 | この注文品目を他の注文品目に接続します。 |
| 価格調整 | エージェントは製品の価格設定を調整できます。 |
| 製品注文 | この注文の一部である製品注文を表示します。エージェントが注文に製品を追加することもできます。 |
| 注文タスク | 完了する必要がある注文タスクを表示します。 |
| 外部製品在庫 | エージェントは、外部製品インベントリを表示できます。 |

6. 保存 を選択して、注文明細行への変更を保存します。

関連情報

での製品またはサービス注文のレビューと送信 注文管理

## での製品またはサービス注文のレビューと送信 注文管理

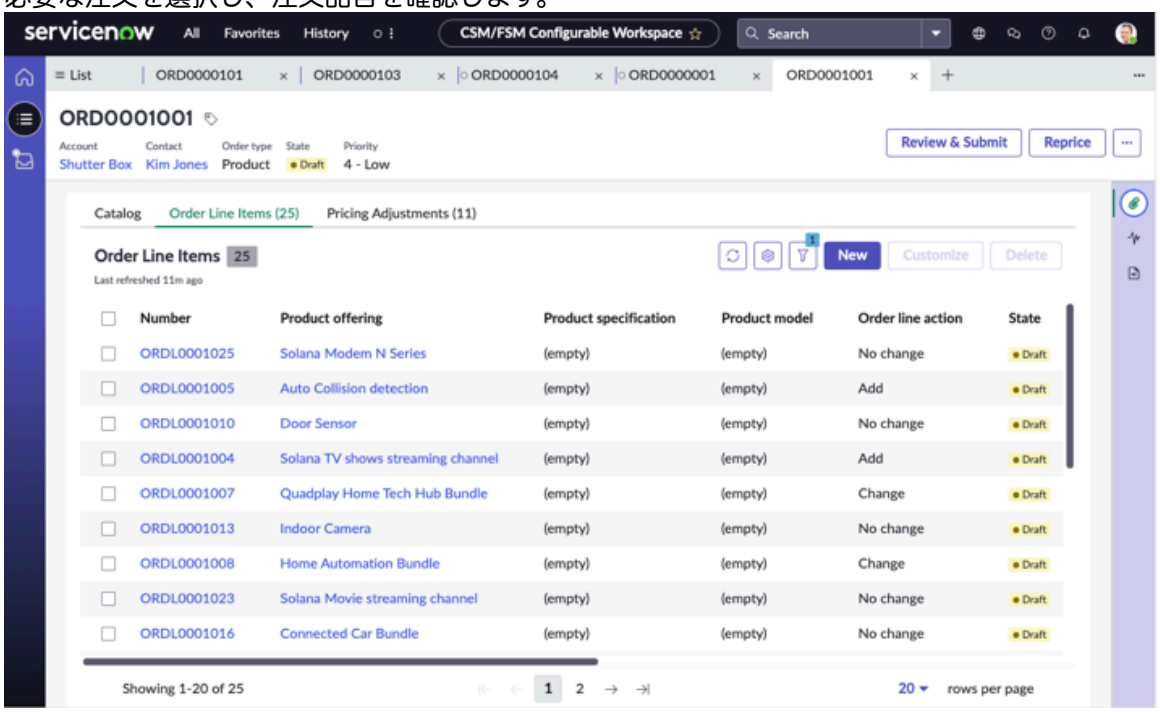
注文に製品とサービスを追加したら、注文品目をレビューし、承認のために注文を送信します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

### 手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 必要な注文を選択し、注文品目を確認します。



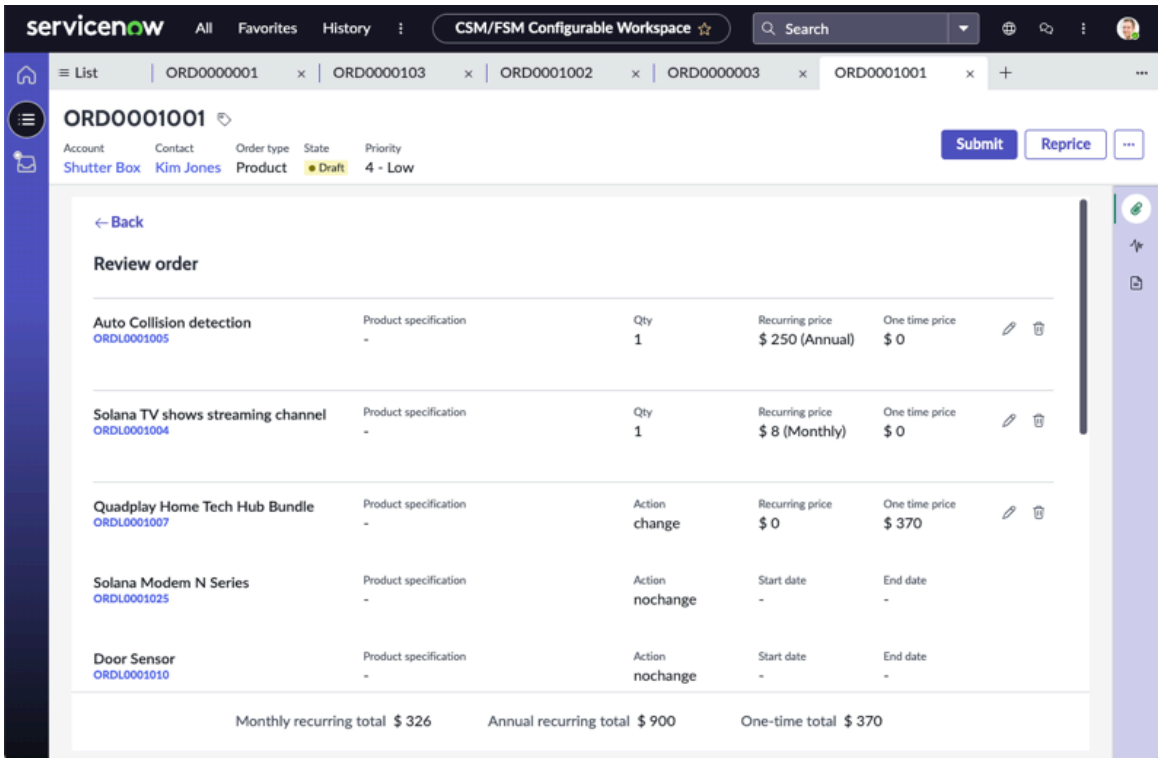

4. 変更または更新を保存し、[ 価格の再設定 ] ボタンを選択して、合計価格をリセットします。
5. [レビューと送信] を選択して、注文を [承認準備完了] ステータスに移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

[ 注文の確認 ] ウィンドウには、すべての注文品目が表示され、該当する場合は合計価格も表示されま




す。

6. 注文を確認したら、[ 送信] を選択します。
   注文のステータスが [ドラフト] から [送信済み ] に変更され、製品マネージャーが確認および承認できるようになります。

関連情報

での製品またはサービスの注文の承認 注文管理

## での製品またはサービスの注文の承認 注文管理

注文が送信されたら、次のステップは注文を確認して承認することです。承認された注文は、 注文管理 でフルフィルメントプロセスを開始する準備ができています。

### 始める前に

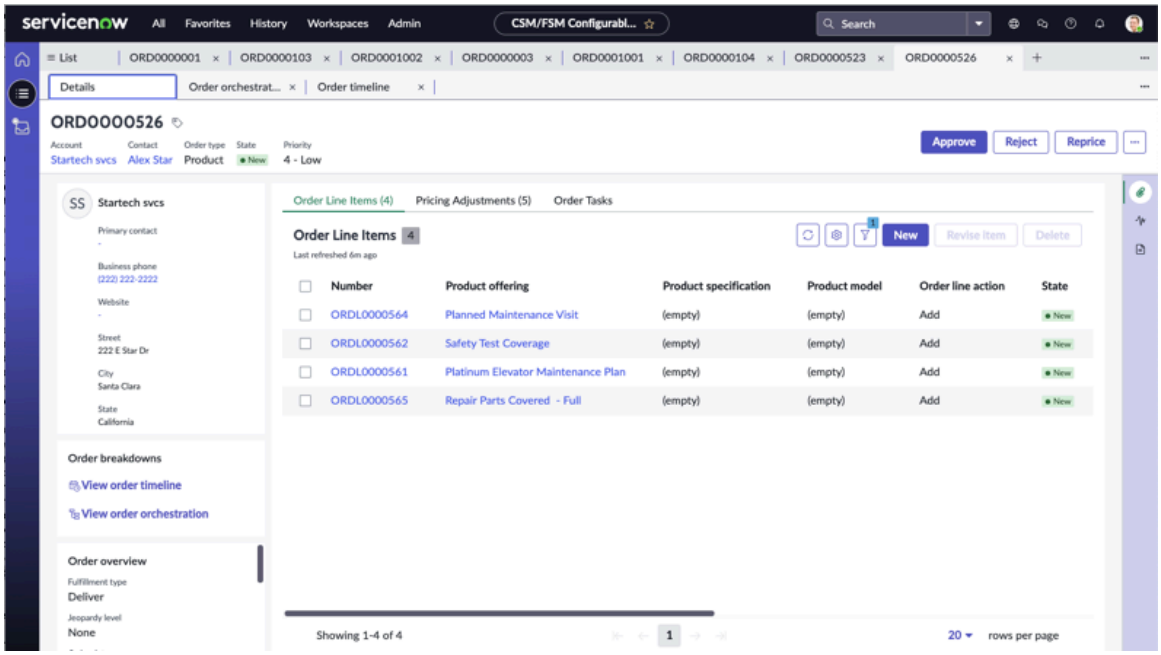
必要なロール:product_manager

### 手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. レビューして承認する注文を選択します。
   承認準備完了の注文のステータスは [送信済み ] です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**4.** 注文品目をレビューし、オプションを選択します。




[注文 **Line** アイテム] ページのオプション

| オプション | 説明 |
|---|---|
| 承認 | 承認注文。注文は、検証中、履行に入る前にit処理中ステータスに更新されます。 |
| 却下 | 注文を却下します。 注文ステータス変更 を [却下] に変更します。却下された注文は、発注エージェントが変更や更新を行えるようになります。 |
| 価格の再設定 | 価格の再計算 注文品目が更新された場合)。 |
| 注文タイムラインを表示 | 注文タイムラインを開きます。ドメイン注文と注文タスクのステータス、注文タスク間の依存関係、および危険にさらされているタスクを示すガントチャートのタイムライン。 |
| オーダーオーケストレーションを表示 | 注文の履行に必要な手順を視覚的に参照する [ オーダーオーケストレーション ] ページを開きます。 |
| 新規 | A既存の注文に新しい注文明細行を追加します。 |
| アイテムを変更 | 選択した注文品目 を変更します。 |
| 削除 | Delete 選択済み 注文明細品目。品目が削除され、価格が再計算されます。 |

**5.** [承認] を選択します。
注文が承認され、注文のステータスが [処理中] に変わります。

## 仕様バージョンの更新

企業は、製品やサービスの仕様の新しいバージョンを頻繁に作成および更新します。これらの変更が発生した場合は、 ServiceNow で既存の製品仕様を更新することが重要です。製品仕様の更新に失敗すると、受注処理に入るときにMACD(移動、追加、変更、削除)操作が困難になる可能性があります。

仕様バージョンを更新すると、次のことに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- 新しい特性とそのオプションを紹介します。
- 既存の特性に新しいオプションを追加し、既存の特性またはそのオプションを削除します。
- 既存の特性とオプションの名前を変更する。
- 新しい関係を組み込み、既存の関係を更新または削除します。
- 互換性ルールの追加。

## 仕様バージョンの更新

次のリストに、発生する可能性のある仕様バージョン更新のタイプを示します。

- 特性
  - 新規
  - 変更済み:列挙
  - 削除
- 子関係 (バンドル/構成)
  - 新規
  - 削除
  - カーディナリティを変更
- 水平リレーションシップ/互換性ルール
- 属性マッピングルール

## バッチ仕様バージョン更新

一連の仕様バージョンは、 セールスと注文管理のバッチ仕様ユーティリティを使用して更新できます。仕様をスケジュールすることもできます。

次に行うこと

更新仕様バージョンの構成

更新仕様バージョンの構成

製品仕様バージョンを更新して変更や更新を反映できるように、仕様バージョンの更新を構成します。

### 始める前に
必要なロール:system_catalog_admin

### このタスクについて
製品仕様バージョンの変更を構成するには、check-for-an-incoming-specification id と product inventory specification ID を変更します。

### 手順

1. 移動先 すべて をクリックし、検索領域に 「sys_properties.list 」と入力して、[ システムのプロパティ ] リストを開きます。
2. [ システムのプロパティ ] リストで、 sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder を検索し、システムプロパティを選択して開きます。
   システムプロパティレコードが編集不可能な状態である場合は、メッセージを選択してレコードを編集可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [値] フィールドで、値を true に設定します。
4. **[Update** (更新)] を選択します。
   仕様バージョンの更新が有効になります。

### 製品仕様バージョンのバッチ更新

インベントリバッチ更新ジョブを使用して、あるバージョンから別のバージョンに変更が発生したときに製品仕様を更新します。

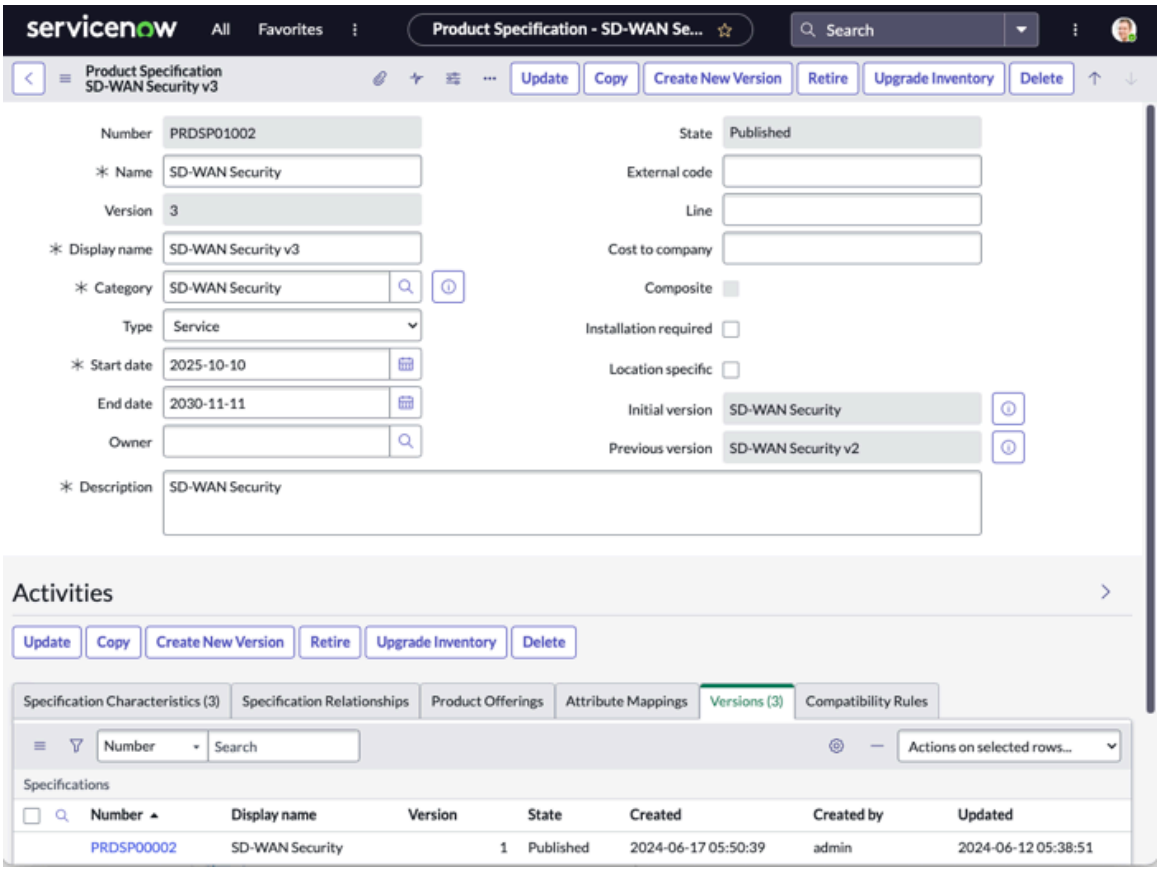
#### 始める前に
必要なロール:product_catalog_adminおよびproduct_catalog_manager

#### このタスクについて
バッチインベントリ仕様更新を使用すると、カタログアドミンと製品マネージャーは、バッチ仕様バージョン更新をトリガーするオンデマンドジョブを作成できます。この更新では、変更指示は作成されず、注文内の製品インベントリが直接更新されます。バッチ更新では、エラーを含むログも作成されます。

このプロセスを実行するには、2 つのステップがあります。1 つ目は、仕様バージョンをソースバージョンからターゲットバージョンに更新することです。2 番目のステップでは、インベントリのアップグレードジョブを実行します。

#### 手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品仕様 をクリックし、更新する製品仕様を選択します。



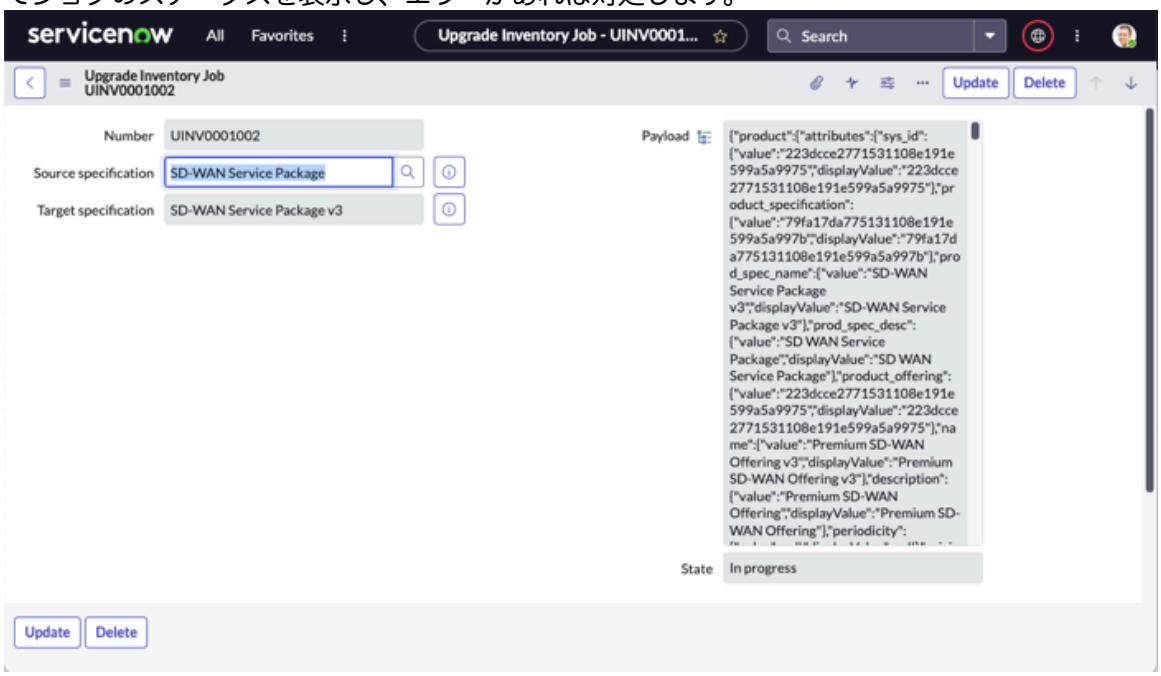

2. [ 新規バージョンを作成 ] ボタンを選択して、仕様のバージョンを作成します。
3. 公開 を選択して仕様バージョンを公開し、更新 を選択して仕様を更新して新しいバージョンを追加します。
   現在、仕様には 2 つの公開バージョンがあります。初期バージョンはソースバージョンと見なされ、v2 バージョンはターゲットバージョンと見なされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. 既存の製品インベントリのバージョン更新を開始するには、[ インベントリのアップグレード ] を選択し、プロンプトで [はい ] を選択します。
   ソース仕様のジョブは v1 として作成され、ターゲットにはソース仕様の最新の公開バージョンとして自動的に入力されます。インベントリのアップグレードジョブが開始され、一連の検証手順を実行して、ジョブが正常に実行されたことを確認します。検証が完了すると、ジョブは [処理中 ] ステータスになります。エラーが発生すると、ジョブステータスは エラーに変わります。
5. 移動先 すべて > インベントリアップグレードジョブ をクリックし、作業しているジョブを選択してジョブのステータスを表示し、エラーがあれば対処します。




6. 移動先 すべて > 受信キュー > 受け付けた要求 をクリックし、操作しているレコード ID を選択してステータスを表示します。
   受信キュー要求の数は、ソース仕様と一致した製品在庫の数を示します。すべての受信キューレコードが処理されると、正常に処理された受信キューレコードごとに変更指示が作成されます。

## インベントリジョブのステータスを表示

インベントリのアップグレードジョブステータスリストフォームを使用して、仕様アップグレードジョブのステータスを表示します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

### 手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > インベントリジョブをアップグレード をクリックし、[ すべて] を選択します。
2. 作業するインベントリジョブを選択します。

| エントリ | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | インベントリジョブを識別するシステム生成番号。 |
| ターゲット仕様 | 更新されるターゲット仕様。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| エントリ | 説明 |
| --- | --- |
| ペイロード | ペイロードは、ターゲット仕様に追加される仕様データです。 |
| 状況 | ジョブのステータスを表示します。 |

3. [更新] を選択して変更を保存します。

### 移動オーダーを開始

製品インベントリの場所を更新する移動オーダーを開始します。

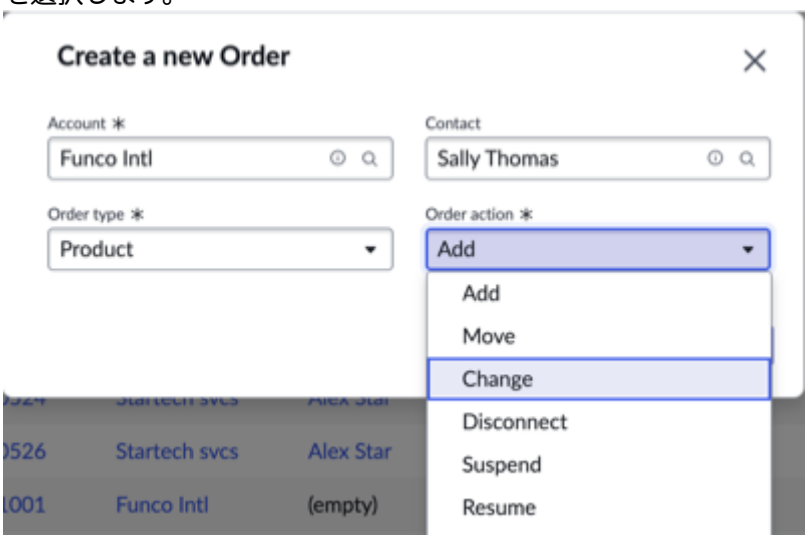
#### 始める前に
必要なロール:order-agent

#### このタスクについて
移動オーダーを使用すると、エージェントは注文明細行レベルでプロダクトインベントリの場所を変更できます。移動指図は、 注文管理の変更指図機能を使用して実行されます。

移動オーダーが開始されると、更新された場所が選択したインベントリに反映されます。

#### 手順

1. 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 在庫の場所の変更が必要な注文明細行を開き、場所フィールドを更新して、 保存 を選択します。
3. に戻る 顧客オーダー フォームで [ 新規] を選択します。
4. [新しい注文の作成] ダイアログ ボックスで [アカウント] を選択し、[注文アクション] で [変更] を選択します。




5. カタログから 管理 を選択して、場所変更の注文明細行を開きます。
6. 注文明細行 の場所フィールドに移動し 、場所を更新します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。
8. 行った変更を確認し、[ **Review & Submit]** を選択します。
   変更指示は、影響を受けるすべての注文明細行と注文タスクに反映されます。

### 対象製品を注文品目に追加

注文明細レベルで契約やエンタイトルメントなどの対象製品を追加することで、注文を拡張します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



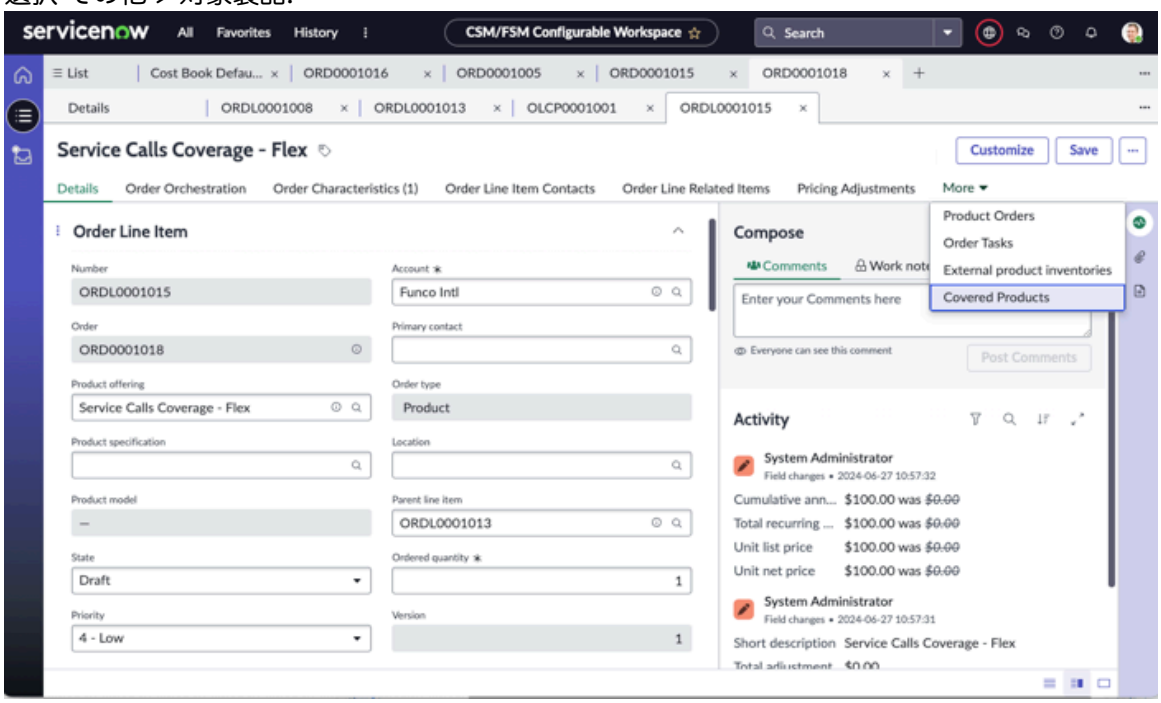
自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent または sn_ind_tmt_orm.order_manager

このタスクについて
発注エージェントは、注文キャプチャプロセス中に、エンタイトルメントや契約などの対象製品を注文品目に追加できます。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 顧客注文 > すべて をクリックし、操作する順序を選択します。
3. [ 注文品目 ] タブで、注文品目のエンタイトルメントまたは契約タイプを選択します。
4. 選択 その他 > 対象製品.




5. [対象製品] フォームで、[ 新規] を選択します。
6. [新しい対象製品を作成] フォームで、追加する対象製品の品目を選択します。
   広告申込情報に追加できる対象商品には、次の 3 種類があります。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. 注文品目ページで、契約開始日と契約終了日を選択します。
9. ステータスを [完了] に変更します。
   注文明細行の契約の詳細を含む契約が作成されます。

### 場所別に製品カタログをフィルター

エージェントは、 注文管理の場所機能を使用して、カタログ内の製品をフィルタリングできます。場所のフィルターは、エージェントがより効率的に注文を作成するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

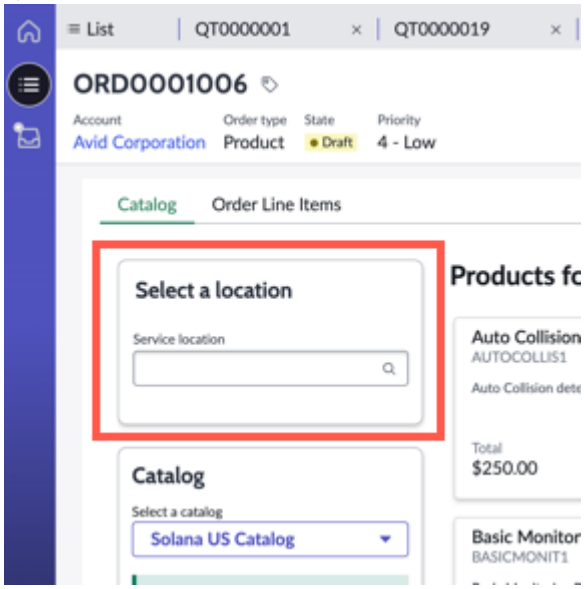
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 選択 顧客オーダー > すべてをクリックし、作業する順序を選択します。
   [ カタログ ] タブで注文が開き、[ 場所を選択 ] フィールドが利用可能になります。
3. 場所を選択します。




カタログ内の製品は、選択した場所に従ってフィルタリングされます。

## 注文明細行レベルで製品の場所を更新する

エージェントは、コピー機能を使用して、注文明細行レベルの 注文管理で製品の場所を更新できます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_agent

### このタスクについて

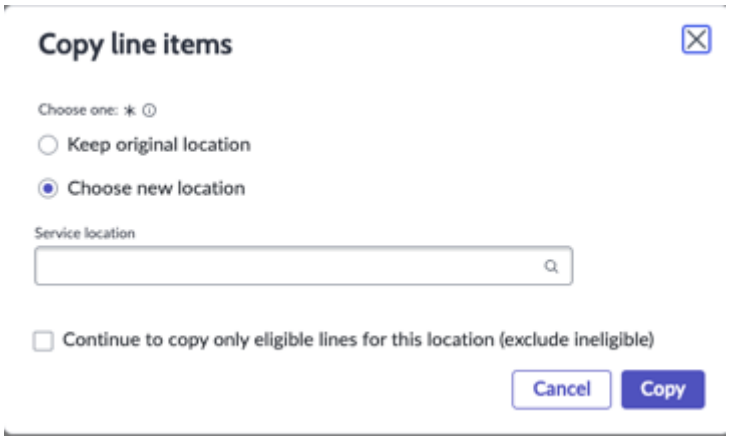
エージェントは、コピー機能を使用して、注文明細行レベルで製品の場所を変更できます。注文品目がコピーされると、ダイアログボックスが開き、エージェントは場所を選択できます。エージェントは、更新する 1 つの品目または複数の品目を選択できます。

### 手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. コンテキストサイドパネルで 顧客オーダー > すべてをクリックし、処理する注文を選択して [ 品目 ] タブを選択します。
3. 別の場所に変更する注文品目を 1 つ以上選択します。
4. [コピー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




**5.** [ 品目のコピー ] ウィンドウで、いずれかのオプションを選択します。

> **注:**
> [品目をコピー] ウィンドウで、この場所の適格な明細行のみをコピーする (不適格を除外する) には、必ず [続行] を選択してください。
>
> このオプションを選択すると、対象の広告申込情報が新しい場所にコピーされ、対象外の広告申込情報はスキップされます。このオプションが選択されていない場合、見積品目はコピーされません。

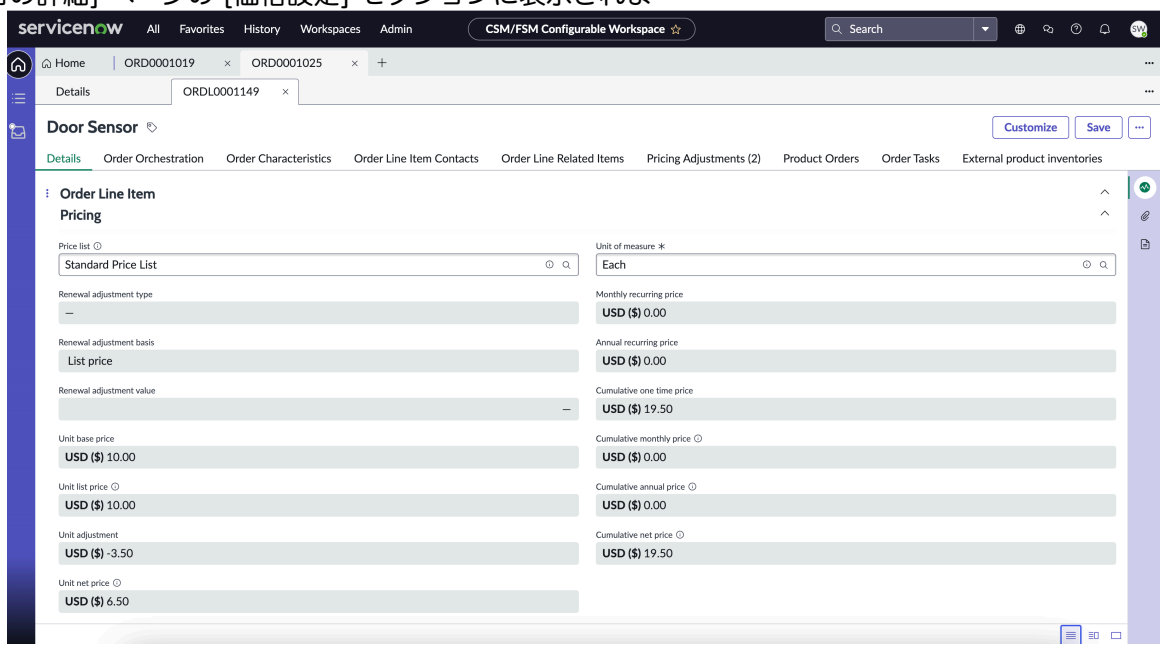
**6.** [コピー] を選択します。
注文明細行がコピーされ、新しい場所の注文明細品目リストに追加されます。

### 注文明細行の価格調整明細

発注エージェントは、価格リストの基本価格に適用された価格調整を表示して、属性調整と価格設定計画を通じて追加したカスタム調整を反映し、注文の処理中に正味価格がどのように計算されたかを確認できます。

## 価格調整の詳細を確認する場所

単価、単価表示価格、および単価調整の詳細は、[注文明細品目の詳細] ページの [価格設定] セクションに表示されます。




自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

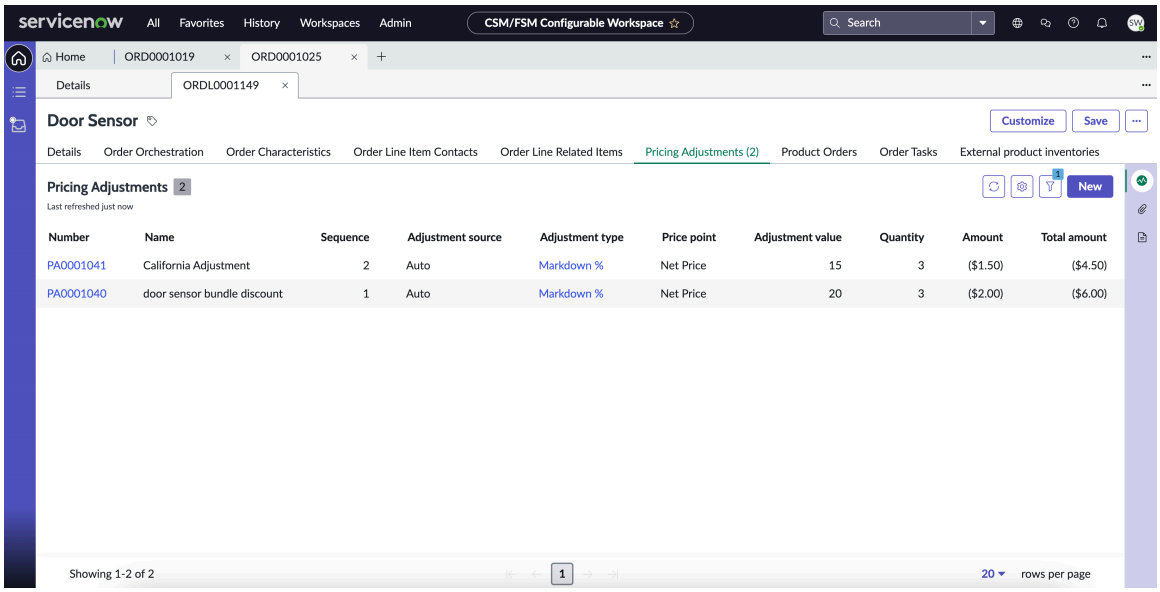
注文品目の [価格調整] タブには、次の情報が表示されます。

注文明細の [価格調整] タブ

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 価格調整レコードの ID。 |
| 名前 | 価格調整の作成時に指定した名前。 |
| シーケンス | 調整の生成に使用される価格設定計画ステップの番号。これは、エージェントが価格調整の操作順序を識別するのに役立ちます。 |
| 調整ソース | 価格調整の発生元。<br>• 自動:価格設定計画によって自動的に適用される調整で、標準調整マトリックスを使用するか、PricingAdjustmentExtensionPoint などの拡張ポイントを使用して定義できます。<br>• 手動:エージェントが行った手動調整。 |
| 調整タイプ | • マークダウン率<br>• マークダウン額<br>• マークアップ率<br>• マークアップ額<br>• 価格の上書き |
| 価格ポイント | 調整ステップの価格設定計画でアドミニストレーターがセットアップします。これは、表示価格または正味価格である可能性があります。 |
| 調整値 | 価格に適用される調整の割合または絶対額。 |
| 数量 | 注文明細のアイテムの数量。 |
| 総計 | 価格調整額。 |
| 合計額 | 数量に金額を掛けた値。 |
| 単価(時価) | 特定の価格設定計画ステップの調整額で計算された価格。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




## 価格調整の例

価格調整と使用される用語を理解するために、顧客がプロバイダーから API Edition ライセンスを購入するシナリオを考えてみましょう。

- 単価:価格リストで定義された価格 (例:$1000)。
- 属性調整:顧客は、PricePointが定価である製品の「Professional Plus Edition」バージョンを選択し、200ドルの追加料金がかかります。
- ボリューム調整:顧客は 100 ライセンスを購入すると、50 ドルの割引を受けます。ここでも、価格ポイントは定価です。
- 価格ポイント:価格ポイントは、価格調整が適用されたエンティティです。表示価格または正味価格の場合があります。
- 単価: 単価は、$1000 + $200 - $50 = $1150として計算されます。
- お客様は、プライスポイントを正味価格として100ドルのプレミアアカウント割引も受けられます。
- 正味単価:正味単価は、すべての調整を適用した後の最終価格です。これは、$1150 - $100 = $1050として計算されます。

関連情報

構成可能な価格設定計画

[store-future: BEGIN review]

## 顧客 (製品) 注文の作成、承認、履行

顧客の注文 (製品注文とも呼ばれます) をキャプチャする方法と、履行マネージャーとエージェントがそれらをレビュー、調整、および履行する方法について説明します。このプロセスを使用することで、履行プロセス全体を通じて顧客の注文が正確かつ効率的に処理されるようにします。

## 顧客注文の直接入力

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースを使用して注文を直接キャプチャできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 製品注文オープン API を使用した注文のキャプチャ

通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションを使用している場合は、Product Order Open API を使用して、サードパーティの顧客注文管理システムからの顧客注文を処理できます。Product Order Open API は、TMF622: Product Ordering Management API 仕様の ServiceNow 実装です。詳細については、「製品注文オープン API」を参照してください。

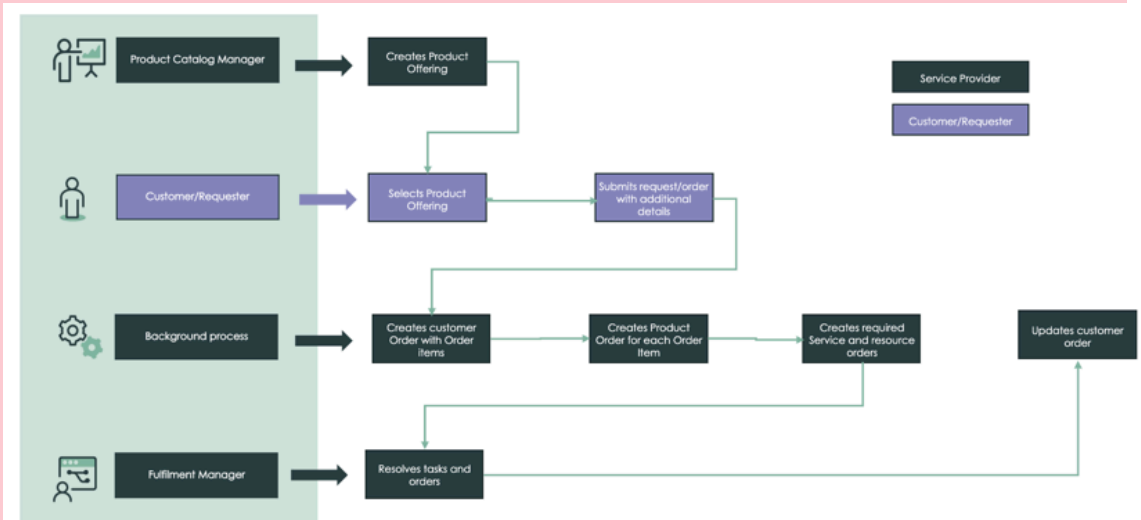
## キャプチャ後の顧客注文レコードの生成

顧客注文をキャプチャするか、直接入力すると、 ServiceNow AI Platformに顧客注文レコードが生成されます。顧客注文レコードには、製品とそのアイテムに必要なサービスを実行するためのアクション (追加、変更、切断) を説明する 1 つ以上の関連する顧客注文品目があります。顧客注文レコードには、次の要素も含まれています。

- 追加、更新、または削除される製品の詳細。
- [新規製品を追加] の場合、注文品目には、必要な特性および特性値とともに、製品仕様の詳細が保持されます。
- 変更 および 切断 の顧客注文の場合、注文明細行には、更新または切断する製品在庫の詳細が保持されます。
- 注文明細品目には、場所と、顧客連絡先の詳細などの関連情報を含めることができます。

次の図は、顧客の注文がキャプチャされてから履行されたときに何が起こるかを示しています。

顧客およびサービス注文管理




## 顧客注文のレビュー、承認、分解

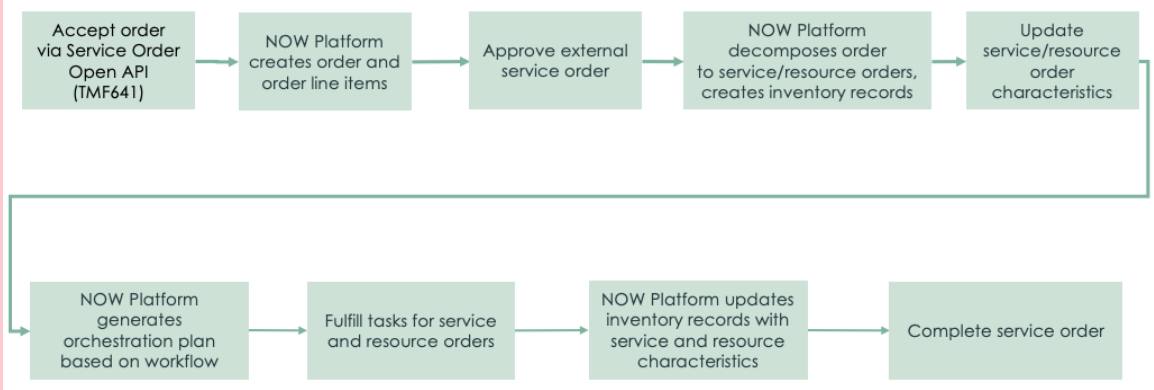
エージェントが顧客の注文をキャプチャまたは入力した後、注文履行マネージャーは CSM 構成可能ワークスペースでその注文を選択し、次の情報を確認してから、履行を承認または却下します。

- 顧客注文
- 注文明細品目
- 発注特性

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス注文オープン **API** を使用した顧客の注文フルフィルメントワークフローの例




受注処理マネージャーが顧客の注文を却下すると、次のプロセスが発生します。

- 顧客注文のステータスが [却下] に移行します。
- 顧客の注文を通常の状態に戻すためにいくつかの変更が必要になる場合があります。受注処理マネージャーは、製品仕様の特性やその他の情報に適切な変更を加え、顧客の注文の承認を試みることができます。

受注処理マネージャーが顧客の注文を承認すると、次のプロセスが発生します。

- [ ステータス ] フィールドが [ 処理中] に変わります。
- 顧客オーダの分解が行われます。これは、製品カタログ内の製品仕様、サービス仕様、リソース仕様、仕様関係、および分解ルールに基づいています。承認された顧客の注文明細品目ごとに、必要なすべてのドメインの製品、サービス、およびリソースの注文を作成し、各ドメイン注文の注文履行ワークフローをトリガーします。

**注:**
顧客注文管理ロールと承認プロセスの詳細については、以下を参照してください。

- の受注処理とプロバイダーロールのアサイン 注文管理
- 仕様関係と分解ルールの作成
- 顧客 (製品) 注文の承認と履行

## 製品モデルの生成

ServiceNow AI Platformは、履行プロセスで使用するために、仕様の一意の構成ごとに製品モデルレコードを内部的に生成します (存在しない場合)。製品モデルは、注文された製品に対して選択された特性オプションを表します。製品モデルは、注文が履行プロセスを完了すると生成されます。

## を通じて送信された顧客注文の処理 サービスブリッジ

注文が サービスブリッジを介して顧客インスタンスから直接発生した場合は、追加の特殊な処理が行われます。

1. 顧客がサービスカタログからカタログアイテムを要求すると、次のようになります。
   a. 顧客のインスタンスで要求と要求アイテムが生成されます。
   b. 顧客注文と顧客注文品目は、プロバイダーインスタンスで生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> サービスブリッジ、サービスカタログの使用、サービスカタログからのカタログアイテムの要求の詳細については、以下を参照してください。
>
> - Exploring Service Bridge
> - Service Catalog

2. 注文データは顧客とプロバイダーの両方のインスタンスで同期されるため、両方のインスタンスを使用するエージェントは進捗状況を追跡できます。
3. 受注処理マネージャーが顧客の注文を承認すると、それに応じて顧客のインスタンスが更新されたことを示すメッセージがインスタンスに表示されます。
4. 顧客の注文が完了すると、エンタープライズ顧客のインスタンスで作業メモが更新されます。
   - これらのメモにより、顧客は自分のサービスカタログから注文のステータスを表示できます。
   - 注文のステータス更新は、エンタープライズ顧客のインスタンスに自動的に同期されます。

関連情報

注文管理

注文管理の構成

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 手動製品オーダーの作成、変更、およびキャンセル

注文キャプチャを使用すると、発注エージェントは顧客 (製品) 注文とサービス注文を ServiceNow AI Platformに直接入力できます。また、顧客の代わりに 1 つ以上の製品やサービスを使用して、マルチサイトの製品やサービスの注文を作成することもできます。注文のキャプチャは、 San Diego リリース以降のリリースでサポートされています。

> **注:**
> 注文キャプチャでのサービス注文の作成の詳細については、「新しいサービス、サービスの変更、または切断の注文の作成」を参照してください。

### 直接注文エントリの注文キャプチャ

エージェントは、次の操作を行うことで注文をキャプチャできます。

- 価格設定付きの標準製品とサービスの手動注文を作成します。
- 受注処理中に顧客のニーズとして特定された追加の製品とサービスを使用して、製品およびサービスのオーダーを手動で作成します。

手動の製品またはサービスオーダーを作成するには、次の手順を実行します。

1. エージェントは、製品オファリングとサービス仕様を選択して構成し、送信前にレビューを実施します。
2. エージェントが注文を送信します。

   ServiceNow AI Platformは、受注処理を管理するための製品またはサービスの注文レコードを作成します。製品またはサービスオーダーには、購入した製品または実行中のサービスを説明する 1 つ以上の注文品目が関連付けられています。

3. 送信後に製品またはサービスの注文をレビューまたは変更するには、エージェントは、発生元に関係なく、他のすべての注文に対して同じ手順を使用します。詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 顧客 (製品) 注文の確認
- 履行のためのサービス注文のレビュー。

4. 受注処理マネージャーまたはサービスマネージャーは、注文レビューを完了した後、受注処理エージェントまたはサービスエージェントによる注文の履行を承認または却下できます。発生元に関係なく、顧客またはサービス注文のレビューと履行の詳細については、以下を参照してください。
   - 顧客 (製品) 注文の承認と履行
   - サービス注文の承認と履行

**注:**
通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションを使用している場合は、ServiceNow AI Platformで処理する多くの顧客 (製品) およびサービスの注文を次のソースから自動的に取得できます。

- サードパーティの注文管理システムから、Product Ordering Open (TMF622) API または サービス注文オープン (TMF641) API を介して行います。
- 顧客のServiceNowインスタンスから、San Diego 以降のリリースの サービスブリッジ アプリケーションを介して。

関連情報

製品注文オープン API

サービス注文オープン API

[End]
[store-future: BEGIN review]

新製品をオーダーする

注文キャプチャを使用して、顧客または内部担当者向けの製品注文 (顧客注文とも呼ばれます) を作成します。

始める前に
Order Capture を使用する前に、次の構成タスクを完了してください。

1. 受注処理とプロバイダーのロールをユーザーにアサインします。
2. 製品オファリングと顧客向けサービス仕様を定義して公開します。
3. 受注処理を構成します。

詳細については、「注文管理の構成」を参照してください。

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager。

このタスクについて
製品注文の作成方法は次のとおりです。

1. [注文を作成] フォームで、[ 製品 ] 注文タイプを選択し、顧客アカウントと連絡先を選択します。
2. [製品を選択] フォームで、製品注文の 1 つ以上の製品オファリングと配送先の場所を選択します。
3. [製品の構成] フォームで、各注文品目の注文済み製品を構成します。次に、それらの製品構成を 1 つ以上の場所に適用し、注文された製品構成を場所別に構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [注文のレビュー] フォームで、製品注文を確認して送信します。
5. これで、受注処理マネージャーは履行のために注文をレビューして承認できます。詳細については、「顧客 (製品) 注文の承認と履行」を参照してください。

製品注文を直接入力すると、 ServiceNow AI Platform に顧客注文レコードが作成され、顧客の注文フルフィルメントを管理できます。製品注文には、1 つ以上の注文品目が関連付けられています。注文品目は、製品とサービスに必要なアクション (追加) を記述します。注文品目は、次のものも構成します。

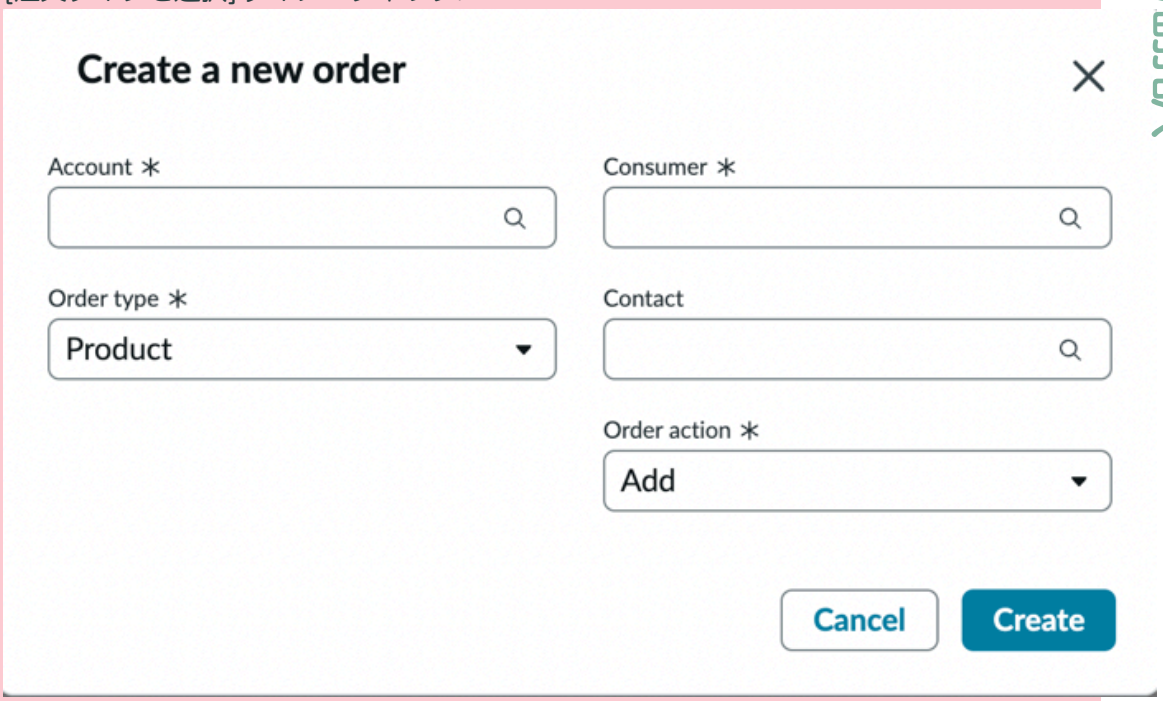
- 追加、更新、または削除される製品の詳細。
- [新規製品を追加] の場合、注文明細品目には、必要な特性および特性値を含む製品仕様の詳細が保持されます。
- 注文品目には、場所と、顧客の連絡先の詳細などの関連情報を含めることができます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブから注文キャプチャにアクセスします。
3. 既存の顧客アカウントの注文を作成するか、注文を作成する前に顧客アカウントを最初に作成するかに応じて、次のいずれかのアクションを選択できます。

4. [注文タイプを作成] ダイアログボックスが表示されたら、[ アカウント ] リストから顧客名を選択します。

[注文タイプを選択] ダイアログボックス




5. [注文タイプ] フィールドで[製品またはサービス] を選択します。
6. [注文アクション] リストから [追加 ] を選択します。
7. **[Create** (作成)] を選択します。
システムに顧客注文を追加するための新しい注文が作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 顧客アカウントと連絡先を選択

製品注文を作成するプロセスの次のステップとして、注文の顧客アカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

   新規製品注文:注文フォームの作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | 製品注文を作成する顧客アカウントを選択します。顧客リストをフィルタリングして特定のアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。 |
| 注文タイプ | 製品またはサービス。 |
| 注文アクション | [追加] を選択して、新しい製品オーダーを作成します。 |
| 連絡先 | 注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして特定の連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。 |

2. **[Create** (作成)] を選択します。
   ServiceNow AI Platformにより、[ドラフト] ステータスの顧客注文レコードが作成されますが、注文品目はありません。順序の状況の詳細については、「 顧客注文ステータス」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 製品注文の場所と製品オファリングを選択

製品注文を作成するプロセスの次のステップとして、配送先の場所と製品オファリングを選択します。顧客の移動先の場所を選択し、指定した場所ごとに顧客に販売する製品オファリングを追加します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [商品の選択] に [少なくとも 1 つの場所を選択してください] ダイアログが表示されたら、この注文で商品を配送する配送先を選択します。

   **注:**
   または、[少なくとも 1 つの場所を選択] ダイアログにアクセスするには、[場所] ウィンドウで [ 場所の追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**a.** [ 場所 ] フィールドにカーソルを置き、フィールドをクリックして、場所を選択します。利用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントから取得されます。顧客のアドレスリストをフィルタリングして特定の場所を見つけるには、場所名の最初の数文字を入力します。

**b.** 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。

**c.** 選択した場所を削除するには、[ **X**] をクリックします。

**d.** [追加] をクリックします。

注文に対して選択した配送先の場所が [場所] ペインに表示されます。別の場所を追加するか、以前に選択した場所を削除するには、次のアクションを実行します。

**2.** [場所] ペインで、製品オファリングの配送先の場所を選択し、場所の連絡先、製品オファリング、および注文数量を追加します。

**a.** [場所の連絡先] セクションで、選択した場所の連絡先担当者の名、姓、メールアドレス、携帯電話番号を入力します。この情報により、品目連絡先レコードが作成されます。

**b.** [製品の選択] ペインの [製品オファリング] セクションで、選択した場所に対して次のアクションを実行します。

- [ オファリング ] フィールドで、場所に提供する製品オファリングを選択します。
- [ 数量 ] フィールドに、各製品オファリングの注文数量を入力します。

製品を選択:製品オファリング

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 製品* | 選択した配送先の場所への配送のために顧客が注文している公開済みの製品オファリング。例としては、インターネットサービス、オールインワン モバイル プラン、Premium SD-WAN オファリング、Premium Unlimited モバイル プランなどがあります。選択したロケーションごとに、販売する商品を複数選択できます。<br>**i.** 公開された製品オファリングのリストから製品オファリングを選択します。製品オファリングリストをフィルタリングして製品オファリングを見つけるには、製品名の最初の数文字を入力します。<br>**ii.** 別の製品オファリングを選択するには、前の選択の右側にカーソルを合わせてから、別の製品オファリングを選択します。<br>**iii.** 選択を解除するには、[ **X**] をクリックします。 |
| 数量 * | 選択したロケーションで顧客が注文している製品の数量。デフォルトの数量は 1 です。<br>**注:**<br>注文場所に選択した製品オファリングを削除するには、削除アイコン 削除 |

**c.** この場所に別の製品オファリングを追加するには、[ 製品オファリングの追加] をクリックし、オファリングを選択して注文数量を入力するプロセスを繰り返します。

**3.** すべての場所の製品オファリングの追加が完了したら、[ アイテムの構成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ServiceNow AI Platformでは、製品オファリングの数量と定義された仕様に従って各場所の注文明細品目を作成し、それらを製品注文に関連付けます。

**Example:**
Santa Clara のユーザーが 2 つの Premium SD-WAN オファリングを選択した場合、 ServiceNow AI Platform は 6 つの注文品目を作成します。その後、明細ごとに異なる特性値を修正することができます。たとえば、ある注文品目には基本ルーターがあり、別の注文品目には詳細ルーターがある場合があります。

次のタスク
注文品目の詳細を設定し、製品オファリングの注文特性値を変更して、オプションの製品仕様を追加または削除することができます。オプションの構成コピー機能を使用すると、製品オファリングの特性値を異なる場所にコピーしたり、同じ場所内で異なる主要受注品目にコピーしたりすることができます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文の注文品目の詳細を構成します

製品注文を作成するプロセスの次のステップの一環として、すべての注文明細品目の詳細が正しく、完全であることを確認してください。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
注文品目の詳細を設定し、製品オファリングの注文特性値を変更して、関連品目とオプションの製品仕様を追加または削除できます。オプションの構成コピー機能を使用すると、製品オファリングの特性値を異なる場所にコピーしたり、同じ場所内で異なる主要受注品目にコピーしたりすることができます。

すべての製品オファリングには、一連の特性と特性オプションがあります。

- 各特性は汎用です。つまり、1 つ以上の製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられています。特性または特性オプションを使用して、製品、サービス、またはリソース属性を記述します。
- 注文された製品ごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。
- 特性オプションを追加すると、注文品目の価格設定が段階的に更新されます。

たとえば、顧客がオールインワンモバイルプランを注文し、注文明細行を構成するときにその注文特性を更新するとします。これを行うには、[特性] セクションを使用して、次のオプションを含む計画の順序済みオプションを選択します。

- SMS パック
- ボイスパック
- データパック

詳細については、以下を参照してください。

- 製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [注文品目 (n)] セクションで、構成する製品オファリングを選択します。
   注文品目が不完全で、詳細の入力を要求するとメッセージが表示されます。

   メッセージをクリックして、不足している情報を確認します。通常表示される最も一般的なエラーは、注文明細品目の出荷先や注文特性などの不足している情報を入力する必要があることを示しています。

2. [携帯電話番号]、[配送先]、および [数量] フィールドに情報を入力します。
3. **[Add** (追加)] を選択します。
4. 選択した注文品目の一般的な詳細と価格の詳細を確認するには、[ 詳細] をクリックします。

新規製品注文 - 詳細 - 注文明細品目

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。 |
| 製品オファリング | 顧客が履行のために注文している製品オファリング。 |
| サービスの場所 | 顧客が注文している製品オファリングの配送場所。 |
| 製品仕様 | 注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| 発注数量 | この注文品目の注文数量。この数量は必要に応じて変更できます。 |

5. 注文品目の価格設定の詳細を確認します。

**注:**

製品オファリングの注文特性のデフォルト通貨は、システムロケール [glide.system.locale] に基づいています。注文品目の価格設定の通貨は、顧客アカウントの設定時に設定した国に従って表示されます。設定された通貨がシステムロケール通貨以外の場合、 ServiceNow AI Platform はそれを顧客に固有の通貨に換算し、価格設定の詳細を表示します。

価格設定フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。これらは、必須でない製品オファリングを追加または削除した場合、または品目の特性値または発注数量を変更した場合にのみ増減します。

6. 注文明細品目の特性オプションと値を確認するには、[ 特性]をクリックします。

新規製品注文:特性

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 特性 | 製品オファリングにアサインされている特性。特性には、速度、容量、サイズ、構成された |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 設定、ハードウェア、ソフトウェアが含まれます。 |
| 特性値 | 製品オファリングに関連付けられている必須特性に対して選択できるオプション。フィールドごとに、顧客が選択したオプションを選択します。 |

7. [前の特性値] フィールドと [特性オプション] フィールドの値を更新または入力するには、 (空) を選択して次のアクションを更新します。
   a. [Order Characteristics] ウィンドウが表示され、次の情報が表示されます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 特性* | 製品オファリングにアサインされている特性。特性には、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、ソフトウェアが含まれます。 |
| 特性値 | 更新する選択した特性の値情報を入力できる値テキストフィールド。 |

   b. 特性オプションと値を確認して更新した後、[ 保存]をクリックします。
8. 製品全体の特性値を宛先の場所から別の場所にコピーするか、またはある製品オファリングから別の製品オファリングにコピーするには、次のアクションを実行します。

   たとえば、顧客のサンタクララの場所に Premium SD-WAN オファリングを販売し、それを顧客のサンフランシスコの場所にも販売するとします。

   a. [注文品目 (n)] セクションで、クローンを作成する製品オファリングを選択します。この例では、コピー元のサンタクララの場所の製品オファリングになります。
   b. [詳細] をクリックして、[詳細 - 注文明細品目] ペインに戻ります。
   c. [製品オファリング] フィールドで、コピー注文品目構成アイコン (
   d. [Select locations to copy this configuration] ウィンドウが表示され、次の情報が表示されます。

      この構成をコピーする場所を選択

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 元の場所を保持 | 製品構成のコピー元として選択した場所の名前。 |
| 新しい場所を選択 | |

   e. 場所を選択したら、[ コピー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このプロセスでは、選択した製品オファリングの製品階層を、選択した場所から指定した場所にコピーします。たとえば、サンタクララの Premium SD-WAN サービスオファリングの製品階層が、選択したサンフランシスコの場所にコピーされます。宛先ロケーションに同じオファリング品目が存在する場合は、特性オプションと値がコピーされます。

9. 水平関係を持つ顧客注文の関連品目を追加するには、次のアクションを実行します。
注文品目が構成されます。注文品目の詳細を確認して送信し、新しい製品の履行プロセスを開始します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文の確認と送信

製品注文を作成するプロセスの次のステップとして、すべての注文品目を確認します。履行承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、「 顧客 (製品) 注文の確認」を参照してください。

手順

1. 注文品目のすべての詳細を確認します。

[新規製品注文] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 注文ライン | システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。 |
| 製品オファリング | 顧客が履行のために注文している製品オファリング。 |
| 製品仕様 | 注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| 数量 | 製品数量。 |
| 単価 | |
| 月間価格の累積 | この注文品目の毎月の定期料金の合計。たとえば、毎月の回線料金などです。 |
| 累積 年 価格 | この注文品目の年間定期料金の合計。 |
| 1 回限りの料金累積 | この注文品目の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 正味価格の累積 | この注文品目の合計価格。 |

注:
価格設定フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。発注明細の特性値を変更した場合にのみ変更されます。詳細については、「製品注文の注文品目の詳細を構成します」を参照してください。

2. 注文品目の詳細を更新するには、[  の編集] アイコンを選択し、必要に応じて上記のフィールドを変更します。
3. **[Update** (更新)] を選択します。
4. 履行の承認のために送信するには、[ 送信] を選択します。
5. [送信が正常に完了しました] 確認メッセージが表示されたら、[ **OK]** を選択します。

タスクの結果
製品注文を正式に送信すると、そのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、受注処理マネージャーは履行のために注文をレビューして承認できます。詳細については、「顧客 (製品) 注文の承認と履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文インベントリレコードの変更

プロバイダーとして、顧客向け ServiceNow AI Platform の製品注文在庫レコード (顧客注文とも呼ばれます) を変更する方法について説明します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

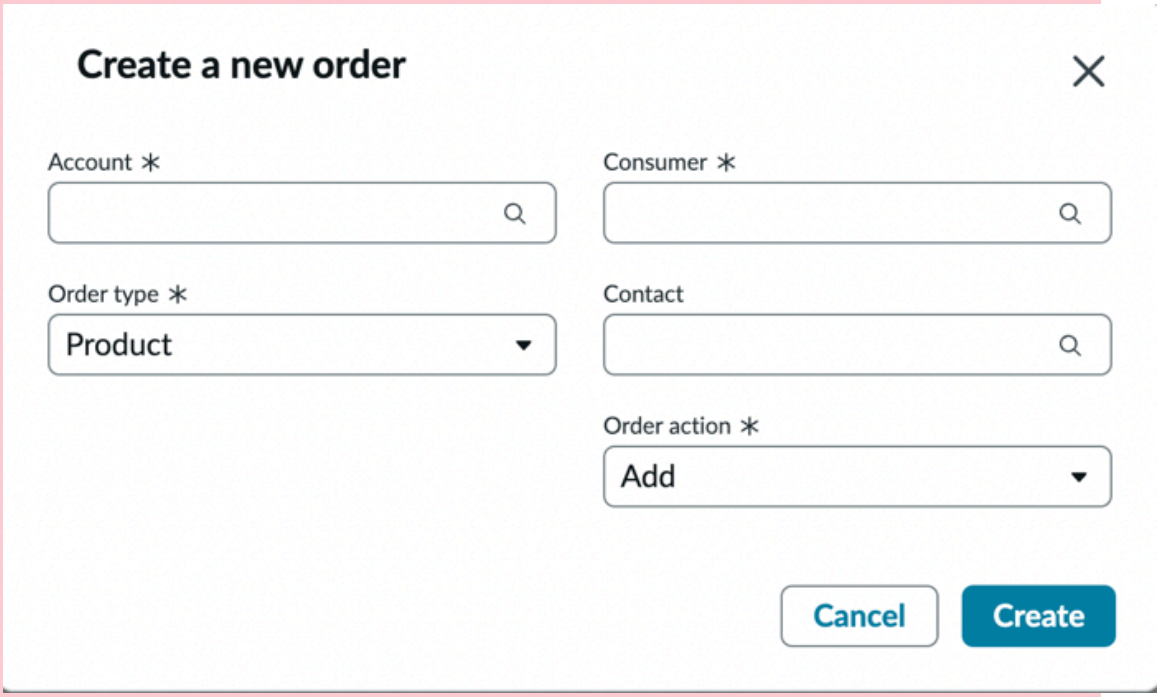
手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントの製品注文在庫レコードを変更するには、次のアクションを実行します。
   a. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ ( ) から、[顧客注文] をクリックします。
   b. すべての注文を選択するには、[ すべて ]をクリックするか、1つの注文を選択するには[ 開く] をクリックします。
   c. **[New** (新規)] を選択します。
3. [新しい注文タイプを選択] ダイアログボックスが表示されたら、[ アカウント ] リストから顧客名を選択します。
4. [注文アクション] リストから [変更 ] を選択し、[ 作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[注文タイプを選択] ダイアログボックス




現在の顧客注文を変更する新しい注文が作成されます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客のアカウントと連絡先情報を選択

製品注文在庫レコードを変更するプロセスの最初のステップとして、顧客のアカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager。

手順

1. フォームで、フィールドに入力します。

製品の変更 - [注文の作成] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | 顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。 |
| 連絡先 | 注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして連絡先を見つけるには、連絡先名の最初の数文字を入力します。 |

2. [続行] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なインベントリから製品インベントリを選択

製品注文インベントリレコードを変更するプロセスの次のステップとして、利用可能なインベントリから製品インベントリを選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
[製品の選択] フォームに移動すると、 ServiceNow AI Platform のコンテンツツリーにアクティブな製品インベントリのリストが表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。

在庫名フィールドの検索 を使用して、変更する製品在庫を検索できます。詳細については、「フィルターを使用したインベントリの検索と表示」を参照してください。

注:
出品可能な在庫には、購入者が注文し、出品者によって正常に出荷されたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫の一覧から直接製品インベントリを選択するには、製品インベントリを選択し、 管理 を選択します。
2. 注文の変更 ページで、注文の詳細と特性情報を確認し、 変更 を選択して製品の詳細を構成します。
   詳細については、「製品注文の注文品目の詳細を構成します」を参照してください。
3. ドロップダウンリストから [ 切断]、[ 一時停止]、または [再開 ] を選択して、変更指示を続行します。
   変更指示を処理するための新しい注文品目が作成されます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

フィルターを使用したインベントリの検索と表示

[store-future: BEGIN review]製品注文インベントリレコードを変更するプロセスの次のステップとしてフィルターを使用することで、顧客のプロダクトインベントリレコードをより迅速に検索して表示できます。[End]

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   使用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存のアクティブな製品在庫がある顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[ **X**] をクリックします。
4. [製品オファリング] フィールドをクリックし、製品オファリングを選択します。
   製品オファリングと関連情報は、顧客のアクティブなインベントリレコードから表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [製品仕様] フィールドをクリックし、製品仕様を選択します。
   製品オファリングを選択すると、製品仕様が表示されます。製品仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値をフィルターに追加するには、[ 特性を追加 ] ボタンをクリックし、次のアクションを実行します。
   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。利用可能な特性は、選択した製品仕様からのものです。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択した製品仕様から取得されます。
      - 別の値を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから値を選択します。
      - 値を削除するには、[ **X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。

6. **[Apply** (適用)] をクリックします。

タスクの結果
フィルターされた製品インベントリが すべて選択 ウィンドウに表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文明細品目の詳細を確認する

注文明細品目のすべての詳細が正しく、製品注文インベントリレコードを変更するプロセスの次のステップとして完了していることを確認します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
製品注文インベントリレコードを変更すると、 ServiceNow AI Platform は定義した仕様に従って注文明細品目を作成します。選択した製品インベントリに親または祖父母の製品在庫がある場合、親または祖父母の製品在庫の注文品目も作成されます。選択した在庫が最上位の親品目である場合、注文明細品目は親品目に対してのみ作成され、子注文品目に対しては作成されません。

たとえば、顧客が SD-WAN Edge デバイスの順序を変更したいとします。このアイテムのプロダクト インベントリを選択すると、 ServiceNow AI Platform この変更指示に対して 2 つの注文品目 (1 つは SD-WAN Edge デバイス用、もう 1 つはその親である SD-WAN サービス パッケージ用) が作成されます。親注文品目である SD-WAN サービスパッケージインベントリを選択した場合、注文品目は 1 つだけ作成されます。

注文品目の詳細を設定したり、製品オファリングの注文特性値を変更したり、オプションの製品仕様を追加または削除したりできます。オプションの設定コピー機能を使用すると、製品オファリングの特性値を異なるロケーションにコピーしたり、異なるトップオーダー品目の同じロケーション内でコピーしたりすることができます。

すべての製品オファリングには、一連の特性と特性オプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 各特性は汎用です。つまり、1 つ以上の製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられています。特性または特性オプションを使用して、製品、サービス、またはリソース属性を記述します。
- 注文された製品ごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。
- 特性オプションを追加すると、注文品目の価格設定が段階的に更新されます。

たとえば、顧客がオールインワンモバイルプランの注文の変更を要求し、注文品目を構成するときにその注文特性を更新する場合です。[特性] セクションを使用して、次のオプションを含む計画の変更指示オプションを選択します。

- SMS パック
- ボイスパック
- データパック

詳細については、以下を参照してください。

- 製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文明細品目をレビューし、プロダクトインベントリの変更指示を送信します

製品注文インベントリレコードを変更するプロセスの最後のステップとして、すべての注文明細品目を確認します。変更の承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて

注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、「 顧客 (製品) 注文の確認」を参照してください。

手順

1. [注文のレビュー] フォームで、注文品目の一般的な詳細と価格設定の詳細を確認します。
   詳細については、「製品注文の確認と送信」を参照してください。
2. **[Submit** (送信)] を選択します。
3. 確認メッセージが表示されたら、[ 送信] を選択します。
   この変更指示は、履行プロセスを開始するための承認に進みます。

タスクの結果

製品注文を正式に送信すると、そのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。受注処理マネージャーは、変更の履行のために注文をレビューおよび承認できます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 製品注文インベントリレコードのキャンセル

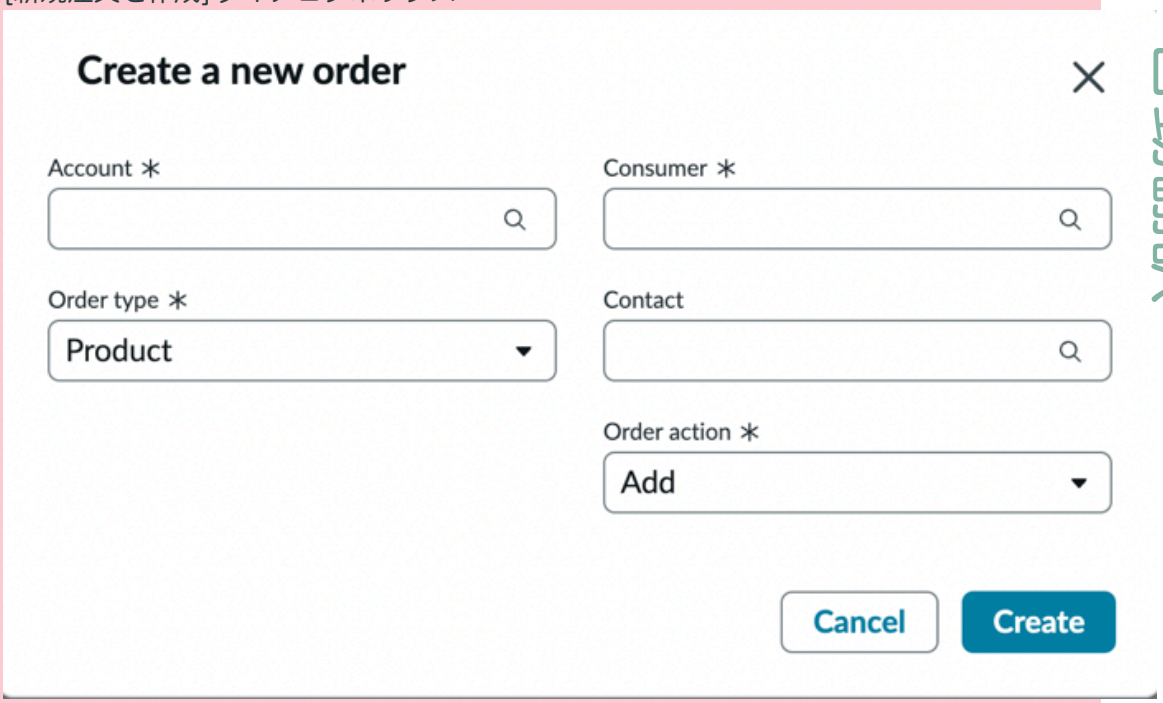
プロバイダーは、顧客の ServiceNow AI Platform にあるプロダクトインベントリレコードをキャンセルできます。たとえば、現在のレガシールーターをキャンセルすることができます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントの製品注文在庫レコードをキャンセルするには、次のアクションを実行します。
   a. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースの [リスト] ) で、[顧客注文] をクリックします。
   b. すべての注文を選択するには、[ すべて ]をクリックするか、1つの注文を選択するには[ 開く] をクリックします。
   c. **[New** (新規)] を選択します。
3. [新しい注文タイプを作成] ダイアログボックスが表示されたら、[ アカウント ] リストから顧客名を選択します。

[新規注文を作成] ダイアログボックス




4. [注文タイプ**]** フィールドで[製品またはサービス] を選択します。
5. [注文アクション] リストから [一時停止 ] を選択し、[ 作成] をクリックします。
   現在の顧客注文をキャンセルする新しい注文が作成されます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 顧客のアカウントと連絡先情報を選択

プロダクトインベントリレコードをキャンセルするプロセスの最初のステップとして、顧客のアカウントと連絡先情報を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. フォームで、フィールドに入力します。

製品のキャンセル:注文フォームの作成

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。 |
| 連絡先 | 注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして連絡先を見つけるには、連絡先名の最初の数文字を入力します。 |

2. [続行] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

利用可能なインベントリから製品インベントリを選択

製品インベントリレコードをキャンセルするプロセスの次のステップとして、利用可能なインベントリから製品インベントリを選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
[製品の選択] フォームに移動すると、 ServiceNow AI Platform のコンテンツツリーにアクティブな製品インベントリのリストが表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。コンテンツツリーの展開アイコン ( ) または折りたたみアイコン ( ) をクリックすると、製品在庫を選択できます。製品インベントリリストが長い場合は、ページをクリックしてリストを参照できます。

フィルターを使用して、キャンセルする製品インベントリを見つけることができます。詳細については、「フィルターを使用した製品インベントリの検索および表示」を参照してください。

注:
出品可能な在庫には、購入者が注文し、出品者によって正常に出荷されたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫の一覧から直接製品インベントリを選択するには、インベントリを選択して [選択] をクリックします。
   各ページで使用可能なすべての製品インベントリを選択するには、[ すべて選択 ] をクリックし、[ 選択] をクリックします。

   製品インベントリの一覧全体を選択するには、コンテンツ ツリーのすべてのページで [すべて選択 ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> フィルターを使用して製品在庫を選択するには、「 フィルターを使用したインベントリの検索と表示」を参照してください。

2. [すべて選択] ウィンドウで、変更する製品在庫をクリックし、[ 選択] をクリックします。
   製品インベントリから選択内容を削除する場合は、変更オーダーの任意の場所にカーソルを置き、[ 選択解除] をクリックします。

   すべての製品インベントリから選択内容を削除する場合は、[ リセット ] を選択し、[ はい] をクリックします。

3. 製品インベントリ情報ウィンドウで、注文の詳細と特性情報を確認し、 コンフィギュレーション をクリックします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### フィルターを使用した製品インベントリの検索および表示

プロダクトインベントリレコードをキャンセルするプロセスの次の停止地としてフィルターを使用して、顧客のプロダクトインベントリレコードを検索して表示します。

#### 始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

#### 手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   使用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存のアクティブな製品在庫がある顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[ **X**] をクリックします。
4. [製品オファリング] フィールドをクリックし、製品オファリングを選択します。
   製品オファリングと関連情報は、顧客のアクティブなインベントリレコードから表示されます。
5. [製品仕様] フィールドをクリックし、製品仕様を選択します。
   製品オファリングを選択すると、製品仕様が表示されます。製品仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値をフィルターに追加するには、[ 特性を追加 ] ボタンをクリックし、次のアクションを実行します。
   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。利用可能な特性は、選択した製品仕様からのものです。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択した製品仕様から取得されます。
      - 別の値を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから値を選択します。
      - 値を削除するには、[ **X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。

