



Xanadu 公共部門

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

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

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

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

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

自動翻訳

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

目次

公共機関デジタルサービス.....	5
公共機関デジタルサービス の探索.....	6
プレイブック.....	9
行政サービスポータル.....	10
エージェントエクスペリエンス.....	12
Now Assist.....	13
公共機関デジタルサービスの構成.....	14
公共機関デジタルサービスコアアプリケーションのインストールと構成.....	17
のアナリティクスおよびレポートソリューションのインストール 公共機関デジタルサービス.....	66
公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assistのインストールと設定.....	66
サービス要求プレイブックのインストールと設定.....	71
Information Request Playbook のインストールと構成.....	79
ライセンスと許可プレイブックのインストールと構成.....	87
福利厚生プレイブックのインストールと構成.....	103
アップグレード後に公共部門用のアイテムのラベルを変更する.....	116
アップグレード後に公共部門用のビジネスサービスロケーションポータルアイテムのラベルを変更.....	117
機関の場所を公共サービスに関連付ける.....	118
のサービス定義 公共機関デジタルサービス.....	120
公共サービスケースのライフサイクル.....	121
公共サービスケースのプロセスとデータの定義.....	125
ユースケース.....	128
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
インストール済みプラグイン.....	129
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
デモデータがインストールされました.....	129
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
他のアプリケーションとの 公共機関デジタルサービス のデータ連携.....	130
Field Service Management (フィールドサービス管理 (FSM)).....	130
公共機関デジタルサービス の使用.....	131
行政サービスポータルの使用.....	132
ビジネス (機関) 場所サービスポータルの使用.....	153
プレイブックの使用.....	155
モバイルエージェント の使用.....	212
CSM 構成可能ワークスペースを使用する.....	229
仮想エージェントの使用.....	232
公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist の使用.....	234
公共機関デジタルサービス のアナリティクスおよびレポート作成ソリューション.....	236

構成員サービス ダッシュボード..... 237

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボード..... 241

公共機関デジタルサービス 参照..... 245

 公共部門データモデル..... 246

 公共部門の主要なロール関係..... 247

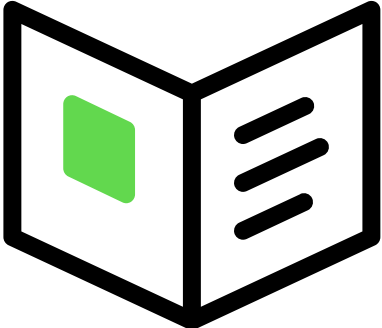
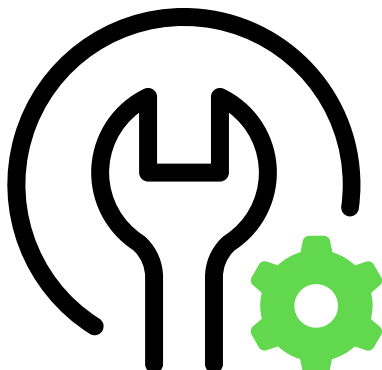
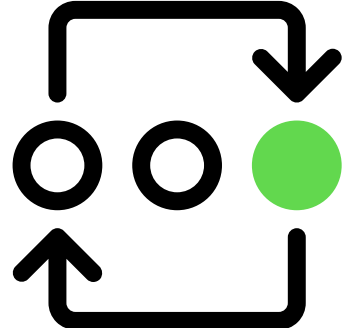
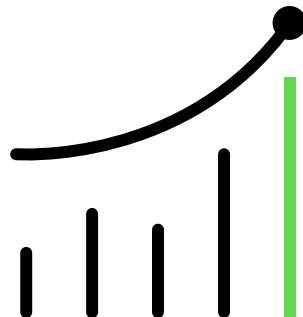
 公共部門サービスカタログ..... 247

 公共部門フォーム..... 252

用語集..... 274

公共機関デジタルサービス

パッケージ化された行政ケースタイプを超えて、行政データモデルを活用してローコードツールで独自のワークフローを作成します。事前にパッケージ化されたプレイブックを使用して、公共サービス要求をエンドツーエンドで履行します。ポータル、サービスカタログ、仮想エージェント、オンラインコミュニティなどのリソースを使用して、一般的な構成員の要求を処理するためのパーソナライズされたエクスペリエンスを提供します。ServiceNow 公共機関デジタルサービス アプリケーションを使用して、単一プラットフォーム上で複数の構成員、企業、および機関にサービスを提供します。

探索  公共機関デジタルサービスの主な機能とメリットがどのように役立つかをご覧ください。	構成  特定のニーズに合わせて、公共機関デジタルサービスの実装をカスタマイズします。	データ連携  他のアプリケーションと統合することで、公共機関デジタルサービスの機能を拡張します。
使用  エージェントと構成員が Public Sector Digital Services を使用して公共サービス要求を作成、ルーティング、管理する方法について説明します。	分析  事前構成済みのダッシュボードにアクセスしてデータを可視化し、主要な測定基準を追跡してサービスを改善します。	参照  リスト、テーブル、フォーム、ルール、コンポーネント、パラメーター、ロール、ペルソナなどの公共部門のコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動化



PSDS 向け Now Assist
を使用して、生成 AI を
使用したプロアクティブ
なエクスペリエンスを通
じてユーザーの生産性と
効率性を向上させます。

その他のリソース

- 新機能と変更内容の詳細については、[Public Sector Digital Services release notes](#) を参照してください。
- 実装スペシャリストと協力してセットアッププロセスを合理化します。詳細については、[Customer Success Center](#) でご確認ください。
- [ServiceNow Public Sector Fundamentals トレーニングプログラムと認定](#) にサインアップして、コア機能とリリース固有の機能について学習してください。
- [Now Community](#) にアクセスして知識を共有し、他のユーザーとつながりましょう。
- ServiceNow の実装やアップグレードなどに役立つステップバイステップのガイダンスについては、「[Now Create](#)」を参照してください。

公共機関デジタルサービスの探索

構成員、ビジネス、内部機関、外部機関にシームレスなサポートエクスペリエンスを提供するのに役立つ 公共機関デジタルサービス 機能について説明します。

公共機関デジタルサービス概要

公共機関デジタルサービスの概要

メリット

Public Sector Digital Services を使用すると、政府機関や外部機関は、単一のプラットフォームから構成員やビジネスステークホルダーをサポートできます。パッケージ化された行政ケースタイプを超えて、行政データモデルを活用してローコードツールで独自のワークフローを作成します。事前にパッケージ化されたプレイブックを使用して、公共サービス要求をエンドツーエンドで履行します。パーソナライズされたエクスペリエンスを提供すると同時に、エージェントの効率性を高め、ポータル、サービスカタログ、仮想エージェント、オンラインコミュニティなどのリソースを使用して、一般的な構成員の要求を処理するアクションを促進します。

市民が参加できるプラットフォームを提供する

政府の壁や営業時間の外で一般の人々に奉仕します。メール、電話、チャット、ソーシャルメディア、モバイルなど、いつでも、どこでも、どのデバイスからでもつながることを有権者に選択できるようにします。一般市民が支援およびセルフサービスを通じて行政サービスを要求するための合理化されたプラットフォームを提供します。オムニチャネルの高度なワークアサインメントは、キャパシティ、スキル、ケースコンテキストに基づいて、公共サービスケースを最適な装備のエージェントに自動的にアサインします。

タスクを企業全体でアサイン

公務員が公共サービスの要求を迅速かつ一貫して履行できるようにガイドし、他のエージェントやチームの進捗状況を監視します。政府や機関全体で単一の作業フローを作成し、サイクルタイムを最小限に抑え、エンドツーエンドで自動化を最大化します。公共部門をフィールドサービス、財務、法務などの他の部門に接続することで、ある機関から別の機関へのサービス提供を可能にします。ビジュアルタスクボード、ワークフロー、および自動化を使用して、他の機関とコラボレーションします。

レポートとダッシュボードでインサイトを獲得

ケースの解決、エージェントのパフォーマンス、およびサービスエクスペリエンスを改善する機会を特定し、パフォーマンスアナリティクス for 公共機関デジタルサービスで明らかになった傾向に基づいて対処します。現在および以前のパフォーマンスを監視して、製品、サービス、およびプロセスの改善が必要な領域を特定します。インサイトを活用して傾向を予測し、優先順位を付け、実行可能な改善を推進します。たとえば、最も頻繁に繰り返されるケースの解決策の自動化などです。

セルフサービスでケースのボリュームを管理する

構成員がセルフサービスのカタログ、Communities、ナレッジベース、およびポータルを使用して自助することを奨励します。行政サービスポータルや、サポートされているサードパーティのメッセージングアプリケーション (Engagement Messenger など) で実行されるチャットボットである 仮想エージェント を実装することで、構成員や企業のカスタマーサポートを拡張します。公共部門のエンドユーザーは、要求の送信に役立つ事前構築済みの自動会話を通じて、緊急時以外のサービスを要求できます。

主な機能

公共機関デジタルサービス は、アドミニストレーターとエージェントが、構成員やビジネスから要求されたサービスとサポートを提供できるようにする主要な機能を提供します。

公共部門の主な機能

機能	Description (説明)	ロール
福利厚生プレイブック	1 つ以上の福利厚生プログラムの申請を作成または提供するプロセスを行政サービスエージェントに説明するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	エージェント
ライセンスと許可プレイブック	ライセンスと許可の申請を作成または提供するプロセスを行政サービスエージェントに説明するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	エージェント
Information Request Playbook	公的記録と情報の要求を作成または提供するプロセスを行政サービスエージェントに説明	エージェント

公共部門の主な機能 (続く)

機能	Description (説明)	ロール
	するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	
Service Request Playbook	緊急性のないサービス要求を作成または処理するプロセスを行政サービスエージェントに説明するエンドツーエンドのプレイブックエクスペリエンス	エージェント
行政サービスポータル	構成員、ビジネスステークホルダー、貢献者 (構成員に代わって作業) が、公共サービスの要求、ケースの追跡、プロファイルの表示と更新、問題の報告、政府文書の要求などを行うための専用ポータル。事業主は、事業の登録、連絡先の管理、公共サービス、許可、ライセンスの要求を行うこともできます。	構成
事業所サービスポータル	機関が内部および外部の機関の場所を管理し、特定の機関の場所にサービスカタログアイテムを追加するための専用ポータル。	エージェント
PSDS の Now Assist	PSDS の Now Assistを使用してケース情報を要約し、ケース解決メモを生成します。エージェントがケースのコンテキストを理解し、構成員に解決策を提案できるようにします。	エージェント
公共サービスのパフォーマンスアナリティクス	構成員、企業、および機関に提供および要求された行政サービスに関するパフォーマンスインジケータとデータの可視化。	マネージャー
CSM 構成可能ワークスペース	行政エージェントおよび外部機関のエージェントが問題に取り組み、構成員、機関、企業にサービスを提供するためのカスタマイズ可能な専用ワークスペース。エージェントは、ケースを管理したり、サービス要求を確認したり、他のユーザーの要求を開始したりすることもできます。	エージェント
のペルソナベースのロール 公共機関デジタルサービス	公共部門の職務のロール。これらのロールは、公共部門の機能や情報へのアクセスを制御します。詳細については、「 のペルソナベースのロール 公共機関デジタルサービス 」を参照してください。	アドミニストレーター

公共部門の主な機能 (続く)

機能	Description (説明)	ロール
のサービス定義 公共機関デジタルサービス	公共サービス、情報サービス、またはライセンスと許可サービスを、その要求を解決するために機関が提供するサービスのリストにマッピングできます。	アドミニストレーター
仮想エージェント	Government サービスポータルおよびサポートされているサードパーティのメッセージングアプリケーション (Engagement Messenger など) で実行されるチャットボットを使用して、ユーザーがさまざまな公共サービスの要求を完了または更新できるように支援します仮想エージェント。	エージェント
拡張可能なデータモデル	公共機関デジタルサービスプラットフォームの柔軟性により、ニーズに合わせて拡張し、活用できるデータモデルが提供されます。	アドミニストレーター
拡張可能なサービスカタログ	ライセンス、許可、サービス要求、福利厚生など、利用可能なサービスのタイプ。構成員や企業が行政サービスポータルから選択できる、事前構築済みのサービス要求オプション。	アドミニストレーター
拡張可能な行政サービスケース	行政サービス用に調整された基本ケースタイプ。このケースタイプを拡張して、さまざまな行政サービスに対して他の行政ケースタイプを作成できます。	アドミニストレーター

公共機関デジタルサービス向けプレイブック

プレイブックは、公共サービス要求ケースのライフサイクルを通じて、行政サービスエージェントにステップバイステップのガイダンスを提供します。プレイブックを使用して、ライセンスや許可、政府の記録やその他の公開情報、または緊急でないサービス要求を履行します。

プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。

プレイブックを使用すると、公共サービスケースワークフローのライフサイクル全体を可視化できます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、作業を実行してそのアクティビティを完了します。

- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了してケースを解決します。

プレイブックを作成して使用できるようにする 3 つのアプリケーションが 公共機関デジタルサービス で利用できます。

福利厚生プレイブック

公共部門のエンドユーザーによって提出された福利厚生プログラムの申請を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

ライセンスと許可プレイブック

公共部門のエンドユーザーによって送信された公開レコードおよび情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

Information Request Playbook

公共部門のエンドユーザーによって送信された公開レコードおよび情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

Service Request Playbook

公共部門のエンドユーザーから送信された緊急でないサービス要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。

各ケースタイプに対応するプレイブックは、エージェントがCSM 構成可能ワークスペースで公共サービス要求ケースを作成したとき、または構成員が行政サービスポータルを介して要求を送信したときに、[プレイブック] タブに自動的に表示されます。

プレイブックの詳細については、「[公共機関デジタルサービス 用 Playbook の使用](#)」を参照してください。

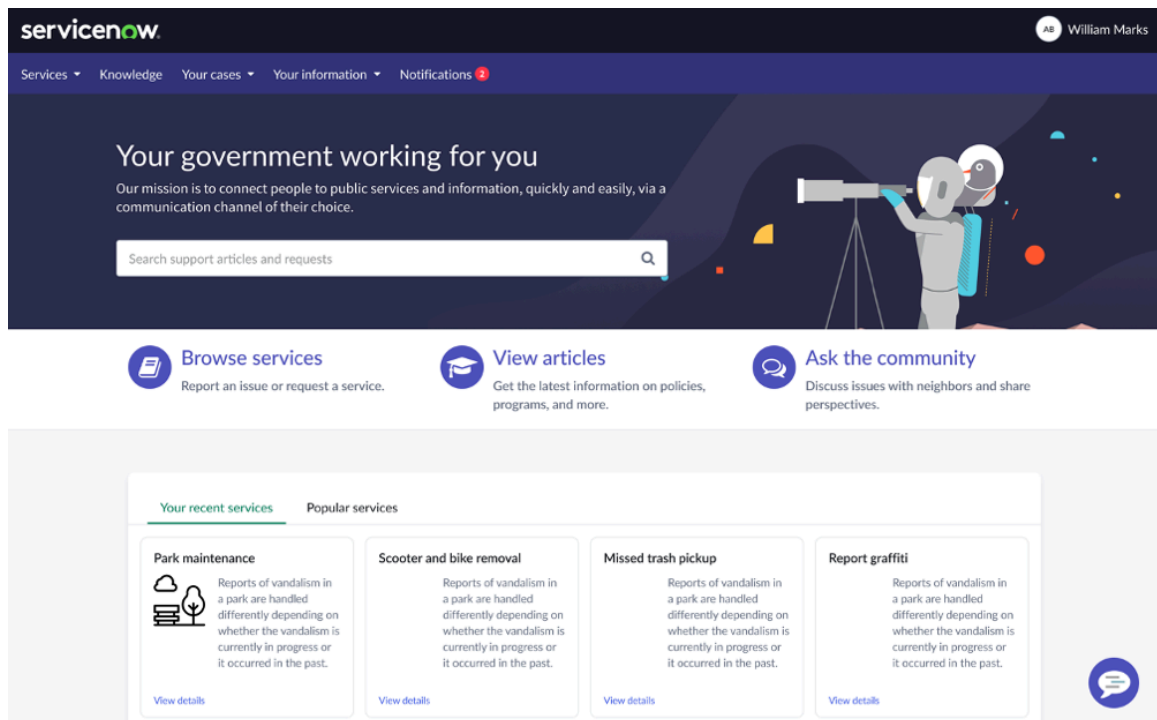
行政サービスポータル

行政サービスポータルを使用すると、構成員や企業は、問題の報告、既存のサービス要求のステータスへのアクセスと表示、公開レコードの要求、質問または問題に関する情報の検索、連絡先情報の表示と更新、行政サービスエージェントからの支援の要求など、すべてを分かりやすくカスタマイズ可能なインターフェイスで実行できます。

構成員のための行政サービスポータル

行政サービスポータルエクスペリエンスは、構成員のポータルホームページから始まります。機関は通常、ログインしているユーザーとログインしていないユーザーが閲覧できるようにホームページをカスタマイズします。たとえば、ログインしているユーザーと、ログインしていないユーザーでは、ホームページに異なる情報が表示される場合があります。

この例は、公共機関デジタルサービス Government サービスポータルの登録済みユーザーのデフォルトのホームページを示しています。



注:

管理者は サービスポータル で行政サービスポータルのホームページをカスタマイズできるため、ホームページの外観は政府機関によって異なる場合があります。

構成員は、行政サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新規ユーザーとして登録し、ログインを作成し、ユーザープロフィールを作成します。
- サービスや情報の参照と要求、ケースの追跡、受けたサービスの表示、問題の報告を行います。
- 情報を検索し、ナレッジ記事を参照し、コミュニティに参加する
- 記事を検索・閲覧して、ポリシーやプログラムに関する最新情報を入手してください。
- 近所の人と問題について話し合い、コミュニティに尋ねて視点を共有します。
- 最近のサービスを表示し、サイトで人気のあるサービスを確認します。
- 仮想エージェントの使用に関するヘルプを取得します。
- 道路の修理、ゴミの撤去、建物の点検、その他の公共メンテナンスなどのサービスを要求します。
- 地方、州、および連邦の公的機関に情報と公的記録を要求します。