6. **[Apply** (適用)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
フィルターされた製品インベントリが すべて選択 ウィンドウに表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目を確認し、プロダクトインベントリの注文をキャンセルするを送信します

プロダクトインベントリレコードをキャンセルするプロセスの最後のステップとして、すべての注文明細品目を確認します。履行承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
製品注文在庫をキャンセルすると、 ServiceNow AI Platform は定義した仕様に従って注文品目を作成します。製品注文インベントリレコードをキャンセルするために、選択したインベントリがトップオーダー親アイテムである場合、親アイテムと子注文アイテムの両方に対して注文明細が作成されます。選択した在庫が子注文品目である場合、注文品目は子品目に対してのみ作成されます。

たとえば、顧客が SD-WAN サービスパッケージの注文のキャンセルを要求したとします。製品インベントリを選択すると、 ServiceNow AI Platform この変更指示に対して 4 つの注文品目を作成します。1 つは SD-WAN サービス パッケージ用で、もう 1 つは SD-WAN コントローラ、SD-WAN Edge デバイス、SD-WAN セキュリティなどの 3 つの子注文品目のそれぞれに対して 1 つです。3 つの子在庫のいずれかを選択した場合、選択した子在庫に対して 1 つの注文品目のみが作成されます。

注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、「 顧客 (製品) 注文の確認」を参照してください。

**注:**
顧客注文の変更および切断タイプについて、以下のメッセージが表示されます。

この検証は、変更または切断アクションのある注文品目には適用されません。

手順

1. [製品のキャンセル] フォームで、注文品目の一般的な詳細と価格設定の詳細を確認します。

製品キャンセルフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。 |
| 製品オファリング | 顧客がキャンセルを要求している製品オファリング。 |
| 製品仕様 | 注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| 毎月の定期料金 | この注文品目の毎月の定期料金の合計。たとえば、毎月の回線料金などです。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 非定期料金 | この注文品目の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。 |
| 合計価格 | この注文品目の合計価格。 |

**注:**
価格設定フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。発注明細の特性値を変更した場合にのみ変更されます。詳細については、「製品注文の注文品目の詳細を構成します」を参照してください。

2. 注文品目の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する注文品目の左側にあるプレビューを開くアイコン ( ⓘ ) をクリックします。[ 詳細 ] タブと [ アクティビティ ] タブが開きます。

      **注:**
      これらのタブの詳細については、「 [顧客注文品目] フォーム」を参照してください。

   b. [ 詳細 ] タブで、必要に応じて注文品目情報を入力します。完了したら、[ 更新 ] をクリックして注文明細品目の詳細を更新します。
   c. [ アクティビティ ] タブで、注文品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含むすべてのユーザーが表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. [コメントを投稿]をクリックします。
3. [注文の送信] をクリックします。
4. 「送信に成功しました」という確認メッセージが表示されたら、「 **OK**」をクリックします。

### タスクの結果

製品注文を正式に送信すると、そのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、受注処理マネージャーは注文を確認してキャンセルを承認できます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

#### 顧客 (製品) 注文の確認

注文履行マネージャーが履行のために顧客の注文をレビューし、顧客の注文が正しく履行されていることを検証する方法について説明します。

## 顧客の注文レビューおよび承認タスク

顧客の注文をキャプチャした後、注文履行マネージャーは、注文、品目、製品仕様、および特性データを選択して検証し、注文を承認するか却下するかを決定します。承認されると、注文分解プロセスによって、顧客の注文を履行するための注文フルフィルメントフローが開始されてトリガーされます。実行できる顧客の注文のレビューおよび承認タスクのリストについては、次の表を参照してください。ServiceNow AI Platformがサービス注文をキャプチャした後、サービス注文マネージャーは注文、品目、および特性データを選択して検証し、承認または却下します。このプロセスがどのよう

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に受注処理フローをトリガーし、サービス注文を履行するために必要なタスクを作成するかについて説明します。

顧客の注文レビューおよび承認タスク

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 1. 顧客注文 を選択します。 | ワークスペースに移動し、順序を選択します。 |
| 2. 顧客の注文品目を確認します。 | 各注文品目に割り当てられた場所が、注文された各製品に対して正しいことを検証します。 |
| 3. 顧客の注文品目の連絡先情報を確認して更新します。 | 顧客の連絡先情報が顧客の注文明細品目に対して正しいことを確認します。 |
| 4. 顧客の注文品目に関連付けられている製品仕様を確認します。 | 必要に応じて、顧客の品目を更新します。 |
| 5. 得意先発注品目の指図特性選択をレビューします。 | 顧客の特性の選択が正しいことを確認します。 |
| 6. すべての注文の詳細が正しいことを確認したら、フルフィルメント処理のために顧客の注文を承認します。 | 顧客の注文を承認します。 |
| 7. 承認後の顧客受注処理のタスクを実行します。 | 顧客の注文が適切に履行されていることを確認します。 |

[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客の注文を選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求

顧客の注文を選択し、アカウント、連絡先、価格設定、日付の詳細を確認して、注文が正しく完了していることを確認します。必要に応じて、顧客の注文を修正したり、キャンセルを要求したりできます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

**1.** 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
>
> 構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールがアサインされている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

**a.** 構成可能ワークスペースの [リスト] から、[ 顧客注文] をクリックします。

**b.** 次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての顧客の注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
- 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。

c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客の注文を選択します。

- フォームを更新するには、更新アイコン (  )
- 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン (  )

2. 確認する顧客の注文を選択するには、顧客注文管理ワークスペースで適切なタイルをクリックします。
3. [顧客注文] フォームで、選択した顧客注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。
4. [処理中] ステータスの顧客の注文を変更またはキャンセルを要求するには、次のいずれかのアクションを実行します。

> **注:**
> 実行中の注文変更の詳細については、「 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理」を参照してください。

5. 顧客の注文で、必要な変更を行い、[ 保存] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 顧客注文の関連アイテムの互換性を検証します

水平仕様関係を含む、顧客注文の関連注文明細品目を検証し、顧客の注文を履行するために注文関連情報が正しく生成されていることを確認します。

### 始める前に

水平仕様関係は、製品カタログ内の製品、サービス、またはリソース仕様間の互換性ルールを定義することによって定義されます。

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

### このタスクについて

互換性ルールを定義した後、顧客の注文をキャプチャするときに、注文を承認する前に注文関連アイテムを検証できます。この検証では、注文を作成したときの注文品目の仕様関係と顧客の注文入力データを確認します。

検証は次の 2 つのレベルで行われます。

1. 注文承認前の検証。これらの検証が失敗した場合でも、順序の分解プロセスは停止しません。次の検証が行われます。
   - ソース仕様とソース仕様構成
   - 互換性検証
   - 互換性数量検証
2. ドメイン注文がクローズされたときの検証。この検証に失敗すると、受注処理プロセスは停止します。次の検証が行われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソース仕様とソース仕様構成
- 互換性検証
- 互換性数量検証
- 互換構成

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
>
> 構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールがアサインされている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] ) から、[ 顧客注文] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - すべての顧客の注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
   - 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。

c. 検証する顧客の注文を選択します。
   - フォームを更新するには、更新アイコン ( ) をクリックします。
   - 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. 顧客注文の関連アイテムを検証するには、その他のアクションアイコン ••• をクリックし、[顧客注文] フォームで [関連アイテムの検証 ] をクリックします。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 検証が成功した場合 | ServiceNow AI Platformに次のメッセージが表示されます。<br><br>指定された関連インベントリ/注文品目に互換性がある。<br><br>このメッセージは、注文情報に追加の入力が不要であることを確認し、注文履行の次のステップに進むことができます。 |
| 検証に失敗した場合 | ServiceNow AI Platformには、分解のために注文情報に追加の詳細が必要かどうかを確認するメッセージが表示されます。必要な情報を入力して、受注処理の次のプロセスに進むことができます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 顧客注文の変更および切断タイプでは、顧客注文の関連品目の検証について以下のメッセージが表示されます。
>
> この検証は、変更または切断アクションのある注文品目には適用されません。

3. [承認] をクリックします。

> **注:**
> 水平関係の注文要求の変更および切断タイプを承認すると、 ServiceNow® システムはプロダクトインベントリ関係への影響を分析し、顧客によって要求された変更の影響により既存の関係が無効になる場合はメッセージを表示します。

次のタスク
注文明細の関連アイテムを確認して更新します。詳細については、「顧客の注文明細品目の注文明細関連アイテムを確認および更新します」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 顧客注文の品目と関連する詳細の確認

顧客の注文の品目と関連する詳細をレビューし、すべての品目と詳細が正しく、完全であることを確認します。関連する詳細には、サービス注文明細品目の特性と連絡先が含まれます。

### 始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

### このタスクについて
[顧客発注品目] フォームと [顧客注文特性] フォームを併用すると、次のアクションを実行できます。

- 既存の顧客注文明細品目を表示します。
- 注文品目の新しい特性を表示、追加、変更、または削除します。詳細については、「顧客の注文の特性値の確認と更新」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
>
> 構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールがアサインされている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] から、[ 顧客注文] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての顧客の注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
- 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。

c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客の注文を選択します。

- フォームを更新するには、更新アイコン (  )
- 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン (  )

2. [顧客注文管理] ワークスペースで、顧客の注文を選択し、適切なタイルをクリックします。

   フィールドの説明については、「顧客注文管理ワークスペース」の [顧客注文管理ワークスペース] フィールド のセクションおよび「電気通信およびメディア向け注文管理の注文管理」の [顧客注文] フォームを参照してください。

3. [顧客注文] フォームで顧客注文を選択して開いた後、[ 注文品目 **(n)]** をクリックして、顧客品目の詳細を表示します。
   (n) は、顧客注文の品目の合計数を表します。[注文品目] フォームが表示されます。
4. レビューする既存の顧客注文品目を選択するか、新しい品目を追加するか、レビューする関連製品仕様を選択します。
5. フォームで、選択した顧客注文品目の一般的な詳細を確認します。

   フィールドの説明については、「 通信事業とメディア向け注文管理の注文明細品目」フォーム (顧客注文) の「注文明細品目フォーム - 明細品目詳細フィールド」セクションを参照してください。

6. 選択した顧客の注文品目の価格設定の詳細を確認します。

   フィールドの説明については、「 通信事業とメディア向け注文管理の注文明細品目フォーム (顧客注文)」の「注文明細品目フォーム - 価格設定の詳細フィールド」セクションを参照してください。

7. 選択した顧客注文品目の残りの詳細を確認します。

   フィールドの説明については、 通信事業およびメディア向け注文管理の注文明細品目フォーム (顧客注文) の [注文明細品目] フォーム - その他の詳細フィールド セクションを参照してください。

8. 注文明細行関連品目の詳細を確認するには、「 顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
9. 外部プロダクトインベントリ ID の詳細を確認するには、「 顧客注文の外部プロダクトインベントリの詳細を確認する」を参照してください。
10. 顧客の注文品目に加えた更新を保存するには、[ 保存] をクリックします。

次のタスク
必要に応じて、関連する連絡先、オーダー特性値、およびオーダータスクを確認して更新します。

**注:**

手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合、特定の注文のすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスオーダーを表示すると表示される [フォールアウト] **(n)** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。

順序フォールアウトの詳細については、「 注文のフォールアウトの管理」を参照してください。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

### 顧客の注文明細品目の連絡先を確認および更新します

顧客の情報が常に正しいことを確認および更新するために、顧客の注文品目に関連付けられている顧客の現在の連絡先情報を確認します。必要に応じて、顧客の連絡先を追加、変更、または削除することもできます。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

#### 手順

1. 注文品目に現在関連付けられている顧客連絡先を表示するには、顧客注文品目を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. [注文明細品目の連絡先] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[注文品目連絡先] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名 | 顧客連絡先の名前 (名)。 |
| 姓 | 顧客連絡先の姓。 |
| 勤務先電話 | 顧客の連絡先の勤務先電話番号。 |
| メール | 顧客連絡先のメールアドレス。 |

4. 顧客の注文連絡先を追加または削除するには、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 顧客の注文明細品目の製品仕様を確認および更新します

選択した顧客の注文品目に関連付けられている製品仕様を確認して更新します。製品仕様は、プロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義するために使用できるテンプレートです。

#### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

#### このタスクについて

製品仕様の詳細については、「 製品仕様の作成と公開」を参照してください。

#### 手順

1. 関連する製品仕様を表示するには、顧客の注文品目を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. [ 製品仕様 ] フィールドで、確認する製品仕様を選択します。
3. フォームで製品仕様を確認し、必要に応じて更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明については、「 通信事業とメディア向け注文管理」の [注文品目] フォーム (顧客注文) の [製品仕様] フォームフィールドのセクションを参照してください。

4. 顧客注文明細品目製品仕様のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 顧客の注文の特性値の確認と更新

顧客の選択が正しいことを確認できるように、顧客の注文に関連付けられている特性オプションの値を確認および更新します。

#### 始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

#### このタスクについて

すべての製品オファリングには、一連の特性と特性オプションがあります。特性は汎用であり、1 つ以上の製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けることができます。各特性には特定の入力タイプ (チェックボックス、リスト、添付ファイル) があり、1 つ以上の特性オプションを設定できます。詳細については、「製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング」を参照してください。

#### 手順

1. 関連する注文特性値を表示するには、顧客の注文明細品目を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. [注文特性 **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は選択した顧客注文品目に関連付けられている製品特性の数です。
3. フォームで顧客の注文特性値を確認し、必要に応じて更新します。

注文特性値フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 仕様 | 顧客の注文特性に関連付けられている製品仕様。仕様の詳細を表示するには、製品仕様をクリックします。詳細については、「 顧客の注文明細品目の製品仕様を確認および更新します」を参照してください。 |
| 特性 | 発注明細に対して選択された特性 (データパックなど)特性の詳細を表示および更新するには、特性をクリックします。これらの詳細には、特性名、説明、および入力タイプが含まれます。 |
| 特性値 | 特性オプションに選択した値。たとえば、[データパック無制限] オプションの場合は [無制限] です。特性値の詳細を表示および更新するには、特性値をクリックします。これらの値は次のとおりです。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 関連する仕様の名前<br>○ 特性名<br>○ 選択した特性値<br>○ 関連特性オプション<br>○ 関連する注文品目 |
| 特性オプション | 特性オプションの名前。たとえば、[データパック無制限] オプションの場合は [無制限] です。特性オプションの詳細を表示および更新するには、特性オプションをクリックします。これらの値には、特性オプションの名前と関連する特性が含まれます。 |

4. 顧客の注文特性の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 顧客の注文明細品目の注文明細関連アイテムを確認および更新します

顧客の注文品目に関連付けられている注文品目関連品目情報を確認して更新し、顧客の情報が常に正しいことを確認します。

### 始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

### 手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
>
> 構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールがアサインされている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] ) から、[ 顧客注文] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。

- すべての顧客の注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
- 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[ 開く ] をクリックします。

c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客の注文を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フォームを更新するには、更新アイコン (  ) をクリックします。
- 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン (  ) をクリックします。

2. [顧客注文管理] ワークスペースで、顧客の注文を選択します。
3. 顧客の品目の詳細を表示するには、 注文品目**(n)**をクリックします。
(n) は、顧客注文の品目の合計数を表します。[注文品目] フォームが表示されます。
4. 関連する注文明細行の関連品目を表示するには、顧客の注文明細行品目を選択します。
5. [注文明細行関連品目] **(n)** をクリックします。ここで、(n) は、選択した顧客注文明細行に関連付けられている注文明細行関連品目の数です。
6. フォームで、顧客の注文明細行の関連アイテムを確認し、必要に応じて更新します。

[注文品目関連アイテム] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 注文明細行関連品目番号。 |
| 注文品目 | 注文品目番号。 |
| 関連注文明細品目 | 選択した注文品目が関連付けられているターゲット注文品目。 |
| 仕様 | 関連するプロダクトインベントリの仕様名。 |
| 関連プロダクトインベントリ | 選択した注文明細関連アイテムが関連付けられ、「必要」関係にあるアクティブなプロダクトインベントリ。 |

**注:**
注文を変更する場合、または実行中の変更指示要求を処理する場合は、注文明細品目に関連する注文の詳細を承認前に更新します。詳細については、「 製品注文に関連付けられたドメイン注文関連アイテムを確認する」を参照してください。

7. 顧客注文明細行関連品目のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 顧客注文の外部プロダクトインベントリの詳細を確認する

注文キャプチャプロセス中に外部の構成、価格、見積もり (CPQ) システムから受け取った顧客注文の外部インベントリの詳細を確認します。

### 始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

### 手順

1. 顧客の注文品目を選択して、現在注文品目に関連付けられている外部製品在庫を表示します。
詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. 外部製品在庫 を選択します。
3. フォームで、フィールド値を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

**注:**
新しい外部プロダクトインベントリテーブルを作成するには、 新規 を選択してフォームに入力します。

外部プロダクトインベントリフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 外部インベントリ ID の一意のシステムアサイン番号。 |
| 外部プロダクトインベントリ ID | CPQ システムの外部プロダクトインベントリ ID。 |
| 注文明細品目 | 外部インベントリ ID がキャプチャされる注文品目番号。 |
| 状況 | 外部プロダクトインベントリ ID のステータス:<br>有効<br>注文がクローズされたときに、外部プロダクトインベントリ ID のステータスが 有効 に更新されました。<br>無効<br>実行中の注文変更中に、外部プロダクトインベントリ ID のステータスが 無効 に更新されました。<br>**注:** 外部インベントリ ID のステータスは、注文フルフィルメントが完了した後 (注文のステータスが [完了してクローズ]) に更新されます。 |

4. プロダクトインベントリの詳細を保存または削除します。

次のタスク
関連する連絡先、オーダー特性値、およびオーダータスクを確認して更新します。「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」および「顧客 (製品) 注文の確認」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客 (製品) 注文の承認と履行

組織で 注文管理 アプリケーションを使用して顧客の注文を履行する方法について説明します。

注文履行マネージャーと注文履行エージェントは、次の表に記載されている承認および履行タスクを実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客の注文処理タスク

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 顧客の注文をレビューし、履行を承認または却下します。 | 受注処理マネージャーは、顧客の受注処理を承認または却下します。承認されると、販売済み製品と注文の分解処理を行うことができます。却下された場合は、さらに調査が必要です。<br><br>詳細については、以下を参照してください。<br>• 履行のために顧客の注文を承認または却下する<br>• 顧客の注文に対する販売済み製品の作成<br>• 履行承認後の顧客の注文分解 |
| 承認された顧客の注文に関連付けられている製品注文を確認します。 | 受注処理マネージャーは、顧客の注文品目に対して生成された製品注文をレビューします。<br><br>詳細については、「顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認」を参照してください。 |
| オーケストレーション計画 UI を使用して、承認された顧客の注文に関連付けられているドメイン注文と注文タスクをレビューします。 | 受注処理マネージャーは、選択した顧客またはサービス注文、それに関連付けられた注文品目、ドメイン注文、および注文タスクのオーケストレーションステータスと階層構造を確認します。履行プロセスでどの程度の進展があったかを示します。<br><br>詳細については、「オーケストレーション計画のレビューと注文の履行」を参照してください。 |
| 顧客の注文に関連付けられている実行タスクを確認して更新します。 | 受注処理エージェントは、注文タスクを完了としてマークするなど、承認後の顧客の受注処理に必要なタスクを実行します。受注処理マネージャーは、完了できない注文タスクの注文フォールアウトレコードを作成します。<br><br>詳細については、以下を参照してください。<br>• 顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します<br>• 注文のフォールアウトの管理 |
| 注文のフォールアウトレコードを調べて完了できなかったタスクをフォローアップし、詳細な調査のために再アサインします。 | 注文フルフィルメントマネージャーは、注文フォールアウトレコードで完了できなかったタスクをレビューし、調査と解決のために注文タスクをフルフィルメントエージェントに再アサインします。<br><br>詳細については、以下を参照してください。<br>フォールアウトレコードのレビュー |

[End]
[store-future: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## 履行のために顧客の注文を承認または却下する

顧客の注文を選択し、アカウント、連絡先、価格設定、日付の詳細を確認して、注文が正しく完了していることを確認します。受注処理マネージャーは、履行のステータスが [新規] の顧客の注文を承認または却下できます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

### このタスクについて

**注:**
注文の承認後に San Diego リリース以降で次のエラーメッセージが表示された場合は、必要なアップグレードスクリプトが実行されなかったことを示しています。

> 一部の OMT テーブルは再ペアレンティングする必要があります。再ペアレンティングスクリプトを実行するには、アドミニストレーターにお問い合わせください。

アップグレード後スクリプトは、必要な注文管理テーブルの親の再指定と列の昇格を実行します。スクリプトが実行されていない場合、注文分解機能と受注処理機能は、システムアドミニストレーターが実行するまで設計どおりに機能しません。詳細については、「再構築された注文管理テーブル (San Diego リリース以降)」を参照してください。

### 手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

   **注:**
   現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。

   ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.

   構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

   注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールがアサインされている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

   a. 構成可能ワークスペースの [リスト] から、[ 顧客注文] をクリックします。
   b. 次のいずれかのアクションを実行します。
      - すべての顧客の注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
      - 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。
   c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客の注文を選択します。
      - フォームを更新するには、更新アイコン (
      - 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン (

2. 確認する顧客の注文を選択するには、顧客注文管理ワークスペースで適切なタイルをクリックします。

   フィールドの説明については、「顧客注文管理ワークスペース」の [顧客注文管理ワークスペース] フィールド のセクションおよび「電気通信およびメディア向け注文管理の注文管理」の [顧客注文] フォームを参照してください。

3. [顧客注文] フォームで、選択した顧客注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明については、「[顧客注文] フォーム」の「顧客注文フォームフィールド」セクションを参照してください。

4. [新規] ステータスの顧客注文の履行を承認または却下するには、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 顧客の注文に対する販売済み製品の作成

注文管理 アプリケーションが顧客の製品とサービスのインベントリを作成および維持する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、顧客の製品やサービスの正確なインベントリを維持できます。

## 販売済み製品の作成の概要

販売済み製品構成には、顧客注文の販売済み製品に関連付けられている製品仕様とサービス (顧客向けとリソース向けの両方) が保存されます。販売済み製品 [sn_prd_pm_characteristics] レコードには、新規および変更指示ワークフローに関する情報が含まれています。

## 新規注文ワークフロー

新しい注文ワークフローは次のとおりです。

1. 履行マネージャーが顧客の注文を承認すると、販売済み製品の特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードが作成されます。このレコードには、分解後に生成されるすべての仕様のプレースホルダーがあります。関連付けられたモデルの状態は [インストール処理待ち] です。
2. 履行プロセス中、製品、サービス、およびリソースの注文がクローズされると、関連する仕様のステータスがレコード内で [アクティブ] に更新されます。
3. 顧客注文をクローズすると、顧客注文の仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。

## 変更指示ワークフロー

変更指示ワークフローは次のとおりです。

1. 履行マネージャーが顧客の注文を承認すると、変更または削除された仕様のステータスが [変更保留中] に更新されます。変更された仕様に関連付けられているモデルも、変更によって生成される最新のモデルを反映するように更新されます。
2. 履行プロセス中、製品、サービス、およびリソースの注文がクローズされると、販売済み製品の特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードで関連する仕様のステータスが [アクティブ] に更新されます。
3. 顧客注文をクローズすると、顧客注文の仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。
4. 変更指示に製品またはサービスを切断する要求が含まれている場合、注文が完了すると、関連する販売済み製品レコードは [非アクティブ] ステータスに移行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 履行承認後の顧客の注文分解

顧客の注文をフルフィルメントのためにドメイン注文に分解する方法について説明します。ドメイン注文は、分解中に生成される製品、サービス、およびリソースの注文です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行マネージャーが顧客の注文を承認すると、処理が行われ、顧客の注文が履行のためにドメイン注文に分解されます。これらの注文は、製品カタログで定義されている仕様と仕様関係に基づいています。

## 顧客の注文承認

1. 履行マネージャーは、各顧客の注文を検証して、注文品目に履行処理に必要な詳細が含まれていることを確認します。履行マネージャーは、次の表にリストされている情報を確認します。

| 順序の側面 | 詳細情報 |
| --- | --- |
| 製品仕様 | 製品仕様の詳細については、「顧客の注文明細品目の製品仕様を確認および更新します」を参照してください。 |
| 顧客の注文特性 | 顧客の注文特性については、「顧客の注文の特性値の確認と更新」を参照してください。 |

2. 検証中に、履行マネージャーは一部の特性を修正または更新することもできます。
3. 検証が完了した後、履行マネージャーは、顧客の注文フォームの [承認 ] アクションをクリックして、顧客の注文を承認できます。

   顧客の注文を承認すると、注文のステータスが [確認済み] に設定され、分解プロセスが開始されます。

## 顧客注文明細分解

顧客の注文が承認されると、注文の分解が発生します。このプロセスでは、 ServiceNow AI Platform は、各顧客注文品目の製品注文と、関連するサービス注文およびリソース注文を生成します。これらの注文の生成は、関連する製品、サービス、およびリソース仕様の次の製品カタログ定義に基づきます。

- 仕様
- 仕様関係
- 分解ルール

このプロセスの詳細については、以下を参照してください。

- 仕様関係と分解ルールの作成
- 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認

## 仕様関係に基づく分解

仕様関係は、製品、サービス、およびリソースの間の関係を定義します。仕様関係を定義するときに、オプションで分解ルールを作成して、顧客注文の分解、履行、および顧客への配送方法を指定できます。

分解ルールを表示する最良の方法は、除外ルールとして表示することです。分解ルールを使用して、特性または特性オプションを含まない顧客注文を受け取ったときに、ドメイン注文が作成されないように指定します。たとえば、SD-WAN サービスパッケージのデモデータでは、次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仕様関係は、SD-WAN コントローラの製品仕様とそのサービス仕様の間に定義されます。
- サービス仕様には、製品に必要なサービスの詳細が記載されています。SD-WAN コントローラ 製品の注文を受信すると、SD-WAN コントローラ サービスの製品注文とサービス注文が生成されます。

分解は、顧客の注文明細品目とその仕様の階層に関連付けられている仕様に対して実行されます。次のように機能します。

- ソース仕様とターゲット仕様の関係が [バンドル]、[実現] タイプ、または [必要] タイプの場合、顧客注文が分解されると、ターゲット仕様に対して製品、サービス、またはリソース注文が作成されます。
- 分解は、製品、サービス、およびリソースの注文を生成する際に、ソースとターゲットの間の階層関係を確立します。
- 仕様関係が [構成済み] タイプの場合、分解は行われません。

SD-WAN サービスパッケージのデモデータは、他の 3 つの製品仕様をバンドルした複合製品仕様の例です。

- SD-WAN コントローラ
- SD-WAN エッジデバイス
- SD-WAN セキュリティ

SD-WAN サービスパッケージは、次の関係を定義します。

- SD-WAN サービスパッケージには、SD-WAN コントローラとのバンドル関係があります
- SD-WAN サービス パッケージには、SD-WAN Edge デバイスとのバンドル関係があります
- SD-WAN サービスパッケージには、SD-WAN セキュリティとのバンドル関係があります

SD-WAN サービスパッケージの顧客の注文を受け取り、その注文が承認されると、分解がトリガーされます。SD-WAN サービスパッケージの顧客の注文明細品目には、SD-WAN サービスパッケージの単一の製品注文があります。そのSD-WANサービスパッケージ製品の注文には、次の3つの子製品注文があります。

- SD-WAN コントローラ
- SD-WAN エッジデバイス
- SD-WAN セキュリティ (オプションセキュリティ製品を注文した場合)

### 定義された分解ルールに基づく分解

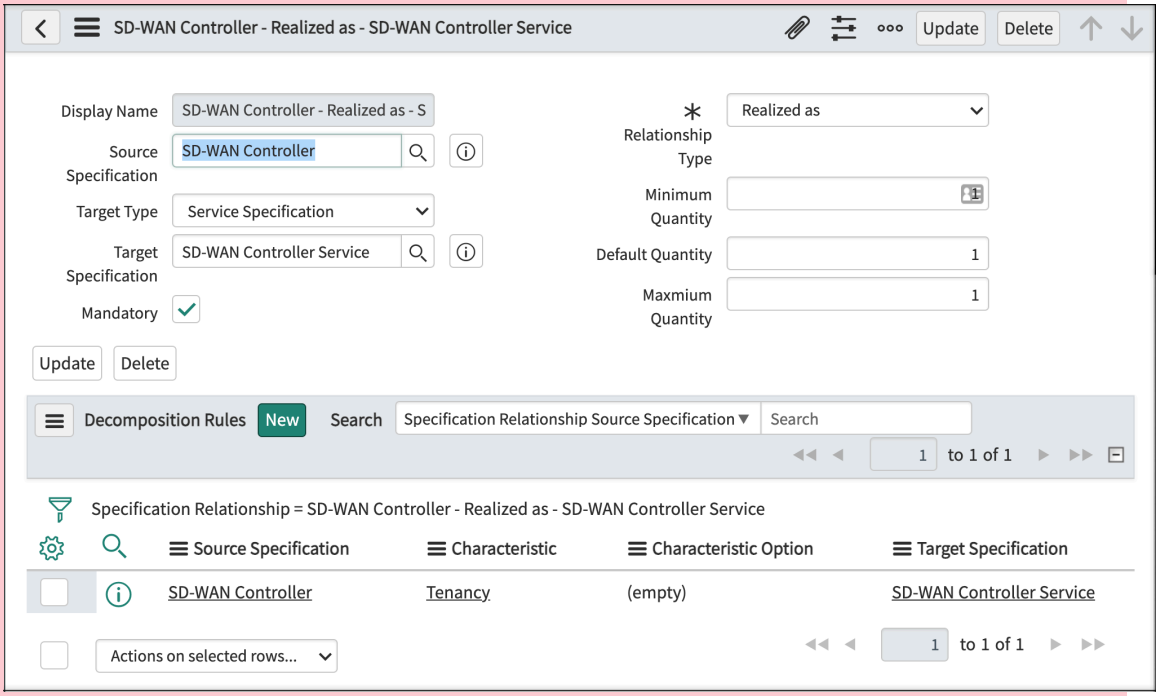
仕様関係を定義するときに、オプションで分解ルールを作成できます。分解ルールを使用すると、特定の特性または特性オプションを含まない顧客注文を受け取ったときに、ドメイン注文が作成されないように指定できます。

次の例は、SD-WAN コントローラテナンシー製品特性がオプションとして指定されたことを示しています。

自動翻訳

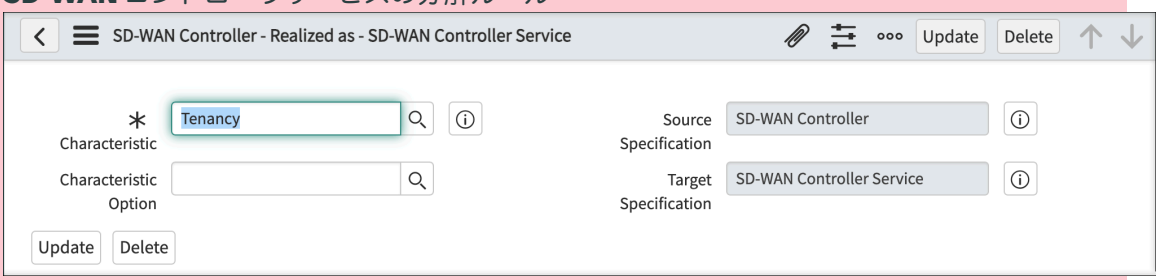
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**SD-WAN** コントローラーテナンシー製品の特性




この例では、SD-WAN コントローラ サービスと SD-WAN コントローラ 製品仕様の関係に対して分解ルールが定義されていることがわかります。このルールは、顧客が [テナント ] オプションを選択しない場合に仕様を除外します。

**SD-WAN** コントローラサービスの分解ルール




顧客が発注したものに [テナント ] オプションを選択しない場合、関連するサービス注文は生成されません。

仕様関係の分解ルールを定義し、特性および特性オプションへの参照を含めることができます。仕様関係を構成する要素は、次のとおりです。

- ソース仕様は、仕様関係を定義する仕様です。
- ターゲット仕様は、関係が定義されている仕様です。
- 仕様関係から分解ルールを作成すると、両方の値が自動的に定義されます。

特性と値が注文明細に存在する場合、 ServiceNow AI Platform は追加および変更タイプの注文に分解ルールを適用します。これらは、切断 (削除) 注文アクションを持つ顧客の注文品目には適用されません。

この例では、SD-WAN Edge デバイスは製品仕様であり、SD-WAN セキュリティはサービス仕様です。

- SD-WAN Edge デバイスには、WAN 最適化と呼ばれる特性があり、SD-WAN セキュリティと [実現] の関係があります。
- この関係には、WAN 最適化を特性とする分解ルールがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WAN 最適化特性を含まない SD-WAN サービス パッケージの注文を受け取った場合、分解ルールによって SD-WAN コントローラ サービス サービスの注文が生成されなくなります。このルールでは、そのサービスオーダの分解は、その特性がオーダされている場合にのみ行われるように指定されています。

**注:**
仕様関係と分解ルールの詳細については、「仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。

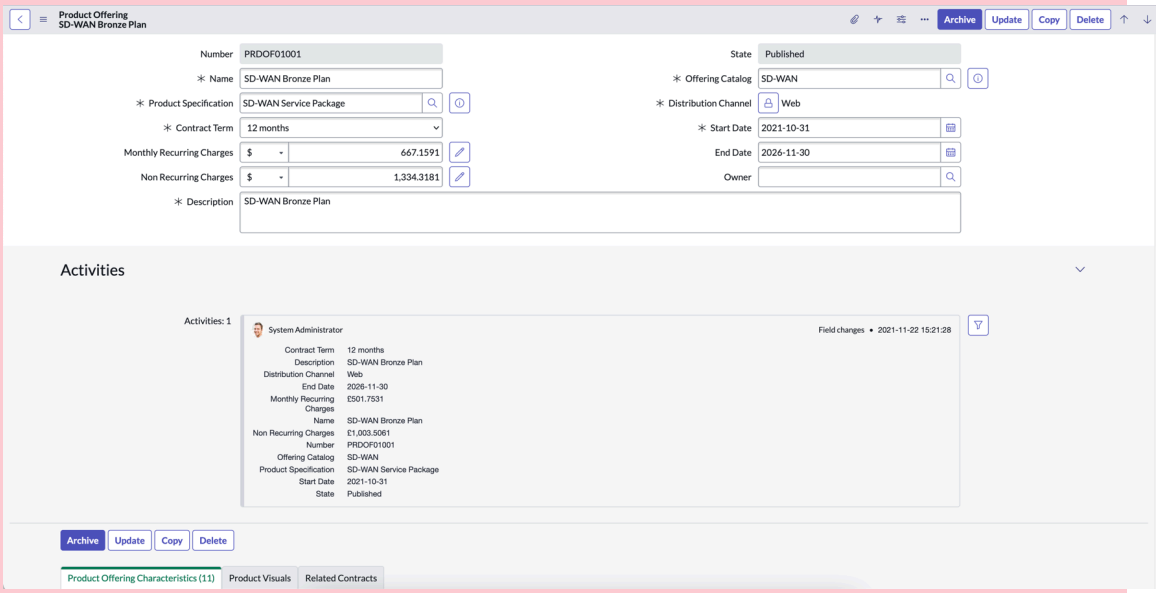
## 時差分解

交互分解は、サービスやリソースの注文が、顧客のニーズ、顧客の場所でのサービスの可用性などのさまざまな要因から作成された場合でも、顧客の注文を満たすのに役立ちます。段階的分解では、注文履行プロセスの後のステージでドメイン注文 (製品、サービス、およびリソース注文) が作成されます。分解プロセスは最新の情報に基づいています。

ただし、1 回限りの注文分解プロセス (段階分解の前) は、製品やサービスに受注処理用のドメイン注文を作成するために必要な情報と注文の承認がある場合に適切に機能します。

次の例では、SD-WAN ブロンズプランと呼ばれる製品オファリングの時差分解プロセスについて説明します。

**SD-WAN ブロンズプラン製品オファリング**



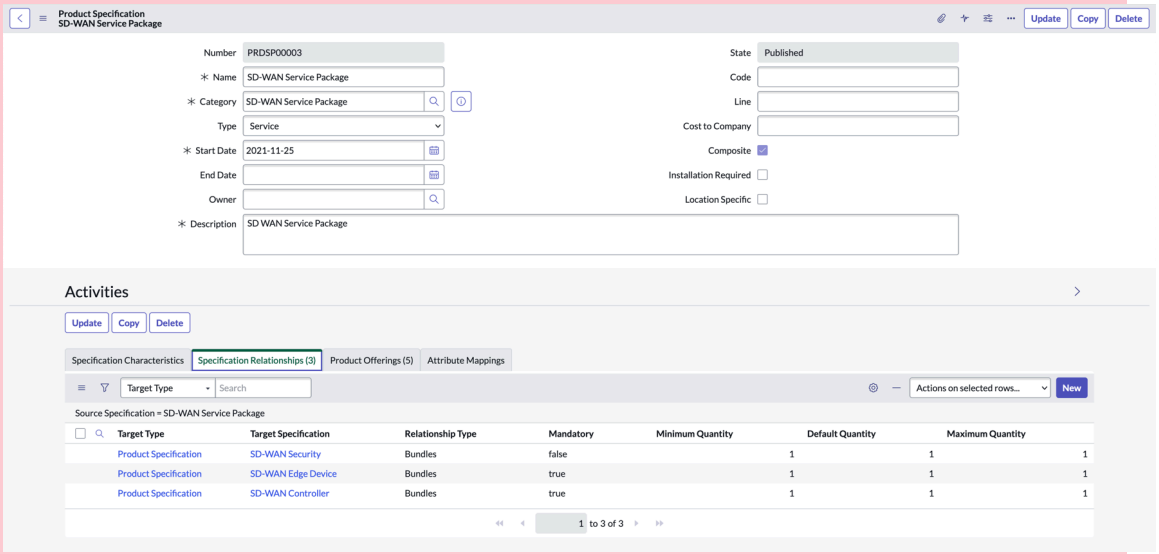

SD-WAN ブロンズプラン製品オファリングでは、SD-WAN サービスパッケージと呼ばれる製品仕様(次の例を参照)を使用し、次の 3 つのターゲット仕様があります。

- SD-WAN エッジデバイス
- SD-WAN セキュリティ
- SD-WAN コントローラ

自動翻訳

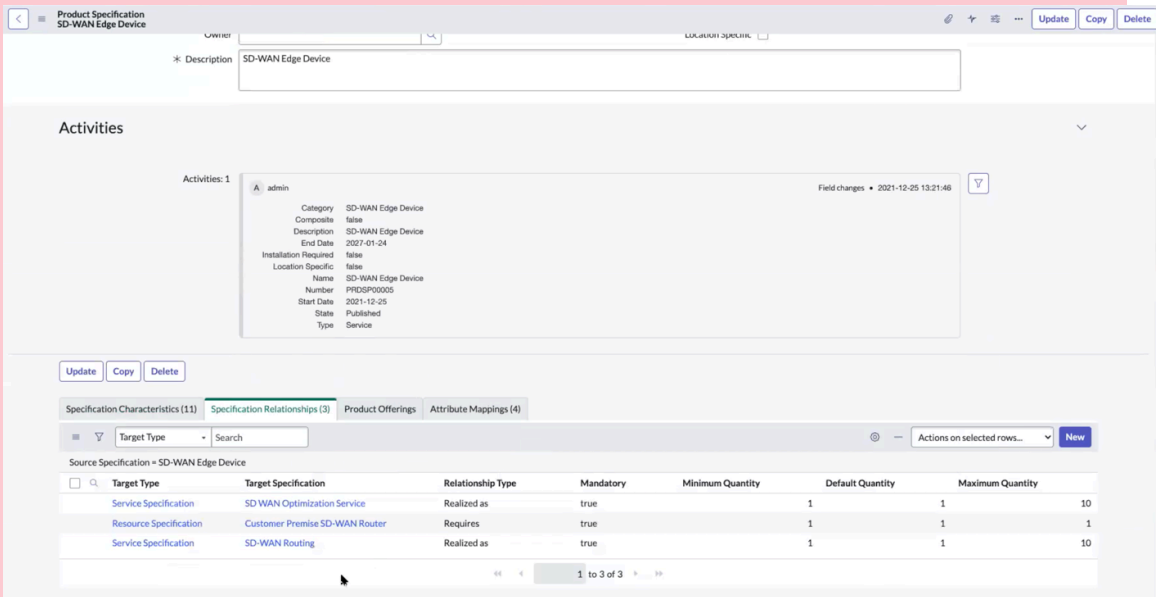
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### SD-WANサービスパッケージ製品仕様




SD-WAN Edge デバイスの製品仕様には、SD WAN 最適化サービスおよび SD-WAN ルーティングとの仕様関係があり、基になる分解ルールには WAN 最適化およびルーティング特性の値がありません。

### SD-WAN ブロンズプランの仕様関係

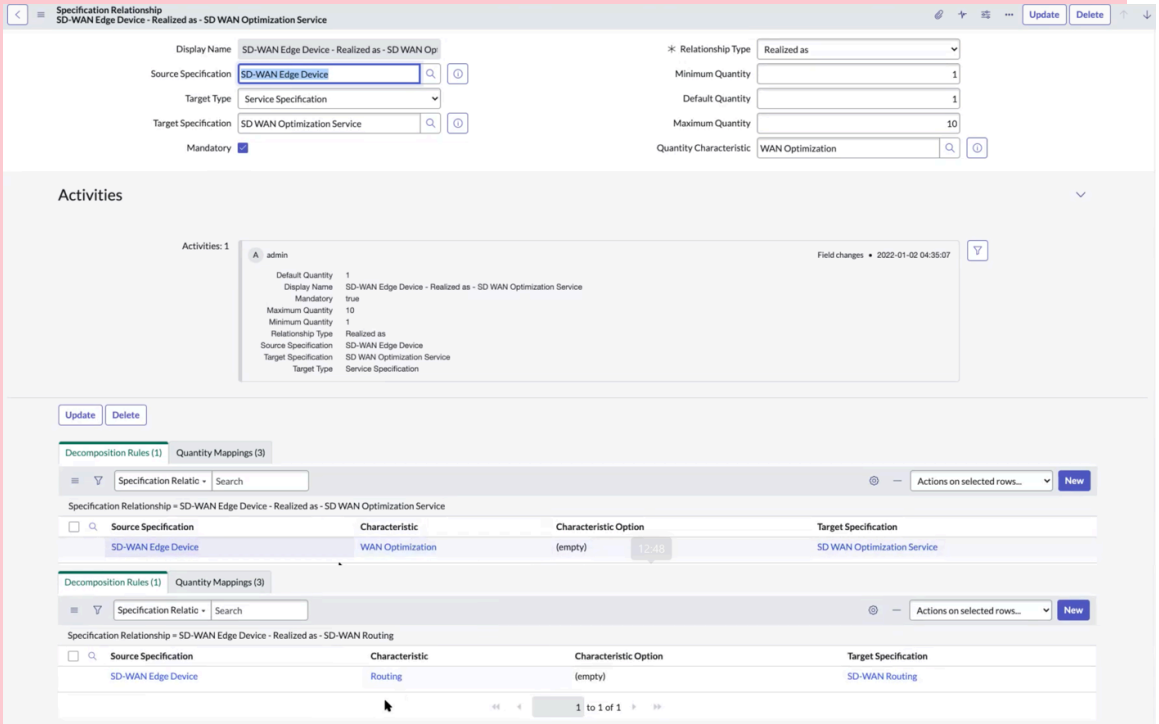



次の例は、SD-WAN Bronze プランの製品オファリングの分解ルールを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**SD-WAN Bronze プランの分解ルール**




顧客が SD-WAN Bronze プラン製品オファリングを注文し、この顧客注文を承認すると、定義された仕様関係と分解ルールに従ってドメイン注文を作成することで分解が開始されます。この顧客注文にはルーティングと WAN 最適化のこれらの特性の値がないため、分解ルールではサービス注文は作成されません。

ただし、受注処理プロセスの一環として、ルーティングと WAN の最適化に関する情報を利用できる必要があります。履行エージェントがこれらの特性の値を提供すると、分解ルールによって必要なサービス注文が作成され、注文の分解が完了します。

## 数量ベースの分解

数量ベースの分解を使用すると、注文数量に従って注文を個別のドメイン注文に分解して、フルフィルメントプロセスを個別に管理できます。このメソッドは、以下もサポートしています。

- 注文数量を変更 (増減) するという顧客の要求を満たすための、実行中の注文の注文明細品目数量のリビジョン。
- 数量特性を更新したいという顧客の要求を満たすための製品注文の変更のサポート。これにより、新しい製品在庫の登録または既存の製品在庫の取消が発生します。

## 注文明細品目数量と注文数量の特性のサポート

注文分解プロセスでは、注文キャプチャプロセスの注文数量情報を使用して、顧客注文の品目数量と一致する複数の製品注文を作成します。エージェントは製品の各インスタンスを個別に履行し、各履行インスタンスのインベントリレコードを作成します。

顧客が SD-WAN サービスパッケージ製品の 3 つのインスタンスの注文を送信し、その注文を承認すると、分解プロセスによって、注文明細品目ごとに 1 つの製品注文を含む SD-WAN サービスパッケージの 3 つの製品注文が作成されます。SD-WAN サービスパッケージの各製品注文は、注文フルフィルメントプロセスの製品とサービスに対して 3 つの子注文を作成します。

数量特性および数量マッピングによる仕様関係の定義の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仕様関係と分解ルールの作成
- ドメイン注文への属性値伝播のマッピングの定義

### 数量特性の更新による変更指図のサポート

製品特性または特性値を変更して注文を変更するという顧客要求を受け取った場合、既存の製品インベントリをアップグレードまたはダウングレードできます。履行プロセスの一環として、新しい製品インベントリを作成するか、既存の製品インベントリをキャンセルします。

- 数量特性オプションの変更によって新しい製品在庫が追加される場合は、分解プロセスによって対象規格のドメイン指図と履行プロセスの在庫が登録されます。
- 数量特性オプションの変更によって既存の在庫が取り消される場合、分解プロセスでは、在庫の取消と変更の両方を管理するために必要なドメイン指図が登録されます。
  - 履行プロセスでは、注文履行マネージャーに通知して、キャンセルまたは更新が必要な在庫を特定します。
  - 分解プロセスでは、ドメイン注文の [要注意 ] フィールドが **True** に設定されます。
  - 注文履行マネージャーは、これらの注文を [要注意] ウィジェットで表示します。注文履行マネージャーは、ドメイン注文を開くまで待機するか、キャンセルする製品在庫を選択するか、または注文の分解と履行プロセスを再開するために更新することができます。

### 実行中の注文の数量変更のサポート

受注処理プロセスが進行中で、注文明細品目の数量を増減するための変更要求を受け取ると、数量変更としてキャプチャされます。リビジョンを組み込むために、分解プロセスは、注文フルフィルメントの追加のドメイン注文 (内部的には +ve 変更と呼ばれます) を作成するか、または既存のドメイン注文をキャンセルします (+ ve 変更と内部的に呼ばれます) 。

- 注文変更要求が注文明細品目数量の増加である場合、分解プロセスでは、更新された注文明細品目数量に合わせて新しいドメイン注文が作成されます。
- 注文変更要求が注文明細品目数量の削減である場合、分解プロセスは、削減された注文明細品目数量と一致するように、一部のドメイン注文のキャンセルプロセスを開始します。
- en

関連情報

注文管理での注文数量のサポート
[End]

[store-future: BEGIN review]

### 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認

選択した 顧客の注文明細品目に対して生成された製品注文をレビューし、注文が正しく完了していることを確認できます。

#### 始める前に
必要なロール:order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

#### このタスクについて
各製品注文には、顧客の注文が承認されて分解されるときに作成されるサービス注文とリソース注文が含まれています。各製品注文とそれに関連する製品、サービス、およびリソースの仕様を確認して、それらが正しく完全であることを確認する必要があります。必要に応じて 注文 を更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文を表示するには、表示する顧客の注文明細行を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. 製品注文を確認または作成する既存の製品注文を選択します。
3. フォームで製品注文を追加するか、選択した製品注文の詳細を確認して必要に応じて更新します。
   - 詳細ペインを全画面で表示するには、フォームを全画面表示で表示アイコン (
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、[フォームとアクティビティを表示] アイコン ( アイコン) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面表示するには、[アクティビティを全画面表示で表示] アイコン (
4. 関連付けられたサービスオーダをレビューするには、[ サービスオーダ] **(n)** タブをクリックします。ここで、n は関連付けられたサービスオーダの数です。
5. 関連するリソース注文を確認するには、[ リソース注文 **(n)]** タブをクリックします。
6. 製品注文のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

## 製品注文に関連付けられているドメインサービス注文をレビューします

選択した顧客の注文品目に対して生成されたドメインサービス注文を確認し、関連するすべての詳細が正しく完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
ドメインサービス注文は、顧客が注文した製品に対して提供するサービスの履行を管理します。

手順

1. 顧客の品目と製品の注文に関連付けられているドメインサービス注文を表示するには、顧客の注文品目と製品の注文を選択します。
   詳細については、以下を参照してください。
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
   - 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認
2. 既存のサービス注文を選択してレビューするか、新しいサービス注文を追加します。
3. フォームでサービス注文を追加するか、選択したサービス注文の詳細を確認して必要に応じて更新します。
   - 詳細ペインを全画面で表示するには、フォームを全画面表示で表示アイコン (
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、[フォームとアクティビティを表示] アイコン ( アイコン) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面表示するには、[アクティビティを全画面表示で表示] アイコン (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. サービス注文のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービス注文の送信要求の作成

プロバイダーとして、サービス注文の送信要求を作成します。外部のサービス注文管理 (SOM) システムまたはテクニカル注文管理 (TOM) システムとやり取りして、エンドツーエンドの受注処理プロセスを管理できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.ser

このタスクについて
送信要求は、 通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 と外部システム間の REST API を介した双方向の統合によって有効になります。詳細については、「注文管理 とサウスバウンド外部システムとの統合」を参照してください。

手順

1. サービス注文を選択して開きます。
2. [ 送信フルフィルメント要求を作成] UI アクションを選択します。
   - 新しい要求 ID を持つレコードが [送信要求] 関連タブに作成され、ステータスが [適用外] になります。発注エージェントは、この新しいレコードの詳細を作業メモで確認できます。
   - 要求アクションが成功した場合、発注エージェントはこの新しいレコードのステータスを [処理待ち] に更新します。要求アクションが失敗した場合、発注エージェントはこの新しいレコードを削除します。エージェントは、UI アクションを再選択して送信要求を再開できます。
   - デシジョンビルダーのサービス注文送信ポリシー意思決定テーブルでドメインサービス注文の構成が階層として識別されている場合、同じ要求 ID を持つ個々のサービス注文の階層のレコードも作成されます。非階層の場合、個々のサービス注文に対してのみレコードが作成されます。

> **注:**
>
> 実行中の注文変更または注文拡張の変更中に、ドメインサービス注文フォームの [更新が利用可能 (Updates available)] フィールドにチェックマークが表示され、既存の UI アクションラベルが [ 送信要求の変更] に変更されます。この改訂された送信要求では、ドメインサービス注文の変更に関連する情報も外部システムに送信されます。

3. 次の表に示すように、送信要求レコードを選択して、外部システムから受信した注文応答の詳細を表示します。

[送信要求] フォーム

| フィールド名 | 説明 |
| --- | --- |
| 要求 ID | 通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理アプリケーションによって生成された発信要求 ID。 |
| 状況 | 送信要求のステータス:<br>適用外 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド名 | 説明 |
| --- | --- |
| | 作成されましたが、まだ使用されていません。<br>履行済み<br>サービス注文の履行が完了しました。<br>保留中のエラー<br>サービス注文でエラーが発生し、解決策を待っています。<br>失敗<br>レコードは破棄され、使用されなくなります。 |
| 要求コンテキスト | 異なるテーブルからの参照フィールド値。 |
| テーブル名 | 要求コンテキストで参照されるテーブルの名前。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文の送信要求の変更

プロバイダーは、 通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションを使用して、以前にサービス注文に対して作成された送信要求を変更します。これにより、受注処理プロセス中に実行中の注文変更を外部システムと共有できます。

始める前に
最初にサービス注文の送信要求を作成していることを確認します。

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.ser

このタスクについて
注文の履行中にユーザー更新や実行中の変更によってドメイン注文特性を更新するなど、注文プロパティに変更を加えた場合は、更新された注文の詳細を外部システムと共有することが必要になる場合があります。実行中の注文変更の管理の詳細については、「 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理 と 顧客の注文を選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。

新しい更新の利用可能な注文属性は、サービス注文の更新を追跡します。実行中のリビジョンの一環として、オーダー特性を更新するか、ドメインオーダー (更新済みまたはキャンセル) を変更すると、[更新が利用可能] フィールドの値が true に設定されます。また、[送信要求を変更 (Revise Outbound Request)] UI アクションがドメイン注文フォームに表示され、送信要求のリビジョンがトリガーされます。

手順

1. サービス注文を選択して開きます。
2. [ 送信要求を変更 **(Revise Outbound Request** )] UI アクションを選択します。
   ダイアログボックスが表示され、「サービス注文の送信フルフィルメント要求を変更しますか? (Want to revise outbound fulfillment request for the service order?)」というメッセージが表示されます。

   次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ キャンセル] を選択してこのアクションをトリガーしないでください。
- **[OK]** を選択して、このテンプレートを開始します。

変更された注文の詳細が生成され、構成された統合を介して外部システムに送信されます。詳細については、「注文管理 とサウスバウンド外部システムとの統合」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客の注文品目に関連付けられたドメインリソース注文を確認します

選択した顧客注文明細品目に対して生成されたドメインリソース注文をレビューし、関連するすべての詳細が正確かつ完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
ドメインリソース注文は、顧客の注文のサービスを履行するために必要なリソースを管理します。

手順

1. 顧客の品目と製品の注文に関連付けられているドメインリソースの注文を表示するには、顧客の注文品目と製品の注文を選択します。
   詳細については、以下を参照してください。
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
   - 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認
2. 関連するリソース注文を選択して、新しいリソース注文を確認または追加します。
3. フォームでリソース注文を追加するか、選択したリソース注文の詳細を確認して必要に応じて更新します。
   - 詳細ペインを全画面で表示するには、フォームを全画面表示で表示アイコン (
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、[フォームとアクティビティを表示] アイコン ( アイコン) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面表示するには、[アクティビティを全画面表示で表示] アイコン (
4. リソース注文のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文に関連付けられたドメイン注文関連アイテムを確認する

顧客の注文明細品目に対して生成されたドメイン注文関連の明細をレビューし、関連するすべての詳細が正確かつ完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
各製品注文には、顧客の注文が承認されて分解されるときに作成されるドメイン注文関連アイテムが含まれています。各ドメイン注文関連アイテムを確認して、それらが正しく完全であることを確認する必要があります。必要に応じて更新できます。

手順

1. 顧客の品目と製品注文に関連付けられているドメイン注文関連品目を表示するには、顧客注文品目と製品注文を選択します。
   詳細は、以下のトピックを参照してください。
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
   - 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認
2. 関連付けられているドメイン注文関連アイテムを選択して、新しいドメイン注文関連アイテムを確認または追加します。
   変更の場合、新しい列「 既存の関連インベントリ 」には、既存の有効なプロダクトインベントリ関係を使用して作成されたドメイン注文関連品目の場合は 「True 」、新しく作成されたドメイン注文関連品目には 「False 」と表示されます。
3. フォームで、ドメイン注文関連アイテムを追加するか、選択したドメイン注文関連アイテムの詳細を確認して必要に応じて更新します。

   ドメイン注文関連アイテムフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | ドメイン注文関連アイテム番号。 |
| ドメイン注文 | ドメイン注文番号。 |
| ドメイン注文仕様 | 選択したドメイン注文関連アイテムの顧客注文に関連付けられているドメイン注文仕様 ([構成] 関係)。 |
| 関連ドメイン注文 | 選択したドメイン注文関連アイテムが関連付けられているドメイン注文番号。 |
| 関連インベントリ | 選択したドメイン注文品目が関連付けられている製品インベントリ。 |
| 既存の関連インベントリ | デフォルト値は **False** で、新しいインベントリが追加されることを示します。 |

4. 実行中の変更注文要求では、注文品目を更新して注文を承認すると、関連する注文品目の更新が [ 関連ドメイン注文 ] 列に表示されます。
5. ドメイン注文関連アイテムのレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

プロダクトインベントリオペレーションに関する情報を確認します

顧客の注文明細品目に関連付けられている 注文管理 アプリケーションでプロダクトインベントリ操作に関する情報を確認し、一時停止および再開操作の詳細を取得できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > 顧客オーダー > 注文品目.
2. [ プロダクトインベントリオペレーション ] 関連タブで、[プロダクトインベントリオペレーション] フォームの詳細を確認します。

プロダクトインベントリオペレーションフォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | プロダクトインベントリオペレーションテーブルの新しいレコードのシステム生成番号。 |
| プロダクトインベントリ | [製品インベントリ] テーブルレコードへの参照。 |
| 状況 | プロダクトインベントリオペレーションテーブル内のレコードのステータス。<br>スケジュール保留中<br>テーブル内のレコードが作成されたばかりで、スケジューラがまだレコードを取得していません。<br>予約済み<br>スケジューラがテーブル内のレコードを取得しました。<br>完了<br>プロダクトインベントリは、一時停止または再開アクションに基づいて 一時停止 または アクティブ に更新されました。<br>失敗<br>スケジューラがレコードを取得できませんでした。<br>キャンセル済み<br>要求された一時停止または再開アクションがキャンセルされました。 |
| アクション日 | 在庫状況が [一時停止] または [アクティブ] に更新された日付。 |
| アクション | 製品インベントリでサポートされているアクション:<br>○ 一時停止<br>○ 再開 |
| ステータスの理由 | 一時停止または再開アクションのレコードの成功または失敗を示すメッセージ。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ソースレコード ID | 注文品目テーブルレコードへの参照。 |
| テーブル | 注文品目テーブルの名前。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

### ドメイン注文がクローズされた後、プロダクトインベントリの関係を検証します

製品 (ドメイン) の注文をクローズした後、関連するプロダクトインベントリの詳細を検証して、顧客の注文を履行するためにインベントリ情報が正しく生成されていることを確認します。

#### 始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

#### このタスクについて

水平関係を持つ顧客注文を履行するために製品注文をクローズすると、 ServiceNow AI Platform は製品注文の関連製品在庫を検証します。

- 検証が成功すると、ドメイン注文関連の在庫が [有効] ステータスで製品インベントリ関係テーブルにキャプチャされます。
- 検証に失敗した場合は、ドメイン注文関連アイテムテーブルに正しい関連インベントリの詳細を入力する必要があります。

#### 手順

1. 製品注文在庫に関連付けられている製品在庫関係の詳細を表示するには、製品注文を選択し、製品在庫レコードをプレビューします。
   詳細については、「顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認」を参照してください。
2. 関連するプロダクトインベントリ関係レコードアイテムを選択して、新しいドメイン注文関連アイテムを確認または追加します。
3. フォームで、プロダクトインベントリ関係を追加するか、プロダクトインベントリ関係の詳細を確認して必要に応じて更新します。

[プロダクトインベントリリレーションシップ] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | プロダクトインベントリ関係性番号。 |
| 関連インベントリ | 選択した製品インベントリが関連付けられているターゲット製品インベントリ。 |
| インベントリ | 選択した製品注文が関連付けられている顧客注文のソース製品インベントリ。 |
| 状況 | プロダクトインベントリのステータスが有効か無効か。<br>○ 変更指示要求のドメイン注文関連アイテムで既存の関係を削除すると、プロダクトインベントリ関係のステータスが [無効] に変更されます。インベントリを切断すると、そのインベントリ関係がすべて無効になります。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 変更指示要求の場合、ドメイン注文関連アイテムで新しいインベントリ関係を削除しても、プロダクトインベントリ関係のステータスは変わりません。引き続き [有効] と表示されます。 |
| ステータスの理由 | プロダクトインベントリ関係のステータスが無効に変更されると、理由と注文 ID が自動的に表示されます |

4. プロダクトインベントリ関係のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### オーケストレーション計画のレビューと注文の履行

顧客またはサービス注文、それに関連付けられた注文品目、およびドメイン注文のオーケストレーション計画ユーザーインターフェイス (UI) をレビューし、履行に必要なタスクを実行する方法について説明します。オーケストレーション計画 UI を使用すると、注文全体の概要がわかるため、履行プロセスで注文の進捗状況を追跡できます。

## 履行のためのオーケストレーション計画 **UI** の使用

受注処理マネージャーまたはエージェントは、オーケストレーション計画 UI を使用して、注文、注文品目、またはドメイン注文に関連するすべてのドメイン注文と注文タスクを追跡および監視できます。オーケストレーション計画 UI には以下が表示されます。

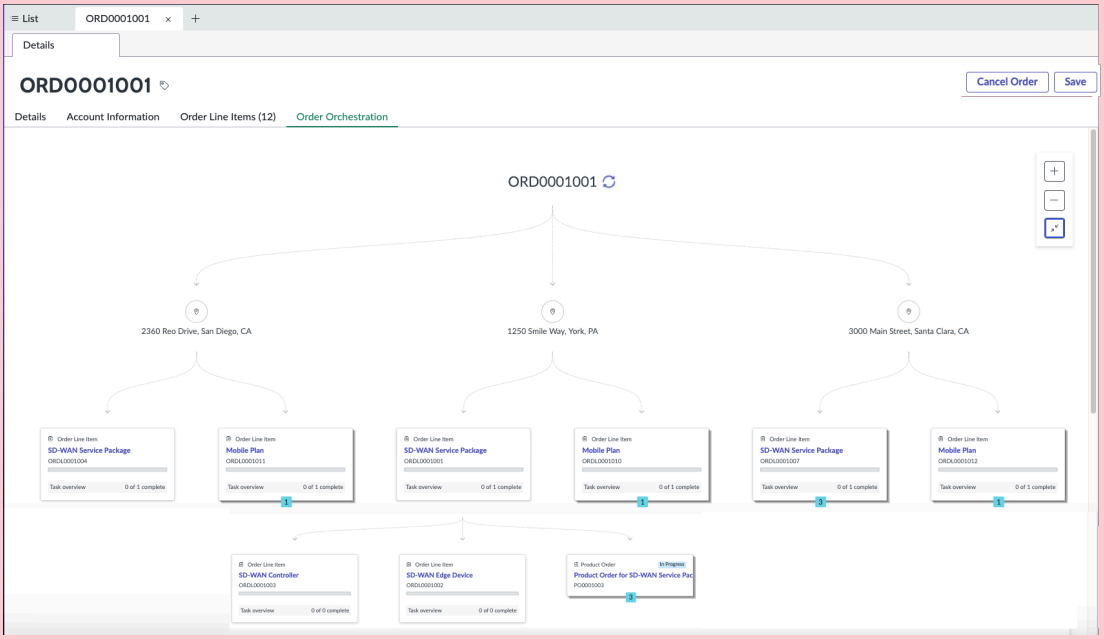
- 注文、注文品目、またはドメイン注文のすべての注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの階層を示す画像表現。
- ドメイン注文と注文タスクの間の依存関係。
- 階層内の関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータス。

次の例は、オーケストレーション計画の UI を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オーケストレーション計画 **UI**




この図による表現により、遅延やフォールアウトを特定して解決できるため、受注処理プロセスをより効率的に行うことができます。詳細については、以下を参照してください。

- 受注処理のオーケストレーション計画
- オーダーオーケストレーション計画のレビュー
- 顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します
- 注文のフォールアウトの管理

関連情報

注文管理データモデル

顧客の注文に対する販売済み製品の作成

履行承認後の顧客の注文分解

顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認

[End]
[store-future: BEGIN review]

## オーダーオーケストレーション計画のレビュー

注文のオーケストレーション計画、その注文品目、およびドメインの製品、サービス、またはリソースの注文をレビューして、履行プロセスの注文の進捗状況を追跡します。オーケストレーション計画 UI を使用すると、遅延やフォールアウトを簡単に特定して解決できるため、受注処理プロセスをより効率的に実行できます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
オーケストレーション計画 UI を使用すると、次のアクションを実行できます。

1. 選択した注文のすべての注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの階層的な視覚的表現を表示します。
2. 階層内のノードを開き、追加の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータスを決定します。
4. 受注処理プロセスにおける注文の遅延やフォールアウトを特定し、期日どおりに解決します。

詳細については、「受注処理のオーケストレーション計画」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
>
> 構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールがアサインされている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] から、[ 顧客注文] をクリックします。
b. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - すべての顧客の注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
   - 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。
c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客の注文を選択します。
   - フォームを更新するには、更新アイコン (
   - 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン (

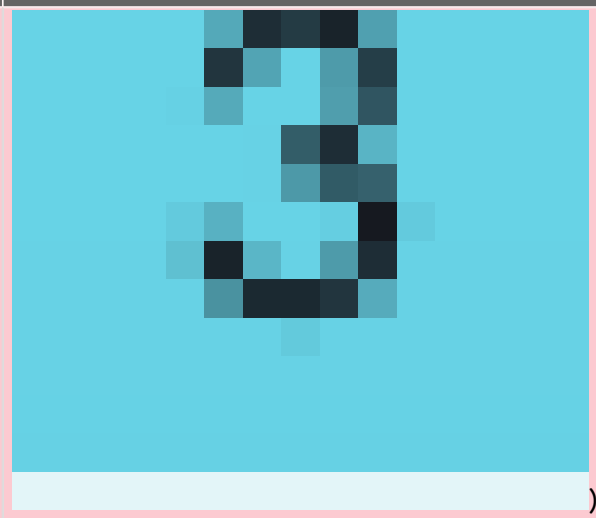
2. 次の表のいずれかのタスクを実行して、選択した顧客注文、顧客注文品目、またはドメイン注文のオーケストレーション計画 UI にアクセスします。

3. 注文品目またはサイズのオーケストレーション計画情報を更新するか、次の表のいずれかのコントロールを使用して注文階層全体を表示したり、キートランザクションにアクセスしたりできます。

| コントロール | 説明 |
|---|---|
| | 注文品目のオーケストレーション計画 UI を更新します。 |
| | オーケストレーション計画をズームインします。 |
| | オーケストレーション計画からズームアウトします。 |
| | オーケストレーション計画全体をデバイスの表示領域に収めます。 |
| | 順序階層内の任意の場所でデータのグループを展開または折りたたみます。たとえば、背景色 ( |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| コントロール | 説明 |
| --- | --- |
| |  )注文品目レベルの一番下には、子トランザクション (ドメイン注文と注文タスク) の合計数が表示されます。<br><br>階層データのグループを展開または折りたたむには、次のアクションを実行します。<br>**a.** 階層を展開して表示するには、トランザクションをクリックし、このコントロールをクリックして次のアクションを実行します。<br>▪ 最初に注文品目要素をクリックしてから [展開/折りたたみ] コントロールをクリックして、注文品目に関連付けられているドメイン注文と注文タスクを表示します。<br>▪ 注文品目の下に表示される、関連する各トランザクションへの分岐を確認します。<br>**b.** 終了後に階層データのグループを折りたたむには、[展開/折りたたみ] コントロールをもう一度クリックします。<br>**c.** 注文タスクなど、基になるトランザクションにドリルダウンするには、注文されたアイテムの説明をクリックします。<br><br>注文品目、ドメイン注文、注文タスクなどの個々のトランザクションにアクセスして表示するには、次のアクションを実行します。<br>**a.** オーダー済みアイテムの説明をクリックします。たとえば、注文タスクの説明をクリックして完了する必要がある履行作業を表示し、その完了を注文タスクトランザクションに記録できます。<br>**b.** 注文タスクの詳細については、「 顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します」を参照してください。 |

**4.** オーケストレーション計画 UI で、次の表に示すように、すべてのドメイン製品、リソース、サービスオーダー、オーダータスク、およびそれらの現在のステータスを含むオーダーの視覚的表現を確認します。

オーケストレーション計画 **UI** コンポーネント

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ORD | システムによってアサインされた顧客注文の一意の番号。顧客注文とサービス注文の両方 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。 |
| 住所、市区町村、都道府県 | 注文品目のドメイン注文の個々の出荷場所を表すオーケストレーション計画階層レベル。 |
| 注文明細品目 | 各出荷場所に関連付けられた個々の注文品目を含むオーケストレーション計画階層レベル。注文品目には、注文階層に表示される子品目を含めることもできます。各注文品目には、次の要素が含まれています。<br>説明<br>この品目で注文された製品またはサービスの説明。<br>注文品目識別子<br>システムによってアサインされた顧客またはサービスオーダー品目番号。<br>タスクの概要<br>履行された注文品目に関連付けられているドメイン注文と注文タスクの合計数の概要。 |
| ドメイン注文と注文タスク | 注文品目の個々のドメイン注文と注文タスクを含むオーケストレーション計画階層レベル。ドメイン注文には、注文階層に表示される子ドメイン注文を含めることもできます。各ドメイン注文または注文タスクには、次の要素が含まれています。<br>タイプ<br>関連トランザクションのタイプ:<br>○ ドメイン注文 - 製品注文、サービス注文、またはリソース注文<br>○ 注文タスク<br>説明<br>このドメイン注文または注文タスクの製品またはサービスの説明。<br>識別子<br>システムによって割り当てられたドメイン製品または注文タスク番号。<br>状況<br>ドメイン、製品、または注文タスクの現在のステータス。詳細については、以下を参照してください。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 顧客注文ステータス<br>○ サービス注文ステータス |

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します

すべてのタスクが適切に完了していることを確認できるように、顧客の注文またはオーダーオーケストレーション計画に関連付けられている履行タスクを確認および更新します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
注文タスクの解決または完了で問題が発生した場合は、フォールアウトレコードを作成できます。フォールアウトレコードを使用すると、注文処理の問題を特定、調査、解決して、注文を完了まで処理を続行することができます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

- [ **State** ] フィールドが [On Hold] に変わり、どのログインユーザーが変更を引き起こしたかについてのコメントが表示されます。
- [アクティビティ] セクションで、作業指示書メモに、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [処理中]) から [保留中] に変更されたことが示されます。「 フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました (A fallout record FOnnnn has been created )」というメッセージを含む作業指示書メモも表示されます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合、特定の注文のすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスオーダーを表示すると表示される [フォールアウト] **(n)** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。

順序フォールアウトの詳細については、「 注文のフォールアウトの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ ( ) で、[タスクを注文] をクリックします。
   a. 次のいずれかのオプションを実行します。
      - すべての未処理注文タスクを表示するには、[ **All**] をクリックします。
      - 自分に割り当てられたタスクのみを表示するには、[ 自分のタスク] をクリックします。
   b. 処理する注文タスクを選択します。

   注:
   オーケストレーション計画 UI から注文のタスクレコードに直接アクセスすることもできます。詳細については、「オーダーオーケストレーション計画のレビュー」を参照してください。
3. 注文タスクごとに、ステータスを設定し、必要に応じて作業メモを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームで注文タスクの詳細を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、「 オーダータスクフォーム」を参照してください。

5. 注文タスクのレビューと更新が完了した場合、またはクローズを妨げる問題が発生した場合は、次の表のいずれかのアクションを実行します。

### タスクの結果

エージェントが顧客の注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが実行されます。

- 顧客注文の [状態 ] フィールドは自動的に [完了] に設定されます。
- 個々の顧客の注文品目ごとの [ステータス ] フィールドが [ 完了] に設定されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス認定要求

テクニカルサービス認定 API を使用して、 通信事業向け注文管理 アプリケーションで履行のために注文を送信する前に、サービス要求の実現可能性と可用性を評価できます。

フィージビリティチェックなしで注文が送信された場合、注文履行プロセスが遅れ、キャンセルや注文のフォールアウトにつながる可能性があります。事前注文プロセスの一部で実現可能性チェックを行うと、受注処理プロセスがより効率的になり、不要な遅延を回避できます。

履行タイプが [認定] の顧客注文は、 テクニカルサービス認定オープン API を介してサードパーティの顧客注文管理システムからキャプチャされます。TMF645 API の ServiceNow 実装であるこの API を使用して、次のサービスの認定を要求できます。

- 特性付きの 1 つ以上のサービス仕様。

  たとえば、認定要求を行って、ダウンロード速度が 1 Gbps のボイス オーバー IP(VoIP)とアクセス サービスを指定したアドレスに配信できるかどうかを確認することができます。

- 既存のインベントリの場所情報を使用するサービス仕様。

  たとえば、認定要求を行って、VoIP と 4000 TV サービスを既存のアクティブなアクセス サービスと同じ場所で配信できるかどうかを確認することができます。

- 既存のサービスのアップグレードまたはダウングレード。

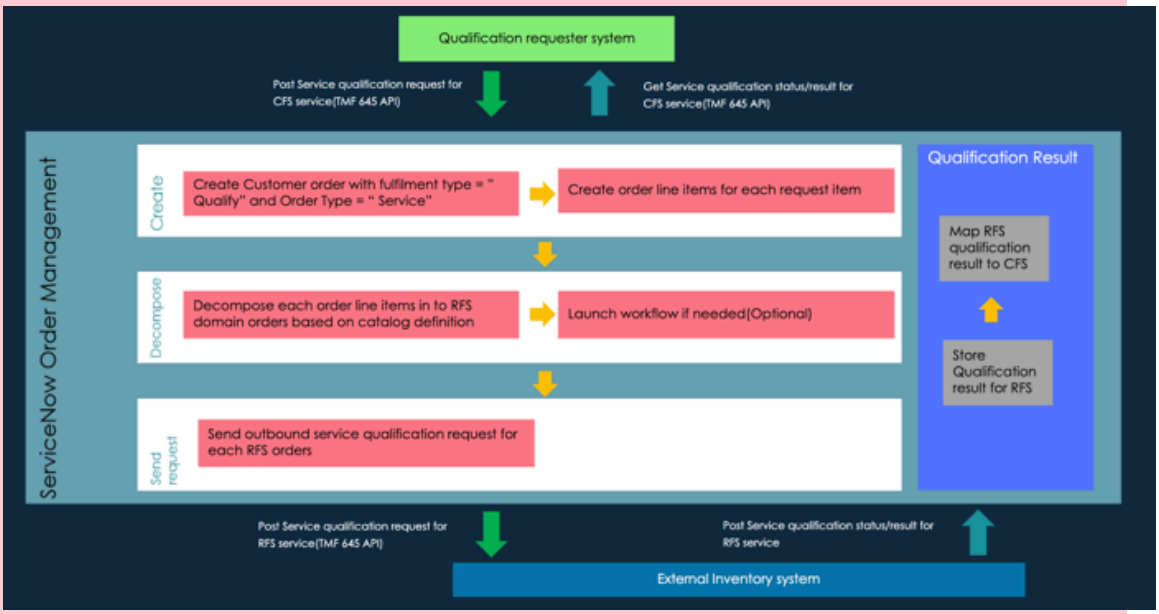
  たとえば、既存のアクセス サービスのダウンロード速度を 500 Mbps にアップグレードできるかどうかを確認する認定要求を行うことができます。

受注処理マネージャーは、この API を介してキャプチャされた顧客の注文をレビューし、配送要求を送信する前にサービスの可用性を確認できます。その後、要求は承認のために外部インベントリシステムに送信され、その結果で顧客注文が更新されます。次の図は、このプロセスのさまざまなステップを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルサービスの認定プロセスフロー




[End]
[store-future: BEGIN review]

サービス認定要求のレビューと承認

テクニカルサービス認定 API を使用して取得した顧客の注文をレビューして承認します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager、sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent、sn_ind_tmt_orm.ser

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > 顧客の順序.
2. [注文タイプ] が [サービス ] で、[フルフィルメントタイプ] が [認定] の注文を選択します。
3. [承認] をクリックします。
   [状態] フィールドが [ 処理中] に変わり、注文の分解が発生し、顧客の注文明細行品目ごとにサービス注文が生成されます。

   **注:**
   オーダ分解中は、サービスオーダのみが作成され、サービス資格要求に対する資源オーダは生成されません。

4. [注文品目] タブに移動し、リスト内の各親品目をクリックして、[ 注文を認定] をクリックします。

   **注:**
   [ 注文を認定 **(Qualify Order** )] オプションは、階層内の上位注文明細品目でのみ使用できます。

   - [結果] フィールドが [処理待ち] に更新され、 認定要求の処理サブフロー サブフローが起動されます。サブフローが実行された後、外部インベントリシステムからの応答に応じて、[顧客注文結果] フィールドは次のいずれかに更新されます。
     - 認定済み:要求されたサービスが利用可能です。
     - 代替:要求されたサービスは利用できませんが、代替提案は利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 未認定:要求されたサービスと代替提案は利用できません。
- なし:実行中にエラーが発生した場合、結果は [なし] に更新されます。

○ 結果を導出するために、次のビジネスルールが呼び出されます。

- 品目認定結果を更新:ドメイン注文から注文品目に結果を伝搬します。
- 注文の認定結果を更新:上位注文明細品目から顧客の注文に結果を伝搬します。

[顧客注文結果] ステータスは、ドメイン注文と注文品目のステータスに基づいています。注文明細品目の結果が異なる場合、または結果が混在している場合、結果ステータスは次のように導出されます。

| ドメイン注文 | 注文明細品目の結果 |
|---|---|
| すべてのドメイン注文が [認定済み] に設定されます。 | 資格認定済み |
| すべてのドメイン注文は [代替] に設定されます。 | 代替 |
| すべてのドメイン注文が [資格なし] に設定される | 資格認定なし |
| すべてのドメイン注文が [なし] に設定される | なし |

| 主要注文品目 | 顧客注文結果 |
|---|---|
| すべての主要注文品目が [認定済み] に設定されます。 | 資格認定済み |
| 少なくとも 1 つの主要注文品目が 代替に設定され 、 未認定に設定された品目はありません。 | 代替 |
| 少なくとも 1 つの主要注文明細品目が [認定なし] に設定されています | 資格認定なし |
| 少なくとも 1 つの主要注文品目が [なし] に設定されています | なし |

認定要求の手動更新

[結果] フィールドは、次の 2 つの方法で手動で更新できます。

○ すべての注文品目の *api/sn_ord_qual_mgmt/qualification/checkServiceQualification/processResult* API の *qualificationresult*フィールドを更新します。

○ [ドメイン注文]、[注文品目]、および [上位注文品目] フォームの [結果] フィールドを更新します。顧客注文の [結果] フィールドも更新されます。

データモデルの変更

サービス認定要求を処理するために、次のフォームが更新されました。

○ 顧客注文

- 結果:[なし]、[認定済み]、[認定なし]、[代替]、または [処理待ち] を指定できます。
- 履行コード:Readonly フィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文明細品目

  結果:[なし]、[認定済み]、[認定なし]、[代替]、または [処理待ち] を指定できます。

- ドメイン注文
  - 結果:[なし]、[認定済み]、[認定なし]、[代替]、または [処理待ち] を指定できます。
  - 使用できない理由

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 認定要求の処理サブフロー

このサブフローは、顧客の注文に基づいて認定要求を生成し、その要求をサードパーティのインベントリシステムに送信して、統合要求を実行します。

### 認定要求を生成

サブフローの最初のステップでは、インベントリシステムに送信される TMF-641 互換ペイロードが生成されます。ペイロードの *serviceQualificationItem* リストは、サービスオーダー情報、階層、およびすべての特性で構成されます。サンプルペイロードを次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




この例では、 *serviceQualificationItem* に複数のサービス注文があることがわかります。また、それらの間の階層または親子関係も確認できます。

## 統合要求を実行

このステップにより、スポークセレクターから注文認定要求統合要求タイプが起動します。サブフローの最初のステップで指定されたペイロード情報と、顧客注文の上位注文明細が入力として受け入れられます。この情報は、API 呼び出しを使用してサードパーティのインベントリシステムに送信され、応答が同期的または非同期的に受信され、顧客注文の結果フィールドが更新されます。

応答が非同期に受信される場合は、応答をプロセス認定応答に渡す必要があります。結果とともに、代替サービス提案または適格性がない理由に関連する追加情報が応答に含まれる場合、この情報は対応するサービス注文に対して更新されます。サンプル応答を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




この応答例がわかるように、階層内のすべてのサービス注文に対して *qualificationresult* が Qualified に設定され、最終 結果 も Qualified に設定されます。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

### 認定要求サブフローの後処理

このサブフローは、テクニカルサービス認定 API を介してキャプチャされた顧客の注文明細品目を完了するために使用されます。

すべてのドメイン注文が [完了してクローズ] に設定されている場合、このサブフローは上位注文品目のステータスを [完了] に更新します。すべての主要注文品目が 完了としてマークされると、対応する顧客注文が完了します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 注文認定要求を編集します

通信事業向け注文管理アプリケーションの注文認定要求統合要求タイプを使用して、顧客の注文認定要求を処理し、外部インベントリシステムから結果を取得します。

#### 始める前に
必要なロール：admin

#### このタスクについて
注文認定要求タイプは、注文管理をサードパーティのインベントリシステムと統合するために使用されます。次の情報を指定できます。

- 統合要求入力:上位注文明細品目とペイロードの詳細を含む、顧客注文認定要求の入力。
- 統合要求定義:サードパーティのインベントリシステムへの API 呼び出しを呼び出す条件とサブフローの定義。

#### 手順

1. 移動先 すべて > スポークセレクター > 要求タイプ.
2. [注文認定要求] 統合要求タイプをクリックします。
   [注文認定要求] 統合要求タイプのページでは、[統合要求定義] タブにデモ注文認定実装要求定義が一覧表示されます。これは、デモ注文の認定 (モック応答) サブフローを呼び出し、サードパーティのインベントリシステムからの応答をシミュレートして、認定要求を更新するサンプル要求定義です。

   新しい要求定義を追加し、条件を指定して、サードパーティのインベントリシステムへの API 呼び出しを呼び出すために使用できるサブフローを作成する必要があります。使用されている外部システムの数に応じて、1 つ以上の要求定義を作成できます。
3. [ 新規 ] をクリックして、新しい要求定義を追加します。

   **注:**
   新しい要求定義を追加するには、「通信事業とメディア向け注文管理」スコープ内である必要があります。
4. 要求定義の名前を入力し、条件を指定します。
5. [要求アダプター] フィールドで、サードパーティシステムと通信して顧客の注文を更新するサブフローを選択し、[ 送信] をクリックします。
   - 各要求タイプには、複数の要求定義を含めることができます。たとえば、複数のインベントリシステムまたはベンダーがある場合、呼び出すシステムに応じて、システムごとに複数の要求定義を追加できます。各ベンダーまたはサードパーティシステムとやり取りする個別のスポークを作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成し、スポーク内にフローを作成して、要求アダプターでこのフローを指すようにする必要があります。

- スポークの作成方法の詳細については、「スポーク」を参照してください。デモサブフローに示すように、サードパーティシステムからの応答がプロセス認定応答ブロックに渡されていることを確認します。
- プロセス認定要求サブフローが呼び出されると、サードパーティのインベントリシステムからの応答が同期的または非同期的に受信され、顧客の注文で結果が更新されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

代替案関連リスト

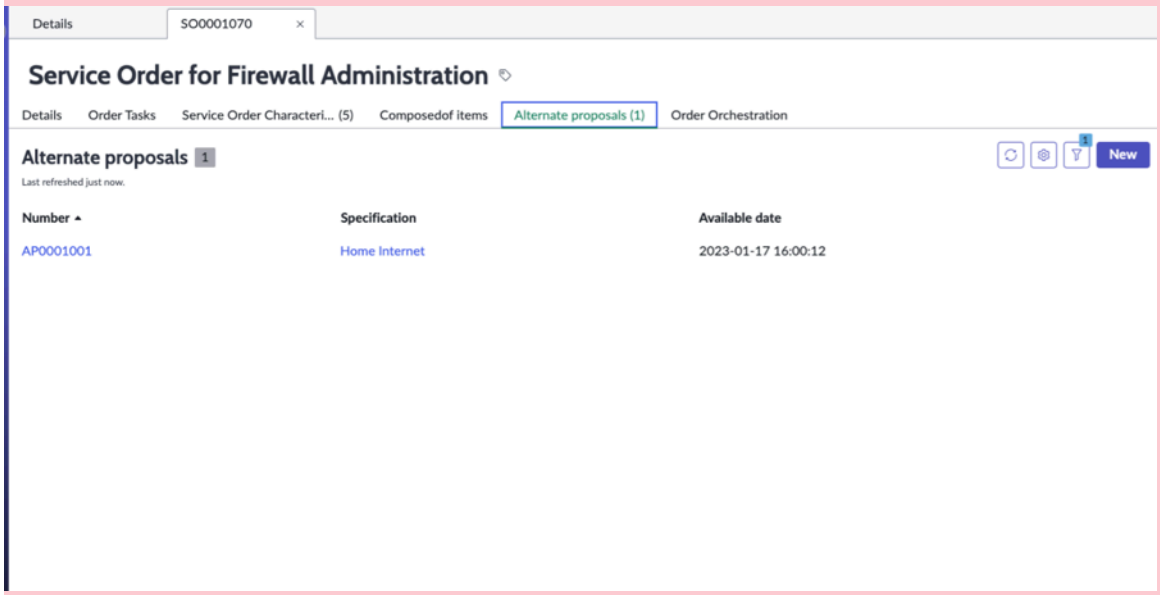
[代替結果] ステータスのサービス注文の関連リストとして表示されます。

既存のインベントリの情報を使用して、サービス仕様の認定要求を作成できます。指定された特性または日付で要求されたサービスが利用できない場合は、代替の提案が提供される場合があります。代替案は、要求された提案と類似している場合もあれば、同じサービスであるが別の日付で利用できる場合もあります。

代替の認定要求を受信し、最上位の注文品目フォームで [注文を認定 ] をクリックすると、[結果] フィールドが [代替] に更新され、代替提案のリストが [代替提案] 関連リストに一覧表示されます。1 つのサービス注文に複数の代替提案を含めることができます。このリストは、サービスオーダエージェントが手動で更新することもできます。

**注:**
新しい認定要求が開始され、サービスオーダの代替提案を受信すると、新しいエントリが作成される前に、既存の代替提案エントリが削除されます。

**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動し、[履行タイプ] が [認定] になっているサービス注文をクリックして、[代替提案] タブを選択します。




[番号] リンクをクリックして、代替案を表示します。これには次の情報が含まれています。

| フィールド名 | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 代替案の番号。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド名 | 説明 |
| --- | --- |
| ドメイン注文 | 代替提案が作成されるドメイン注文。 |
| 仕様 | 提案された代替サービス仕様。 |
| 利用可能日 | 代替案が利用可能になる日付。 |
| 発注特性 | インベントリシステムからの応答で代替提案の一部として提供される仕様特性 (JSON 形式)。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行

サービス注文管理 (SOM) は、サービス要求のエンドツーエンドのライフサイクルを担当する注文管理のドメインです。サービス注文がどのように 注文管理キャプチャされ、履行マネージャーとエージェントがサービス注文をレビュー、調整、履行するかについて説明します。

## サービス注文のキャプチャ

サービスオーダーは、新しいサービスの有効化や、以前の日付で顧客に対して有効化されて顧客に提供されたサービスのポストセールス要求に使用します。 このプロセスを使用することで、履行プロセス全体を通じてサービス注文が正確かつ効率的に処理されるようにします。

処理するサービス注文のほとんどは、Service Order Open API を介してサードパーティの顧客注文管理システムからキャプチャされます。Service Order Open API は、TM Forum TMF641 Service Ordering Open API 仕様の ServiceNow 実装です。詳細については、「 サービス注文オープン API 」を参照してください。

## サービス注文の直接入力

必要に応じて注文キャプチャを使用して、サービス注文を ServiceNow AI Platformに直接入力することもできます。詳細については、「新しいサービス、サービスの変更、または切断の注文の作成」を参照してください。

## キャプチャ後のサービス注文レコードの生成

サービス注文をキャプチャするか、直接入力すると、サービス注文の履行を管理するためのサービス注文レコードが ServiceNow AI Platform に生成されます。これには、サービスと、サービスに対して実行する必要があるアクション (追加、変更、または切断) を説明する 1 つ以上のサービス注文明細品目が関連付けられています。サービス注文品目は、次のものも構成します。

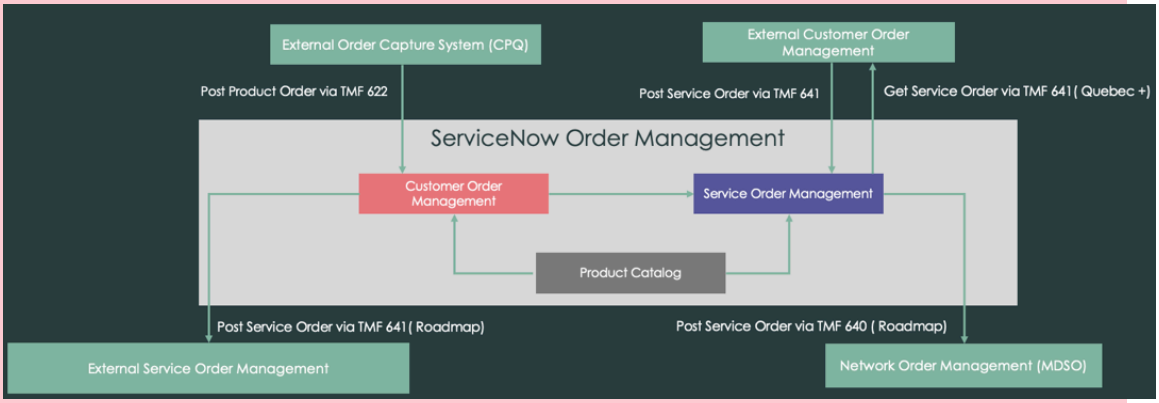
- 追加、更新、または削除されるサービスの詳細。
- [新しいサービスアクティベーションを追加] で、必要な特性や特性値を含むサービス仕様の詳細。
- 変更および切断サービス注文の場合は、更新または切断するサービスインベントリの詳細。
- 場所と関連情報 (顧客の連絡先の詳細など)。

次の図は、サービス注文管理と外部キャプチャシステムとの関係を示しています。

自動翻訳

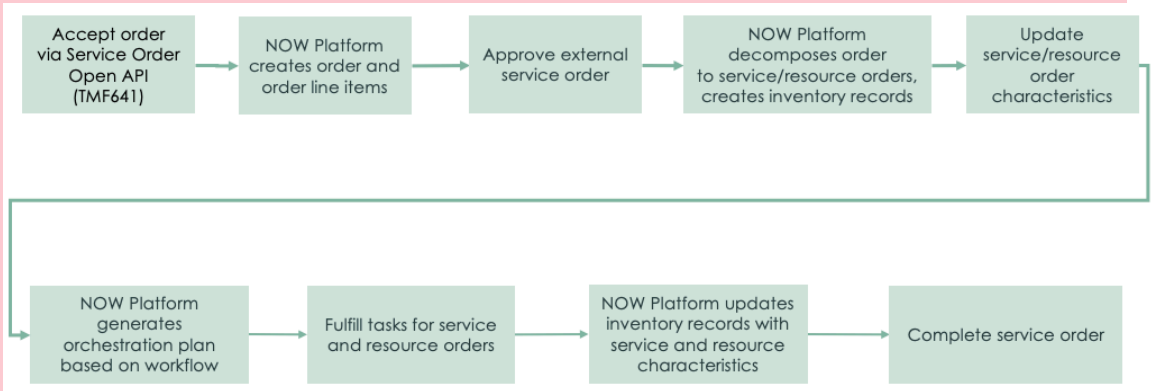
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客およびサービス注文管理




次の図は、サービス注文をキャプチャするときに行われる処理の概要を示しています。サービス注文の処理フローは顧客注文の処理フローと似ていますが、いくつかの違いがあります。これについては、このセクションで説明します。

サービス注文履行ワークフローの例




## サービス注文のレビュー、承認、分解

サービスオーダーを取得した後、サービスオーダーマネージャーは構成可能ワークスペースホームの [サービス注文管理] ワークスペースでそのオーダーを選択します。サービスオーダーマネージャーは、サービスオーダー、サービスオーダー明細品目、およびオーダー特性を検証し、サービスオーダーを承認または却下します。

**注:**
サービス注文を処理するために、サービス注文マネージャーは、顧客の注文を管理するために使用されるものと同じフォームを使用します。サービス注文管理ロールと承認プロセスの詳細については、以下を参照してください。

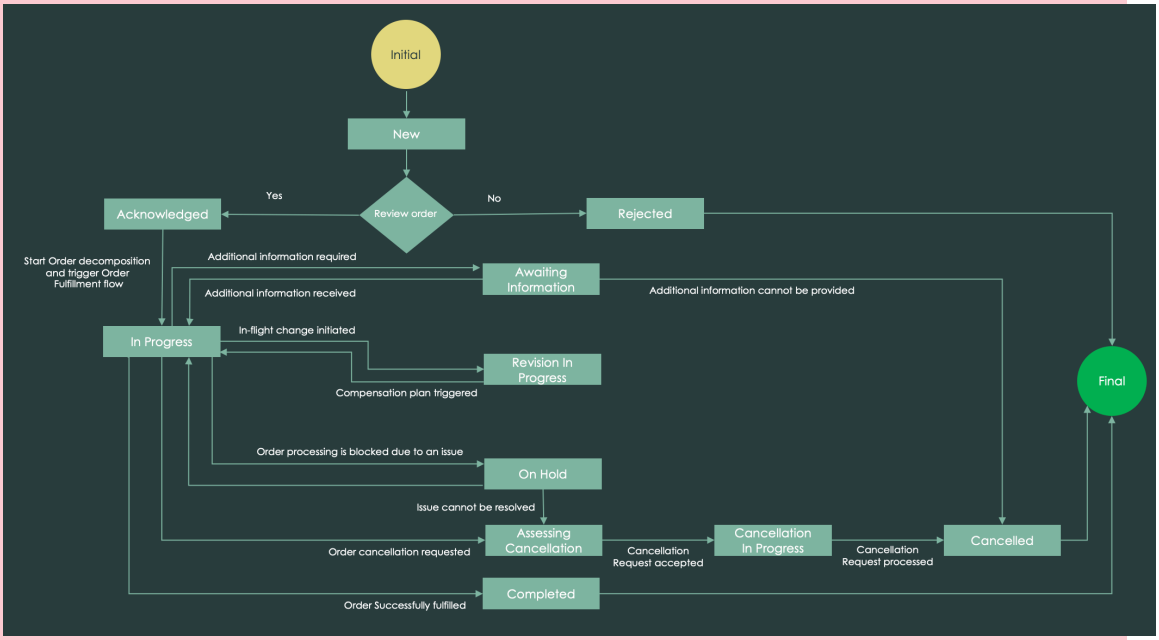
- の受注処理とプロバイダーロールのアサイン 注文管理
- 履行のためのサービス注文のレビュー
- サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求 サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。

次の図は、サービス注文のレビュー、承認、分解、および完了プロセスの詳細を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス注文のレビュー、承認、分解、完了




データが正しくないか無効であるという理由でサービスオーダマネージャーがサービスオーダを拒否すると、次のようになります。

- サービス注文のステータスが [却下] に移行します。
- サービスオーダーを通常の状態に戻すために、サービスオーダーマネージャーによるいくつかの変更が必要になる場合があります。

サービスオーダマネージャーがサービスオーダを承認すると、次のプロセスが発生します。

- [ ステータス ] フィールドが [処理中] に変わります。
- 次にサービスオーダの分解が行われます。分解は、カタログ内のサービス仕様、仕様関係、および分解ルールに基づきます。このプロセスでは、承認されたサービス注文明細品目ごとに必要なすべてのサービスとリソースの注文を作成し、各ドメイン注文の注文履行ワークフローをトリガーします。
- 詳細については、以下を参照してください。
  - 仕様関係と分解ルールの作成
  - サービス注文の承認と履行
  - 履行承認後のサービス注文の分解

## 承認前と承認後のサービス注文の違い

顧客の注文と同様に、キャプチャされたサービス注文にも ORD(nnn) というプリフィックスが付いた ID があります。注文フォームの [ 注文カテゴリ ] フィールドは、注文の対象が 製品 (顧客の注文) か サービス (サービス注文) かを示します。これらのラベルにより、注文のタイプを識別できます。

キャプチャされたサービス注文の履行を承認すると、承認後の分解プロセスでアクション可能なサービス注文とリソース注文が生成されます。承認されたサービス注文に関連付けられている単一のサービス注文、複数のサービス注文、およびリソース注文が表示される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SO(nnn) のプリフィックスが付いたサービス注文は、ドメイン注文と呼ばれます。これらのオーダーと、プリフィックスが RO(nnn) の関連リソースオーダーを履行して、キャプチャされたサービスオーダーのサービスオーダー明細品目を完了する必要があります。
- リソース注文は、顧客が要求しているサービスを履行するために必要なリソースを管理します。
- これらのドメイン注文は、要求されたサービス注文の履行を管理します。

詳細については、「履行承認後のサービス注文の分解」を参照してください。

## サービス注文履行タスク

分解プロセスが完了すると、注文タスクはサービス注文エージェントにアサインされ、エージェントはタスクを処理してサービス注文を更新します。完了できない注文タスクが残っている場合は、追跡とさらなる調査のためにフォールアウトレコードを作成できます。詳細については、「サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行」を参照してください。

すべての実行タスクが完了すると、次のアクションが発生します。

- サービスオーダの [ステータス ] フィールドが [完了してクローズ] に設定されます。
- 個々のサービス注文品目ごとに [ ステータス ] フィールドが [完了] に設定されます。
- 販売済み製品レコードは、追加タイプのサービス注文の場合は [アクティブ] ステータス、切断タイプのサービス注文の場合は [非アクティブ] ステータスに更新されます。
- サービスおよびリソース仕様のすべての特性は、製品特性 [sn_ind_tmt_orm_product_characteristics] テーブルで更新されます。

**注:**
詳細については、「サービス注文履行タスクのレビューと更新」を参照してください。

関連情報

注文管理の構成
[End]
[store-future: BEGIN review]

### 新しいサービス、サービスの変更、または切断の注文の作成

注文キャプチャを使用すると、サービスエージェントは顧客の代わりに 1 つ以上のサービスを含むマルチサイトサービス注文を直接入力できます。また、サービス変更要求を手動で作成し、ServiceNow AI Platformで注文を切断することもできます。Order Capture は、 San Diego リリース以降のリリースでサポートされています。

**注:**
Order Capture で顧客 (製品) 注文を作成する方法の詳細については、「 手動製品オーダーの作成、変更、およびキャンセル」を参照してください。

## サービス注文の直接入力に注文キャプチャを使用する場合

ServiceNow AI Platformで処理するほとんどのサービス注文は、サービスオーダーオープン (TMF641) API を介してサードパーティの注文管理システムから自動的に取得されます。

エージェントは注文キャプチャを使用して、受注処理中に顧客のニーズとして識別された追加サービスを含む手動サービス注文を作成できます。また、サービスを変更または切断するオーダーを作成することもできます。手動サービス注文を作成すると、次のアクションが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. サービス仕様を選択して構成し、送信前にレビューを実行します。
2. サービス注文を送信すると、 ServiceNow AI Platform によって受注処理を管理するためのサービス注文レコードが作成されます。サービス注文には、実行されているサービスを説明する 1 つ以上の注文品目が関連付けられています。
3. 送信後にサービス注文をレビューまたは変更するには、作成元に関係なく、他のすべての注文に使用するのと同じ手順を使用します。詳細については、「履行のためのサービス注文のレビュー」を参照してください。
4. サービスマネージャーは注文のレビューを完了した後、サービスエージェントによる注文の履行を承認 (または却下) できます。原産地に関係なく、サービス注文のレビューと履行の詳細については、「 サービス注文の承認と履行」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

新規サービスを注文する

プロバイダーは、オーダーキャプチャを使用して、顧客または内部担当者の ServiceNow AI Platform にサービスオーダーを作成します。

始める前に
Order Capture を使用する前に、次の構成タスクを完了してください。

1. 受注処理とプロバイダーのロールをユーザーにアサインします。
2. 顧客向けサービス仕様を定義して公開します。
3. 受注処理を構成します。

詳細については、「サービスプロバイダーの 注文管理 の構成」を参照してください。

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
サービス注文の作成方法は次のとおりです。

1. [注文を作成] フォームで、 サービス 注文タイプを選択し、顧客アカウントと連絡先を選択します。
2. [サービスの選択] フォームで、サービスオーダーの 1 つ以上のサービス仕様と仕向地を選択します。
3. [サービスの構成] フォームでは、各サービス注文品目を構成し、それらのサービス構成を 1 つ以上の場所に適用してから、順序付けされたサービス構成を場所ごとに構成します。
4. [注文のレビュー] フォームで、サービス注文をレビューして送信します。
5. これで、サービスマネージャーはそれをレビューし、履行のために承認することができます。詳細については、「サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行」を参照してください。

サービス注文を直接入力すると、サービス注文の履行を管理するためのサービス注文レコードが ServiceNow AI Platform に作成されます。サービス注文には、実行されるサービスを説明する 1 つ以上の注文品目が関連付けられています。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブから注文キャプチャにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 既存の顧客アカウントの注文を作成するか、注文を作成する前に顧客アカウントを最初に作成するかに応じて、次のいずれかのアクションを選択できます。

4. [Choose an order type] ダイアログが表示されたら、[ **Order a new service** ] を選択し、[ **Create**] をクリックします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 顧客アカウントと連絡先を選択

顧客の注文を作成するプロセスの次のステップとして、注文の顧客アカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

新規サービス注文:注文フォームの作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | 顧客アカウントの名前。サービス注文を作成するアカウントを選択します。顧客リストをフィルタリングして特定のアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。 |
| 連絡先 | サービス注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして特定の連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。 |

2. [続行] をクリックします。
ServiceNow AI Platformにより、[ドラフト] ステータスのサービス注文レコードが作成されますが、注文品目はありません。順序の状況の詳細については、「 サービス注文ステータス」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### サービス注文の場所とサービス仕様を選択

サービスオーダーを作成するプロセスの次のステップとして、宛先の場所とサービス仕様を選択します。顧客の移動先の場所を選択し、指定された顧客の場所で実行するサービスの仕様を追加します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [仕様の選択] に [少なくとも 1 つの場所を選択してください] ダイアログが表示されたら、顧客向けサービスを実行する移動先の場所を選択します。

> **注:**
> または、[少なくとも 1 つの場所を選択] ダイアログにアクセスするには、[場所] ウィンドウで [ 場所の追加] をクリックします。

   a. [ 場所 ] フィールドにカーソルを置き、フィールドをクリックして、場所を選択します。利用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントから取得されます。顧客のアドレスリストをフィルタリングして特定の場所を見つけるには、場所名の最初の数文字を入力します。
   b. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。
   c. 選択した場所を削除するには、[ **X**] をクリックします。
   d. [追加] をクリックします。

   注文に対して選択した配送先の場所が [場所] ペインに表示されます。別の場所を追加するか、以前に選択した場所を削除するには、次のアクションを実行します。

2. [場所] ペインで、サービス仕様の提供先の場所を選択し、場所の連絡先、サービス仕様、および注文数量を追加します。
   a. [場所の連絡先] セクションで、選択した場所の連絡先担当者の名、姓、メールアドレス、携帯電話番号を入力します。
   b. [製品の選択] ペインの [仕様] セクションで、選択した場所に対して次のアクションを実行します。
      - その場所で実行するサービスの仕様を選択します。
      - 各サービス仕様の注文数量を入力します。

仕様を選択 - 仕様

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 仕様* | 顧客が選択した移動先の場所で実行することを要求しているサービスの公開仕様。例としては、インストール、構成、および修理サービスが含まれます。選択した場所ごとに複数のサービス仕様を選択できます。<br>**i.** 公開されている顧客向けサービス仕様のリストからサービス仕様を選択します。サービス仕様リストをフィルタリングしてサービス仕様を見つけるには、製品名の最初の数文字を入力します。<br>**ii.** 別のサービス仕様を選択するには、前の選択の右側にカーソルを合わせてから、別のサービス仕様を選択します。<br>**iii.** 選択を解除するには、[ **X**] をクリックします。 |
| 数量 * | 選択したロケーションで顧客が注文している製品の数量。デフォルトの数量は 1 です。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 場所を削除するには、場所を選択し、場所を削除アイコン( )をクリックします。 |

c. この場所に別のサービス仕様を追加するには、[ 仕様の追加] をクリックし、サービス仕様を選択して注文数量を入力するプロセスを繰り返します。

3. すべての場所のサービス仕様の追加が完了したら、[ アイテムの構成] をクリックします。
ServiceNow AI Platformは、各場所の注文品目を作成し、それらをサービスオーダーに関連付けます。たとえば、場所ごとに 3 つの場所と 2 つのサービス仕様を選択した場合、 ServiceNow AI Platform は場所ごとに注文品目を作成します。各品目には、その場所に対して選択したサービス仕様が含まれています。

次のタスク
サービス仕様関係に基づいて、選択した各サービス仕様の特性値を設定できます。特性値は、[仕様の設定] フォームで変更します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス注文の注文明細行の詳細を設定する

サービス注文を作成するプロセスの次のステップの一環として、すべての注文明細品目の詳細が正しく、完全であることを確認してください。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
必要に応じて、サービス注文品目の詳細を設定し、サービス仕様の注文特性を変更し、注文品目を追加または削除できます。オプションの設定コピー機能を使用すると、サービススペック、その特性、および特性値を 1 つの宛先ロケーションから別のロケーションにコピーすることができます。

すべてのサービス仕様には、一連の特性と特性オプションがあります。

- 特性は汎用であり、1 つ以上のサービス仕様に関連付けられていることを意味します。特性または特性オプションを使用して、サービス属性を記述します。
- 注文されたサービスごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。

詳細については、以下を参照してください。

- 製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します

手順

1. [注文品目 (n)] セクションで、構成するサービス仕様を選択します。
Missing Info 注文明細品目が不完全で詳細の入力が必要な場合にメッセージが表示されます。

メッセージをクリックして、不足している情報を確認します。最も一般的なエラーは、通常、注文品目の出荷先や注文特性など、不足している情報を入力する必要があることを示しています。

2. 選択したサービス注文品目の一般的な詳細を確認するには、[ 詳細] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規サービス注文:注文明細品目

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 注文ライン | システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。 |
| サービス仕様 | 顧客が要求しているサービスの仕様。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| 場所 | サービスを実行している場所。 |
| 発注数量 | この注文品目の注文数量。この数量は必要に応じて変更できます。 |

3. サービスオーダ品目の特性オプションと値を確認するには、[ 特性] をクリックします。

新規サービス注文:特性

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 特性 | サービス仕様に割り当てられた特性。特性の例としては、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、ソフトウェアなどがあります。 |
| 特性値 | サービス仕様に関連付けられている必須特性の選択可能なオプションフィールド。フィールドごとに、顧客が選択したオプションを選択します。 |

4. (空の) 区分を持つ特性オプション選択の値を更新または入力するには、以下のアクションを実行します。
   a. [特性] ペインで、更新するプレビューの左側にある [詳細] 列に表示されるプレビューを開くアイコン ( ⓘ ) をクリックします。
   b. [Order Characteristics] ウィンドウが表示され、次の情報が表示されます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 特性* | サービス仕様に割り当てられた特性。 |
| 特性値 | 更新する特性の値情報を入力できる値テキストフィールド。<br>▪ これらのフィールドは、<br>● Missing Info<br>落している場合にのみ使用します。 メッセージが [注文品目 (n)] ペインに表示され |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ます。このフィールドは、注文明細品目が不完全であり、さらに詳細を入力する必要があることを示します。<br>▪ たとえば、インストールサービスの場合、顧客の電話番号を入力できます。 |

**c.** 特性オプションと値を確認して更新した後、[ 更新] をクリックします。

**5.** スペックの特性値を宛先ロケーションから別のロケーションにコピーするか、またはあるサービススペックから別のスペックにコピーするには、以下のアクションを実行します。

たとえば、顧客のサンタクララの場所向けに Premium SD-WAN オファリングを販売し、それを顧客のサンフランシスコの場所向けにも販売するとします。

**a.** [注文品目 (n)] セクションで、クローンを作成するサービス仕様を選択します。この例では、コピー元のサンタクララの場所のサービス仕様になります。

**b.** [詳細] をクリックして、[詳細 - 注文明細品目] ペインに戻ります。

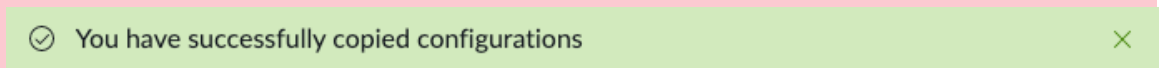
**c.** [仕様] フィールドで、注文品目構成のコピーアイコン ( ) をクリックします。

**d.** [この構成をコピーする場所を選択 (Select locations to copy this configuration)] ウィンドウが表示され、次の表に示す情報が表示されます。

この構成をコピーする場所を選択

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 場所* | サービス構成のコピー元として選択した場所の名前。 |
| サービス仕様 * | サービス構成のコピー元として選択したサービス仕様の名前。 |
| 場所にコピー * | サービス構成のコピー先の場所の名前。<br>**i.** [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。<br>**ii.** 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。すべての移動先を選択するまで、このプロセスを繰り返します。 |

**e.** コピー先の場所を選択したら、[ コピー] をクリックします。コピープロセスが成功すると、次のメッセージが表示されます。




このプロセスでは、選択したサービス仕様の仕様階層を、選択した場所から指定したコピー先の場所にコピーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- たとえば、Santa Clara の Managed Firewall Service の仕様階層を、選択したサンフランシスコの場所にコピーします。また、関連する特性オプションと値もコピーされます。
- 宛先ロケーションに同じスペック明細が存在する場合は、特性オプションと値がコピーされます。

6. 水平関係を持つ顧客注文の関連品目を追加するには、次のアクションを実行します。

7. サービス注文品目のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

8. [レビュー] ボタンをクリックすると、顧客の注文の関連アイテムの検証が行われ、注文送信ページに移動します。

| オプション | 説明 |
| --- | --- |
| 検証が成功した場合 | ServiceNow AI Platformに次のメッセージが表示されます。<br><br>指定された関連インベントリ/注文品目に互換性がある。<br><br>このメッセージは、注文情報に追加の入力が不要であることを確認し、注文履行の次のステップに進むことができます。 |
| 検証に失敗した場合 | ServiceNow AI Platformには、次のいずれかのメッセージが表示されます。<br><br>○ 注文明細品目 (ORDLn) の場合:1 つ以上の関連インベントリ/注文明細品目に互換性がありません。関連するドメイン注文をクローズする前に、正しい依存インベントリの詳細を入力してください。<br><br>○ 注文品目 (ORDLn) の場合:1 つ以上の関連品目が必要です。関連するドメイン注文をクローズする前に、関連するインベントリの詳細を入力してください。<br><br>このメッセージは、注文情報に分解のための追加の詳細が必要であることを確認します。必要な情報を入力して、受注処理の次のプロセスに進むことができます。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス注文のレビューと送信

顧客注文を作成するプロセスの次のステップとして、すべてのサービス注文品目を確認します。履行承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

### このタスクについて

注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、「 サービス注文の承認と履行」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新規サービス注文] フォームで、サービス注文品目の一般的な詳細を確認します。

新しいサービス注文フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 注文ライン | システムによってアサインされた一意のサービス注文品目番号。 |
| サービス仕様 | 注文品目に関連付けられたサービス仕様。 |

2. 特定のサービス注文品目の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する注文品目の左側にあるプレビューを開くアイコン ( ⓘ ) をクリックします。右側にペインが開き、[ 詳細 ] タブと [ アクティビティ ] タブが表示されます。
   b. 必要に応じて、[ 詳細 ] ペインで注文品目情報を入力します。完了したら、[ 更新 ] をクリックして注文明細品目の詳細を更新します。
   c. [ アクティビティ ] ペインで、サービス注文品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含むすべてのユーザーが表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. コメントまたはプライベート作業メモの入力が終了したら、[ コメントを投稿] をクリックします。
3. 履行承認のために送信するには、[ 注文を送信] をクリックします。
4. 「送信に成功しました」という確認メッセージが表示されたら、「 **OK**」をクリックします。

タスクの結果
サービス注文を正式に送信すると、ステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、サービスマネージャーはそれをレビューし、履行のために承認することができます。詳細については、「サービス注文の承認と履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文のインベントリレコードを変更する

プロバイダーとして、顧客の ServiceNow AI Platform のサービス注文インベントリレコードを変更する方法を学びます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントのサービスオーダーインベントリレコードを変更するには、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

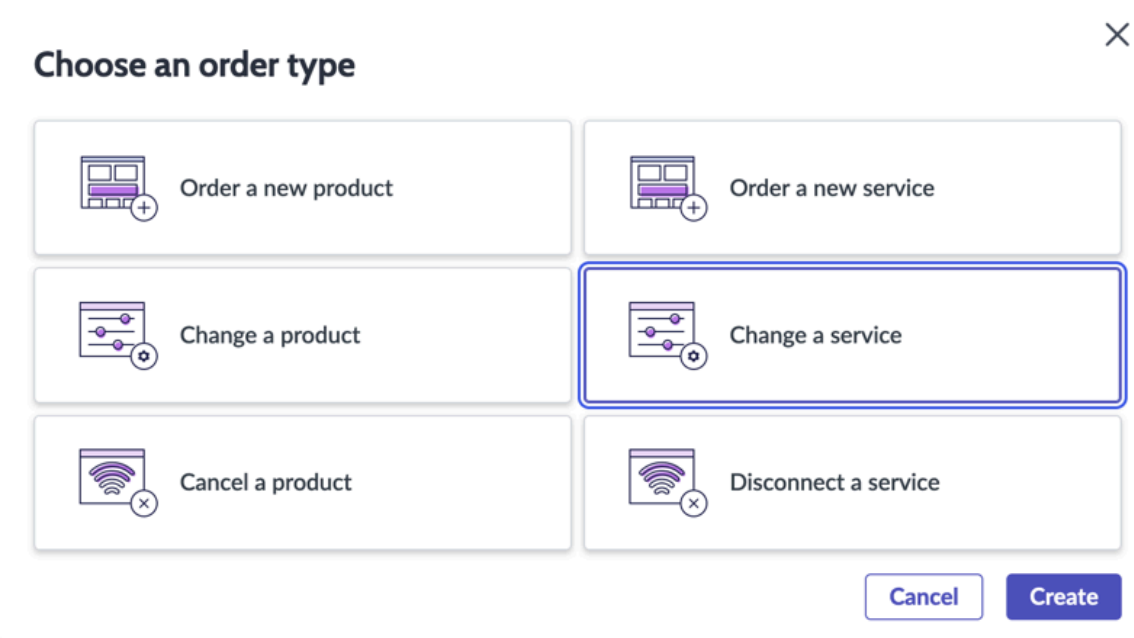
**a.** 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ ( ) から、[サービス注文] をクリックします。

**b.** すべての注文を選択するには、[ すべて ] をクリックするか、注文を選択するには [開く] をクリックします。

**c.** [**New**] をクリックします。

**3.** [注文の種類の選択] ダイアログが表示されたら、[ サービスの変更 ] を選択し、[ 作成] をクリックします。

[注文タイプを選択] ダイアログ




[End]
[store-future: BEGIN review]

## 顧客のアカウントと連絡先情報を選択

サービスインベントリレコードを変更するプロセスの最初のステップとして、顧客のアカウントと連絡先情報を選択します。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

### 手順

**1.** フォームで、フィールドに入力します。

サービス変更 - 注文の作成フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | 顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。 |
| 連絡先 | サービス注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして連絡先を見つけるには、連絡先名の最初の数文字を入力します。 |

**2.** [続行] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ServiceNow AI Platformにより、[ドラフト] ステータスのサービス注文レコードが作成されますが、注文品目はありません。順序の状況の詳細については、「 サービス注文ステータス」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

利用可能なインベントリからサービスインベントリを選択

サービスインベントリレコードを変更するプロセスの次のステップとして、利用可能なインベントリからサービスインベントリを選択します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
[サービスを選択] フォームに移動すると、 ServiceNow AI Platform のコンテンツツリーにアクティブなサービスインベントリのリストが表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。コンテンツツリーで展開アイコン ( ) または折りたたみアイコン ( ) をクリックすると、サービス在庫を選択できます。サービスインベントリのリストが長い場合は、ページをクリックしてリストを参照できます。

フィルターを使用して、顧客のために変更しようとしているサービス在庫を見つけることができます。詳細については、「フィルターを使用したサービスインベントリの検索および表示」を参照してください。

注:
出品可能な在庫には、購入者が注文し、出品者によって正常に出荷されたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫の一覧から直接サービス インベントリを選択するには、インベントリを選択して [ 選択] をクリックします。
   各ページで使用可能なすべてのサービス在庫を選択するには、[ すべて選択 ] をクリックし、[ 選択] をクリックします。

   サービス在庫のリスト全体を選択するには、コンテンツツリーのすべてのページで [ すべて選択 ] をクリックします。

   注:
   フィルターを使用してサービス在庫を選択するには、「 フィルターを使用したサービスインベントリの検索および表示」を参照してください。

2. [ すべて選択 ] ウィンドウで、変更するサービス在庫をクリックし、[ 選択] をクリックします。
   サービス在庫から選択項目を削除する場合は、サービスオーダ在庫の任意の場所にカーソルを置き、[ 選択解除] をクリックします。

   すべてのサービス在庫から選択内容を削除する場合は、[ リセット ] を選択し、[ はい] をクリックします。

3. サービスインベントリ情報ペインで、注文の詳細と特性情報を確認し、[ 構成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
サービス仕様の関係に基づいて、各サービス仕様の特性値を設定できます。特性値は、[仕様の設定] フォームで変更します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

## フィルターを使用したサービスインベントリの検索および表示

サービス注文のインベントリレコードを変更するプロセスの次のステップとしてフィルターを使用することで、顧客のサービスインベントリレコードをより迅速に検索して表示できます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   使用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存のアクティブな製品在庫がある顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[ **X**] をクリックします。
4. [サービス仕様] フィールドをクリックし、サービス仕様を選択します。

   利用可能なサービス仕様は、顧客の注文に基づいて選択したサービスオファリングに由来します。

   サービス仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値を追加するには、[ 特性を追加 ] をクリックし、次のアクションを実行します。

   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。利用可能な特性は、選択したサービス仕様に由来します。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択したサービス仕様からのものです。
      - 別の値を選択するには、マウスデバイスを前の選択の右側に置き、値を選択します。
      - 値を削除するには、[ **X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。

5. **[Apply** (適用)] をクリックします。

タスクの結果
フィルタリングされたサービスインベントリが [すべて選択] ペインに表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 注文明細品目の詳細の確認

サービスインベントリレコードを変更するプロセスの次のステップとして、すべての注文明細品目の詳細が正しく、完了することを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
サービスインベントリレコードを変更すると、 ServiceNow AI Platform 定義した仕様から注文明細品目が作成されます。サービス注文インベントリの変更では、選択したサービスインベントリに対してのみ注文明細品目が作成されます。最上位の親品目である在庫を選択すると、注文品目は子注文品目ではなく、親品目に対してのみ作成されます。

たとえば、顧客がファイアウォール管理と脅威と侵入防御サービスのサービスを変更したいとします。これらのサービスインベントリを選択すると、 ServiceNow AI Platform この変更サービス注文に対して 2 つの注文品目 (1 つはファイアウォール管理用、もう 1 つは脅威と侵入防御サービス) が作成されます。親注文品目である管理対象ファイアウォールサービスインベントリを選択した場合、注文品目は 1 つだけ作成されます。

必要に応じて、サービス注文品目の詳細を設定し、サービス仕様の注文特性を変更し、注文品目を追加または削除することができます。オプションの設定コピー機能を使用すると、サービススペック、その特性、および特性値を 1 つの宛先ロケーションから別のロケーションにコピーすることができます。

すべてのサービス仕様には、一連の特性と特性オプションがあります。

- 特性は汎用であり、1 つ以上のサービス仕様に関連付けられていることを意味します。特性または特性オプションを使用して、サービス属性を記述します。
- 注文されたサービスごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。

詳細については、以下を参照してください。

- 製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します

手順

1. [注文品目 (n)] セクションで、構成するサービス仕様を選択します。
   - Missing Info 注文明細品目が不完全で、詳細の入力が必要な場合にメッセージが表示されます。

   メッセージをクリックして、不足している情報を確認します。よくあるエラーは、注文明細品目の出荷先や注文特性など、不足している情報の入力に関連しています。
2. 選択したサービス注文品目の一般的な詳細を確認するには、[ 詳細] をクリックします。

サービスの変更 - 詳細 - [注文品目] タブ

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 注文ライン | システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。 |
| サービス仕様 | 顧客が変更を要求しているサービスの仕様。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| 場所 | 変更するサービス注文インベントリの場所。 |

3. サービスオーダ品目の特性オプションと値を確認するには、[ 特性] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスの変更 - [特性] タブ

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 特性 | サービス仕様に割り当てられた特性。特性の例としては、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、ソフトウェアなどがあります。 |
| 特性値 | サービス仕様に関連付けられている必須特性の選択可能なオプションフィールド。フィールドごとに、顧客が選択したオプションを選択します。 |

4. (空の) 区分を使用して特性オプション選択の値を更新または入力するには、以下のアクションを実行します。
   a. [特性] ペインで、[詳細] 列に表示されるプレビューを開くアイコン ( ⓘ ) をクリックします。
   b. [注文特性] ウィンドウが表示されたら、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 特性* | サービス仕様に割り当てられた特性。 |
| 特性値 | 更新する特性の値情報を入力できる値テキストフィールド。<br>▪ これらのフィールドは、<br>  <br><br>落している場合にのみ使用します。 メッセージが [注文品目 (n)] ペインに表示されます。このフィールドは、注文明細品目が不完全であり、さらに詳細を入力する必要があることを示します。<br>▪ たとえば、インストールサービスの場合、顧客の電話番号を入力できます。 |

   c. 特性オプションと値を確認して更新した後、[ 更新] をクリックします。
5. スペックの特性値を宛先ロケーションから別のロケーションにコピーするか、またはあるサービススペックから別のスペックにコピーするには、以下のアクションを実行します。

   たとえば、顧客のサンタクララの場所向けに Premium SD-WAN オファリングを販売し、それを顧客のサンフランシスコの場所向けにも販売するとします。

   a. [注文品目 (n)] セクションで、クローンを作成するサービス仕様を選択します。この例では、コピー元のサンタクララの場所のサービス仕様になります。
   b. [詳細] をクリックして、[詳細 - 注文明細品目] ペインに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**c.** [仕様] フィールドで、注文品目構成のコピーアイコン (⧉) をクリックします。

**d.** [この構成をコピーする場所を選択] ウィンドウが表示されたら、フィールドに入力します。

この構成をコピーする場所を選択

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 場所* | サービス構成のコピー元として選択した場所の名前。 |
| サービス仕様 * | サービス構成のコピー元として選択したサービス仕様の名前。 |
| 場所にコピー * | サービス構成のコピー先の場所の名前。<br>**i.** [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。<br>**ii.** 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。すべての移動先を選択するまで、このプロセスを繰り返します。 |

**e.** [コピー] をクリックします。コピープロセスが成功すると、次のメッセージが表示されます。




このプロセスでは、選択したサービス仕様の仕様階層を、選択した場所から指定したコピー先の場所にコピーします。

- たとえば、Santa Clara の Managed Firewall Service の仕様階層を、選択したサンフランシスコの場所にコピーします。また、関連する特性オプションと値もコピーされます。
- 仕向地に同じ仕様明細が存在する場合は、特性オプションと値がコピーされます。

**6.** 水平関係を持つ顧客注文の関連品目を追加するには、次のアクションを実行します。

**7.** サービス注文品目のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目をレビューし、サービスインベントリの変更指示を送信します

サービスインベントリレコードを変更するプロセスの最後のステップとして、すべてのサービス注文明細品目を確認します。履行承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、「 サービス注文の承認と履行」を参照してください。

手順

1. [新規サービス注文] フォームで、サービス注文品目の一般的な詳細を確認します。

新しいサービス注文フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | システムによってアサインされたサービス注文品目の一意の番号。 |
| サービス仕様 | 注文品目に関連付けられたサービス仕様。 |

2. サービス注文品目の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する注文品目の横にあるプレビューを開くアイコン ( ⓘ) をクリックします。ペインが開き、[ 詳細 ] タブと [ アクティビティ ] タブが表示されます。
   b. [ 詳細 ] タブで、注文品目情報を入力し、[ 更新] をクリックします。
   c. [ アクティビティ ] タブで、サービス注文品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含むすべてのユーザーが表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. [コメントを投稿]をクリックします。
3. [注文の送信] をクリックします。
4. 「送信に成功しました」という確認メッセージが表示されたら、「 **OK**」をクリックします。

タスクの結果
サービス注文を正式に送信すると、ステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、サービスマネージャーは変更をレビューして承認できます。詳細については、「サービス注文の承認と履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスを切断します

プロバイダーは、顧客向けの ServiceNow AI Platform 内のサービスまたはサービスオーダーを切断します。たとえば、現在の 4G 接続を切断して 5G 接続にアップグレードできます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントのサービス注文インベントリをキャンセルするには、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

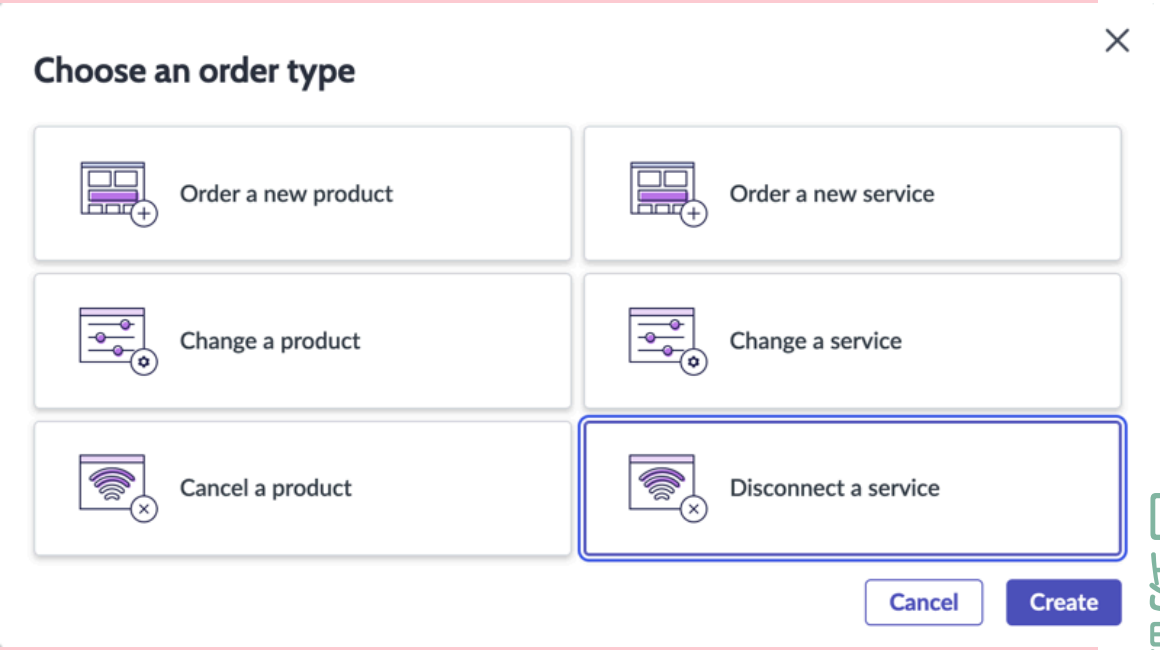
**a.** 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ ( ) から、[顧客注文] をクリックします。

**b.** すべての注文を選択するには、[ すべて ] をクリックするか、注文を選択するには [開く] をクリックします。

**c.** [**New**] をクリックします。

3. [Choose an order type] ダイアログが表示されたら、[ **Disconnect a service** ] を選択し、[ **Create**] をクリックします。

[注文タイプを選択] ダイアログ




[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客のアカウントと連絡先情報を選択

顧客のサービスを切断するプロセスの最初のステップとして、顧客アカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. フォームで、フィールドに入力します。

サービスのキャンセル:注文の作成フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | 顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 連絡先 | サービス注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして特定の連絡先を見つけるには、連絡先名の最初の数文字を入力します。 |

2. [続行] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow AI Platformにより、[ドラフト] ステータスのサービス注文レコードが作成されますが、注文品目はありません。順序の状況の詳細については、「 サービス注文ステータス」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

利用可能なインベントリからサービスインベントリを選択

顧客のサービスを切断するプロセスの次のステップとして、利用可能なインベントリからサービスインベントリを選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
[サービスを選択] フォームに移動すると、 ServiceNow AI Platform のコンテンツツリーにアクティブなサービスインベントリのリストが表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。コンテンツツリーで展開アイコン ( ) または折りたたみアイコン ( ) をクリックすると、サービス在庫を選択できます。サービスインベントリのリストが長い場合は、ページをクリックしてリストを参照できます。

フィルターを使用して、顧客に代わって切断するサービスインベントリを見つけることができます。詳細については、「フィルターを使用したサービスインベントリの検索および表示」を参照してください。

注:
出品可能な在庫には、購入者が注文し、出品者によって正常に出荷されたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫の一覧から直接サービス インベントリを選択するには、インベントリを選択して [ 選択] をクリックします。
各ページで使用可能なすべてのサービス在庫を選択するには、[ すべて選択 ] をクリックし、[ 選択] をクリックします。

サービス在庫のリスト全体を選択するには、コンテンツツリーのすべてのページで [ すべて選択 ] をクリックします。

注:
フィルターを使用してサービス在庫を選択するには、「 フィルターを使用したサービスインベントリの検索および表示」を参照してください。

2. [ すべて選択 ] ウィンドウで、変更するサービス在庫をクリックし、[ 選択] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス在庫から選択項目を削除する場合は、サービスオーダ在庫の任意の場所にカーソルを置き、[ 選択解除] をクリックします。

すべてのサービス在庫から選択内容を削除する場合は、[ リセット ] を選択し、[ はい] をクリックします。

3. サービスインベントリ情報ペインで、注文の詳細と特性情報を確認し、[ 構成] をクリックします。

次のタスク
サービス仕様関係に基づいて、選択した各サービス仕様の特性値を設定できます。特性値は、[仕様の設定] フォームで変更します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

## フィルターを使用したサービスインベントリの検索および表示

サービスを切断するプロセスの次のステップとしてフィルターを使用することで、顧客のサービスインベントリレコードをより迅速に検索して表示できます。

### 始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

### 手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   使用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存のアクティブな製品在庫がある顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[ **X**] をクリックします。
4. [ サービス仕様 ] フィールドで、サービス仕様を選択します。

   利用可能なサービス仕様は、顧客の注文に基づくサービスオファリングに由来します。

   サービス仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値を追加するには、[ 特性を追加 ] をクリックし、次のアクションを実行します。

   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。利用可能な特性は、選択したサービス仕様に由来します。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択したサービス仕様から取得されます。
      - 別の値を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の値を選択します。
      - 選択した値を削除するには、[ **X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。

5. **[Apply** (適用)] をクリックします。

### タスクの結果
フィルタリングされたサービスインベントリが [すべて選択] ペインに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文明細品目をレビューし、サービスインベントリのキャンセル注文を送信します

サービスを切断するプロセスの最後のステップとして、すべてのサービス注文品目を確認します。履行承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
サービス注文のインベントリをキャンセルすると、 ServiceNow AI Platform は定義した仕様から注文品目を作成します。サービス注文の在庫をキャンセルするために、選択した在庫が最上位の親品目である場合、親品目と子注文品目の両方に対して注文品目が作成されます。選択した在庫が子注文品目である場合、注文品目は子品目に対してのみ作成されます。

たとえば、顧客が Managed Firewall Service のサービスの切断を要求したとします。サービスインベントリを選択すると、 ServiceNow AI Platform この切断サービスに対して 4 つの注文品目を作成します。1 つは管理対象ファイアウォールサービス用で、3 つの子注文品目 (ファイアウォール管理、脅威と侵入防止サービス、ファイアウォールと DMZ など) ごとに 1 つずつです。3 つの子在庫のいずれかを選択した場合、選択した子在庫に対して 1 つの注文品目のみが作成されます。

注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、「 サービス注文の承認と履行」を参照してください。

注:
顧客注文の変更および切断タイプについて、以下のメッセージが表示されます。

この検証は、変更または切断アクションのある注文品目には適用されません。

手順

1. [サービスのキャンセル] フォームで、サービス注文品目の一般的な詳細を確認します。

[サービスのキャンセル] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムによってアサインされたサービス注文品目の一意の番号。 |
| サービス仕様 | 注文品目に関連付けられたサービス仕様。 |

2. サービス注文品目の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する注文品目の左側にあるプレビューを開くアイコン ( ⓘ ) をクリックします。右側にペインが開き、[ 詳細 ] タブと [ アクティビティ ] タブが表示されます。
   b. [ 詳細 ] タブで、必要に応じて注文品目情報を入力します。完了したら、[ 更新 ] をクリックして注文明細品目の詳細を更新します。
   c. [ アクティビティ ] タブで、サービス注文品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含むすべてのユーザーが表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. [コメントを投稿]をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [注文の送信] をクリックします。
4. 「送信に成功しました」という確認メッセージが表示されたら、「 **OK**」をクリックします。

タスクの結果
サービス注文を正式に送信すると、ステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。サービスマネージャーは、レビューしてキャンセルを承認できます。詳細については、「サービス注文の承認と履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

履行のためのサービス注文のレビュー

注文履行マネージャーが 注文管理 アプリケーションを使用して履行するサービス注文を確認する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、サービス注文が正しく履行されていることを確認できます。

## サービス注文のレビューおよび承認タスク

ServiceNow AI Platformがサービス注文をキャプチャした後、サービス注文マネージャーは注文、品目、および特性データを選択して検証し、承認または却下します。このプロセスがどのように受注処理フローをトリガーし、サービス注文を履行するために必要なタスクを作成するかについて説明します。

サービス注文のレビューおよび承認タスク

| タスク | 説明 |
|---|---|
| 1. 電気通信サービス注文を選択します。 | アカウント、連絡先、日付の詳細をレビューし、それが正確かつ完全であることを確認します。サービス注文を変更またはキャンセルを要求することもできます。 |
| 2. サービス注文品目を確認します。 | 各注文品目について、各サービス注文品目の [場所 ] フィールドに適切に入力されていることを確認します。 |
| 3. サービス注文品目の連絡先情報を確認して更新します。 | 選択したサービス注文明細行に関連するすべての顧客の連絡先情報が正しいことを確認します。 |
| 4. サービス注文品目に関連付けられている製品仕様を確認します。 | 必要に応じて、顧客の品目を更新します。製品仕様は、プロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義するために使用できるテンプレートです。 |
| 5. サービス注文品目の注文特性を確認します。 | 顧客の選択が正しいことを確認します。 |
| 6. すべての注文の詳細が正しいことを確認したら、履行処理のためにサービス注文を承認します。 | サービス注文フォームで、[ 承認] をクリックします。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス注文のレビューおよび承認タスク (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>お客様とエンタープライズ顧客が サービスブリッジを使用している場合は、それに応じて顧客のインスタンスが更新されたことを示すメッセージが表示されます。<br><br>[sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] ロールがアサインされたサービスオーダーマネージャーのみが、サービスオーダーを承認できます。 |
| 7. 承認後のサービス注文履行に必要なタスクを実行します。 | サービス注文が適切に履行されていることを確認します。 |

[End]
[store-future: BEGIN review]

## サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求

電気通信サービス注文のアカウント、連絡先、価格設定、日付の詳細をレビューし、注文が正しく完全であることを確認します。サービス注文を変更またはキャンセルを要求することもできます。

### 始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

### 手順

**1.** 移動先 すべて > サービス注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

注:
構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。

ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.

構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

サービス注文マネージャーまたはサービスオーダーエージェントロールが割り当てられている場合は、サービス注文管理ワークスペースが表示されます。サービス注文管理ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

**a.** 構成ワークスペースの [リスト] から、[ サービス注文] をクリックします。

**b.** 次のいずれかの操作を行います。

- すべてのサービス注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
- 未処理の未履行のサービス注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。

注:
サービス注文の詳細の作成または更新の詳細については、「 サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。

**c.** レビュー、検証、および承認するサービス注文を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フォームを更新するには、更新アイコン (  )
- 既存のサービス注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン (  )

2. 適切なタイルをクリックして、レビューするサービス注文を選択します。

   フィールドの説明については、「サービス注文管理ワークスペース」の「サービス注文管理ワークスペース」のセクション および「通信事業とメディア向け注文管理の注文管理」の「顧客注文」フォームを参照してください。

3. [顧客の注文] フォームで、選択したサービス注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。
4. サービス注文を変更またはキャンセルを要求するには、次のいずれかのアクションを実行します。

   **注:**
   実行中の注文変更の詳細については、「 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理」を参照してください。

5. サービス注文で、必要な変更を行い、[ 保存] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文の詳細の確認

選択したサービス注文のアカウント、連絡先、日付、品目、および関連する詳細をレビューし、すべてが正しく完了していることを確認します。これらのタスクは、顧客注文のレビューに使用するのと同じ [顧客注文] フォームで実行します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. サービス注文全体のサービス注文と日付の詳細を確認するには、[ 詳細] をクリックします。
   - 詳細ペインを全画面で表示するには、フォームを全画面表示で表示アイコン (  )
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、[フォームとアクティビティを表示] アイコン (  アイコン) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面表示するには、[アクティビティを全画面表示で表示] アイコン (  )
2. [詳細] ペインで、サービス注文の一般的な詳細を確認します。

   フィールドの説明については、「サービス注文管理ワークスペースの [顧客注文の詳細] ペイン - サービス注文フィールド」セクション 、および「通信事業とメディア向け注文管理の注文管理」の [顧客注文] フォームを参照してください。

3. サービス注文の残りの詳細を確認します。

   フィールドの説明については、「サービス注文管理ワークスペースの [顧客注文の詳細] ペイン - その他のサービス注文の詳細フィールド」セクション 、および「通信事業とメディア向け注文管理の注文管理」の [顧客注文] フォームを参照してください。

4. サービス注文の品目、特性、および実行タスクをレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 注文品目と関連する詳細をレビューします | 「サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。」を参照してください。 |
| 注文特性のレビュー | 「サービス注文の特性値の確認と更新」を参照してください。 |
| 注文履行タスクのレビュー | 「サービス注文履行タスクのレビューと更新」を参照してください。 |

5. サービスオーダー全体の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。

選択したサービス注文の品目と関連する詳細をレビューし、すべての品目と詳細が正しく、完全であることを確認します。関連する詳細には、サービス注文明細品目の特性と連絡先が含まれます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
[注文品目] フォームと [注文特性] フォームを一緒に使用すると、次のアクションを実行できます。

- 既存のサービス注文品目を表示します。
- サービスオーダ品目の新しい特性を表示、追加、変更、または削除します。詳細については、「サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービス注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
>
> 構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

サービス注文マネージャーまたはサービスオーダーエージェントロールが割り当てられている場合は、サービス注文管理ワークスペースが表示されます。サービス注文管理ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成ワークスペースの [リスト] から、[ サービス注文] をクリックします。

b. 次のいずれかの操作を行います。

- すべてのサービス注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
- 未処理の未履行のサービス注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。

> **注:**
> サービス注文の詳細の作成または更新の詳細については、「 サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. レビュー、検証、および承認するサービス注文を選択します。

- フォームを更新するには、更新アイコン ( 
- 既存のサービス注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン ( 

2. [サービス注文管理] ワークスペースで、サービスオーダーを選択するには、適切なタイルをクリックします。

フィールドの説明については、「サービス注文管理ワークスペース」の [サービス注文管理ワークスペース] フィールド のセクションおよび「電気通信およびメディア向け注文管理注文管理」の「顧客注文」フォームを参照してください。

3. [顧客注文] フォームでサービス注文を選択して開いた後、[ 注文品目 **(n)]** をクリックしてサービス注文品目の詳細を表示します。
(n) は、サービス注文の品目の合計数を表します。[注文品目] フォームが表示されます。
4. [ 注文品目 ] フィールドで、レビューする既存のサービス注文品目を選択します。
5. フォームで、選択したサービス注文品目の詳細を確認します。

フィールドの説明については、 通信事業およびメディア向け注文管理の注文品目フォーム (サービス注文) の [注文品目] フォーム - 品目詳細フィールドのセクションを参照してください。

6. サービス注文品目に加えた更新を保存するには、[ 保存] をクリックします。

### 次のタスク
必要に応じて、関連する連絡先、オーダー特性値、およびオーダータスクを確認して更新します。

**注:**

手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合、特定の注文のすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスオーダーを表示すると表示される [フォールアウト] **(n)** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。

順序フォールアウトの詳細については、「 注文のフォールアウトの管理」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス注文の特性値の確認と更新

サービス注文に関連付けられている特性オプションの値を確認および更新して、顧客の選択が正しいことを確認します。

### 始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

### このタスクについて
サービス仕様には、関連する特性と特性オプションのセットがあります。特性は汎用であり、1 つ以上のサービスまたはリソースの仕様に関連付けられています。各特性には特定の入力タイプ (チェックボックス、リスト、添付ファイル) があり、1 つ以上の特性オプションを設定できます。詳細については、「製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サービス注文品目に関連付けられている注文特性値を表示するには、表示するサービス注文品目を見つけます。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。」を参照してください。
2. [注文特性 **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は選択したサービス注文明細品目に関連付けられているサービス特性の数です。
3. フォームでサービス注文特性値を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、「 注文特性値フォーム」を参照してください。
4. サービス注文特性の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### サービス注文品目の連絡先を確認および更新します

サービス注文品目に関連付けられている顧客の現在の連絡先情報を確認して更新し、顧客の情報が常に正しいことを確認します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
必要に応じて、顧客の連絡先を追加、変更、または削除することもできます。

手順

1. サービス注文品目に現在関連付けられている顧客連絡先を表示するには、表示するサービス注文品目を見つけます。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。」を参照してください。
2. [注文明細品目の連絡先] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

[注文品目連絡先] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名 | 顧客連絡先の名前 (名)。 |
| 姓 | 顧客連絡先の姓。 |
| 勤務先電話 | 顧客の連絡先の勤務先電話番号。 |
| メール | 顧客連絡先のメールアドレス。 |

4. サービスオーダーの顧客連絡先を追加または削除するには、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文の承認と履行

組織が承認後のサービス注文の履行を実行する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、サービス注文が正しく履行されていることを確認できます。

サービス注文マネージャーと受注処理エージェントは、次の表に記載されている承認および履行タスクを実行する必要があります。

承認後のサービス注文処理タスク

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| サービス注文をレビューし、履行を承認または却下します。 | サービス注文マネージャーは、履行のためにサービス注文を承認または却下します。承認されると、販売済み製品と注文の分解処理を行うことができます。却下された場合は、さらに調査が必要です。詳細については、以下を参照してください。<br>• 履行のためのサービス注文の承認または却下<br>• 受信したサービス注文の販売済み製品の作成<br>• 履行承認後のサービス注文の分解 |
| 承認されたサービス注文に関連付けられているサービス仕様とドメインサービス注文をレビューします。 | サービス注文マネージャーは、サービス注文品目に対して生成されたドメインサービス注文をレビューします。詳細については、以下を参照してください。<br>• サービス注文明細品目のサービス仕様を確認および更新します<br>• サービス注文に関連付けられているドメインリソース注文を確認します |
| オーケストレーション計画 UI を使用して、承認されたサービス注文に関連付けられているドメイン注文と注文タスクをレビューします。 | サービス注文マネージャーは、選択したサービス注文、それに関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクのオーケストレーションステータスと階層構造を確認します。オーケストレーション計画 UI を使用して、サービスオーダーマネージャーは履行プロセスの進捗状況を確認できます。<br>詳細については、「オーケストレーション計画のレビューと注文の履行」を参照してください。 |
| サービス注文に関連付けられている実行タスクを確認して更新します。 | 受注処理またはサービス注文のエージェントは、注文タスクを完了としてマークするなど、承認後の顧客受注処理に必要なタスクを実行します。その後、受注処理またはサービスマネージャーは、完了できない注文タスクの注文フォールアウトレコードを作成します。<br>詳細については、以下を参照してください。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認後のサービス注文処理タスク (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| | • サービス注文履行タスクのレビューと更新<br>• 注文のフォールアウトの管理 |
| オーダーフォールアウトレコードを調べて完了できなかったタスクをフォローアップし、詳細な調査のために再アサインします。 | 受注処理マネージャーまたはサービスマネージャーは、注文フォールアウトレコードで完了できなかったタスクをレビューし、調査と解決のために注文タスクを履行エージェントに再アサインします。<br><br>詳細については、 フォールアウトレコードのレビューを参照してください。 |

[End]
[store-future: BEGIN review]

履行のためのサービス注文の承認または却下

サービス注文を選択し、アカウント、連絡先、および日付の詳細を確認して、注文が正しく完了していることを確認します。サービス注文マネージャーは、履行のために [新規] ステータスのサービス注文を承認または却下できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて

注:
注文の承認後に San Diego リリース以降で次のエラーメッセージが表示された場合は、必要なアップグレードスクリプトが実行されなかったことを示しています。

> 一部の OMT テーブルは再ペアレンティングする必要があります。再ペアレンティングスクリプトを実行するには、アドミニストレーターにお問い合わせください。

アップグレード後スクリプトは、必要な注文管理テーブルの親の再指定と列の昇格を実行します。スクリプトが実行されていない場合、注文分解機能と受注処理機能は、システムアドミニストレーターが実行するまで設計どおりに機能しません。詳細については、「再構築された注文管理テーブル (San Diego リリース以降)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービス注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

注:
構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。

ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.