行政サービスポータルのサービスカタログで提供されるサービスの詳細については、「[行政サービスポータルサービスカタログリスト](#)」を参照してください。

企業および事業体向けの行政サービスポータル

行政サービスポータルを使用すると、企業はケースやサービス情報にアクセスしたり、問題を報告したりできます。ビジネスまたはビジネス連絡先は、Government Service Portal を使用して送信されたケースを表示し、サービス要求カタログを使用して要求を提起できます。

ビジネス連絡先には、構成員ユーザーと同じ機能がありますが、いくつかの追加のアクセス許可があります。構成員ユーザーのタスクに加えて、ビジネス連絡先は行政サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新しいビジネスを登録します。
- ライセンス、福利厚生、許可、情報、およびサービス要求に関連するサービスを要求します。
- ユーザーが受けたサービスを表示します。
- 要求された情報レコードを表示します。
- すべてのライセンスまたは許可要求を表示します。
- 受領したアイテムを表示します。
- 既存のケースを表示します。
- ビジネス プロフィールと子ビジネス プロフィールを表示します。
- 名前、住所、その他の連絡先情報などのビジネス連絡先情報を表示します。
- サービスに関する政府のパンフレットやニュースレターなどの出版物を表示します。
- 政府通知や新しい連絡先の承認などの通知を表示します。

エージェントエクスペリエンス

公共機関デジタルサービス は、複数の政府機関のエージェントに、構成員、企業、および機関が作成したケースを処理するためのカスタマイズされたワークスペースエクスペリエンスを提供します。

CSM Configurable Workspace

行政サービスエージェントは、構成員とのやり取り (CSM 構成可能ワークスペース) を 1 か所で行うことができます。複数のタブを使用すると、エージェントは複数のケースを一度に管理できます。エージェントとマネージャーは、機関全体のさまざまなエージェントにアサインされた問題のステータスを継続的に把握できます。ワークスペースには、現在のステータスに基づいて関連するコンテキスト情報が動的に表示されます。エージェントは、コンパクトモードとダークモードを設定して、エクスペリエンスと生産性を最適化することもできます。

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

Mobile Agent (モバイルエージェント)

行政エージェントは、この モバイルエージェント を使用して、モバイルデバイスで緊急でない要求を作成、更新、および監視できます。また、新規およびアクティブなサービス要求ケースを含む、ケースの負荷の概要を取得することもできます。

現在、モバイルエージェント は Service Request Playbookでのみサポートされています。

モバイルエージェント アプリケーションの詳細については、「[モバイルエージェントのエクスペリエンス 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

高度な作業アサイン

高度なワークアサインメント (AWA) アプリケーションを使用すると、非緊急要求などの公共部門の作業アイテムを、可用性、キャパシティ、スキルに基づいて最適な装備を備えたエージェントに自動的にルーティングしてアサインできます。

高度なワークアサインメントの詳細については、「[を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン](#)」を参照してください。

Now Assist for 公共機関デジタルサービス (PSDS)

ServiceNow アプリケーションを使用して、ケース情報を要約し、ケース解決メモを生成します。エージェントがケースのコンテキストを理解し、構成員により迅速な解決策を提案できるようにします。公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは生成 AI を使用して各公共サービスケースの詳細を要約し、ケースのコンテキストを取得することができます。また、ケース解決メモを生成して他のエージェントと共有することもできます。

Now Assist の概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- インタラクションチャットサマリーは、仮想エージェントのチャット履歴がライブエージェントに渡されるときや、ライブエージェントが顧客とのチャット履歴を別のライブエージェントに渡すときなど、ハンドオフのさまざまな時点でのエージェントと顧客間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。
- ケースサマリーを使用すると、長期にわたるケースや複雑なケースについて、エージェントはケースコンテキストを収集することができます。これらのケースには、構成員や他のエージェントとの会話など、多くの情報が含まれている可能性があるため、エージェントはより迅速に理解を深めるためにサマリーを生成できます。
- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめ、同様の問題に遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供するのに役立ちます。

CSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネル

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースの Now Assist パネルを使用できます。この会話型インターフェイスを使用すると、エージェントはケースのサマリーを要求し、ケース解決メモを生成できます。Now Assist パネルの詳細については、「[Now Assist panel](#)」を参照してください。

Now Assist in AI 検索

Now Assist in AI 検索 アプリケーションは Now LLM サービス を使用して、サービスポータル、仮想エージェント、従業員センター、およびグローバル検索で検出されたナレッジ記事からアクション可能な Q&A Genius 結果回答を抽出します。このアプリケーションを使用すると、エージェントはナレッジベースから関連コンテンツを取得し、簡潔な回答を生成することで、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。詳細については、「[Now Assist in AI Search](#)」を参照してください。

機密データの処理

個人を特定できる情報やその他の機密データは、生成 AI プロンプトに表示されないようにマスクできます。代わりのプレースホルダーテキストがプロンプトとともに送信され、応答の受信後にそのプレースホルダーテキストが元のテキストに置き換えられます。このように双方向でマスクされるため、ユーザーには正しい値が表示されますが、Now LLM サービス が機密情報に触れることはありません。詳細については、「[マルチターンカタログ注文 \(Multi-turn catalog ordering\)](#)」を参照してください。

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、ユースケースに適した精度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、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。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。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、[コアコンプライアンスポータル](#) から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ケース情報 (ケースの要約用)。お客様は、「[Now Assist オプトアウトに関するページ](#)」の説明に従って、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。

詳細については、[Now Assist ドキュメント](#) を参照してください。

関連情報

[Now Assist](#)

[公共機関デジタルサービス \(PSDS\) の Now Assist のインストールと設定](#)

[公共機関デジタルサービス \(PSDS\) の Now Assist の使用](#)

公共機関デジタルサービスの構成

行政エージェントとサービスマネージャーが行政サービスを構成員、企業、その他の機関に提供できるようにするための 公共機関デジタルサービス を設定します。

のインストールとセットアップ 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービスの構成には、いくつかの主要なタスクが含まれます。

- 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションとパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックのインストールとセットアップ。
- 公共機関デジタルサービス で使用するために CSM 構成可能ワークスペース に 1 つ以上のプレイブックを設定する。
- 仮想エージェント、Engagement Messenger、カスタムサービス定義など、公共部門で使用するための追加機能を構成します。

admin ロールを持つユーザーとして、次の主な構成タスクを完了して 公共機関デジタルサービスを設定します。

公共機関デジタルサービス 構成タスク

構成タスク	Description (説明)
公共機関デジタルサービスコアアプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から 公共機関デジタルサービスコア アプリケーション (com.sn_public_sector_digital_services_core) プラグインをインストールして構成します。構成員、企業、機関エージェント、政府エージェント、行政サービスマネージャーが使用する公共部門の機能を提供します。
公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックのインストール	ServiceNow Storeから公共機関デジタルサービス (com.sn_public_sector_digital_services_pa) のパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックプラグインをインストールします。このアプリケーションは、行政エージェントとサービスマネージャーが行政ケースを追跡し、構成員に提供および構成員が受ける行政サービスを監視するために使用できるダッシュボードを提供します。
公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assistのインストールと設定	公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist アプリケーションをインストールして構成し、エージェントがCSM 構成可能ワークスペースおよびコア UIで生成 AI スキルを使用できるようにします。
Service Request Playbook アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から Service Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_srvc_req) プラグインをインストールして構成します。公共部門のエンドユーザーから送信された緊急性のないサービス要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。
Information Request Playbook アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から Information Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_info_req) プラグインをインストールして構成します。これは、公共部門のエンドユーザーによって送信された公開レコード情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。
ライセンスと許可プレイブック アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から ライセンスと許可プレイブック アプリケーション

公共機関デジタルサービス 構成タスク (続く)

構成タスク	Description (説明)
	(sn_gsm_license_permit) プラグインをインストールして構成します。政府機関に、公共部門のエンドユーザーから送信されたライセンスおよび許可要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスを提供します。
福利厚生プレイブック アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store から ライセンスと許可プレイブック アプリケーション (sn_gsm_license_permit) プラグインをインストールして構成します。政府機関が提供するさまざまな福利厚生プログラムの申請をレビューするための事前定義されたワークフローを政府機関に提供します。

その他の構成タスク

公共部門アプリケーションとプレイブックのインストールに加えて、公共部門で使用する他の機能を構成できます。

ServiceNow 仮想エージェント

仮想エージェントは公共部門のサブスクリプションに含まれており、チャットチャンネルでの自動会話を通じてエンドユーザーのサポートを提供します。

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションには、会話デザイナーが仮想エージェント会話を作成するために使用できる、事前に構築された公共部門コンポーネント (トピックブロック) がいくつか用意されています。

Service Request Playbook アプリケーションには、エンドユーザーが緊急でないサービス要求を送信するのに役立つ、ビルド済みの仮想エージェント会話トピック「サービス要求の作成」が用意されています。

公共部門で使用するための 仮想エージェント の構成の詳細については、「[公共機関デジタルサービスの 仮想エージェント の構成](#)」を参照してください。

サービス定義

サービス定義を使用すると、公共サービス、情報サービス、またはライセンスと許可要求サービスを、その要求を解決するために機関が提供するサービスのリストにマッピングできます。

アドミニストレーターは、機関が提供するサービスを、構成員またはビジネスによって要求されているサービスに接続するサービス定義を作成できます。サービス定義を作成するときに、それらのサービスを実行するためのケースタイプなどのケース管理プロセスを設定できます。

詳細については、「[のサービス定義 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

アップグレード後に CSM 構成可能ワークスペース メニューアイテムのラベルを変更する

インスタンスを新しいリリースにアップグレードした後、CSM 構成可能ワークスペース 内の特定のメニューおよびメニュー項目に、公共部門用に適切なラベルが付けられない場合があります。公共部門用の次のアイテムのラベルを変更するには、顧客およびサービス組織の UX リストカテゴリで変更します。

詳細については、「アップグレード後に公共部門用のアイテムのラベルを変更する」を参照してください。

公共機関デジタルサービスコアアプリケーションのインストールと構成

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションをインストールし、アプリケーションで使用されるさまざまな機能を構成します。

アドミニストレーターは、次の管理タスクを実行して、公共機関デジタルサービスコア アプリケーションをインストールし、主要な機能を設定します。公共機関デジタルサービスコア アプリケーションをインストールした後、アドミニストレーターは、要求に応じて利用可能なサービスとそれを提供する機関を定義する公共サービスオフリングを構成します。

のインストールタスク 公共機関デジタルサービスコア

タスク	
公共機関デジタルサービスコアのインストール	ServiceNow Store から 公共機関デジタルサービスコア (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。次の重要な機能を提供します。 • 行政サービスポータル:行政サービスを検索、追跡、要求するために、構成員や企業が使用します。 • ビジネス (機関) サービスの場所ポータル:アドミンおよびマネージャーが内部および外部の機関の場所を管理するために使用します。 • CSM 構成可能ワークスペース:機関エージェント、政府エージェント、行政サービスマネージャーが、構成員や企業を代表または支援する権限を持つ構成員、企業、貢献者とやり取りし、支援するために使用します。このワークスペースには、公共部門用の構成が必要です。
公共機関ユーザーへのロールのレビューとアサイン	Now Platform で設定されているユーザーまたはグループに公共部門のロールをアサインします。ロールの詳細については、「公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール」を参照してください。
ガイド付きセットアップを使用して 公共機関デジタルサービスコア を構成する	ガイド付きセットアップを使用して、構成員、企業、および機関が使用する行政サービスポータルをカスタマイズします。エージェントの CSM 構成可能ワークスペース を構成し、公共部門で使用するその他の機能を設定します。
ガイド付きセットアップなしで公共機関デジタルサービスコアを構成するオプション	行政サービスポータルをカスタマイズし、エージェントの CSM 構成可能ワークスペース を構成します。
公共機関デジタルサービスの 仮想エージェントの構成	会話デザイナー (トピック作成者) が公共部門のユースケースのチャットボット会話を作成および変更できるように、仮想エージェント を設定します。また、エンドユーザーが行政サービス

のインストールタスク 公共機関デジタルサービスコア (続く)

タスク	
	ポータルで 仮想エージェント を実行し、セルフサービスタスクのヘルプを得ることができるようにします。
構成員、ビジネス、または機関のサービスの構成	提供する公共サービスのタイプ、サービス分類、およびサービスを提供する機関を定義します。

公共機関デジタルサービスコアのインストール

admin ロールを持っている場合は、公共機関デジタルサービスコア アプリケーション (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールできます。アプリケーションには、デモデータが含まれています。

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、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- 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 公共機関デジタルサービスコア アプリケーションリストを確認してください。

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションにはサブスクリプションが必要です。

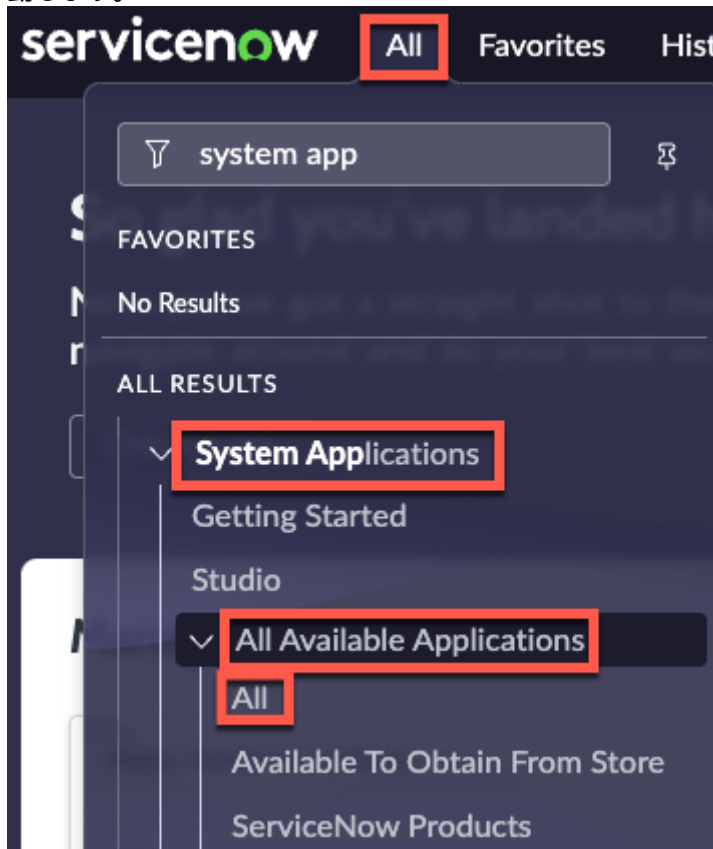
必要なロール：admin

このタスクについて

詳細については、「[公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

手順

1. [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]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、公共機関デジタルサービスコア アプリケーション (com.sn_public_sector_digital_services_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 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] ボタンの横にあるリストに、利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ダイアログボックスには、アプリケーションと併せて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。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。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

次のタスク

[ガイド付きセットアップ](#)を使用して、公共機関デジタルサービスコアアプリケーションを構成します。ガイド付きセットアップを使用していない場合は、[公共機関デジタルサービスコアのオプションの構成手順に従って](#)、行政サービスポータルをカスタマイズし、公共部門用にCSM 構成可能ワークスペースを構成できます。

ガイド付きセットアップを使用して 公共機関デジタルサービスコア を構成する

ガイド付きセットアッププロセスを実行して、公共機関デジタルサービスコア アプリケーションを構成します。

始める前に

[公共機関デジタルサービス Core アプリケーション](#)をインストールします。

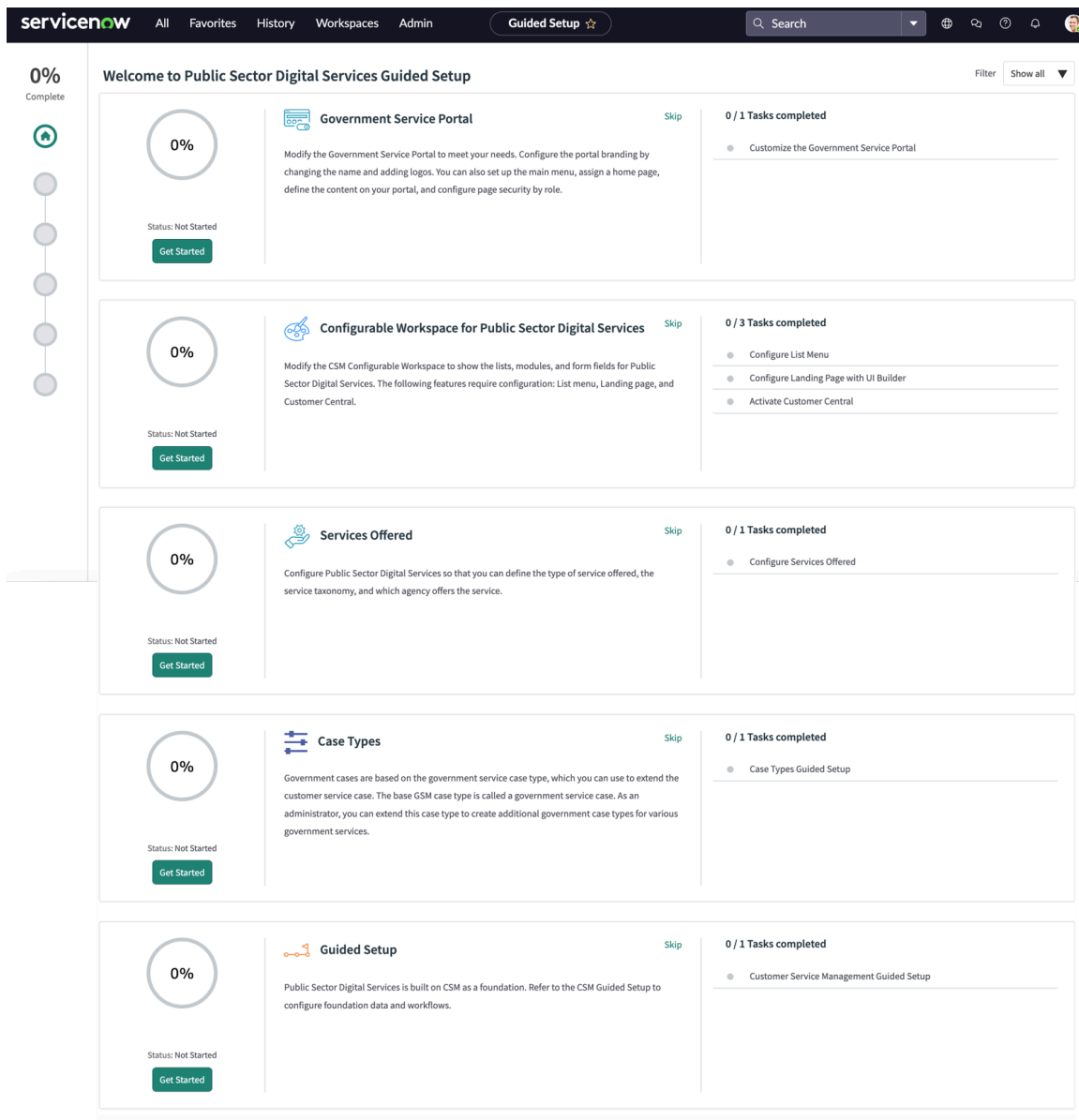
必要なロール：admin

このタスクについて

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションに基づいてビルドされます。公共機関デジタルサービスコア アプリケーションのガイド付きセットアップの一部として、カスタマーサービス管理 (CSM)のガイド付きセットアップを使用して基盤データとワークフローを構成することもできます。