構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能ワークスペースへの移行 」を参照してください。

サービス注文マネージャーまたはサービスオーダーエージェントロールが割り当てられている場合は、サービス注文管理ワークスペースが表示されます。サービス注文管理ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

**a.** 構成ワークスペースの [リスト] から、[ サービス注文] をクリックします。

**b.** 次のいずれかの操作を行います。

- すべてのサービス注文を表示するには、[ すべて] をクリックします。
- 未処理の未履行のサービス注文のみを表示するには、[ 開く] をクリックします。

> **注:**
> サービス注文の詳細の作成または更新の詳細については、「 サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。

**c.** レビュー、検証、および承認するサービス注文を選択します。

- フォームを更新するには、更新アイコン (
- 既存のサービス注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン (

**2.** 適切なタイルをクリックして、レビューするサービス注文を選択します。

フィールドの説明については、「サービス注文管理ワークスペース」の「サービス注文管理ワークスペース」のセクション および「通信事業とメディア向け注文管理の注文管理」の「顧客注文」フォームを参照してください。

**3.** [顧客の注文] フォームで、選択したサービス注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。

**4.** [新規] ステータスのサービス注文の履行を承認または却下するには、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

## 受信したサービス注文の販売済み製品の作成

カスタマーサービスインベントリを作成および管理する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、カスタマーサービスの正確なインベントリを維持できます。

### 概要

販売済み製品構成には、サービス注文に関連付けられたサービス仕様とサービス (顧客向けとリソース向けの両方) が保存されます。

### 新規注文ワークフロー

新しい注文ワークフローは次のとおりです。

**1.** サービスオーダーマネージャーがサービスオーダーを承認すると、販売済み製品の特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードが作成されます。このレコードには、分解後に生成されるすべての仕様のプレースホルダーがあります。関連付けられたモデルの状態は [インストール処理待ち] です。

**2.** 履行プロセス中、サービス注文とリソース注文がクローズされると、関連する仕様のステータスがレコード内で [アクティブ] に更新されます。

**3.** サービスオーダをクローズすると、サービスオーダの仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 変更指示ワークフロー

変更指示ワークフローは次のとおりです。

1. サービス注文マネージャーがサービス注文を承認すると、変更または削除された仕様のステータスが [変更保留中] に更新されます。変更された仕様に関連付けられているモデルも、変更によって生成される最新のモデルを反映するように更新されます。
2. 履行プロセス中、サービス注文とリソース注文がクローズされると、販売済み製品特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードで関連する仕様のステータスが [アクティブ] に更新されます。
3. サービスオーダをクローズすると、サービスオーダの仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。
4. 変更指示に製造中止の製品が含まれている場合、関連する販売済み製品のステータスは [クローズ済み] に移行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 履行承認後のサービス注文の分解

サービス注文がフルフィルメントのためにドメイン注文に分解される方法について説明します。

## サービス注文分解の概要

サービス注文マネージャーがサービス注文を承認すると、処理が行われ、サービス注文が履行のためにドメイン注文に分解されます。分解中に生成されるサービス注文とリソース注文であるドメイン注文は、製品カタログで定義されている仕様と仕様関係に基づいています。

## サービス注文の承認

1. サービス注文マネージャーは、各サービス注文を検証して、注文と明細品目に履行処理に必要な詳細が含まれていることを確認します。サービスオーダーマネージャーは、次のことを確認します。

| 順序の側面 | 詳細情報 |
| --- | --- |
| サービス注文の特性 | 「サービス注文の特性値の確認と更新」を参照してください。 |
| 場所情報 | オーケストレーション計画のレビューと注文の履行の「マルチサイト注文の履行」というタイトルのセクションを参照してください。 |

2. 検証中に、サービスオーダーマネージャーは必要な特性を修正または更新することもできます。
3. 検証が完了した後、サービスオーダーマネージャーは、顧客注文フォームの [承認 ] アクションをクリックしてサービス注文を承認できます。

   サービス注文を承認すると、注文のステータスが [確認済み] に設定され、分解プロセスが開始されます。サービス注文マネージャーがサービス注文を拒否した場合、分解は行われません。

## サービス注文明細行の分解

サービスオーダが承認されると、オーダの分解が発生します。このプロセスでは、キャプチャされたサービス注文明細品目ごとにサービス注文とリソース注文が生成されます。これらの注文の生成は、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス仕様とリソース仕様の間の製品カタログで定義されている仕様、仕様関係、および分解ルールに基づいて行われます。このプロセスの詳細については、以下を参照してください。

- 仕様関係と分解ルールの作成
- 製品注文に関連付けられているドメインサービス注文をレビューします

**注:**
顧客注文の分解プロセスとは異なり、サービス注文の分解では製品注文は生成されません。

## 仕様関係に基づく分解

仕様関係は、製品、サービス、およびリソース仕様の間の関係を定義します。仕様関係と分解ルールは、サービス注文を分解、履行、および顧客に配送する方法を指定します。たとえば、SD-WAN サービスパッケージのデモデータでは、次のようになります。

- SD-WAN コントローラの製品仕様と必要なサービス仕様の間に仕様関係が定義されています。
- サービス仕様には、製品に必要なサービスの詳細が記載されています。たとえば、SD-WAN コントローラ 製品に対してキャプチャされたサービスを受信すると、SD-WAN コントローラ サービスのサービスオーダーが生成されます。

分解は、キャプチャされたサービス注文明細品目とその仕様の階層に関連付けられている仕様に対して実行されます。次のように機能します。

- ソース仕様とターゲット仕様の間の関係が [バンドル]、[実現] タイプ、または [要求] タイプの場合、製品、サービス、またはリソース注文がターゲット仕様に対して作成されます。このアクションは、キャプチャされたサービス注文が分解されるときに実行されます。
- 分解により、サービスとリソースの注文を生成する際に、ソースとターゲットの間に階層関係が確立されます。
- 仕様関係が Composed of 型の場合、分解は行われません。

**注:**
仕様関係タイプの詳細については、「 仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。

## 定義された分解ルールに基づく分解

仕様関係は、製品、サービス、およびリソース仕様の間の関係を定義します。仕様関係を定義するときに、オプションで分解ルールを作成できます。仕様関係と分解ルールは、サービスオーダーを分解し、履行し、顧客に届ける方法を決定します。

分解ルールを表示する最良の方法は、除外ルールとして表示することです。分解ルールを使用して、特定の特性または特性オプションを含まないサービス注文を受け取ったときに、ドメイン注文の作成を除外します。

たとえば、マネージド ファイアウォール サービスのデモ データでは、マネージド ファイアウォール サービスは顧客向けサービス仕様として定義されています。これは、次の 3 つのリソース向けサービス仕様と関係があります。

- ファイアウォールアドミン
- ファイアウォールと DMZ
- 脅威と侵入の防止サービス

これらのリソース向けサービス仕様はそれぞれ、Managed Firewall サービスを提供するために必要な対応するリソース仕様と関係があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソース仕様とターゲット仕様の関係が「バンドル」、「実現」または「要求」タイプの場合、分解によってターゲット仕様に対して次のタイプの注文が作成されます。
  - 対応する顧客向けサービス注文 (CFS) は、顧客向けサービスのパフォーマンスのために生成されるサービス注文です。
  - リソース向けサービス注文 (RFS) は、顧客に対して実際のサービスを実行するために必要なリソースを内部で使用するために生成されるサービス注文です。
  - リソース注文。
- 分解は、ドメインサービス注文とリソース注文を生成しながら、ソースとターゲットの関係を確立します。仕様関係を構成する要素は、次のとおりです。
  - ソース仕様は、仕様関係を定義する仕様です。
  - ターゲット仕様は、関係が定義されている仕様です。
  - どちらの値も、仕様関係に対して分解ルールが作成されたときに自動的に定義されます。

オプションの分解ルールは、ソース仕様とターゲット仕様の間の仕様関係に対して定義されます。ルールでは、ソース仕様の特性と特性値 (オプション) を使用して、ターゲット仕様にマッピングします。これらのルールにより、ソース仕様で使用可能な特性と特性値に基づいて、ソース仕様のターゲット順序分解が可能になります。

**注:**
仕様関係と分解ルールの詳細については、「 仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。

## 仕様関係と分解ルールの例

Managed Firewall サービスのデモ データは、次の 3 つのリソース向けサービス仕様と Requires 関係を持つ顧客向けサービス仕様の例です。

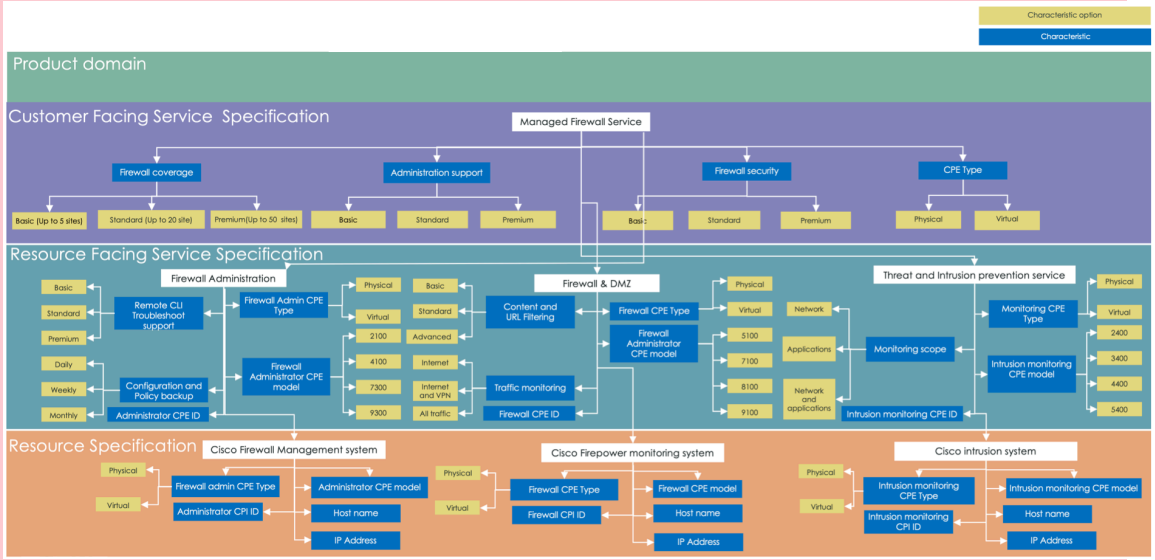
- ファイアウォールアドミン
- ファイアウォールと DMZ
- 脅威と侵入の防止サービス

次の例に示すように、リソース向けの各サービス仕様は、Managed Firewall サービス配信に必要な対応するリソース仕様と関係があります。分解プロセスでは、対応する特性が Managed Firewall サービス仕様の注文品目で使用できる場合にのみ、RFS サービス注文が作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Managed Firewall Service** の構造

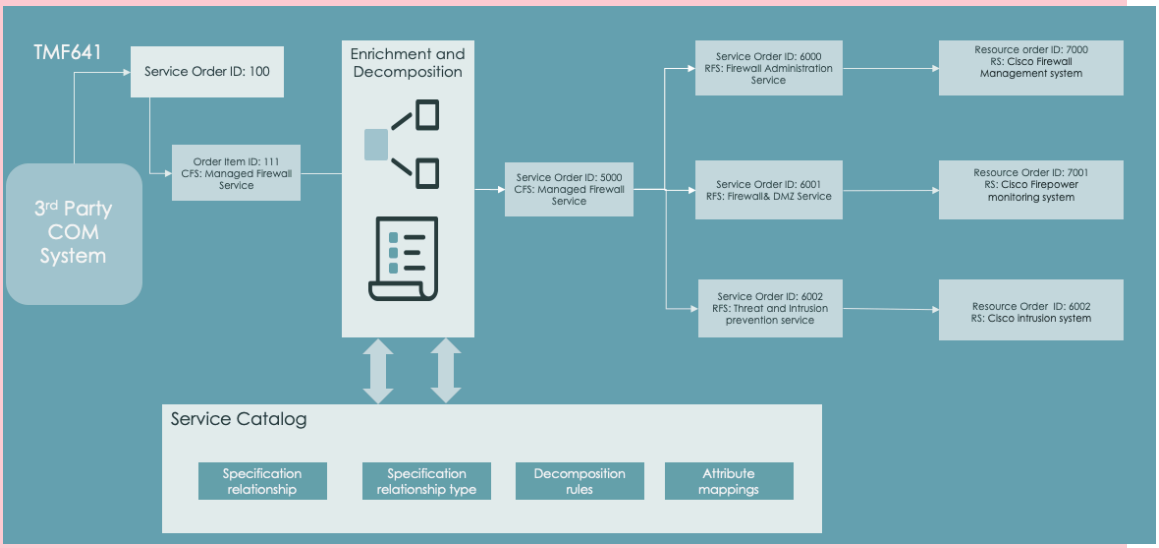



マネージド ファイアウォール サービスを追加するためのサービス注文を受け取った後、サービス マネージャーはそれをレビューして承認します。このプロセスにより分解がトリガーされ、RFS サービスオーダと資源オーダが作成されます。サービス注文には、Managed Firewall サービスの注文品目が 1 つ含まれており、この品目にはそのすべての特性が含まれています。サービス注文の分解プロセスでは、以下が作成されます。

- Managed Firewall サービスの CFS サービスオーダー。
- 3 つの RFS 仕様すべてに対応する 3 つの RFS サービス注文。
- 資源仕様の 3 つの資源オーダ。

分解と履行のプロセスを次の図に示します。

サービス注文の分解と履行




次に、 ServiceNow AI Platform によって、分解されたサービス注文とリソース注文の実行ワークフローがトリガーされます。このワークフローは、ドメイン注文を履行するために必要なオーダータスクを生成し、ディシジョンテーブルを使用して分解されたオーダーのワークフローを識別します。選択されたワークフローは、元のサービス注文のさまざまな属性に基づいています。これらの属性には、仕様カテゴリ、注文品目アクション (追加、変更、または削除) などが含まれます。

ディシジョンテーブルの詳細については、「ディシジョンテーブル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文品目に関連付けられているドメインサービス注文の確認

選択したサービス注文品目に対して生成されたドメインサービス注文をレビューし、関連するすべての詳細が正確かつ完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
ドメインサービス注文は、顧客がサービスを要求した製品に対して提供するサービスの履行を管理します。

手順

1. 注文品目に関連付けられているサービス注文を表示するには、注文品目を選択します。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。」を参照してください。
2. サービス注文を確認または作成する既存のサービス注文を選択します。
3. フォームでサービス注文を追加するか、選択したサービス注文の詳細を確認して必要に応じて更新します。
   - 詳細ペインを全画面で表示するには、フォームを全画面表示で表示アイコン (
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、[フォームとアクティビティを表示] アイコン ( アイコン) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面表示するには、[アクティビティを全画面表示で表示] アイコン (
4. サービス注文のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービス注文明細品目のサービス仕様を確認および更新します

サービス注文明細品目のサービス仕様をレビューおよび更新して、仕様が正しく完全であることを確認できます。サービス仕様は、サービスプロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義するために使用できるテンプレートです。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
製品仕様の詳細については、「 サービス仕様の作成と公開」を参照してください。

手順

1. 顧客の品目のサービス注文を表示するには、注文品目を選択します。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。」を参照してください。
2. [ サービス仕様 ] フィールドで、レビューするサービス仕様を選択します。
   サービス仕様を選択すると、サービス仕様フォームが表示されます。
3. フォームでサービス仕様を確認し、必要に応じて更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明については、 電気通信およびメディア向け注文管理のサービス注文関連ドメイン注文フォームの [サービス仕様] フィールドセクションを参照してください。

4. サービスオーダーサービス仕様の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文に関連付けられているドメインリソース注文を確認します

選択したサービス注文品目に対して生成されたドメインリソース注文をレビューし、関連するすべての詳細が正確かつ完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
ドメインリソース注文は、提供するサービスの履行に必要なリソースを管理します。

手順

1. 注文品目に関連付けられているリソース注文を表示するには、注文品目を選択します。
詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。」を参照してください。
2. リソース注文を確認または作成する関連リソース注文を選択します。
3. フォームでリソース注文を追加するか、選択したリソース注文の詳細を確認して必要に応じて更新します。

フィールドの説明については、 電気通信およびメディア向け注文管理のサービス注文関連のドメイン注文フォームのドメイン リソース注文フィールドセクションを参照してください。

4. リソース注文のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文履行タスクのレビューと更新

すべてのタスクが適切に完了していることを確認、またはサービスオーダーまたはオーダーオーケストレーション計画に関連付けられている実行タスクを確認および更新します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
注文タスクの解決または完了で問題が発生した場合は、フォールアウトレコードを作成できます。フォールアウトレコードを使用すると、注文処理の問題を特定、調査、解決して、注文を完了まで処理を続行することができます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ **State** ] フィールドが [On Hold] に変わり、どのログインユーザーが変更を引き起こしたかについてのコメントが表示されます。
- [アクティビティ] セクションで、作業指示書メモに、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [処理中]) から [保留中] に変更されたことが示されます。「 フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました (A fallout record FOnnnn has been created )」というメッセージを含む作業指示書メモも表示されます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合、特定の注文のすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスオーダーを表示すると表示される [フォールアウト] **(n)** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。

順序フォールアウトの詳細については、「 注文のフォールアウトの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ ( ) で、[タスクを注文] をクリックします。
   a. 次のいずれかのオプションを実行します。
      - すべての未処理注文タスクを表示するには、[ **All**] をクリックします。
      - 自分に割り当てられたタスクのみを表示するには、[ 自分のタスク] をクリックします。
   b. 処理する注文タスクを選択します。

   注:
   オーケストレーション計画 UI から注文のタスクレコードに直接アクセスすることもできます。詳細については、「オーダーオーケストレーション計画のレビュー」を参照してください。
3. 注文タスクごとに、ステータスを設定し、必要に応じて作業メモを更新します。
4. フォームで注文タスクの詳細を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、「 オーダータスクフォーム」を参照してください。
5. 注文タスクのレビューと更新が完了した場合、またはクローズできない問題が発生した場合は、次の表のいずれかのアクションを実行します。

タスクの結果
エージェントがサービス注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが発生します。

- 顧客注文の [状態 ] フィールドは自動的に [完了] に設定されます。
- 個々の顧客の注文品目ごとの [ステータス ] フィールドが [ 完了] に設定されます。

[End]

## 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理

顧客の注文、サービス注文、またはまだ調整および履行中の個々の品目の変更を組織が受け取る方法を管理します。実行中の変更指示管理を使用すると、そのような変更を許可するタイミングを指定できます。注文または注文明細品目について要求された変更の影響を評価し、リビジョンまたはキャンセル要求を承認するときにそれらを補正する計画を自動的に生成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 実行中の注文変更の概要

実行中の注文は、調整および履行の過程にあるが、保留中の作業がある注文です。大規模なエンタープライズオーダーでは、実行中の変更やキャンセルが発生する可能性があります。実行中の注文変更とは、現在履行中で完了待ちの注文品目に対して発行される変更を指します。

エンタープライズ通信注文管理は複雑です。マルチサイトの注文の履行には、数週間から数か月かかる場合があります。エンタープライズ注文には、製品やサービスの大規模な購入が含まれる場合があり、多くの場合、世界中の複数の場所に対して行われます。実行中の注文では、受注処理プロセス中に顧客から送信された変更、または内部担当者によって特定された変更を組み込んだリビジョンを経ることができます。

既に副注文に分解されている実行中の注文または注文品目を変更するには、サービスプロバイダーの従業員は要求された変更の影響を評価する必要があります。データ駆動型のプロセスとフレームワークがない場合、ユーザーは手動タスクで変更を管理しようとしますが、これは注文配送プロセスの遅延につながり、顧客と従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

## 実行中の注文変更のタイプ

注文の変更要求は、通常、購入した製品やサービスの顧客から送信されるか、履行を管理する際の内部担当者 (受注処理エージェントなど) から送信されます。実行中の注文変更を送信するときは、変更タイプを割り当てて、ユーザーによって送信された注文変更のタイプを追跡します。ServiceNow AI Platformは、特性、連絡先、数量、関連品目、および価格変更タイプをサポートしています。

### 顧客が開始した要求

顧客要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

#### 顧客主導の注文変更

| 変更のタイプ | 例 |
|---|---|
| 連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所の製品またはサービスの注文明細品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。 | 顧客が新しいメールアドレス、または新しい企業連絡先の名前と電話番号を入力します。 |
| 価格設定の詳細に関連する変更を組み込みます。 | 顧客が、注文品目の非定期料金または毎月の定期料金の減額を要求します。 |
| 注文に製品またはサービスを追加します。 | 顧客が既存の注文に新しいアイテムを追加したいと考えています。 |
| 製品またはサービスオーダーの注文品目の数量を増減します。 | 顧客が既存の注文の数量を増減したいと考えている。 |
| 関連するドメインの製品またはサービスオーダーで、製品またはサービス、または製品またはサービスオプションを追加、変更、またはキャンセルします。 | 顧客は、以前の日付に注文した製品またはサービスの特性値を更新したいと考えています。たとえば、顧客がインターネットサービスの速度を 100 Mbps から 500 Mbps に変更したいとします。 |
| 製品またはサービスオーダーの関連品目に適用可能な変更を組み込みます。 | 顧客が、水平関係にある注文に品目を追加または変更したいと考えています。詳細については、「製品間の水平リレーションシップ」を参照してください。 |

### ユーザーが開始した要求の実行

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受注処理プロセスを迅速に完了させるために、受注処理またはサービス注文のエージェントとマネージャーは、製品、サービス、またはリソース注文の変更を要求することがよくあります。内部要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

フルフィルメント主導の注文変更

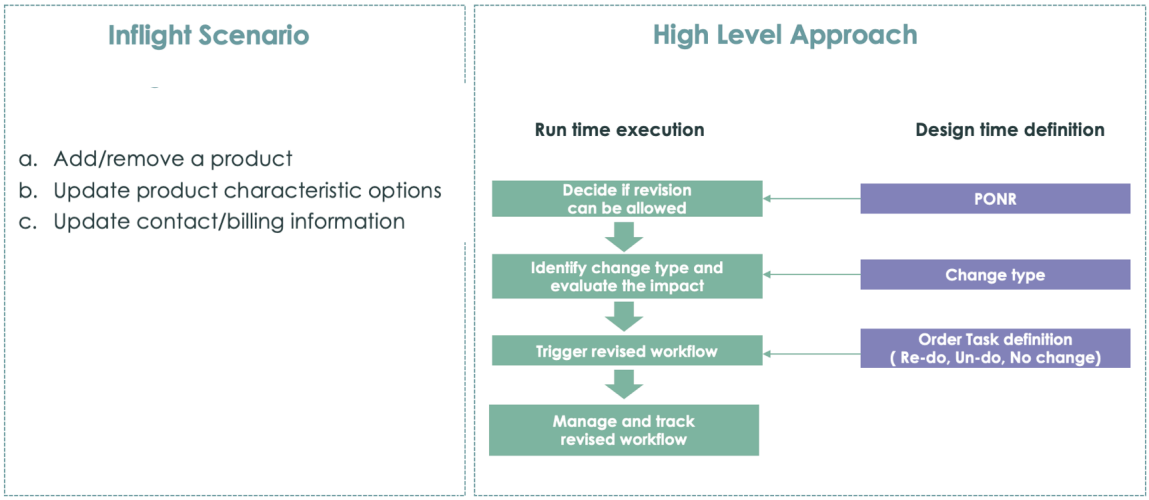
| 変更のタイプ | 例 |
| --- | --- |
| 連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所の製品またはサービスの注文明細品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。 | 顧客は、エンタープライズ注文の保留中の配送について、新しい法人連絡担当者に関する情報を提供します。 |
| 関連するドメイン製品注文で、製品 (製品オプションを含む) 製品を追加、変更、またはキャンセルします。 | 顧客が注文した高速の 500 Mbps インターネットサービスと互換性のないモデムを注文しました。別のモデム モデルと交換する必要があります。 |
| サービスドメインの注文と製品インベントリを追加、変更、またはキャンセルします。 | 顧客が製品またはサービスの特性値の変更を希望しています。たとえば、顧客がファイアウォールセキュリティサービスを標準から基本に変更したいとします。 |
| 関連するドメインサービス注文で、サービス (サービスオプションを含む) を追加、変更、またはキャンセルします。 | 顧客は、90日間の標準保証を延長サービスポリシーに変更したいと考えています。 |
| 関連するドメインリソース順序で、リソース (リソースオプションを含む) を追加、変更、またはキャンセルします。 | お客様が注文した製品については、改訂されたインストール手順を利用できます。 |
| 製品またはサービスオーダーの関連品目および製品インベントリに適用可能な変更を組み込みます。詳細については、「顧客の注文明細品目の注文明細関連アイテムを確認および更新します」と「ドメイン注文がクローズされた後、プロダクトインベントリの関係を検証します」を参照してください。 | 顧客が、水平関係にある注文に品目を追加または変更したいと考えています。詳細については、「製品間の水平リレーションシップ」を参照してください。 |

## 実行中の注文変更処理

ユーザーまたは受注処理マネージャーがこれらの変更を行おうとすると、次の図に示すように、実行中の変更指示関数が構造化された処理シーケンスをたどります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行順序変更の概要アプローチ




実行中の変更指図処理の順序は次のとおりです。

1. 実行中の変更指図機能は、指図が処理サイクルのどこにあるかを決定します。[処理中] ステータスの注文に対してのみ、実行中の注文変更要求とキャンセル要求を作成できます。
2. 次に、 ServiceNow AI Platform は、提案されたリビジョンを進行中の注文に安全に変更できるかどうかを判断します。注文の返品不可時点 (PONR) ステータスとフルフィルメントプロセスの現在のステージを評価します。

   PONR フラグは、順序を変更できない「なし」または「ゴー」ポイントを表します。

   - 実行中の変更は、[処理中] ステータスの注文品目に対してのみ行うことができます。
   - 既にドメイン製品、サービス、またはリソース注文に分解されており、製品のインストールが既に開始されている注文に対して、実行中の変更を行うことはできません。

   注:
   **[PONR]** オプションは、[顧客注文] フォームと [注文品目] フォームで顧客またはサービス注文を表示または管理しているときに見つけることができます。詳細については、以下を参照してください。

   - 顧客の注文を選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求 そして
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認

3. オペレーターが要求された変更を行った後、この機能は変更のタイプ、その規模、および履行プロセスへの影響を次のように評価します。
   - 連絡先データなどの簡単な情報の変更が、オーケストレーション計画で構成されている履行に影響を与える場合と影響しない場合があります。
   - 顧客が注文した製品またはサービスの削除を要求した場合、変更が許可された場合、注文履行プロセスの進捗状況に応じて、変更の影響が大きくなります。
4. 次に、 ServiceNow AI Platform 報酬プランを作成して、注文の変更されたスコープを履行するタスクをトリガーします。
   - 報酬制度は、要求された注文変更に合わせて調整するために履行ワークフローに必要な自動改訂を作成します。
   - 顧客が注文に製品またはサービスを追加すると、報酬プランは新しく注文されたアイテムの履行を処理するために追加の注文タスクを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

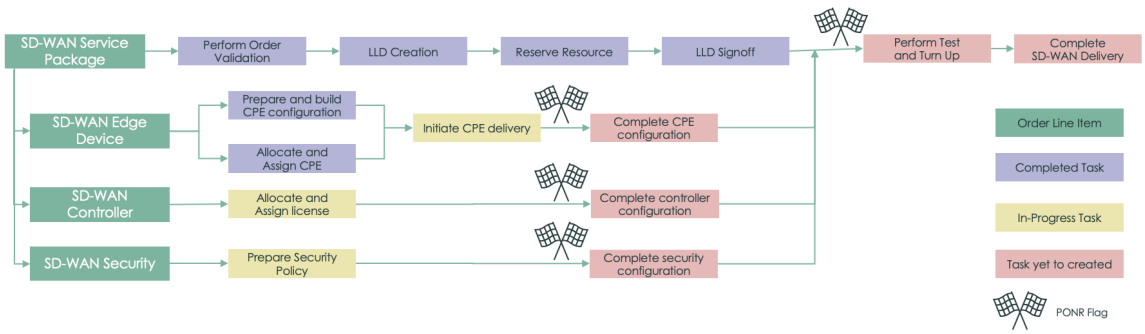
- 製品代替の場合、報酬制度は、古い製品またはサービスをリリースするための元に戻すタスクと、新しい製品またはサービスのアサインのためのやり直しタスクを生成します。古い製品がリリースされた後、別の顧客に販売できます。
- 製品特性が変更された場合、報酬制度はいくつかのタスクを元に戻し、新しい特性値またはオプションに適用できない作業を元に戻します。報酬プランには、完了したタスクの一部に必要ないくつかのタスクを含めることもできます。また、注文のリビジョンの一部として送信されたリビジョンの影響を受けない既存のタスクがいくつか存在する可能性もあります。

5. マネージャーは、変更されたワークフローを追跡できます。実行中の注文変更機能を使用すると、組織に次のようなメリットがあります。
   - 実行中の変更指示を管理するために必要な手動操作が削減されます。
   - 変更の改訂計画を作成する時間が短縮され、受注処理サイクルが短縮されます。

## 実行中の注文変更の例

次の図は、SD-WAN サービスパッケージとその関連製品に対して行われた注文変更に対して PONR が発生するプロセスを示しています。

**SD-WAN** サービスパッケージの実行中の変更注文




最上位の SD-WAN サービス パッケージの場合、PONR はテストとターンアップ ステージの前にのみ発生します。顧客または内部履行担当者は、それ以降は注文済みアイテムを変更できません。

SD-WAN Edge デバイスなどの下位製品の場合、顧客宅内機器 (CPE) の構成が完了する前に順序を変更できます。CPE 配送が開始されたが完了しず、製品の代替が要求された場合、実行中変更注文関数は次のアクションを実行できます。

- 元のアイテムの元に戻すタスクを生成します。
- 置換アイテムのやり直しタスクを生成します。
- [CPE 構成の準備とビルド] および [改訂前に完了した CPE タスクの割り当てとアサイン] の元に戻すタスクとやり直しタスクを作成します。交換アイテムに対して CPE 配送タスクが完了していないため、実行中の変更指示機能では、これらの元に戻すタスクとやり直しタスクを生成できます。

CPE 構成が完了すると、そのデバイスの順序をこれ以上変更することはできません。このシナリオは、SD-WAN コントローラと SD-WAN セキュリティの選択にも適用されます。

### 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド

ServiceNow AI Platform で [顧客の注文] フォームと [注文品目] フォームの主要フィールドを使用して、注文の変更とキャンセル要求を追跡する方法について説明します。注文や注文品目を変更またはキャンセルを要求するときに、これらのフィールドがどのように動作し、どのような情報が表示されるかを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 概要

顧客の注文フォームおよび注文明細品目フォームの **PONR** (Point of No Return) オプションは、注文または注文明細品目の PONR 状態を示します。フルフィルメントの処理中に、PONR オプションを使用して、注文または注文明細品目を変更またはキャンセルできるかどうかを判断できます。これらのアクションは、[処理中] ステータスで、まだ PONR ステージに達していない注文および注文明細品目に対してのみ実行できます。

**注:**
[ 注文を変更 ] ボタンと [注文をキャンセル] ボタンは、このステータスの注文または注文品目に対してのみ有効です。

**PONR**オプションで何が起こるかを学びます。

- [PONR] オプションを選択すると、履行中に注文または注文明細品目を変更またはキャンセル要求できないことを示します。注文のいずれかの品目が PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。
- このチェックボックスがオフの場合でも、注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求できます。

**注:**
**PONR** オプションは、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。

ワークフロースタジオ で SET PONR アクションを使用することで、アドミニストレーターは履行ワークフローで PONR ステータスを手動で設定できます。たとえば、SD-WAN Edge 製品仕様ワークフローのデモ データでは、PONR アクションは [CPE 配信の開始 (Initiate CPE delivery)] タスクの後で使用できます。

## バージョン

顧客またはサービス注文は、履行サイクル中に複数回の改訂を経る可能性があります。[バージョン] フィールドは、履行プロセス中に注文または注文品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。リビジョンのない新しい注文のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。

## リビジョン操作

[ リビジョン操作 ] フィールドは、注文または注文明細品目の現行バージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (ある場合) を示します。リビジョンの種類は次のとおりです。

なし
: 注文または注文明細品目の更新またはキャンセルは行われていません。この設定は新規注文のデフォルトであり、実行中のリビジョンのない注文に適用されます。

更新
: 注文または注文明細品目に対して、連絡先、特性、数量、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。

キャンセル
: 注文または注文明細品目がキャンセルされたか、キャンセル処理中です。

## 変更タイプ

実行中の注文変更を送信すると、 ServiceNow AI Platform によって、ユーザーが送信した注文変更を追跡するための変更タイプが自動的に割り当てられます。ServiceNow AI Platformでは、特性タイプ、連絡先タイプ、または価格タイプが標準です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

受注処理またはサービス注文のエージェントが次のタイプの変更を行うと、変更タイプが注文または注文明細品目に自動的に割り当てられます。

アサインされた変更タイプ

| 加えられた変更のタイプ | アサインされた変更タイプ |
|---|---|
| 順序特性を変更します。 | 特性 |
| 注文の連絡先情報を追加、変更、または削除します。 | 連絡先 |
| 価格フィールドを変更します。 | 価格 |
| 製品またはサービスオーダーの注文明細品目の数量に加えられた変更。<br><br>詳細については、「注文管理での注文数量のサポート」を参照してください。 | 数量 |
| 特性値の変更により、製品またはサービスオーダーの注文明細品目数量が変更されました。<br><br>詳細については、「注文管理での注文数量のサポート」を参照してください。 | 数量マッピング特性 |
| 製品またはサービスオーダーの関連注文品目および関連プロダクトインベントリに加えられた変更。 | 関連アイテム |

**注:**
アドミニストレーターは、追跡のために追加の変更タイプを定義することもできます。

関連する実行中の注文品目の変更 [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] テーブルには、注文品目に対して送信されたリビジョンを追跡するための次の列が含まれています。

実行中発注書明細の変更 テーブルの列

| 列 | 説明 |
|---|---|
| 注文明細品目 | 変更された注文品目の識別子。 |
| 注文明細バージョン | 注文品目の最新の変更バージョン。履行プロセス中に注文明細品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。 |
| 変更タイプ | 注文品目で実行された変更のタイプ。<br>特性<br>既存の注文品目のいずれかの特性に加えられた変更。<br>連絡先<br>既存の注文品目の連絡先情報に加えられた変更。<br>価格<br>既存の注文品目の価格情報に加えられた変更。<br>数量<br>製品注文の注文明細品目の数量に加えられた変更。<br>その他の変更タイプ<br>アドミニストレーターによって定義された追加の変更タイプ。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行中発注書明細の変更 テーブルの列 (続く)

| 列 | 説明 |
| --- | --- |
| 更新者 | 注文品目を更新した人物の名前。 |
| 更新日時 | 注文品目変更の日付とタイムスタンプ。 |

## 実行中の注文変更を開始および承認するときのステータス

実行中の注文変更を開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクはさまざまな状況になります。

実行中の注文変更を開始する場合

実行中の注文変更を開始するには、[顧客注文] フォームまたは [注文品目] フォームで [ 注文を変更 ] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 顧客またはサービス注文のステータスが [処理中] から [リビジョン進行中] に移行します。
2. 関連付けられた注文品目が、[処理中] ステータスから [リビジョン進行中] ステータスに移行します。
3. 関連する製品、サービス、およびリソースドメインの注文は、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
4. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

実行中の注文変更を承認する場合

実行中のリビジョンを承認するには、受注処理マネージャーまたはサービス注文マネージャーが [顧客注文] フォームで [承認 ] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 更新された注文と注文品目情報は、次のように分解プロセスをトリガーします。
   - 分解プロセスでは、実行中の注文変更の一部として送信された特性の変更を組み込むために、追加のドメイン製品、サービス、およびリソース注文が作成される場合があります。
   - また、要求された変更に関連しない既存のドメイン注文をキャンセルする場合もあります。たとえば、顧客が購入したインターネット サービスを高速にアップグレードすると、高速サービスをサポートするモデムのドメイン注文が作成されます。次に、低速のみをサポートするモデムの既存のドメイン注文をキャンセルします。
2. 顧客またはサービス注文が、[リビジョンの進行中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文の分解が完了すると、[処理中] ステータスに戻ります。
3. 関連付けられた注文品目は、[リビジョン中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文明細品目の分解が完了すると、[処理中] ステータスに戻ります。
4. 関連付けられた製品、サービス、およびリソースドメインの順序が、[保留中] ステータスから [スケジュール済み] ステータスに変わります。関連付けられているサブフローは、履行処理中にステータスを再度変更します。

   顧客から送信されたリビジョンに基づいて、新しいドメイン注文を作成することもできます。これらは、親ドメイン注文の実行フローの構成に応じて、[ドラフト] または [処理中] ステータスのままになります。

5. ServiceNow AI Platformは、分解されたすべての注文の履行フローを更新します。また、ServiceNow AI Platform は、対応する履行ワークフロー内のタスクの順序に応じて、すべての注文タスクを再評価します。関連付けられた注文タスクは、次の表のいずれかのステータスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサインされた注文タスクの状況

| 状況 | 説明 |
| --- | --- |
| 予約済み | 注文タスクはこのステータスに移行し、履行ワークフローに従って処理されるまでそのステータスを維持します。 |
| 進行中 | 実行中の注文変更を開始した時点で注文タスクが [処理中] ステータスであった場合、このステータスのままになります。やり直しまたは元に戻すアクションを実行するためにタスクを再実行する必要がある場合も、[クローズ済み] ステータスから [処理中] ステータスに移行することができます。 |
| 完了してクローズ | 実行中の注文変更を開始した時点で注文タスクが [完了してクローズ] ステータスであった場合は、このステータスのままになります。実行中の注文変更の一部として送信された他の変更のためにタスクが実行中の構成でない限り、このステータスのままになります。 |

6. 注文の分解が完了し、履行フローが再開された後、受注処理エージェントは関連する注文タスクの処理に進み、履行を完了することができます。

## 注文のキャンセル要求を開始および承認するときのステータス

注文キャンセル要求を開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクは、処理中にさまざまな状況になります。

注文キャンセル要求を開始するとき

キャンセル要求を開始するには、[顧客注文] フォームで [注文をキャンセル ] をクリックするか、[注文品目] フォームで [ 注文品目をキャンセル ] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. オーダーのステータスが [キャンセルの評価中 (Assessing Cancellation)] に移行します。
2. 関連付けられた注文品目のステータスが [キャンセルの評価中 (Assessing Cancellation)] に移行します。
3. 関連する製品、サービス、およびリソースドメインの注文は、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
4. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

注文キャンセル要求を承認する場合

実行中のリビジョンまたはキャンセル要求を承認するには、受注処理マネージャーまたはサービス注文マネージャーが [顧客注文] フォームで [承認 ] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 分解プロセスは、更新された注文と注文品目情報でトリガーされます。
2. オーダーのステータスが [キャンセルの評価中] から [キャンセルの進行中] ステータスに移行します。
3. 関連付けられた注文品目のステータスが [キャンセル中] に移行します。
4. 関連付けられたドメインの製品、サービス、およびリソースドメインの注文は、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
5. 関連付けられた注文タスクが [保留中] ステータスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 実行中の注文の変更またはキャンセルの要求

実行中の注文または注文明細品目を変更するか、ユーザーから要求された場合、または内部担当者が注文の変更やキャンセルが必要であると判断した場合に、顧客注文やサービス注文のキャンセルを要求します。

#### 始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

#### このタスクについて
注文のリビジョンまたはキャンセルは、2 段階のプロセスです。最初に、オペレーターは必要な更新を行うか、注文または注文明細品目のキャンセルを要求します。次に、注文が作成されると、受注処理マネージャーまたはサービスオーダーマネージャーがリビジョンまたはキャンセル要求を承認します。

#### 手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 顧客注文、顧客注文明細品目、サービス注文、またはサービス注文明細品目を選択、変更、またはキャンセルを要求します。

### 注文の変更またはキャンセル要求を確認して承認する

保留中のリビジョンまたはキャンセル要求がある顧客またはサービス注文をレビューして、注文が正しく完了していることを確認できます。注文および注文明細品目の変更またはキャンセル要求を承認することもできます。

#### 始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_orc

#### このタスクについて
変更された注文を承認すると、残りの履行プロセスを通じて変更済みステータスのまま続行できます。キャンセル要求を承認すると、キャンセルが確定され、注文が履行処理を続行できなくなります。
注文を承認したときに注文の状況がどのように変化するかの詳細については、「 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド」を参照してください。

#### 手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. リビジョンまたはキャンセル要求を承認する顧客の注文またはサービス注文を選択します。
3. 顧客の注文またはサービス注文で、リビジョンまたはキャンセルの要求を確認し、変更を加えた場合は [保存 ] をクリックします。
4. 注文の変更またはキャンセルを正式に承認するには、[ 承認] をクリックします。

#### タスクの結果
未承認のリビジョンを含む注文の状態は [リビジョン中] になります。承認すると、ステータスが [処理中] に変わります。未承認のキャンセル要求がある注文のステータスは [キャンセルの評価中] です。承認すると、注文ステータスが [キャンセル中] に変わります。

## 注文のフォールアウトの管理

詳細情報 フォールアウト管理を使用すると、注文の問題を特定、調査、解決して、注文を完了まで処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 概要

注文のフォールアウトとは、受注処理中に発生する可能性のあるエラーや例外が原因で発生する障害を指します。これらの例外は次のとおりです。

- 間違ったデータ
- 接続の問題
- 在庫供給が不十分です
- その他の予期しない問題

一部の問題は、 注文管理と統合する受信および送信の外部システムで発生する可能性があります。1つの注文タスクに複数のタイプのフォールアウトの問題が含まれる可能性があります。

次の表に、注文処理中に発生する可能性のあるフォールアウトエラーと例外例を示します

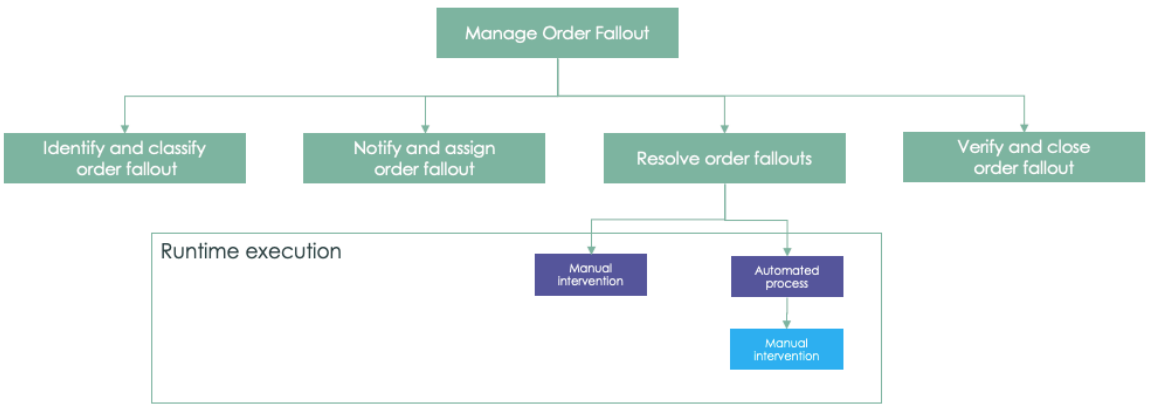
### フォールアウトエラーと例外

| 失敗のタイプ | 説明 |
|---|---|
| 下流のフルフィルメントシステムの障害 | データが正しくないか欠落しているため、履行システムは要求を処理できません。 |
| システムインタラクションを適切なタイミングで完了できない | システム操作中に発生するタイムアウト。 |
| 接続の失敗 | • ネットワーク接続の問題。<br>• 要求を見つけられない、またはターゲットシステムにルーティングできない。 |
| 利用不可能インベントリ | エンタープライズリソースプランニング (ERP システム) で注文の特定のアイテムを履行するためのインベントリ在庫 使用できません 。 |

## フォールアウト管理機能

Fallout Management を使用すると、各注文のフォールアウトを追跡し、注文のフォールアウトをタイムリーに解決できるアクションと介入を自動的にトリガーできます。次の図は 注文フォールアウト管理フローを示しています。

### 注文フォールアウト管理フロー




自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォールアウト管理を使用すると、失敗した状態の注文を識別できます。フォールアウトタスクをトリガーし、適切なチームに自動的にルーティングして、受注処理を 停止 している根本的な問題を調査、診断、および解決することができます。Fallout Management を使用すると、注文フォールアウトのライフサイクル全体を識別、ルーティング、アサイン、管理、および監視できます。

## フォールアウト管理ツール

フォールアウト管理機能には、次のツールが含まれています。

注文フォールアウトのトラッキング

このツールを使用すると、各注文フォールアウトに一意の番号を割り当てて、フォールアウトの開始から解決までの進捗状況を追跡できます。指定された注文フォールアウトマネージャーは、注文フォールアウトダッシュボードを使用して、すべてのオープンフォールアウトレコードのステータスを表示できます。詳細については、「フォールアウトレコードのレビュー」を参照してください。

フォールアウトの解決

このツールでは、ルーティング、通知、ワークフロースタジオなどのServiceNow AI Platform機能を使用して、受注処理の例外を自動で処理できます。詳細については、「自動および手動のフォールアウトレコードの作成」を参照してください。

たとえば、顧客がルーターを注文したものの、アイテムを予約して注文を履行するための ERP システムのインベントリ数量が不足している場合です。

- 追跡および調査の目的でフォールアウトレコードを作成します。このレコードにより、顧客の注文明細品目が保留になります。
- 受注処理担当者は、フォローアップして不足の原因を特定できます。これは、ホスト ERP システムが使用できないこと、またはオーダー済みアイテムの実際の在庫停止が原因である可能性があります。在庫停止が原因の場合は、誰かが修復アクションを実行して、顧客に連絡したり、アイテムを再注文したり、適切な代替品を見つけたりすることができます。

問題を解決した後、顧客の注文明細品目を通常の状態に戻し、注文を完了することができます。

フォールアウト管理プロセスがなければ、受注処理担当者は これらのフォールアウトの問題を 手動で分析して解決する必要があります。これらの追加のタスクにより、履行プロセスが 長くなり カスタマーエクスペリエンスと従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

### 自動および手動のフォールアウトレコードの作成

フォールアウト管理を使用すると、プロバイダーは特定の注文タスクに対して手動または自動のフォールアウトレコードを作成して、注文が完了するまで処理を続行できるようにすることができます。

## 自動フォールアウトレコードの作成

自動フォールアウトレコードの作成を有効にするには、 ワークフロースタジオで受注処理ワークフローを設定します。

- これを行うには、処理シナリオと条件を定義するときに [フォールアウトを作成 ] アクションを使用します。
- 注文タスクの発生元である親レコードのワークフローを定義できます。通常、注文タスクは顧客またはサービス注文と注文品目から発生します。

詳細については、「 フローデザイナー 」を参照してください。

顧客とサービスの注文を履行しようとすると、次のシナリオが発生する可能性があります。

ダウンストリームシステムでのフォールアウト障害のシナリオ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

このフォールアウトシナリオは、障害が一時的なものであり、時間の経過とともに解決されることが予想される状況である可能性があります。理想的には、注文処理に影響を与えず、ネットワークリソースとシステムリソースがオンラインに戻った後に作業を再開する必要があります。一般的なシナリオは次のとおりです。

- 注文タスクは、外部システムまたはプロビジョニングシステムに要求を送信します。
- 外部システムからの応答は 、「タイムアウト 」または 「到達不能」として返されます。

処理のためにダウンストリームシステムに送信されるタスクを、事前に定義された回数まで再度キューに入れることができます。事前定義された回数を超えてもエラーが解決しない場合は、注文タスクのステータスを [失敗] に変更してから、インシデントを作成する必要があります。利用できない外部システムとの間で注文データを送受信するたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

データの問題を伴うシナリオ

外部注文システムからキャプチャした注文にデータの問題が発生した場合は、そこで注文を修正する必要があります。次に、変更された注文を 通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションに送信します。プロセスの早い段階で実行されたタスクでデータの問題が発生した場合は、次のアクションを実行できます。

- 注文タスクから例外を作成します。
- 既存の注文のリビジョンを有効にします。
- 注文タスクを作成します。

インベントリの可用性の問題

在庫の可用性の問題により注文品目の履行が妨げられるたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

外部システムの問題

外部システムで適切なデータ構造が送信された場合でも、外部システムに実装されているビジネスロジックが原因でエラーが発生することがあります。

## 手動フォールアウトレコードの作成

完了を妨げる条件または問題がある注文タスクに対して、フォールアウトレコードを手動で作成します。

### 始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager

### このタスクについて

必要に応じて手動レコードを作成できるため、受注処理を妨げている問題や条件についての認識を高めることができます。レコードを手動で作成することで、解決のために他のユーザーにアサインすることもできます。

### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] ) から、[顧客注文] をクリックします
   a. [顧客注文] または [サービス注文] をクリックします。
   b. すべての顧客注文の場合は [すべて ] をクリックし、未処理の未履行の顧客注文の場合は [開く ] をクリックします。
3. 既存の顧客またはサービスオーダーを選択して開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. 品目の詳細を表示するには、[ 注文品目 **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は注文の品目の総数を表します。
5. [注文品目] フォームで、確認する注文品目を選択します。
6. [ 注文タスク **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は選択した注文品目に関連付けられている注文タスクの数です。
7. [注文タスク] フォームで、レビューする注文タスクを選択します。
8. 注文タスクの更新が完了した場合、または注文タスクをクローズできない問題が発生した場合は、[保存] ボタンの横にあるオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、[フォールアウトの作成] をクリックします。
9. フォームで、フィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「 フォールアウト管理のフィールドの説明」の「フォールアウトの作成フォームフィールド」セクションを参照してください。
10. **[Save** (保存)] をクリックします。

### タスクの結果

手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

- [ **State** ] フィールドが [On Hold] に変わり、どのログインユーザーが変更を引き起こしたかについてのコメントが表示されます。
- [アクティビティ] セクションで、作業指示書メモに、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [処理中]) から [保留中] に変更されたことが示されます。「 フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました (A fallout record FOnnnn has been created )」というメッセージを含む作業指示書メモも表示されます。

### 関連情報

フォールアウト管理データモデル

の受注処理とプロバイダーロールのアサイン 注文管理

フローデザイナー

フロー

フローを作成する

## フォールアウトレコードのレビュー

フォールアウトレコードをレビューして、詳細情報が正しく完全であることを確認します。

### 始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

### このタスクについて

CSM 構成可能ワークスペースでレビューするフォールアウトレコードを選択します。フォールアウト **(n)** アイコンを使用して、特定のオーダーのすべてのフォールアウトレコードを確認および追跡することもできます。ここで n はフォールアウトの数です。このアイコンは、関連するフォールアウトレコードを表示すると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 障害管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

   注:
   現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスで移動します。

   ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.

   構成可能ワークスペースへの移行の詳細については、「構成可能ワークスペースへの移行」を参照してください

   フォールアウトマネージャーまたはフォールアウトエージェントロールが割り当てられている場合は、[フォールアウト管理] ワークスペースが表示されます。フォールアウト管理ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

   a. 構成可能ワークスペースの [リスト] から、[フォールアウト] をクリックします。

   b. 次のいずれかのアクションを実行します。
      - すべてのフォールアウトレコードを表示するには、[ すべて] をクリックします。
      - 自分に割り当てられたフォールアウトレコードのみを表示するには、[ 自分のフォールアウト] をクリックします。

        注:
        フォールアウトの詳細の作成または更新の詳細については、「 フォールアウトレコードの更新」を参照してください。

   c. 確認するフォールアウトレコードを選択します。
      - フォームを更新するには、更新アイコン ( )をクリックします。
      - 既存のサービス注文をフィルタリングするには、フィルター ( )

2. [フォールアウト管理] ワークスペースで、該当するタイルを 選択 して確認するフォールアウトレコードを選択します。

   フィールドの説明については、「 [フォールアウト管理] フォーム」の「フォールアウトワークスペースフィールド」セクションを参照してください。

## フォールアウトレコードの更新

選択したフォールアウトレコード 詳細情報を確認し、情報が正確かつ完全であることを 確認します。フォールアウトのタイプ、ステータス、または優先度を変更できます。特定の人にアサインしてフォローアップすることもできます。

### 始める前に
必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

### このタスクについて
フォールアウトエージェントロールを持っている場合は、フォールアウトレコードのステータスを変更したり、フォールアウトレコードに作業メモを作成したり、他のユーザーにアサインしたりできます。

手順

1. フォームで、選択したフォールアウトレコードを確認します。
   フィールドの説明については、「 [フォールアウト管理] フォーム 」の「フォールアウトフォームのフィールド」セクションを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [詳細] ペインで、フォールアウトレコードの詳細を確認します。
   - 詳細ペインを全画面で表示するには、フォームを全画面表示で表示アイコン (
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、[フォームとアクティビティを表示] アイコン ( アイコン) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面表示するには、[アクティビティを全画面表示で表示] アイコン (
3. [保存] を選択します。

## 顧客またはパートナーのアカウントの確認

注文入力および履行エージェント、マネージャー、履行者が 注文管理 アプリケーションの 360 度ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントに関連付けられたアクティビティについてより適切な視点を得る方法について説明します。

発注エージェント、マネージャー、または履行者は、顧客またはパートナーのアカウント情報を使用して、アカウントの連絡先、注文、カスタマーサービス、製品インベントリ、およびインストールベースアイテムのアクティビティを明確に把握できます。この情報を使用して、次のタイプの情報を追跡できます。

- アカウントに対して作成または更新されたサービス契約の数。
- 顧客によって送信された顧客とサービスの注文の数、および現在の履行状況。
- アカウントのアクティブな要求またはカスタマーサービスケースの数と、現在のステータス。
- 顧客が注文した、またはサイトに設置した製品と機器。この情報を使用することで、発注エージェントは、顧客に販売できる追加の製品やサービスについてのインサイトを得ることができます。

> **注:**
> 新しい顧客アカウントを作成する方法については、「カスタマーサービス管理 (CSM) でアカウントと連絡先を構成する」を参照してください。

### 360 度ビューを使用したアカウントのレビュー

注文管理アプリケーションの 360 度ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントをレビューします。顧客またはパートナーのサービス契約追跡できます。 また 顧客およびサービスの注文、ケース、製品、および機器を表示して、カスタマーサービスを改善する方法を確認することもできます。

#### 始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

#### 手順

1. 移動先 すべて > カスタマー注文管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ ( から、[顧客] を選択し、[アカウント] を選択します。
3. [アカウント] リストで、顧客アカウントを選択します。

> **注:**
> 既存の顧客アカウントにアクセスするには、[構成可能ワークスペース] リストの [オーダー]、[顧客オーダー]、または [サービスオーダー] リストの [アカウント] 列 を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

4. [口座情報] フォームの [顧客概要] セクションで、選択した口座の一般的な顧客の詳細を確認します。

アカウント情報フォーム:[顧客サマリー] セクション

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| アカウント | 顧客またはパートナーの名前、およびアカウントの主要連絡先の名前。<br><br>アカウント、役職、メール、電話番号、タイムゾーンなど、プライマリ連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。 |
| 連絡先 | アカウントの各連絡先の名前。<br>○ 取引先のすべての取引先担当者を表示できるように [顧客連絡先] フォームにアクセスするには、[ すべて表示] を選択します。<br>○ [顧客連絡先] フォームで連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。 |
| 契約 | このアカウントに関連付けられている契約の名前 (存在する場合)。<br>○ 契約の詳細を表示するには、契約番号を選択します。<br>○ アカウントのすべての契約を表示するには、[ すべて表示] を選択します。 |

5. [概要] セクションの [顧客注文 ] フィールドで、選択したアカウントの顧客注文とサービス注文を確認します。

アカウント情報フォーム - [顧客注文] セクション

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 顧客注文 (n) | (n) は、このアカウントの顧客注文とサービス注文の合計数を表します。 |
| 番号 | システムによってアサインされた注文の識別番号。<br>○ [顧客注文] フォームにアクセスして顧客注文の注文の詳細を表示するには、注文番号を選択します。<br>○ [サービス注文] フォームにアクセスしてサービス注文の注文の詳細を表示するには、注文番号を選択します。<br>○ [顧客注文] フォームにアクセスしてアカウントのすべての注文を表示するには、[ すべて表示] を選択します。[顧客注文] フォームで注文の詳細情報を表示するには、注文番号を選択します。 |
| 注文タイプ | 注文のタイプ:<br><br>製品 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 販売する製品の注文。<br>サービス<br>販売する製品の注文。 |
| 連絡先 | 注文に関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。 |
| 状況 | 製品またはサービス注文のステータス。詳細については、次の 2 つのトピックを参照してください。<br>○ 顧客注文ステータス<br>○ サービス注文ステータス。 |

6. [ケース] セクションで、選択したアカウントのカスタマーサービスケースを確認します (存在する場合)。

[アカウント情報] フォーム - [ケース] セクション

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | システムによってアサインされたカスタマーサービスケースの識別番号:<br>○ カスタマーサービスケースの詳細を表示するには、ケース番号を選択します。<br>○ アカウントのすべてのカスタマーサービスケースを表示するには、[ すべて表示] を選択します。 |
| 簡単な説明 | カスタマーサービスケースの簡単な説明。 |
| 連絡先 | カスタマーサービスケースに関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。 |
| 状況 | カスタマーサービスケースのステータス。詳細については、「 ケースのステータス 」を参照してください。 |

7. [製品インベントリ] セクションで、選択したアカウントの製品インベントリ品目を確認します。

アカウント情報フォーム - [製品インベントリ] セクション

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 製品インベントリ (n) | (n) は、この勘定に対して注文された製品インベントリ品目の合計数を表します。 |
| 番号 | システムによってアサインされたプロダクトインベントリアイテムの識別番号: |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ プロダクトインベントリ品目の詳細を表示するには、プロダクトインベントリ番号を選択します。<br>○ アカウントのすべてのプロダクトインベントリアイテムを表示するには、[ すべて表示] を選択します。 |
| 仕様 | プロダクトインベントリアイテムに関連付けられている製品仕様。仕様の詳細を表示するには、仕様番号を選択します。 |
| 場所 | プロダクトインベントリアイテムの現在の場所。 *(empty)* は、プロダクトインベントリアイテムがまだ顧客サイトにインストールされていないことを示します。 |
| 状況 | プロダクトインベントリアイテムのステータス。 *Installation Pending* は、製品インベントリアイテムのインストールが顧客サイトで処理待ちであることを示します。 |

**8.** [製品インベントリ] セクションの [インストールベースアイテム] セクションで、選択したアカウントのインストール済みベースアイテムを確認します。

アカウント情報フォーム - [インストールベースアイテム] セクション

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| インストールベースアイテム (n) | (n) は、このアカウントにインストールされた基本アイテムの合計数を表します。 |
| 番号 | システムによってアサインされたインストールベースアイテムの識別番号:<br>○ インストールベースアイテムの詳細を表示するには、インストールベースアイテム番号を選択します。<br>○ アカウントのすべてのインストールベースアイテム番号を表示するには、[ すべて表示] を選択します。 |
| 構成アイテム | インストールベースアイテムに関連付けられている構成のシステムによってアサインされた識別番号。構成アイテムの詳細を表示するには、構成アイテム番号を選択します。 |
| 連絡先 | 注文に関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先名を選択します。 |

## 注文タイムラインの表示

ドメイン注文と注文タスクのステータスを表示し、注文タスク間の依存関係を示し、危険にさらされているタスクを特定するガントチャートのタイムラインを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 移動先 顧客オーダー > すべて.
3. 表示する順序を選択します。
4. 注文の 注文ブレークダウン セクションで、 注文タイムラインの表示 を選択します。
   [ タイムライン ] タブが開き、注文明細品目の注文タスクと、注文タスクステータスと危険ステータスの列が表示されます (危険管理が有効になっている場合)。危険のタスクには、危険アイコンのフラグが付けられます。タスクごとに、タスクの開始日と終了日、および依存関係がタイムラインに表示されます。
5. タイムラインビューに表示される情報または要素を変更するには、次のオプションを使用します。

## 危険管理 の監視

注文マネージャーとエージェントは、危険が有効な履行タスクを監視できます。タスクが危険になった場合、マネージャーは実行ワークフローが遅延しないようにするためのアクションを実行できます。

危険管理が履行タスクフローに追加されると、危険管理タスク完了までの時間を追跡し、履行計画に対するリスクレベルの予測アセスメントを作成します。タスクに定義された時間よりも時間がかかっている場合、危険アラートが共有されます。

次のテーブルは、危険ステータスを表示できる場所を示しています。

危険ステータスアラート

| 危険ステータス | 説明 |
|---|---|
| [危険が有効化された注文] フォーム, で、[ 危険レベル ] 列を探します | 注文ステータスフォームの [ 危険レベル ] 列 で危険ステータスを探します。危険レベル 低、中、高、重大が含まれます。 |
| オーダーオーケストレーションビュー | 移動先 顧客の順序 > 順序 > 注文品目 > オーケストレーション. 各オーケストレーションタイルには、タスクとサービスレベルアグリーメント (SLA) の進捗状況が表示されます。 |
| SLA 定義の進捗状況バー | 移動先 顧客の順序 > 順序 > 注文品目 > タスク > **SLA** をクリックし、ステータスバーを表示します。ステータスバーには、次のような SLA の進捗状況が表示されます。<br>• 緑:タイムライン上で進行している SLA。<br>• 赤: tTask は割り当てられた時間のクリティカルパーセンテージのの終わり近く で<br>  <br>す。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

# カスタマー契約とエンタイトルメント の使用

コンシューマー、マネージャー、エージェント、およびアドミニストレーターが カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションを使用して、サービス契約と契約品目を生成してサービスに対応する方法について説明します。

サービス契約、サービス契約品目、およびエンタイトルメントは、次の方法で作成できます。

- ワークフロー経由:契約とエンタイトルメントのワークフローを使用して、サービス契約、サービス契約品目、およびエンタイトルメントを作成できます。詳細については、「」を参照してください。

  **注:**
  サービス契約品目またはエンタイトルメントが セールスと注文管理 ワークフローを介して作成されると、アカウント/コンシューマー/世帯の詳細が販売済み製品からコピーされ、販売済み製品のステータスが継承されます。さらに、契約品目のステータスが変更されると、同じステータスが親販売済み製品に同期されます。

- API 統合を使用する：
  - Service Contract API
  - Entitlement API

## 契約とエンタイトルメントワークフローの使用

ワークフローを使用した契約とエンタイトルメントを使用して、サービス契約、サービス契約品目、エンタイトルメントを作成および管理する方法について説明します。

契約とエンタイトルメントのワークフローを使用して、オファリングの作成から契約の生成まで、カスタマーサービス契約とエンタイトルメントのライフサイクルを管理できます。ワークフローを使用すると、複数のエンティティを一度に一時停止、再開、キャンセル、および更新できます。ワークフローを使用して、次の機能を実行することもできます。

- サービス契約を作成、一時停止、再開、キャンセル、および更新します。
- サービス契約品目とエンタイトルメントを作成、変更、一時停止、再開、キャンセル、および更新します。

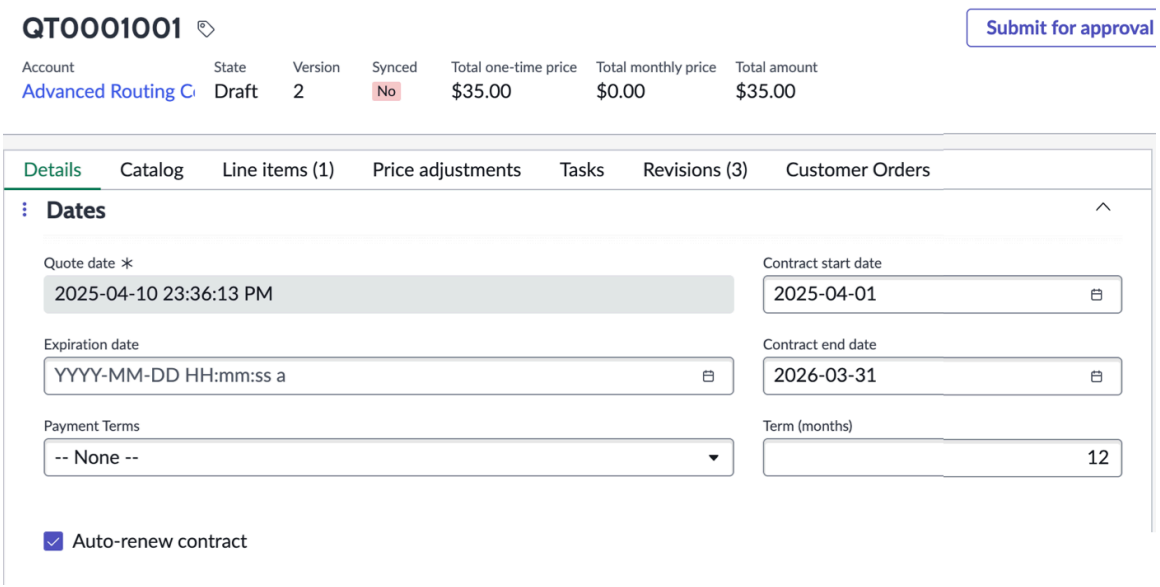
## サービス契約の自動更新

見積または注文から新しいサービス契約を作成するときに、見積または注文で [ 契約の自動更新 ] オプションを選択すると、契約が自動的に更新されます。契約の自動更新日は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定できます。デフォルトでは、契約終了日の 90 日前、60 日前、または 30 日前に自動更新を開始するか、契約作成日に開始するかを選択できます。詳細については、「ワークフローを使用した契約とエンタイトルメントの作成」を参照してください。

自動翻訳

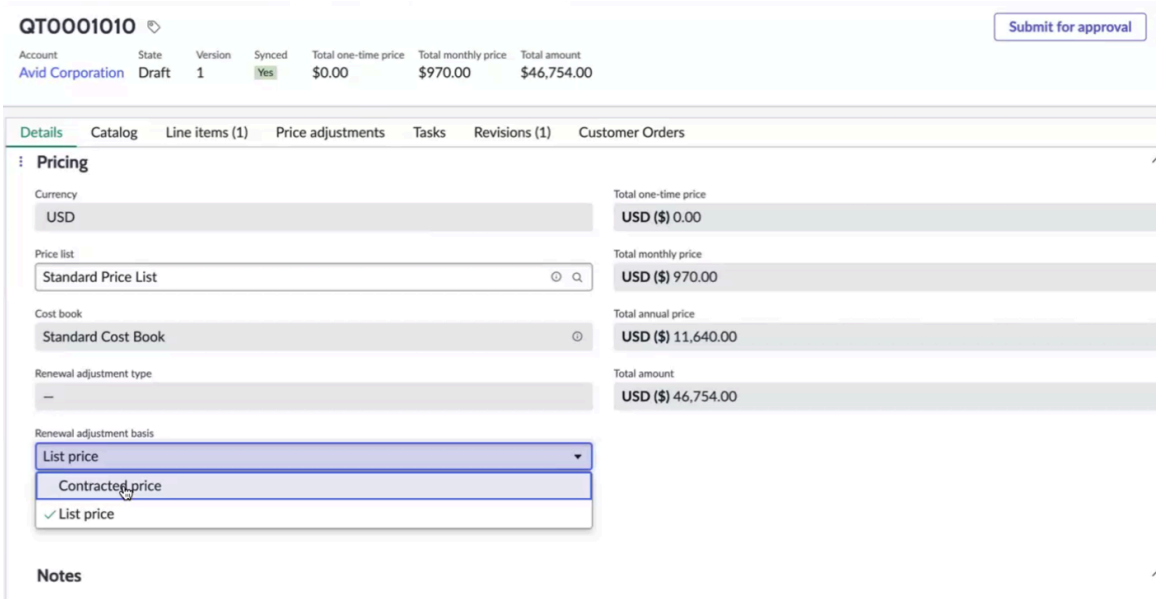
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積もりでのサービス契約の自動更新




更新調整基準 フィールドで、 表示価格 または 契約価格 を選択できます。[表示価格] を選択すると、更新日時点の契約の市場価格で契約が更新されます。

更改調整ベース

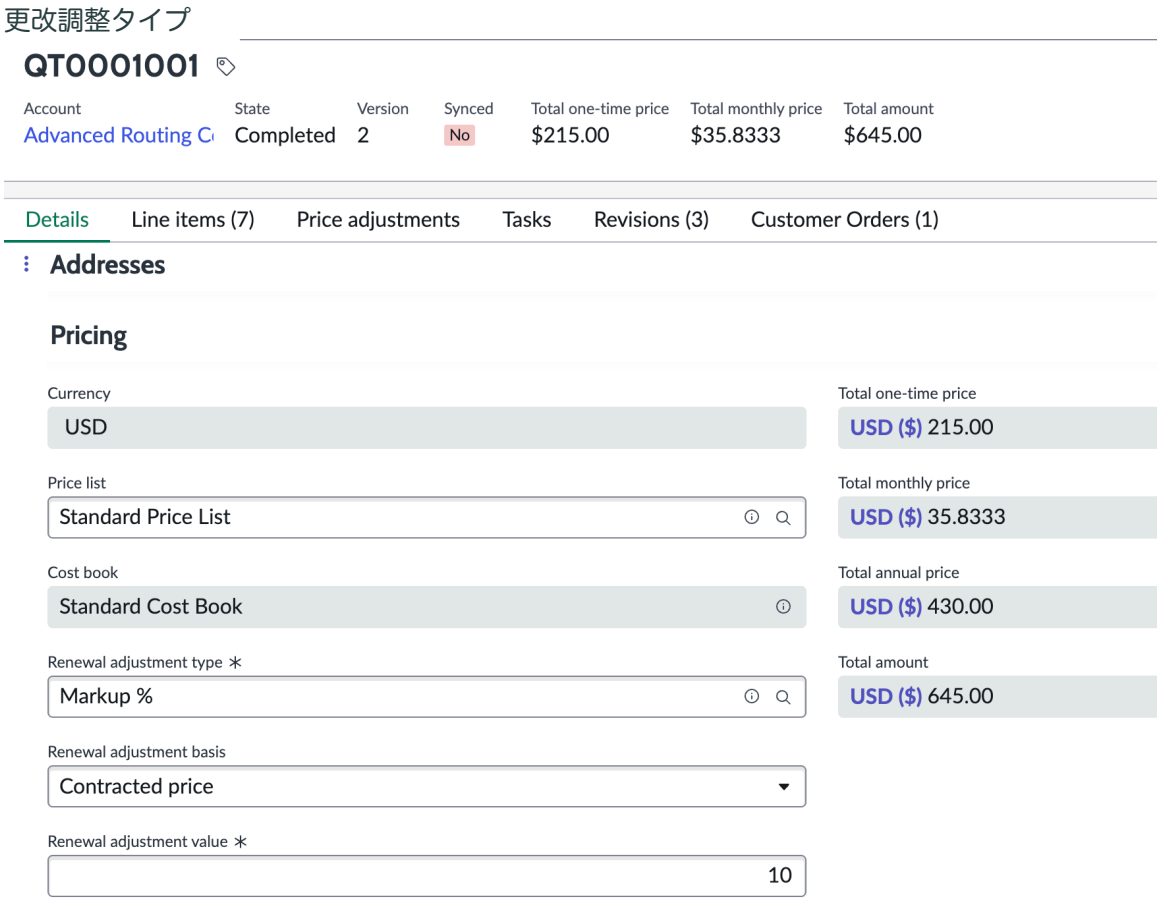



契約価格 を選択すると、現在の契約価格のマークダウン % またはマークアップ % で契約を更新するオプションが表示されます。たとえば、[ マークアップ **% (Markup %** )] フィールドを選択し、[ 更改調整値 **(Renewal adjustment value)**] に 10 を入力すると、サービス契約は現在の契約価格の 10% 高い価格で更新されます。

自動翻訳

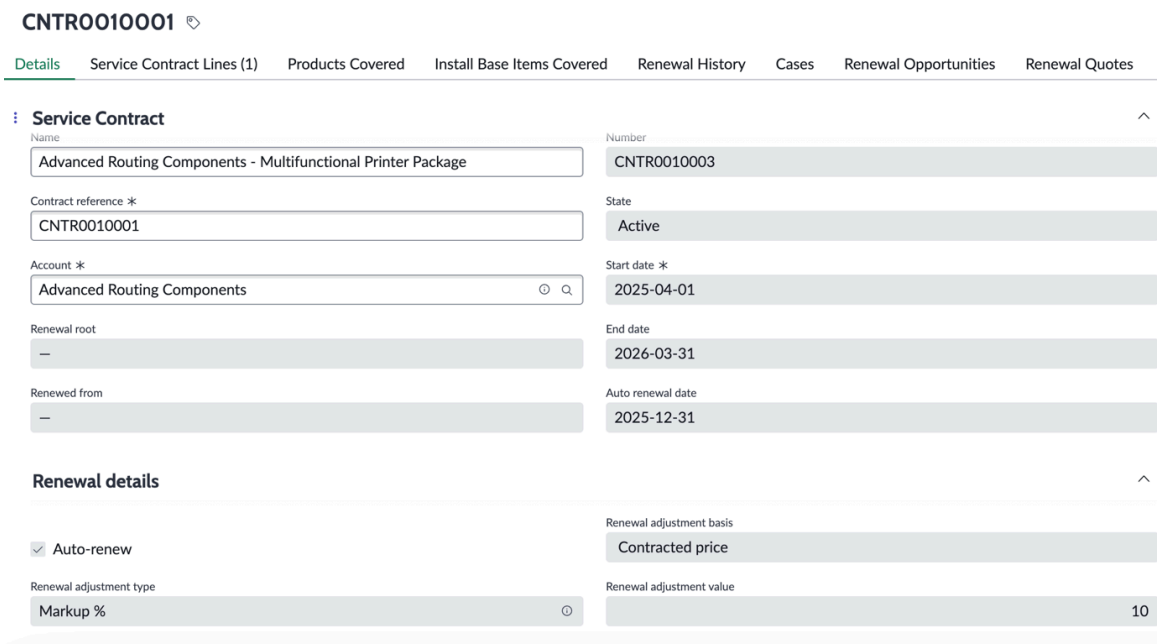
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

更改調整タイプ




その正確な更改日とそのサービス契約の更新調整は、サービス契約フォームの [自動更新日 ] フィールドに表示されます。

サービス契約の自動更新



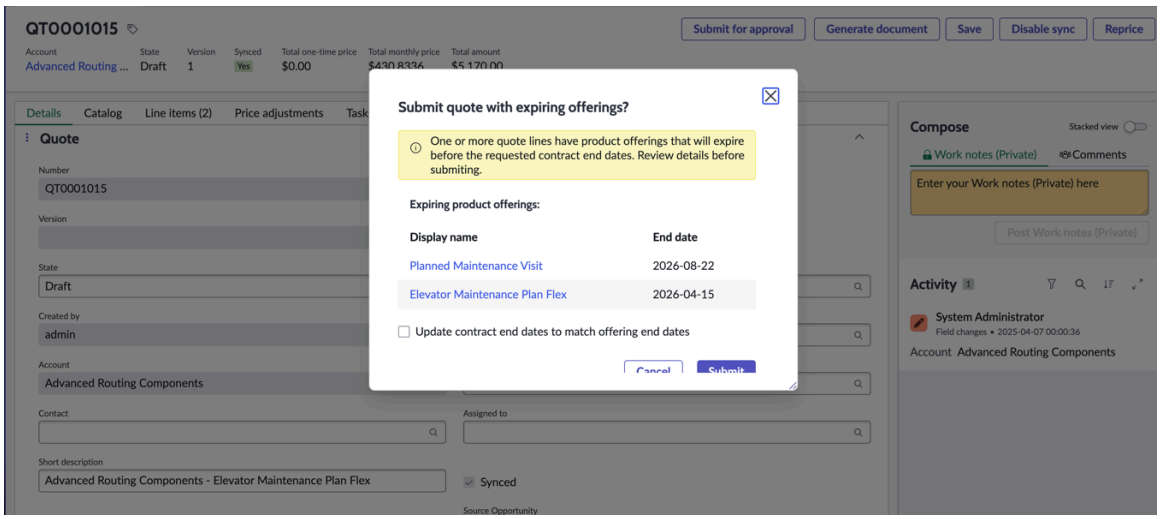

サービス契約の更新調整フィールドは変更できません。見積と注文の更新調整値のみを変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 契約終了日の更新

見積もり処理中に、契約終了日が製品オファリングの終了日を過ぎると、システムからアラートが送信されます。承認のために見積もりを送信すると、警告するダイアログボックスが表示されます。契約終了日を製品オファリングの終了日 に合わせて、オファリングの終了日と一致するように契約終了日 を更新するオプションを選択できます。

契約と製品オファリングの終了日の照合

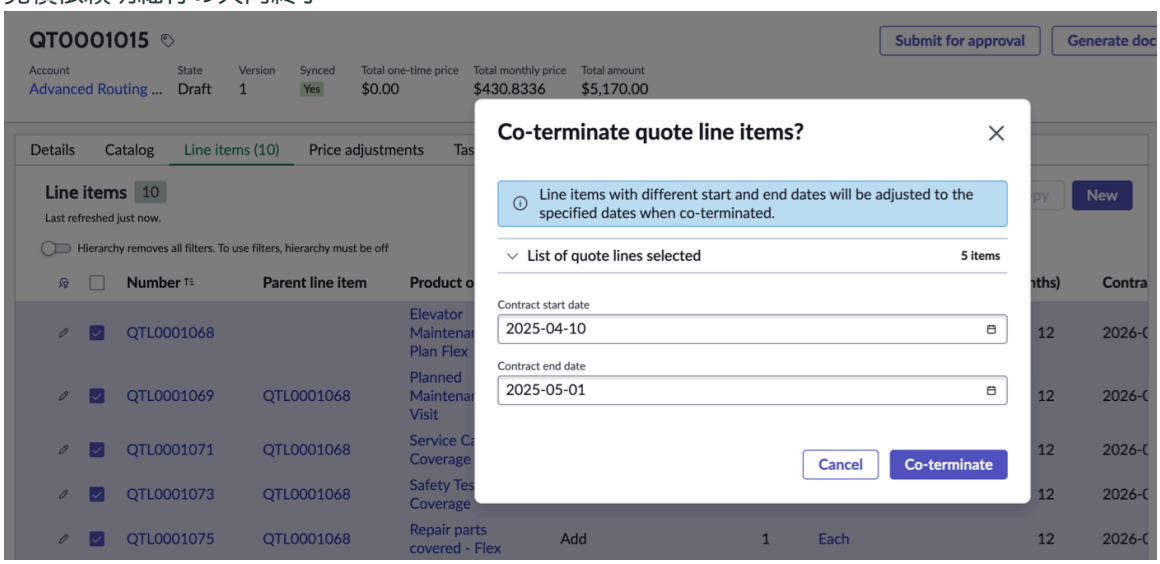



このオプションを選択せずに見積もりを承認した場合、契約終了日は変わりません。

## 見積依頼明細行の共同終了

見積もりの作成または更新時に、複数の見積品目に同じ開始日と終了日を割り当てることができます。見積もりの詳細ページの 品目 タブで、複数の見積品目を選択し、 共同終了 を選択します。選択したすべての見積依頼明細行の開始日と終了日が同じである。

見積依頼明細行の共同終了




## サービス契約の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約とその子サービス契約品目を一時停止します。サービス契約を一時停止すると、そのサービス契約で指定されたサービスが一時停止または無効化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
関連する販売済みルート製品の少なくとも 1 つが [アクティブ] ステータスである場合、サービス契約を一時停止できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] ステータスのときにサービス契約を一時停止できます。

注:
再開注文を作成しない場合、サービス契約は無期限に一時停止されます。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [一時停止] を選択します。
5. [サービス契約を一時停止] ウィンドウで、サービス契約の一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   注:
   [終了日時] フィールドに値を入力しない場合、サービス契約は無期限に停止されます。サービス契約は手動で再開できます。詳細については、「サービス契約の再開」を参照してください。

6. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
7. [一時停止] を選択します。
   そのサービス契約に対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

タスクの結果
サービス契約とともに、関連するすべてのサービス契約品目とエンタイトルメントも一時停止されます。ただし、サービス契約は現在のステータスのままです。終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間が経過すると、サービス契約とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは再び [アクティブ] または [ドラフト] ステータスになります。サービス契約の終了日を過ぎると、一時停止されたサービス契約とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは [期限切れ] ステータスに移行します。

### サービス契約の変更

既存の構成を更新できるように、サービス契約を変更します。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. サービス契約を変更するには、[ すべての明細行を変更 ] を選択します。
5. Configurator UI で、サービス契約品目の既存の構成を変更します。
   Configurator UI の詳細については、「セールスと注文管理 の探索」を参照してください。

   注:
   コンフィギュレーター UI は、サービス契約にサービス契約品目が 1 つしかない場合にのみ表示されます。複数のサービス契約品目の場合、見積もりまたは注文は、[ドラフト] または [アクティブ] ステータスの契約品目で作成されます。

6. **[Update** (更新)] を選択します。
   注文または見積は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約を変更する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択すると、変更された見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了 ] に変更されて注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約を変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号をクリックすると、変更された注文品目を表示できます。
7. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

### サービス契約の再開

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約とその子サービス契約品目を再開します。サービス契約を再開すると、そのサービス契約で指定されたサービスが再開されます。

始める前に
関連するルート販売済み製品の少なくとも 1 つが [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスの場合、サービス契約を再開できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [一時停止] ステータスのときにサービス契約を再開できます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [再開] を選択します。
5. [サービス契約を再開 (Resume service contract)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約を再開する日時を入力します。
6. [再開の理由 **(Reason for resumption)]** フィールドにサービス契約を再開する理由を追加します。
7. [再開] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

サービス契約を再開する注文が作成されます。

8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

### タスクの結果
サービス契約とそれに関連するすべての子契約品目およびエンタイトルメントは、それぞれのエンティティの開始日に応じて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

## サービス契約の更新

サービス契約の有効期限が切れる前に、 CSM 構成可能ワークスペース でサービス契約を更新します。

### 始める前に
サービス契約が [キャンセル] ステータスである場合、または終了日がない場合、サービス契約を更新することはできません。
プロダクトインベントリベースの契約の注文処理は、更新対象オファリングに対して顧客が定義した履行フローに従って実行されます。

必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりまたは営業案件を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

### 手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [更新] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約を更新する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択して、更新見積もりを確認できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に更新されると、さらに処理するための注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約を更新する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択して、更新注文をレビューできます。
   - 選択したターゲットエンティティが機会の場合、サービス契約を更新する機会が作成されます。確認メッセージから機会番号を選択して、更新の機会を確認できます。
   - 選択したターゲットエンティティが営業案件と見積もりの場合、サービス契約を更新する機会と見積もりの両方が作成されます。確認メッセージの番号を選択すると、機会と見積もりに移動できます。
5. 注文品目が履行されたら、ステータスを [完了] に設定します。
   新しいサービス契約が作成されます。

### タスクの結果
新しいサービス契約が [ドラフト] ステータスで作成されます。詳細については、[更新履歴] 関連リストを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### サービス契約のキャンセル

CSM 構成可能ワークスペース上のサービス契約とその子サービス契約品目をキャンセルする注文を作成します。サービス契約をキャンセルすると、そのサービス契約で指定されたサービスが終了します。

#### 始める前に

関連する販売済みルート製品の少なくとも 1 つが [アクティブ] または [一時停止] ステータスである場合、サービス契約をキャンセルできます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] または [一時停止] ステータスの場合に、サービス契約をキャンセルできます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

#### 手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [キャンセル] を選択します。
   関連するすべてのサービス契約品目とエンタイトルメントもキャンセルされ、 [キャンセル] ステータスに設定されます。
5. [サービス契約をキャンセル (Cancel service contract)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約をキャンセルする日付を入力します。
6. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
7. [キャンセル] を選択します。
   そのサービス契約に対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はサービス契約に表示されます。

#### タスクの結果

サービス契約とそれに関連するすべてのサービス契約品目およびエンタイトルメントもキャンセルされ 、[キャンセル] ステータスになります。

### サービス契約品目の一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、サービス契約品目とその子サービス契約品目を一時停止します。サービス契約品目を一時停止すると、そのサービス契約品目に関連付けられているサービスと特性が一時停止または無効化されます。

#### このタスクについて

#### 始める前に

関連するルート販売済み製品が [アクティブ] ステータスの場合に、サービス契約品目を一時停止できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] ステータスのときにサービス契約品目を一時停止できます。

> **注:**
> 再開注文を作成しない場合、サービス契約品目は無期限に停止されます。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、一時停止するサービス契約品目を選択します。
5. [一時停止] を選択します。
6. [サービス契約品目を一時停止 (Suspend service contract line)] ウィンドウで、サービス契約品目の一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   注:
   [終了日時] に値を入力しないと、サービス契約品目は一時停止されたままになります。再開オプションを使用して、サービス契約を手動で再開できます。詳細については、「サービス契約品目の再開」を参照してください。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
8. [一時停止] を選択します。
   そのサービス契約品目に対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

タスクの結果
サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティも一時停止されます。終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間の後、サービス契約品目は再び [アクティブ] ステータスになります。サービス契約の終了日を過ぎると、一時停止中のサービス契約品目とそれに関連するすべての子サービス契約品目およびエンタイトルメントは、[期限切れ] ステータスに移行します。

## サービス契約品目の変更

既存の構成を更新できるように、サービス契約品目を変更します。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストで、特性と品目を変更する 1 つ以上のサービス契約品目を選択します。
5. [ 変更 ] を選択して、選択したサービス契約品目を変更します。
6. Configurator UI で、サービス契約品目の既存の構成を変更します。
   Configurator UI の詳細については、「セールスと注文管理 の探索」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

> **注:**
> Configurator UI は、単一のサービス契約品目を選択した場合にのみ表示されます。複数のサービス契約品目を選択した場合は、作成された注文または見積もりが表示されます。

7. **[Update** (更新)] を選択します。
   注文または見積は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約品目を変更する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号をクリックすると、変更された見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了 ] に変更されて注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約品目を変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号をクリックすると、変更された注文品目を表示できます。
8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

### サービス契約品目の再開

CSM 構成可能ワークスペース上のサービス契約品目とその子サービス契約品目を再開する注文を作成します。サービス契約品目を再開すると、そのサービス契約品目で指定されたサービスが再開されます。

#### 始める前に

関連するルート販売済み製品が [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスの場合、サービス契約品目を再開できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [一時停止] ステータスのときにサービス契約品目を再開できます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

#### 手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、再開するサービス契約品目を選択します。
5. [再開] を選択します。
6. [サービス契約品目を再開 (Resume service contract line)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約品目を再開する日時を入力します。
7. [再開の理由 **(Reason for resumption)]** フィールドにサービス契約品目を再開する理由を追加します。
8. [再開] を選択します。
   サービス契約品目を再開する注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

#### タスクの結果

サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティも、それぞれのエンティティの開始日に応じて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### サービス契約品目を更改

CSM 構成可能ワークスペースでサービス契約品目を更新します。サービス契約品目で指定されたサービスと、それに関連する子サービス契約品目およびエンタイトルメントを更新できます。

#### このタスクについて

サービス契約品目が [キャンセル] ステータスである場合、または終了日がない場合、サービス契約品目を更新することはできません。
プロダクトインベントリベースの契約品目の注文処理は、更新対象オファリングに対して顧客が定義した履行フローに従って実行されます。

#### 始める前に

必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりまたは営業案件を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

#### 手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > サービス契約.
3. [サービス契約] リストから、更新するサービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストから、再開するサービス契約品目を選択します。
5. [更新] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約品目を更改するための見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択して、更新見積もりを確認できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に更新されると、さらに処理するための注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約品目を更改する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択して、更新注文をレビューできます。
   - 選択したターゲットエンティティが機会の場合、サービス契約を更新する機会が作成されます。確認メッセージから機会番号を選択して、更新の機会を確認できます。
   - 選択したターゲットエンティティが営業案件と見積もりの場合、サービス契約を更新する機会と見積もりの両方が作成されます。確認メッセージの番号を選択すると、機会と見積もりに移動できます。
6. 注文品目が履行されたら、ステータスを [完了] に設定します。
   新しいサービス契約品目が作成されます。

#### タスクの結果

新しいサービス契約品目は、[ドラフト] ステータスの更新された契約品目とともに作成されます。詳細については、[更新履歴 (Renewal History)] 関連リストを参照してください。

### サービス契約品目のキャンセル

CSM 構成可能ワークスペースで、サービス契約品目とその子サービス契約品目をキャンセルする注文を作成します。サービス契約品目をキャンセルすると、そのサービス契約品目に関連付けられているサービスと特性がキャンセルまたは無効化されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

始める前に
関連するルート販売済み製品が [アクティブ] または [一時停止] ステータスの場合、サービス契約品目をキャンセルできます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] または [一時停止] ステータスであれば、サービス契約品目をキャンセルできます。
必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、サービス契約を選択します。
4. サービス契約の [サービス契約品目] 関連リストから、キャンセルするサービス契約品目を選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. [サービス契約品目をキャンセル (Cancel service contract line)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、サービス契約品目を無効にする日付を入力します。
7. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
8. [キャンセル] を選択します。
   そのサービス契約品目に対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更内容はサービス契約品目に表示されます。

タスクの結果
サービス契約品目とその階層内のすべての関連エンティティもキャンセルされ、[キャンセル] ステータスになります。

### サービス契約品目のアップセルまたはダウンセル

CSM 構成可能ワークスペースのサービス契約品目をアップセルまたはダウンセルします。サービス契約品目で指定された製品の数量を増減することができます。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次に移動します: 契約およびエンタイトルメント > サービス契約.
3. [サービス契約] リストから、更新するサービス契約を選択します。
4. [サービス契約品目] 関連リストで、更新する 1 つ以上のサービス契約品目を選択します。
5. [アップセル] または [ダウンセル] を選択します。
6. アップセルまたはダウンセル ダイアログ ボックスで、 数量 フィールドの値を増減します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [ 適用開始日 ] フィールドから新しいサービス契約品目の開始日を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、サービス契約品目をアップセルまたはダウンセルする見積もりが作成されます。確認メッセージから見積もり番号を選択して、見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了 ] に変更されて注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、サービス契約品目をアップセルまたはダウンセルする注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択すると、注文品目を表示できます。
8. [品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[ 完了] に設定します。
   数量を増減した新しいサービス契約品目が作成され、開始日が選択した 有効開始日 になります。

   **注:**
   アップセルの場合、元のサービス契約品目の開始日と終了日は変更されません。ダウンセルの場合、元のサービス契約品目の終了日が新しいサービス契約品目の開始日の n-1 日付に更新されます。

### エンタイトルメントの変更

アカウントに関連付けられたエンタイトルメントを変更して、既存の構成を更新できるようにします。

#### 始める前に

必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

#### 手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストで、特性を変更するエンタイトルメントを選択します。
5. [変更] を選択します。

   **注:**
   アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみを変更できます。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントは変更できません。

6. Configurator UI で、選択したエンタイトルメントの既存の構成を変更します。
   Configurator UI の詳細については、「セールスと注文管理 の探索」を参照してください。
7. **[Update** (更新)] を選択します。
   注文または見積は、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、エンタイトルメントを変更する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号をクリックすると、変更された見積品目を表示できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了 ] に変更されて注文が作成されます。
- 選択したターゲットエンティティが注文の場合、エンタイトルメントを変更する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号をクリックすると、変更された注文品目を表示できます。

8. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

### エンタイトルメントの一時停止

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントを一時停止します。エンタイトルメントを一時停止すると、そのエンタイトルメントに関連付けられたサービスと特性が一時停止または無効化されます。

#### 始める前に

関連付けられた販売済みルート製品が [アクティブ] ステータスの場合、エンタイトルメントを一時停止できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連するプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] ステータスのときにエンタイトルメントを一時停止できます。

> **注:**
> 一時停止できるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントを一時停止することはできません。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

#### 手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、一時停止するエンタイトルメントを選択します。
5. [一時停止] を選択します。
6. [エンタイトルメントを一時停止 (Suspend entitlement)] ウィンドウで、エンタイトルメントの一時停止期間を [開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドに入力します。

   > **注:**
   > [終了日時] に値を入力しない場合、エンタイトルメントは一時停止されたままになります。再開オプションを使用して、エンタイトルメントを手動で再開できます。詳細については、「エンタイトルメントの再開」を参照してください。

7. [一時停止の理由] フィールドに一時停止の理由を追加します。
8. [一時停止] を選択します。
   そのエンタイトルメントに対して、一時停止アクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

#### タスクの結果

終了日時を指定すると、再開注文品目が同じオーダーの一部として作成されます。この一時停止期間が経過すると、エンタイトルメントは再び [アクティブ] ステータスになります。エンタイトルメ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ントの終了日が過ぎると、一時停止されたエンタイトルメントは [期限切れ] ステータスに移行します。

### エンタイトルメントの再開

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントを再開します。エンタイトルメントを再開すると、そのエンタイトルメントで指定されたサービスと特性が再開されます。

#### 始める前に

関連付けられた販売済みルート製品が [非アクティブ]、[キャンセル]、または [一時停止] ステータスの場合にエンタイトルメントを再開できます。プロダクトインベントリレコードでは、関連付けられたプロダクトインベントリレコードが [一時停止] ステータスのときにエンタイトルメントを再開できます。

**注:**
再開できるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントを再開することはできません。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

#### 手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、再開するエンタイトルメントを選択します。
5. [再開] を選択します。
6. [エンタイトルメントを再開 (Resume entitlement)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、エンタイトルメントを再開する日時を入力します。
7. [再開の理由] フィールドにエンタイトルメントを再開する理由を追加します。
8. [再開] を選択します。
   エンタイトルメントを再開する注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

#### タスクの結果

エンタイトルメントは、エンタイトルメントの開始日に基づいて [アクティブ] または [ドラフト] ステータスに戻ります。

### エンタイトルメントの更新

CSM 構成可能ワークスペースでエンタイトルメントを更新します。

#### 始める前に

エンタイトルメントが [キャンセル] ステータスである場合、または終了日がない場合、エンタイトルメントを更新することはできません。詳細については、「顧客 (製品) 注文の作成、承認、履行」を参照してください。

プロダクトインベントリベースのエンタイトルメントの注文処理は、更新対象オファリングに対して顧客が定義した履行フローに従って実行されます。

必要なロール：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりまたは営業案件を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、更新するエンタイトルメントを選択します。
5. [更新] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、エンタイトルメントを更新する見積もりが作成されます。確認メッセージの見積もり番号を選択して、更新見積もりを確認できます。見積もりが承認され、ステータスが [完了] に更新されると、さらに処理するための注文が作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、エンタイトルメントを更改する注文が作成されます。確認メッセージの注文番号を選択して、更新注文をレビューできます。
   - 選択したターゲットエンティティが機会の場合、サービス契約を更新する機会が作成されます。確認メッセージから機会番号を選択して、更新の機会を確認できます。
   - 選択したターゲットエンティティが営業案件と見積もりの場合、サービス契約を更新する機会と見積もりの両方が作成されます。確認メッセージの番号を選択すると、機会と見積もりに移動できます。
6. 注文品目が履行されたら、ステータスを [完了] に設定します。
   新しいエンタイトルメントが作成されます。

タスクの結果
新しいエンタイトルメントは [ドラフト] ステータスで作成されます。詳細については、[更新履歴 (Renewal History)] 関連リストを参照してください。

### エンタイトルメントのキャンセル

CSM 構成可能ワークスペースで注文を作成して、エンタイトルメントをキャンセルします。エンタイトルメントをキャンセルすると、そのエンタイトルメントに関連付けられているサービスと特性がキャンセルまたは無効化されます。

始める前に
エンタイトルメントは、関連付けられたルート販売済み製品が [アクティブ] または [一時停止] ステータスの場合にキャンセルできます。プロダクトインベントリレコードでは、関連付けられたプロダクトインベントリレコードが [アクティブ] または [一時停止] ステータスのときにエンタイトルメントをキャンセルできます。

**注:**
キャンセルできるのは、アカウントに関連付けられたエンタイトルメントのみです。サービス契約品目に関連付けられたエンタイトルメントはキャンセルできません。

必要なロール:sn_customerservice_manager および sn_ind_tmt_orm.order_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. リストビューで、次を選択します カスタマー > アカウント.
3. エンタイトルメントが属するアカウントを開きます。
4. [エンタイトルメント] 関連リストから、キャンセルするエンタイトルメントを選択します。
5. [キャンセル] を選択します。
6. [エンタイトルメントをキャンセル (Cancel entitlement)] ウィンドウの [開始日時] フィールドに、エンタイトルメントを無効にする日付を入力します。
7. [キャンセル理由] フィールドにキャンセルの理由を追加します。
8. [キャンセル] を選択します。
   そのエンタイトルメントに対して、キャンセルアクションを含む注文が作成されます。
9. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   変更はエンタイトルメントに表示されます。

タスクの結果
エンタイトルメントが完全にキャンセルされ、[キャンセル] ステータスに移行します。

### サービス契約に契約品目を追加する

CSM 構成可能ワークスペースのサービス契約に 1 つ以上の契約品目を追加します。

始める前に
必要なロール：

- 注文を作成するには、sn_customerservice_manager と sn_ind_tmt_orm.order_agent が必要です。
- 見積もりを作成するには、sn_customerservice_manager と sn_sales_common.sales_agent が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **[CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)]。.
2. [契約とエンタイトルメント] リストで、[サービス契約] を選択します。
3. [契約とエンタイトルメント - サービス契約] リストで、契約品目を追加するサービス契約を選択します。
4. [サービス契約] フォームで、[ 契約品目の追加] を選択します。
   ターゲットエンティティは、Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルで設定されたルールに応じて作成されます。詳細については、「Customer Life Cycle Workflows ポリシーディシジョンテーブルの構成」を参照してください。
   - 選択したターゲットエンティティが見積もりの場合、新しいサービス契約品目を作成するための見積もりが作成されます。
   - 選択したターゲットエンティティが注文の場合、新しいサービス契約品目を作成する注文が作成されます。

   [既存の契約] フィールドは、現在のサービス契約を参照します。[契約開始日]、[契約終了日]、[契約更新] フィールドなどの他のすべてのフィールドには、現在の契約の詳細が自動的に入力されます。
5. [カタログ] タブで、作成された新しい見積もりまたは注文に製品を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

詳細については、「見積もりに製品を追加する」を参照してください。

6. [承認のため送信] を選択します。
7. [注文品目] 関連リストで、親注文品目の [ステータス] 値をダブルクリックし、[完了] に設定します。
   [サービス契約品目] 関連リストに、新しいサービス契約品目が作成され、追加されます。

### 契約とエンタイトルメントワークフローを使用した対象製品の追加

対象製品とは、サービス契約に含まれる特定の製品または注文品目を指します。これらの品目は契約にリンクされ、サービスまたはメンテナンスの対象を定義します。対象製品は、契約レコードから直接追跡できるため、対象の変更と可視性が容易になります。

注文管理のエージェントは、契約オファリングの注文がキャプチャされたときに、契約の対象となる製品を選択できます。対象製品と契約品目を手動で関連付ける方法については、「対象製品を注文品目に追加」を参照してください。

また、契約品目に追加された対象製品を変更することもできます。その契約品目またはエンタイトルメントに新しい対象製品を追加し、既存の対象製品を削除できます。

## サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加

サービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加します。

### 始める前に

必要なロール：sn_customerservice_manager

### このタスクについて

販売済み製品とは、アカウントまたはコンシューマーに販売された製品およびコンポーネントを指します。これには、複数の契約がある場合があります。インストールベースアイテムとは、アカウントまたはコンシューマー用にプロビジョニングされた販売済み製品のインスタンスです。

販売済み製品またはインストールベースアイテムを カスタマー契約とエンタイトルメント エンティティに関連付けると、そのエンティティの下で顧客にサービス提供される製品またはインストールベースアイテムを追跡できます。

販売済み製品またはインストールベースアイテムは、[ドラフト]、[アクティブ]、または [一時停止] 状況の カスタマー契約とエンタイトルメント エンティティに追加できます。

**注:**
エンティティが削除された場合、対象の関連する販売済み製品またはインストールベースアイテムも削除されます。

### 手順

1. ServiceNow AI Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースに移動します。
2. サービス契約、契約品目、またはエンタイトルメントに、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加します。

**注:**

- 販売済み製品またはインストールベースアイテムを カスタマー契約とエンタイトルメント エンティティに追加できます。
- エンティティのステータスを [期限切れ (Expired)] または [キャンセル済み (Cancelled)] にすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [対象の販売済み製品 (Sold Product Covered)] フォームの各フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Sold product form」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

### エンタイトルメントの使用状況の記録

エンタイトルメントに割り当てられた特性数量の合計から得られた消費状況または使用状況を記録します。

始める前に
必要なロール：
sn_customerservice_manager、sn_customerservice_agent、sn_customerservice.consumer_agent

このタスクについて
エンタイトルメントが [アクティブ (Active)] ステータスに移行すると、使用レコードが作成されます。顧客がサービスを使用した時点で、使用されたユニット数または数量に基づいて使用状況レコードを更新できます。たとえば、特性に顧客への 50 回の訪問が含まれている場合、[合計ユニット] フィールドには 50 と表示され、各訪問後に [使用済みユニット (Used units)] フィールドが更新されます。マネージャーはエンタイトルメントの使用状況レコードを作成および更新できますが、エージェントは [使用済みユニット (Used units)] フィールドのみを更新できます。

手順

1. ServiceNow AI Platform インターフェイスまたは CSM 構成可能ワークスペースに移動します。
2. エンタイトルメントの使用状況を記録します。
3. [エンタイトルメントの使用状況] フォームの [使用済みユニット **(Used units)]** フィールドに入力します。
4. [更新] を選択します。
5. [エンタイトルメント] ページで [更新] を選択して、エンタイトルメントを保存します。
   [サービス契約] メニューを使用して使用状況を記録した場合は、[更新] を選択して契約品目を保存し、次にサービス契約を保存します。

## Lead-to-Cash プロセス管理 の使用

営業プロセスマネージャーは、 Lead-to-Cash プロセス管理 を使用して営業プロセスレコードを作成し、統合されたダッシュボードで営業プロセスを監視および追跡できます。

### 営業プロセスの作成と監視の概要

CSM 構成可能ワークスペースからLead-to-Cash プロセス管理アプリケーションにアクセスし、営業プロセスレコードを作成し、営業プロセスダッシュボードを使用して営業プロセスを監視します。

- 営業プロセスレコードの作成

  顧客アカウントの営業活動を監視および追跡するための営業プロセスレコードを作成します。

- 営業プロセスダッシュボードの操作

  営業プロセスダッシュボードをよく理解し、ダッシュボードを操作して営業プロセスを監視できるようにします。

- 営業活動の監視と追跡

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

営業プロセスレコードを作成した後、顧客アカウントの営業活動を監視および追跡します。

- タスクチェックリストの作成と管理

  チェックリストを作成して、徹底性と一貫性を確保し、日常的なタスクやプロセス (注文の履行など) を完了する際のエラーを防止します。

- 営業プロセスレコードの添付ファイルの追加

  監視している顧客アカウントに関連するファイル、ドキュメント、画像 (実装計画、顧客提供の仕様、または最終的な見積もりなど) をセールスプロセスレコードに添付します。

- でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理

  営業プロセスレコード内で監視されているハードリンクされたすべてのエンティティの統合メールを表示し、営業プロセスダッシュボードからメールを作成します。

- リンク、リンク解除、およびリンク変換条件

  ノードマップ上のレコードのリンク、リンク解除、ハードリンクまたはソフトリンクの条件に注意してください。

- ビジネスプロセスタスクの作成

  ビジネスプロセスタスクを作成して、営業プロセスのレコードレベルでその他のタスクを追跡します。

## 営業プロセスレコードの作成

Lead-to-Cash プロセス管理で営業プロセスレコードを作成して、顧客アカウントの営業活動を監視および追跡します。

### 始める前に

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコン (☰) を選択します。
3. 移動先 「Lead-**to**-Cash」プロセス管理 > 営業プロセスレコード.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

新しい営業プロセスレコードの作成フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 簡単な説明 | リストや通知ですばやく識別するために使用されるビジネスプロセスレコードの簡単な概要。 |
| ビジネスプロセス | オーダーから入金までなど、監視するビジネスプロセス。 |
| アカウント | 営業活動を監視する顧客アカウント。 |
| アサイン先 | (オプション)営業プロセスレコードの管理と監視を担当する人物。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ビジネスエンティティ | 監視するトップレベルの営業エンティティ (機会など)。そのエンティティに関連する見積もりと注文は、自動的にノードマップに含まれます。 |

ビジネスエンティティを選択すると、選択したアカウントに関連するすべての類似エンティティが表示されます。

6. 営業プロセスレコードの直下で監視するレコードを選択します。
7. [保存して開く] を選択します。
   選択したレコードに関連する階層ノードマップと詳細セクションを含むダッシュボードが表示されます。

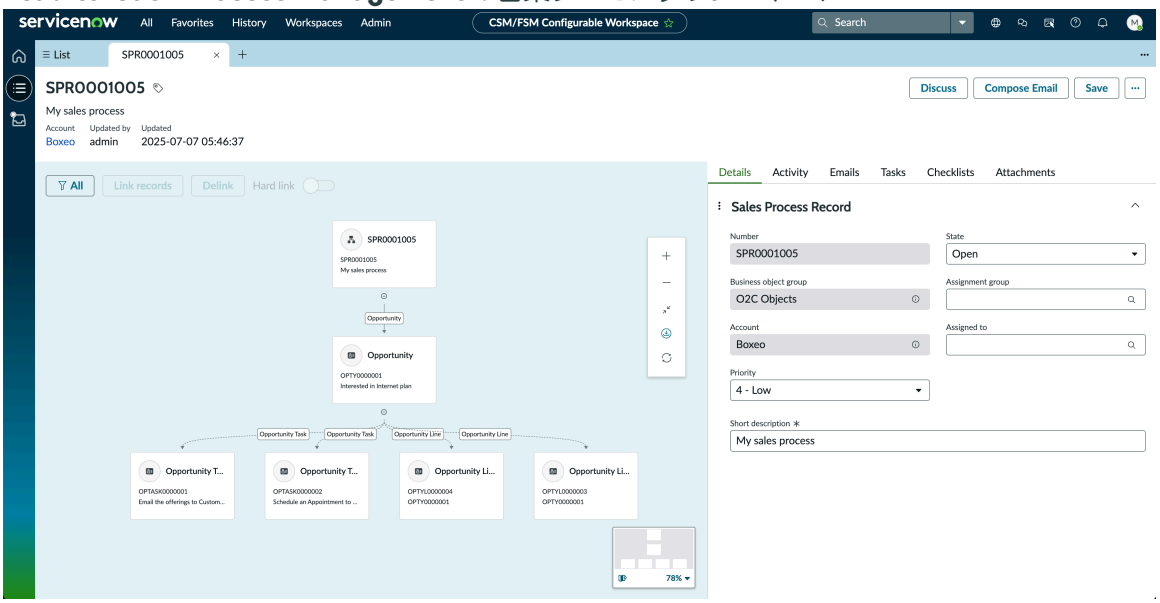
次のタスク
セールスプロセスダッシュボードを使用して、セールスプロセスを追跡および管理します。詳細については、「営業プロセスダッシュボードの操作」と「営業活動の監視と追跡」を参照してください。

## 営業プロセスダッシュボードの操作

Lead-to-Cash プロセス管理アプリケーションの営業プロセスダッシュボードを構成するさまざまな要素について理解します。

Lead-to-Cash プロセス管理 アプリケーションの営業プロセスダッシュボードは、案件、見積もり、注文などのエンティティ全体の営業活動の統合ビューを提供します。

**Lead-to-Cash Process Management** の営業プロセスダッシュボード




## ノードマップ要素

階層ノードマップは、営業エンティティの関係を視覚的に表します。営業プロセスマネージャーと契約アドミンは、レコードをリンクまたはリンク解除し、ソフトリンクをアクティブな監視のためにハードリンクに変換することで、このマップを動的に管理できます。次の表では、ノードマップ要素の機能について説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノードマップ要素

| 要素 | 関数 |
| --- | --- |
| フィルターアイコン | 関連ノードを表示するには、タイプ別にリンクをフィルタリングします。フィルタリングして、すべてのノードまたはハードリンクされたノードを表示できます。 |
| レコードをリンク | 選択したノードにさらに営業レコードをリンクします。さらにレコードを追加するには、[レコードのリンク] を選択し、 [レコードのリンク] ポップアップウィンドウで [ビジネスエンティティ ] を選択します。リンクする特定のレコードを選択し、[ 選択項目をリンク] を選択します。 |
| リンク解除 | 子レコードとその階層を削除します。レコードのリンクを解除するには、監視する必要がなくなった親ノードとその子ノードを接続するリンクを選択し、[ リンク解除] を選択します。 |
| ハードリンク | ソフトリンクをハードリンクに、またはその逆に変換できるようにします。リンクを変換するには、リンクを選択し、[ ハードリンク ] 切り替えスイッチを選択します。 |

デフォルトでは、 CSM 構成可能ワークスペースで営業プロセスレコードを開くと、ノードマップに 3 つのレベルのみが表示されます。アドミニストレーターは、表示されるレベルの数を増減できます。詳細については、「の階層ノードマップレベルのカスタマイズ Lead-to-Cash プロセス管理」を参照してください。

ノードマップに一度に表示できるノードは 250 個のみです。ノード数が 250 を超える場合は、いくつかのノードを折りたたんでから、展開して他のノードを表示します。

## 詳細ペイン

詳細セクションでは、タスク、メール、チェックリスト、添付ファイルなど、関連するすべての運用要素を 1 つのペインに統合します。

**注:**

ネクストエクスペリエンス UI の営業コックピットビューで構成された関連リストは、営業ダッシュボードの営業エンティティに表示されるタブを制御します。

関連情報

- 営業活動の監視と追跡
- タスクチェックリストの作成と管理
- 営業プロセスレコードの添付ファイルの追加
- 営業プロセスレコードの添付ファイルの管理
- でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理
- リンク、リンク解除、およびリンク変換条件
- Using Sidebar

## 営業活動の監視と追跡

営業プロセスレコードを作成した後、顧客アカウントの営業活動を監視および追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

Lead-to-Cash プロセス管理営業プロセスノードマップでノードを選択すると、[詳細]、[アクティビティ]、および [タスク] タブに次の情報が表示されます。

アカウントの営業エンティティの詳細

レコード番号、ステータス、レコードに割り当てられたエージェント、アカウント、優先度などの営業プロセスレコードに関する重要な情報、および関連する営業エンティティの追加の詳細 (製品オファリング、見積日、価格設定情報など) にアクセスして、意思決定と問題解決を迅速化します。

アクティビティ

フィールドの変更や新しい添付ファイルの可用性などの更新の実行履歴を表示すると、コンテキストを切り替えることなく、営業プロセスレコードに関する最新情報を常に把握できます。アクティビティは、営業プロセスレコードについてのみ表示できます。[フィルター] 、[検索 ]、および [ソート] アイコンをそれぞれ使用して、アクティビティをフィルタリング、検索、およびソートします。

タスクのアサインとステータス

営業プロセスタスクを含む、営業プロセスレコードを使用して監視されるハードリンクされたエンティティレコードに関する情報を提供するタスクの統合リストを表示します。この情報には、タスクのステータス、説明、およびタスクにアサインされたエージェントが含まれます。検索ボックスとフィルターアイコン からタスク ID、簡単な説明、またはステータスを使用して、タスクを検索およびフィルタリングすることもできます。

ネクストエクスペリエンス UI の営業コックピットビューで構成された関連リストは、営業ダッシュボードの営業エンティティに表示されるタブを制御します。たとえば、 案件の品目 や 営業案件品目の品目特性 などのタブを表示して、それぞれのレコードの詳細を含めることができます。

営業データにアクセスし、サイドバーディスカッションやメールなどの統合されたコミュニケーションチャネルを使用することで、レコードの完全性と正確性を高め、受注処理、収益認識、レポートなどの下流プロセスをサポートできます。

関連情報

タスクチェックリストの作成と管理

営業プロセスレコードの添付ファイルの追加

でのメールの表示と送信 Lead-to-Cash プロセス管理

リンク、リンク解除、およびリンク変換条件

Using Sidebar

## タスクチェックリストの作成と管理

チェックリストを作成および管理して、注文の履行などの日常的または反復的なタスクやプロセスの完了の進捗状況を追跡します。

### 始める前に

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. **[Lead to Cash Process Management** (見込み顧客から現金へのプロセス管理)] で、[**Sales Process Records** (営業プロセスレコード)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 営業プロセスレコードを選択します。
5. [ チェックリスト ] タブを選択します。
6. [項目の追加] を選択します。
7. チェックボックスフィールドにタスクを入力します。
8. ステップを繰り返して、チェックリストにさらにタスクを追加します。
   チェックリストの作成中にタスクを削除するには、タスクエントリの横にある [削除] アイコン を選択します。
9. **[Save** (保存)] を選択します。
   [編集] を選択すると、チェックリストにタスクを追加できます。
10. オプション: アイテムを追加または削除して、保存したチェックリストを変更します。

    a. ダッシュボードの営業プロセス レコードで、 チェックリスト を選択します。

    b. **[Edit** (編集)] を選択します。

    c. アイテムを追加または削除します。

    - アイテムを削除するには、タスクエントリの横にある [削除] アイコン を選択します。
    - アイテムを追加するには、[ アイテムの追加 ] を選択し、タスク名を指定します。

    d. **[Save** (保存)] を選択します。

## 営業プロセスレコードの添付ファイルの追加

営業プロセスレコードで監視している顧客アカウントに関連するファイル、ドキュメント、画像 (実装計画、顧客提供の仕様、確定済みの見積もりなど) を添付します。

### 始める前に

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

### このタスクについて

ファイルを添付できるのは、営業プロセスレコードのみです。子レコードに添付ファイルを追加するには、それぞれのエンティティのレコードページに移動する必要があります。

### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. **[Lead to Cash Process Management** (見込み顧客から現金へのプロセス管理)] で、[**Sales Process Records** (営業プロセスレコード)] を選択します。
4. 営業プロセスレコードを選択します。
5. [添付ファイル] タブを選択します。
6. ファイルをアップロードします。

> **注:**
> デフォルトの最大ファイルサイズは 1 GB ですが、これはアドミニストレーターが ServiceNow インスタンスに設定したサイズ制限によって異なる場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. **[Upload** (アップロード)] を選択します。
8. オプション: [追加] アイコン を選択して、さらにファイルを添付します。

次のタスク
添付ファイルをダウンロード、名前変更、または削除します。詳細については、「営業プロセスレコードの添付ファイルの管理」を参照してください。

## 営業プロセスレコードの添付ファイルの管理

販売プロセスレコードで監視している顧客アカウントに関連する実装計画、顧客提供の仕様、確定済みの見積もりなどのファイル、ドキュメント、または画像の名前変更、ダウンロード、または削除。

始める前に
必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. **[Lead to Cash Process Management** (見込み顧客から現金へのプロセス管理)] で、[**Sales Process Records** (営業プロセスレコード)] を選択します。
4. 営業プロセスレコードを選択します。
5. [添付ファイル] タブを選択します。
6. 添付ファイルを選択します。
7. 添付ファイルエントリの [その他のアクション] アイコン を選択します。
8. 目的のアクションを選択します。
   - ダウンロード
   - 削除
   - 名前の変更

   ヒント:
   一括削除または一括ダウンロードの場合は、ファイルを選択するか、[ すべてのファイル ] を選択してからアクションを選択します。
9. オプション: プレビューする添付ファイルを選択します。

## でのメールの表示と送信 **Lead-to-Cash** プロセス管理

営業プロセスレコード内で監視されているハードリンクされたすべてのエンティティの統合メールを表示し、営業プロセスダッシュボードからメールを作成します。

始める前に
デフォルトでは、営業プロセスレコードに関連するメールを作成して送信できます。営業案件や見積もりなどの子エンティティのメールを作成するには、それらのエンティティへのアクセス権を付与されている必要があります。詳細については、「でメールアクセスを有効にするための条件の設定 Lead-to-Cash プロセス管理」を参照してください。

必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 「Lead-**to**-Cash」プロセス管理 > 営業プロセスレコード.
4. 営業プロセスレコードを選択します。
5. [メール] タブを選択して、営業プロセスレコードに関連付けられたすべてのハードリンクされたエンティティからのメールを表示します。
6. メールを作成して送信します。
   a. **[Compose Email** (メールの作成)] を選択します。
   b. 受信者のリストを入力します。
   c. メールの下書きを作成します。
   d. [メール送信] を選択します。

## リンク、リンク解除、およびリンク変換条件

いくつかの条件で、 Lead-to-Cash プロセス管理 内のレコードのリンク、リンク解除、ハードリンクまたはソフトリンクを有効または無効にすることができます。

## ハードリンクノードとソフトリンクノードの違い

リンクは、アクティブに監視する必要があるかどうかに基づいて、ハードタイプとソフトタイプの間で切り替えることができます。

ハードリンクされたノード

ハードリンクは、営業プロセスマネージャーによって確立されるアクティブなモニタリング接続です。レコードがハードリンクされると、アクティブに追跡され、そのメールと ToDo が統合されて営業プロセスレコードに表示されます。ハードリンクは、ノードマップで実線で表されます。

ソフトリンクされたノード

ソフトリンクは、データベースの関係に基づく受動的な接続です。ソフトリンクされているレコードは、営業プロセスマネージャーによって積極的に監視されず、メールと ToDo は営業プロセスレコードに統合されません。ノードマップでは、ソフトリンクは点線で表されます。

## レコードをリンクおよびリンク解除するための条件

レコードのリンク:ソフトリンクからハードリンクに変換されたレコードを含む、すべてのハードリンクノードにレコードをリンクできます。

レコードのリンク解除:ハードリンクされたレコードのみをリンク解除でき、次のいずれかの条件を満たす必要があります。

- ターゲットノードが [レコードのリンク] フローを使用して追加された
- ターゲットノードがトップレベルのエンティティである

## リンクタイプの変換条件

次の条件を満たす場合、ハードリンクをソフトリンクに変換することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- ターゲットノードは、[レコードのリンク] フローを使用して追加されました。
- ターゲット ノードには直接ハードリンクされた子ノードがありますが、ハードリンクされたソース ノードは 1 つだけです。

ソフトリンクをハードリンクに変換できるのは、ソースノードにハードリンクされたレコードが少なくとも 1 つある場合のみです。

## ビジネスプロセスタスクの作成

すべてのリンクされた機会のクローズや注文の生成など、 Lead-to-Cash プロセス管理 で営業プロセスレコードのタスクを追跡します。

始める前に
必要なロール:営業プロセスマネージャー [sn_l2c_cockpit.sales_process_manager]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. ☰ [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 「Lead-**to-**Cash」プロセス管理 > ビジネスプロセスタスク.
4. **[New** (新規)] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

ビジネスプロセスタスクフォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | ビジネスプロセスタスクレコードの一意の ID。 |
| ビジネスプロセスレコード | 営業プロセスレコード。 |
| 親 | (オプション)選択したオブジェクトの親レコード。この場合は、別のビジネスプロセスタスクです。 |
| 優先度 | タスクに対処する順序。使用可能なオプションは、次のとおりです。<br>○ 1：重大<br>○ 2：高<br>○ 3：中<br>○ 4：低<br>○ 5 - 計画中 |
| 状況 | タスクレコードのステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。<br>○ オープン<br>○ 対応中<br>○ 完了してクローズ<br>○ 未完了でクローズ<br>○ スキップしてクローズ |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アサイン先グループ | タスクにアサインするユーザーグループ。 |
| アサイン先 | タスクにアサインする営業プロセスマネージャー。 |
| 簡単な説明 | (オプション)タスクを要約した簡単な説明。 |
| 作業メモ | (オプション)内部ユーザーのアクティビティを記録します。 |

6. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
営業プロセスダッシュボードからビジネスプロセスタスクを監視します。詳細については、「営業活動の監視と追跡」を参照してください。

## カスタマーエンゲージメントシーケンス の使用

営業担当者は、 カスタマーエンゲージメントシーケンス アプリケーションを使用して、自分にアサインされたシーケンスタスクを表示して作業します。

### 使用の概要 カスタマーエンゲージメントシーケンス

CSM 構成可能ワークスペースからカスタマーエンゲージメントシーケンスアプリにアクセスして、シーケンスタスクを表示し、その中にリストされている事前定義されたアクティビティを完了します。

### シーケンスタスクを表示

CSM 構成可能ワークスペースから自分にアサインされたシーケンスタスクを表示します。

始める前に
必要なロール:シーケンスビューアー [sn_crm_sequence.viewer]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. ☰ [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 シーケンス > 自分のシーケンスタスク.
4. [ 自分のアクティブなシーケンスタスク] を選択して、進行中のシーケンスタスクを表示します。
   次の表では、リストビューに表示される詳細について説明します。

自分のシーケンスタスクリストビュー

| 列 | 説明 |
|---|---|
| 番号 | シーケンスタスクレコードの ID。 |
| シーケンスエンティティレコード | シーケンスをトリガーした営業エンティティレコード。たとえば、lead です。 |
| シーケンス | シーケンスタスクレコードを作成したシーケンス。 |
| 説明 | シーケンスの説明。 |
| 状況 | シーケンスタスクの現在のステータス。使用可能なオプションは、次のとおりです。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| 列 | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 対応中<br>○ 完了 |
| 優先度 | シーケンスタスクの優先度。 |
| 期日 | シーケンスタスクを完了する必要がある日付。 |
| 追加場所 | シーケンスタスクが作成された時点のタイムスタンプ。 |

5. レコードを選択して、シーケンスステップを表示します。

次のタスク
シーケンスステップのアクティビティに従って、見込み客とやり取りします。詳細については、「事前定義された顧客エンゲージメントタスクの完了」を参照してください。

### 事前定義された顧客エンゲージメントタスクの完了

CSM 構成可能ワークスペースのシーケンスタスクで事前定義されたシーケンスステップを実行して、見込み客とエンゲージします。

始める前に
必要なロール:シーケンスビューアー [sn_crm_sequence.viewer]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 シーケンス > 自分のシーケンスタスク.
4. シーケンスタスクレコードを選択します。
5. レコードが開いたら、[ シーケンスステップ ] タブを選択します。
   ナビゲーションペインには、完了する必要があるアクティビティまたはステップが一覧表示されます。アクティビティの詳細とアクションが作業領域に表示されます。
6. アクティビティを完了したら、適切なオプションを選択して次のアクティビティに移動します。
   シーケンスタスク内のすべてのアクティビティを完了すると、シーケンスは [完了] としてマークされます。

## ビジネスポータルを使用した顧客セルフサービス

顧客はビジネスポータルを使用して、製品カタログの参照、製品注文の作成、注文ケースの作成と表示を 注文管理できます。

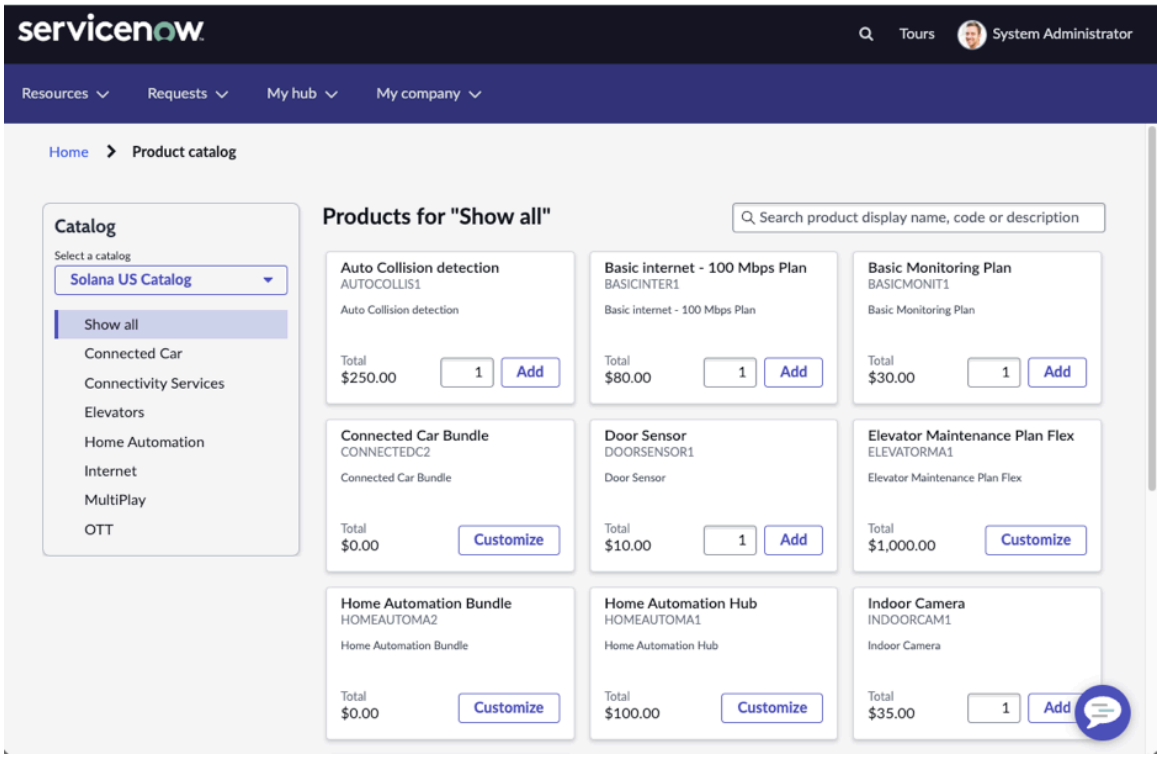
### ビジネスポータルを使用した注文の登録

ビジネス ポータルでは、製品カタログを使用して、顧客が製品を参照および構成できるようにします。顧客は注文を作成し、フルフィルメントのために送信することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

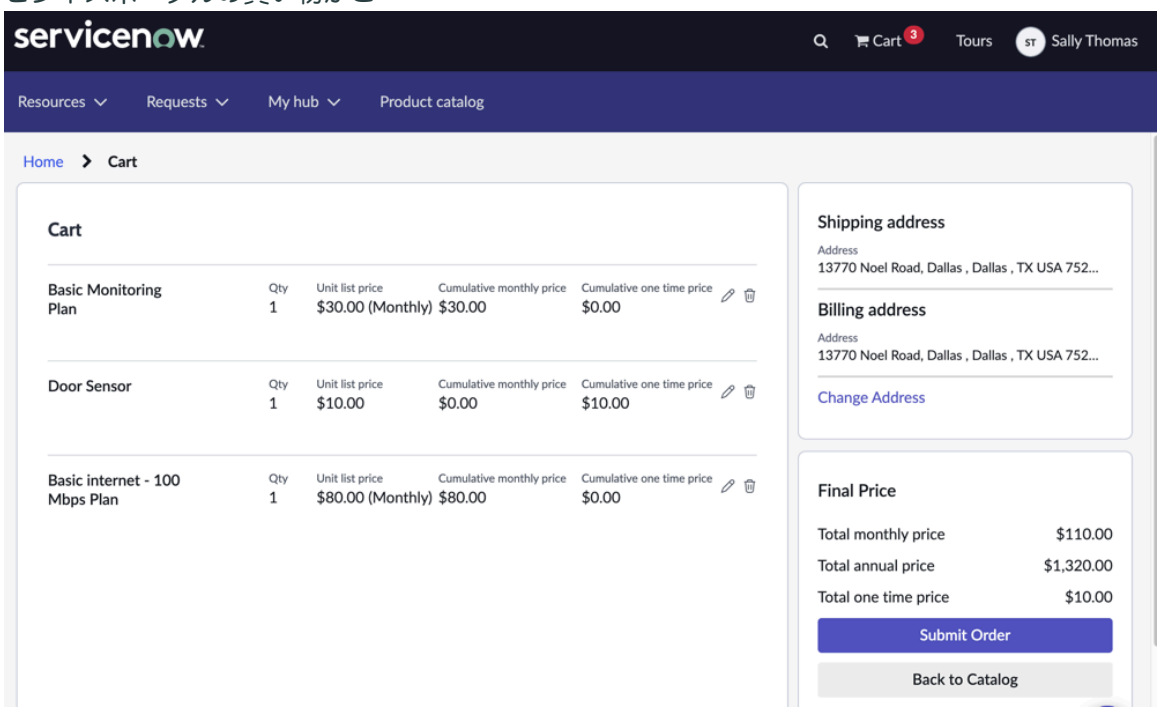
ビジネスポータル製品カタログ




## ビジネスポータルの買い物かご内の商品の表示

顧客は、ビジネスポータルを使用して買い物かご内の製品を表示できます。顧客も注文を送信して履行プロセスを開始します。

ビジネスポータルの買い物かご




## 注文ケースの作成と表示

顧客は、ビジネスポータルを使用して、注文または注文品目の注文ケースを作成および表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ビジネスポータルへのアクセス

顧客は、インスタンスからビジネスポータルにアクセスして、製品の閲覧や注文の作成を行うことができます。

### 始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

### 手順

1. インスタンスに移動し、URL を選択します。
2. インスタンスの URL を編集し、com の後の末尾に **/business_portal** を追加します。
   [ビジネスポータル] が開きます。

## ビジネスポータルからの注文の作成

製品カタログで製品を参照し、 注文管理で注文を作成します。

### 始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

### このタスクについて
次の図は、ビジネスポータルから注文を作成するプロセスを示しています。

セルフサービスオーダー精算プロセス




### 手順

1. ビジネスポータルにログインします。
2. 製品カタログを参照し、製品を選択してカートに追加します。

   a. [製品カタログ] を選択します。
   有効な販売契約を持つアカウントの連絡先である場合は、販売契約にリストされている製品のみが表示されます。

   b. カタログ内の製品を参照します。

   c. 注文する製品に利用可能なカスタマイズがある場合は、[ カスタマイズ] を選択し、製品オプションを選択します。

   d. [追加] を選択して、製品をカートに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 買い物かごの内容を確認します。

   a. 買い物かごアイコンを選択します。
   次の表に示す情報が表示されます。

   [自分の買い物かご] フィールド

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 一意のカート ID。 |
| 状況 | 買い物かごのステータス。 |
| 作成日時 | 買い物かご作成のタイムスタンプ。 |
| 数量 | 製品数量。 |
| 単価 | 1 つのアイテムの価格。 |
| 月間価格の累積 | 製品とその子アイテム (存在する場合) の 1 か月にわたる合計コスト。 |
| 1 回限りの料金累積 | 製品とその子アイテム (存在する場合) の 1 回限りの価格。 |

   b. 買い物かご内の製品の数量またはカスタマイズを変更する必要がある場合は、[編集] アイコン を選択して詳細を変更します。

   c. アイテムを削除する場合は、 [削除] アイコンを選択します。

4. オプション: 注文の説明を [ 説明 ] フィールドに追加します。
5. オプション: [ ダウンロード] を選択して、買い物かごのコピーを PDF 形式で保存します。
   デフォルトのファイル名には買い物かご ID が含まれています。PDF のコンテンツと形式は、セールスカートデモテンプレートドキュメントテンプレートに基づいています。
6. チェックアウト。

   a. [ チェックアウトに進む] を選択します。

   b. 契約条件ページで、販売者の契約条件を読んだ後、確認チェックボックスを選択し、 続行を選択します。
   契約条件は、販売カートのデフォルトドキュメントテンプレートから取得されます。

   c. 出荷の詳細 ページで、出荷先住所と請求先住所を確認し、必要に応じて 編集 アイコン を選択して変更します。

   > **注:**
   > チェックアウト時に指定した住所は、その注文にのみ使用されます。販売者のシステムに保存されている住所は変更されません。

   d. **[Continue** (続行)] を選択します。

   e. [確認] ページで詳細を確認し、[ 送信] を選択します。

### タスクの結果

注文が作成され、[注文の詳細] ページにリダイレクトされます。アカウントの詳細、注文金額、注文明細などを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

関連情報

ビジネスポータルでの注文の表示

セールスカートの契約条件の変更

## ビジネスポータルでの注文の表示

顧客は、ビジネスポータルを使用して注文を表示できます。

### 始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer

### 手順

1. ビジネスポータルにログインします。
2. 選択 要求 > 送信された要求を表示 > 注文を表示.
   [注文を表示] ウィンドウには、次のコントロールがあります。
   - 注文を検索するには、検索オプションを使用します。
   - 順序をソートおよびフィルタリングするには、フィルターを使用します。
   - PDF、Excel、または CSV としてエクスポートするには、アクションアイコン を使用します。
   - 開いて注文するには、注文番号を選択します。
   - メインウィンドウに戻るには、ブレッドクラムを使用します。

関連情報

ビジネスポータルからの注文の作成

## 1 つ以上の注文の更新を要求

1 つ以上の注文について、注文のフルフィルメント予定日と出荷場所の変更を要求するか、ビジネスポータルから注文ケースを作成して問題に注意を喚起します。

### 始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer

### 手順

1. ビジネスポータルにログインします。
2. 選択 要求 > 要求を送信 > ケースを送信 > 注文ケースを送信.
3. 新しい注文ケースを作成します。
   a. フォームで、フィールドに入力します。

新規注文ケースの作成フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | ケースを作成するアカウント。 |
| 連絡先 | このケースの顧客連絡先の名前。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 要求の範囲 | このオプションを [注文ヘッダーの詳細、複数の注文 ] に設定して、1 つ以上の注文のケースを作成する必要があります。 |
| 優先度 | 以下は、割り当てに使用できる優先度です。<br>▪ 1 - 重大<br>▪ 2：高<br>▪ 3 - 中<br>▪ 4 - 低 (デフォルト) |
| 簡単な説明 | オプションの簡単な説明。 |

**b.** **[Next** (次へ)] をクリックします。
注文ケースは、[ステータス] が [ドラフト] で作成されます。

**4.** 注文ケースに追加する注文を選択します。

**a.** 注文ケース ページの 変更の追加と指定 フォームで、 追加 を選択します。

**b.** [ケースに注文を追加] ウィンドウで、1 つ以上の注文を選択し、[ 追加] を選択します。
注文レコードに対応して注文ケースラインが作成されます。

**c.** 編集する注文ケースラインを選択し、[ 編集] を選択します。

単一の注文ケースラインを選択して、特定の注文に特定の変更を加えます。複数の注文ケース品目を選択して、すべての注文に同じ変更を加えます。

> **注:**
>
> 注文ケース品目を変更する必要がなくなった場合は、品目を選択し、 [編集] の横にあるドロップダウンボタンを選択し、 [削除 ] を選択して、変更する品目の一覧から削除します。

**d.** [アイテムの編集] ダイアログボックスで、値のいずれかまたはすべてを変更します。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 要求予定日 | 注文を履行する日付。 |
| 要求出荷場所 | 注文の配送先。 |

**e.** **[Update** (更新)] を選択します。

**f.** [変更を追加して指定] フォームで [ 次へ ] を選択します。

**5.** 要求された変更を確認し、[レビューおよび送信] ページで注文ケースを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- さらに変更が必要な場合は、[アクティビティ] セクションから必要なページに移動し、変更プロセスを繰り返します。
- 変更が正確な場合は、[ 送信] を選択します。

タスクの結果
更新した注文に対応する注文ケースラインを使用して注文ケースが作成され、注文ケースのステータスが [新規] に変更されます。

## 1 回の注文内のアイテムの更新を要求

ビジネスポータルから注文ケースを作成して、注文内の特定のアイテムの注文フルフィルメント予定日、出荷場所、数量の変更を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. ビジネスポータルにログインします。
2. 選択 要求 > 要求を送信 > ケースを送信 > 注文ケースを送信.
3. 新しい注文ケースを作成します。

a. フォームで、フィールドに入力します。

新規注文ケースの作成フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| アカウント | ケースを作成するアカウント。 |
| 連絡先 | このケースの顧客連絡先の名前。 |
| 要求の範囲 | 1 つの注文内で特定の注文品目のケースを作成するには 、このオプションを [特定の注文明細、単一の注文 ] に設定する必要があります。 |
| 注文番号 | ケースを作成する順序。 |
| 優先度 | 以下は、割り当てに使用できる優先度です。<br>▪ 1 - 重大<br>▪ 2：高<br>▪ 3 - 中<br>▪ 4 - 低 (デフォルト) |
| 簡単な説明 | オプションの簡単な説明。 |

b. **[Next** (次へ)] をクリックします。
注文ケースは、[ステータス] が [ドラフト] で作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 注文ケースに追加する特定の注文アイテムを選択します。

   a. 注文ケース ページの 変更の追加と指定 フォームで 追加 を選択します。

   b. [ケースに注文品目を追加] ウィンドウで、ケースを作成する注文品目を選択し、[ 追加] を選択します。
   選択した注文アイテムに対応する注文ケースラインが作成されます。

   c. 編集する注文ケースラインを選択し、[ 編集] を選択します。

   注文ケース品目を変更する必要がなくなった場合は、その品目を選択し、[ 編集 ] の横にあるドロップダウンボタンを選択して [ 削除 ] を選択し、変更する品目の一覧から削除します。

   d. [アイテムの編集] ダイアログボックスで 1 つまたは複数の値を変更します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 要求予定日 | 注文を履行する日付。 |
| 要求出荷場所 | 注文の配送先。 |
| 要求数量 | 購入するアイテムの数量。 |

   e. **[Update** (更新)] を選択します。

   f. [変更を追加して指定] フォームで [ 次へ ] を選択します。

5. 要求された変更を確認し、[レビューおよび送信] ページで注文ケースを送信します。
   - さらに変更が必要な場合は、[アクティビティ] セクションから必要なページに移動し、変更プロセスを繰り返します。
   - 変更が正確な場合は、[ 送信] を選択します。

タスクの結果
更新した注文品目に対応する注文ケース品目を使用して注文ケースが作成され、注文ケースのステータスが [新規] に変更されます。

## 注文ケースの詳細の表示

ビジネスポータルから注文ケースとそのステータスのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_customerservice.customer

手順

1. ビジネスポータルにログインします。
2. 選択 要求 > 送信された要求を表示 > ケースとタスクを表示.
3. [カテゴリ] メニューから [自分の注文ケース ] を選択して、注文ケースを表示します。
4. ケースを選択すると、ケースのステータスとその他の詳細が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ケース状況

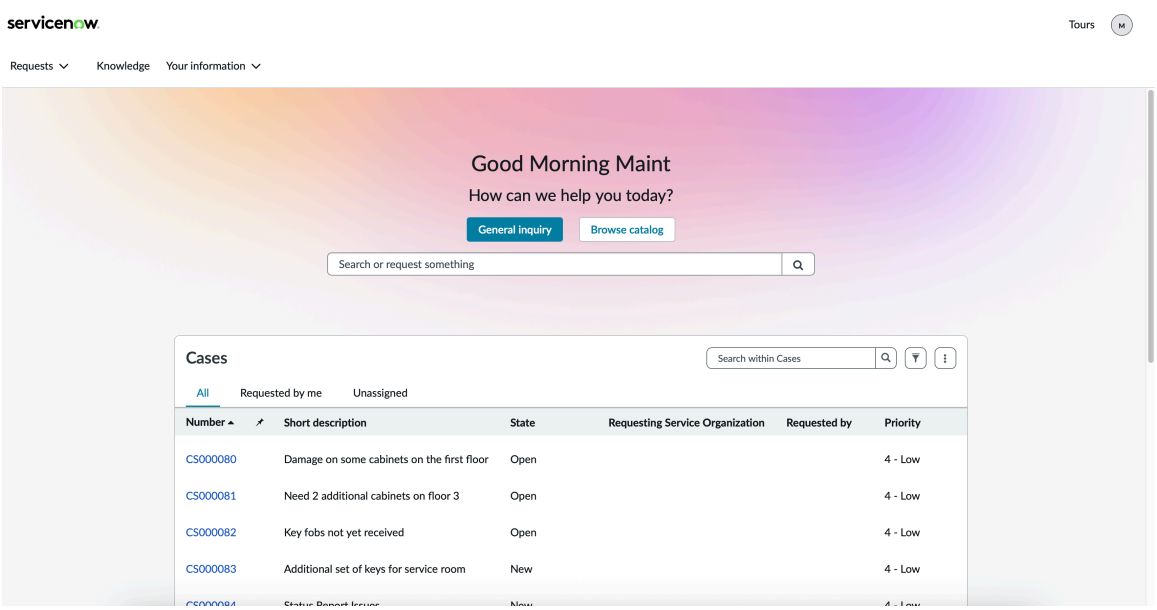
| 状況 | 説明 |
| --- | --- |
| 新規 | 送信される新しい注文ケース。 |
| ドラフト | まだ送信されていない注文ケース。<br>[ドラフト] ステータスの注文ケースラインは、引き続き変更できます。 |
| 対応中 | 注文ケースは販売代理店によって処理されています。 |

## パートナー関係管理の使用

パートナー関係管理 プラグイン (com.snc.partner_relationship_management) をインストールして、管理者とチャネルパートナーがセルフサービスのパートナーポータルを使用できるようにします。

エンタープライズパートナーリレーションシップマネージャーまたはチャネルパートナーは、パートナーポータルを使用して次のいずれかのタスクを実行できます。

- パートナーポータルの 360 度ビューを取得します。
- スタッフメンバーを追加および管理する。
- 企業とつながるための問い合わせを送信します。
- ナレッジベース記事にアクセスし、コミュニティに参加します。




パートナーポータルから、次の機能を使用したりアクセスしたりできます。

ログインしているユーザー向けのパートナーポータルホームページ

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 要求 | チャネルパートナーは、 要求 ヘッダーを使用して次のアクションを実行できます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザー向けのパートナーポータルホームページ (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| | • 要求を表示および追跡します。<br>• 問い合わせを作成し、企業に接続します。<br>• 外部スタッフメンバーをパートナー組織に登録します。<br>• 異なるパートナー組織内でスタッフメンバーを移動します。<br>• ログインしているペルソナが利用できるすべてのサービス関連カタログを表示します。<br><br>ケース登録の詳細については、「パートナーポータルで照会を行う」を参照してください。<br><br>スタッフメンバーの登録の詳細については、「パートナーポータルにメンバーを登録」を参照してください。 |
| ナレッジ | ヘッダーで [ナレッジ ] を選択して、kb_home ページを表示します。<br><br>ナレッジベースを検索したり、最も評価された、または最も読まれたナレッジベースの記事のリストを表示したりすることができます。 |
| あなたの情報 | すべてのチャネルパートナーのリストを表示します。 |
| 一般の問い合わせ | 企業に懸念や質問を提起します。<br><br>一般照会の詳細については、「パートナーポータルで照会を行う」を参照してください。 |
| カタログを参照 | すべてのカタログフォームのリスト。 |
| ケース | すべてのケースへのアクセスと、アクションが必要なオープンケースへのクイックリンクを提供します。 |
| クイックリンク | ユーザーが設定できるリンクのリスト。 |
| ツアー | パートナーポータルの仕組みに関する追加のガイダンスについては、ツアーをご覧ください。<br><br>アドミニストレーターが、ページにツアーを表示するかどうかを決定します。 |
| プロファイルメニュー | プロファイル画像を選択して自分のプロファイルを表示するか、パートナーポータルからログアウトします。 |
| 検索 | サポート記事やその他の要求を検索します。<br><br>検索語または用語を入力し、[ 検索 ] を選択して結果を表示します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているユーザー向けのパートナーポータルホームページ (続く)

| タスク | 説明 |
| --- | --- |
| 最も人気のある記事 | コミュニティで最も閲覧された記事のリストを表示します。 |

関連情報

パートナーポータルで照会を行う

パートナーポータルにメンバーを登録

## パートナーポータルで照会を行う

パートナーポータルで企業に関する質問や懸念事項を提起します。

### 始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager、sn_prm.external_partner_manager、または sn_prm.external_partner_associate

### 手順

1. パートナーポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーから、[ 自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンから [ 要求を送信] を選択します。
4. [一般照会] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。
   照会フォームのフィールドとその説明の詳細については、「 一般照会フォーム」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

関連情報

パートナー関係管理の使用

パートナーポータルにメンバーを登録

## パートナーポータルにメンバーを登録

新しいパートナーメンバーを登録するか、パートナー組織内で既存のスタッフを異動させます。

### 始める前に

必要なロール:sn_prm.enterprise_partner_rel_manager、sn_prm.external_partner_manager、sn_prm.enterprise_partner

### このタスクについて

各スタッフに、日常業務とタスクを実行するための特定の責任とアクセス権を割り当てます。

### 手順

1. パートナーポータルに移動します。
2. ポータルヘッダーから、[ 自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンから [ 要求を送信] を選択します。
4. [メンバーの登録] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームで、フィールドに入力します。
   メンバー登録フォームのフィールドとその説明の詳細については、「 メンバー登録フォーム」を参照してください。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

関連情報

パートナー関係管理の使用

パートナーポータルで照会を行う

# セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist

ServiceNow® セールスと注文管理 (SOM) の Now Assistアプリケーションプラットフォームの AI 機能を使用して、AI を活用したインサイトと自動化を提供し、より迅速でスマートな販売および注文プロセスを推進します。

**重要:**

- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は、一部の地域のお客様にのみご利用いただけます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

## トラブルシューティングとサポート

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

## AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

## データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ .

## でのエージェントワークフローの使用 セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist

セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist AI エージェントコレクションを使用して、タスクを自律的に完了します。

新しいリードの育成の支援 エージェントワークフローは、AI エージェントのチームと連携して、独立して、または監督下で、リードのライフサイクルの管理を支援します。

### エージェントワークフローを使用するための前提条件

エージェントワークフローを使用するための前提条件は次のとおりです。

- Now Assistパネルがオンになっていることを確認します。
- 販売代理店の作業スケジュールを設定します。
  - 移動先 すべて > エージェントスケジュール > 作業スケジュール.
  - 販売代理店の作業スケジュールを作成します。
- エージェントワークフローを複製し、トリガーをアクティブ化します。

**AI** エージェント収集に利用可能なエージェントワークフロー

| エージェントワークフロー名 | 説明 | 利用可能な **AI** エージェント |
|---|---|---|
| 新規リードの育成を支援 | • 見込み客と販売代理店を結びつけるために必要な手順の概要を示します。<br>• 最初のアウトリーチメールとフォローアップメールを送信します。<br>• メールを取得し、インテントを分類し、アクションを実行する適切な販売代理店にルーティングします。<br>• 販売代理店の空き状況に基づいて、予約をスケジュール、再スケジュール、または削除します。<br>• オプトアウトを希望するリードまたは興味のないリードを管理します。 | • リードアウトリーチ AI エージェント<br>• 受信メール AI エージェント<br>• 予約管理 AI エージェント<br>• リード無関心 AI エージェント |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**重要:**
デフォルトでは、すべてのエージェントワークフローと AI エージェントレコードは読み取り専用です。

AI エージェントを自律的に実行するには、まず ユースケースを複製 してから、次の手順に進む必要があります。

- エージェントワークフローを有効にします。
- エージェントワークフロー内のすべてのエージェントを有効にします。
- エージェントワークフローを自動的に呼び出すトリガーをアクティブ化します。各エージェントワークフローのトリガーは一意である必要があります。手動で呼び出す場合は、トリガーをアクティブ化する必要はありません。
- AI エージェントとエージェントワークフローの大規模言語モデル (LLM) の詳細については、「 」を参照してください。

## 新規リードの育成エージェントワークフローを支援

リードレコードプロセス全体を処理するには、[新規リードの育成を支援] エージェントワークフローを使用します。

## 新規リードの育成を支援 エージェントワークフローの概要

[新規リードの育成を支援] エージェント ワークフローを使用して、次のことができます。

- 最初のリードに積極的に関与します
- 予約またはデモを予約して、リードを認定に近づけます
- リードの成否判断のオプトアウトと無関心を特定する

Help narturure new leads エージェント ワークフローを変更するには、 それを複製 し、要件に応じて設定を調整します。エージェントワークフローテンプレートを有効にするには、トリガーをアクティブにし、 Now Assist パネルを含めるように表示設定を設定します。

**重要:**
エージェントワークフロー、AI エージェント、またはツールを変更する場合は、それに応じてすべての指示を更新してください。

## 新しいリードのユースケースの育成を支援

ユースケースにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > ユースケース.
2. 新しいリードの育成を手伝う を選択します。

## 新しいリードの育成を支援 **AI** エージェント

次の表に、新しいリード AI エージェントの育成を支援 を示します。

**重要:**
AI エージェントの可用性を定義画面で、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス ] フィールドが有効になっていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規リードの育成を支援 **(Help nurture new leads)]** ユースケースにおける **AI** エージェントとそのロール

| **AI** エージェント | **AI** エージェントロール |
|---|---|
| リードアウトリーチ AI エージェント | アウトリーチとフォローアップのフローを開始します。このフローは、最初のアウトリーチメールとフォローアップメールを送信することで販売代理店をサポートします。 |
| リード無関心 AI エージェント | リードの認定取り消しおよびオプトアウト要求を処理します。 |
| 受信メール AI エージェント | 受信応答ハンドラーフローを開始します。このフローは、最新のメールレコードを取得して分析することで、販売代理店をサポートします。その分析に基づいて、リードを前進させるために必要なアクションを推奨します。 |
| 予約管理 AI エージェント | リードレコードの予約の管理を支援します。エージェントは、リードオーナーの空き状況に基づいて、予約を作成、更新、またはキャンセルすることができます。 |

## エージェントワークフローの作成に必要なロール

ワークフローを有効にしてアクセスするために必要なロールは次のとおりです。

ロールと責任

| ロール | 責任 |
|---|---|
| 営業 AI アドミン | • エージェントワークフローを構成します。<br>• AI 設定を変更します。<br>• 新しいワークフローと AI エージェントを作成および管理します。 |
| 営業 AI ユーザー | Now Assistパネルを使用して AI とやり取りします。 |

## エージェントワークフローのアクティブ化

エージェントワークフローアクティブ化します:

1. [新しいリードの育成を支援 (Help nurture new leads)] エージェントワークフローに移動し、複製します。ワークフローは、そのエージェントワークフローに関連付けられているトリガーも複製します。
2. 複製されたワークフローに移動し、トリガー (リードレコードが作成または更新される) トリガー (トリガー (リードレコードが作成または更新される) を有効にします

> **注:**
> ワークフローに関連付けられたトリガーをアクティブ化できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

### 外部トリガーを有効にする

1. 移動先 すべて > システムポリシー > メール > 受信アクション. アクティブ化する必要がある受信アクションは 2 つあります。
   - リードインバウンドアクション のエージェントワークフローをトリガー をアクティブ化します。
   - [リードタスク受信アクションのエージェントワークフローをトリガー] をアクティブ化します。
2. SalesAIAgentsConstants スクリプトに移動し、重複するエージェントワークフローの sys id を HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_IDプロパティの値を変更。

### リードの育成

リードを育成するには、次の手順を実行します。

1. [説明して接続] 画面の情報を確認し、必要な更新を行ってユースケースが要件に適合していることを確認して、[ 保存して続行] を選択します。
2. [トリガーの定義] 画面で、要件に適応するトリガーをアクティブ化するか、独自のトリガーを作成して、 [ 保存して続行] を選択します。
3. [Select display] 画面で、次の手順を実行します。
   a. ユースケース出力を表示する場所を選択します。
   b. その横にある矢印を使用して、ユースケースにアクセスできるロールを追加します。

      注:
      sales_agent はユースケースのデフォルトロールです。

   c. [保存してテスト] を選択します。

エージェントは、ユースケース AI エージェントスタジオ テストを実行します。

Now Assistパネルでは、エージェントはインタラクションが生成されるとすぐに通知を受信します。これにより、エージェントは画面の指示に従ってタスクを完了できます。詳細については、「Request the generative AI capabilities in Customer Service Management by using the Now Assist panel」を参照してください。

## ServiceNow アプリケーションと統合による 注文管理 の拡張

さまざまな ServiceNow ストアアプリケーションと統合を使用して、 注文管理の機能をさらに拡張できます。

拡張のためのアプリケーションと統合 注文管理

| アプリケーションまたは統合 | 説明 |
|---|---|
| プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 | サービスプロバイダーとその顧客が 注文管理 を使用して、特定のタイプの MACD 注文を含む複雑な注文を サービスブリッジにわたって発注して履行できるようにします。 |
| 注文管理とフィールドサービス管理 (FSM) の統合 | 注文管理, を使用してフィールドサービス作業指示要求を自動的に作成し、フィールドサービス管理 (FSM)で追跡します。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

拡張のためのアプリケーションと統合 注文管理 (続く)

| アプリケーションまたは統合 | 説明 |
| --- | --- |
| 注文管理とサービスポートフォリオ管理の統合 | 複雑で長時間実行される注文と注文タスクを 注文管理, でプロジェクト監督し、それらを サービスポートフォリオ管理 で管理します。 |

## サービスブリッジを使用したプロバイダー向け注文管理

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用すると、サービスプロバイダーは注文管理を使用して、サービスブリッジコンシューマーがServiceNowインスタンスのサービスカタログから注文できる製品オファリングとサービス仕様を作成できます。発注エージェントと履行者は、プロバイダーインスタンスで注文と要求を完了することができます。

### サービスブリッジを使用したプロバイダー向け注文管理の概要

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションは、サービスブリッジに対する受注および履行プロセスをサポートします。公開された製品オファーとサービス仕様により、リモートレコードプロデューサー (RRP) が生成されます。これらのリモートレコードプロデューサーは、コンシューマーがインスタンスのサービスポータルから注文できるリモートカタログアイテムを作成します。

これらのリモートレコードプロデューサーを生成するためのワークフローには、次の基本的な手順が含まれます。

- 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、プロバイダーインスタンスで製品オファリングとサービス仕様を作成し、流通チャネルをサービスブリッジとして指定し、製品オファーが販売可能アイテムであることを示します。オファリングとサービス仕様が公開されると、リモートカタログアイテムを作成するためのリモートレコードプロデューサー (RRP) が自動的に生成されます。
- サービスブリッジアドミニストレーターは、コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付けます。
- サービスブリッジアドミニストレーターは、プロバイダーインスタンスでリモートレコードプロデューサーをレビューしてアクティブ化します。これらのリモートレコードプロデューサーは、コンシューマーインスタンスのサービスカタログにリモートカタログアイテムを公開します。
- コンシューマーは、コンシューマーインスタンスのサービスポータルでリモートカタログアイテムを使用してサービスを要求します。要求により、プロバイダーインスタンスで要求を実行するためのプロバイダータスクが自動的に作成されます。
- プロバイダーインスタンスで、注文マネージャーが承認し、エージェントが履行できるように、注文と注文明細行が作成されます。
- コンシューマーインスタンスでは、コンシューマーは発注エージェントから注文ステータスの更新と作業メモのコメントを受け取ります。

### 機能

- 複合仕様のシンプルなバンドル製品オファリングをサポートします。
- サポートサービス仕様。
- 注文品目の数量注文とオプションの製品とサービスの選択をサポートします。
- インスタンス内のコンシューマーが表示できる製品とサービスのインベントリレコードを同期します。
- コンシューマーが次の操作を実行できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文の一時停止、再開、切断
- 注文が返品不可点 (PONR) に達していない場合は、コンシューマーインスタンスから注文をキャンセルします。

## 福利厚生

- オファリングとサービス仕様をリモートカタログに公開するリモートレコードプロデューサーの生成を自動化します。
- プロバイダーインスタンスでの注文処理を高速化し、注文の精度を向上させます。
- プロバイダーと顧客インスタンス間のコメントを更新し、頻繁な注文ステータスの更新を共有することで、コミュニケーションを促進します。

## 順序ステータスマッピング

注文処理中、注文ステータス状況は特定のプロバイダータスク状況に対応することに注意してください。

### オーダーおよびプロバイダータスクの状況

| オーダーステータス | プロバイダータスクステータス |
|---|---|
| ドラフト | 受領済み |
| 送信済み | 受領済み |
| 拡張中 | 受領済み |
| 拡張保留 | 受領済み |
| 新規 | 受領済み |
| 確認済み | 対応中 |
| 予約済み | 対応中 |
| 却下 | 情報待ち |
| 進行中 | 対応中 |
| リビジョン中 | 受領済み |
| 情報を待機中 | 情報待ち |
| 保留 | 情報待ち |
| キャンセルの評価中 | キャンセル |
| キャンセル中 | 対応中 |
| キャンセル | キャンセル |
| 完了 | クローズ済み |

## 次のステップ

サービスブリッジアドミニストレーターとして、 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理の構成のセットアップタスクを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理の構成

プロバイダーが注文管理を使用してサービスブリッジで製品注文を作成および履行できるようにするプロバイダー向けサービスブリッジ注文管理アプリケーションを構成します。プロバイダーは、コンシューマーが自分のインスタンスで サービスカタログ から注文できるように、製品オファリングとサービス仕様をリモートカタログアイテムとして公開します。

### 構成の概要

次のタスクに従って、注文管理 を使用して製品オファリングとサービス仕様を作成し、プロバイダーインスタンスでリモートレコードプロデューサーとして公開する ServiceNowプロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを設定します。サービスブリッジアドミニストレーターは、これらのリモートレコードプロデューサーをアクティブ化して、コンシューマーインスタンスの サービスカタログ から製品とサービスを利用できるようにします。

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションのセットアップ

| 構成ステップ | 説明 | ロール |
|---|---|---|
| Install Service Bridge for Providers | ServiceNow Store からプロバイダー向けサービスブリッジアプリケーションをインストールします。このアプリケーションの構成の詳細については、「 Installing and configuring Service Bridge for Providers 」を参照してください。 | 管理者 |
| Install Service Bridge for Consumers | からコンシューマー向けサービスブリッジアプリケーションをインストールしますServiceNow Store。このアプリケーションの設定の詳細については、「 コンシューマー向けサービスブリッジのインストールと設定 」を参照してください。 | 管理者 |
| プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 をインストール | ServiceNow Store から プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションをインストールします。 | 管理者 |
| リモートカタログアイテムの製品オファリングの作成 | プロバイダーインスタンスで、コンシューマーのサービスカタログにリモートカタログアイテムとして追加する製品オファリングを作成します。 | 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー |
| リモートカタログアイテムのサービス仕様の作成 | プロバイダーインスタンスで、コンシューマーのサービスカタログにリモートカタログアイテムとして追加されるサービスのサービス仕様を作成します。 | 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー |
| コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける | プロバイダーインスタンスで、リモートレコードプロデューサーをレビューし、適格なサー | サービスブリッジプロバイダーアドミン |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションのセットアップ (続く)

| 構成ステップ | 説明 | ロール |
| --- | --- | --- |
| | ビスブリッジコンシューマーのカタログアイテムに資格を付与する顧客基準を関連付けます。 | |
| インベントリを管理するために、コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付けます。 | インベントリを管理するためのリモートレコードプロデューサーを確認し、顧客基準を関連付けます。 | |
| リモートレコードプロデューサーのアクティブ化 | コンシューマーインスタンスで、リモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントをアクティブ化します。 | サービスブリッジコンシューマーアドミン |
| リモートカタログアイテムを廃止する | リモートカタログで使用されている製品オファリングまたはサービス仕様を廃止します。これにより、対応するリモートレコードプロデューサーが自動的に廃止され、コンシューマーインスタンスのサービスカタログからアイテムが削除されます。 | 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャー |

自動翻訳

## プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーション (sn_sb_pro) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションリストを確認してください。

### 必要なロール：admin

### このタスクについて

プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- テーブル

詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーション ((sn_sb_pro)) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

## リモートカタログアイテムの製品オファリングの作成

サービスブリッジプロバイダーインスタンスで製品オファリングを作成します。製品オファリングを公開すると、リモートカタログアイテムのリモートレコードプロデューサーが作成されます。

### 始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

### このタスクについて

製品オファリングを作成するときは、[ 流通チャネル ] フィールドを使用してチャネルをサービスブリッジに設定します。

### 手順

1. プロバイダーインスタンスの CSM 構成可能ワークスペース で、 リスト ビューを選択します。
2. 移動先 オファリング > 製品オファリング.
3. **[New** (新規)] を選択します。
   [詳細] タブで、フィールドに入力します。

新しい製品オファリングの作成フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | システムによってアサインされた製品オファリングの番号。 |
| 名前 | 類似の製品名と区別するための製品オファリングの代替名。 |
| 表示名 | 追加される製品オファリングの名前。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| オファリングタイプ | オファリングエンティティ。次のいずれかのタイプを選択します。<br>○ 製品:エージェントが CSM 構成可能ワークスペースを使用して注文に追加できる製品エンティティ。<br>○ エンタイトルメント:エージェントが注文に追加できる保証やサブスクリプションなどのエンティティ。 |
| オファリングサブタイプ | エンタイトルメントのタイプ:<br>○ 保証<br>○ 延長保証<br>○ ライセンス<br>○ サブスクリプション |
| 販売可能 | 製品オファリングをスタンドアロンアイテムとして販売できることを示すオプション。選択しない場合、製品オファリングはバンドルの一部として販売できますが、スタンドアロンアイテムとして販売することはできません。<br>**注:**<br>プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、製品オファリングに対してこのオプションを選択します。販売可能な商品オファーのみが、リモートカタログアイテムを作成します。バンドル構成のオファーはサポートされていません。 |
| 説明 | 製品オファリングの簡単な説明。説明は、発注エージェントが発注時に製品を理解するのに役立ちます。 |
| 開始日 | 製品オファリングが セールスと注文管理 アプリケーションで利用可能になる日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して開始日時を選択し、[ **OK]** を選択します。 |
| 終了日 | 製品オファリングが セールスと注文管理 アプリケーションから削除された日時。[カレンダー] アイコン ( ) を選択して終了日時を選択し、[ **OK]** を選択します。 |
| 状況 | 製品オファリングのステータス。状況には、[ドラフト]、[公開済み]、[廃止]、および [アーカイブ済み] があります。[ドラフト] ステータスの製品オファリングを更新できます。 |
| 流通チャネル | 流通チャネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャネルとして指定できます。複数のチャネルを指定できます。<br>**注:**<br>プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、チャネルとして「サービスブリッジ」と入力します。 |
| 所有者 | 製品オファリングの責任者。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| コード | 製品名に基づいてシステムによって生成された英数字。システムで生成されますが、コードを編集して SKU またはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。 |
| 製品仕様 | 製品オファリングに関連付ける製品仕様。受注処理を促進する製品オファリングの機能ビューを提供します。<br>**注:**<br>公開された仕様のみが表示されます。 |
| 製品モデル | 製品モデルの名前。 |
| 子仕様特性をコピー | 選択すると、仕様階層内のすべての子仕様特性がコピーされるオプション。たとえば、製品オファーに製品仕様が関連付けられている場合、このオプションを選択すると、特性が親仕様に加えて子仕様から継承されることを示します。 |
| 価格設定方法 | 製品の価格設定方法:<br>○ 1 回限り: 商品に対する 1 回の手数料。<br>○ 繰り返し:スケジュールされた間隔で発生する料金。定期的な料金の周期性を設定できます。<br>**注:**<br>価格情報はコンシューマーインスタンスには表示されません。オファーに対してデフォルトまたはその他の価格リストが構成されている場合、価格はプロバイダーインスタンスでのみ計算および更新されます。 |
| 周期性 | 繰り返し価格設定:月額または年額。 |
| 毎月の定期料金 | 毎月繰り返される課金。下位互換性のために、毎月の定期料金がサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。 |
| 非定期料金 | 一度適用される課金。下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。 |
| 契約を作成 | エンタイトルメント契約を製品注文に追加できることをエージェントに示すオプション。選択すると、受注処理後にサービス契約が作成されます。エンタイトルメントが契約として管理される場合に使用されます。 |
| 契約条件 | 契約期間:<br>○ 12 か月<br>○ 24 か月<br>○ 36 か月<br>○ 48 か月<br>○ 60 か月 |
| バージョン | この製品オファリングバージョンに割り当てられているバージョン番号。 |
| 初期バージョン | 初期バージョンを作成した時点での製品オファリングの名前。 |
| 前のバージョン | 製品オファリングの以前のバージョンの名前。例: |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 製品オファリングの初期バージョン (バージョン 1 など) を作成する場合、このフィールドは空です。<br>○ わずかに異なる名前のバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の製品オファリングの名前がここに表示されます。<br>○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 のときの製品オファリングの名前がここに表示されます。<br>このフィールドは変更できません。 |

4. **[Save** (保存)] を選択します。
5. 必要に応じて、製品オファリングに特性を追加します。
6. オプション: 製品ビジュアルを製品オファリングに追加します。

   a. [製品のビジュアル] タブで、 [新規] を選択します。

   b. ビジュアルの名前を入力します。

   c. アップロードする画像ファイルを選択するには、[ クリックして追加] を選択します。

   d. 画像を商品のプライマリ画像として設定するには、[プライマリを設定] を選択します

   > **注:**
   > 製品に複数の画像を追加できますが、サービスカタログに公開されたときには、サービスカタログは製品ごとに 1 枚の画像しかサポートしていません。

7. 製品オファリングバージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを選択します。

### 次のタスク

コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける このリモートカタログアイテムに対して

## リモートカタログアイテムのサービス仕様の作成

サービスブリッジプロバイダーインスタンスでサービス仕様を作成します。サービス仕様を公開すると、リモートレコードプロデューサーによってサービス仕様のリモートカタログアイテムが作成されます。

### 始める前に

サービス仕様を作成する前に、特性、特性オプション、および仕様カテゴリを定義します。

必要なロール:sn_prd_pm_product_catalog_admin または sn_prd_pm_product_catalog_manager

### このタスクについて

サービス要求のサービス仕様を作成する場合は、[ 流通チャネル ] フィールドを使用してチャネルをサービスブリッジに設定します。サービス仕様が公開されると、仕様のリモートレコードプロデューサーが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト ビューを選択します。
2. 移動先 仕様 > サービス仕様 [ 新規] を選択します。
   [詳細] タブで、フォームに入力します。

サービス仕様

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | サービス仕様の自動生成 ID。 |
| 名前 | サービス仕様の名前。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>○ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>○ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] を選択した後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合の仕様に表示される表示名。<br>○ 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>○ 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。<br>▪ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>▪ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| カテゴリ | サービス仕様が属する仕様カテゴリ。<br>○ 5G サービスに属する選択したカテゴリに一致するスライステンプレートがない場合、システムは既存のテンプレートをチェックします。<br>○ 選択したカテゴリに複数のテンプレートがマッピングされている場合、システムは仕様に対して最新の公開済みテンプレートを選択します。 |
| タイプ | サービス仕様のタイプ:<br>顧客対応 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 顧客は、サービスのチケットまたはケースを作成できます。このタイプを選択すると、サービスの提供方法 (Web など) を指定する [流通チャネル ] フィールドが表示されます。<br>リソース対応<br>リソースが正しく機能するには、サービスが必要です。<br>該当なし<br>サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けではありません。 |
| サブタイプ | 仕様のサブタイプ。[スライス] を選択して、5G ネットワーク サービスの仕様を定義します。<br>注:<br>○ サブタイプとして [スライス] を選択すると、テンプレートとディシジョンテーブルのサービス仕様の仕様カテゴリとのマッピングに基づいて、テンプレートが自動的に選択されます。<br>○ サブタイプとして [なし] を選択した場合は、テンプレートを手動で指定できます。 |
| 開始日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 終了日 | 仕様の有効期限。バージョンを作成するときにこのフィールドを使用して、バージョンが有効でなくなる時期を示します。これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| テンプレート | 5G サービスを使用している場合に定義したテンプレート。<br>注:<br>テンプレートを変更すると、true とマークされ、古いテンプレートに関連付けられているすべての仕様特性が削除され、選択した新しいテンプレートに従って仕様特性が再度関連付けられます。 |
| 説明 | サービス仕様の説明。 |
| 状況 | サービス仕様のステータス。<br>ドラフト |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 仕様レコードを初めて作成するときに割り当てられる未公開のドラフトサービス仕様。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みサービス仕様。<br>廃止<br>廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できないサービス仕様。<br>アーカイブ化済み<br>サービス仕様は、注文または履行プロセスでは使用されなくなりました。 |
| 流通チャネル | 流通チャネルを設定してロックするオプション。たとえば、Web をチャネルとして指定できます。複数のチャネルを指定できます。<br>**注:** プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理 アプリケーションを使用している場合は、流通チャネルとして「サービスブリッジ」と入力します。 |
| 外部コード | 仕様のサービスコード。 |
| 線グラフ | 仕様のサービスライン。 |
| 会社のコスト | このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | サービス仕様が複数の子仕様で構成される親仕様であることを示すオプション。 |
| インストールが必要 | 誰かがサービスをサイトにインストールする必要があることを示すオプション。 |
| 場所固有 | このサービス仕様の実行とインストールのために場所の詳細が必要であることを示すオプション。 |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例： |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>○ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。<br>このフィールドは変更できません。 |

3. [保存] を選択してから [公開] を選択します。
   リモートレコードプロデューサーは、仕様のリモートカタログアイテムを作成します。

次のタスク
コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける このリモートカタログアイテムに対して

### コンシューマー基準をリモートレコードプロデューサーに関連付ける

プロバイダーインスタンスで、適切なコンシューマー基準を、リモートカタログアイテム用に作成されたリモートレコードプロデューサーに関連付けます。コンシューマー基準は、カタログアイテムに対する資格を持つコンシューマーを決定します。 サービスブリッジ は、適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