手順

1. 移動先 [すべて > 構成員サービス > 管理 > ガイド付きセットアップ](#).
[公共機関デジタルサービスのガイド付きセットアップへようこそ (Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup)] ページが表示されます。
2. 「はじめに」 および「公共機関デジタルサービスのセットアップ前チェックリスト」セクションを確認してください。これらのセクションには、セットアッププロセスと、公共機関を実装する前に考慮すべきさまざまな要件に関する情報が記載されています。
3. [開始] を選択して構成を開始します。
セットアップページには、完了する構成タスクのさまざまなカテゴリが表示されます。



4. カテゴリごとに [開始] を選択し、タスクを完了します。

次のタスク

セットアップタスクを完了したら、[サービス要求プレイブックアプリケーション](#) や [公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック](#) など、他の公共部門アプリケーションをインストールできます。

でのユーザーロールの設定 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス 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を提供し、内部および外部ユーザーを識別し、データセキュリティを維持し、ユーザーと公共部門エンティティとの間にさまざまなタイプの関係を確認します。これらのロールは、データのセキュリティを維持するために、公共部門のデータへのさまざまなレベルのアクセスを提供します。

公共機関デジタルサービス には、公共部門のユーザーにアサインできる機能的で詳細なロールが多数用意されています。

Now Platform で設定されているユーザーまたはグループにロールをアサインできます。ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザー

です。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。ユーザーとグループを構成したら、それらにロールをアサインできます。

ロールの詳細については、「[公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール](#)」を参照してください。

ガイド付きセットアップ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か、次の Now Platform ユーザー管理機能を使用してユーザーとグループを作成し、適切な公共部門ロールをアサインすることができます。

ユーザー、グループ、およびロールの構成

ターゲット	「」を参照してください。
ユーザーとグループを作成する	• ユーザーを作成します。 • ユーザーグループを作成します。 • グループにユーザーを追加します。
ユーザーとグループにロールをアサインする	• ユーザーにロールをアサインします。 • グループにロールをアサインします。

のオプションの構成ステップ 公共機関デジタルサービスコア

アドミニストレーターは、ガイド付きセットアップを使用せずに、行政サービスポータルをカスタマイズし、公共機関デジタルサービスコアアプリケーションのCSM 構成可能ワークスペースを構成できます。

たとえば、行政サービスポータルは公共部門用に調整されていますが、機関名やロゴなどの独自のブランディングを追加してポータルをカスタマイズできます。ワークスペースのさまざまな要素を構成して、適切な公共部門のモジュール、リスト、およびフィールドを表示し、エージェント用の他のワークスペース機能（顧客セントラルなど）をアクティブ化することもできます。

行政サービスポータルをカスタマイズ

ニーズに合わせて Government サービスポータルを変更します（ポータルのブランディングを設定するなど）。

始める前に

行政サービスポータルをカスタマイズするには、この手順に従うか、[のガイド付きセットアップ 公共機関デジタルサービスコア 利用できません](#)

必要なロール：admin

手順

移動先 [すべて](#) > サービスポータル > **Service Portal** の構成。

カスタマイズできるコンポーネントには、次のようなものがあります。

- ブランディング: [ポータルブランディングを構成して](#)、[Government](#) サービスポータルに独自のロックアンドフィールドを与えます。たとえば、ポータルに名前を付けてロゴを追加できます。
- メニュー: [ポータルヘッダーメニューを構成し](#) て、ユーザーのメインナビゲーションコントロールの 1 つであるメインメニューを設定します。

- ホームページ: ポータルにホームページを割り当てます [🔗](#)。
- ウィジェット: サービスポータルウィジェット [🔗](#) を使用して、ポータルのコンテンツを定義します。
- ロール: ページを公開 (ログイン不要) に設定するか、ユーザーロールでフィルタリングするには、[ロール別にページセキュリティを構成し](#) [🔗](#) ます。

の CSM 構成可能ワークスペース の設定 公共機関デジタルサービス

CSM 構成可能ワークスペースを変更して、公共機関デジタルサービスのリスト、モジュール、およびフォームフィールドを表示します。

公共機関デジタルサービス 向け CSM 構成可能ワークスペース の特定の機能では、公共部門用に構成する必要があります。

- メニューのリスト
- 公共部門ランディングページ
- Customer Central (顧客セントラル)

ユーザーがズームインしたときに構成可能ワークスペースページを垂直方向に再構築する自動リフローなどの特定の機能は、ページレベルで自動的に使用できます。ただし、アドミニストレーターは、選択したエクスペリエンス、ページ、または構成可能ワークスペース全体の自動リフローを無効にすることができます。この機能を無効にする方法については、「[Reflow for Configurable Workspace](#) [🔗](#)」を参照してください。

注:

ガイド付きセットアップを使用して、これらの構成可能なワークスペース機能を構成できます。詳細は、[ガイド付きセットアップを使用した公共機関デジタルサービスコアの構成](#)を参照してください。

のリストメニューの構成 公共機関デジタルサービス

CSM 構成可能ワークスペースのリストメニューに公共部門関連のメニューオプションを追加します。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

リストメニューを設定するには、この手順に従うか、公共機関デジタルサービスコアアプリケーションの[ガイド付きセットアップ](#)を使用します。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > システム定義 > テーブル。
2. テーブル [sys_db_object] テーブルで、[ラベル] 列の横にある検索アイコンを選択し、列見出しの下に「UX リストメニュー構成」と入力します。

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
UX List Menu Configuration	sys_ux_list_menu_config	Application File	false	2022-03-02 21:30:40

3. [UX リストメニュー構成リスト] テーブルで、[関連リンク] に移動して [リストを表示] を選択します。

Package	Reference	Package		
Protection policy	String	(empty)	40	false
Application	Reference	Application	32	false
Updated by	String	(empty)	40	false
Updated	Date/Time	(empty)	40	false
Update name	String	(empty)	250	false
Active	True/False	(empty)	40	true
Description	String	(empty)	4,000	false
Name	String	(empty)	255	true
Sys ID	Sys ID (GUID)	(empty)	32	false

4. オプション: コンテキストメニューから [**Create Favorite**] を選択して [UX List Menu Configurations] テーブルをブックマークし、後で変更が必要になったときにすぐにアクセスできるようにします。

Name	Search	Active	Description
CMDB Workspace		true	List configuration for asset operations
CSM/FSM Configurable Workspace List Menu...		true	List menu for the base CWF Agent Workspace
Default		true	Default configuration for list menu UIB ...

(Optional)

5. 公共機関デジタルサービスに該当しないカテゴリを削除します。

- a. **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースリストメニューレコードを選択し、[**UX List Categories (UX リストカテゴリ)**] タブに移動します。

Order	Title	Description	Active	Order	Updated
	Customer Cases		true	0	2021-11-22 15:46:05
	Financial Services Tasks		true	0	2021-07-28 00:21:01
	Financial Services Cases		true	0	2021-07-28 00:21:59
	Document verification task		true	1	2022-03-11 03:04:47
	Complaint service cases		true	1	2021-06-16 17:16:26
	Complaint service tasks		true	2	2021-06-16 17:16:32
	Quality control tasks		true	3	2021-06-16 17:16:38
	Document Services		true	5	2021-08-04 20:57:24

- b. 次の各カテゴリについて、カテゴリレコードを選択し、[アクティブ] の値を false に変更します。



注:

次のメッセージが表示された場合は、[ここ](#) を選択してページを編集します。

This record is in the **CSM Configurable Workspace** application, but **Global** is the current application. To edit this record click [here](#).

- ケース
- 重大な問題管理
- タスク
- SLA
- インシデント
- 問題
- 変更
- 要求
- カタログタスク
- CMDB
- 会話のモニタリング

次のタスク

を使用した公共部門のランディングページの構成 UI ビルダー。

UI ビルダー を使用した公共部門ランディングページの構成

UI ビルダー を使用して、CSM 構成可能ワークスペースの公共部門ランディングページの特定のフィールドを変更します。

始める前に

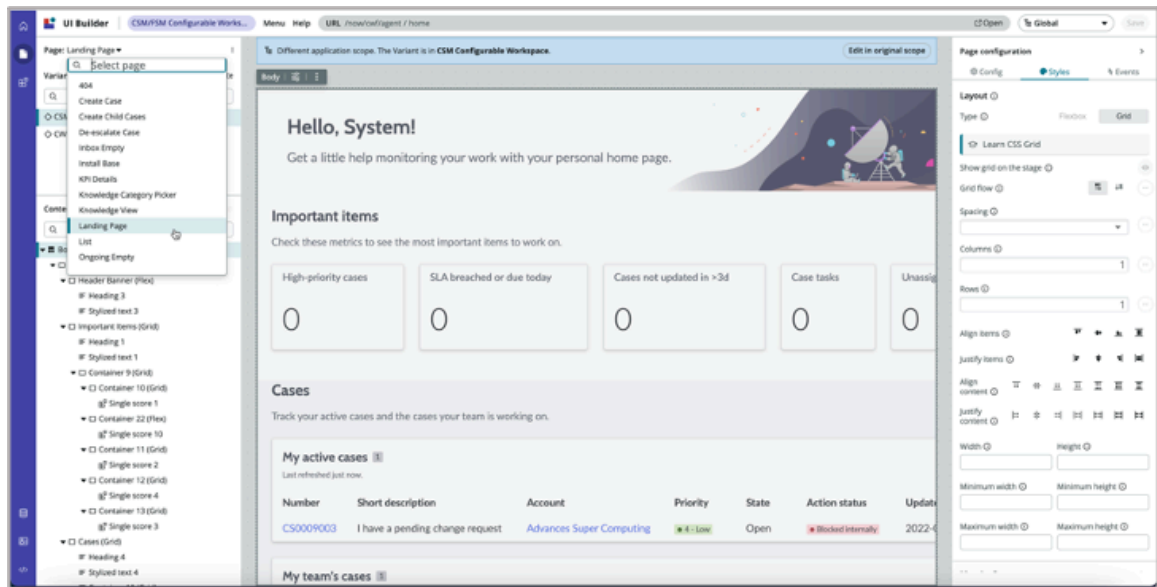
必要なロール：admin

このタスクについて

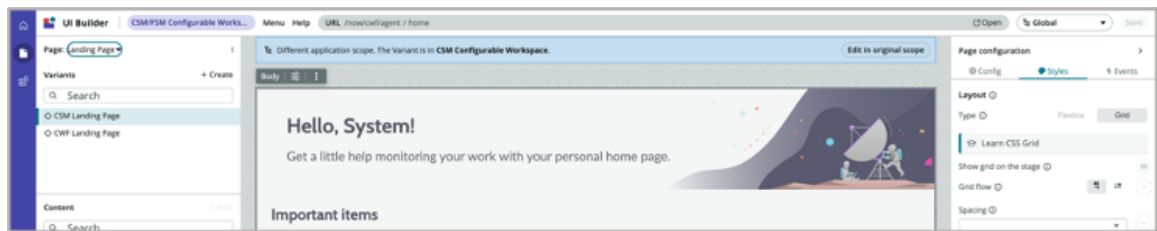
CSM ランディングページには、新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。ランディングページの特定のフィールドを、公共部門に関連するフィールドに置き換えます。必要に応じて、他のフィールドを追加または変更することもできます。UI ビルダー を使用したページの変更については、「[ページの操作](#)」を参照してください。

手順

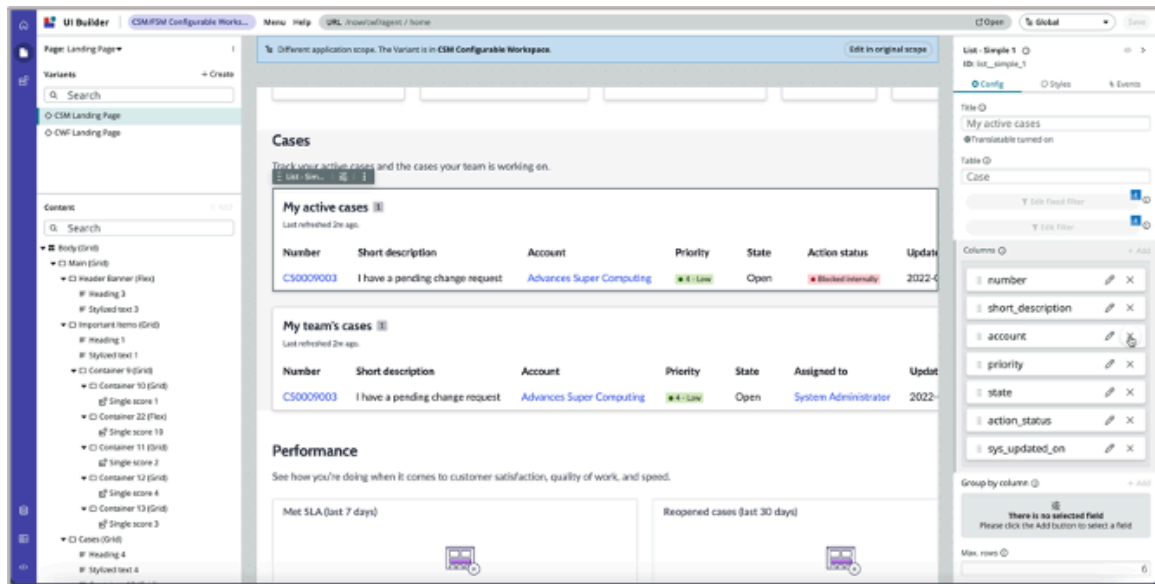
1. [すべて] に移動し、フィルターで **UI Builder** を入力して選択します。
2. CSM ランディングページに移動：
 - a. [自分のエクスペリエンス] のリストで **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]** を選択します。
 - b. UI ビルダーで、**ページ > ランディングページ** をクリックし、**[CSM Landing Page (CSM ランディングページ)]** を選択します。



c. ページの上部に表示されるメッセージで、[元のスコープで編集] を選択します。

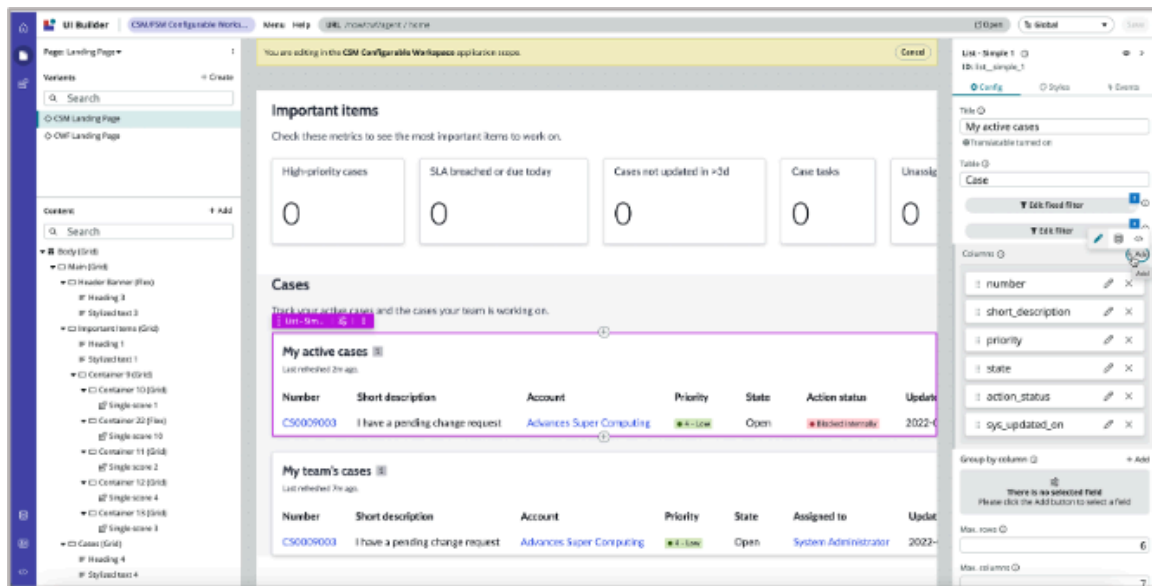


3. CSM ランディングページで、[自分のアクティブなケース] コンポーネントを選択し、[構成] ペインの [構成] タブで、[アカウント] フィールドを [列] から削除します。

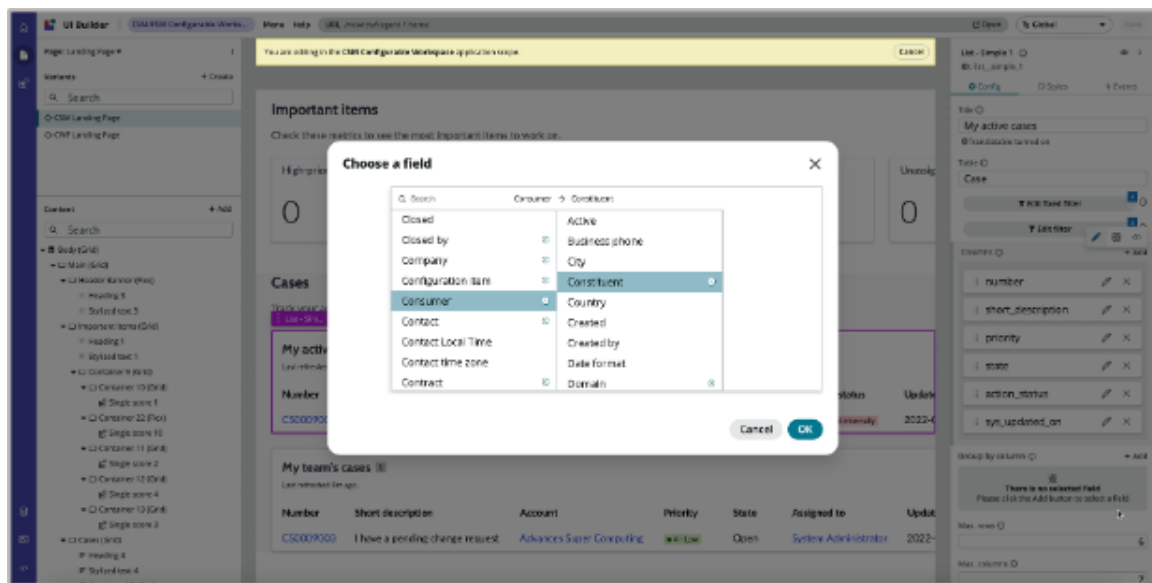


4. [構成員] フィールドを次のように追加します。

- a. [構成] ペインで、[列] リストの [+追加] を選択し、フィールド選択機能を開きます。

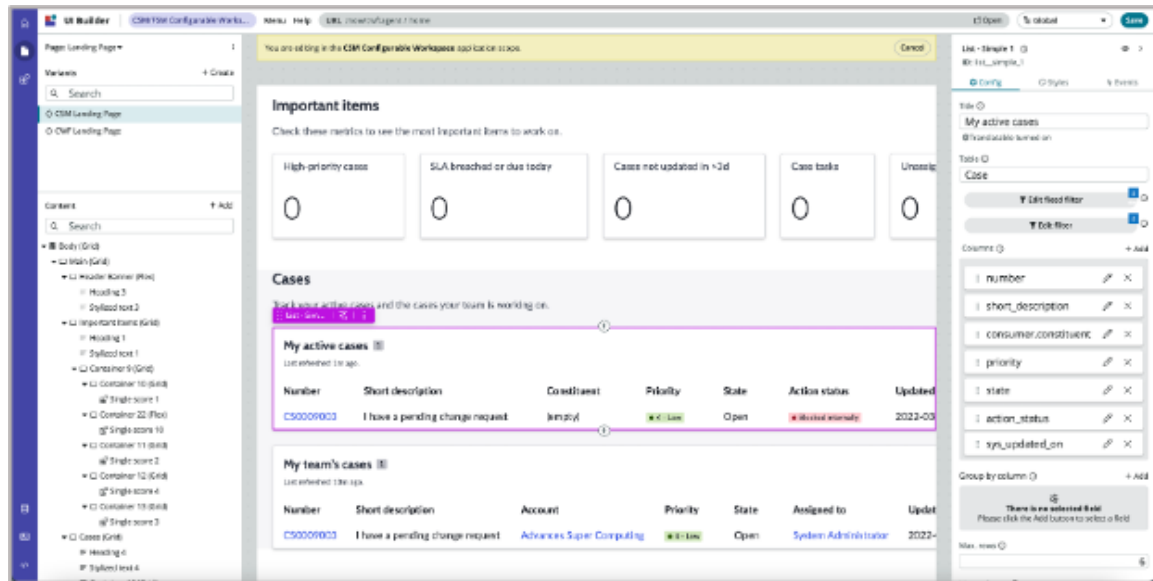


- b. [フィールドの選択] リストで、コンシューマー > 構成 をクリックし、[OK] を選択します。



自動翻訳

- c. [構成] ペインで、**consumer.constituent** を **short.description** の下に移動して列を再配置します。



5. ステップ 3 と 4 を繰り返して、[自分のチームのケース] コンポーネントを変更します。

6. 必要に応じて、他のページに変更を加えます。

7. 右上隅の [保存] を選択して、ランディングページの変更を保存します。

プロフィール情報を表示するための顧客セントラルの有効化

ガイド付きセットアップを使用して顧客セントラルをインストールし カスタマーサービス エージェントが公共機関デジタルサービスで構成員、ビジネス、または機関の情報を完全に表示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

顧客セントラルには、構成員ビジネス、または機関 が行政センターまたは機関との間で持っているすべてのタッチポイントが情報カードの形式で表示されます。

手順

1. 移動先 **すべて > カスタマーサービス > 管理 > ガイド付きセットアップ**.
2. [**CSM 構成可能ワークスペースの顧客セントラル - 顧客情報**] セクションで、構成可能ワークスペースを設定するためのタスクのリストを見つけます。
3. [**顧客セントラルの有効化 (Activate Customer Central)**] を選択して、プラグインをインストールします。

インストール後、インタラクションレコードで 次のいずれかのタブを使用できるようになります。

- [構成員] タブに入力がある場合の [構成員情報] タブ。
- [ビジネス] タブに入力がある場合の [ビジネス情報] タブ。
- [機関] タブに入力がある場合の [機関情報] タブ。

必要に応じて、このレイアウトにその他の変更を加えることができます。詳細については、「[CSM 構成可能ワークスペースを使用した顧客情報ビューの構成](#)」を参照してください。

公共機関デジタルサービスプラットフォームで受領したアイテムのデフォルトビューを設定する

公共機関デジタルサービス プラットフォームワークスペースのデフォルトビューをカスタマイズして、[受領したアイテム] 関連リストがビジネス、構成員、または機関のレコードの下に表示されるようにします。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 公共機関デジタルサービス プラットフォームのビジネス、構成員、または機関のレコードに移動します。
2. リスト コントロール アイコン () を選択し、[表示] をポイントします。
3. ドロップダウンから **[PSDS]** を選択します。

タスクの結果

ユーザービューが変更され、[受領したアイテム] 関連リストが表示されます。

受領したアイテムの関係者を構成する

公共機関デジタルサービス アプリケーションで受信したアイテムに関係者を追加して、連絡先、ビジネス、構成員、または機関がケースに必要なアクションを実行するための適切なアクセスレベルを取得できるようにします。

始める前に

必要なロー

ール:admin、sn_gsm.constituent、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、または sn_gsm.service_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースに移動し、サイドバーの [リスト] アイコン  をクリックします。
2. 移動先 受領したアイテム > すべて。
3. 関係者を追加するレコードを選択します。
4. [関連者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

関係者レコードフォーム

Field (フィールド)	説明
タイプ	関係者タイプ。関係者タイプは、連絡先、コンシューマー、または貢献者ユーザーです。ベースシステムで提供されるケースの関係者構成のリストから選択できます。

Field (フィールド)	説明
	○ 認可されたビジネス ○ 認定連絡先 ○ 認定構成員 ○ 認可された世帯 ○ 認定機関 ○ 認定ユーザー ○ リストされた構成員 ○ 上場機関
ケース	自動生成されたケース番号。
企業、構成員、世帯、またはユーザー	ケースの担当連絡先。
責任	ケース情報へのアクセスレベル。 関係者タイプを選択すると、関連する責任がデフォルトで追加されます。関係者タイプが変更されると、それに応じて関係者タイプに対応する責任が更新されます。 i 注: 関係者タイプが選択されていても、[責任] フィールドが自動的に入力されない場合、連絡先は販売済み製品 (受けたサービス) および関連するケースにアクセスできません。

6. [送信] を選択します。
関係者がケースに追加されます。

タスクの結果

関係者が機能ロールを持つ認可済み担当者としてケースに追加されると、関係者は次のアクションを実行できます。

- ケースをクローズします。
- 受けたサービス (販売済み製品) のケースを作成します。
- ケース更新の通知を受信する。
- 顧客に表示されるケースタスクを更新します。
- その他のコメントと添付ファイルを追加する。
- ソリューションを承認または却下する。

公共機関デジタルサービスの 仮想エージェント の構成

会話デザイナー (トピックス作成者) が公共部門のユースケース向けに自動会話を作成および変更できるように、ServiceNow 仮想エージェント を設定します。また、エンドユーザーが行政サービスポータルで 仮想エージェント を実行し、セルフサービスタスクのヘルプを得ることができるようにします。

公共部門のユースケースの 仮想エージェント トピックを構築する前

アドミンまたはトピック作成者 (virtual_agent_admin ロールを持つユーザー) は、仮想エージェント トピックを使用して次の操作を実行できます。

- ビルド済みの会話とトピックブロック (会話内のサブフローまたは共通機能を実行するコンポーネント) を使用します。ビルド済みの会話とトピックブロックは、仮想エージェント プラットフォーム、カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン (com.sn_csm.virtualagent)、および Service Request Playbook アプリケーションで利用できます。ビルド済みの公共部門トピックブロックは、公共機関デジタルサービスコア アプリケーションで利用できます。
- 独自のカスタムの公共部門の会話トピックを作成します。ビルド済みのトピックとトピックブロックを複製し、必要に応じてカスタマイズできます。

自分またはトピック作成者 (virtual_agent_admin ロールを持つユーザー) が 仮想エージェント 会話を作成または変更する前に、仮想エージェントデザイナー でビルド済みのトピックおよびトピックブロックを操作するための次の前提条件を満たしてください。

- [Glide 仮想エージェントプラグイン](#) (com.glide.cs.chatbot) を有効にして、プラットフォーム トピックおよびトピックブロックにアクセスして 仮想エージェントデザイナーを実行します。
- [カスタマーサービス仮想エージェントプラグイン](#) (com.sn_csm.virtualagent) を有効にして、ビルド済みのカスタマーサービス管理 (CSM) の会話とトピックブロックにアクセスします。
- 会話トピックを作成および更新するための[仮想エージェントデザイナーに慣れ](#)る。
- [公共機関デジタルサービスコアのインストール](#) 公共機関の会話で使用できる公共部門のトピックブロックにアクセスするためのアプリケーション。
- [Service Request Playbook for 公共機関デジタルサービスのインストール](#) ビルド済みトピック「サービス要求の作成」にアクセスします。
- [ライセンスと許可プレイブック for 公共機関デジタルサービスのインストール](#) ビルド済みトピック「ライセンス/許可申請の開始」にアクセスするには

公共部門ユーザー向けの 仮想エージェント 会話の構成

アドミニストレーターまたはトピック作成者 (virtual_agent_admin ロールを持つユーザー) は、Service Request Playbook アプリケーションで提供される「サービス要求の作成」トピックや作成したカスタム会話トピックなど、ビルド済みの会話トピックをエンドユーザーに展開できます。

これらのブロックは、レコードの追加や取得など、会話要素や会話内の一般的なタスクを実行するサブフローです。トピックブロックを使用すると、トピック作成者は 仮想エージェント 会話に標準機能をすばやく追加できるため、会話の設計とメンテナンスが簡素化されます。

1. 行政サービスポータルで エージェントチャット を構成します。
 - a. [すべての>サービスポータル>エージェントチャット] に移動します。
 - b. **GSP** チャットを見つけ、チェックボックスをオンにしてレコードを [アクティブ] に設定します。
2. 仮想エージェントデザイナー で、対応するトピックブロックを検索します。
 - Service Request Playbook要求の場合は、「サービス要求の作成」を検索して選択します。
 - ライセンスと許可プレイブック要求の場合は、「ライセンス/許可申請の開始」を検索して選択します。
3. [公開] を選択してトピックブロックを [アクティブ] に設定し、エンドユーザーが利用できるようにします。仮想エージェントトピックの作成と公開の詳細については、「[Publish a Virtual Agent topic](#)」を参照してください。

仮想エージェントデザイナーでのトピックの操作の詳細については、「[仮想エージェントデザイナーの開始](#)」[📄](#)を参照してください。

仮想エージェントトピックの例

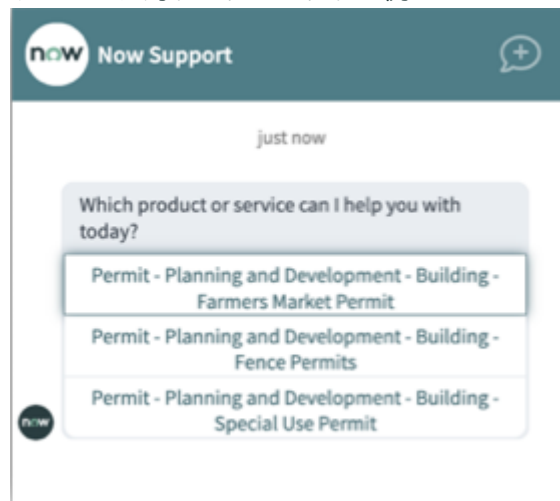
公共機関デジタルサービスコア アプリケーションには、公共部門の会話で使用できる OOB トピックブロックがいくつか用意されています。

- 構成員への迅速なサービス – 構成員に行政サービスの種類を選択するように求めます。
- 公共部門の追加メンバーを作成 – 問題またはケースに承認された利害関係を持つ他のユーザーを追加するよう構成員に促します。

[構成員へのサービスを求める] トピックブロック

会話でこのトピックブロックを使用して、利用可能な行政サービスのリストからサービス (許可やライセンスなど) を選択するよう構成員に求めます。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

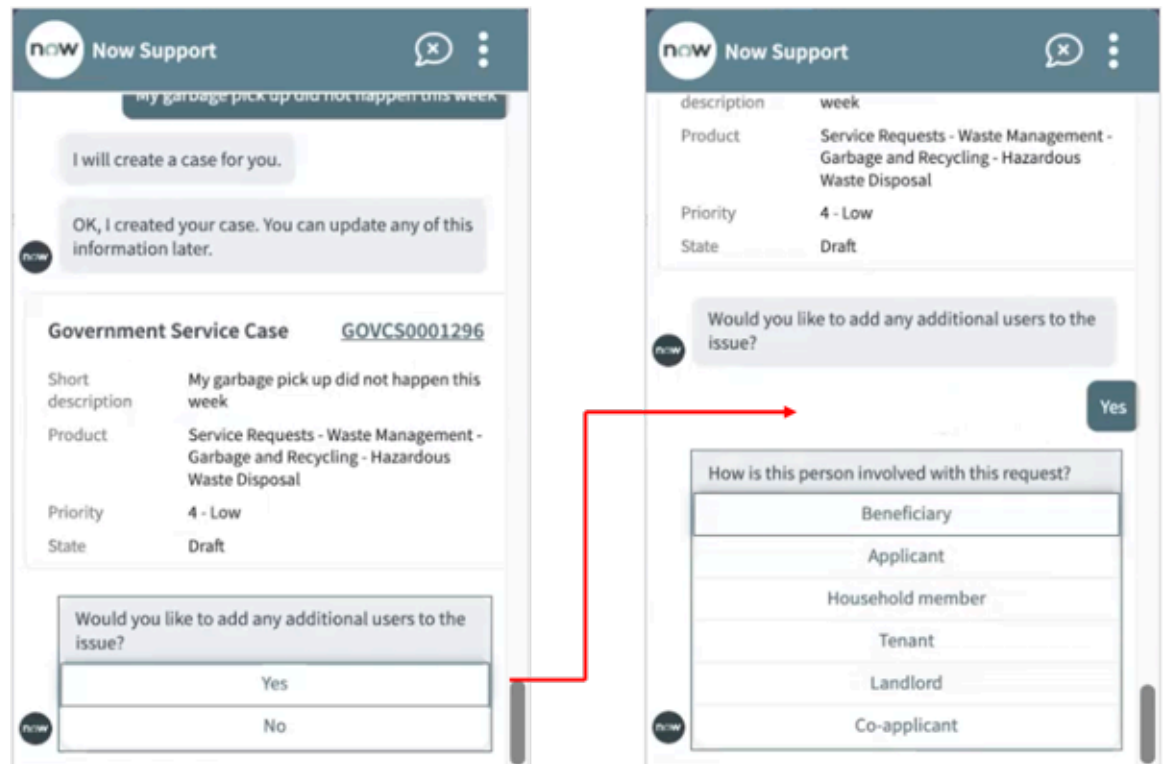
サービスに対するプロンプトの例



[公共部門の追加メンバーを作成] トピックブロック

このトピックブロックを使用して、ケースまたは問題を表示できる他のユーザー (家族やその他の権限を持つ個人など) を構成員が指定できるようにします。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