始める前に
デフォルトでは、リモートレコードプロデューサーはすべてのコンシューマーが利用できます。特定のユーザーに対して特定の基準がある場合は、それらのユーザーのコンシューマー基準 サービスブリッジ を定義します。詳細については、「Creating entitlements in Service Bridge for Providers」を参照してください。

必要なロール:sn_sb.admin または admin

手順

1. プロバイダーインスタンスで、次の場所に移動します: すべて > サービスブリッジプロバイダー > アドミニストレーション > リモートカタログアイテム.
2. 製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーが作成した製品オファリングまたはサービス仕様のリモートレコードプロデューサーを選択します。
   レコードをレビューして、レコードが期待どおりに作成されたことを検証します。

   注:
   リモートカタログアイテムの製品オファリングまたはサービス仕様が公開されると、リモートレコードプロデューサーである [インベントリを管理] が自動的に作成されます。コンシューマーがコンシューマーインスタンスのサービスカタログから製品またはサービスの在庫を管理できるように、コンシューマー基準をこのリモートレコードプロデューサーに関連付ける必要があります。

3. [コンシューマー基準] タブに移動します。
4. アクティブな基準のレコードの [リモートコンシューマー基準 ] 列で、カタログアイテムに関連付ける基準を選択して保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[Publish** (公開)] を選択します。
   サービスブリッジは、適格なコンシューマーインスタンスにレプリケートされるエンタイトルメントレコードを自動的に生成します。

次のタスク
リモートレコードプロデューサーのエンタイトルメントをアクティブ化します。

### リモートレコードプロデューサーのアクティブ化

サービスブリッジコンシューマーインスタンスでリモートレコードプロデューサーをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール:sn_sb.admin または admin

手順

1. コンシューマーインスタンスで、次の場所に移動します: すべて > サービスブリッジコンシューマー > プロバイダー接続.
2. [番号] リンクを選択して、プロバイダー接続レコードに移動します。
3. [リモートレコードプロデューサー] タブ (関連リスト) で、アクティブ化するリモートレコードプロデューサーを選択します。
4. [リモートレコードプロデューサー] ページで、[ アクティブ化] を選択します。
   これで、製品オファリングまたはサービス仕様が、リモートレコードプロデューサー形式でサービスカタログで利用できるようになりました。

### リモートカタログアイテムを廃止する

リモートカタログで使用されている製品オファリングまたはサービス仕様を廃止します。これにより、対応するリモートレコードプロデューサーが自動的に廃止されます。リモートレコードプロデューサーが廃止されると、リモートカタログアイテムはコンシューマーインスタンスのサービスカタログから自動的に削除されます。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. プロバイダーインスタンスの CSM 構成可能ワークスペース で、 リスト ビューを選択します。
2. 廃止する公開済み製品オファリングまたはサービス仕様に移動します。
   - 製品オファリングを廃止するには、次に移動します: オファリング > 製品オファリング をクリックし、廃止する製品オファリングを選択します。
   - サービス仕様を廃止するには、次に移動します: 仕様 > サービス仕様 を選択し、廃止するサービス仕様を選択します。
3. [**Retire** (廃止)] を選択します。
   製品オファリングまたはサービス仕様が [廃止] ステータスに設定されます。アイテムに関連するレコードプロデューサーのステータスが [公開済み] から [廃止] に変更され、製品カタログアイテムがサービスカタログから自動的に削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

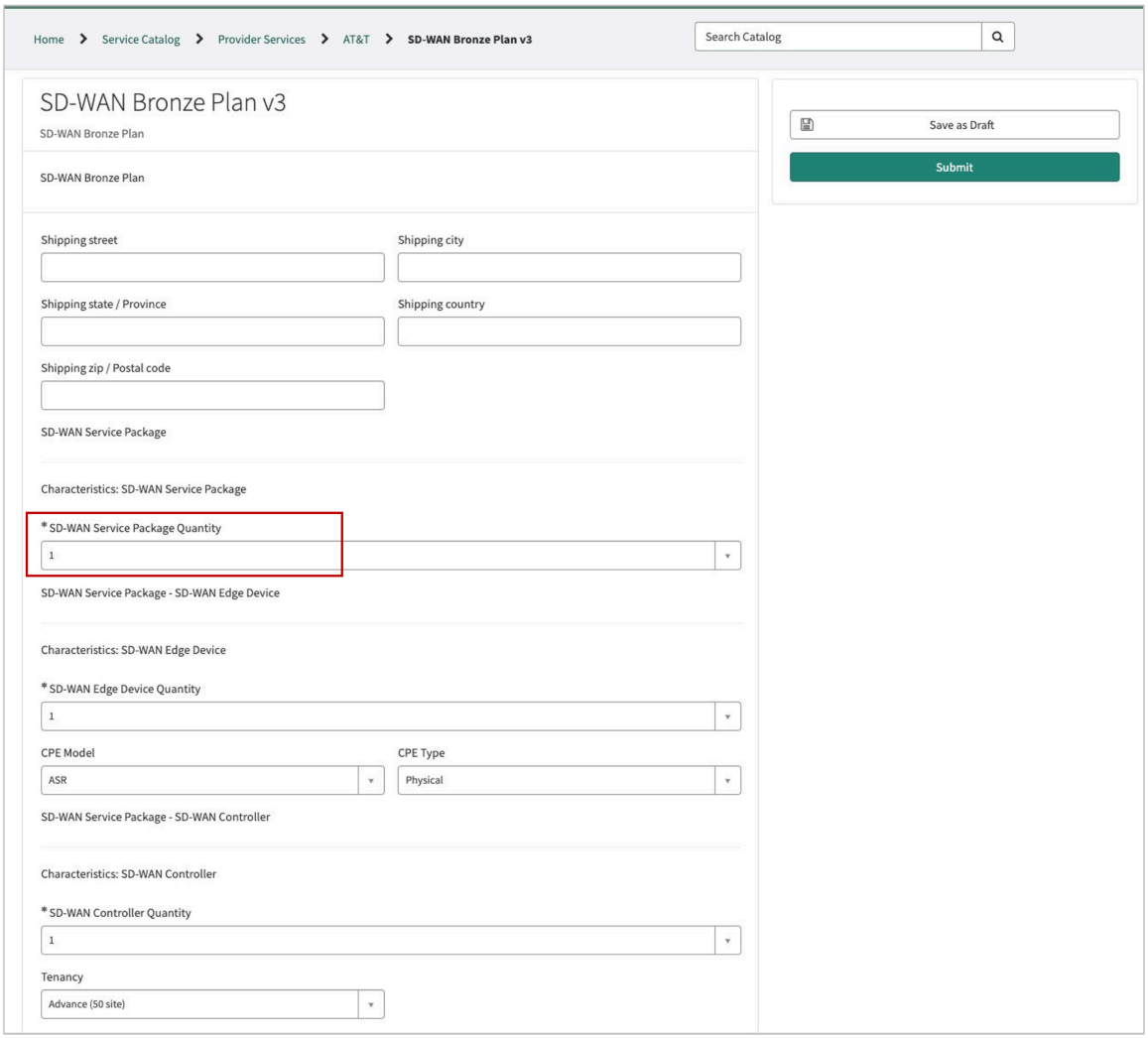
## サービスポータルカタログアイテムからの注文の作成

コンシューマーは、インスタンスでサービスポータルを使用すると、製品仕様がバンドルされたカタログアイテムを注文できます。また、注文をキャンセルしたり、製品やサービスのインベントリを確認および管理したりすることもできます。

## バンドル製品の注文

サービスブリッジリモートカタログアイテムには、数量など、選択可能なさまざまな特性オプションを持つ複合コンポーネントを含むバンドル製品を含めることができます。

### サービスカタログのバンドル製品の例




## 注文のキャンセル

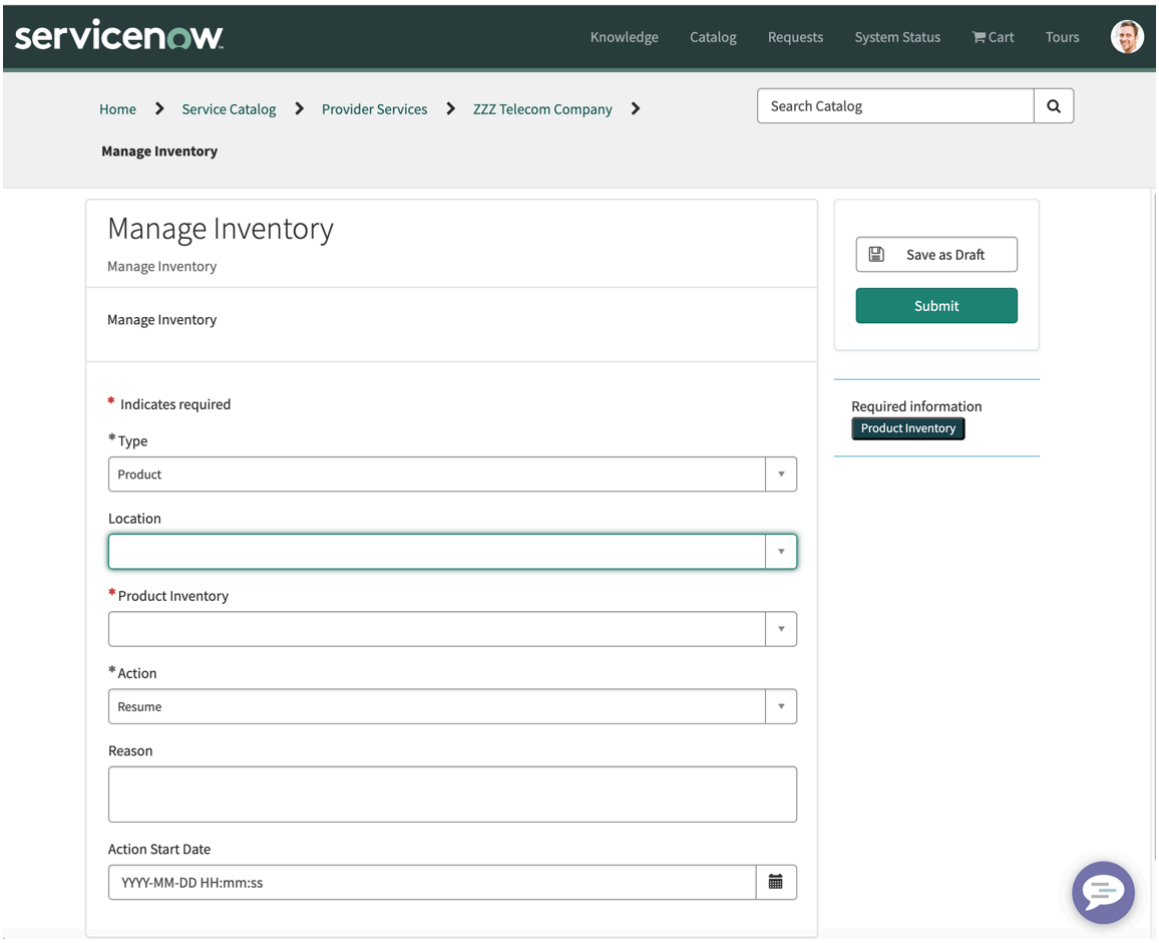
コンシューマーは、注文が返品不能点 (PONR) に達していない場合、注文をキャンセルできます 。PONR に達すると、コンシューマーは注文をキャンセルできないことを示すステータスメッセージを受け取ります。

## 製品またはサービスのインベントリの管理

コンシューマーは、製品やサービスの製品やサービスのインベントリを表示および管理できます。[ **Location** ] フィールドを使用して、特定の場所で **[Inventory** ] ビューをフィルタリングできます。コンシューマーは、切断、一時停止、または再開アクションを実行することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカタログのインベントリ管理の例




## 注文管理とフィールドサービス管理 (FSM)との統合

注文管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間の統合を提供します。この統合は、注文管理 (com.sn_ind_tmt_orm) プラグイン、フィールドサービス管理 (FSM) 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) プラグイン、およびフィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management) プラグインを使用しているすべてのServiceNow顧客が利用できます。

### 注文管理-FSM 統合の概要

この統合により、 注文管理 アプリケーションから フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションへの作業指示の自動および手動作成が可能になります。この統合により、 注文管理 アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーション間のコラボレーションが保証され、エンドツーエンドの受注処理プロセスがサポートされます。作業指示書は、フィールドエージェントによるフィールドサービス作業を必要とする指示に対して作成されます。受注処理エージェントとマネージャーは、注文タスクと作業指示の依存関係をより効率的に管理できます。

### 主な機能

- 作業指示書の作成、更新、および追跡の自動化。
- UI ベースの作業指示から フィールドサービス管理 (FSM)への手動トリガー。フィールドサービス作業をスケジュールし、作業メモの更新をフィールドサービスディスパッチャーとエージェントに伝えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ステータス、作業メモ、顧客の詳細、およびその他の更新に関する情報を 注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) 間で同期します。
- 履行プロセスにおける注文および関連する作業指示のエンドツーエンドのワークフローを追跡および管理します。

## 作業指示の自動作成の構成

通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理からフィールドサービス管理 (FSM)までの作業指示の自動作成を有効にすることができます。作業指示書は、ドメイン注文と注文タスクに対して作成されます。作業指示書の自動作成を構成するには、ディシジョンビルダーでディシジョンテーブルを構成します。

顧客の注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目があります。ドメイン注文の作業指示を自動作成する場合、条件は ドメイン注文の作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで指定されます。注文タスクの作業指示を自動作成する場合、条件は [注文タスクの作業指示ポリシー ] ディシジョンテーブルで定義されます。

指示がマネージャーによって承認された後、デシジョンビルダーで定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。必要に応じて、マネージャーは [ 作業指示書の作成 ] を選択して作業指示書を手動で作成することもできます。ディシジョンテーブルの作業指示テンプレートには、自動的に作成された作業指示のフィールドに事前入力されます。

### ドメイン注文の作業指示書作成の構成

ドメイン注文の作業指示を自動作成するための条件を意思決定ツリーに追加します。条件は、[ ドメイン注文の作業指示ポリシー ] ディシジョンテーブルで指定されます。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### このタスクについて

顧客の注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目があります。ドメイン注文の作業指示を自動作成する場合、条件は ドメイン注文の作業指示ポリシー ディシジョンテーブルで指定されます。ディシジョンテーブルで定義されていない条件の場合、マネージャーは [作業指示書の作成 ] を選択して作業指示書を手動で作成できます。ディシジョンテーブルの作業指示テンプレートには、自動的に作成された作業指示のフィールドに事前入力されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンビルダー.
   すべてのディシジョンテーブルを表示できます。
2. [ドメイン注文の作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルを選択します。
3. 条件セクションの [仕様 ] 列で、条件を設定するサービスパッケージを選択します。
4. [ドメイン注文アクション] リストからアクションを選択します。
5. [ **WO** テンプレート ] 列で条件のテンプレートを選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

#### タスクの結果

ディシジョンテーブルに条件が追加されます。ディシジョンテーブルのこの条件が満たされると、ドメイン注文の作業指示が自動的に作成されます。ディシジョンテーブルの詳細については、「 Use decision tables 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 注文タスクの作業指示作成の構成

注文タスクの作業指示を自動作成するための条件を意思決定ツリーに追加します。条件は、[ 注文タスクの作業指示ポリシー ] ディシジョンテーブルで指定されます。

#### 始める前に
必要なロール：アドミニストレーター

#### このタスクについて
注文タスクの作業指示を自動作成する場合、条件は [注文タスクの作業指示ポリシー ] ディシジョンテーブルで定義されます。指示がマネージャーによって承認された後、デシジョンビルダーで定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。

#### 手順

1. 移動先 すべて > ディシジョンビルダー.
   すべてのディシジョンテーブルを表示できます。
2. [注文タスクの作業指示ポリシー] ディシジョンテーブルを選択します。
3. 条件セクションの [仕様 ] 列で、条件を設定するサービスパッケージを選択します。
4. [ドメイン注文アクション] で [追加 ] を選択します。
5. [ 要求タイプ ] 列で注文タスクの要求タイプを選択します。
6. [ **WO** テンプレート ] 列でサービスパッケージのテンプレートを選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

#### タスクの結果
ディシジョンテーブルに条件が追加されます。意思決定ツリーのこの条件が満たされると、注文タスクの作業指示が自動的に作成されます。詳細については、「Decision Builder user interface」を参照してください。

## 注文管理とフィールドサービス管理 **(FSM)**間の情報の同期 **-** ワークフローシナリオ

注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) の統合により、エンドツーエンドの受注処理プロセスがサポートされます。次のシナリオは、 注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM)の間でデータ、顧客情報、ステータス、およびその他の更新をシームレスに同期する方法を示しています。

### シナリオ

注文履行マネージャーが 注文管理注文を承認すると、意思決定ツリーで指定された条件 フィールドサービス管理 (FSM) 作業指示が自動的に作成されます。フィールドサービスエージェントがこれらの作業指示書を処理している間、注文履行エージェントはそのドメイン注文の [Work Notes] セクションで更新内容を確認できます。関連付けられているすべての作業指示書がクローズされない限り、エージェントはドメイン注文をクローズできません。このワークフローは、 注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM)間の情報の同期を示しています。

1. 注文履行エージェントは、 注文管理 ワークスペースで新しい顧客注文を作成します。
2. エージェントは、注文する必要がある場所を選択します。複数の場所には、複数の注文品目が作成されます。
3. エージェントは、注文を確認して発注します。
4. 受注処理マネージャーが注文を承認します。注文品目には、注文フルフィルメントフローの一部としてドメイン注文があります。ディシジョンテーブルの構成に従って、 フィールドサービス管理 (FSM) で作業指示が自動的に作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. エージェントは、ドメイン注文に対して作成された作業指示書を [ 詳細 ] タブで表示できます。[アクティビティ] セクションでは、エージェントは作業メモ内の作業指示のすべての更新を追跡します。
   - フィールドサービス管理 (FSM)で作業指示書のステータスが変更されると、注文管理ワークスペースの作業メモに詳細が表示されます。
   - 作業指示書がキャンセルされると、作業指示書のステータスが [作業メモ 注文管理 ] セクションに表示されます。
   - 実行中の変更の場合、作業指示は自動的に更新されます。現在のステータスと更新された情報が [作業メモ] セクションに表示されます。
6. エージェントは、必要に応じて注文明細品目を編集できます。エージェントが **PONR** (Point of No Return) オプションを選択した場合、ワークフローの注文明細品目を変更することはできなくなります。
7. すべての作業指示書がクローズされた後、注文履行マネージャーはすべての作業指示書をレビューしてドメイン注文をクローズできます。

   **注:**
   ドメイン注文に関連付けられているすべての作業指示書がクローズされない限り、エージェントはドメイン注文をクローズできません。

## 注文管理と戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)との統合

注文管理 アプリケーションは、ServiceNow® 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) アプリケーションとの統合を提供し、複雑な受注処理タスクのプロジェクト監視を可能にします。この統合を使用して、注文明細品目と計画オーダータスクを SPM のプロジェクトとして処理します。

### 機能

- プロジェクト監視ルールに基づいて SPM プロジェクトの作成を自動化し、プロジェクトマネージャーがプロジェクト内の受注処理アクティビティを SPMで追跡できるようにします。
- 注文管理の受注処理タスクをSPMの関連プロジェクトに同期し、ステータス変更情報、メモ、およびコメントを介してプロジェクトマネージャーにリアルタイムのタスクアクティビティの更新を提供します。
- 履行エージェント、マネージャー、およびプロジェクトマネージャーが、注文品目とプロジェクト、ドメイン注文とプロジェクトタスク、および注文タスクとプロジェクトタスクの関係を示す関連リストを表示できるようにします。
- 1 つ以上の注文タスクの追跡と同期をサポートします。
- 時差分解または実行中の変更の一環として作成された新しいタスクの時差実行/実行中の順序をサポートします。受注処理タスクとプロジェクトタスク間の同期を可能にする、事前定義された計画オーダータスクを使用します。
- 子タスクおよび関連する注文タスクまたはドメイン注文が完了またはキャンセルされたときに、プロジェクトタスクを自動的にクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

福利厚生

- 複数の場所を持つ特定の顧客アカウントへの配送が必要な長期の注文など、複雑な注文に対してプロジェクトマネージャーにエンドツーエンドのプロジェクト監督を提供します。
- プロジェクトの依存関係に影響を与える問題を特定し、タイムリーな受注処理を行うことで、リスクを管理します。
- SPMアプリケーションと注文管理アプリケーション間で注文ステータスを手動で追跡する必要がなくなります。プロジェクトマネージャー、履行エージェントとマネージャー、およびその他のプロジェクトステークホルダー間の非効率的なコミュニケーションを削減します。

## SPM との統合の仕組み

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) との 注文管理 統合では、SPM の プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) 標準アプリケーションを使用して、組織内のプロジェクトとして実行タスクを追跡します。この統合は、顧客の受注処理タスクを顧客プロジェクトとして自動的に追跡する場合にも、顧客プロジェクト管理アプリケーションと連動します。

### 設定

アドミニストレーターは、次のアイテムを構成して、 SPM 統合を設定します。

- プロジェクトテンプレート:プロジェクトの監督が必要な指図の SPM プロジェクトを自動的に生成するために使用されるPPMプロジェクトテンプレートを作成します。プロジェクトテンプレートでは、注文配送の計画タスクも定義します。
- 注文管理 プロジェクト監視の条件とルール:プロジェクト監視の対象となる注文と、それらのプロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートを決定する条件と意思決定ルールを設定します。さまざまなプロジェクト管理 (PM) 監督ディシジョンテーブルを使用して、注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクの条件とルール、および使用する適切なプロジェクトテンプレートを指定します。
- CSMテーブルマップでのフィールドマッピング:CSMテーブルマップでフィールドマッピングを構成して、注文管理フィールドをSPMプロジェクトフィールドに関連付けます。
- プロジェクトタスクの自動クローズのプロパティ: *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* システムプロパティを使用して、関連する子タスクが完了したときのプロジェクトタスクの自動クローズを制御します。

### SPM 統合フロー

注文明細行を作成して承認すると、 注文管理 次の処理ステップを実行します。

- プロジェクト監督決定:プロジェクト監督の注文明細行を認定します。
  - 注文明細行が有効であり、PPM Standard アプリケーションがインストールされていることを確認します。
  - 注文明細のプロジェクト監督条件と意思決定ルールをレビューします。
  - 注文明細行が条件に一致する場合、指定されたプロジェクトテンプレートを使用して、プロジェクトおよびプロジェクトタスクが自動的に作成されます。

    **注:**
    複数の注文明細行が監督対象である場合、システムは複数のプロジェクトを作成します。

- 1 回限りの同期:注文明細行をプロジェクトと同期し、注文明細行とプロジェクトの関係を確立します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- プロジェクトタスク監視の決定: 注文管理 は、注文明細品目をドメイン注文と注文タスクに分解した後、次のことを行います。
  - ドメイン注文のプロジェクト監督条件を確認します。ドメイン注文がプロジェクト監視条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトタスクと計画タスクを作成します。
  - 注文タスクのプロジェクト監督条件を確認します。注文タスクがプロジェクト監督条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトタスクと計画タスクを作成します。
  - ドメイン注文と注文タスクを親プロジェクトにリンクし、ドメイン注文と注文タスクの属性をプロジェクトタスクに同期します。
- 注文タスクのステータスの変更:注文タスクのステータスが 注文管理で変更されると、状況とステータスを SPM の対応するプロジェクトタスクと同期して、プロジェクトマネージャーやその他のプロジェクトステークホルダーがリアルタイムで変更を確認できるようにします。
- プロジェクトメモとコメントの更新:履行マネージャーまたはエージェントが注文品目、ドメイン注文、および注文タスクに作業メモとコメントを投稿すると、プロジェクトメモとプロジェクトタスクメモが自動的に更新されます。
- プロジェクトタスクのクローズ: 注文管理で完了した注文タスク (子タスクを含む) のプロジェクトタスクを自動的にクローズします。

## SPM 統合のためのプラグイン

SPM 統合は、 注文管理 アプリケーションに含まれています。統合には次のプラグインが必要です。これらのプラグインは、admin ロールを持つユーザーによってアクティブ化されます。

- PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo):ファイナンシャルマネジメントとプロジェクトポートフォリオスイートをインストールする プロジェクトポートフォリオ管理 Standard アプリケーションをアクティブ化します。スイートには、 プログラム管理、 プロジェクト管理 (PM)、 デマンド管理など、組織内のプロジェクトを処理するためのさまざまなアプリケーションが含まれています。Project Portfolio Suite の詳細については、「 ファイナンシャルを備えたプロジェクトポートフォリオスイート 」を参照してください。
- 顧客プロジェクト管理プラグイン (com.snc.csm_ppm):顧客プロジェクト管理と PPM Standard アプリケーションの統合をアクティブ化します。この統合により、カスタマープロジェクトマネージャーは、複数のタスクを含む複雑なプロジェクトを作成および管理できます。この統合により、エンドユーザーはこれらのプロジェクトを可視化することもできます。カスタマープロジェクト管理の詳細については、「 カスタマープロジェクト管理との統合 」を参照してください。

## SPM 統合でのアクセス制御

SPM統合は、次のロールを持つユーザーに対して特定のアクセス制御をサポートしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### SPM 統合アクセス制御

| ロール | SPM統合でのアクセス制御 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| • 受注処理エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent]<br>• サービス注文エージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent] | 受注処理エージェントには、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文への読み取りアクセス権があります。サービス注文エージェントには、サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへの読み取りアクセス権があります。<br><br>エージェントは、次のプロジェクト情報にアクセスできます。<br>• プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス権。<br>• 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。<br>• PPM の注文品目および注文タスク関連リストへの読み取りアクセス権。<br>• Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス。 | • it_project_user<br>• sn_customerservice.projectmanager (カスタマープロジェクト管理を使用している場合) |
| • 受注処理マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]<br>• サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] | 受注処理マネージャーは、注文を受け取り、注文品目をレビューし、注文の履行準備ができていることを確認してから、注文を承認します。サービス注文マネージャーは、サービス注文が履行の準備ができていることを確認し、承認します。<br>マネージャーは以下を実行できます。<br><br>• 注文明細行と注文タスクにメモとコメントを投稿して、プロジェクトマネージャーとコミュニケーションを取ります。<br>• プロジェクトと注文品目、プロジェクトタスク、および注文タスクの間の関係を表示します。マネージャーは、プロジェクト情報に次のアクセス権があります。<br>○ 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。<br>○ PPM の注文品目および注文タスク関連リストへの読み取りアクセス権。 | sn_ind_tmt_orm.order_creator |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**SPM** 統合アクセス制御 (続く)

| ロール | SPM統合でのアクセス制御 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | ○ Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス。 | |
| IT プロジェクトユーザー [it_project_user] | • プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス権。<br>• 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。<br>• PPM の注文品目および注文タスク関連リストへの読み取りアクセス権。<br>• Order Management の [プロジェクトタスクに対する注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス。<br>• プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りアクセス権。 | sn_ind_tmt_orm.order_viewer |
| IT プロジェクトアドミニストレーター [it_project_admin] | • すべてのプロジェクト管理 (PM) 機能へのアクセスを構成します。<br>• プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りおよび書き込みアクセス。<br>• PPM 単位の注文品目関連リストへの読み取りおよび書き込みアクセス。<br>• オーダータスク関連リストへの書き込みアクセス権 (PPM)。<br>• 注文品目とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。<br>• Order Management の [プロジェクトタスクへの注文タスク] 関連リストへの書き込みアクセス権。 | • it_project_user<br>• sn_ind_tmt_orm.order_creator |
| アドミニストレーター [admin] | • プロジェクトの監督が自動的に必要な注文のプロジェクトの生成に使用する PPM プロジェクトテンプレートを作成します。<br>• プロジェクトテンプレートに関連付けられた注文タスクと計画プロジェクトタスク間のマッピングを構成します<br>• プロジェクトの監視を決定するための条件と意思決定ルール、およびそ | |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**SPM** 統合アクセス制御 (続く)

| ロール | SPM統合でのアクセス制御 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | れらのプロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートを指定します。<br>• プロジェクトタスクの自動クローズを制御します | |

## 次のステップ

アドミニストレーターは、 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 統合の構成 でセットアップタスクを確認します。

## 戦略的ポートフォリオ管理 **(SPM)** 統合の構成

注文管理 の注文配送タスクを SPM の計画済みプロジェクトタスクとして追跡できるように、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 統合を構成します。

アドミニストレーターは、次のタスクに従って SPM 統合を設定します。

| 構成ステップ | 説明 |
| --- | --- |
| Activate PPM Standard (Project Portfolio Management) | PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインをインストールします。<br><br>カスタマープロジェクトを追跡する場合は、カスタマープロジェクト管理 (com.snc.csm_ppm) プラグインもアクティブ化する必要があります。カスタマープロジェクト管理の設定については、「 Integrate with Customer Project Management using Guided Setup 」を参照してください。<br><br>**注:**<br>PPM Standard または Customer Project Management プラグインを有効化する前に 注文管理 アプリケーションをインストールした場合は、Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインを修復して、SPM 統合のプラグイン依存の更新とデモデータを取得する必要があります。 |
| プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成 | プロジェクトポートフォリオ管理アプリケーションを使用して、注文明細行のプロジェクトテンプレートと、ドメイン注文および注文タスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成します。 |
| 注文とプロジェクト間のフィールドマッピングの構成 | 注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドを SPM のプロジェクトに関連付 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 構成ステップ | 説明 |
| --- | --- |
| | けるように CSM テーブルマップを構成します。 |
| プロジェクト監督条件と意思決定ルールの設定 | プロジェクト管理の監督の対象となる注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクを決定するための条件と意思決定ルールを構成します。また、これらのプロジェクトの作成に使用するプロジェクトテンプレートも指定します。 |
| プロジェクトタスクの自動クローズの制御 | 関連する子タスクが完了またはキャンセルされたときのプロジェクトタスクの自動クローズを管理します。 |

### プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成

プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成します。 注文管理 はこれを使用して、注文明細、関連するドメイン注文、および注文タスクのプロジェクトをインスタンス化します。

SPM統合では、プロジェクトテンプレートによって、注文明細行のプロジェクトの構造と、注文明細行の注文履行タスクにマップされるプロジェクト計画タスクが定義されます。プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクは、プロジェクト監督意思決定ルールで指定します。 注文管理 これらのルールを使用して、監視が必要な注文アイテムと、プロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートまたはプロジェクトテンプレートタスクを決定します。

アドミニストレーターまたは it_project_manager ロールを持つユーザーは、プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを プロジェクトポートフォリオ管理 で作成します。詳細については、「 プロジェクトテンプレート と Create a project template 」を参照してください。注文管理アプリケーションのデモデータには、必要に応じてコピーおよび変更できるプロジェクトテンプレートが含まれています。

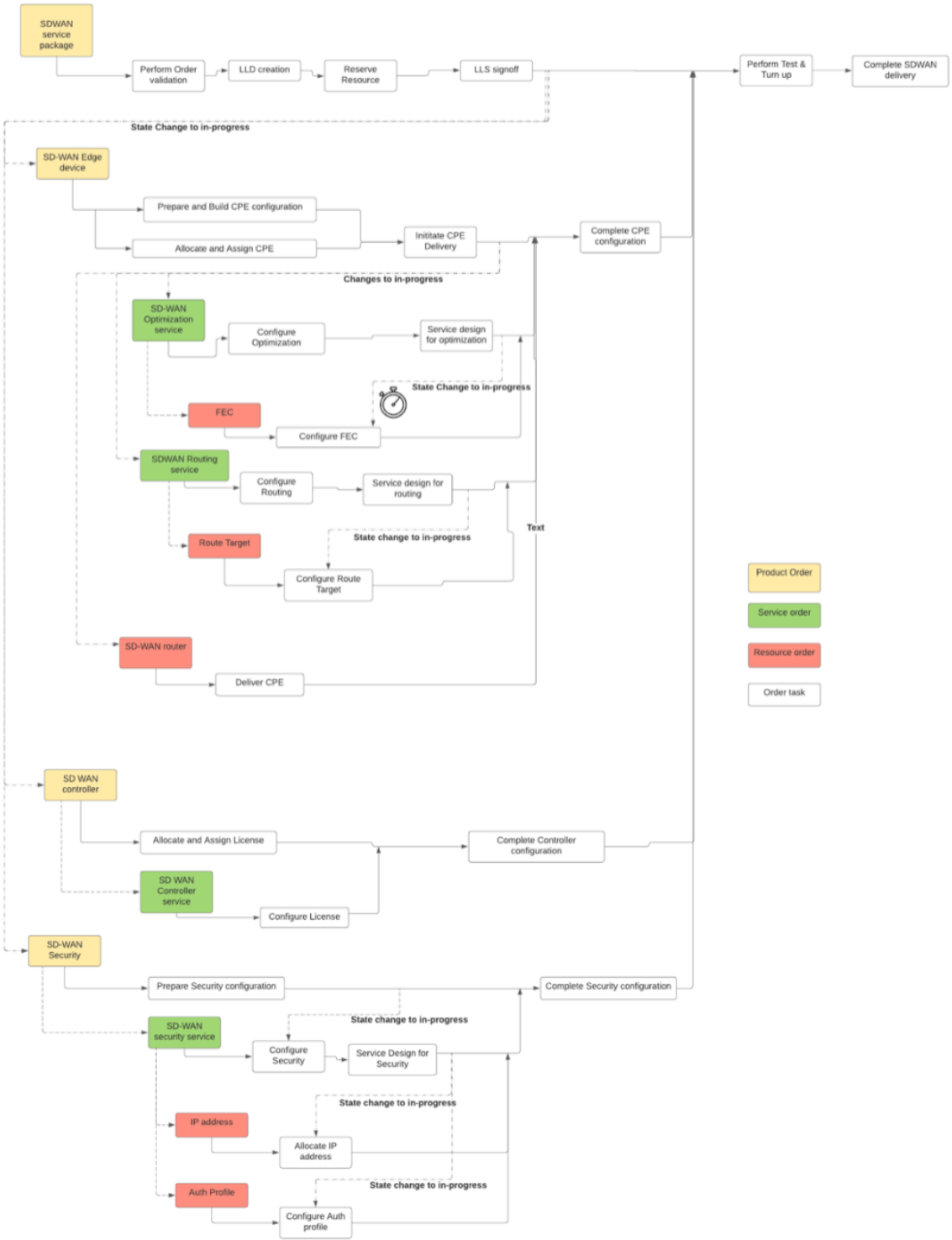
**注:**
ドメイン注文および注文タスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成するときは、追加の計画タスクが必要になる可能性のある実行中の変更を必ず予測してください。テンプレートタスクでこれらの潜在的な計画タスクを定義して、計画タスクを実行中の 注文管理の変更に起因する追加の注文タスクと同期できるようにします。

## プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成する前に

SPM統合用のプロジェクトテンプレートとプロジェクトタスクテンプレートを作成する前に、顧客の注文を履行するために必要なプロジェクト監視のレベルを検討してください。たとえば、次の SD-WAN 履行フローでは、最上位の注文明細行は SD-WAN サービスパッケージで、作成する注文明細行プロジェクトを定義します。次に、ドメイン注文を特定し、次にプロジェクトタスクの監督が必要な注文タスクを特定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**SD-WAN** の履行フロー




## プロジェクト監督条件と意思決定ルールの設定

アドミニストレーターは、注文アイテムが 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)で追跡できるプロジェクトとして適格かどうかを判断する条件と意思決定ルールを作成および管理します。また、 注文管理 が注文品目のプロジェクトを作成するために使用するプロジェクトテンプレートも指定します。

注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクの ディシジョンビルダー フォームを使用して、注文明細行および関連するドメイン注文と注文タスクのプロジェクト監視の条件と意思決定ルールを設定します。これらのフォームには、プロジェクト監視の適格性を判断するときに適用する条件とルールを指定するためのディシジョンテーブル 注文管理 あります。

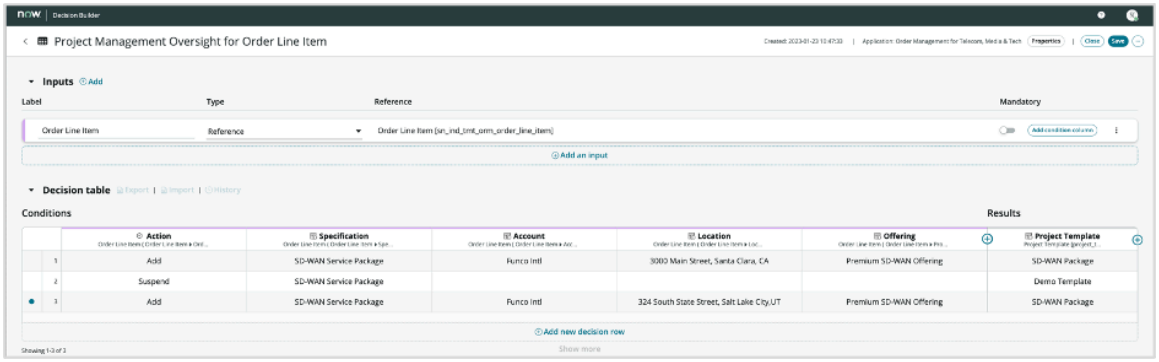
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

たとえば、注文品目のプロジェクト監視管理フォームで、ディシジョンテーブルを使用して条件列を追加または変更します。また、プロジェクトテンプレートを含む意思決定ルールも指定します。

発注書明細のプロジェクト管理 **(PM)** の監督




ディシジョンテーブルの条件の追加または変更の詳細については、「 Decision Builder user interface 」を参照してください。

**注:**
注文管理デモデータがインストールされている場合、各プロジェクト監視フォームのディシジョンテーブルには、デモデータ用に追加された条件列と意思決定行が表示されます。必要に応じて、条件列と意思決定行を追加、変更、または削除できます。

## 注文明細行のプロジェクト監視の構成

プロジェクト監督のために注文ラインを認定する条件と意思決定ルールを指定します。また、注文明細行のプロジェクトを作成するために注文管理が使用するプロジェクトテンプレートも指定します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
注文品目のプロジェクト管理 (PM) 監視デシジョンビルダーを使用して、注文明細行をプロジェクトとして追跡するために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の製品、顧客アカウント、および場所を持つ注文明細行に対してプロジェクトを作成する場合は、 仕様、 アカウント、 および場所の条件列を追加できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー.
2. [注文品目のプロジェクト管理 **(PM)** 監視] ディシジョンテーブルを選択します。
   注文品目は、[結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレート] 列に表示されます。
3. 注文明細行が一致する必要がある条件を追加します。

   a. [ 条件列の追加] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 条件列のラベル | 列のラベル。 |
| 説明 | 条件の簡単な概要。 |
| 入力 | 条件列にリンクされた入力。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。 |
| テーブル | データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。<br><br>注文品目の場合、テーブルは注文品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] です。 |
| 評価するデータ | 入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。<br><br>特定のフィールドを評価するには、[ フィールド ] を選択し、[注文品目] テーブルから [ 取引先] などの項目を選択して、顧客取引先を指定します。 |
| 条件タイプ | 条件列に対して選択されたデータタイプ。 |
| デフォルトの演算子 | 条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。 |

**c.** **[Save** (保存)] を選択します。

**d.** 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

**4.** [ 新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

**a.** [追加] アクションを選択し、注文明細行が一致する必要がある条件と、プロジェクトを作成するためのプロジェクトテンプレートを入力します。

**b.** **[Save** (保存)] を選択します。

**c.** 追加する意思決定ルールごとに手順 4a ～ 4c を繰り返します。

### タスクの結果
指定されたプロジェクトテンプレートを使用して、[発注品目のプロジェクト監視] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致する発注明細のプロジェクトが作成されます。

## ドメイン注文のプロジェクト監視を設定する

ドメイン注文をプロジェクト監督の対象とする条件と意思決定ルールを指定します。また、ドメイン注文のプロジェクトを作成するために 注文管理 が使用するプロジェクトテンプレートタスクも指定します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
ドメイン注文のプロジェクト管理 (PM) 監督 ディシジョンビルダー を使用して、ドメイン注文がプロジェクトとして追跡されるために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更しま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

す。たとえば、特定の製品のドメイン注文に対してプロジェクトを作成する場合は、[ 仕様] の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー.
2. [ドメイン注文のプロジェクト管理 **(PM)** の監督] ディシジョンテーブルを選択します。
   ドメイン注文アイテムは、[結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレートタスク] 列に表示されます。
3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。

   **a.** [ 条件列の追加] を選択します。

   **b.** フォームで、フィールドに入力します。

   新しい条件列フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 条件列のラベル | 列のラベル。 |
| 説明 | 条件の簡単な概要。 |
| 入力 | 条件列にリンクされた入力。<br><br>複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。 |
| テーブル | データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。<br><br>ドメインアイテムの場合、テーブルはドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order] です。 |
| 評価するデータ | 入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。<br><br>特定のフィールドを評価するには、[ フィールド ] を選択し、[ドメイン注文] テーブルから フィールド (仕様 (Domain Order.specification) など) を選択して製品を指定します。 |
| 条件タイプ | 条件列に対して選択されたデータタイプ。 |
| デフォルトの演算子 | 条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。 |

   **c.** **[Save** (保存)] を選択します。

   **d.** 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ 新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

   a. [ 追加 ] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

      注:
      同じ簡単な説明を持つ重複するプロジェクトテンプレートタスクがある場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になる可能性があります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「 重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択」を参照してください。

   b. **[Save** (保存)] を選択します。

   c. 追加する意思決定ルールごとに手順 4a ～ 4c を繰り返します。

### タスクの結果
指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[ドメイン注文のプロジェクト監視] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致するドメイン注文のプロジェクトが作成されます。

## 注文タスクのプロジェクト監視の設定

注文タスクをプロジェクト監督の対象として認定する条件と意思決定ルールを指定します。また、注文タスクのプロジェクトを作成するために 注文管理 が使用するプロジェクトテンプレートタスクも指定します。プロジェクトテンプレートタスクは、注文タスクのプロジェクトタスクを定義します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
発注タスクのプロジェクト管理 (PM) 監督 ディシジョンビルダー を使用して、発注タスクがプロジェクトとして追跡されるために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の要求タイプの注文タスクに対してプロジェクトを作成する場合は、 タイプの条件 列を追加できます。

### 手順

1. 移動先 すべて > ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー.
2. [ドメイン注文のプロジェクト管理 **(PM)** の監督] ディシジョンテーブルを選択します。
   [注文タスク] アイテムは、[結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレートタスク] 列に表示されます。
3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。

   a. [ 条件列の追加] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

      新しい条件列フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 条件列のラベル | 列のラベル。 |
| 説明 | 条件の簡単な概要。 |
| 入力 | 条件列にリンクされた入力。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。 |
| テーブル | データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。<br><br>ドメインアイテムの場合、テーブルは注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] です。 |
| 評価するデータ | 入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。<br><br>特定のフィールドを評価するには、[ フィールド ] を選択し、[ 要求タイプ (順番 Task.request_type] など) を注文タスクテーブルからフィールドを選択して、要求タイプを指定します。 |
| 条件タイプ | 条件列に対して選択されたデータタイプ。 |
| デフォルトの演算子 | 条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。 |

**c.** **[Save** (保存)] を選択します。

**d.** 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

**4.** [ 新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

**a.** [ 追加 ] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

> **注:**
> 同じ簡単な説明を持つ重複するプロジェクトテンプレートタスクがある場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になることがあります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「 重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択」を参照してください。

**b.** **[Save** (保存)] を選択します。

**c.** 追加する意思決定ルールごとに手順 4a ～ 4c を繰り返します。

### タスクの結果

指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[注文タスクのプロジェクト監視] ディシジョンテーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致する注文タスクのプロジェクトが作成されます。

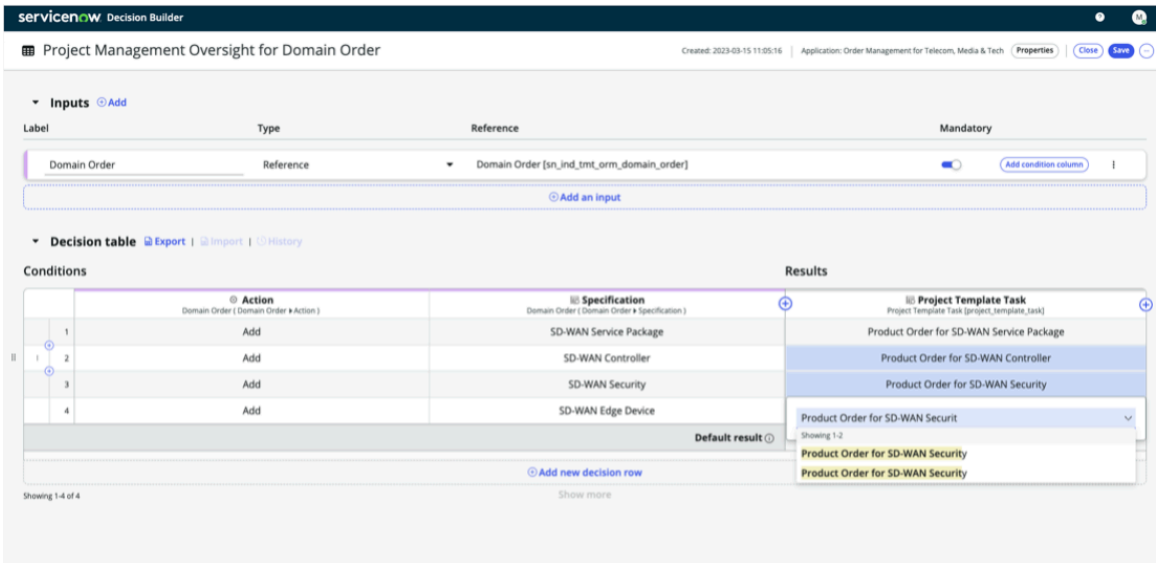
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### 重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択

アドミニストレーターがドメイン注文と注文タスクの意思決定ルールを構成するときに、同じ 簡単な説明を持つプロジェクトテンプレートタスクが複数存在することに気付く場合があります。選択する適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定するのが難しい場合があります。

たとえば、ドメイン注文のプロジェクト監視に関する次のディシジョンテーブルでは、プロジェクトテンプレートタスクに同じ名前の 2 つのオプション「SD-WAN セキュリティの製品注文」が表示されています。このプロジェクトテンプレートタスクには、SD-WAN パッケージ用と SD-WAN カスタマー製品バンドル用の 2 つの異なるプロジェクトテンプレートタスクに対して同じ 簡単な説明 があります。

プロジェクト管理 **(PM)** でのプロジェクトテンプレートタスクの重複 ドメイン注文の監督




使用するプロジェクトテンプレートタスクのsys_idを検索して検証することで、適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定できます。詳細については、「プロジェクトタスクテンプレートのsys_idの確認」を参照してください。

### プロジェクトタスクテンプレートの**sys_id**の確認

プロジェクトテンプレートタスクのsys_idを確認して、ドメイン注文または注文タスクに正しいプロジェクトタスクテンプレートを使用しているかどうかを判断します。

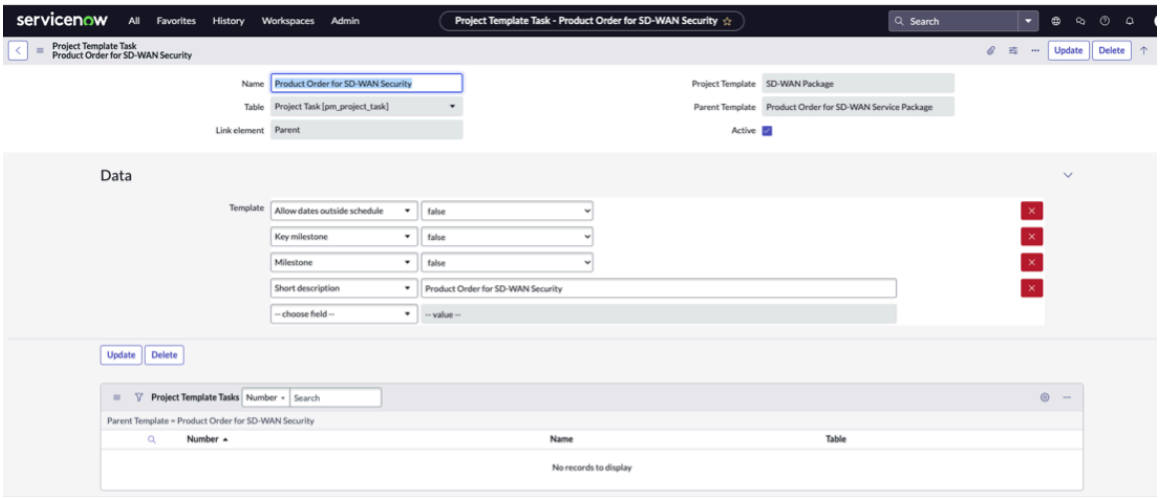
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「project_template_task.list」と入力します。
2. 検証するプロジェクトテンプレートタスクのレコードを選択します。

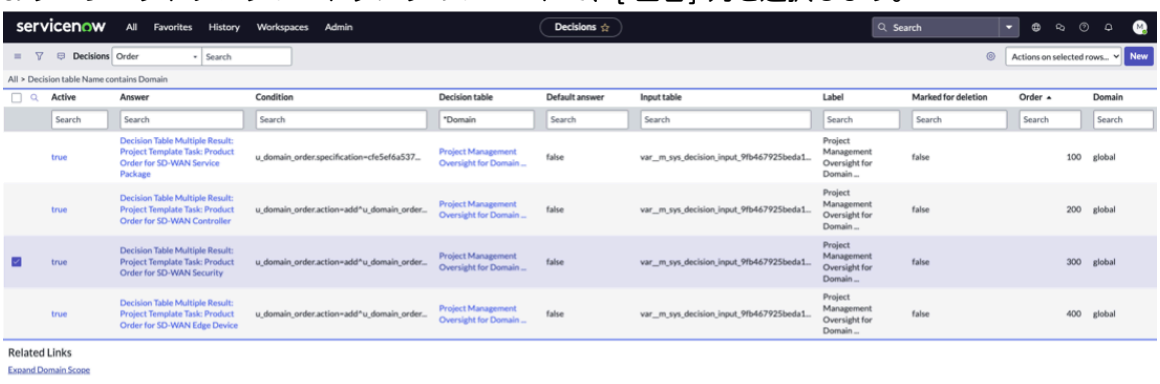
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




たとえば、SD-WAN パッケージプロジェクトテンプレートに属する SD-WAN セキュリティの製品注文のプロジェクトテンプレートタスクレコードでは、sys_idは 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49 です。

3. 関連するディシジョンテーブルエントリのsys_idの値を確認します。
   a. 移動先 すべて フィルターに「 sys_decision_question.list」と入力します。
   b. ディシジョン [sys_decision_question] テーブルで、対応するディシジョンテーブルエントリのレコード (例:ドメイン注文のプロジェクト管理 (PM) オーバーサイト) を見つけます。
   c. プロジェクトテンプレートタスクのレコードで、[ 回答] 列を選択します。

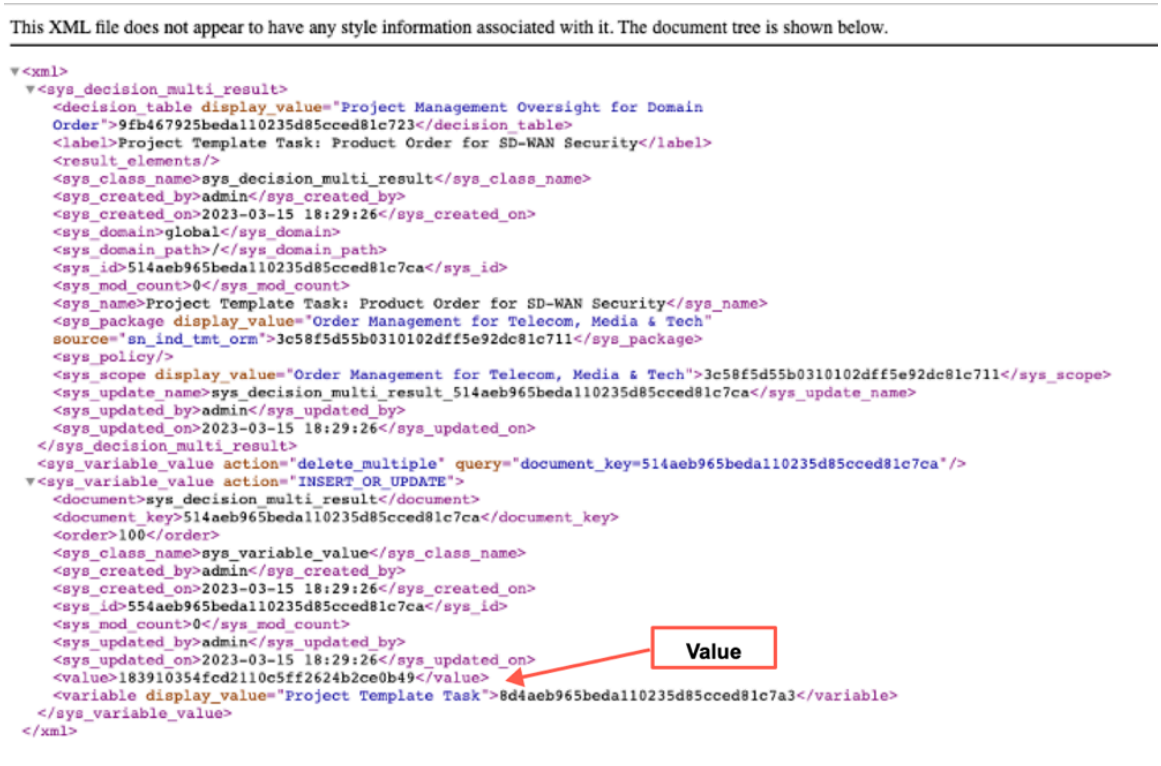



[ 回答 ] フィールドの結果のレコードが開きます。

4. ディシジョンテーブルの複数の結果の結果の結果レコードで、レコードのヘッダーバーを右クリックして **XML** の表示を選択し、XML 出力を表示します。
5. XML を確認し、ファイル内の sys_id 値を見つけます。

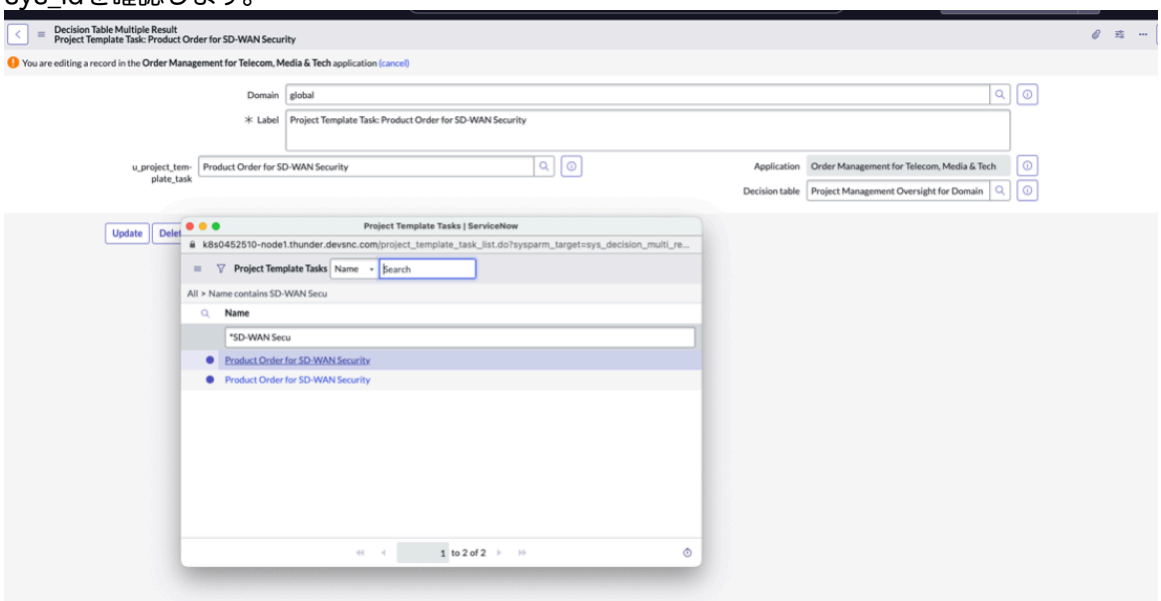
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




sys_id値は、ステップ 1 で決定したプロジェクトテンプレートタスクのsys_idと一致する必要があります。sys_idが一致しない場合は、次の手順に進みます。

6. ディシジョンテーブルの複数の結果レコードで **u_project_template_task** を選択し、別のプロジェクトテンプレートタスクの XML ビューを確認して、プロジェクトタスクテンプレートのsys_idを確認します。




## フィールドマッピングの設定

注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドをサービスポートフォリオ管理内のプロジェクトに関連付けるようにCSMテーブルマップを構成します。

### 始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
注文管理注文品目、ドメイン注文、および注文タスクをSPM内のプロジェクトとプロジェクトタスクに関連付けるためのカスタマーサービス管理 (CSM)テーブルマップを提供します。構成するテーブルは、PPM Standard アプリケーションを使用して組織内のプロジェクトを追跡するか、顧客プロジェクト管理 (PM) 統合を使用して顧客プロジェクトを追跡するかによって異なります。

- PPM を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

**PPM** のテーブルマップ

| テーブルマップ | ソーステーブル | ターゲットテーブル |
|---|---|---|
| プロジェクトへの注文明細品目 | オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] | プロジェクト [pm_project] |
| プロジェクトタスクへのドメイン注文 | ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order] | プロジェクトタスク [pm_project_task] |
| 注文タスクからプロジェクトタスクへ | 注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] | プロジェクトタスク [pm_project_task] |

- 顧客プロジェクト管理を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

顧客プロジェクト管理 **(PM)** のテーブルマップ

| テーブルマップ | ソーステーブル | ターゲットテーブル |
|---|---|---|
| 顧客プロジェクトへの注文明細品目 | オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] | カスタマープロジェクト [customer_project] |
| 顧客プロジェクトタスクへのドメイン注文 | ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order] | カスタマープロジェクトタスク [customer_project_task] |
| 顧客プロジェクトタスクへの注文タスク | 注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] | カスタマープロジェクトタスク [customer_project_task] |

各テーブルマップのソーステーブルとターゲットテーブルは事前に入力されています。

**注:**
注文管理用のデモデータをインストールした場合、ソースフィールドとターゲットフィールドのフィールドマッピングには、デモデータに使用される値が表示されます。既存のフィールドマッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

手順

1. 移動先 すべて フィルターに「 `csm_table_map.list`」と入力します。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - PPM を使用している場合は、[注文品目からプロジェクト] テーブルマップを選択します。
   - 顧客プロジェクト管理 (PM) を使用している場合は、[注文品目から顧客プロジェクトへ (Order Line Item to Customer Project)] テーブルマップを選択します。
3. [基本フィールドマッピング] 関連リストに移動し、フィールドマッピングを定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

> **注:**
> Order Management デモデータがインストールされている場合、[基本フィールドマッピング] 関連リストの [ソースフィールド ] と [ターゲットフィールド ] の値にデモデータのマッピングが表示されます。マッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

4. 次のいずれかの操作を行います。
   - PPM を使用している場合は、プロジェクトへのドメイン注文テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
   - 顧客プロジェクト管理 (PM) を使用している場合は、[ドメイン注文から顧客プロジェクトへ] テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

   たとえば、ドメイン注文ソーステーブルの [簡単な説明 ] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明 ] フィールドにマッピングできます。

5. 次のいずれかの操作を行います。
   - PPM を使用している場合は、次の場合は注文タスクからプロジェクトテーブルへのマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
   - 顧客プロジェクト管理 (PM) を使用している場合は、[顧客プロジェクトへの注文タスク] テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

   たとえば、[注文タスク] ソーステーブルの [簡単な説明 ] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明 ] フィールドにマッピングできます。

### タスクの結果
注文管理ソーステーブルのフィールドは、 SPM ターゲットテーブルのフィールドにマッピングされます。

## プロジェクトタスクの自動クローズの制御

*sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*システムプロパティを使用して、SPM統合におけるプロジェクトの自動クローズを管理します。

### 始める前に
必要なロール：admin

### このタスクについて
SPM統合では、関連付けられたすべての注文タスクが完了し、プロジェクトタスクに依存するオープンな子タスクがない場合に、注文管理プロジェクトタスクを自動的にクローズします。プロジェクトタスクにオープンな子タスクがある場合、プロジェクトタスクは自動的にクローズされません 注文管理 。*sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* プロパティを使用して、プロジェクトタスクの自動クローズを抑制または再アクティブ化できます。

### 手順

1. 移動先 すべて フィルターに 「sys_properties.list 」と入力して **Enter** キーを押します。
2. *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*プロパティを検索して開きます。
3. [ 値 ] フィールドで、プロパティの値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

- プロジェクトタスクの自動クローズを抑制するには、 false と入力します。
- 自動プロジェクトタスククローズを再アクティブ化するには、「 true」と入力します。

4. **[Update** (更新)] を選択します。
   SPM統合におけるプロジェクトタスクの自動クローズは、入力した値に基づいて即座に抑制または再アクティブ化されます。自動クローズが抑制されている場合、注文タスクからプロジェクトタスクへの更新は、注文タスクが進行中のステータスの場合にのみ発生します。

## 注文タスクと関連プロジェクトの追跡

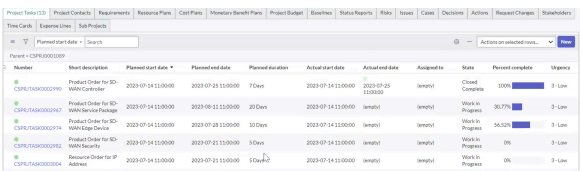
SPM 統合により、プロジェクトマネージャーと履行エージェントまたはマネージャーは、Order Management で注文タスクが関連付けられている戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)内のプロジェクトを追跡できます。

## での計画オーダータスクのプロジェクトの追跡 **SPM**

プロジェクトマネージャーは、SPM の プロジェクトポートフォリオ管理 アプリケーションを使用して、計画オーダータスクを追跡するために作成されたプロジェクトを確認および更新できます。履行マネージャーとエージェントが注文タスクを更新または完了すると、履行マネージャーとエージェントが注文タスクを完了すると、注文管理SPMと注文品目間のプロジェクト状況、タスクとドメイン注文状況、プロジェクトタスクと注文タスクの状況が自動的に同期されます。

プロジェクトマネージャーには、プロジェクトを追跡および更新するためのit_project_managerロールがあります。

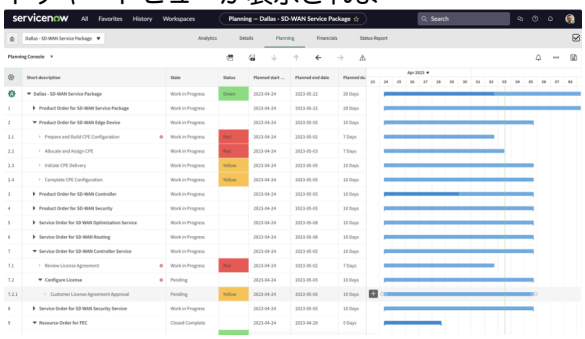
プロジェクトマネージャーのタスク

| タスク | 詳細 |
| --- | --- |
| 受注処理プロジェクトとステータスの確認 | **1.** 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース.<br>**2.** 注文アイテムのプロジェクトを選択します。<br>**注:** プロジェクト名は、Order Management が指定されたプロジェクトテンプレートを使用してプロジェクトを作成したときに割り当てられた名前です。<br>**3.** [ **Details** ] タブを選択し、[ **Project Tasks** ] タブまで下にスクロールして、プロジェクトのタスク、ステータス、完了率を確認します。<br>  |
| プロジェクトステータスとプロジェクトタスクステータスを確認して、プロジェクトステータスを評価します | **1.** 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース.<br>**2.** 注文アイテムのプロジェクトを選択します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

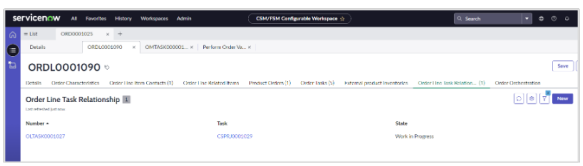
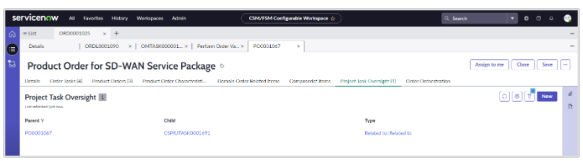
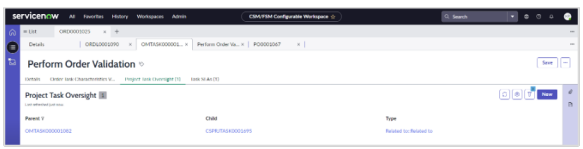
プロジェクトマネージャーのタスク (続く)

| タスク | 詳細 |
| --- | --- |
| | **3. [Planning** (計画)] タブを選択します。<br><br>ガントチャートビューが表示されま<br>  <br>す。 |
| 履行エージェントおよびマネージャーからの注文タスクに関するメモとコメントをレビューする | **1.** 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース.<br><br>**2.** 注文アイテムのプロジェクトを選択します。<br><br>**3.** [ メモ ] タブに移動し、注文管理からのコメントとステータスの更新を表示します。 |

## でプロジェクトが関連付けられている実行タスクの追跡 注文管理

履行エージェントまたはマネージャーは、構成可能なワークスペースで、プロジェクトと注文品目、プロジェクトタスク、および注文タスクの関係を表示できます。注文明細行と注文タスクに関するメモと追加コメントを投稿して、注文管理タスクのプロジェクト監督を担当するプロジェクトマネージャーと連絡を取ることもできます。

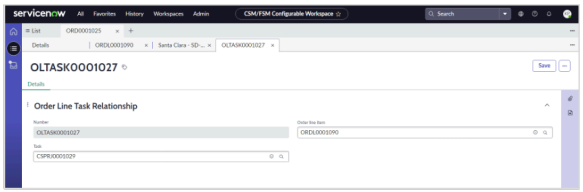
履行エージェントまたはマネージャーのタスク

| タスク | 例 |
| --- | --- |
| 注文品目フォームでの注文明細行とプロジェクトの関係の表示 |  |
| プロジェクトタスクとドメイン注文の関係をドメインフォームで表示する |  |
| からの注文タスクの注文タスクとプロジェクトタスクの関係を表示する |  |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行エージェントまたはマネージャーのタスク (続く)

| タスク | 例 |
| --- | --- |
| 注文タスク関係の [詳細 を表示] タブで、タスク番号、プロジェクト番号、注文明細品目番号の関係を確認します |  |



## 注文管理 診断機能

エージェントは ServiceNow® 注文管理 診断機能を使用して、注文タスクとドメイン注文に関連するサービスの問題を診断して解決できます。

次のプラグインをインストールします。

- セールスと注文管理 プラグイン
- サービステスト管理プラグイン

  サービス テスト管理の詳細については、「Setting up a test group と Setting up test definitions」を参照してください。

### 注文タスクの診断と解決

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題の注文タスクをレビュー、診断、解決してクローズします。

#### 始める前に

必要なロール：admin

概念パネルで [診断 ] タブと [ 診断の実行 ] の表示を有効にするには、要求タイプで [テストとターンアップ ] を選択する必要があります。

ディシジョンテーブルを使用すると、テストとターンアップを有効にして、任意の要求定義のトリガーを構成できます。この標準提供の機能は、テストおよびターンアップタスクのためにのみ出荷されます。

#### このタスクについて

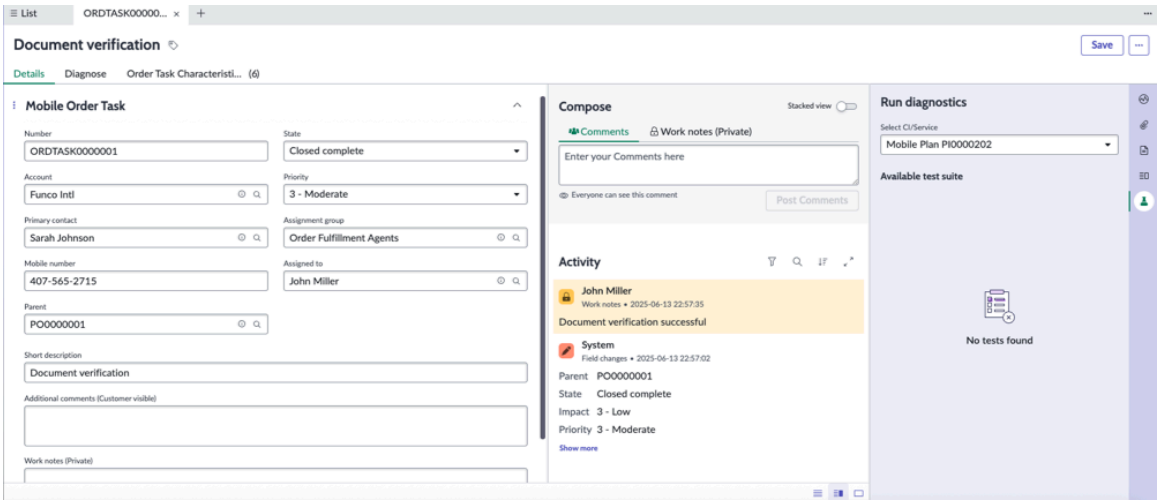
注文タスクは、開始から終了まで、いくつかのステージを経て進行します。まず、カスタマーサービスエージェントが問題をレビューおよび検証します。次は診断で、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、エージェントは修理に移り、特定された問題を修正するタスクを作成します。エージェントは、修復タスクの指示に従って問題領域に対処します。修復が完了すると、タスクが再テストされ、問題が解決されたことが確認されます。最後に、お客様のフィードバックに基づいて、注文は納品に向けた次のステップに移ります。

#### 手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 注文タスク > すべて.
4. [新規] または [オープン] ステータスの注文タスクを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




5. 注文タスクを確認して確認します。
   a. [ 詳細 ] タブで、注文タスクの一般的な詳細を確認します。
6. 注文タスクを診断して、問題の根本原因を特定します。

   ディシジョンテーブルは、[診断] および [診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「 Decision Tables 」を参照してください。

   a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [ 診断を実行 ] を選択します。

   b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [ **CI/**サービス ] を選択します。

      ドロップダウンリストには、注文タスクの親レコードにリンクされている現在のプロダクトインベントリが表示されます。

      テスト定義を設定するには、「 Setting up test definitions 」を参照してください。

   c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。
      テストグループを設定するには、「 Setting up a test group 」を参照してください。

   d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
      自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。

   e. [**Configure**] を選択します。

   f. [テストを構成] で、テストに必要な特性フォームに入力して [ テストを実行 ] ボタンをアクティブ化します。

   g. オプション: テストで、[今すぐ テストを実行 ] または [ 後で使用するためにテストをスケジュール ] のいずれかのオプションを選択します。

   h. [テストの実行] を選択します。

   i. [診断] タブの [テスト結果 ] セクションで、[ リストの更新] アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

j. [診断] タブで、 [テスト結果 ] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、注文タスクの原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「 プレゼンテーション リストの使用方法 」を参照してください。

k. オプション: 特定のテスト結果の [ 詳細を表示 ] アイコンを選択して、その詳細を確認します。

l. オプション: 特定のテスト結果の [ テストを再実行 **(Rerun test** )] アイコンを選択して、再実行します。

m. **[Continue** (続行)] を選択します。

7. 新規または自動修復タスクを作成して、注文タスクを修復します。
   - [ 自動タスクを生成 ] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。
   - [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。

   診断された注文タスクに関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修理タスクが作成されます。
   a. 作業する修復タスクを選択します。
   b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストで注文タスクを修正します。
   c. [ 選択 ] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。
   d. [ 保存 ] を選択して、解決タスクをクローズします。
   e. **[Continue** (続行)] を選択します。
8. 注文タスクの特性値を表示するには、[ 注文タスク特性値 ] タブを選択します。

## ドメイン注文の診断と解決

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題のドメイン注文をレビュー、診断、解決してクローズします。

### 始める前に

必要なロール：admin

概念パネルで [診断] タブと [診断の実行] の表示を有効にするには、ステージで [テスト] と [ターンアップ] を選択する必要があります。

ディシジョンテーブルを使用すると、テストとターンアップを有効にして、任意の要求定義のトリガーを構成できます。この標準提供の機能は、テストおよびターンアップタスクのためにのみ出荷されます。

### このタスクについて

ドメイン注文は、開始から終了まで、いくつかのステージを経て進行します。まず、カスタマーサービスエージェントが問題をレビューおよび検証します。次は診断ステージで、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、エージェントは修理に移り、特定された問



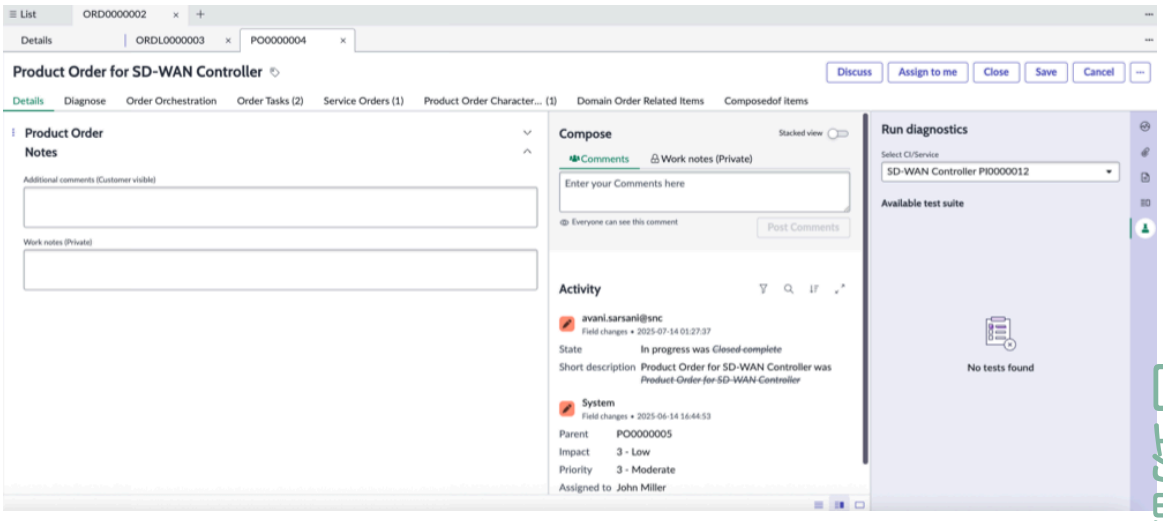
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

題を修正するタスクを作成します。エージェントは、修復タスクの指示に従って問題領域に対処します。修復が完了すると、タスクが再テストされ、問題が解決されたことが確認されます。最後に、お客様のフィードバックに基づいて、注文は納品に向けた次のステップに移ります。

このタスクは、製品の注文、サービス、およびリソースに適用されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 顧客オーダー > すべて.
4. [ 製品注文 ] タブで、製品注文レコードを開きます。




5. ドメイン注文をレビューおよび検証します。
   a. [ 詳細 ] タブで、[製品注文] タスクを展開し、ドメイン注文の一般的な詳細を確認、検証します。
   b. 必要に応じて、[メモ] セクションで [その他のコメント ] と [作業メモ] を追加します。
6. ドメイン注文を診断して、問題の根本原因を特定します。

   ディシジョンテーブルは、[診断] および [診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「 Decision Tables 」を参照してください。

   a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [ 診断を実行 ] を選択します。

   b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [ **CI/**サービス ] を選択します。

      ドロップダウンリストには、現在の製品インベントリとすべての子インベントリが表示されます。

      テスト定義を設定するには、「 Setting up test definitions 」を参照してください。

   c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。
      テストグループを設定するには、「 Setting up a test group 」を参照してください。

   d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。

e. [**Configure**] を選択します。

f. [テストを構成] ダイアログボックスで、テストが必要な特性フォームに入力して [ テストを実行 ] ボタンをアクティブ化します。

g. オプション: [テスト] ダイアログボックスで、[ 今すぐテストを実行 ] または [ 後でテストをスケジュール ] のいずれかのオプションを選択します。

h. [テストの実行] を選択します。

i. [診断] タブの [テスト結果 ] セクションで、[ リストの更新] アイコンを選択します。

j. [診断] タブで、 [テスト結果 ] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、注文タスクの原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「 プレゼンテーション リストの使用方法 」を参照してください。

k. オプション: 特定のテスト結果の [ 詳細を表示 ] アイコンを選択して、その詳細を確認します。

l. オプション: 特定のテスト結果の [ テストを再実行 **(Rerun test** )] アイコンを選択して、再実行します。

m. **[Continue** (続行)] を選択します。

7. 新規または自動修復タスクを作成して、注文タスクを修復します。
   - [ 自動タスクを生成 ] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。
   - [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。

   診断された注文タスクに関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修理タスクが作成されます。
   a. 作業する修復タスクを選択します。
   b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストで注文タスクを修正します。
   c. [ 選択 ] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。
   d. [ 保存 ] を選択して、解決タスクをクローズします。
   e. **[Continue** (続行)] を選択します。
8. ドメイン注文のオーケストレーションを表示するには、[ オーダーオーケストレーション ] タブを選択します。
9. ドメイン注文のタスクを表示するには、[ 注文タスク ] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

10. ドメイン注文の特性値を表示するには、[ 製品注文特性値 ] タブを選択します。
11. サービス注文の詳細を表示するには、[ サービス注文 ] タブを選択します。
12. ドメイン注文関連アイテムの詳細を表示するには、[ ドメイン注文関連アイテム ] タブを選択します。
13. アイテムの構成を表示するには、[ アイテムの構成] タブを選択します。

# セールスと注文管理の参照

参照トピックには、 セールスと注文管理 アプリケーションに関する追加情報が記載されています。

[store-future: BEGIN review]