行政サービスケースにメンバーを追加するためのプロンプトの例



会話でこのトピックブロックを使用する場合は、元の（呼び出し元の）トピックからトピックブロックへの入力パラメーターを指定します。

公共部門の追加メンバーの入力パラメーター

パラメーター	Description (説明)
case_id	作成された公共部門のケースレコードの sys_id。
case_type	基本公共部門サービスの拡張。

トピックブロックの詳細と、仮想エージェント会話でのトピックブロックの使用方法については、「[トピックブロックによるコードの再利用の最大化](#)」を参照してください

構成員、ビジネス、または機関のサービスの構成

提供される公共サービスのタイプ、サービス分類、およびサービスを提供する機関を定義できるように、公共機関デジタルサービス サービスカタログを構成します。

始める前に

i 注:

どのフィールドに機密情報が含まれているか、および機密データを保護するためにそれらを暗号化する方法を決定します。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > カテゴリの管理**.
2. [新規] を選択するか、編集するカタログアイテムを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

公共サービスサービスカタログフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	公共サービスの名前。
カタログ	サービスが該当する製品カテゴリ。空白の場合は、[行政サービス] を選択します。
カテゴリ	公共サービスのタイプを示します。
アプリケーション	サービスのアプリケーションスコープ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 公共機関デジタルサービスコア ○ ライセンスと許可プレイブック ○ Information Request Playbook ○ Service Request Playbook
ステータス	公共サービスのステータス。アクティブなフィールドで次のようにマッピングされます。 ○ 利用可能 = true ○ 利用不可 = false
簡単な説明	公共サービスの簡単な説明。
Description (説明)	公共サービスの説明。

4. [送信] または [更新] を選択します。

プレイブックのエンゲージメントメッセージの構成

公共部門のエンドユーザーが要求を作成および追跡できるように、特定の エンゲージメントメッセージ設定を構成します。エンゲージメントメッセージを使用すると、公共部門のユーザーは、ServiceNow環境外のサードパーティ Web アプリケーションからセルフサービスおよびチャット機能にアクセスできます。

- エンゲージメントメッセージ モジュールを作成します。エンゲージメントメッセージの実装の詳細については、「[Engagement Messenger の設定](#)」を参照してください。
- エンゲージメントメッセージモジュールのカスタマイズに精通している必要があります。詳細については、「[Engagement Messenger の機能構成のカスタマイズ](#)」を参照してください。
- [エージェントチャットプラグイン](#) (com.glide.interaction.awa) を有効にします。
- [仮想エージェントプラグイン](#) (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。これにはサブスクリプションが必要です。
- [サブスクリプションが必要なカスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン](#) (com.sn_csm.virtualagent) を有効にします。

Service Request Playbookアプリケーションのエンゲージメントメッセージャーの構成

緊急性のないサービス要求を作成および追跡するための エンゲージメントメッセージャー 設定を構成します。

始める前に

必要なロール:sn_csm_ec.ec_admin または admin

このタスクについて

公共部門のエンドユーザーは、エンゲージメントメッセージャー でサービス要求を作成および追跡できます。Service Request Playbook アプリケーションに用意されている、事前にパッケージ化されたサービス要求のカタログから選択できます。仮想エージェントが実装されている場合は、事前にビルドされた仮想エージェント会話「サービス要求の作成」を使用して、エンゲージメントメッセージャーから緊急でないサービス要求を送信および更新できます。行政サービスカタログとこのビルド済み 仮想エージェント 会話を エンゲージメントメッセージャーで有効にする必要があります。

手順

1. Engagement Messenger で、すべて > **Engagement Messenger** > モジュール。
2. 行政サービスカタログを使用するようにカタログ機能をカスタマイズします。行政サービスカタログは、ユーザーがサービス要求を作成するときに選択できる、事前にパッケージ化された緊急時以外のサービスを提供します。
 - a. [機能] セクションから、カタログ 機能を開きます。
 - b. [編集] を選択して、行政サービスカタログを検索して追加します。
3. サービス要求を作成するためのビルド済みの 仮想エージェント 会話を有効にして、チャット機能をカスタマイズします。
 - a. [機能] セクションから チャット機能を開きます。
 - b. [Reference chat (参照チャット)] で、[Create a Service Request conversation (サービス要求の作成)] 会話ピックを見つけて選択します。
4. [更新] を選択します。

公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるコンポーネント

公共機関デジタルサービスコア プラグインを有効にすると、テーブル、ユーザーロール、フローなどのいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

公共機関デジタルサービスコア プラグイン (com.sn_public_sector_digital_services_core) を有効にすると、次のプラグインが有効になります。

- カスタマーポータル UI コンポーネント (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- エージェンシーサポートモデル(com.sn_agency_support_model)
- カスタマーサービスケースタイプ (com.snc.csm_case_types)
- カスタマーサービスポータル (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service インストールベース管理 (com.snc.install_base)

注:

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

この機能ではデモデータを利用できます。

i 注:

公共機関デジタルサービスコア プラグインを有効にしたときにインストールされるロールの詳細については、「[公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール](#)」を参照してください。

インストールされるテーブル

公共機関デジタルサービスとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	行政サービスケーステーブル i 注: これはケース [sn_customerservice_case] テーブルの拡張テーブルです。
構成員プロファイル [sn_gsm_constituent_profile]	構成員プロファイルテーブル
サービス定義 [sn_case_type_selection_list]	サービス定義テーブル i 注: これは製品モデル [cmdb_model] テーブルの拡張テーブルです。
勤務先登録要求 [sn_gsm_business_registration]	新規勤務先登録要求のテーブル

インストールされたフロー

公共機関デジタルサービスと一緒にインストールされるフロー

フロー	Description (説明)
ケースタスクが行政ケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成する [create_blocked_by_record_if_case_task_is_associated_with_government_case]	ケースタスクが政府のケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを作成します。
行政ケースに顧客情報が必要な場合、[ブロック元] レコードを作成する [create_blocked_by_record_if_case_needs_customer_information]	行政のケースでさらに顧客情報が必要な場合は、[ブロック元] レコードを作成します。
ケースタスクがクローズされ、行政ケースに関連付けられている場合、[ブロック元] レコードを解決する [resolve_blocked_by_record_if_case_task_is_closed_and_associated_with_government_case]	行政ケースが解決された場合、関連する行政ケースのブロック元レコードを削除します。
行政ケースにユーザー情報が提供された場合、[ブロック元] レコードを解決する	ケースタスクがクローズされた場合、[ブロック元] レコードを削除します。

公共機関デジタルサービスと一緒にインストールされるフロー (続く)

フロー	Description (説明)
[resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	

公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションでは、ロールを使用して情報へのアクセスを提供し、内外のユーザーを識別し、データセキュリティを維持し、ユーザー間のさまざまなタイプの関係性を確立します。

コアロール

構成員の役割

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
構成素 [sn_gsm.構成員]	構成員がサービスを要求し、その情報、行政サービスケース、および受けたサービスを管理できるようにします。	• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
constituent_agent [sn_gsm.constituent_agent]	エージェントが次のアクションを実行できるようにします。 • すべての構成員の行政サービスケース	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.constituent_writer • interaction_agent

構成員の役割 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	スを読み取り、書き込み、更新します。 • 構成員レコードの読み取り、書き込み、更新を行います。	
constituent_contributor [sn_gsm.constituent_contributor]	ユーザーが構成員に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
constituent_admin [sn_gsm.constituent_admin]	エージェントにアドミンアクセス権を付与し、構成員レコー	sn_gsm.constituent_writer

構成員の役割 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ドを作成、読み取り、更新、削除できるようにします。	
constituent_writer [sn_gsm.constituent_writer]	構成員レコードを作成、読み取り、更新するためのアクセス権をエージェントに提供します。	sn_gsm.constituent_viewer
ライセンスと許可 インストール ベースライター [sn_gsm_lic_prmt.ib_writer]	インストールベースアイテムに対する作成、読み取り、書き込みアクセス権を提供します。	sn_gsm_lic_prmt.ib_writer
constituent_viewer [sn_gsm.constituent_viewer]	構成員レコードへの読み取り専用アクセス権をエージェントに提供します。	sn_customerservice.customer_data_viewer

構成員の役割 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ライセンスと許可 インストール ベースアイテムビューアー [sn_gsm_lic_prmt.ib_viewer]	この ロー ルは、 インス トール ベース アイテ ムへの 読み取 りアク セス権 を提供 します	sn_gsm.report_viewer

ビジネスロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
business_contact [sn_gsm.business_contact]	ビジ ネス ステー クホル ダーが サービ スを要 求し、 情報、 行政 サービ スケー ス、 および 受けた サービ スを管 理でき るよう にしま す。	• sn_customerservice.consumer • sn_install_base.sold_product_authorized_consumer • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_gsm.case_write_granular
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	ビジ ネス ステー クホル ダーに ビジネ スアカ ウント へのアド ミンア クセス 権を付	• sn_customerservice.customer_admin • sn_gsm.business_contact

自動翻訳

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	与します。このロールは、ビジネスアカウント内のすべてのデータにアクセスできます。	
business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]	ビジネスステークホルダーが、ビジネスアカウントと関連する子アカウントの行政サービスケースを管理できるようにします。このロールでは、次のアクションを実行できます。 • 別のビジネス連絡先の代わりにケースを	• sn_customerservice.customer_case_manager • sn_gsm.business_contact

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	作成します。 • ビジネスに属するケースのリストを表示します。 • ビジネスに属するケースを編集します。	
business_contributor [sn_gsm.business_contributor]	ビジネスステークホルダーが、あらゆるビジネスに代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator • sn_customerservice.case_authorized_contributor
business_partner [sn_gsm.business_partner]	ビジネスパートナーが、自分のアカウ	• sn_customerservice.partner • sn_gsm.business_contact

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ントまたは関連付けられているビジネスアカウントから行政サービススペースを作成、表示、および編集できるようにします。	
business_partner_admin [sn_gsm.business_partner_admin]	ビジネスステークホルダーにパートナーアカウントへのアドミンアクセス権を付与します。このユーザーは、パートナーアカウント内のすべてのデータと、パートナーが作成した行政サービススペースにアクセス	• sn_customerservice.partner_admin • sn_gsm.business_partner • sn_gsm.business_contact • sn_gsm.business_contact_admin

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	できます。	
business_agent [sn_gsm.business_agent]	エージェントが次のアクションを実行できるようにします。 • すべてのビジネスアカウントの行政サービスケースの読み取り、書き込み、更新を行います。 • ビジネスレコードの読み取り、書き込み、更新	• sn_gsm.report_viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_gsm.business_writer • interaction_agent
福利厚生ビジネス貢献者 [sn_gsm_soc_bnfts.business_contributor]	ユーザーが任意のビジネス	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	スを代表してサービスを要求し、福利厚生ケースを提出できるようにします。これにより、ビジネスステークホルダーが顧客の代わりに要求者として行動できるようになります。	

自動翻訳

エージェンシーエージェントのロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
agency_agent [sn_gsm.agency_agent]	機関のエージェントが、その機関に関連付けられたビジネスおよびビジネス連絡先の行政サービスケースを作成して履行できるようにします。	sn_customerservice
agency_constituent_agent [sn_gsm.agency_constituent_agent]	機関のエージェントが、その機関に関連付けられた構成員および世帯の行政サービスケースを作成して履行できるようにします。	sn_customerservice
License & Permit 構成員エージェント [sn_gsm_lic_prmt.constituent_agent]	ユーザーがすべての構成員のライセンスと許可のケースで作業できるようにします。これには、すべてのライセンスと許可のケースと構成員の記録を読み取り/書き込み/更新する機能が含まれています	• sn_gsm.constitue • sn_gsm_lic_prmt. • sn_gsm_lic_prmt.

エージェンシーエージェントのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
agency_contributor [sn_gsm.agency_contributor]	機関のエージェントが、機関に代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提出できるようにします。	• sn_customerservi • sn_gsm.contribut • sn_customerservi
License & Permit Agency Contributor [sn_gsm_lic_prmt.agency_contributor]	ユーザーがサービスを要求し、サービス組織 (事業所) のライセンスと許可のケースを発生できるようにします。このロールは、内部や外部に依存しません。	• sn_gsm.agency_c • sn_gsm_lic_prmt.
agency_manager [sn_gsm.agency_manager]	機関マネージャーが次のアクションを実行できるようにします。 • 構成員、世帯、ビジネス、およびビジネス連絡先の行政サービスケースを作成および更新します。 • 機関階層内の機関に関連付けられた構成員と世帯のデータを管理します。 • 機関階層内の機関に関連付けられたビジネスおよびビジネス連絡先のデータを管理します。	• sn_customerservi • sn_gsm.agency_a • sn_gsm.agency_c
License & Permit Agency Manager [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager]	ユーザーがマネージャーの機関階層内の機関のデータを管理できるようにします。	• sn_gsm.agency_m • sn_gsm_lic_prmt. • sn_gsm_lic_prmt.
agency_manager_contributor [sn_gsm.agency_manager_contributor]	ユーザーがケースを作成、更新、表示、および承認できるようにします。管理するすべての機関のスタッフを登録および削除できます。	• "sn_gsm.business • sn_gsm.governme • sn_gsm.constitue • sn_gsm.governme • sn_gsm.agency_m • sn_customerservi
License & Permit Agency Manager Contributor [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_contributor]	ユーザーがケースを作成、更新、表示、および承認できるようにします。また、管理するすべての機関のスタッフを登録および削除することもできます。	• sn_gsm_lic_prmt. • sn_gsm_lic_prmt.y • sn_gsm_lic_prmt. • sn_gsm_lic_prmt.

エージェンシーエージェントのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
		• sn_gsm.lic_prmt.a • sn_gsm.agency_m
relationship_manager [sn_gsm.agency_relationship_manager]	ユーザーが、location_relationship_manager 責任を持つすべての外部機関のケースを表示できるようにします。	• sn_bus_loc.location • sn_gsm.agency_m
ライセンスと許可 エージェンシーマネージャーコア [sn_gsm.lic_prmt.agency_manager_core]	階層内のすべての機関の機関スタッフ登録と、企業、構成員、世帯とのスタッフ関係を管理するための詳細なロール。	• sn_gsm.agency_m • contract_manage
License & Permit Agency Relationship Manager [sn_gsm.lic_prmt.agency_relationship_manager]	ユーザーが、location_relationship_manager 責任を持つすべての外部機関のケースを表示できるようにします。	• sn_gsm.agency_r • sn_gsm.lic_prmt.a
service_manager [sn_gsm.service_manager]	サービスマネージャーが次のアクションを実行できるようにします。 • 行政サービスケースを担当するエージェントが実行するすべての作業を管理します。 • すべての行政サービスケースの読み取り、書き込み、更新、削除を行います。 • すべての構成員、ビジネス、および機関のレコードを読み取り、書き込み、更新、削除します。	• sn_gsm.service_o • sn_gsm.service_o • sn_gsm.constitue • sn_gsm.constitue • sn_gsm.business
ライセンスと許可ケースタスクエージェント [sn_gsm.lic_prmt.case_task_agent]	エージェントの機関の構成員と世帯のライセンスと許可のケースを作成して履行する機能をユーザーに提供します。	• sn_gsm.lic_prmt.a • sn_gsm.lic_prmt.a • sn_gsm.case_task
License & Permit Agency ビジネスエージェント [sn_gsm.lic_prmt.agency_agent]	ユーザーが、エージェントの機関のアカウントと連絡先のライセンスと許可のケースを作成して履行できるようにします。	• sn_gsm.agency_a • contract_manage
social_benefits_agency_agent [sn_gsm.soc_bnfts.agency_agent]	エージェントの機関のアカウントと連絡先のケースを作成して履行する機能をユーザーに提供します。	• sn_gsm.agency_a • decision_table_re • contract_manage

エージェンシーエージェントのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
social_benefits_agency_constituent_agent [sn_gsm_soc_bnfts.agency_constituent_agent]	エージェントの機関の構成員および世帯のケースを作成して履行する機能をユーザーに提供します。	• decision_table_re • sn_gsm.agency_c • contract_manage
social_benefits_agency_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_contributor]	ユーザーがサービスを要求し、所属機関 (事業所) の福利厚生ケースを提起できるようにします。このロールは、内部や外部に依存しません。	• sn_gsm.governme • sn_gsm_soc_bnfts
social_benefits_agency_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager]	マネージャーの機関階層内の機関のデータを管理する機能をユーザーに提供します。	• sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm.agency_m • sn_gsm_soc_bnfts
social_benefits_agency_manager_contributor [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_contributor]	機関を管理し、その機関または子機関の企業、世帯、または構成員のケースを作成します。	• sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm.agency_m
social_benefits_agency_manager_core [sn_gsm_soc_bnfts.agency_manager_core]	階層内のすべての機関の機関スタッフ登録と、企業、構成員、世帯とのスタッフ関係を管理するための詳細なロール。	• sn_gsm.agency_m • contract_manage
social_benefits_agency_relationship_manager [sn_gsm_soc_bnfts.agency_relationship_manager]	機関が実行するすべてのアクティビティを管理および監視します。また、機関の内部連絡窓口としても機能します。	• sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm.agency_r
social_benefits_business_agent [sn_gsm_soc_bnfts.business_agent]	ビジネスの福利厚生ケースを処理する機能をユーザーに提供します。これには、すべての福利厚生ケースとビジネスレコードを読み取り/書き込み/更新する機能が含まれています。	• sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm.business_ • sn_gsm_soc_bnfts
福利厚生ケースタスクエージェント [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	ユーザーが福利厚生ケースタスクを処理できるようにします。	• sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm.case_tash

エージェンシーエージェントのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
福利厚生構成員エージェント [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_agent]	すべての構成員の福利厚生ケースを処理する機能をユーザーに提供します。これには、すべてのケースと構成員レコードを読み取り/書き込み/更新する機能が含まれています	• sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm.constitue • sn_gsm_soc_bnfts
福利厚生マネージャー [sn_gsm_soc_bnfts.マネージャー]	福利厚生ケース (構成員およびビジネス) を担当するエージェントが実行するすべての作業を管理する機能をユーザーに提供します。このロールを持つユーザーは、すべての福利厚生ケースと構成員/ビジネスレコードの読み取り/書き込み/更新/削除ができます。	• sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm_soc_bnfts • sn_gsm.governme • sn_gsm_soc_bnfts • sn_majorissue_mg
福利厚生関係エージェント [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_agent]	ユーザーが関係のある顧客のみの福利厚生ケースを処理できるようにします。	• sn_gsm_soc_bnfts • decision_table_re • sn_gsm.relationship • contract_manage

admin とその他のロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
admin [sn_gsm.admin]	公共機関デジタルサービスプラットフォームで作成されたスコープ対象のアプリケーションへの委任アドミンアクセス権をユーザーに	sn_gsm.service_manager

admin とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	付与します。	
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	ユーザーにアドミンアクセス権を付与し、サービス提供レコードおよび受けたサービスレコードの作成、読み取り、更新、および削除を可能にします。	sn_gsm.service_offered_writer
license_permit_admin [sn_gsm_lic_prmt.admin]	ライセンスと許可のケース (構成員およびビジネス) を担当するエージェントが実行するすべての作業をユーザーが管理できるようにします。このロールを持つユーザー	• sn_gsm_lic_prmt.マネージャー • sn_gsm.admin

admin とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ザー は、 すべての のライ センス と許可 ケース およ び構成 員/ビ ジネス レコー ドの 読み取 り/書 き込 み/更 新/削 除を行 うこと ができ ます。	
social_benefits_admin [sn_gsm_soc_bnfts.admin]	福利 厚生 プレイ ブック で作成 された スコー プ対象 のアプリ ケー ション への代 理アド ミンア クセス 権を付 与しま す。	• sn_gsm.admin • sn_gsm_soc_bnfts.マネージャー
ライセンスと許可 インストールベース管理者 [sn_gsm_lic_prmt.ib_admin]		
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
service_offered_writer [sn_gsm.service_offered_writer]	サービ ス提供 レコー	sn_gsm.service_offered_viewer

admin とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ドおよび受け たサー ビス レコー ドを 作成、 読み 取り、 更新す るため のアク セス権 をユー ザーに 提供し ます。	
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offered_viewer]	サービ ス提供 レコー ドおよ び受け たサー ビス レコー ドへの 読み 取り専 用アク セス権 をユー ザーに 提供し ます。	sn_customerservice.customer_data_viewer
case_writer [sn_gsm.case_writer]	行政 サービ スケー スを 作成、 読み 取り、 更新す るため のアク セス権 をエー ジェン トに提 供しま す。	sn_gsm.case_viewer

admin とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	行政サービススペースへの読み取り専用アクセス権をエージェントに提供します。	なし
contributor_creator [sn_gsm.contributor_creator]	エージェントまたはビジネスステークホルダーが行政サービススペースを作成できるようにし、トップレベルの貢献者ロールに含まれています。このロールはケースを作成できますが、他のケースを表示することはできません。	なし

admin とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	エージェントが関係のある顧客の行政サービスケースを処理できるようにします。	- sn_gsm.report_viewer - sn_customerservice.relationship_agent
relationship_contributor [sn_gsm.relationship_contributor]	ビジネスステークホルダーが、関係のある顧客に代わって行政サービスケースを提起できるようにします。	- sn_customerservice.relationship_contributor - sn_gsm.contributor_creator - sn_customerservice.case_authorized_contributor
福利厚生ケースビューアー [sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer]	このロールは、ユーザーに福利厚生ケーススレッドコードへの読み取り専用アクセス権を提供します。	- sn_gsm.case_viewer - decision_table_reader

admin とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
福利厚生ケースライター [sn_gsm_soc_bnfts.case_writer]	このロールは、福利厚生ケースレコードを作成、読み取り、更新するためのアクセス権をユーザーに提供します。	• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

詳細なロール

公共機関デジタルサービス とともにインストールされる事前定義された機能的で詳細なロールを使用して、ユーザーと公共部門エンティティ間の関係を確立できます。これらの機能的で詳細なロールは、公共部門のデータへのさまざまなレベルのアクセスを提供し、データセキュリティの維持に役立ちます。

- 機能ロール:複数のエンティティへのアクセスを必要とする機能または意味のあるアクションを実行するために必要な一連のロール。
- 詳細なロール:ケース、使用されるサービス、および関連する公共部門エンティティへのアクセスを提供するロール。1 つ以上の詳細なロールを機能ロールとしてバンドルできます。

詳細モデルは、対応する公共部門エンティティに適切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作業するために必要な情報にアクセスすることを許可する詳細なポリシーを設定することで、きめ細かなアクセス制御を行うことができ、最終的には構成員のエクスペリエンスの向上に役立ちます。

たとえば、行政サービスケーステーブルまたは 公共機関デジタルサービス アプリの他のテーブルを拡張する場合は、拡張されたテーブルのアクセス制御リストを複製する必要があります。公共部門のユーザーに詳細なロールを割り当てて、これらの拡張テーブルへのアクセスを制御できます。

詳細なロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	構成員またはビジネスデスク	sn_gsm.case_read_granular

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ホルダーに、行政サービスケースへのきめ細かな作成アクセス権を提供します。	
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	構成員またはビジネスステークホルダーに、行政サービスケースへの詳細な読み取りアクセス権を付与します。	sn_customerservice.case_read_granular
case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	構成員またはビジネスステーク	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	ホルダーに、行政サービスケースへの詳細な書き込みアクセス権を付与します。	
service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	構成員またはビジネスステークホルダーに、サービス受領レコードへの詳細な読み取りアクセス権を付与します。	sn_install_base.sold_product_read_granular
ライセンスと許可 インストールベースの読み取り粒度 [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	発行されたライセンスと許可へ	sn_install_base.install_base_read_granular

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	の詳細な読み取りアクセス権を提供します。	
ライセンスと許可 エージェンシーマネージャーコア [sn_gsm_lic_prmt.agency_manager_core]	階層内のすべての機関の機関スタッフ登録と、企業、構成員、世帯とのスタッフ関係を管理するための詳細なロール。	• sn_gsm.agency_manager_core • contract_manager
ライセンスと許可 貢献者 作成者 [sn_gsm_lic_perm.contributor_creator]	ユーザーが行政サービスケースを作成できるようにし、トッ	sn_gsm.contributor_creator

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	プレベルの貢献者ロールに含まれています。レコードの作成のみを許可し、レコード自体を表示することはできません。	
福利厚生インストールベースアドミン [sn_gsm_soc_bnfts.ib_admin]	このロールは、インストールベースアイテムに対する作成、読み取り、書き込み、および削	sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	除アクセス権を提供します	
福利厚生インストールベースの読み取り粒度 [sn_gsm_soc_bnfts.ib_read_granular]	発行された福利厚生への詳細な読み取りアクセス権を付与します。	sn_install_base.install_base_read_granular
福利厚生インストールベースビューアー [sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer]	インストールベースアイテムへの読み取りアクセス権を付与します。	なし
福利厚生インストールベースライター [sn_gsm_soc_bnfts.ib_writer]	インストールベースアイテムに対する作成、読み取り	sn_gsm_soc_bnfts.ib_viewer

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	り、書き込みアクセス権を提供します。	

ビジネスステークホルダーのロール

Business Stakeholder for 公共機関デジタルサービス には、ビジネスステークホルダー機能へのアクセスを提供するプラグインとロールが含まれています。

ビジネスステークホルダーへのアクセス権を持つアドミニストレーターは、ビジネスステークホルダーユーザーに次のアクションに対する権限を提供できます。

- ビジネスまたは機関 (サービス組織) の代わりにケースを作成する
- ケース、ケースタスク、およびビジネスデータを表示します。
- 申請の承認

顧客の代理としてのケース作成

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
構成員の貢献者 [sn_gsm.constituent_contributor]	ユーザーが構成員に代わってサービス要求し、行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sec内部および外部	services_core
ライセンスと許可構成員の貢献者 [sn_gsm_lic_prmt.constituent_contributor]	このロールにより、ユーザーは任意の構成員に代わってライセンスを要求し、ライセンスと許可のケースを提起できます。これにより、ビジネスステークホルダーが顧客の代わりに要求者として行動できるようになります。	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator		
ビジネス貢献者 [sn_gsm.business_contributor]	ビジネスステークホルダーが、あらゆるビジネスに代わってサービスを要求し、行政サービスケースを提起	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sec内部および外部	services_core

顧客の代理としてのケース作成 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
	できるようにします。			
ライセンスと許可 ビジネス貢献者 [sn_gsm.lic_prmt.business_contributor]	このロールにより、ユーザーは任意のビジネスを代表してアクセスを要求し、ライセンスと許可のケースを発生させることができます。これにより、ビジネスステークホルダーが顧客の代わりに要求者として行動できるようになります。	• sn_gsm.business_contributor • sn_gsm.lic_prmt.contributor_creator		
関係貢献者 (Relationship contributor) [sn_gsm.relationship_contributor]	ビジネスステークホルダーが、関係のある顧客に代わって行政サービスケースを提起できるようにします。	• sn_customerservice.relationship_contributor • sn_gsm.contributor_creator	com.sn_public_sec内部および外部 services_core	
ライセンスと許可 の関係の貢献者 [sn_gsm.lic_prmt.relationship_contributor]	ユーザーが関係のある顧客に代わってライセンスと許可のケースを発生できるようにします。これにより、ビジネスステークホルダーアクセスが顧客の代わりに要求者として機能できるようになります。	• sn_gsm.relationship_contributors • n_gsm.lic_prmt.contributor_creator		
福利厚生構成員貢献者 [sn_gsm_soc_bnfts.constituent_contributor]	このロールにより、ユーザーは構成員に代わってアクセスを要求し、福利厚生ケースを提起することができます。これにより、ビジネスステークホルダーが顧客の代わりに要求者として行動できるようになります。	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

顧客の代理としてのケース作成 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
福利厚生貢献者作成者 [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator]	ユーザーが福利厚生ケースを作成できるようにし、sn_gsm.contributor_creatorの貢献者ロールに含まれます。レコードの作成のみを許可し、レコード自体を表示することはできません。	• sn_gsm.constituent_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		
福利厚生貢献者エディター [sn_gsm_soc_bnfts.contributor_editor]	[福利厚生ケース] フォームのフィールドへの制限付きの書き込みアクセス権を付与します。	sn_gsm.contributor_creator		
福利厚生関係貢献者 [sn_gsm_soc_bnfts.relationship_contributor]	ユーザーが関係のある顧客の代わりに福利厚生ケースを提出できるようにします。これにより、ビジネスステークホルダーアクセスが顧客の代わりに要求者として機能できるようになります。	• sn_gsm.relationship_contributor • sn_gsm_soc_bnfts.contributor_creator		

機関の代理としてのケース作成

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
機関貢献者 [sn_gsm.agency_contributor]	機関のエージェントが、機関に代わって行政サービスを要求し、行政サービスケースを提出できるようにします。	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_gsm.contributor_creator	エージェンシーサポートモデル (com.sn.agency_support_model)	内部および外部

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
ケースビューアー [sn_gsm.case_viewer]	行政サービスケースへの読み取り専用アクセス権をエージェントに提供します。	なし	com.sn_public_security.digital_services_core	内部

ケース、ケースタスク、および顧客データの表示 (続く)

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
構成員ビューアー [sn_gsm.constituent_viewer]	構成員レコードへの読み取り専用アクセス権をエージェントに提供します。	sn_customerservice	com.sn_public_sector	内部digital_services_core
ビジネスビューアー [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_sector	内部digital_services_core
提供されるサービスビューアー [sn_gsm.service_offered_viewer]	提供されたサービスレコードと受けたサービスレコードへの読み取り専用アクセス権をユーザーに提供します。	sn_customerservice	com.sn_public_sector	内部digital_services_core
受けた行政サービスビューアー [sn_gsm.service_received_viewer]	受けたサービスレコードへの読み取り専用アクセス権をユーザーに提供します。		com.sn_public_sector	内部digital_services_core

レポートとダッシュボードの表示

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
report_viewer [sn_gsm.report_viewer]	ユーザーが公共機関デジタルサービスプラットフォームでレポートを表示できるようにします。	なし	com.sn_public_sector	内部digital_services_core
ライセンスと許可レポートビューアー [sn_gsm.lic_prmt.report_viewer]	ユーザーが公共機関デジタルサービスプラットフォームでレポートを表示できるようにします。	sn_gsm.report_viewer		
social_benefit_report_viewer [sn_gsm_soc_bnftr.report_viewer]	福利厚生プレイブックを閲覧するためのアクセス権をユーザーに提供します 福利厚生プレイブック。	sn_gsm.report_viewer		

i 注:

公共機関デジタルサービス サブスクリプションを購入した顧客は、ビジネスステークホルダーユーザーに、[カスタマーサービス管理 \(CSM\) のビジネスステークホルダー](#) にリストされているアクションに対する権限を提供できます。

のペルソナベースのロール 公共機関デジタルサービス

ロールとペルソナは、公共機関デジタルサービスに関連するさまざまなロールを理解するのに役立ちます。

公共機関デジタルサービス は、次の基本的なジョブ機能 (ペルソナ) を持つユーザーをサポートします。

ペルソナは、公共機関デジタルサービス のさまざまなタスクを実行する個別のロールとして定義されます。

公共部門のペルソナ

職務	Description (説明)
アドミン	セキュリティ上の制限に関係なく、すべてのシステム機能、機能、およびデータにアクセスできるシステムアドミニストレーター: - さまざまなケースタイプを使用してビルドされた特定のスコープ対象のアプリを管理します。 - 構成員の情報を管理します。
構成	市民、居住者、訪問者、退役軍人などのエンドユーザー: - 政府機関にサービスを要求します。 - 要求の解決を追跡します。
ビジネスステークホルダー	事業主、取引先担当者、ビジネスパートナーなどのエンドユーザー: - 政府機関にサービスを要求します。 - 要求の解決を追跡します。
政府機関	履行者 (構成員エージェント、ビジネスエージェント、代理店エージェントなど): - すべての構成員の行政サービスケースを処理します。すべての行政サービスケースとプロファイルレコードの読み取り、書き込み、および更新が可能です。 - 特定のチームまたは機関に所属できます。 - 特定のケースタイプ (ライセンスや失業など) で作業できます。
貢献者	ビジネスステークホルダーまたは構成員の要求者: - 必要なサービスで構成員や企業を支援します。 - 構成員に代わって要求を送信し、代理人として行動します。
行政サービスマネージャー	構成員およびビジネスサービスのマネージャー、および構成員サービスをサポートするエージェント: - 構成員、ビジネスステークホルダー、および機関に提供されるサービスを管理します。 - すべての行政サービスケースの読み取り、書き込み、更新、および削除ができます。

公共部門のペルソナ (続く)

職務	Description (説明)
	- すべての構成員、ビジネス、および機関のレコードを読み取り、書き込み、更新、削除できます。 - サービスデリバリーと構成員の満足度を向上させます。

アナリティクスおよびレポートソリューションのインストール 公共機関デジタルサービス

ServiceNow Storeから公共機関デジタルサービス プラットフォームアナリティクスソリューションのコンテンツパックをインストールします。

始める前に

- この プラットフォームアナリティクスソリューション を有効にしているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンを有効にします。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「[パフォーマンスアナリティクスサブスクリプションのアクティブ化](#)」を参照してください。
- ServiceNow Store から 公共機関デジタルサービスコア をインストールします。

必要なロール：admin

手順

- 移動先 [すべて > システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > ServiceNow Store](#).
- 公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを参照し、必要な有効なエンタイトルメントがあることを確認します。

検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「[ServiceNow 製品のインストール](#)」を参照してください。

- 公共機関デジタルサービスのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパックを検索します。
- アプリケーションをインストールします。

公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assistのインストールと設定

アドミンロールを持っている場合は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペースおよび コア UI の生成 AI スキルを使用できるように 公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Now Assist アドミン コンソールを使用して、公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なもの

のがすべて含まれています。詳細については、「[Now Assist Admin console](#)」を参照してください。

次の表に、Now Assist アドミン コンソールからアクセスできる機能とスキルを示します。

Now Assist アドミン コンソールの 公共機関デジタルサービス の機能とスキル

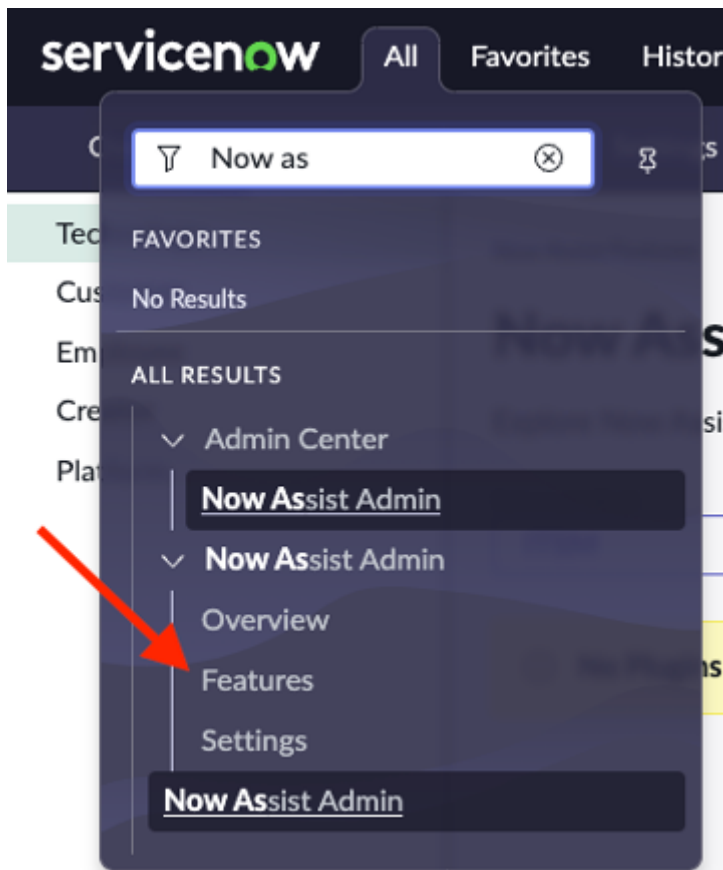
PSDSの機能	スキル
チャット	• チャットの要約 • チャットの推奨事項 • サイドバーの推奨事項
ケース	• ケースの要約 • 解決メモ生成
検索	• 検索の要約 • 検索時にナレッジ記事から Q&A 回答を抽出する