## セールスと注文管理 データモデル

各 セールスと注文管理 アプリケーションには、アプリケーション内のエンティティとテーブルの関係をマッピングするデータモデルがあります。

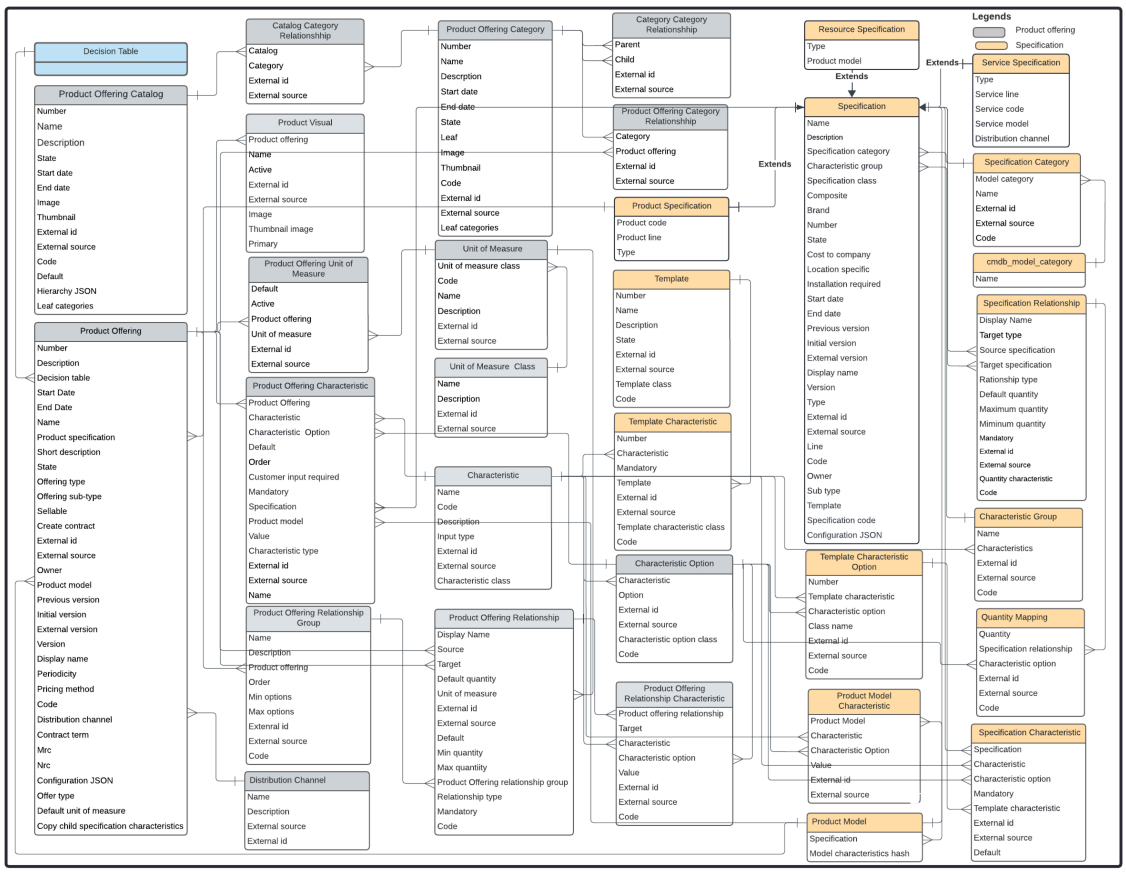
[End]

### 製品カタログデータモデル

製品カタログデータモデルは、 セールスと注文管理 内の製品カタログ、カテゴリ、製品オファリング、仕様、およびその他のカタログ関連エンティティがどのように連携するかを示します。

### 製品カタログデータマップ

#### 製品カタログデータモデル図




自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 製品カタログエンティティ

### **Product Catalog** データモデルエンティティ

| エンティティ | 説明 |
| --- | --- |
| 決定表 | さまざまな機能を制御するための条件を適用するために使用される ワークフロースタジオ のテーブル。 |
| 製品オファリングカタログ | 市場または顧客セグメントを対象とする類似の製品グループ。詳細については、「製品カタログの作成」を参照してください。 |
| 製品オファリング | 組織が販売する製品。製品オファリングには、製品の説明、価格、 適格性、 、製品特性オプションなどの顧客向け情報が含まれています。<br><br>製品オファリングは、製品仕様に関連付けることができます。単一の製品仕様を使用して、異なる市場セグメント向けに異なる価格設定で独自の製品オファリングを定義できます。 |
| カタログカテゴリ関係 | カタログカテゴリとルートカタログカテゴリ間の関係。 |
| 製品ビジュアル | エージェントが商談、見積もり、注文を作成するときに表示されるカタログ内の製品オファリングの画像。 |
| 製品オファリング測定単位 | 製品の数量の分類方法を定義するオプション。測定単位には、各々、カートン、ボックス、ケース、キット、パックなどが含まれます。 |
| 製品オファリング特性 | 製品で利用可能なオプション。特性は汎用です。特性には、1 つ以上の特性オプションを設定できます。それらを 1 つ以上の製品、サービス、またはリソース仕様に関連付けて、製品、サービス、またはリソース属性を記述できます。 |
| 製品オファリングの関係グループ | 個々の製品オファリングまたはバンドルオファリングの論理的なグループ化。 |
| 流通チャネル | 製品オファリングが使用される他のチャネル (Web やサービスブリッジなど) を定義するためのオプション。 |
| 製品オファリングカテゴリ | |
| 測定単位 | |
| 測定単位クラス | |
| 特性 | 製品で使用できるオプション (色やサイズなど)。特性は汎用です。特性には、1 つ以上の特性オプションを設定できます。 |
| 製品オファリングの関係 | 製品オファリングカテゴリと子製品オファリングの間の関係。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**Product Catalog** データモデルエンティティ (続く)

| エンティティ | 説明 |
|---|---|
| カテゴリカテゴリ関係 | カタログカテゴリとカタログサブカテゴリまたは子カテゴリの間の関係。 |
| 製品オファリングカテゴリ関係 | |
| 製品仕様 | プロバイダーが顧客に販売する製品。この仕様は、さまざまな特性をキャプチャするためのテンプレートです。例としては、ブランド、コスト、契約条件を含む製品、および製品のビジュアルなどの製品関連資料があります。 |
| テンプレート | スライスと呼ばれる複数の個別のネットワークに分割された物理 5G ネットワーク内の個々のネットワークを定義するテンプレート。 |
| テンプレート特性 | テンプレートの属性 |
| 特性オプション | |
| 製品オファリングの関係特性 | |
| リソース仕様 | |
| 仕様 | |
| テンプレート特性オプション | |
| 製品モデル特性 | |
| 製品モデル | |
| サービス仕様 | サービスのさまざまな側面を定義する技術情報。<br>• サービス仕様には、コスト、契約条件、およびサービス関連資料 (サービスのビジュアルや実装ガイドなど) が含まれます。<br>• これらの仕様を使用して、顧客向けサービス (CFS) とリソース向けサービス (RFS) を定義できます。 |
| 仕様カテゴリ | |
| cmdb_model_category | |
| 仕様関係 | |
| 特性グループ | |
| 数量マッピング | |
| 仕様特性 | |

[store-future: BEGIN review]

## 注文管理 参照

参照トピックには、注文管理に関する追加情報が記載されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

## の [アカウントの詳細] フォーム 注文管理

[アカウントの詳細] フォームを使用すると、顧客またはパートナーのアカウントの詳細を作成または確認できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | 企業または顧客の名前。 |
| アカウント | システムによってアサインされたアカウント番号 (ACTnnnnnnn 形式)。 |
| 主要連絡先 | アカウントのプライマリ連絡先の名前。検索アイコン ( ) を選択して、関連するレコードを検索します。 |
| 親アカウント | このアカウントの親アカウントの名前 (存在する場合)。<br>• たとえば、多国籍企業の国内支店であるアカウントを設定する場合、親アカウントは多国籍企業のアカウントになります。検索アイコン ( ) を選択して、親アカウントを検索します。<br>• 親アカウントがない場合は、このフィールドを空のままにします。 |
| 登録コード | アカウントにアサインされた登録コード (存在する場合)。 |
| カスタマー | このアカウントが顧客用かどうかを指定するオプション。 |
| パートナー | このアカウントがビジネスパートナー用かどうかを指定するオプション。 |
| Web サイト | このアカウントの Web サイトの URL (存在する場合)。 |
| 電話 | アカウントのプライマリ電話番号。 |
| 番地 | アカウントの番地。 |
| 市区町村 | アカウントの市区町村名。 |
| 都道府県 | アカウントの米国の州またはカナダの都道府県の名前。 |
| 郵便番号 | アカウントの郵便番号。 |
| 国 | アカウントの市区町村名。 |
| メモ | 顧客アカウントの自由形式のメモテキスト。 |

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## [顧客注文] フォーム

[顧客注文管理] ワークスペースと [顧客注文] フォームでは、キャプチャされた顧客注文を選択、レビュー、および変更できます。

[store-future: BEGIN review]

### 注文管理リストメニューアイテム

[カスタマー注文管理ワークスペース] フォームでは、確認および変更する顧客の注文を選択できます。

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| 新規顧客注文 | レビューが必要な新規顧客注文の数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、新規注文リストが表示されます。<br>**2.** レビューする新規注文を選択します。詳細については、「顧客の注文を選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。 |
| オープンタスク | レビューとアクションが必要なオープン顧客注文タスクの数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、[オープンタスク] リストが表示されます。<br>**2.** レビューするオープン注文タスクを選択します。詳細については、「顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します」を参照してください。 |
| 未アサインタスク | アサインとアクションが必要な未アサインの顧客注文タスクの数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、未アサインタスクリストが表示されます。<br>**2.** レビューする未アサイン注文タスクを選択します。詳細については、「顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します」を参照してください。 |
| フォールアウトを開く | オープンフォールアウトレコードの数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、オープンフォールアウトリストが表示されます。<br>**2.** レビューするフォールアウトレコードを選択します。詳細については、「フォールアウトレコードの更新」を参照してください。 |
| オープンな顧客注文 | 処理中またはキャンセル中の顧客注文の数と割合を示す円グラフ。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| | **1.** このタイルをクリックすると、現在の顧客注文リストが表示されます。<br>**2.** レビューする顧客注文を選択します。 |
| 顧客の受注処理の傾向 | 過去 4 か月間に履行された顧客注文の数。 |
| 自分のアクティブなタスク | ログインしているユーザーにアサインされているアクティブな顧客注文タスクのリスト。次の情報が表示されます。<br>番号<br>TASK のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のタスク番号。<br>優先度<br>アクティブなタスクの相対的な優先度または重要度。<br>1：重大<br>即時の対応が必要な、緊急の時間的重要度を持つタスク。<br>2：高<br>時間的重要度が高いが、優先度が「最重要」の順番のタスクほど緊急ではないタスク。<br>3：中<br>重要度と緊急度が中程度のタスク。<br>4：低<br>時間の重要度と緊急度が低いタスク。<br>簡単な説明<br>タスクの簡単な説明。<br>ステータス<br>タスクの現在のステータス。<br>オープン<br>タスクの処理はオープンであり、処理は行われていません。<br>処理中<br>タスクの処理はまだ進行中または履行中です。<br>完了してクローズ |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| | タスクの処理が完了しました。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>キャンセル済み<br>注文タスクの処理がキャンセルされました。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文] フォームのフィールド

[注文品目] フォームの [品目の詳細] セクションでは、顧客の注文品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ORDnnnnnnn | システムによってアサインされた一意の顧客またはサービスオーダー番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。アカウント名をクリックすると、アカウントの詳細を確認できます。<br>• アカウント名<br>• 口座番号<br>• 主要連絡先<br>• 親アカウント (ある場合)<br>• 登録コード<br>• アカウントが顧客またはビジネスパートナーのいずれであるかを示す [顧客] または [パートナー] チェックボックス<br>• ウェブサイト<br>• 電話<br>• 住所 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。名前をクリックすると、次の連絡先の詳細を確認できます。<br>• 姓と名<br>• アカウント名<br>• 連絡先の役職<br>• 言語<br>• メールアドレス |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 勤務先電話番号と携帯電話番号<br>• タイムゾーン<br>• 通知インジケーター。この情報を使用して、顧客への注文通知を有効または無効にすることができます。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン:注文の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペイン - [注文の詳細] セクションでは、顧客注文の一般的な詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 順序 | システムによってアサインされた一意の顧客注文番号。<br>**注:**<br>顧客注文とサービス注文の両方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。サービス注文の詳細については、次を参照してください。<br>• サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行<br>• サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>**注:**<br>関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックすると、フィールドに関連する詳細が表示されます。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( 📅 をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択します。 |
| 連絡先 | 注文の連絡先の名前。 |
| 注文日 | 顧客の注文を受領した日付。 |
| PONR | この注文がポイントオブノーリターンを過ぎているかどうかを示すオプション。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 選択すると、履行プロセスが進行中は注文の変更やキャンセルの要求ができないことを示します。<br>○ [ 注文を変更 ] または [ 注文をキャンセル ] をクリックして、注文明細品目を変更したり、キャンセルを要求したりすることはできません。<br>○ いずれかの注文品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する明細品目も PONR として指定されます。注文のいずれかの品目が PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。<br>• オフにした場合でも、注文を変更したり、注文のキャンセルを要求したりできます。<br><br>このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。 |
| 注文カテゴリ | 注文のタイプを示すカテゴリ。<br>製品<br>製品注文:顧客が製品を注文しています。<br>サービス<br>サービス注文:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。<br><br>**注:**<br>キャプチャされたサービス注文と同様に、顧客の注文には **ORD(nnn)** というプリフィックスが付いた ID があります。[注文カテゴリ] フィールドを使用すると、注文のタイプを簡単に識別できます。 |
| 状況 | 関連するすべての品目を含む、顧客注文の現在の処理ステータスのインジケーター。選択した状態のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ) をクリックします。<br><br>**注:**<br>詳細な説明を含む顧客の注文状況の包括的なリストを表示するには、「 顧客注文フォームのステータス 顧客注文ステータス」を参照してください。 |
| 実行タイプ | 顧客の注文に対する履行アクションのタイプ。<br>配信<br>注文を履行するときに、注文したアイテムを顧客に配送します。<br>認証<br>顧客の注文で要求された製品とサービスの提供の実現可能性を確認します。注文の製品またはサービスを実際に有効化または提供することなく、通常は別のタスクセットで処理されます。上記のタスクがす |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | べて完了すると、関連する製品、サービス、またはリソース注文タスクの処理を開始できます。 |
| バージョン | 顧客注文の現在のバージョン。履行プロセス中に顧客の注文を変更した回数を示します。製品またはサービスに対する顧客の注文は、履行サイクル中に複数回の改訂を経る可能性があります。リビジョンのない新しい注文にはバージョン 1 があり、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。 |
| リビジョン操作 | 顧客注文の現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (ある場合):<br>なし<br>顧客の注文に対して更新またはキャンセルは行われません。この設定は、新規顧客の注文のデフォルトです。<br>更新<br>顧客の注文に対して、特性、連絡先、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。<br>キャンセル<br>顧客の注文がキャンセルされているか、キャンセル処理中です。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン:価格設定の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペイン - [価格設定の詳細] セクションでは、顧客注文の価格設定の詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 毎月の定期料金 | 顧客の注文全体の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。 |
| 非定期料金 | 顧客の注文全体の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。 |
| 契約 | 顧客の注文に関連付けられているサービス契約の ID (存在する場合)。 |
| 合計価格 | 顧客の注文全体の合計価格。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

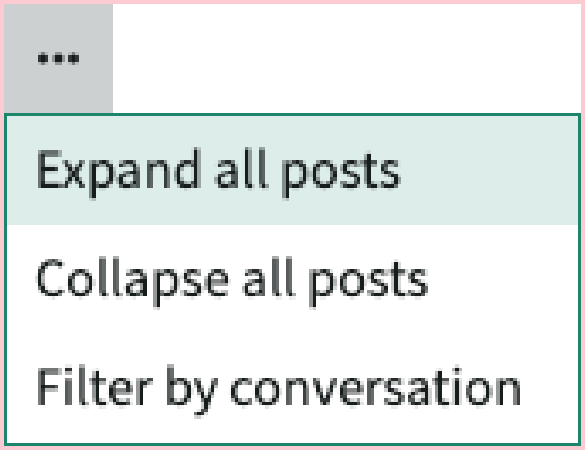
### [顧客注文の詳細] ペイン - その他の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペイン - [注文の詳細] セクションでは、顧客注文の追加の詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| その他の詳細 | 顧客注文の実際の開始日と予定日の詳細。 |
| 開始実績日 | 日付関連の目的に使用できるフィールド。たとえば、これを使用して、注文したアイテムまたはサービスを配送した実際の日付を入力できます。<br>**注:**<br>[ 実終了日]、[ 開始予定日]、および [終了予定日 ] フィールドは情報提供のみを目的としており、インスタンスのどのタイプの処理にも使用されません。 |
| 終了実績日 | 日付関連の目的に使用できるフィールド。たとえば、これを使用して、注文したアイテムまたはサービスを配送した実際の日付を入力できます。 |
| 開始予定日 | 日付関連の目的に使用できるフィールド。たとえば、これを使用して、顧客が注文したアイテムまたはサービスの配送を期待する日付を指定できます。 |
| 終了予定日 | 日付関連の目的に使用できるフィールド。たとえば、これを使用して、顧客が注文したアイテムまたはサービスの配送を予定している日付を指定できます。 |
| メモ | 追加コメントブロック。 |
| その他のコメント | 顧客の注文に関する追加の自由形式の内部コメントテキスト。 |
| 作成 | ユニバーサルコメントテキストブロック。 |
| コメント | 顧客を含むすべてのユーザーが表示できる、顧客注文の自由形式のコメントテキスト。 |
| アクティビティ | 注文および注文明細品目に対して行われた処理アクティビティのリストおよびフィールド値の変更。このアクティビティには、注文の処理と履行の承認を示すメッセージが含まれます。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには、次のいずれかのアクションを実行します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | 顧客注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

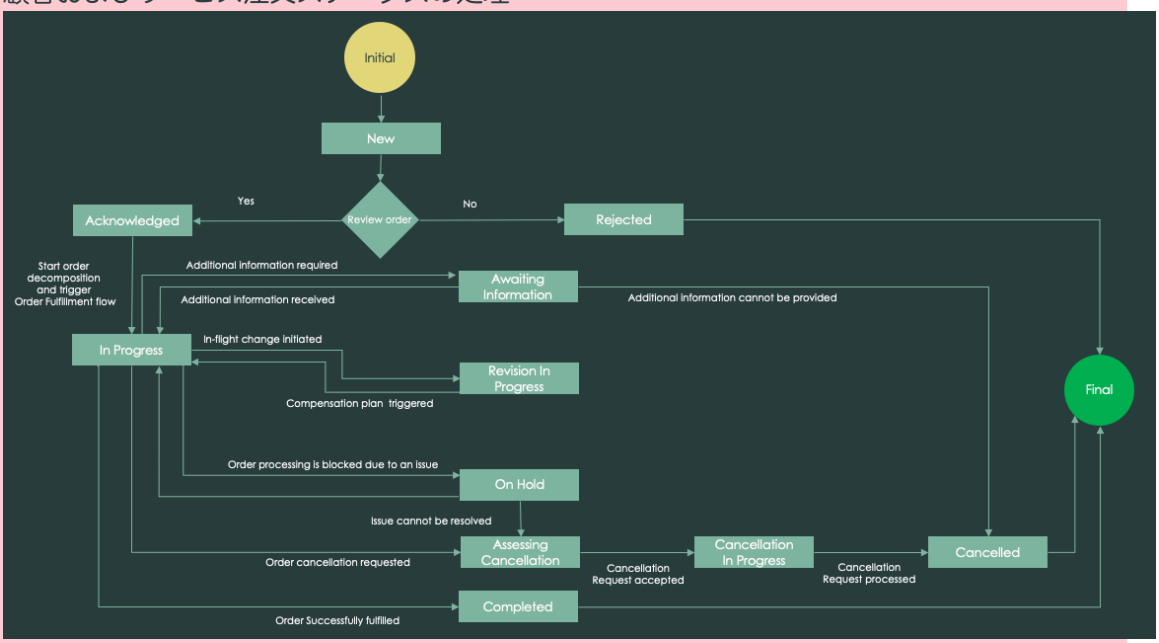
[store-future: BEGIN review]

## 顧客注文ステータス

顧客注文管理フォームの [ステータス ] フィールドを使用して、顧客注文の現在の処理ステータスを判断し、顧客注文のキャンセルなどの特定のタイプの顧客注文アクションを実行します。

次の図は、顧客とサービスオーダの状況処理がどのように機能するかを示しています。

顧客およびサービス注文ステータスの処理




自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 顧客注文フォームのステータス

[顧客注文] フォームの [ステータス ] フィールドを使用して、関連するすべての品目を含む、顧客注文の現在の処理ステータスを決定します。また、これを使用して、顧客の注文のキャンセルなど、特定のタイプの注文アクションを実行することもできます。詳細については、「顧客の注文を選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。

| 顧客注文ステータス | 説明 |
| --- | --- |
| ドラフト | 顧客注文がまだキャプチャステージにあるか、顧客注文の手動入力が完了していません。<br><br>データキャプチャフェーズでは、インスタンスが API またはサービスブリッジを介して顧客の注文の詳細を完全にキャプチャします。ドラフトはシステムによってアサインされたステータスです。 |
| 新規 | 顧客の注文キャプチャプロセスが完了し、注文全体が履行マネージャーによる承認を待っています。顧客の注文データキャプチャが完了すると、自動的に [新規] ステータスに移行します。 |
| 送信済み | 発注エージェントが送信した顧客の注文。 |
| 拡張中 | 注文の拡張プロセスが進行中の顧客の注文。 |
| 拡張保留 | 注文拡張プロセスが保留中の顧客注文。 |
| 確認済み | 履行マネージャーが履行処理を承認した顧客の注文。 |
| 却下 | 履行マネージャーが履行処理のために却下した顧客の注文。 |
| 処理中 | 承認され、アクティブに作業されている顧客の注文。詳細については、「顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します」を参照してください。 |
| リビジョン中 | 処理中であるが承認されていない顧客の注文変更。<br><br>実行中の注文変更機能の一環として、現在顧客注文の更新処理中の場合、このステータスに移行します。 |
| 情報を待機中 | 処理中であるが、それ以上の履行処理が行われる前に顧客からの情報の受領を待っている顧客の注文。 |
| 保留 | 保留中の顧客注文。保留が解除されるまで、それ以上のフルフィルメント処理は実行できません。 |
| キャンセル済み | 履行マネージャーがキャンセルした顧客の注文。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| キャンセルの評価中 | 実行中の注文変更機能の一部として、顧客の注文に対してキャンセル要求が送信されると、こ |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 顧客注文ステータス | 説明 |
| --- | --- |
| | の状態に移行します。顧客の注文のキャンセル要求が送信されました。 |
| キャンセル中 | キャンセル要求が承認されると、顧客の注文はこのステータスに移行します。 |
| キャンセル済み | 履行マネージャーがキャンセルした顧客の注文。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 完了 | 関連付けられているすべての顧客注文品目が完了しました。<br><br>**注:**<br>エージェントが顧客の注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが実行されます。<br>• 顧客注文の [状態 ] フィールドは自動的に [完了] に設定されます。<br>• 個々の顧客の注文品目ごとの [ステータス ] フィールドが [完了] に設定されます。 |

**注:**
実行中の注文変更機能と、それらが処理中のリビジョン、キャンセルの評価、進行中のキャンセル、およびキャンセルの顧客注文状況にどのように影響するかについては、以下を参照してください。

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド

## 注文明細品目フォームの状況

[注文品目] フォームの [ステータス ] フィールドを使用して、個々の顧客の注文品目の現在の処理ステータスを決定します。また、これを使用して、品目のキャンセルなど、特定のタイプの顧客注文アクションを実行することもできます。詳細については、「 顧客注文の品目と関連する詳細の確認 」および「」を参照してください。

| 顧客注文明細品目のステータス | 説明 |
| --- | --- |
| ドラフト | まだデータキャプチャステージにある親顧客注文、または顧客注文の手動入力が完了していません。<br><br>データキャプチャフェーズでは、インスタンスが API から、または サービスブリッジ を通じて顧客の注文の詳細を完全にキャプチャします。この場合、[ドラフト] はシステムによってアサインされたステータスです。このステータスはシステムによってアサインされます。 |
| 送信済み | 発注エージェントが送信した顧客注文の注文明細品目。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 顧客注文明細品目のステータス | 説明 |
| --- | --- |
| 拡張中 | 注文の拡張プロセスが進行中の顧客注文の注文明細品目。 |
| 拡張保留 | 注文の拡張プロセスが保留中の顧客注文の注文明細品目。 |
| 新規 | 完了し、顧客の注文明細品目が履行マネージャーによる履行承認を待っている親顧客の注文のデータキャプチャプロセス。顧客の注文キャプチャが完了すると、自動的に [新規] ステータスに移行します。<br><br>**注:**<br>顧客の注文とその注文品目を手動で入力する場合は、組織の公開された手順に基づいて [ドラフト ] または [新規 ] ステータスを割り当てることができます。 |
| 確認済み | 履行マネージャーが履行処理用に承認した顧客注文品目。 |
| 却下 | 履行マネージャーが履行処理を却下した顧客注文品目。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 処理中 | まだ処理中だがフルフィルメントの承認の準備ができていない顧客注文品目。 |
| リビジョン中 | 処理中であるが承認されていない顧客の注文明細品目リビジョン。詳細については、以下を参照してください。<br>• 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理<br>• 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド |
| 情報を待機中 | 処理中であるが、それ以上の履行処理が行われる前に顧客からの情報の受領を待っている顧客の注文明細品目。 |
| 保留 | 保留中の顧客注文品目。保留が解除されるまで、それ以上のフルフィルメント処理は実行できません。 |
| キャンセルの評価中 | 実行中の注文変更機能の一環として、顧客の注文明細品目のキャンセル要求が送信されると、このステータスに移行します。詳細については、以下を参照してください。<br>• 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理<br>• 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド |
| キャンセル中 | キャンセル要求が承認されると、顧客の注文品目はこのステータスに移行します。詳細については、以下を参照してください。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 顧客注文明細品目のステータス | 説明 |
| --- | --- |
| | • 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理<br>• 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド |
| キャンセル済み | 履行マネージャーがキャンセルした顧客注文品目。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 完了 | 顧客の注文品目と、完了しているすべての関連するドメイン注文および注文タスク。<br>**注:**<br>エージェントが顧客の注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが実行されます。<br>• 顧客注文の [状態 ] フィールドは自動的に [完了] に設定されます。<br>• 個々の顧客の注文品目ごとの [ステータス ] フィールドが [完了] に設定されます。 |

**注:**
実行中の注文変更機能の詳細と、処理中のリビジョン、キャンセルの評価、処理中のキャンセル、およびキャンセルの顧客注文明細品目状況への影響については、以下を参照してください。

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド

## [製品注文]、[サービス注文]、および [リソース注文] フォームのステータス

製品注文、サービス注文、およびリソース注文フォームの [状態 ] フィールドを使用して、製品注文、サービス注文、またはリソース注文の現在の処理状態を決定します。詳細については、以下を参照してください。

- 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認
- 製品注文に関連付けられているドメインサービス注文をレビューします
- 顧客の注文品目に関連付けられたドメインリソース注文を確認します

| 状況 | 説明 |
| --- | --- |
| ドラフト | 製品、サービス、またはリソース注文に割り当てられた新規または開始待ちのタスク。 |
| 資格認定済み | 完了しているすべての必須前提条件タスク。製品、サービス、リソース注文、またはそれに関連するタスクの処理を開始できます。 |
| 進行中 | まだ進行中の製品、サービス、またはリソース注文の処理中。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| 状況 | 説明 |
| --- | --- |
| 完了してクローズ | 完了した製品、サービス、またはリソース注文の処理。<br><br>**注:**<br>エージェントが製品、サービス、またはリソース注文のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 |
| キャンセル済み | キャンセルされた製品、サービス、またはリソース注文の処理。 |

## 注文タスクフォームのステータス

注文タスクフォームの [ステータス ] フィールドを使用して、注文タスクの処理ステータスを決定します。詳細については、「顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します」を参照してください。

| 注文タスクのステータス | 説明 |
| --- | --- |
| 保留 | 保留中の注文タスク。保留が解除されるまで、それ以上のフルフィルメント処理は実行できません。フォールアウトレコードを作成した場合、フォールアウトレコードにアサインされたユーザーまたはグループが問題を解決するまで、注文タスクのステータスは [保留中] に変わります。 |
| オープン | オープンで現在処理が行われていない注文タスクの処理。 |
| 処理中 | まだ進行中または履行中の注文タスクの処理。 |
| 完了してクローズ | 完了した注文タスクの処理。これはシステムによってアサインされた状態です。<br><br>**注:**<br>エージェントが注文タスクのすべての実行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 |
| キャンセル済み | キャンセルされた注文タスクの処理。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## ドメインセパレーションと 注文管理

注文管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート」を参照してください。

### 概要

注文管理 の受注処理モジュールは、アカウントレベルでのドメインセパレーションをサポートしています。すべての顧客注文、注文品目、および注文タスクには、アカウント (顧客) レベルでの分離があります。

### 注文管理におけるドメインセパレーションの仕組み

- カスタマーサービス管理 (CSM) のドメインセパレーションガイドラインに従って、アカウントがドメインセパレーションされていることを確認します。詳細については、「 ドメインセパレーション」および「カスタマーサービス管理 (CSM)」を参照してください。
- 顧客注文、顧客注文品目、サービス注文、サービス注文明細行、および注文タスクは、アカウント名を使用してドメインセパレーションされます。
- アドミニストレーターが、特定のドメインの顧客の注文、サービス注文、および注文タスクを処理するようにフルフィルメントエージェントとマネージャーをアサインすると、これらのタイプのトランザクションを複数のアカウントで処理できます。

### ドメインセパレーションテーブル

- 顧客の順序
- 顧客の注文明細品目
- 顧客の注文特性値
- サービス注文
- サービス注文明細品目
- サービス注文特性値
- 注文タスク
- 製品注文
- リソース注文
- 契約製品オファリング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## ユースケース

顧客またはサービスオーダーにアカウント名がある場合、アドミニストレーターは異なるドメインの顧客またはサービスオーダーを識別して分離できます。

フルフィルメントエージェントまたはマネージャーがドメインにアサインされている場合、アドミニストレーターは、特定のドメイン (アカウント) の顧客注文、サービス注文、および注文タスクを処理するようにエージェントまたはマネージャーをアサインできます。

関連情報

- 顧客の注文を選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求
- 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
- 顧客の注文の特性値の確認と更新
- 顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します
- 顧客の注文品目に関連付けられている製品注文の確認
- 顧客の注文品目に関連付けられたドメインリソース注文を確認します

[End]

[store-future: BEGIN review]

## [フォールアウト管理] フォーム

フォールアウト管理ワークスペースとフォールアウトフォームでは、順序フォールアウトレコードを選択、レビュー、および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### [フォールアウトを作成] フォームのフィールド

[フォールアウトを作成] フォームでは、注文フォールアウトレコードを手動で作成できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | FO のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のフォールアウト番号。 |
| フォールアウトタイプ | フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリ。<br>請求処理の問題<br>注文済みアイテムに存在する請求に関する問題と異議申し立て。<br>インベントリ割り当て失敗<br>不十分なインベントリ。注文したアイテムを履行できません。<br>プロビジョニング失敗<br>接続の問題、タイムアウト、またはその他の問題のために利用できない関連システム。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>エンタープライズの要件に従って、追加のフォールアウトタイプを作成することもできます。詳細については、「追加のフォールアウトタイプを作成する」を参照してください。<br><br>関連する詳細を表示するか、別のフォールアウトタイプを検索するには:<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックして、フォールアウトタイプに関連する詳細を表示します。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、別のフォールアウトタイプを検索して選択します。 |
| 関連する注文タスク | フォールアウトレコードの発生元である注文タスクの識別子。 |
| 注文品目 | フォールアウトレコードの発生元である顧客またはサービス注文品目の識別子。 |
| 状況 | フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケーター。特に指示がない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、フォールアウトレコードが現在処理サイクルのどこにあるかに応じて、適切なステータスを手動でフォールアウトレコードに割り当てます。<br>オープン<br>新規で、現在作業対象ユーザーにアサインされていないフォールアウトレコード。<br>進行中<br>アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。<br>保留<br>保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、フォールアウト処理は実行できません。<br>Awaiting Information (情報を待機中)<br>保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待機しているフォールアウトレコード。<br>解決済み<br>解決はあるが正式にクローズしていないフォールアウトの問題。<br>完了してクローズ |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 完了してクローズされたフォールアウトレコード。<br>キャンセル済み<br>履行マネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 優先度 | フォールアウトレコードの相対的な優先度または重要度。<br>1：重大<br>緊急の対応が必要な緊急の時間的重要度を持つフォールアウトレコード。<br>2：高<br>「重大」優先度のフォールアウトほど緊急ではないものの、時間の重要度が高いフォールアウトレコード。<br>3：中<br>時間の重要度と緊急度が中程度のフォールアウトレコード。<br>4：低<br>時間の重要度と緊急度が低いフォールアウトレコード。<br>5:計画中<br>計画目的で作成されたフォールアウトレコード。 |
| [Assignment group (アサイン先グループ)] | フォールアウトレコードの処理を担当するアサイン先グループの名前。 |
| アサイン先 | フォールアウトレコードの処理を担当する担当者の名前。 |
| 簡単な説明 | フォールアウトタスクの簡単な説明。 |
| 作業メモ (プライベート) | 内部目的専用の自由形式のプライベート作業メモテキスト。顧客にはこの詳細は表示されません。 |
| 添付ファイル | フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照]をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

## フォールアウトワークスペースのフィールド

[フォールアウト管理ワークスペース] フォームでは、確認および変更する注文フォールアウトレコードを選択できます。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| オープン | レビューとアクションが必要なオープンフォールアウトレコードの数。<br>1. このタイルをクリックすると、[開く] リストが表示されます。<br>2. 確認するオープンフォールアウトレコードを選択します。 |
| 未アサイン | アサインとアクションが必要な未アサインのフォールアウトレコードの数。<br>1. このタイルをクリックすると、[未アサイン] リストが表示されます。<br>2. レビューする未アサインのフォールアウトレコードを選択します。 |
| 最優先 | 高優先度がアサインされている未解決のフォールアウトレコードの数。<br>1. このタイルをクリックすると、[高優先度] リストが表示されます。<br>2. レビューする未アサインのフォールアウトレコードを選択します。 |
| フォールアウトを開く | 処理中またはキャンセル処理中のフォールアウトレコードの数と割合を示す円グラフ。<br>1. このタイルをクリックすると、オープンフォールアウトリストが表示されます。<br>2. レビューするフォールアウトレコードを選択します。 |
| タイプ別のオープン中のフォールアウト | フォールアウトタイプ別のフォールアウトレコードの数と割合を示す円グラフ。<br>1. このタイルをクリックすると、[タイプ別のオープンフォールアウト] リストが表示されます。<br>2. レビューするフォールアウトレコードを選択します。 |
| フォールアウト解決の傾向 | 過去 4 か月間に解決されたフォールアウトレコードの数。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| 自分のアクティブなタスク | ログインしているユーザーにアサインされたフォールアウトレコードのアクティブなタスクのリスト。次の情報が表示されます。<br>番号<br>TASK のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のタスク番号。<br>優先度<br>アクティブなタスクの相対的な優先度または重要度。<br>1：重大<br>即時の対応が必要な、緊急の時間的重要度を持つタスク。<br>2：高<br>時間的重要度が高いが、優先度が「最重要」の順番のタスクほど緊急ではないタスク。<br>3：中<br>重要度と緊急度が中程度のタスク。<br>4：低<br>時間の重要度と緊急度が低いタスク。<br>簡単な説明<br>タスクの簡単な説明。<br>状況<br>注文タスクの現在のステータス。<br>オープン<br>タスクの処理はオープンであり、処理は行われていません。<br>進行中<br>タスクの処理がまだ進行中または履行中です。<br>完了してクローズ<br>タスクの処理が完了しました。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>キャンセル済み |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| | タスクの処理がキャンセルされました。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

フォールアウトフォームのフィールド

フォールアウトフォームを使用すると、注文のフォールアウトレコードを検証できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| フォールアウトタイプ | フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリ。<br>請求処理の問題<br>注文済みアイテムに存在する請求に関する問題と異議申し立て。<br>インベントリ割り当て失敗<br>不十分なインベントリ。注文したアイテムを履行できません。<br>プロビジョニング失敗<br>接続の問題、タイムアウト、またはその他の問題のために利用できない関連システム。<br>**注:** エンタープライズの要件に従って、追加のフォールアウトタイプを作成することもできます。詳細については、「追加のフォールアウトタイプを作成する」を参照してください。<br>関連する詳細を表示するか、別のフォールアウトタイプを検索するには:<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックして、フォールアウトタイプに関連する詳細を表示します。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、別のフォールアウトタイプを検索して選択します。 |
| 優先度 | フォールアウトレコードの相対的な優先度または重要度。<br>1：重大<br>緊急の対応が必要な緊急の時間的重要度を持つフォールアウトレコード。<br>2：高 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 「重大」優先度のフォールアウトほど緊急ではないものの、時間の重要度が高いフォールアウトレコード。<br>3：中<br>時間の重要度と緊急度が中程度のフォールアウトレコード。<br>4：低<br>時間の重要度と緊急度が低いフォールアウトレコード。<br>5:計画中<br>計画目的で作成されたフォールアウトレコード。 |
| 状況 | フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケーター。特に指示がない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、フォールアウトレコードが現在処理サイクルのどこにあるかに応じて、適切なステータスを手動でフォールアウトレコードに割り当てます。<br>オープン<br>新規で、現在作業対象ユーザーにアサインされていないフォールアウトレコード。<br>進行中<br>アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。<br>保留<br>保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、フォールアウト処理は実行できません。<br>Awaiting Information (情報を待機中)<br>保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待機しているフォールアウトレコード。<br>解決済み<br>解決はあるが正式にクローズしていないフォールアウトの問題。<br>完了してクローズ<br>完了してクローズされたフォールアウトレコード。<br>キャンセル済み<br>履行マネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。そ |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | れ以上の履行処理は実行できません。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

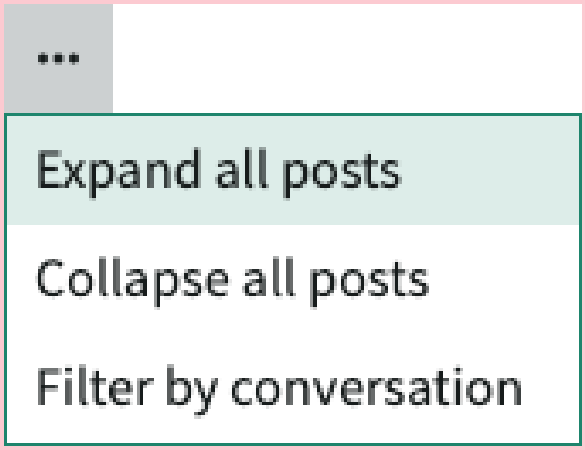
フォールアウトフォームの詳細フィールド

[フォールアウトの詳細] フォームを使用すると、注文フォールアウトレコードを確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | FO のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のフォールアウト番号。 |
| 簡単な説明 | フォールアウトタスクの簡単な説明。 |
| 作業メモ (プライベート) | 内部目的専用の自由形式のプライベート作業メモテキスト。顧客にはこの詳細は表示されません。 |
| アサイン先グループ | フォールアウトレコードの処理を担当するアサイン先グループの名前。 |
| アサイン先 | フォールアウトレコードの処理を担当する担当者の名前。<br>**注:** 選択するユーザーには、フォールアウトエージェント [sn_fallout_mgmt.fallout_agent] ロールがアサインされている必要があります。詳細については、「の受注処理とプロバイダーロールのアサイン 注文管理」を参照してください。 |
| アクティビティ | フォールアウトレコードに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 注文特性値フォーム

[オーダー特性値] フォームを使用すると、サービスオーダーのオーダー特性を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 仕様 | サービスオーダー特性に関連付けられているサービス仕様。仕様の詳細を表示するには、サービス仕様をクリックします。 詳細については、「 サービス注文明細品目のサービス仕様を確認および更新します」を参照してください。 |
| 特性 | サービスオーダ品目に対して選択された特性 (データパックなど) 特性の詳細を表示および更新するには、特性をクリックします。これらの詳細には、特性名、説明、および入力タイプが含まれます。 |
| 特性値 | 特性オプションに選択した値。たとえば、[データパック無制限] オプションの場合は [無制限] です。特性値の詳細を表示および更新するに |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | は、特性値をクリックします。これらの値は次のとおりです。<br>• 関連する仕様の名前<br>• 特性名<br>• 選択した特性値<br>• 関連特性オプション<br>• 関連するサービス注文明細品目 |
| 特性オプション | 特性オプションの名前。たとえば、[データパック無制限] オプションの場合は [無制限] です。特性オプションの詳細を表示および更新するには、特性オプションをクリックします。これらの値には、特性オプションの名前と関連する特性が含まれます。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## [顧客注文品目] フォーム

[注文品目] フォームでは、キャプチャされた顧客の注文品目を選択、レビュー、および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### [注文品目] フォーム - [品目の詳細] フィールド

[注文品目] フォームの [品目の詳細] セクションでは、顧客の注文品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。 |
| 順序 | システムによってアサインされた顧客注文の一意の番号。顧客注文とサービス注文の両方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。 |
| 製品仕様 | 注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| バージョン | 顧客の注文明細品目の現在のバージョン。履行プロセス中に顧客の注文明細品目を変更した回数を示します。リビジョンのない新規注文品目 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。 |
| 注文カテゴリ | 注文品目のタイプを示すカテゴリ。<br>製品<br>製品注文:顧客が製品を注文しています。<br>サービス<br>サービス注文:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。<br>**注:** キャプチャされたサービス注文と同様に、顧客の注文には **ORD(nnn)** というプリフィックスが付いた ID があります。[注文カテゴリ] フィールドを使用すると、注文のタイプを識別できます。 |
| 状況 | この顧客注文品目の現在の処理ステータスを示すインジケーター。 選択したステータスのリストを表示するには、下矢印アイコン ( )<br>**注:** 顧客の注文明細品目状況の包括的なリストと詳細な説明を表示するには、「 注文明細品目フォームの状況」を参照してください。 |
| モデル | 顧客が購入した製品オファリング。詳細については、「製品オファリングを作成してカタログに公開する」を参照してください。 |
| 数量 | 品目注文数量。 |
| PONR | この注文明細品目が返品不可点を過ぎているかどうかを示すオプション。<br>• 選択すると、履行プロセス中は注文明細品目の変更やキャンセルの要求ができないことを示します。<br>○ [ 注文を変更 ] または [ 注文をキャンセル ] をクリックして、注文明細品目を変更したり、キャンセルを要求したりすることはできません。<br>○ いずれかの注文品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する明細品目も PONR と |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | して指定されます。注文のいずれかの品目が PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。<br>• オフにした場合でも、注文明細品目を変更したり、キャンセルを要求したりできます。<br><br>このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。 |
| リビジョン操作 | 顧客注文明細品目の現行バージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (ある場合) を示します。<br>なし<br>顧客の注文明細品目の更新またはキャンセルは行われていません。この設定は、新規顧客の注文のデフォルトです。<br>更新<br>顧客の注文明細品目に対して、特性、連絡先、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。<br>キャンセル<br>顧客の注文明細品目がキャンセルされているか、キャンセルのプロセス中です。 |
| 注文明細アクション | 注文品目で実行されているアクションのタイプを示します。<br>一時停止<br>顧客の注文明細品目に対して一時停止を行っています。<br>再開<br>顧客の注文品目に対してサービスの再開を行っています。<br>変更なし<br>顧客の注文明細品目は変更されません。 |
| 簡単な説明 | 購入された製品オファリングの簡単な説明。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目フォーム - 価格設定の詳細フィールド

[注文品目] フォームの [価格設定の詳細] セクションでは、顧客の注文品目の価格設定の詳細を確認および変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 毎月の定期料金 | この注文品目の毎月の定期料金の合計。たとえば、毎月の回線料金などです。 |
| 非定期料金 | この注文品目の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。 |
| 契約 | 顧客の注文に関連付けられているサービス契約の ID (存在する場合)。 |
| 合計価格 | この注文品目の合計価格。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

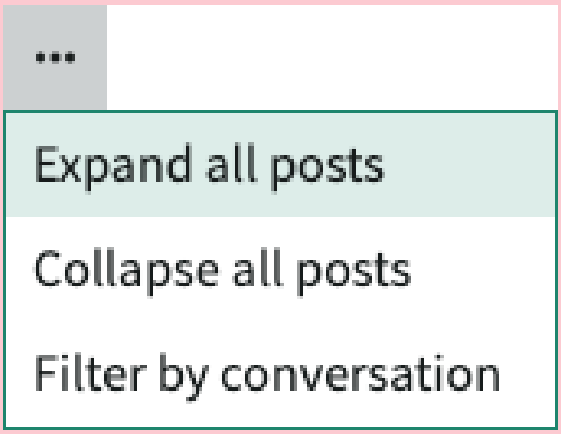
### 注文品目フォーム - その他の詳細フィールド

[注文品目] フォーム - [その他の詳細] セクションでは、顧客の注文品目の追加の詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 出荷先 | 品目の出荷先セクション。 |
| 番地 | 宛先の番地。 |
| 市区町村 | 宛先の都市の名前。 |
| 状況 | 宛先の米国の州またはカナダの都道府県の名前。 |
| 郵便番号 | 宛先U.S. ZIPコードまたはカナダの郵便番号。 |
| メモ | 追加コメントブロック。 |
| 追加コメント | 注文明細品目の追加の自由形式の内部コメントテキスト。 |
| 作業メモ | 注文品目の自由形式の内部作業指示テキスト。 |
| 作成 | コメントまたはプライベート作業メモのテキストブロック。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| コメント/作業メモ (プライベート) | 自由形式のコメントまたはプライベート作業メモテキスト:<br>• コメントアイコン ( をクリックして注文品目のコメントテキストを入力すると、顧客を含むすべてのユーザーが確認できるようになります。コメントテキストを入力し、[ コメントの投稿] をクリックします。<br>• 作業メモ (プライベート) アイコン ( をクリックして、顧客に表示されないように内部目的でのみ作業メモテキストを入力します。作業メモのテキストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | 注文および注文明細品目に対して行われた処理アクティビティのリストおよびフィールド値の変更。このアクティビティには、注文の処理と履行の承認を示すメッセージが含まれます。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには、次のいずれかのアクションを実行します。<br>• アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | 注文品目の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## [注文品目] フォーム - [製品仕様] フォームのフィールド

[注文品目] フォーム - [製品仕様] セクションでは、顧客の注文品目の製品仕様の詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | システムによって割り当てられた一意の製品仕様番号。 |
| 名前 | 製品仕様の名前。 |
| タイプ | 仕様のタイプ。<br>商品<br>販売する商品の仕様。<br>サービス<br>顧客に提供するサービスの仕様。<br>ネットワーク<br>ネットワークの製品仕様。 |
| 開始日 | 製品仕様の有効開始日。 |
| 終了日 | 製品仕様の有効有効期限。 |
| 説明 | 製品仕様の簡単な説明。 |
| 状況 | 製品仕様のステータス。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するための公開済み製品仕様を示します。 |
| 製品コード | 仕様の製品コード。 |
| 製品ライン | 仕様の製品ライン。 |
| 会社のコスト | この製品仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | 製品仕様が複雑なエンタープライズ製品仕様であることを示すオプション。複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。一緒にバンドルすると、1 つの複雑な製品が構成されます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| インストールが必要 | 関連製品を顧客サイトにインストールする必要があるかどうかを示すオプション。 |
| 場所固有 | この製品仕様では、フルフィルメントとインストールのために顧客の注文に場所の詳細を入力する必要があることを指定するオプション。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## [注文品目] フォーム (サービスオーダー)

[注文品目] フォーム - [品目の詳細] セクションでは、サービス注文品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 注文ライン | システムによってアサインされた一意のサービス注文品目番号。 |
| 順序 | システムによってアサインされた一意のサービス注文番号。顧客注文とサービス注文の両方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。 |
| サービス仕様 | 注文品目に関連付けられたサービス仕様。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。 |
| バージョン | サービス注文品目の現在のバージョン。バージョン番号は、履行プロセス中にサービス注文明細品目を変更した回数を示します。リビジョンのない新規注文品目のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。 |
| 注文カテゴリ | 注文のタイプを示すカテゴリ。<br>製品<br>製品注文:顧客が製品を注文しています。<br>サービス<br>サービス注文:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>顧客の注文と同様に、サービス注文には **ORD(nnn)** というプリフィックスが付いた ID があります。[注文カテゴリ] フィールドを使用すると、注文のタイプを簡単に識別できます。 |
| 状況 | 指示がない限り、サービス注文マネージャーは、処理および履行サイクルのどこにあるかに応じて、サービス注文明細品目に適切なステータスを手動でアサインします。 選択した状態のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ) をクリックします。<br><br>注:<br>サービス注文明細品目状況の包括的なリストと詳細な説明を表示するには、「 サービス注文状況」を参照してください。 |
| モデル | サービスが必要な製品のモデル番号。各サービスとリソースの仕様は、サービスとリソースモデルにマッピングされ、顧客とオーダーのインベントリレコードが作成されます。 |
| 数量 | サービス注文明細品目の数量。 |
| PONR | この注文がポイントオブノーリターンを過ぎているかどうかを示すオプション。<br>• 選択すると、履行プロセスが進行中は注文の変更やキャンセルの要求ができないことを示します。<br>○ [ 注文を変更 ] または [ 注文をキャンセル ] をクリックして、注文明細品目を変更したり、キャンセルを要求したりすることはできません。<br>○ 注文明細品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する明細品目も PONR として指定されます。注文のいずれかの品目が PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。<br>• オフにした場合でも、注文を変更したり、注文のキャンセルを要求したりできます。<br><br>このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。 |
| リビジョン操作 | サービス注文の現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (ある場合): |

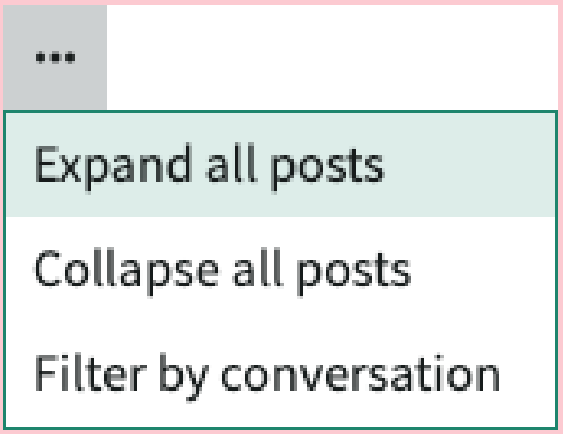
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | なし<br>サービス注文の更新またはキャンセルは行われていません。この設定は、新規注文のデフォルトです。<br>更新<br>サービスオーダーに対して、担当者、特性、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。<br>キャンセル<br>サービス注文がキャンセルされているか、キャンセルの過程にあります。 |
| 簡単な説明 | 購入された製品オファリングの簡単な説明。 |
| 出荷先 | 品目の出荷先セクション |
| 番地 | 宛先の番地。 |
| 市区町村 | 宛先の都市の名前。 |
| 状況 | 宛先の米国の州またはカナダの都道府県の名前。 |
| 郵便番号 | 宛先U.S. ZIPコードまたはカナダの郵便番号。 |
| メモ | 追加コメントブロック |
| 別のコメント | サービス注文明細品目の追加の自由形式の内部コメントテキスト。 |
| 作業メモ | サービス注文品目の自由形式の内部作業指示テキスト。 |
| 作成 | コメント/プライベート作業メモのテキストブロック。 |
| コメント/作業メモ (プライベート) | 自由形式のコメントまたはプライベート作業メモテキスト:<br>• [コメント] をクリックしてサービス注文明細のコメントテキストを入力すると、顧客を含むすべてのユーザーが参照できます。コメントテキストを入力し、[ コメントの投稿] をクリックします。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 作業メモ (プライベート) アイコン ( ) をクリックして、内部目的でのみ作業メモのテキストを入力し、顧客に表示されないようにします。作業メモのテキストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | 注文および注文明細品目に対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。このアクティビティには、注文の処理と履行の承認を示すメッセージが含まれます。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには、次のいずれかのアクションを実行します。<br>• アクティビティストリームフィルターアイコン ( )をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | サービス注文品目の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## オーダータスクフォーム

注文タスクフォームでは、選択した注文に関連付けられている履行タスクを確認および更新できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 詳細 | 注文タスクの詳細セクション。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | プリフィックス TASK で始まる、システムによってアサインされたタスクの ID。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>**注:** 関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックすると、フィールドに関連する詳細が表示されます。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( 📅 をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択します。 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。 |
| 簡単な説明 | 注文タスクの簡単な説明。 |
| 状況 | 注文タスクの現在のステータス。選択のリストを表示するには、下矢印<br>オープン<br>注文タスクの処理はオープンであり、処理は行われていません。<br>進行中<br>注文タスクの処理がまだ進行中または履行中です。<br>完了してクローズ<br>注文タスクの処理が完了しました。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>**注:** エージェントが注文タスクのすべての実行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。<br>キャンセル済み<br>注文タスクの処理がキャンセルされました。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 作業メモ | 注文タスクの自由形式の内部作業指示テキスト。 |
| 作成 | 作業メモのテキストブロック。 |
| 作業メモ (プライベート) | 製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモのテキストは内部用であり、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | 選択した注文タスクに対して実行されたすべての処理アクティビティを表示するためのアクティビティストリームセクション。これには、注文の処理とフルフィルメントが承認されたことを示すメッセージが含まれています。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには:<br>• アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | 注文タスクの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 製品およびドメイン注文フォーム

ドメイン注文フォームを使用すると、選択した顧客注文のドメイン製品注文、サービス注文、およびリソース注文を確認および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

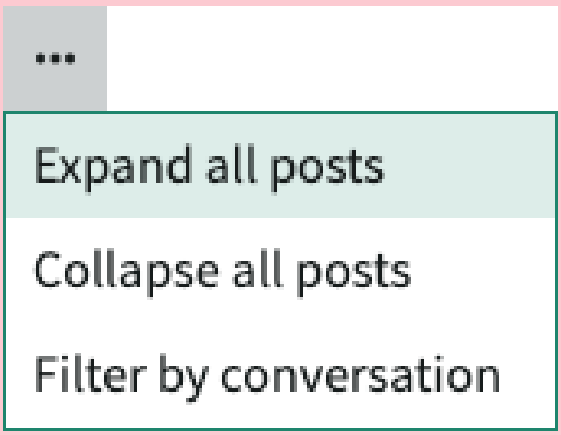
### [製品注文] フォームのフィールド

[製品注文] フォームを使用すると、選択した顧客注文に関連付けられているドメイン製品注文を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 製品注文 | [製品注文の詳細] セクション。 |
| 番号 | システムによってアサインされた一意の製品注文番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>**注:**<br>関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックすると、フィールドに関連する詳細が表示されます。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( 📅 をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択します。 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。 |
| 注文品目 | システムによってアサインされた一意の注文品目番号。 |
| 説明 | 製品注文の簡単な説明。 |
| 状況 | サービス注文の現在のステータス。選択項目のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ▼ |
| アサイン先グループ | 残りの作業を完了するために製品注文がアサインされるグループの名前。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| アサイン先 | 残存作業がアサインされているユーザーの名前。 |
| 親 | この製品注文の親製品注文 (存在する場合)。 |
| 簡単な説明 | 製品注文の簡単な説明。 |
| 説明 | 製品注文の詳細な説明。 |
| 作成 | 作業メモのテキストブロック。 |
| 作業メモ (プライベート) | 製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモのテキストは内部用であり、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | 製品注文に対してすべての処理アクティビティとフィールド値の変更が行われたことを確認するためのアクティビティストリームセクション。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには:<br>• アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | 製品注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

[サービス注文] フォームのフィールド

[サービス注文] フォームを使用すると、選択した顧客の注文に関連付けられているドメインサービス注文を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| サービス注文 | [サービス注文の詳細] セクション。 |
| 番号 | システムによってアサインされた一意のサービス注文番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>**注:**<br>関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックすると、フィールドに関連する詳細が表示されます。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( 📅 をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択します。 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。 |
| 注文品目 | システムによってアサインされた一意の注文品目番号。 |
| 状況 | サービス注文の現在のステータス。選択項目のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ▼ )<br>ドラフト<br>新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。<br>資格認定済み<br>完了しているすべての必須前提条件タスク。製品、サービス、リソース注文、またはそれに関連するタスクの処理を開始できます。<br>進行中<br>まだ進行中の製品、サービス、またはリソース注文の処理中。 |

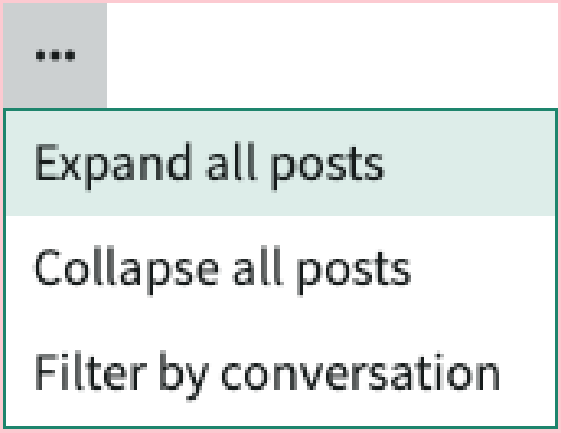
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 完了してクローズ<br>完了した製品、サービス、またはリソース注文の処理。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>**注:** エージェントが製品、サービス、またはリソース注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。<br>キャンセル済み<br>キャンセルされた製品、サービス、またはリソース注文の処理。 |
| アサイン先グループ | 残りの作業を完了するためにサービスオーダが割り当てられているグループの名前。 |
| アサイン先 | 残存作業がアサインされているユーザーの名前。 |
| 親 | このサービス注文の親サービス注文 (存在する場合)。 |
| 簡単な説明 | サービス注文の簡単な説明。 |
| 説明 | サービス注文の詳細な説明。 |
| 作成 | 作業メモのテキストブロック。 |
| 作業メモ (プライベート) | 製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモのテキストは内部用であり、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | サービス注文に対してこれまでに行われたすべての処理アクティビティを表示するためのアクティビティストリームセクション。このリストには、サービスオーダに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更が含まれています。 アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | サービス注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

### [リソース注文] フォームのフィールド

[リソース注文] フォームでは、選択した顧客の注文に関連付けられたドメインリソース注文を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| リソース注文 | [リソース注文の詳細] セクション。 |
| 番号 | システムによってアサインされた一意のリソース注文番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックすると、フィールドに関連する詳細が表示されます。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( 📅 をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択します。 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。 |
| 注文品目 | システムによってアサインされた一意の注文品目番号。 |
| 簡単な説明 | リソース注文の簡単な説明。 |
| 状況 | リソース注文の現在のステータス。選択項目のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ▼ )<br>ドラフト<br>新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。<br>資格認定済み<br>完了しているすべての必須前提条件タスク。製品、サービス、リソース注文、またはそれに関連するタスクの処理を開始できます。<br>進行中<br>まだ進行中の製品、サービス、またはリソース注文の処理中。<br>完了してクローズ<br>完了した製品、サービス、またはリソース注文の処理。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>注:<br>エージェントが製品、サービス、またはリソース注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 |

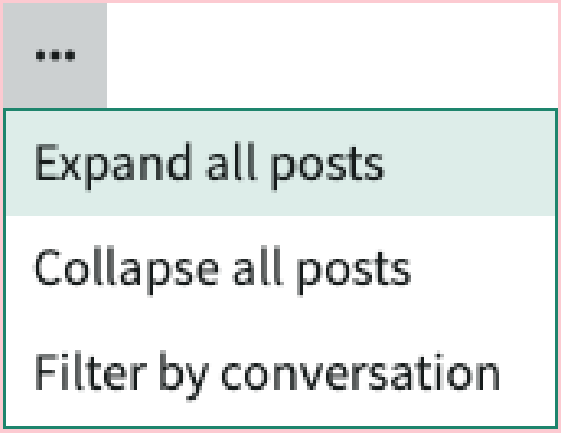
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | キャンセル済み<br>キャンセルされた製品、サービス、またはリソース注文の処理。 |
| アサイン先グループ | 残りの作業を完了するためにリソース注文が割り当てられているグループの名前。 |
| アサイン先 | 残存作業がアサインされているユーザーの名前。 |
| 親 | このリソース注文に対する親リソース注文 (存在する場合)。 |
| 簡単な説明 | リソース注文の簡単な説明。 |
| 説明 | リソース注文の詳細な説明。 |
| 作成 | 作業メモのテキストブロック。 |
| 作業メモ (プライベート) | 製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモのテキストは内部用であり、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | リソース注文に対して行われたすべての処理アクティビティとフィールド値の変更を表示するためのアクティビティストリームセクション。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには:<br>• アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | リソース注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 製品カタログフォーム

製品カタログフォームを使用すると、顧客が必要な製品やサービスを注文できるように、製品オファリングを作成および公開できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### 特性フォームのフィールド

特性フォームでは、特性および特性オプションを登録することができます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | 特性の名前。 |
| 説明 | 特性の説明。 |
| 入力タイプ | この特性の入力タイプ。<br>住所<br>アドレスのエントリの入力。<br>添付ファイル<br>外部ドキュメントの添付ファイルの入力。<br>チェックボックス<br>選択またはクリアするオプション。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 選択肢<br>特性に選択するオプション。[選択肢] を選択した場合は、[特性オプション] 関連リストで特性のオプションを定義できます。<br>**注:** SD-WAN オファリング特性および特性は、基本システムの一部ではありません。要件に従って、SD-WAN オファリングの独自の特性とオプションを定義してください。<br>日付<br>日付を入力するための入力。<br>日付/時刻<br>日付と時刻を入力するための入力。<br>期間<br>期間を入力するための入力。<br>メール<br>アドレスのエントリ入力。<br>ラベル<br>ラベルの生産を有効にする選択の入力。<br>1 行テキスト<br>1 行のテキストを自由形式で入力するためのものです。<br>はい/いいえ<br>はい/いいえの応答を選択する必要がある入力。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

### 分解ルールのフィールド

分解ルールフォームを使用すると、顧客が特定のオプションを選択しない場合にサービス仕様を除外する分解ルールを作成できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 特性 | 除外ルールをトリガーする、顧客が注文しない製品の特性。<br>製品に関連付けられている特性を選択して、この除外をトリガーできます。たとえば、SD-WAN 製品のルーティング特性を選択した場 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 合、顧客がルーティング特性を注文しないと、除外ルールがトリガーされます。 |
| 特性オプション | 除外ルールをトリガーする、顧客が注文しない製品特性オプション。<br>• 製品に関連付けられているオプションを選択します。<br>• オプションを選択すると、特性のみを選択した場合よりもさらに詳細な除外ルールが作成されます。<br>たとえば、SD-WAN 製品に特定の ルーティング 特性オプションを選択した場合、除外ルールは、顧客がそのオプションを注文しない場合にのみトリガーされます。他のルーティングオプションを選択した場合、除外ルールはトリガーされません。 |
| ソース仕様 | 選択した仕様関係レコードのターゲット仕様に関連付けるソース仕様。 |
| ターゲット仕様 | 選択した仕様関係レコードでソース仕様を関連付けるターゲット仕様。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品オファリングフォームのフィールド

[製品オファリング] フォームを使用して、製品オファリングを作成し、製品カタログに公開することができます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 製品オファリングの ID。 |
| 名前 | 製品オファリングの名前。 |
| バージョン | 製品オファリングにアサインされているバージョン番号:<br>• 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>• 製品オファリングの後続バージョンを作成する場合、[ 新規バージョンを作成] をクリックすると、次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます |
| 表示名 | このバージョンの製品オファリングが有効な場合に、 ServiceNow AI Platform 内の製品オファリングに表示される表示名。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 製品オファリングの初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は製品オファリングの名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>• 製品オファリングのバージョンを作成すると、システムによってアサインされた製品オファリング名とその現在のバージョン番号の連結が表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。<br>  ○ SD-WAN Edge デバイスは、製品オファリングの名前です。<br>  ○ バージョン 2 は、製品オファリングの現在のバージョンです。 |
| 製品仕様 | 製品オファリングに関連付ける製品仕様。<br>**注:**<br>公開された仕様のみが表示されます。 |
| 契約期間 | 契約の期間 |
| 毎月の定期料金 | 契約の毎月の定期料金 (存在する場合)。 |
| 非定期料金 | 契約の 1 回限りの料金 (ある場合)。 |
| 説明 | 製品オファリングの説明。 |
| オファリングカタログ | 製品オファリングを追加するオファリングカタログ。製品オファリングを顧客契約に関連付けると、オファリングカタログが顧客インスタンスに公開されます。顧客のセルフサービスポータルのサービスカタログにカテゴリとして表示されます。 |
| 流通チャネル | 製品オファリングの流通チャネル。 |
| 開始日 | 製品オファリングが有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 終了日 | 製品オファリングの有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 説明 | 製品オファリングの説明。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 初期バージョン | 初期バージョンを作成した時点での製品オファリングの名前。このフィールドは変更できません。 |
| 前のバージョン | 以前のバージョンの製品オファリングの名前。たとえば、次のようになります。<br>• 製品オファリングの初期バージョン (バージョン 1 など) を作成する場合、このフィールドは空です。<br>• わずかに異なる名前のバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の製品オファリングの名前がここに表示されます。<br>• 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 のときの製品オファリングの名前がここに表示されます。<br>このフィールドは変更できません。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[製品仕様] フォームのフィールド

[製品仕様] フォームを使用すると、製品仕様を作成して公開し、 製品に適用されるすべての製品オプションを定義できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 製品仕様の自動生成 ID。 |
| 名前 | 製品仕様の名前。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>• 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>• 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合に、ServiceNow AI Platform 内の仕様に表示される名前。<br>• 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。<br>○ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>○ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| カテゴリ | 製品仕様が属する仕様カテゴリ。 |
| タイプ | 製品仕様のタイプ。<br>商品<br>販売する商品タイプの製品仕様。<br>サービス<br>顧客に販売または提供するサービスの製品仕様。<br>ネットワーク<br>ネットワークの製品仕様。 |
| 開始日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 終了日 | 仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 所有者 | この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコン (🔍) をクリックしてユーザーを選択します。 |
| 説明 | 製品仕様の説明。 |
| ステータス | 製品仕様のステータス。<br>ドラフト<br>仕様レコードを最初に作成したときに割り当てられた未公開のドラフト製品仕様。<br>公開<br>製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済み製品仕様。<br>廃止 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 廃止され、別の仕様バージョンを作成するために使用できなくなった製品仕様。<br>アーカイブ化済み<br>製品仕様は、注文または履行プロセスで使用されなくなりました。 |
| コード | 仕様の製品コード。 |
| 線グラフ | 仕様の製品ライン。 |
| 会社のコスト | この製品仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | 製品仕様が複雑なエンタープライズ製品仕様であることを示すオプション。複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。一緒にバンドルすると、1 つの複雑な製品が構成されます。 |
| インストールが必要 | 誰かが製品を現場でインストールしなければならないことを指定するオプション。 |
| 場所固有 | この製品仕様では、履行とインストールのために顧客の注文に場所の詳細を入力する必要があることを指定するオプション。 |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例：<br>• 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>• わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>• 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。<br>このフィールドは変更できません。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[リソース仕様] フォームのフィールド

[リソース仕様] フォームを使用してリソース仕様を作成および公開し、通信製品に適用されるすべてのリソースオプションを定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | リソース仕様に対して自動生成された ID。 |
| 名前 | リソース仕様の名前。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>• 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>• 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合に、ServiceNow AI Platform 内の仕様に表示される名前。<br>• 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>• 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。<br>○ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>○ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| カテゴリ | リソース仕様が属する仕様カテゴリ。 |
| タイプ | リソース仕様のタイプ:<br>物理<br>ルーターや受話器などの物理的なアイテム。<br>論理<br>IP アドレスなどの論理アイテム。 |
| 開始日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 終了日 | 仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 所有者 | この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコン (  ) をクリックしてユーザーを選択します。 |
| 説明 | リソース仕様の説明。 |
| 状況 | リソース仕様のステータス。<br>ドラフト<br>仕様レコードを最初に作成するときに割り当てられる未公開のドラフトリソース仕様。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みリソース仕様。<br>廃止<br>リソース仕様は廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できなくなりました。<br>アーカイブ化済み<br>注文または履行プロセスで使用されなくなったリソース仕様。 |
| 製品モデル | 仕様の製品モデル。 |
| 会社のコスト | このリソース仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | リソース仕様が複数の子仕様を含む親であることを示すオプション。 |
| インストールが必要 | 誰かが製品を現場でインストールしなければならないことを指定するオプション。 |
| 場所固有 | このリソース仕様の実行とインストールのために場所の詳細が必要であることを指定するオプション。 |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例： |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>• わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>• 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。<br><br>このフィールドは変更できません。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[サービス仕様] フォームのフィールド

[サービス仕様] フォームを使用すると、電気通信製品に適用されるすべてのサービスオプションを定義するサービス仕様を作成して公開できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | サービス仕様の自動生成 ID。 |
| 名前 | サービス仕様の名前。 |
| バージョン | 仕様に割り当てられたバージョン番号:<br>• 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。<br>• 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。 |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合に、ServiceNow AI Platform 内の仕様に表示される名前。<br>• 仕様の初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。<br>• 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、SD-WAN Edge デバイス v2 は、次の場合にこのフィールドに表示されます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ○ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。<br>○ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。 |
| カテゴリ | サービス仕様が属する仕様カテゴリ。<br>• 5G サービスに属する選択したカテゴリに一致するスライステンプレートがない場合、システムは既存のテンプレートをチェックします。<br>• 選択したカテゴリに複数のテンプレートがマッピングされている場合、システムは仕様に対して最新の公開済みテンプレートを選択します。 |
| タイプ | サービス仕様のタイプ。<br>顧客対応<br>顧客は、サービスのチケットまたはケースを作成できます。<br>リソース対応<br>リソースが正しく機能するには、サービスが必要です。<br>該当なし<br>サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けではありません。 |
| サブタイプ | 仕様のサブタイプ。[スライス] を選択して、5G ネットワーク サービスの仕様を定義します。<br>注:<br>• サブタイプをスライスすると、テンプレートとディシジョンテーブルのサービス仕様の仕様カテゴリとのマッピングに基づいて、テンプレートが自動的に選択されます。<br>• サブタイプを [なし] に選択した場合は、テンプレートを手動で選択できます。 |
| 開始日 | 仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| 終了日 | 仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、こ |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | れは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。 |
| テンプレート | 5G サービスに対して定義したテンプレート。<br>**注:**<br>テンプレートを変更すると、true とマークされ、古いテンプレートに関連付けられているすべての仕様特性が削除され、選択した新しいテンプレートに従って仕様特性が再度関連付けられます。 |
| 所有者 | この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコン (  ) をクリックしてユーザーを選択します。 |
| 説明 | サービス仕様の説明。 |
| 状況 | サービス仕様のステータス。<br>ドラフト<br>仕様レコードを初めて作成するときに割り当てられる未公開のドラフトサービス仕様。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みサービス仕様。<br>廃止<br>廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できないサービス仕様。<br>アーカイブ化済み<br>サービス仕様は、注文または履行プロセスでは使用されなくなりました。 |
| コード | 仕様のサービスコード。 |
| 線グラフ | 仕様のサービスライン。 |
| 会社のコスト | このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | サービス仕様が複数の子仕様で構成される親仕様であることを指定するオプション。 |
| インストールが必要 | 誰かが現場でサービスをインストールする必要があることを指定するオプション。 |
| 場所固有 | このサービス仕様で実行とインストールのために場所の詳細が必要であることを指定するオプション。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 初期バージョン | 表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。 |
| 前のバージョン | 仕様の以前のバージョンの名前。例：<br>• 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。<br>• わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。<br>• 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。<br>このフィールドは変更できません。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 仕様関係関連リストのフィールド

[仕様関係] フォームでは、仕様関係とオプションの分解ルールを作成できます。

### 仕様関係フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ソース指定 | 関係の作成元の製品、サービス、またはリソース仕様。たとえば、ソース仕様は SD-WAN の製品仕様です。 |
| ターゲット type | 仕様のタイプ。詳細については、「製品カタログデータモデルとカタログのバージョニング」を参照してください。 |
| ターゲット指定 | 関係を作成する仕様。たとえば、ターゲット仕様は SD-WAN のサービス仕様です。<br>**注:** 選択するターゲット製品、サービス、またはリソース仕様は、[ドラフト] ステータスを含む任意のステータスにすることができます。選択した仕様を公開することなく、このフィールドで選択してください。 |
| 必須 | 選択したソース仕様とターゲット仕様の間の関係が必須であり、顧客が製品を注文するときに常に存在する必要があるかどうかを指定するオプション。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仕様関係フォーム (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 選択した場合、ターゲット仕様は常にソース仕様に含まれます。注文プロセス中に、ターゲット仕様の特性と特性値を選択する必要があります。<br><br>たとえば、SD-WAN サービス パッケージを定義する場合は、SD-WAN Edge デバイスと SD-WAN コントローラのターゲット仕様が必須であることを指定します。<br><br>• オフにした場合、これはオプションのターゲット仕様であり、顧客が注文プロセス中に選択した場合にのみ製品に含まれます。<br><br>たとえば、SD-WAN セキュリティ仕様をオプションとして指定した場合、お客様が注文プロセス中に選択した場合にのみ、注文された SD-WAN サービスパッケージに含まれます。 |
| リレーションシップ type | ソース仕様を含む注文を受領して承認した後、履行のためにどのように分解するかを指定する関係のタイプ。<br><br>次で構成<br><br>選択したターゲット仕様で構成されるソース仕様。<br><br>ソース仕様と特性を含む注文は、単一のサービス注文に分解されます。<br><br>次のように実現<br><br>選択したターゲット仕様として実現されるソース仕様。<br><br>バンドル<br><br>選択されたターゲット仕様としてのソース仕様バンドル。<br><br>ソース仕様と特性を含む注文は、その親製品仕様からバンドルされた各ターゲット仕様の一意の注文品目に分解されます。<br><br>必要な条件<br><br>選択したターゲット仕様を必要とするソース仕様。<br><br>仕様内で約束されたサービスの提供を可能にするには、ソース仕様と特性を含む注文にもターゲットリソース仕様が必要です。 |
| 順序 | |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仕様関係フォーム (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 最小 quantity | 注文に必要な仕様の最小数。 |
| デフォルト quantity | 金額が選択されていない場合のデフォルトの数量。 |
| 最大 quantity | 仕様の最大数量。 |
| 数量 cハラクテリスティック | 数量マッピングに使用されるソース仕様特性。数量特性は、製品仕様の仕様関係でのみサポートされています。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 製品オファリングバージョンフォーム

[製品オファリング] フォームを使用すると、選択した製品オファリングのバージョン情報を、廃止またはアーカイブする前に表示できます。

製品オファリングバージョン

| | |
| --- | --- |
| 番号 | 製品オファリングに対して自動生成された ID。 |
| 表示名 | このバージョンの製品オファリングが有効な場合に、 ServiceNow AI Platform 内の製品オファリングに表示される表示名。 |
| バージョン | この製品オファリングバージョンに割り当てられているバージョン番号。 |
| 状況 | 製品オファリングバージョンのステータス:<br>ドラフト<br>仕様レコードを最初に作成するときにアサインされる未公開のドラフト製品オファリングバージョン。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済み製品オファリングバージョン。<br>廃止<br>製品オファリングバージョンは廃止され、製品カタログで使用できなくなりました。<br>アーカイブ化済み<br>最終的に ServiceNow AI Platformから削除するために履歴テーブルにアーカイブされる製品オファリングバージョン。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングバージョン (続く)

| | |
|---|---|
| 作成日時 | 製品オファリングバージョンが作成された日時。 |
| 作成者 | 製品オファリングバージョンを作成したログインユーザーの ID。 |
| 更新日時 | 製品オファリングバージョンが最後に更新された日時。 |
| 更新者 | 製品オファリングバージョンを最後に更新したログインユーザーの ID。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 再構築された注文管理テーブル (San Diego リリース以降)

通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 アプリケーションをサポートするテーブルアーキテクチャが再構築されました。以前のリリースから San Diego リリースにアップグレードした既存のお客様は、最初にアップグレード後スクリプトを実行して注文テーブルを再ペアレンティングしてから、列の昇格を実行する必要があります。

通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理 (2.0.0) を使用する前に、San Diego へのアップグレード後にアップグレード後スクリプトを実行する必要があります。このスクリプトの詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) version: Post upgrade reparenting script for the San Diego release [KB1000941 (電気通信、メディア、テクノロジー向け注文管理 (2.0.0) バージョン:サンディエゴリリースのアップグレード後の親の再ペアレント化スクリプト」を参照してください。

**注:**
このスクリプトを実行してテーブルの親の再指定と列の昇格を実行しないと、注文分解機能と受注処理機能は設計どおりに機能しません。このような場合、注文の承認後に次のエラーメッセージが表示されます。

> 一部の OMT テーブルは再ペアレンティングする必要があります。再ペアレンティングスクリプトを実行するには、システムアドミニストレーターにお問い合わせください。

Now Support ポータル を使用して、テクニカルサポートチームに新しいケースを提出し、これらの変更の適用を支援します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス注文ステータス

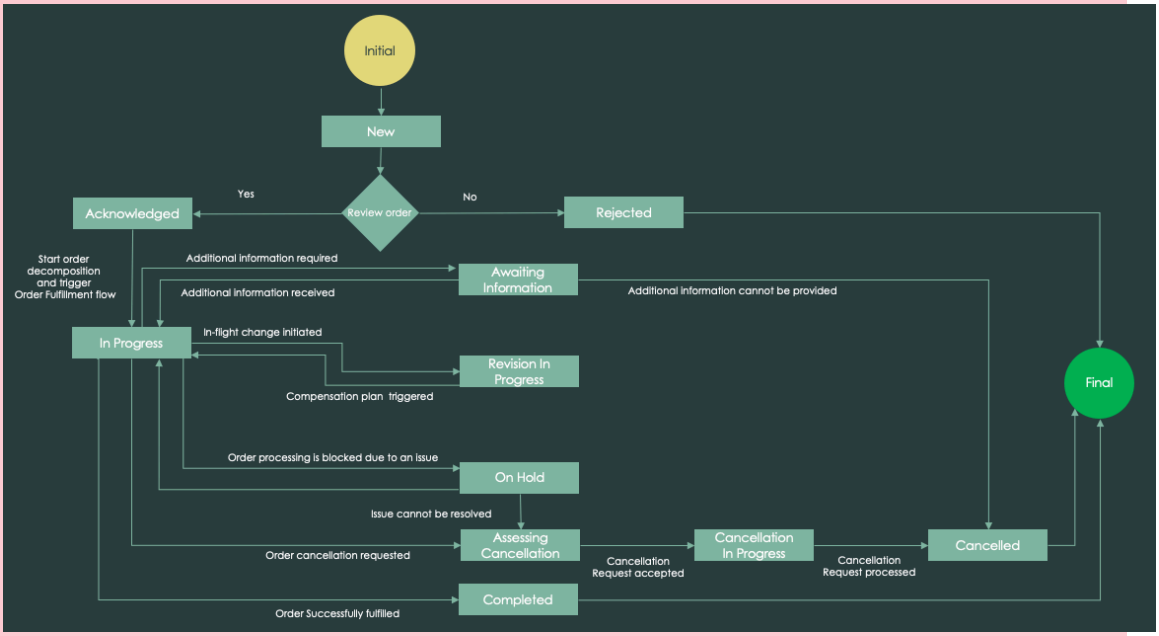
注文管理フォームの [ステータス ] フィールドを使用して、サービス注文の現在の処理ステータスを判断し、外部サービス注文のキャンセルなどの特定のタイプの注文アクションを実行します。