注:

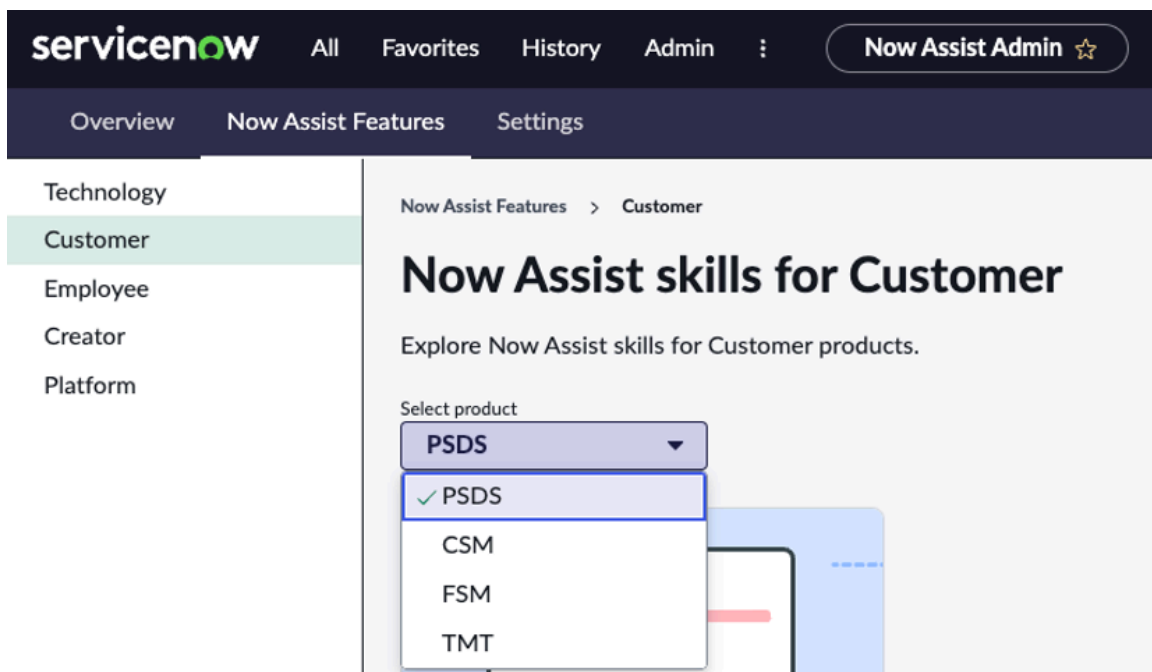
Now LLM サービス は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. 公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist プラグイン (com.sn_psd_gen_ai) をインストールします。
 - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「[Now Assist Admin console](#)」を参照してください。
 - インストールプロセスの詳細については、「[Install Now Assist plugins](#)」を参照してください。
2. 移動先 **すべて > Now Assist アドミン > 機能** をクリックして、Now Assist アドミン コンソールの [機能] タブにアクセスします。



3. PSDS の Now Assistのスキルをアクティブ化して構成します。
これらの機能は、[顧客] ワークフローグループにグループ化されています。ドロップダウンで **[PSDS]** を選択して、公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assistのスキルにアクセスします。各機能にはスキルが関連付けられています。



4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。

行政ケースの要約スキルの場合、行政ケース機能カードの下にある 詳細 を表示 を選択します。

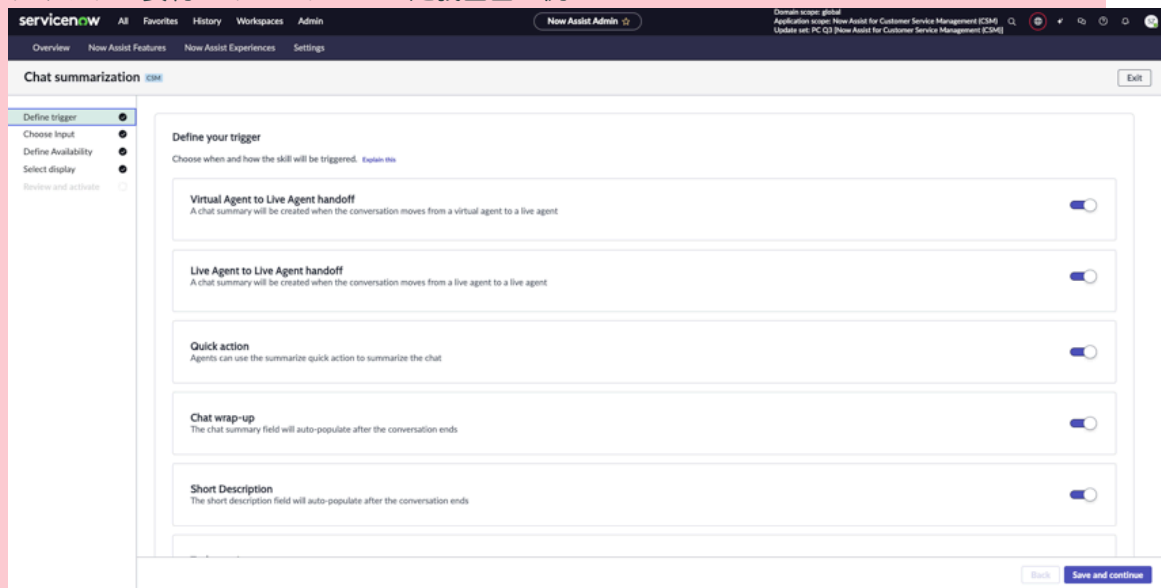
The screenshot shows the ServiceNow Now Assist Admin interface. The top navigation bar includes 'servicenow.', 'All', 'Favorites', 'History', 'Admin', and a 'Now Assist Admin' button with a star icon. The left sidebar has a 'Technology' section with 'Customer' selected, and other options like 'Employee', 'Creator', and 'Platform'. The main content area is titled 'Now Assist skills for Customer' and includes a 'Select product' dropdown menu currently set to 'PSDS'. Below the dropdown is a card for 'Government Case' which contains the text 'All case-related functionality for workspaces and Now Assist Panel.', 'All Government Case skills', and 'Government case summarization' with a 'Not started' status. A red arrow points to the 'View details' button at the bottom of this card.

5. 目的の機能の 利用可能なすべてのスキル セクションで、スキルのアクティブ化 を選択します。

6. 選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。

[store-future: BEGIN review]各スキルの入力とトリガーの詳細については、「[公共機関デジタルサービス \(PSDS\) の Now Assist の使用](#)」を参照してください。

チャットの要約スキルのトリガー定義画面の例



[End]

7. 選択したスキルのすべての入力またはトリガーを構成したら、保存して続行 を選択して次の手順に進みます。

[戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。

8. スキルの可用性を定義します。

注:

このステップは、ケースの要約、解決メモの生成、およびチャット要約スキルに適用されます。チャットの要約スキルを構成している場合は、次のステップとして [入力を選択] が表示されます。入力データのソースとして使用する顧客向けポータルを選択できます。デフォルトの製品ポータルと、他の製品で既に使用されているポータルは選択できません。

チャット要約スキルの [入力を選択] 画面の例

ユーザーが常にスキルを利用できるように構成することも、スキルが利用可能になる前に満たす必要がある条件を選択することもできます。[スキルの可用性をカスタマイズ (Customize skill availability)] を選択すると、条件ビルダーが表示されます。

9. スキルの可用性を構成した後、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。

10. スキルを表示する場所を選択します。

- [製品内 (In-product)] : 選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。[製品内] に表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。
- **Now Assist パネル (Now Assist panel)** : 選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「[Turn on the Now Assist panel](#)」を

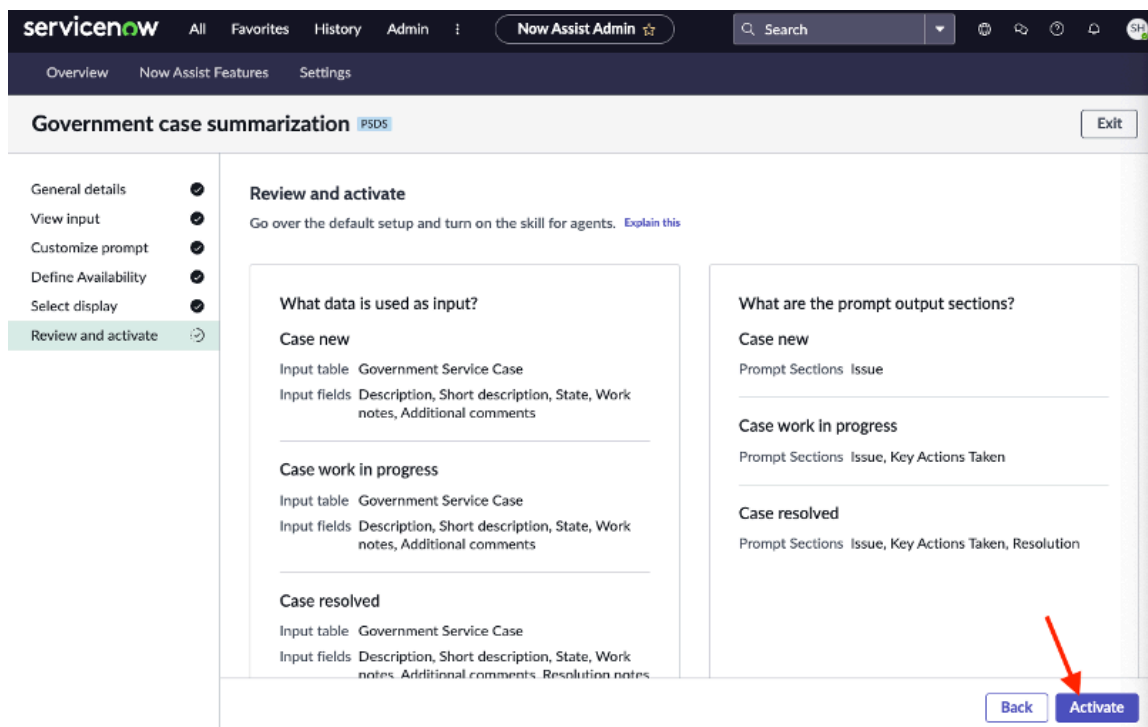
参照してください。Now Assist パネルに表示されるスキルごとに、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

注:

[製品内] を選択すると、CSM 構成可能ワークスペースのプロセスベースのエクスペリエンスプレイブックページにケースの要約カードを表示できるようになります。行政ケースの要約で、[製品内] を選択します。

11. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。

12. 選択内容を確認し、[アクティビ化] を選択して構成を完了します。
スキルが構成されました。



自動翻訳

関連情報

[Now Assist](#)

[公共機関デジタルサービス \(PSDS\) の Now Assist のインストールと設定](#)

[公共機関デジタルサービス \(PSDS\) の Now Assist の使用](#)

Service Request Playbook アプリケーションのインストールと構成

Service Request Playbook アプリケーションをインストールします。これにより、公共部門のエンドユーザーは、緊急性のないサービス要求を送信および追跡でき、これらの要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスを政府エージェントに提供できます。その後、要求を送信したり、要求をエージェントにルーティングしたりするために使用できる機能を構成できます。

[公共機関デジタルサービス Core](#) アプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して Service Request Playbook を設定します。

の構成タスク **Service Request Playbook**

タスク	Description (説明)
サービス要求プレイブックアプリケーションのインストール	ServiceNow Store から Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、公共部門のサービス要求を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。
プレイブックの エンゲージメントメッセージャー の構成	公共部門のエンドユーザーがエンゲージメントメッセージャーからの緊急でないサービス要求を作成および追跡できるようにする特定のエンゲージメントメッセージャー設定を構成します。
公共部門のエンドユーザーがサービス要求を作成できるようにする 仮想エージェント	仮想エージェントデザイナーを使用して、構築済みの会話トピックである「サービス要求の作成」を公開します。これにより、エンドユーザーは仮想エージェントチャットボットを使用してサービス要求を送信できます。
での類似レコードアクティビティ UI の構成 Service Request Playbook	要求を検索したりプレイブックを離れたりすることなく、類似の要求のリストを場所別に表示します。
Service Request Playbook の モバイルエージェント の構成	(オプション)カスタマーサービスモバイルおよび Service Request Playbook プラグインをインストールして、行政サービスエージェントが モバイルエージェント上の緊急でないサービス要求を追跡できるようにします。

Service Request Playbook for 公共機関デジタルサービスのインストール

admin ロールを持っている場合は、Service Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_srvc_req) 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、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- Service Request Playbook アプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用できますが、他の ServiceNow アプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

i 注:

プレイブックエクスペリエンスを有効にするには、[カスタマーサービス管理向けプレイブックアプリケーション](#) をインストールします。

- 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 [Service Request Playbook](#) アプリケーションリストを確認してください。

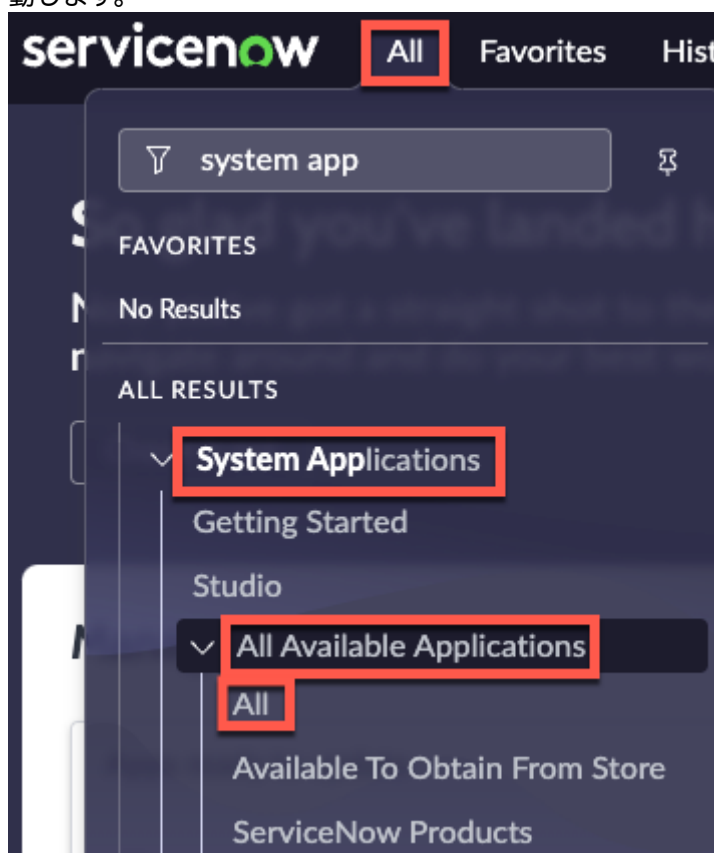
必要なロール：admin

このタスクについて

サービス要求 [sn_gsm_service_request_case] テーブルは、Service Request Playbook とともにインストールされます。

手順

1. [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]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Service Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_srvc_req) 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] ボタンの横にあるリストに、利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ダイアログボックスには、アプリケーションと併せて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。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。



重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、非緊急要求などの公共部門のサービス要求を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。

Service Request Playbook アプリケーションは、公共部門のサービス要求を自動的にルーティングおよびアサインするために AWA で使用される次のアイテムを提供します。

- サービス要求サービスチャネル :受信した公共部門のサービス要求を特定の行政機関にルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェント受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- 公共部門要求アサイン先グループ :公共部門のサービス要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- 公共サービス要求キュー :公共部門のサービス要求がルーティングされるデフォルトのキュー。
- 受信ボックスのレイアウト : CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示されるサービス要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
 - 構成員サービス要求レイアウト: [簡単な説明]、[構成員]、および [サービス] フィールドが含まれます。
 - ビジネスサービス要求のレイアウト:[簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [サービス] の各フィールドが含まれます。
 - サービス要求レイアウトの生成:匿名ユーザーがサービス要求を送信すると表示されます。[Short description] フィールドと [Service] フィールドを含む

アドミニストレーターは、サービス要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキュー設定など、サービス要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりすることができます。詳細については、「[サービス要求サービスチャネルの設定](#)」を参照してください。

サービス要求サービスチャネルの設定

高度な作業アサイン でデフォルトのサービス要求サービスチャネル属性を変更して、公共部門のサービス要求を政府エージェントにルーティングおよびアサインする方法を制御します。

始める前に

- 高度なワークアサインメントプラグイン (com.glide.awa) をアクティブ化  します。
- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) を有効にします 。
- サービス要求プレイブックアプリケーションをインストールします。

必要なロール：awa_admin または admin

このタスクについて

AWA で [サービスチャネル](#)  のコンテキストと属性を変更できます。サービス要求サービスチャネルの場合は、公共部門要求アサイン先グループを使用して、サービス要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、サービス要求サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

手順

必要に応じてデフォルト属性を変更して、サービス要求サービスチャネルを設定します。

Service Request Playbook のモバイルエージェントの構成

カスタマーサービスモバイルおよび Service Request Playbook プラグインをインストールして、行政サービスエージェントが モバイルエージェント上の緊急でないサービス要求を追跡できるようにします。その後、ロールを設定できます。

admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して、モバイルエージェント アプリケーションを設定します。