次のフローチャートは、顧客とサービスオーダの状況処理がどのように機能するかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客およびサービス注文ステータスの処理




## 顧客注文フォームのステータス

[顧客注文] フォームの [ステータス ] フィールドを使用して、関連するすべての品目を含む、サービス注文の現在の処理ステータスを決定します。また、これを使用して、サービス注文のキャンセルなど、特定のタイプの注文アクションを実行することもできます。詳細については、「サービス注文の選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求」を参照してください。

| サービス注文ステータス | 説明 |
| --- | --- |
| ドラフト | サービス注文がまだキャプチャステージにあるか、サービス注文の手動入力が完了していません。データキャプチャフェーズは、インスタンスが TMF641 から完全なサービス注文の詳細をキャプチャしているときです。<br><br>**注:**<br>Service Order Open API は、TMForum TMF641 Service Ordering Open API 仕様の ServiceNow 実装です。詳細については、「サービス注文オープン API」を参照してください。<br><br>この場合、[ドラフト] はシステムによってアサインされたステータスです。<br><br>**注:**<br>[ドラフト] ステータスは、分解プロセスによって作成されたドメイン注文にも適用されます。これらの注文は、追加情報を待機しているか、受注処理の開始プロセスの順番を待っています。 |
| 新規 | 完了したサービス注文キャプチャプロセス。注文全体がサービスオーダーマネージャーによる承認を待っています。サービス注文データの |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| サービス注文ステータス | 説明 |
| --- | --- |
| | キャプチャが完了すると、自動的に [新規] ステータスに移行します。 |
| 確認済み | サービス注文マネージャーが履行処理のために承認したサービス注文。 |
| 却下 | サービス注文マネージャーが履行処理のために拒否したサービス注文。 |
| 処理中 | 承認され、アクティブに作業されているサービス注文。詳細については、「顧客の注文フルフィルメントタスクを確認して更新します」を参照してください。 |
| リビジョン中 | 実行中の注文変更機能の一環として、現在サービス注文の更新処理中である場合は、このステータスに移行します。 |
| 情報を待機中 | 処理中であるが、それ以上の履行処理が行われる前に顧客からの情報の受領を待っているサービス注文。 |
| 保留 | 保留中のサービス注文。保留が解除されるまで、それ以上の履行処理は実行できません。 |
| キャンセルの評価中 | サービス注文に対して送信されたキャンセル要求。実行中の注文変更機能の一部として、サービス注文のキャンセル要求が送信されると、このステータスに移行します。 |
| キャンセル中 | キャンセル要求が承認されると、サービス注文はこのステータスに移行します。 |
| キャンセル済み | サービス注文マネージャーがキャンセルしたサービス注文。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 完了 | 関連付けられたすべてのサービス注文明細が完了しました。<br><br>**注:**<br>エージェントがキャプチャされたサービス注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが発生します。<br>• キャプチャされたサービス注文の [状態 ] フィールドは自動的に [完了] に設定されます。<br>• キャプチャされた個々のサービス注文品目の [ ステータス ] フィールドが [完了] に設定されます。 |

**注:**
実行中の注文変更機能の詳細と、処理中のリビジョン、キャンセルの評価、処理中のキャンセル、およびキャンセルされたサービス注文の状態にどのように影響するかについては、

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

## 注文明細品目フォームの状況

[注文品目] フォームの [ステータス ] フィールドを使用して、個々のサービス注文品目の現在の処理ステータスを決定します。また、これを使用して、品目のキャンセルなど、特定のタイプの注文アクションを実行することもできます。詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細を確認します。」を参照してください。

| サービス注文明細品目のステータス | 説明 |
| --- | --- |
| ドラフト | 親サービス注文がまだデータキャプチャステージにあるか、注文の手動入力が完了していません。<br><br>データキャプチャフェーズは、インスタンスが TMF641 から完全なサービス注文の詳細をキャプチャしているときです。<br><br>この場合、[ドラフト] はシステムによってアサインされたステータスです。 |
| 新規 | 完了し、サービス注文明細品目がサービス注文マネージャーによる履行承認を待っている親サービス注文のデータキャプチャプロセス。サービスオーダーのキャプチャが完了すると、自動的に [新規 ] ステータスに移行します。<br><br>**注:**<br>サービス注文とその注文品目を手動で入力する場合は、組織で公開されている手順に基づいて、[ドラフト] または [新規] ステータスを割り当てることができます。 |
| 確認済み | サービス注文マネージャーが履行処理のために承認したサービス注文品目。 |
| 却下 | サービス注文マネージャーが履行処理のために拒否したサービス注文品目。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 処理中 | まだ処理中だがフルフィルメントの承認の準備ができていないサービス注文品目。 |
| リビジョン中 | 処理中であるが承認されていないサービス注文明細品目のリビジョン。<br><br>実行中の注文変更機能の一環として、現在、親サービス注文またはこのサービス注文明細の更新処理中の場合、このステータスに移行します。 |
| 情報を待機中 | 処理中であるが、それ以上の履行処理が行われる前に顧客からの情報の受領を待っているサービス注文明細品目。 |
| 保留 | 保留中のサービス注文品目。保留が解除されるまで、それ以上のフルフィルメント処理は実行できません。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| サービス注文明細品目のステータス | 説明 |
| --- | --- |
| キャンセルの評価中 | サービス注文品目に対して送信されたキャンセル要求。<br><br>実行中の注文変更機能の一環として、サービス注文品目のキャンセル要求が送信されると、このステータスに移行します。 |
| キャンセル中 | キャンセル要求が承認されると、サービス注文品目はこのステータスに移行します。 |
| キャンセル済み | サービス注文マネージャーがキャンセルしたサービス注文品目。それ以上の履行処理は実行できません。 |
| 完了 | 完了したサービス注文明細品目および関連するすべての外部サービス注文タスク。これはシステムによってアサインされた状態です。<br><br>**注:**<br>エージェントが製品、サービス、またはリソース注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 |

**注:**
実行中の注文変更機能の詳細と、処理中のリビジョン、キャンセルの評価、処理中のキャンセル、およびキャンセルされたサービス注文明細品目の状況にどのように影響するかについては、

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 主要な実行中の注文変更およびキャンセル要求フィールド

## 注文タスクフォームの状況

注文タスクフォームの [ステータス ] フィールドを使用して、注文タスクの処理ステータスを決定します。詳細については、「サービス注文履行タスクのレビューと更新」を参照してください。

| 注文タスクのステータス | 説明 |
| --- | --- |
| オープン | 注文タスクの処理はオープンであり、現在処理は行われていません。 |
| 処理中 | 注文タスクの処理がまだ進行中または履行中です。 |
| 完了してクローズ | 注文タスクの処理が完了しました。これはシステムによってアサインされた状態です。<br><br>**注:**<br>エージェントが注文タスクのすべての実行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 |
| キャンセル済み | 注文タスクの処理がキャンセルされました。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス注文管理ワークスペースと顧客注文フォーム

[サービス注文管理] ワークスペースと [顧客注文] フォームを使用すると、キャプチャされたサービス注文を選択、レビュー、および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### サービス注文管理ワークスペースのフィールド

[サービス注文管理ワークスペース] フォームでは、確認および変更するサービス注文を選択できます。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| 新しいオーダー | レビューが必要な新規サービス注文の数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、[新規注文] リストが表示されます。<br>**2.** レビューする新しい注文を選択します。詳細については、「サービス注文の詳細の確認」を参照してください。 |
| オープンタスク | レビューとアクションが必要なオープンサービス注文タスクの数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、[オープンタスク] リストが表示されます。<br>**2.** レビューするオープン注文タスクを選択します。詳細については、「サービス注文履行タスクのレビューと更新」を参照してください。 |
| 未アサインタスク | アサインとアクションが必要な未アサインのサービス注文タスクの数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、未アサインタスクリストが表示されます。<br>**2.** レビューする未アサイン注文タスクを選択します。詳細については、「サービス注文履行タスクのレビューと更新」を参照してください。 |
| フォールアウトを開く | オープンフォールアウトレコードの数。<br>**1.** このタイルをクリックすると、オープンフォールアウトリストが表示されます。<br>**2.** レビューするフォールアウトレコードを選択します。詳細については、「フォールアウトレコードの更新」を参照してください。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| サービス注文を開く | 処理中またはキャンセル処理中のサービス注文の数と割合を示す円グラフ。<br>**1.** このタイルをクリックすると、現在のサービス注文リストが表示されます。<br>**2.** レビューするサービス注文を選択します。 |
| サービス注文履行の傾向 | 過去 4 か月間に履行されたサービス注文の数。 |
| 自分のアクティブなタスク | ログインしているユーザーに割り当てられているアクティブなサービス注文タスクのリスト。次の情報が表示されます。<br>番号<br>TASK のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のタスク番号。<br>優先度<br>アクティブなタスクの相対的な優先度または重要度。<br>1：重大<br>即時の対応が必要な、緊急の時間的重要度を持つタスク。<br>2：高<br>時間的重要度が高いが、優先度が「最重要」の順番のタスクほど緊急ではないタスク。<br>3：中<br>重要度と緊急度が中程度のタスク。<br>4：低<br>時間の重要度と緊急度が低いタスク。<br>簡単な説明<br>タスクの簡単な説明。<br>ステータス<br>タスクの現在のステータス。<br>オープン<br>タスクの処理はオープンであり、処理は行われていません。<br>処理中 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| タイル | 説明 |
| --- | --- |
| | タスクの処理はまだ進行中または履行中です。<br>完了してクローズ<br>タスクの処理が完了しました。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>キャンセル済み<br>注文タスクの処理がキャンセルされました。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの [顧客オーダー] フォームフィールド

[注文品目] フォームの [品目の詳細] セクションでは、サービス注文品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ORDnnnnnnn | システムによってアサインされた一意の顧客またはサービスオーダー番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>アカウント名をクリックすると、アカウントの詳細を確認できます。<br>• アカウント名<br>• 口座番号<br>• 主要連絡先<br>• 親アカウント (ある場合)<br>• 登録コード<br>• アカウントが顧客またはビジネスパートナーのいずれであるかを示す [顧客] または [パートナー] チェックボックス<br>• ウェブサイト<br>• 電話<br>• 住所 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。<br>名前をクリックすると、次の連絡先の詳細を確認できます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • 姓と名<br>• アカウント名<br>• 連絡先の役職<br>• 言語<br>• メールアドレス<br>• 勤務先電話番号と携帯電話番号<br>• タイムゾーン<br>• 通知インジケーター。この情報を使用して、顧客への注文通知を有効または無効にすることができます。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン - [サービス注文の詳細] フィールド

[顧客注文の詳細] ペイン - [サービス注文の詳細] セクションでは、サービス注文の一般的な詳細を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 順序 | システムによってアサインされた一意のサービス注文番号。<br>**注:**<br>顧客注文とサービス注文の両方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。顧客の注文の詳細については、<br>• 顧客 (製品) 注文の作成、承認、履行<br>• 顧客の注文を選択、レビュー、修正、またはキャンセルの要求 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>**注:**<br>関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( 📅 ) をクリックしてカレンダーを開くと、日付入力フィールドの日付を選択できます。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 連絡先 | 注文の連絡先の名前。 |
| 注文日 | サービス注文を受領した日付。 |
| PONR | この注文がポイントオブノーリターンを過ぎているかどうかを示すオプション。<br>• 選択すると、履行プロセスが進行中は注文の変更やキャンセルの要求ができないことを示します。<br>○ [ 注文を変更 ] または [ 注文をキャンセル ] をクリックして、注文明細品目を変更したり、キャンセルを要求したりすることはできません。<br>○ 注文明細品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する明細品目も PONR として指定されます。注文のいずれかの品目が PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。<br>• オフにした場合でも、注文を変更したり、注文のキャンセルを要求したりできます。<br>このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。 |
| 注文カテゴリ | 注文のタイプを示すカテゴリ。<br>製品<br>製品注文:顧客が製品を注文しています。<br>サービス<br>サービス注文:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。<br>**注:**<br>顧客の注文と同様に、サービス注文には **ORD(nnn)** というプリフィックスが付いた ID があります。[注文カテゴリ] フィールドを使用すると、注文のタイプを簡単に識別できます。 |
| 状況 | 関連するすべての品目を含む、サービス注文の現在の処理ステータスのインジケーター。選択した状態のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ▼ ) をクリックします。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>サービス注文状況の包括的なリストと詳細な説明を表示するには、「 サービス注文状況」を参照してください。 |
| 実行タイプ | サービス注文の実行アクションのタイプ。<br>配信<br>注文が履行されたら、注文したアイテムを顧客に配送します。<br>認証<br>サービス注文で要求されたサービスを提供する可能性を確認します。注文のサービスを実際に有効化または提供することなく、通常は別のタスクセットで処理されます。前のタスクがすべて完了すると、関連するサービスタスクまたはリソース注文タスクの処理を開始できます。 |
| バージョン | サービス注文の現在のバージョン。履行プロセス中にサービス注文が変更された回数を示します。リビジョンのない新しい注文のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。 |
| リビジョン操作 | サービス注文の現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (ある場合):<br>なし<br>サービス注文の更新またはキャンセルは行われていません。この設定は、新規注文のデフォルトです。<br>更新<br>サービスオーダーに対して、担当者、特性、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。<br>キャンセル<br>サービス注文がキャンセルされているか、キャンセルの過程にあります。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン - その他のサービス注文の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペイン - [その他のサービス注文の詳細] セクションでは、サービス注文の追加の詳細を確認および変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

[End]

[store-future: BEGIN review]

## サービス注文関連のドメイン注文フォーム

サービスオーダー関連のドメイン注文フォームを使用すると、選択したサービスオーダーのドメインサービスオーダー、サービス仕様、およびリソースオーダーを確認および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

### ドメインリソース注文フィールド

[ドメインリソース注文] フォームを使用すると、サービス注文に関連付けられているドメインリソース注文を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| リソース注文 | [リソース注文の詳細] セクション。 |
| 番号 | システムによってアサインされた一意のリソース注文番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。<br>注:<br>関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックすると、フィールドに関連する詳細が表示されます。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択します。 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。 |
| 注文品目 | システムによってアサインされた一意の注文品目番号。 |
| 簡単な説明 | リソース注文の簡単な説明。 |
| 状況 | リソース注文の現在のステータス。選択項目のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ▼ )<br>ドラフト |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。<br>資格認定済み<br>完了しているすべての必須前提条件タスク。製品、サービス、リソース注文、またはそれに関連するタスクの処理を開始できます。<br>進行中<br>まだ進行中の製品、サービス、またはリソース注文の処理中。<br>完了してクローズ<br>完了した製品、サービス、またはリソース注文の処理。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>注:<br>エージェントが製品、サービス、またはリソース注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。<br>キャンセル済み<br>キャンセルされた製品、サービス、またはリソース注文の処理。 |
| アサイン先グループ | 残りの作業を完了するためにリソース注文が割り当てられているグループの名前。 |
| アサイン先 | 残存作業がアサインされているユーザーの名前。 |
| 親 | このリソース注文に対する親リソース注文 (存在する場合)。 |
| 簡単な説明 | リソース注文の簡単な説明。 |
| 説明 | リソース注文の詳細な説明。 |
| 作成 | 作業メモのテキストブロック。 |
| 作業メモ (プライベート) | 製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモのテキストは内部用であり、顧客には表示されません。作業メモのテキ |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | ストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | リソース注文に対して行われたすべての処理アクティビティとフィールド値の変更を表示するためのアクティビティストリームセクション。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには:<br>• アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。<br>• その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | リソース注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

ドメインサービス注文フィールド

[ドメインサービス注文] フォームを使用すると、サービス注文に関連付けられているドメインサービス注文を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| サービス注文 | [サービス注文の詳細] セクション。 |
| 番号 | システムによってアサインされた一意のサービス注文番号。 |
| アカウント | 顧客アカウントの名前。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>関連するフィールドの詳細を表示するには、関連するレコードを検索するか、次のようにカレンダーを開きます。<br>• 詳細アイコン ( ⓘ ) をクリックすると、フィールドに関連する詳細が表示されます。<br>• 検索アイコン ( 🔍 ) をクリックして、関連するレコードを検索します。<br>• カレンダーアイコン ( 📅 をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択します。 |
| 連絡先 | アカウント連絡先担当者の名前。 |
| 注文品目 | システムによってアサインされた一意の注文品目番号。 |
| 状況 | サービス注文の現在のステータス。選択項目のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ▼ )<br>ドラフト<br>新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。<br>資格認定済み<br>完了しているすべての必須前提条件タスク。製品、サービス、リソース注文、またはそれに関連するタスクの処理を開始できます。<br>進行中<br>まだ進行中の製品、サービス、またはリソース注文の処理中。<br>完了してクローズ<br>完了した製品、サービス、またはリソース注文の処理。これはシステムによってアサインされた状態です。<br>注:<br>エージェントが製品、サービス、またはリソース注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。<br>キャンセル済み |

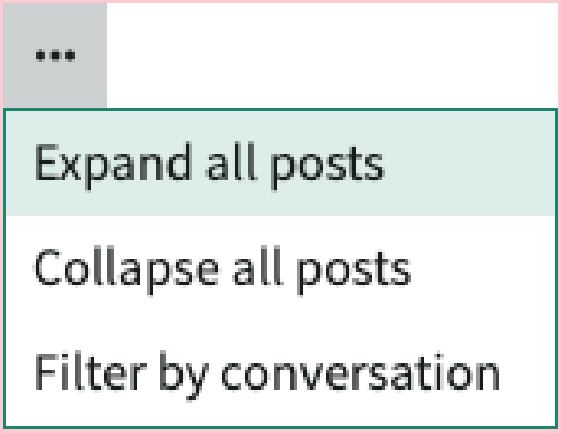
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | キャンセルされた製品、サービス、またはリソース注文の処理。 |
| アサイン先グループ | 残りの作業を完了するためにサービスオーダが割り当てられているグループの名前。 |
| アサイン先 | 残存作業がアサインされているユーザーの名前。 |
| 親 | このサービス注文の親サービス注文 (存在する場合)。 |
| 簡単な説明 | サービス注文の簡単な説明。 |
| 説明 | サービス注文の詳細な説明。 |
| 作成 | 作業メモのテキストブロック。 |
| 作業メモ (プライベート) | 製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモのテキストは内部用であり、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[ 作業メモの投稿 (プライベート)] をクリックします。 |
| アクティビティ | サービス注文に対してこれまでに行われたすべての処理アクティビティを表示するためのアクティビティストリームセクション。このリストには、サービスオーダに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更が含まれています。 アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには:<br>• アクティビティストリームフィルター をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • その他のオプションアイコン ( ••• ) をクリックし、適切なオプションを選択します。<br>  |
| 添付ファイル | サービス注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス仕様フィールド

[サービス仕様] フォームを使用すると、サービス注文に関連付けられているサービス仕様を確認および変更できます。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | システムによってアサインされた一意のサービス仕様番号。 |
| 名前 | サービス仕様の名前。 |
| タイプ | 仕様のタイプ。<br>商品<br>販売する商品の仕様。<br>サービス<br>顧客に提供するサービスの仕様。<br>ネットワーク<br>ネットワークの製品仕様。 |
| 開始日 | 製品仕様の有効開始日。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 終了日 | 製品仕様の有効有効期限。 |
| 説明 | サービス仕様の簡単な説明。 |
| 状況 | サービス仕様のステータス。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するための公開済みのサービス仕様を示します |
| 製品コード | 仕様の製品コード。 |
| 製品ライン | 仕様の製品ライン。 |
| 会社のコスト | このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。 |
| 総合 | 製品仕様が複雑なエンタープライズ製品仕様であることを示すオプション。複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。一緒にバンドルすると、1 つの複雑な製品が構成されます。 |
| インストールが必要 | 関連製品を顧客サイトにインストールする必要があるかどうかを示すオプション。 |
| 場所固有 | このサービス仕様では、実行とインストールのためにサービス注文に場所の詳細を入力する必要があることを指定するオプション。 |

[End]

[store-future: BEGIN review]

## 仕様バージョンフォーム

仕様バージョンフォームを使用すると、廃止またはアーカイブする前に、選択した仕様のバージョン情報を表示できます。

### 仕様バージョン

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | 製品仕様バージョンに対して自動生成されたID。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仕様バージョン (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 表示名 | このバージョンの仕様が有効な場合に、ServiceNow AI Platform 内の仕様に表示される名前。 |
| バージョン | この仕様バージョンに割り当てられているバージョン番号。 |
| 状況 | 製品仕様バージョンのステータス:<br>ドラフト<br>仕様レコードを初めて作成するときに割り当てられる未公開のドラフト製品仕様バージョン。<br>公開済み<br>製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済み製品仕様バージョン。<br>廃止<br>製品仕様バージョンは廃止されており、製品オファリングで使用したり、別の仕様バージョンを作成したりすることはできません。<br>アーカイブ化済み<br>注文または履行プロセスで使用されなくなった製品仕様。 |
| 作成日時 | 仕様バージョンが作成された日時。 |
| 作成者 | 仕様バージョンを作成したログインユーザーの ID。 |
| 更新日時 | 仕様バージョンが最後に更新された日時。 |
| 更新者 | 仕様バージョンを最後に更新したログインユーザーの ID。 |

[End]

## カスタマー契約とエンタイトルメント の参照情報

参照トピックでは、カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーション内で利用可能なサービス契約のライフサイクルとフォームに関する追加情報を提供します。

### 次に探索する内容

カスタマー契約とエンタイトルメントを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- カスタマー契約とエンタイトルメント の構成
- カスタマー契約とエンタイトルメント の使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## サービス契約のライフサイクル

サービス契約は、そのライフサイクルの各フェーズでさまざまな状況を経ます。

各ステータスでは、サービス契約は、次の表に示すように、特定のアクションを実行するために有効になっています。

サービス契約のライフ サイクル、関連するステータス、および実行できるアクション

| ライフサイクル | 状況 | アクション |
|---|---|---|
| サービス契約が生成されます。 | ドラフト | • サービス契約の開始日と終了日は、子レコードの日付が日付範囲内になるように変更できます。<br>• 関連する契約品目とエンタイトルメントは、追加、削除、または変更できます。<br>• 対象となる販売済み製品/インストールベースアイテムは、追加または削除できます。 |
| サービス契約はアクティブ化日にアクティブ化されます。 | アクティブ | • サービス契約の変更は、手動で、統合を介して、およびセールスと注文管理 ワークフローを介して行うことができます。<br>• 開始日は変更できません。<br>• 終了日は延長できますが、現在の日付より後にする必要があります。<br>• サービス契約品目を追加できます。<br>• 販売済み製品/インストールベースアイテムは変更できます。 |
| サービス契約は有効期限日に非アクティブ化されます。 | 期限切れ | アクションなし |
| サービス契約がキャンセルされます。 | キャンセル | アクションなし |

サービス契約品目とエンタイトルメントも、それぞれの状況で同様のアクションを行います。

親エンティティが [期限切れ] ステータスに移行すると、子エンティティは同じステータスを継承します。たとえば、サービス契約が期限切れになると、関連する契約品目とエンタイトルメントも期限切れになります。

ただし、子エンティティのステータス変更は、親エンティティには影響しません。

契約品目またはエンタイトルメントで参照される販売済み製品またはインストールベースアイテムは、それが参照されるエンティティと同じステータスである必要があります。

## [一時停止] ステータス

販売済み製品が一時停止されると、[ドラフト] または [アクティブ] ステータスにある関連するサービス契約品目とエンタイトルメントも [一時停止] ステータスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一時停止されたサービス契約品目またはエンタイトルメントは、以下を除き、あらゆるアクティビティに対して一時停止されます。

- フィールド値を編集する
- 対応する関連リストにレコードを作成する

販売済み製品を再開すると、関連するサービス契約品目またはエンタイトルメントは、その開始日と終了日に応じたステータスを取得します。たとえば、開始日が過去で終了日が未来である再開されたエンタイトルメントは、[アクティブ] ステータスを取得します。

例外的に、[一時停止] ステータスにある契約品目またはエンタイトルメントが終了日に達すると、自動的に [期限切れ] ステータスに移行します。

## 日付検証

サービス契約に関連付けられたサービス契約品目は、そのサービス契約の開始日と終了日の範囲内で作成する必要があります。サービス契約品目の日付を変更する場合は、親サービス契約の日付範囲に合わせる必要があります。

## [サービス契約] フォーム

カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションは、[サービス契約] フォームを使用してサービス契約を作成します。

[サービス契約] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 名前 | サービス契約品の名前 |
| 数値 | サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。 |
| 契約参照 | サービス契約にアサインされている外部からアサインされた識別番号 |
| アカウント | サービス契約が関連付けられているアカウントの名前。<br>**注:**<br>• サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。<br>• アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「Account form」を参照してください。 |
| コンシューマー | 契約に関連付けられているコンシューマーの名前<br>**注:**<br>コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「Create a consumer record」を参照してください。 |
| ステータス | サービス契約の現在のステータス： |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス契約] フォーム (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | • ドラフト<br>• 有効<br>• 期限切れ<br>• キャンセル<br>• 一時停止 |
| 開始日 | サービス契約をアクティブ化する日。 |
| 終了日 | サービス契約が終了する日。 |
| 更新ルート | サービス契約は複数回更新できます。更改ルートは、最初または基本のサービス契約のサービス契約参照を参照します。 |
| 更新元 | サービス契約は複数回更新できます。[更新元] フィールドは、更新された以前のサービス契約を参照します。 |

## [サービス契約品目 **(Service Contract Lines)**] フォーム

[サービス契約品目 (Service Contract Lines)] フォームを使用して、カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションでサービス契約品目を作成できます。

[サービス契約品目 **(Service Contract Lines)**] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | サービス契約品目の名前 |
| 契約 | サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。 |
| 親契約品目 | 子サービス契約品目に関連付けられている親サービス契約品目の内部固有識別番号。 |
| アカウント | サービス契約が関連付けられているアカウントの名前。<br>**注:**<br>• サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。<br>• アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「Account form」を参照してください。 |
| 場所 | サービスまたはインストールの場所。 |
| 製品仕様 | 販売済み製品にマッピングされている製品仕様。 |
| 番号 | 作成時に生成されるサービス契約品目の内部固有識別番号。この番号は編集できません。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[サービス契約品目 **(Service Contract Lines)**] フォーム (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| コンシューマー | この契約に関連付けられているコンシューマーの名前<br>**注:**<br>コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「Create a consumer record」を参照してください。 |
| 状況 | 契約品目の現在のステータス：<br>• ドラフト<br>• 有効<br>• 期限切れ<br>• キャンセル<br>• 一時停止<br>**注:**<br>• サービス契約品目のステータスは、その親サービス契約から継承されます。<br>• [一時停止] ステータは、契約品目が セールスと注文管理 ワークフローを介して作成された場合にのみ適用されます。 |
| 開始日 | サービス契約品目をアクティブ化する日。 |
| 終了日 | サービス契約品目の期限が切れる日。 |
| 製品 | 販売済み製品の製品オファリングにマッピングされている製品モデル |
| 製品オファリング | 販売済み製品にマッピングされている製品オファリング |
| 販売済み製品 | 契約品目に追加された販売済み製品の名前<br>**注:**<br>• セールスと注文管理 ワークフローを使用してサービス契約品目が作成されると、このフィールドには契約品目の生成元の販売済み製品名が表示されます。<br>• 統合によってサービス契約品目が作成されると、フィールドは無効になります。 |
| 更新ルート | サービス契約品目は複数回更新できます。更新ルートは、最初または基本のサービス契約品目のサービス契約品目参照を参照します。 |
| 更新元 | サービス契約品目は複数回更新できます。[更新元] フィールドは、更新された以前のサービス契約品目を参照します。 |

サブスクリプション契約の契約品目で価格設定情報を確認することができ、契約情報の確認に役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプションと価格設定

| | |
|---|---|
| 期間 (月) | サービスまたは製品にアクセスできる有効期間。 |
| サブスクリプション開始日 | 契約サブスクリプションの開始日。 |
| サブスクリプション終了日 | 契約サブスクリプションの終了日。 |
| 価格リスト | 製品のサービスに関連付けられている価格リスト。 |
| 正味単価 | 製品オファリング内の各ユニットの価格販売済み製品の 1 単位の正味価格 |
| 価格設定方法 | 選択した販売済み製品の価格設定方法です。1 回限り、または繰り返しを設定できます。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。 |
| 周期性 | 価格設定方法の頻度です。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年の支払いが可能です。<br><br>このフィールドは、[価格設定方法] フィールドの方式が繰り返し支払いの場合にのみ有効になります。 |
| 1 回限りの価格 | 製品またはサービスに対して支払う 1 回限りの料金を表します。 |
| 月毎の反復課金 | 製品の使用中に顧客が毎月支払うことになっている価格を表します。 |
| 年毎の反復課金 | 製品の使用中に毎年支払う価格を表します。 |
| 1 回限りの価格の累積 | 親品目とすべての子品目に対して支払う 1 回限りの料金を表します。 |
| 月間定期料金累積 | 親品目とすべての子品目の月間価格を表します |
| 年間定期料金累積 | 親品目とすべての子品目の年間価格を表します。 |
| 正味価格の累積 | すべてのルート品目のロールアップ金額を計算することにより、契約品目の合計価格を表します。 |

**注:**
サービス契約品目を手動で作成した場合、[価格設定方法]、[正価]、および [周期性] フィールドは無効です。これらは、契約品目が セールスと注文管理 ワークフローまたは統合によって作成される場合にのみ適用されます。その場合、これらのフィールドには、関連する販売済み製品の詳細が自動入力されます。子サービス契約品目の開始日と終了日は、関連する親サービス契約品目の開始日と終了日の範囲内にする必要があります。

## [エンタイトルメント] フォーム

[エンタイトルメント] フォームを使用すると、カスタマー契約とエンタイトルメント でエンタイトルメントを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンタイトルメント] フォーム

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 名前 | エンタイトルメントの名前。 |
| 製品 | エンタイトルメントに関連付けられている製品 |
| 契約 | サービス契約の作成時に生成される内部の一意の識別番号です。この番号は編集できません。 |
| アカウント | この契約が関連付けられているアカウントの名前<br>注:<br>• サービス契約は、アカウントまたはコンシューマーのいずれかに関連付けることができます。<br>• アカウントが見つからない場合は、[アカウント] フォームで [新規] を選択してアカウントを作成することができます。[アカウント] フォームのフィールドの詳細については、「Account form」を参照してください。 |
| 場所 | サービスまたはインストールの場所。 |
| 製品仕様 | 販売済み製品にマッピングされている製品仕様。<br>注:<br>フォームレイアウトを使用して、エンタイトルメントフォームでこのフィールドを手動で設定します。 |
| コンシューマー | この契約に関連付けられているコンシューマーの名前<br>注:<br>コンシューマーレコードが見つからない場合は、コンシューマーを作成してサービス契約に追加できます。詳細については、「Create a consumer record」を参照してください。 |
| サービス契約品目 | 関連するサービス契約品目の名前 |
| 状況 | エンタイトルメントの現在のステータス<br>• ドラフト<br>• 有効<br>• 期限切れ<br>• キャンセル<br>• 一時停止<br>注:<br>エンタイトルメントのステータスは、その親契約品目から継承されます。 |
| 開始日 | エンタイトルメントのアクティブ化日。 |
| 終了日 | エンタイトルメントの終了日 |
| 販売済みエンタイ | エンタイトルメントに追加された販売済み製品の名前。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エンタイトルメント] フォーム (続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| トルメント | **注:**<br>• エンタイトルメントを手動で作成した場合、このフィールドは読み取り専用のままになります。<br>• フィールドは、関連するエンタイトルメントと同じステータスである必要があります。<br>• 統合によってエンタイトルメントが作成されると、このフィールドは無効になります。 |
| 製品オファリング | 注文品目にマッピングされている製品オファリング |
| 更新ルート | エンタイトルメントは複数回更新できます。更新ルートは、最初または基本のサービスエンタイトルメントのエンタイトルメント参照を参照します。 |
| 更新元 | エンタイトルメントは複数回更新できます。[更新元] フィールドは、更新された以前のエンタイトルメントを参照します。 |

サブスクリプション契約のエンタイトルメントの価格設定情報を確認すると、契約情報の確認に役立ちます。

サブスクリプションと価格設定

| | |
| --- | --- |
| 期間 (月) | サービスまたは製品にアクセスできる有効期間。 |
| サブスクリプション開始日 | 契約サブスクリプションの開始日。 |
| サブスクリプション終了日 | 契約サブスクリプションの終了日。 |
| 価格リスト | 製品のサービスに関連付けられている価格リスト。 |
| 正味単価 | 製品オファリング内の各ユニットの価格販売済み製品の 1 単位の正味価格 |
| 価格設定方法 | 選択した販売済み製品の価格設定方法です。1 回限り、または繰り返しを設定できます。1 回限りの価格設定では、製品オファリングに対して 1 回の料金が請求されます。繰り返し価格設定では、価格設定の周期性を設定できます。 |
| 周期性 | 価格設定方法の頻度です。毎月、四半期ごと、半年ごと、または毎年の支払いが可能です。<br><br>このフィールドは、[価格設定方法] フィールドの方式が繰り返し支払いの場合にのみ有効になります。 |
| 1 回限りの価格 | 製品またはサービスに対して支払う 1 回限りの料金を表します。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプションと価格設定 (続く)

| | |
|---|---|
| 月毎の反復課金 | 製品の使用中に顧客が毎月支払うことになっている価格を表します。 |
| 年毎の反復課金 | 製品の使用中に毎年支払う価格を表します。 |
| 1 回限りの価格の累積 | 親品目とすべての子品目に対して支払う 1 回限りの料金を表します。 |
| 月間定期料金累積 | 親品目とすべての子品目の月間価格を表します |
| 年間定期料金累積 | 親品目とすべての子品目の年間価格を表します。 |
| 正味価格の累積 | すべてのルート品目のロールアップ金額を計算することにより、契約品目の合計価格を表します。 |

## [対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)**] フォーム

カスタマー契約とエンタイトルメント アプリケーションでは、[対象の販売済み製品] フォームを使用して、対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを カスタマー契約とエンタイトルメント エンティティに追加します。

対象の販売済み製品またはインストールベースアイテムを追加する方法の詳細については、「サービス契約への販売済み製品またはインストールベースアイテムの追加」を参照してください。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)**] フォーム

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 契約 | 関連付けられたサービス契約の参照番号 |
| 販売済み製品 | 顧客に販売されている製品<br>**注:**<br>• 販売済み製品のリストは、契約およびエンタイトルメントに関連するアカウント基づいてフィルタリングされます。<br>• 製品が追加されると、[インストールベースアイテム] フィールドは自動的に削除されます。<br>• 商品がリストにない場合は、追加できます。[販売済み製品] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「Create a sold product」を参照してください。 |
| インストール | 関連するインストールベースアイテム |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[対象の販売済み製品 **(Sold Product Covered)]** フォーム (続く)

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| ベースアイテム | **注:**<br>• 販売済み製品のリストは、契約およびエンタイトルメントに関連するアカウント基づいてフィルタリングされます。<br>• インストールベースアイテムが追加されると、[販売済み製品] フィールドは自動的に削除されます。<br>• インストールベースアイテムがリストにない場合は、追加できます。[インストールベースアイテム] ウィンドウで [新規] を選択します。詳細については、「Create an Install base item」を参照してください。 |
| サービス契約品目 | 関連付けられたサービス契約品目の参照 |
| エンタイトルメント | 関連付けられたエンタイトルメント参照 |
| 追加された日付 | 製品がエンティティに追加された日付 |
| 削除された日付 | 製品のエンティティにおける有効期限 |

**注:**
対象となる販売済み製品またはインストールベースアイテムのアクティベーション期間は、関連エンティティのアクティベーション期間に準拠している必要があります。

## Pricing Managementと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Pricing Managementプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

### インストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| 価格リストアドミン<br><br>[sn_csm_pricing_pricelist_administrator] | 価格設定エンティティの作成と更新、価格設定関連のシステムプロパティの設定または編集、トランザクションログの表示を行います。 | |
| 価格リストマネージャー<br><br>[sn_csm_pricing_pricelist_manager] | 価格設定エンティティを作成および更新します。 | |
| 価格リストライター<br><br>[sn_csm_pricing.pricelist_writer] | 価格設定エンティティへの読み取り、書き込み、および削除アクセス権を持つ詳細なロール。価格リストや原価表などの価格設定エンティティを削除するには、価格設定エンティ | |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| | ティが [ドラフト] ステータスである必要があります。 | |
| 販売契約価格リストライター<br><br>[sales_agreement_pricelist_writer] | 価格設定エンティティへの読み取り、書き込み、および削除アクセス権を持つ詳細なロール。販売契約価格リストのみの書き込みアクセス。 | |
| 価格リストビューアー<br><br>[sn_csm_pricing.pricelist_viewer] | 価格リスト、価格明細、原価表、原価表明細などの価格設定エンティティへの読み取りアクセス権を持つ詳細なロール。 | |

### インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| 価格設定計画<br><br>[sn_csm_pricing_pricing_plan] | 価格設定エンジンが製品価格設定を取得して計算するために使用する価格設定ステップを保存します。 |

## 販売契約管理とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 販売契約管理 プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

### インストールされているロール

販売契約 ロールの詳細

| ロール | 説明 | 含まれるロール | ロールタイトル |
|---|---|---|---|
| sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer | このロールにより、ユーザーは販売契約書、販売契約書明細行、お | • sn_prd_pm.product_catalog_viewer (sn_prd_pm.characteristics_viewer を含む)<br>• sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (sn_csm_pricing.pricelist_viewer を含む) | • 販売代理店<br>• 営業マネージャー<br>• データビューア |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約 ロールの詳細 (続く)

| ロール | 説明 | 含まれるロール | ロールタイトル |
| --- | --- | --- | --- |
| | よび関連データ (特性、価格表、その他のテーブルなど) に対して読み取り操作を実行できます。 | | |
| sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer | このロールにより、ユーザーは販売契約書および販売契約書明細行の作業を実行、作成、読み取り、および更新で | sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer | • 販売代理店<br>• 営業マネージャー |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約 ロールの詳細 (続く)

| ロール | 説明 | 含まれるロール | ロールタイトル |
|---|---|---|---|
| | きます。 | | |

### インストールされるテーブル

販売契約管理 テーブル

| テーブル | 説明 |
|---|---|
| sn_sales_agmt_core_sales_agreement | すべての販売契約書を保存します。 |
| sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line | 販売が合意された製品とサービスを示す販売計画の明細行を保存します。 |
| sn_sales_agmt_core_line_characteristic | 販売する製品とサービスの属性を保存します。 |
| sn_sales_agmt_core_line_adjustment | 交渉中に適用された調整を保存します。 |

## Sales Cart とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、スケジュール済みジョブなど) が、Sales Cart のアクティブ化とともにインストールされます。

### インストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| カートエディター<br>[sn_sales_cart.cart_editor] | 営業買い物かごおよび営業買い物かご関連エンティティを作成、削除、および編集します。 | sn_sales_cart.cart_viewer |
| カートビューアー<br>[sn_sales_cart.cart_viewer] | 営業カートおよび営業カート関連エンティティを表示します。 | |

### インストールされるスケジュール済みジョブ

| スケジュール済みジョブ | 説明 |
|---|---|
| プロキシ注文をセールス | ドラフトのプロキシ注文カートを新しいセールスカートエクスペリエンスに移行し、*sn_sales_cart.show_cart_migration_msg* システムプロパティの値を true に設定するオンデマンドジョブ。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| スケジュール済みジョブ | 説明 |
| --- | --- |
| カートに移行する | **注:** ビジネスポータルを使用していて、Zurich リリースにアップグレードする場合は、Sales Cart プラグイン (sn_sales_cart) をインストールした後に [プロキシ注文をセールスカートに移行 (Migrate proxy orders to sales cart)] ジョブを実行する必要があります。その後、顧客はビジネスポータルでカートに追加された製品を失うことはありません。 |

### インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 販売カート<br>[sn_sales_cart] | 顧客、請求、出荷、価格設定、およびステータスの詳細を含む、メインのセールスカートレコードを保存します。 |
| 販売カート品目特性<br>[sn_sales_cart_line_characteristic] | 個々のセールスカート品目に関連付けられた特性とオプションを保存します。 |
| 販売カートの品目<br>[sn_sales_cart_line_item] | 製品、価格設定、数量、階層関係など、セールスカート内の個々の品目を表します。 |
| 販売カートの価格調整<br>[sn_sales_cart_pricing_adjustment] | 調整タイプ、値、および関連する参照を含む、セールスカートまたはその品目に適用された価格調整を保存します。 |

## Lead-to-Cash プロセス管理 参照

参照トピックには、Lead-to-Cash プロセス管理に関する追加情報が記載されています。

### Lead-to-Cash プロセス管理と一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Lead-to-Cash プロセス管理プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

### インストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| 営業プロセスレコードビューアー<br>[sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer] | 営業プロセスレコードに | • sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bo_core.business_process_record_viewer |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | 関連するテーブルを表示します。 | |
| 営業プロセスレコードライター<br>[sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer] | 営業プロセスレコードに関連するテーブルを表示および書き込みます。 | • sn_l2c_cockpit.sales_process_record_viewer<br>• sn_bo_core.business_process_record_writer |
| 営業プロセスマネージャー<br>[sn_l2c_cockpit.sales_process_manager] | 営業プロセスレコードを表示、作成、および編集します。 | sn_l2c_cockpit.sales_process_record_writer |

自動翻訳

## インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 営業プロセスレコード<br>[sn_l2c_cockpit_sales_process_record] | 営業固有のエンティティを監視するために使用されるレコードを保存します。 |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## Lead-to-Cash プロセス管理 とともにインストールされるプロパティ

Lead-to-Cash プロセス管理ノードマップ可視化のプロパティ。

これらのプロパティはLead-to-Cash プロセス管理で利用可能です。

**注:**
システムのプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、ナビゲーション フィルターに「sys_properties.list」と入力します。

### Lead-to-Cash プロセス管理 のプロパティ

| プロパティ | 説明 |
|---|---|
| sn_l2c_cockpit.node_default_levels | • タイプ：整数<br>• デフォルト値：3<br>• 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル<br>• 詳細：の階層ノードマップレベルのカスタマイズ Lead-to-Cash プロセス管理 |
| glide.ui.sn_l2c_cockpit_sales_process_record_activity.fields | • タイプ: 文字列<br>• 値:short_description、ステータス、assigned_to、assignment_group、*添付ファイル*、*メール通信*、*サイドバーディスカッション*、*メール自動生成*、*サイドバーに投稿されたメッセージ* 日本語訳<br>• 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル |

## Business Object Core とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 Business Object Core プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

### インストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
|---|---|---|
| ビジネスオブジェクトビューアー<br>[sn_bo_core.business_object_viewer] | ビジネスオブジェクトに関連するテーブルを表示 | • sn_quote_mgmt_core.quote_viewer<br>• sn_ind_tmt_orm.order_viewer<br>• sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer |

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | します。 | |
| ビジネスプロセスレコードビューアー<br>[sn_bo_core.business_process_record_viewer] | ビジネスプロセスレコードに関連するテーブルを表示します。 | sn_bo_core.business_object_viewer |
| ビジネスプロセスレコードライター<br>[sn_bo_core.business_process_record_writer] | ビジネスプロセスレコードに関連するテーブルを表示および書き込みます。 | sn_bo_core.business_process_record_viewer |
| ビジネスオブジェクトライター<br>[sn_bo_core.business_object_writer] | ビジネスオブジェクトに関連するテーブルを表示および書き込 | sn_bo_core.business_object_viewer |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| | みます。 | |

### インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| ビジネスプロセスリソース<br><br>[sn_bo_core_process_resource] | ビジネスプロセスに関連付けられたオブジェクトとドキュメントを追跡します。 |
| ビジネスオブジェクトの関係<br><br>[sn_bo_core_obj_rel] | エンティティがプロセス内で構造的にどのように接続されているかを示し、さまざまなビジネスオブジェクトタイプ間の関係を概説します。たとえば、リードは、営業案件 [sn_sales_opportunity] テーブルの [リード ] 列を介して営業案件にリンクされます。 |
| ビジネスオブジェクトグループメンバー<br><br>[sn_bo_core_obj_group_members] | ビジネスオブジェクトグループとそれに対応するオブジェクトタイプの関係を定義し、各グループに属するエンティティを指定します。 |
| ビジネスプロセスタスク<br><br>[sn_bo_core_process_task] | プロセス内の個々のタスクを追跡します。 |
| ビジネスオブジェクトタイプ<br><br>[sn_bo_core_obj_type] | プロセスとそのテーブルに関連するエンティティが含まれます。たとえば、Order-to-Cash グループの場合、エンティティは、リード、営業案件、見積もり、注文、およびそれぞれのテーブルになります。 |
| ビジネスプロセスレコード<br><br>[sn_bo_core_process_record] | さまざまなビジネスエンティティを監視するために使用されるレコードを保存します。 |
| ビジネスオブジェクトグループ<br><br>[sn_bo_core_obj_group] | プロセスに関与するエンティティの論理グループと、さまざまなタイプのビジネスエンティティのカテゴリを表します。 |

## カスタマーエンゲージメントシーケンスと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、カスタマーエンゲージメントシーケンスプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

### インストールされるロール

| ロール タイトル [名前] | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| シーケンスビューアー<br><br>[sn_crm_sequence.viewer] | シーケンス関連のレコードを表示します。 | sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_ |
| シーケンスタスク読み取りの詳細<br><br>[sn_crm_sequence.sn_crm_sequence_task_read_granular] | シーケンスタスクレコードへの読み取りアクセス権を付与するための詳細なロール。 | なし |

自動翻訳

### インストールされるテーブル

| テーブル | 説明 |
| --- | --- |
| 顧客エンゲージメントシーケンスタスク<br><br>[sn_crm_sequence_task] | シーケンスがトリガーされたときに生成されるシーケンスタスクレコードを保存します。 |

Customer Engagement Sequence タスク [sn_crm_sequence_task] テーブルは、タスク [task] テーブルを拡張します。

## パートナー関係管理の参照

参照トピックには、パートナー関係管理に関する追加情報が記載されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## メンバー登録フォーム

パートナーポータルのメンバー登録フォームを使用して、メンバーをパートナー組織に登録します。

### メンバー登録フォームのフィールドと説明

メンバーを登録するためのパートナーポータルのメンバー登録フォームのフィールド。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| スタッフの登録 | スタッフメンバーが新規か既存か |
| パートナー組織 | メンバーを登録しているチャネルパートナーアカウント。 |
| 名 | メンバーの名前 (名)。 |
| 姓 | メンバーの姓。 |
| ユーザー ID | メンバーの一意の ID。 |
| メール | メンバーのメール。 |
| ロールタイプ | メンバーにアサインされるロールのタイプ (パートナーマネージャーかパートナーアソシエイトか)。<br><br>PRMとともにインストールされるロールの詳細については、「パートナー関係管理のロールとコンポーネント」を参照してください。 |

関連情報

- パートナー関係管理の使用
- パートナーポータルにメンバーを登録

## 一般照会フォーム

パートナーポータルの一般的な問い合わせフォームを使用して、クエリを送信し、企業に連絡してください。

### 一般照会フォームのフィールド

企業とつながるためのパートナーポータルの一般的な問い合わせフォームのフィールド。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| パートナー組織 | パートナーが属するパートナー組織。 |
| 要求者 | 要求を作成したユーザー。 |
| 優先度 | 照会の重要度。 |
| 件名 | 照会の概要。 |
| サービス要求の内容 (What can we help you with) | 照会の詳細な説明。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

パートナー関係管理の使用

パートナーポータルで照会を行う

## チャネルパートナーテーブルのフィールド

チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルのフィールドを使用して、チャネルパートナーに関連する情報を管理および保存します。

チャネルパートナーテーブルのフィールド
### チャネルパートナーテーブルのフィールドとその説明。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 番号 | チャネルパートナーテーブルの自動生成された番号。<br>**注:** デフォルトでは、チャネルパートナ番号はプリフィックス CHPRTNR で始まります。 |
| 名前 | チャネルパートナーの名前。 |
| ビジネス機能 | チャネルパートナーに関連付けられたビジネス機能 (営業またはサービス)。 |
| エンタープライズパートナーマネージャー | チャネルパートナーに関連付けられているエンタープライズのマネージャー。<br>エンタープライズマネージャーがチャネルパートナーフォームに追加されると、ロールと責任を持つエンタープライズのメンバーとしても追加されます。 |
| パートナーマネージャー | パートナーメンバーのアクティビティを監督するチャネルパートナーのマネージャー。<br>エンタープライズマネージャーがチャネルパートナーフォームに追加されると、ロールと責任を持つエンタープライズのメンバーとしても追加されます。 |
| ステータス | チャネルパートナーのステータス ( [一時停止 ] または [終了])。 |
| 親チャネルパートナー | チャネルパートナーの親エンティティ。 |
| タイプ | |
| 会社 | チャネルパートナーに関連付けられている会社。 |
| アクティビティ | チャネルパートナーに関連する更新と情報。 |

関連情報

チャネルパートナーテーブルの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## パートナープログラムテーブルのフィールド

チャネルパートナーが、パートナープログラム [sn_prm_partner_program] テーブルを使用して、収益の促進、市場リーチの拡大、顧客関係の構築を目的とした構造化されたイニシアチブに参加できるようにします。

[パートナープログラム] テーブルのフィールド
### パートナープログラムテーブルのフィールドとその説明。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | プログラムの番号。 |
| 名前 | プログラムの名前。 |
| 説明 | プログラムの説明。 |
| アクティブ | アクティブかどうかを問わない、プログラムの現在の状況。 |
| ステータス | プログラムのステータス。パートナープログラムのステータスは次のいずれかになります。<br>• ドラフト<br>• 承認済み<br>• 却下<br>• 廃止 |
| ステータス日 | パートナーをプログラムに関連付ける開始日。 |
| 終了日 | プログラムが非アクティブ化される日付。 |
| アクティビティ | プログラムに関連する更新と情報。 |
| ドメイン | データが属するドメイン。 |

関連情報

パートナープログラムテーブルの構成

## パートナープログラム関係テーブルのフィールド

パートナープログラム関係 [sn_prm_partner_program_relationship] テーブルを使用して、チャネルパートナーとパートナープログラムの間の関係を確立します。

[パートナープログラム関係] テーブルのフィールド
### パートナープログラム関係テーブルのフィールドとその説明。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 番号 | 関係の一意の番号。 |
| チャネルパートナー | この関係に関連付けられたチャネルパートナー。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パートナープログラム関係] テーブルのフィールド
パートナープログラム関係テーブルのフィールドとその説明。

(続く)

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| | 注:<br>このフィールドは、チャネルパートナー [sn_prm_channel_partner] テーブルから入力されます。 |
| プログラム | この関係に関連付けられたプログラム。<br>注:<br>このフィールドは、パートナープログラムのプログラム [sn_prm_partner_program] テーブルから入力されます。 |
| アクティブ | アクティブかどうかを問わない、プログラムのステータス。 |
| ステータス | パートナープログラム関係のステータス。 |
| オンボーディング日 | プログラムへのパートナーのオンボーディング日。 |
| オフボーディング日付 | プログラムからのパートナーのオフボーディング日。 |
| アクティビティ | パートナープログラム関係に関連する更新と情報。 |

関連情報

パートナープログラム関係テーブルの構成

## パートナー関係管理のドメインセパレーション

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

すべてのパートナープログラムレコード、パートナープログラム関係、およびチャネルパートナーは、関連付けられたプログラムのドメインに存在します。

関連情報

パートナープログラムテーブルの構成

パートナープログラムテーブルのフィールド

## ワークスペースのチャネルパートナーコンポーネント

チャネルパートナーフォームのさまざまなコンポーネントを表示して、チャネルパートナーに関連付けられているすべてのエンティティの統合された概要を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースのチャネルパートナーのタブとコンポーネント

| UI コンポーネント | 説明 |
|---|---|
| パートナー概要 | チャネルパートナーに関連付けられた情報。レコードの [ 概要 ] タブでは、次の情報を表示できます。<br>• 連絡先:チャネルパートナーの指定された連絡先。<br>• スタッフ:チャネルパートナーに関連付けられたスタッフメンバー。<br>• インストール済み製品:チャネルパートナーの場所にインストールされている製品のリスト。 |
| 詳細 | チャネルパートナーに関連付けられた詳細。<br>詳細については、「チャネルパートナーレコードを作成」を参照してください。 |
| メンバー | チャネルパートナーに関連付けられたメンバー。 |
| ケース | チャネルパートナーに関連付けられたケース。 |
| パートナーシップ | チャネルパートナーとパートナープログラム間のパートナーシップ。 |
| 子チャネルパートナー | 現在のチャネルパートナーを親とするチャネルパートナー。 |
| インストールベースアイテム | チャネルパートナーに関連付けられたインストールベースアイテム。 |
| パートナースタッフの登録 | スタッフを企業に登録します。<br>パートナー スタッフの登録の詳細については、「ワークスペースでパートナースタッフを登録」を参照してください。 |

## 返品承認ケース管理

参照トピックには、返品許可 (RMA) ケース管理を構成するために使用できるリストとフォームに関する追加情報が記載されています。

### 返品承認ケーステーブルのフィールド

返品許可 (RMA) ケーステーブルのフィールドに関する情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**RMA** ケーステーブルのフィールド
*RMA* ケーステーブルのフィールドのリスト。このテーブルはケーステーブルを拡張します。RMA ケースを定義して管理します。

| フィールド | タイプ | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 理由コードを要求 | 整数 | RMA 要求の理由。<br>• その他<br>• 欠陥品<br>• 数量が間違っています<br>• 傷んだ<br>• 期限切れ<br>• 不満<br>• 間違ったアイテム<br>• 説明どおりではない |

## 返品承認ケースラインテーブルのフィールド

返品許可 (RMA) ケースラインテーブルのフィールドに関する情報。

**RMA** ケースラインテーブルのフィールド
*RMA* ケースラインテーブルのフィールドのリスト。このテーブルは、ケースラインテーブルを拡張します。RMA ケースラインを定義および管理します。

| フィールド | タイプ | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 元の数量<br>[original_quantity] | 整数 | 購入アイテムの元の数量。 |
| 不良数量<br>[defective_quantity] | 整数 | 不良品の数量。 |
| 承認数量<br>[approved_quantity] | 整数 | RMA に対して承認されたアイテムの数量。 |
| 顧客が期待する解決策<br>[customer_expected_resolution] | 整数 | 顧客の優先解決策。オプションは次のとおりです。<br>• 修理<br>• 交換<br>• 還付金 |
| 提案された解決策<br>[proposed_resolution] | 整数 | 販売者によって提案された解決策。オプションは次のとおりです。 |

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**RMA** ケースラインテーブルのフィールド
***RMA*** ケースラインテーブルのフィールドのリスト。このテーブルは、ケースラインテーブルを拡張します。RMA ケースラインを定義および管理します。

(続く)

| フィールド | タイプ | 説明 |
| --- | --- | --- |
| | | • 戻る<br>• 交換<br>• 還付金<br>• 却下<br>. |
| 修理タイプ<br>[repair_type] | 整数 | 修理の場所。オプションは次のとおりです。<br>• オンサイト<br>• オフサイト |

## 返品許可ロール

返品許可 (RMA) ロールに関する情報。

返品許可ロール

| ロール | 説明 | 含まれるロール |
| --- | --- | --- |
| sn_csm_rma_case.csm_rma_case_creator | このロールは、RMA ケースと RMA ケースラインを作成するための詳細なアクセス権を提供します。 | sn_csm_rma_case.writer |
| sn_csm_rma_case.csm_rma_case_viewer | このロールは、RMA ケースと RMA ケースラインを読み取るための詳細なアクセスを提供します。 | なし |
| sn_csm_rma_case.csm_rma_case_writer | このロールは、RMA ケースおよび RMA ケースラインを編集または更新するための詳細なアクセスを提供します。 | sn_csm_rma_case.viewer |

[store-future: BEGIN review]

## セールスと注文管理 の用語集

セールスと注文管理 固有の用語や概念について説明します。

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## A

アカウント

ServiceNow セールスと注文管理の顧客または組織のレコード。

引きつける

販売代理店が、関心とリードを生み出すために、マーケティング活動を通じて潜在顧客を特定してエンゲージするフェーズ。

自動フォールアウトレコード

下流のシステム障害、データの問題、在庫不足などの問題が原因で、注文履行ワークフローに「フォールアウトアクションの作成」が含まれている場合に自動的に作成されるレコード。

## B

バック オーダー

在庫切れによりすぐに配送できない商品。

ビジネスポータル

B2B 顧客向けのセルフサービス Web ポータルで、ナレッジ記事、コミュニティフォーラム、サービスカタログ、およびチャットボットへの統合アクセスを提供し、顧客が製品の参照、発注、および注文ケースの管理を行えるようにします。

## C

キャッシュ (製品カタログ管理)

製品コンフィギュレーターを介して複雑な製品カタログや製品にアクセスする際のユーザーインターフェイスのパフォーマンスを向上させる一時ストレージ。

計算タイプ (料金プラン)

前の価格ポイントに適用するか、ローリングプライス法を使用して累積的に、各ステップで調整の影響を評価するために使用される方法。

計算のタイプ:

前の価格ポイント:直前の価格に調整を適用します。

ローリングプライス:前のステップの出力に基づいて調整を累積的に適用します。

キャンペーン

リードを生成し、製品またはサービスを宣伝するための調整されたマーケティング活動。

変更指示

数量、製品、履行の詳細の変更など、既存の注文を変更する要求。

チャネルパートナー

再販業者やシステムインテグレーターなど外部組織で、企業と協力して製品やサービスを販売し、パートナー関係管理を通じて管理できます。

特性と特性オプション

特性は製品属性を定義しますが、特性オプションは顧客の好みに基づいてこれらの属性に使用できる値です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**commit**

担当者が現在の予測期間内に成立すると確信している営業機会。

確定した期間 (注文管理)

製品やサービスを顧客に提供する期限。多くの場合、契約で指定されます。

競争者

オポチュニティ内で同じ顧客取引で競合する会社または製品に関する情報をキャプチャするレコード。

報酬制度 (実行中変更)

変更された注文スコープを実行するタスクをトリガーし、製品の更新や配送の変更などの変更の履行ワークフローを更新する計画。

**consumer**

ビジネスアカウントに関連付けられていない個々の顧客。

連絡先

主要なコミュニケーションポイントとして機能する、顧客アカウントまたはパートナー組織に関連付けられたユーザー。

**contract**

商品/サービス、価格、数量、配送などの販売条件を概説した売り手と買い手の間の法的な契約。

**Contract Management** (契約管理)

完了した見積もりから法務販売契約を作成、管理、および実行するプロセス。

原価表

販売員の収益性分析を可能にする、販売と注文管理の製品/サービスの単位コストを定義するドキュメント。

原価表のデフォルト設定マトリクス

セールスと注文管理アプリケーションで販売エージェントに表示されるデフォルトの原価表を設定します。

原価表明細

製品オファリングの単位コストを定義する原価表のエントリ。

対象製品 (見積管理)

契約やエンタイトルメントなど、見積もり内の保証またはエンタイトルメント品目に追加される製品。

構成可能な価格設定計画

最終製品の価格を決定するための価格設定計算と調整の順序を定義するカスタマイズ可能な計画。

コンフィギュレーターノード

製品関係グループ、子製品、および特性オプションを表示する製品コンフィギュレーターの要素。その可視化を制御するさまざまな状況があります。

**CPQ** (構成、価格、見積もり)

製品の構成、価格設定の適用、見積の生成に使用される外部システム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クロスセル

顧客の現在の購入とは異なる関連製品の販売を含む販売戦略。

現在の選択 (製品コンフィギュレーター)

選択したオプションに対して自動的に計算された価格設定が小計と合計を含むバンドルにグループ化されて表示される製品コンフィギュレーターセクション。

カスタムコンテキスト変数 **(Pricing Management)**

製品以外の属性調整の価格設定マトリクスで使用される属性を表す変数。

顧客エンゲージメントシーケンス (またはシーケンス)

複数のチャネルでリードに働きかけるセールスエージェントをガイドするプレイブック。

顧客向けサービス **(CFS)**

技術的な詳細や実装ガイドなどの仕様によって定義された、顧客に表示されるサービス。

顧客注文

顧客の製品またはサービス要求ライフサイクルを管理するメインエンティティ。

## D

取引の優先順位付け

財務の影響に基づいて機会を分析し、価値の高い取引に焦点を当てます。

**discount**

顧客に提供される製品またはサービスの値下げ。

リードを認定せず

リードを営業エンゲージメントに適さなくなったとしてマークします。

**DocuSign**

顧客がドキュメントにデジタル署名できるようにする電子署名の外部サービス。

ドメイン注文

顧客の注文分解中に生成された製品、サービス、およびリソースの注文。それぞれに対応する履行フローと注文タスクがあります。

## E

濃縮

正確な処理とフルフィルメントに必要な追加データまたは属性を使用して、顧客の注文を強化します。

## F

障害管理

注文の問題を特定、調査、解決し、フォールアウトを追跡し、自動解決アクションをトリガーする機能。

フォールアウトレコード

受注処理中の処理の問題を調査して解決するために作成されるレコードで、自動または手動で生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォールアウトの解決

ServiceNow AI Platform 機能を使用して受注処理例外処理を自動化するツール。

予測カテゴリ

クローズの確実性による機会の分類。デフォルトカテゴリには成約済み、コミット、強いアップサイド、アップサイド、パイプライン、省略が含まれます。

予測モデル

将来の売上を予測するフレームワーク。

予測ロールアップ方法 (単一/累積)

営業案件のアグリゲーションを予測に定義します。「単一」は各カテゴリを個別に表示し、「累積」は前のカテゴリを集計します。

予測スケジュール

すべてのシステム機会から最新の予測データを生成するプロセス。

満たす

タスクを実行して顧客の注文を完了します。

実行フロー

注文タスクを含む、分解された注文の一連のステップ。

フルフィルメントサブフロー (危険管理)

危険管理用に作成されたサブフローで、[ドラフト] ステータスの注文タスクを前もって生成します。

## G

ギャップ (売上予測)

Quota と Won の売上の差で、目標を達成するために必要な金額を示します。

ガイド付き販売

製品カタログを通じて営業担当者をガイドし、適切なオファーを推奨するステップバイステップのプロセス。

## H

階層ノードマップ

関係とレベルを示す、階層構造の視覚的表現。

水平リレーションシップ (製品カタログ管理)

互換性ルールを使用して定義された、異なる製品仕様間の関係。

## I

実行中の変更

履行中の顧客注文の変更。

実行中の変更 **(Order Management)**

履行中の注文の変更を管理して、コストを削減し、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インベントリ割り当て

構成、数量、および適格性に基づいて、利用可能在庫を顧客注文に割り当てます。

## J

危険アラート

履行タスクに期限を逃すリスクがある場合に生成される通知。

危険管理

履行タスクを監視し、リスクを評価して、潜在的な問題をマネージャーに警告するツールです。

## K

カンバンビュー

機会またはリードを視覚的に表現し、ステージ間のドラッグアンドドロップ管理を可能にします。

## L

鉛

さまざまなチャネルを通じて取得された情報から作成された潜在的な顧客または販売。

リードのアサイン

リードを営業開発担当者にアサインしてフォローアップします。

リード管理

スコアリング、認定、およびアサインを通じて、リードを機会に創出および育成します。

リード管理アプリケーション

リードをオポチュニティに育成するためのアプリケーション。

リード管理ワークフロー

リードの作成から商談の転換までを導く構造化されたプロセス。

リード育成

時間をかけてリードと関わり、関係を構築し、コンバージョンの可能性を高めます。

リードの認定

見込み客が営業資格と見なされる基準を満たしているかどうかを判断する。

リードルーティング

基準に基づいて見込み客を営業担当者に自動的にアサインします。

リードスコアリング

事前定義された条件に基づいてリードに優先順位を付けるか、コンバージョンの可能性に基づいて数値を割り当てます。

リードセグメンテーション

ターゲットマーケティングのための業界や行動などのパラメーターに基づいてリードを分類します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リードソース

リードを獲得したチャネル。

リードタスク

リードを進めるために作成されたフォローアップアクション。

**Lead-to-Cash** サイクル

リード生成から現金受領までのアクティビティを含むビジネスプロセス。

## M

**MACD** (移動、追加、変更、削除/切断)

顧客の注文とサービス在庫の変更を管理する注文アクションタイプ。

手動フォールアウトレコード

完了を妨げる問題がある注文タスクに対して手動で作成されたフォールアウトレコード。

マトリクス検証

価格設定と製品の適格性マトリクスにおけるデータの正確性を保証するルール。

毎月の定期料金 **(MRC)**

製品/サービスの月額料金を使用する価格設定方法。

複数の構成 (子製品オファリング)

子製品オファリングの複数のバリエーションを可能にする機能。

## N

分析が必要

ニーズテンプレートを使用して顧客要件を収集し、製品推奨事項を生成するプロセス (ガイド付きセリングとも呼ばれます)。

テンプレートが必要

製品推奨事項のニーズの意思決定ツリーに関連付けられたアンケート。

意思決定ツリーが必要

ガイド付きデシジョンプロセスで、製品の推奨に関する質問をエージェントに提示します。

交渉の強化 (オポチュニティ管理)

リアルタイムの価格設定に関するインサイトを提供して、収益性を維持しながら顧客へのオファーをカスタマイズします。

非製品属性の価格調整

製品以外の特性に基づく価格調整。

非定期料金 **(NRC)**

製品/サービスの 1 回限りの支払い手数料。

育成

潜在顧客との関係の構築と維持

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## O

省略
: データ不足のため予測から除外された機会。

オープンステータスモデル (製品コンフィギュレーター)
: 製品コンフィギュレーターの製品オプションを制御するフレームワーク。

機会
: 顧客になる可能性が高い認定済みのリード。

案件品目
: オポチュニティに追加された製品/サービス。

オポチュニティ管理
: 顧客のニーズを分析し、製品推奨事項を生成します。

オポチュニティ管理アプリケーション
: プリセールス機会を作成および追跡するための ServiceNow アプリケーション。

機会ステージ
: 案件の営業サイクル内のフェーズ。

オプションの選択 (コンフィギュレーター)
: 選択可能な製品オプションを表示する製品コンフィギュレーターセクション。

**orchestration**
: 履行フローによる受注処理の調整。

受注処理のオーケストレーション計画
: ドメインの注文とタスクを追跡し、階層表現を提供するユーザーインターフェイス。

注文のキャプチャ
: さまざまな方法で製品/サービスの注文を受ける。

注文ケース
: 注文関連の問題または変更のために作成されたケース。

順序分解
: 顧客の注文を製品、サービス、およびリソースの注文に分類します。

順序のフォールアウト
: エラーまたは例外による注文処理中のエラー。

受注処理
: オーケストレーション計画に従って、注文を履行するためのタスクを完了する。

順序階層
: 分解された注文とタスクを含む、注文の構造。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ライフサイクル

Order Management で顧客の注文が進行するステージ (顧客の注文、拡張、分解、オーケストレーションなど)

注文品目 (注文管理)

顧客の注文内の個々のアイテム/サービス。

注文管理

顧客の注文をキャプチャして履行します。

注文管理アプリケーション

顧客の注文をキャプチャして履行するためのワークフローを提供する ServiceNow アプリケーション。

注文ステータス

注文または品目の現在のステータス。

注文タスク

ドメイン注文を履行するために必要なタスク。

注文追跡

注文の場所とステータスの監視。

## P

周期性

定期的な料金の頻度。

永続的な製品

履行後も在庫として有効なままの長期資産またはサービス。これらは、移動、追加、変更、削除 (MACD) などの継続的なライフサイクルアクションをサポートしており、通常は継続的な管理を必要とする定期的なサービスまたはサブスクリプションの一部です。履行後に非アクティブ化される一時的な製品とは対照的に、永続的な製品には継続的な管理が必要です。

選択リスト

受注処理用のアイテム/数量の概要を示すドキュメント。

パイプライン

クローズが不確実な初期段階の機会。

パイプライン分析

営業パイプラインの進捗状況を分析します。

ポイントオブノーリターン**(PONR)**

これ以降は注文を変更またはキャンセルできなくなります。

価格表

価格設定機能と製品/サービス価格を識別する定義。

価格リストのデフォルト設定マトリクス

デフォルトの価格リストの使用条件を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格明細

表示価格を識別する価格リスト内のエントリ。

価格ポイント (料金プラン)

特定の価格設定計画ステップの後に計算される価格。

価格調整

標準表示価格の変更

バンドル製品の価格調整

製品バンドルの一部として販売される場合に製品オファリングに対して定義される価格調整。

価格設定エンジン

価格戦略を計算して適用するコンポーネント。

価格設定エンジンの並列実行

価格設定エンジンがトランザクション明細を並列処理してパフォーマンスを最適化できるようにするシステムプロパティ (特に、大規模なトランザクション明細 (通常は 100 以上) の場合)。

価格設定エンジンの並列処理ラインのしきい値

並列処理に必要な最小行数 (デフォルト値は 100)。

価格設定エンティティ

ServiceNow インスタンス間でエクスポート可能な価格設定関連の要素。

価格設定拡張ポイント

価格設定エンジンをカスタマイズするための統合ポイント。

**Pricing Management** アプリケーション

価格戦略を設定および管理するための ServiceNow アプリケーション。

価格マトリクス

複雑な価格調整のためのフレームワーク。

価格設定計画

製品またはサービスの最終価格を決定するカスタマイズ可能な一連のステップ。これには、基本価格の決定、割引、マークアップなど、さまざまな価格設定の計算と調整が含まれます。

価格設定計画ステップ

特定の計算を適用する価格設定計画内のステージ。

価格戦略

製品/サービスの価格を決定する方法。

製品

提供、構成、見積もり、注文されたアイテム/サービス。

製品属性ベースの価格調整

特定の製品特性に基づく調整。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品バンドル

割引価格で提供される製品/サービスのグループ。

製品カタログの管理

製品オファリングをカタログとカテゴリにグループ化し、注文プロセスを合理化し、リード、機会、見積もり、および注文の管理を支援することで、組織が製品オファリングを管理できるようにする包括的なシステム。

製品コンフィギュレーター

さまざまなセールスと注文管理アプリケーション (機会、見積もり、注文管理) に組み込まれたユーザーインターフェイスです。エージェントは、顧客の要件に従って複雑な製品やサービスを動的に構成し、製品階層、オプション選択、および現在の価格設定を表示できます。

製品階層 (製品コンフィギュレーター)

構成可能製品の親と子の製品関係を一覧表示する製品コンフィギュレーター内のセクション。これは、エージェントがネストされたバンドルをナビゲートするのに役立ちます。

プロダクトインベントリ

注文済み製品と履行済み製品を表すレコード。

製品データモデル

商用、サービス、および技術属性を分離して、見込み顧客から現金までのプロセス全体をサポートする、ビジネスのオファリングの構造化された表現。

製品オファーのバンドル

製品オファー関係と関係グループを使用して、オファー階層を持つ製品オファーバンドルを作成できます。これらのバンドルは、任意のレベルの製品仕様または仕様階層を参照できます。

製品オファーの適格性

製品カタログ、製品オファリングカテゴリ、および製品オファリングを動的にフィルタリングし、顧客アカウント、場所、販売契約などのコンテキストに基づいて、特定の顧客に適格なアイテムのみを表示します。

製品オファリングカタログ

カタログ階層の最上位エンティティ。カタログにはカテゴリを含めることができ、カテゴリにはサブカテゴリまたは製品オファーを含めることができます。

製品オファリングカテゴリ

カタログ内の製品オファリングを論理的にグループ化することで、エージェントが製品オファリングを簡単に参照およびナビゲートできるようにします。

製品オファリングの推奨事項

エージェントが見積もりで顧客にアップセルまたはクロスセルするために使用できる追加製品の提案。コンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。

製品オファリング

価格設定付きの、構成可能で注文可能な製品/サービス。

製品オファリングバージョン

公開された製品オファリングの新しい反復。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

**product specification** (製品仕様)

製品の説明、価格設定、適格性、製品オプションなどの情報を含む、製品オプションと履行の詳細の定義。

提案

潜在顧客にオファーを提示する。

## Q

認定済みリード (オポチュニティ管理)

ニーズが分析され、機会が作成された顧客。

クォータ

個々の営業担当者が定義された期間内に達成することが期待される特定の販売目標または目標。パフォーマンスの測定と販売活動の促進に役立ちます。

引用する

見込み客に送信される、特定の価格と支払条件での製品/サービスの正式なオファー。

見積もり承認ワークフロー

見積もりが完了としてマークされて販売契約に変換される前に見積もりをレビューして承認する見積もり管理プロセス。

見積もりの有効期限

見積もりが無効になり、顧客が新しい見積もりを要求する必要が生じる日付。

見積もり生成

営業案件からの潜在的な販売の価格、条件、および条件を概説する正式な見積もりを作成します。

見積品目

特性と価格を更新できる、特定の製品/サービスを表す個々の見積もりエントリ。

見積管理

スタンドアロンまたはセールスと注文管理の一部である製品/サービスの見積もりを作成および管理します。

見積管理アプリケーション

製品/サービスの見積もりを作成および管理するために使用されるアプリケーション。

見積もり **PDF** ドキュメント

顧客レビューおよび電子署名用に見積もりから作成された PDF ドキュメント。

見積もりリビジョン

以前に生成された見積もりを変更して、価格、製品、または条件の変更を反映します。

見積もりバージョン

順番のバージョン番号を使用して [リビジョン] タブで管理されるさまざまな見積もりの反復。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## R

リソース向けサービス **(RFS)**

リソース仕様によって定義された社内使用サービスで、製品/サービスの提供をサポートします。

更新/拡張

セールスエンゲージメントの性質を示す分類:継続的な契約/サブスクリプションの場合は「更新」、製品/サービスのアップセル/追加の場合は「拡張」。

更新

既存の顧客契約の延長。

リソース仕様

ビジュアルやアクティベーションガイドなど、製品/サービスの提供をサポートするリソースの技術情報。

返品許可 **(RMA)**

顧客が不要な/欠陥品を返品するための正式な承認。

収益予測

機会、過去のパフォーマンス、およびパイプライン分析に基づいて、将来の販売量/収益を予測します。

リスクレベル (危険)

遅延率に基づく履行タスクリスクの分類。レベルには、低、中、高、重大が含まれます。

## S

販売契約

将来の取引に関する売り手と買い手の間の拘束力のある契約。

販売契約 (見積管理)

契約条件に従って製品/サービスを設定するための拘束力のある契約変更見積もりワークフロー。

**Sales Agreement Management**

拘束力のある販売契約を作成および管理するためのアプリケーション。

販売サイクル

適格な機会になり、販売につながるまで、段階的に進行をリードします。

営業サイクルタイプ (オポチュニティ管理)

新規顧客、更新、アップセルなどのさまざまな営業サイクルへの機会の分類。

売上予測ダッシュボード

売上予測情報と目標を表示する可視化ツール。

売上予測

機会、履歴パフォーマンス、およびパイプライン分析に基づいて、将来の売上/収益を予測します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受注

顧客の購入を確認する正式なドキュメント。注文の詳細の概要を示します。

セールスと注文管理 **(SOM)**

製品販売ライフサイクルを管理する一連のアプリケーション/ワークフロー。

営業プロセスレコード

ステージを通じて見込み売上を追跡する ServiceNow レコード。

セールス認定リード

特定の基準を満たし、セールスエンゲージメントの準備ができているリード。

販売ノルマ管理

階層、ロール、および予測期間に基づいて、担当者/マネージャーに販売ノルマターゲットをアサインします。

販売目標

営業チーム、テリトリー、または担当者の具体的な目標/目的。

セルフサービス

ビジネスポータルを介して独立してタスクを実行したり、情報にアクセスしたりする顧客の機能。

シーケンスステップ

顧客との電話やメールなど、シーケンスタスク内の個々のアクティビティ。

シーケンスタスク

見込み客や顧客とやり取りする際の販売代理店向けの事前定義されたアクティビティを含む、システム生成タスク。

サービス

サービス仕様によって定義され、受注処理をサポートするテクニカルオファリング。

サービスレベルアグリーメント **(SLA)**

期待されるサービスレベル、タイムライン、および責任を定義する正式な契約。

**ServiceNow AI** プラットフォーム

ビジネス変革のために AI、データ、ワークフローを接続する統合プラットフォーム。

サービス注文

新規サービスまたはポストセールス要求を有効にするための注文。

積み出し

注文した製品を指定された場所に配送します。

署名者(見積もり**PDF)**

PDF ドキュメントに署名するように指定された個人。

仕様 (製品、サービス、リソース)

特性、特徴、および関係の概要を示す詳細な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時差分解

複数の反復における顧客の注文のブレークダウン。

強いアップサイド

クローズする可能性が高いが、不確実性が軽微な機会。

見積もりと機会を同期

見積もり情報をオポチュニティレコードに同期します。

## T

テレセールス

電話で見込み客/顧客を引き付ける営業ロール。

期間 (月)

オポチュニティアイテムのサブスクリプション期間。繰り返し発生する製品の場合のみ、デフォルトの期間は 12 か月です。

合計年間契約額 **(ACV)**

年間収益を表す年間契約額の合計。

年間経常収益合計 **(ARR)**

繰り返し発生する製品/サービスの年間経常収益累積。

月次経常収益合計 **(MRR)**

繰り返し発生する製品/サービスの月間経常収益累積。

合計契約額 **(TCV)**

契約の全期間にわたって予想される総収益。

取引

販売の実行。

トランザクションヘッダー

基本情報を提供するセールスと注文管理トランザクションのトップレベルの品目。

トランザクション明細

特定の製品/サービスを表す注文/見積もり内の詳細レコード。

過渡製品

永続的な製品と区別するために一時的として識別されるシングルユースの製品とサービス。

## U

測定単位 **(UOM)**

製品オファリング金額を定義する標準の数量/増分。

アップセル

顧客に製品のアップグレードを促す販売戦略。

逆さま

クローズする可能性があるが確実性は低い機会。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## V

バージョニング

セールスと注文管理でさまざまなバージョンのエンティティを追跡/管理する。

ボリューム価格設定

アイテム数量に基づく価格調整。

## W

加重金額 (オポチュニティ管理)

機会のクローズ確率で調整された総収益。

勝率

機会の合計数に対する正常にクローズされた機会を「成約済み」として反映するパフォーマンスメトリクス。

ウォン

正常にクローズされた機会の予測カテゴリ。

ワークフロー

セールスと注文管理のプロセスを自動化する一連のステップを定義しました。

## X

## Y

## Z

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。