モバイルエージェント アプリ構成のアドミンタスク

タスク	Description (説明)
サービス要求プレイブックアプリケーションのインストール	ServiceNow Store から Service Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
カスタマーサービス Mobile プラグインのアクティブ化 (com.sn_csm_mobile)	カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付きセットアップを使用して、カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) をアクティブ化できます。
(オプション) Activate Field Service Management  プラグイン (com.snc.work_management)	フィールドサービス管理 (FSM) プラグインをインストールして、作業指示関連リストを表示します。詳細については、「 フィールドサービス管理 (FSM) との統合 」を参照してください。
モバイルエージェント アプリの公共部門のロールと権限の構成	行政サービスエージェントが モバイルエージェント アプリにアクセスできるように、ユーザーロールを構成します。この手順は、行政サービスエージェントがアプリから作業できるようにするために必須です。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを有効にして設定すると、エージェントは ServiceNow モバイルエージェント をモバイルデバイスにダウンロードし、ServiceNow インスタンスにアクセスできるようになります。

モバイルエージェント アプリの公共部門のロールと権限の構成

行政サービスエージェントが モバイルエージェント アプリにアクセスするためのユーザーロールを構成します。この手順は、行政サービスエージェントがアプリから作業できるようにするために必須です。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「 **sys_sg_applet_launcher.list** 」と入力して、アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルを開きます。
2. ランチャー画面テーブルから、[ケース] レコードを選択します。
必要なロールレコードには、カスタマーサービスエージェント (sn_customerservice_agent) ロールのみが含まれている必要があります。
3. オプション: プロンプトが表示されたら、グローバルアプリケーションからカスタマーサービス Mobile アプリケーションに切り替えます。
4. [必要なロール] で編集アイコン () を選択し、次のロールを追加します。
 - sn_gsm.agency_manager
 - sn_gsm.government_service_manager
 - sn_gsm.constituent_agent
 - sn_gsm.business_agent
 - sn_gsm.agency_constituent_agent
 - sn_gsm.agency_agent
5. [完了] を選択してロールを保存します。
上記のロールを持つエージェントは、モバイルエージェント にログインして、アサインされたサービス要求ケースを処理できるようになりました。

でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス のプレイブックで使用するサービス定義を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービス定義は、エンドカスタマーが利用できるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコードです。政府機関が提供する各公共サービスのサービス定義を作成できます。

公共機関デジタルサービス v8.0 へのアップグレード後、製品モデルの拡張である提供されるサービスは、行政サービスのモデル化に使用されなくなります。販売済み製品の拡張機能である受けたサービスは、構成員に付与/提供された行政サービスをモデル化するために使用されなくなります。サービス定義テーブルは、政府が提供するすべての公共サービスをモデル化するために使用されます。[提供されるサービス] テーブルの次のフィールドが削除され、サービスモデルのフィールドに置き換えられます。

- タイプ
- ステータス
- 番号
- 期間開始日

- 期間終了日
- 管轄
- カテゴリ
- サブカテゴリ
- 支払元

重要:

Vancouver にアップグレードする場合、[提供されるサービス] テーブルと [受けたサービス] テーブルのデータはすべて、サービス定義テーブルに手動で移行する必要があります。これを行うには、[提供されるサービス] テーブルの各エントリに対してサービス定義を作成します。このステップが完了するまで、アプリケーション内で [提供されるサービス] と [受けたサービス] のデータにアクセスすることはできません。これは、以前のリリースではオプションのタスクです。

手順

1. 移動先 **すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義**.
2. [新規] を選択します。
3. サービス定義の詳細を入力します。

サービス定義フォーム

Field (フィールド)	説明
名前	サービス定義の名前
ID	サービス定義に対するシステム生成の一意的識別子。
タスクタイプ	サービス定義に関連付けられたテーブル。サービスに基づいてケースまたはタスクテーブルを選択します。
ビュー	選択したサービスについてロードするビュー。
テンプレート	ケースまたはタスクの作成時にフォーム上でデフォルト設定するフィールド値。
カテゴリ	公共サービスのサービス定義カテゴリ。

4. [送信] または [更新] を選択します。
5. 新しいサービス定義レコードを選択します。
6. 「デフォルトのテーブル値」フィールドで、「サービス定義」を選択します。
7. 検索アイコン  を選択し、選択メニューで新しいサービス定義を選択します。
8. [送信] を選択します。
これでサービス定義が作成され、公共機関デジタルサービス内の任意のプレイブックで使用できるようになりました。

でのカスタムプレイブックの構成 **Service Request Playbook**

カスタムプレイブックとサービス定義を使用すると、デフォルトの Service Request Playbook ユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的の機関のワークフローとやり取りできます。サービス定義を作成した後、プレイブックを定義に関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

この手順を開始する前に、プレイブックに関連付けるサービス定義を作成する必要があります。サービス定義の作成方法の詳細については、「[でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

エージェントがケースタイプセクター画面で [ケースを作成] を選択すると、新しいケースレコードが表示され、サービスに関連付けられたプレイブックがレコードページのタブで起動します。

i 注:
これはオプションのタスクです。

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー**。
2. [新しいプロセスの作成] を選択し、プレイブックの詳細を入力して、[トリガーの選択] を選択します。
3. ドロップダウンメニューからトリガータイプを選択します。
トリガータイプは、最近作成したサービス定義です。
4. [デザイナーに移動] を選択します。
Process Automation Designer が開きます。
5. オプション: [新しいレーンを追加] を選択して、プロセスにレーンを追加します。
プロセスオートメーションデザイナーのレーンの詳細については、以下を参照してください [Stages and activities](#)。
6. 仕様に従ってプロセスを作成した後、[アクティブ化] を選択します。
これで、プレイブックがトリガーされたときに実行されるように公開されました。
7. 移動先 **すべて > システム UI > UI ポリシー**。
プレイブックレコードジェネレーターの UI を編集できます。これは、エージェントがケースを作成するときに最初に表示されるフォームです。
8. [新規] を選択します。
9. [Table] ドロップダウンメニューで [Service Request] を選択し、新しい UI ポリシーを説明する簡単な説明を入力します。
10. [When to Apply] タブと [Script] タブで必要な条件を追加し、[Submit] を選択します。
これで、UI ポリシーとプレイブックが作成されました。

での類似レコードアクティビティ UI の構成 **Service Request Playbook**

類似レコードアクティビティ UI は、既存のケースの名前と説明を使用して現在のケースに関連付けられたケースのリストを表示し、エージェントが現在のケースが既存のケースの複製であるかどうかを判断できるようにします。類似のレコードは、現在のケースに関する有用な情報を提供することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー**。
2. 「サービス・リクエスト」を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティを追加] を選択します。

4. 選択カスタマーサービス管理向けプレイブック > 類似のレコード
5. [When to Start (開始時期)] で、ドロップダウンから **[With Previous (前回を使用)]** を選択します。
6. [すべてのプロパティを表示] を選択し、[自動化] を選択します。
7. [レコード] の横にある矢印を選択し、トリガー - サービス要求 > サービス要求レコード。
8. [条件] で、ステージ > 次の値と異なる **(!=)** > 取り込み。
9. 画面の右上隅にある [詳細設定] を切り替えます。
10. [エクスペリエンス] を選択し、関連するテーブルを [サービス要求] に設定します。
11. 関連レコードを次に設定 トリガー - サービス要求 > サービス要求レコード
12. オプション: パラメータを設定します。
13. タイトルを このアクティビティ > ラベル。
14. [完了] を選択し、[アクティブ化] を選択します。

タスクの結果

これで類似レコード UI アクティビティが構成され、新規または既存の Service Request Playbookを開いたときにモーダルが表示されます。

Information Request Playbook アプリケーションのインストールと構成

Information Request Playbook アプリケーションをインストールします。これにより、公共部門のエンドユーザーは公開レコード要求を送信および追跡でき、行政機関はこれらの要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスを得ることができます。その後、要求を送信したり、要求をエージェントにルーティングしたりするために使用できる機能を構成できます。

公共機関デジタルサービス Core アプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して Information Request Playbook を設定します。

の構成タスク Information Request Playbook

タスク	Description (説明)
Information Request Playbook for 公共機関デジタルサービスのインストール	ServiceNow Store から Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、公共部門の情報要求を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。
での制限付き発信者アクセス特権設定の構成 公共機関デジタルサービス	要求済み RCA を使用して、次のファミリーリリースを待たずに、Now Platform の保護されたリソースへのアクセスをストアアプリに付与できます。システムアドミニストレーターまたはアプリケーションアドミニストレーターロールを保持している場合は、要求済み RCA をレビューして、それらを承認または拒否できます。

の構成タスク **Information Request Playbook** (続く)

タスク	Description (説明)
法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループの作成または編集	情報要求の最終レビューステップのために、法務、レビュー、または最終レビューのアサインエージェントグループを作成します。
でのドキュメントの管理アクティビティ UI の構成 Information Request Playbook	ドキュメントの作成、オートコンプリート名ルックアップによるドキュメントの検索、ケースへのドキュメントのリンクまたはリンク解除はすべて、プレイブック内の 1 つのモジュールから行います。
での類似の要求ドキュメント UI の構成 Information Request Playbook	プレイブックを離れることなく、類似のケースからドキュメントを検索し、複数のドキュメントセットを一度にプレビューし、1 つのモジュールからケースとの間でドキュメントをリンクまたはリンク解除します。
Information Request Playbook の モバイル エージェント の構成	(オプション)カスタマーサービス Mobile および Information Request Playbook プラグインをインストールして、エージェントが モバイル エージェントで情報要求を表示および追跡できるようにします。

Information Request Playbook for 公共機関デジタルサービスのインストール

admin ロールを持っている場合は、**Information Request Playbook** アプリケーション (sn_gsm_info_req) 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、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- Information Request Playbook** アプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用できますが、他の ServiceNow アプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

**注:**

プレイブックエクスペリエンスを有効にするには、[カスタマーサービス管理向けプレイブックアプリケーション](#) をインストールします。

- 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 [Information Request Playbook](#) アプリケーションリストを確認してください。

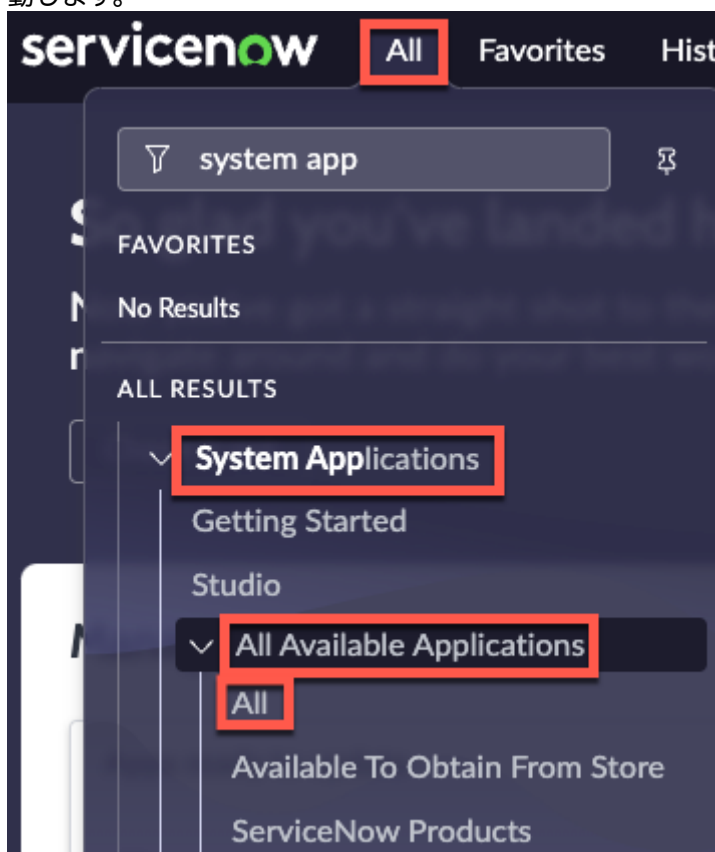
必要なロール：admin

このタスクについて

情報要求 [sn_gsm_information_request] テーブルは、**Information Request Playbook** とともにインストールされます。

手順

1. [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]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、Information Request Playbook アプリケーション (sn_gsm_info_req) 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] ボタンの横にあるリストに、利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ダイアログボックスには、アプリケーションと併せて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。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。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

を使用した情報要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、公開レコード要求などの情報要求を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。

Information Request Playbook アプリケーションは、公共部門の情報要求を自動的にルーティングおよびアサインするために AWA で使用される次のアイテムを提供します。

- **Information Request サービスチャネル** :受信した公共部門の情報要求を特定の行政機関にルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェント受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- **公共部門情報要求アサイン先グループ** :公共部門の情報要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- **公共機関情報要求キュー** :公共機関の情報要求がルーティングされるデフォルトのキュー。
- **受信ボックスのレイアウト** : CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示される情報要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
 - 構成員情報要求レイアウト: [簡単な説明]、[構成員]、および [サービス] フィールドが含まれます。
 - ビジネス情報要求レイアウト: [簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [サービス] の各フィールドが含まれます。
 - 一般情報要求レイアウト: [簡単な説明] フィールドと [サービス] フィールドが含まれます。

アドミニストレーターは、情報要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキュー設定など、情報要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりすることができます。詳細については、「[情報要求サービスチャネルの構成](#)」を参照してください。

情報要求サービスチャネルの構成

高度な作業アサイン のデフォルトの情報要求サービスチャネル属性を変更して、公共部門の情報要求を政府エージェントにルーティングおよびアサインする方法を制御します。

始める前に

- [高度なワークアサインメントプラグイン \(com.glide.awa\)](#) をアクティブ化  します。
- [エージェントチャットプラグイン \(com.glide.interaction.awa\)](#) を有効にします  。
- [Information Request Playbook アプリケーション](#) をインストールします。

必要なロール:sn_gsm_info_req.admin、awa_admin、admin

このタスクについて

AWA で [サービスチャネル](#)  のコンテキストと属性を変更できます。情報要求サービスチャネルの場合は、公共部門要求アサイン先グループを使用して、情報要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、Information Request サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

手順

必要に応じてデフォルト属性を変更して、Information Requests サービスチャネルを構成します。

Information Request Playbook のモバイルエージェントの構成

カスタマーサービス Mobile および Information Request Playbook プラグインをインストールして、政府機関がモバイルエージェント上の公開レコード情報要求を追跡できるようにします。その後、ロールを設定できます。

アドミニストレーターとして、次の構成タスクを完了して、モバイルエージェント アプリケーションを設定します。

モバイルエージェント アプリ構成のアドミンタスク

タスク	Description (説明)
Information Request Playbook アプリケーションのインストール	ServiceNow Store から Information Request Playbook (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
カスタマーサービス Mobile プラグインのアクティブ化 (com.sn_csm_mobile)	カスタマーサービス管理 (CSM) のガイド付き セットアップを使用して、カスタマーサービス Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) をアクティブ化できます。
モバイルエージェント アプリの公共部門のロールと権限の構成	行政機関がモバイルエージェント アプリにアクセスできるように、ユーザーロールを構成します。この手順は、行政機関がアプリから作業できるようにするために必須です。

カスタマーサービス管理 (CSM) モバイルアプリケーションを有効にして設定すると、エージェントは ServiceNow モバイルエージェント をモバイルデバイスにダウンロードし、ServiceNow インスタンスにアクセスできるようになります。

法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループの作成または編集

情報要求の法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループを作成または編集します。

アサイン先グループの作成

情報要求の法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > グループ**。
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。

アサイン先グループフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	アサイン先グループの名前
マネージャー	グループマネージャーまたはリード

Field (フィールド)	説明
タイプ	このグループのカテゴリです。[ターゲットレコードを選択] フィールドで、「OT」を検索して【タイプ】フィールドに追加します。
グループメール	グループのメール配布リストまたは連絡先のメールアドレス。
親	グループがメンバーとなっている他のグループ。
Description (説明)	アサイン先グループの説明

4. [送信] を選択します。

アサイン先グループを編集する

情報要求の法務、レビュー、または最終レビューのアサイン先グループを編集します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > ユーザー管理 > グループ**.
2. 編集するグループを選択します。
3. グループメンバーを選択
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。

アサイン先グループメンバーフォーム

Field (フィールド)	説明
ユーザー ID	グループに追加するユーザーのユーザー ID。
名前	グループに追加するユーザーの名前。
タイトル	グループに追加するユーザーの役職。
Department (部門)	グループに追加するユーザーの部門。
電話	グループに追加するユーザーの電話番号。
パスワードのリセット要請	オンにすると、次回ログイン時にパスワードのリセットが強制されます。
ロックアウト	オンにすると、ユーザーはログインできなくなります。
Web サービスへのアクセスのみ	オンにすると、ユーザーはインスタンスまたはサービスポータルへのログイン、シングルサインオンによる接続、または認証情報を使用した ServiceNow UI へのログインができなくなります。
内部統合ユーザー	オンにすると、ユーザーは WS-Security 認証要件をバイパスできます。

Field (フィールド)	説明
位置情報管理の追跡	オンにすると、指定したユーザーの位置のトラッキングが有効になります。
Location (ロケーション)	ユーザーの物理的な場所。

6. [送信] を選択します。

での制限付き発信者アクセス特権設定の構成 公共機関デジタルサービス

アプリケーション、アプリケーションリソース (アクセス制御ルール、ビジネスルール、UI アクション、スクリプトインクルードなど)、またはイベントへのクロスコープアクセスを定義します。要求された RCA を使用して、次のファミリーリリースを待たずに、Now Platform の保護されたリソースへのアクセス権をストアアプリに付与できます。

このタスクについて

システムアドミニストレーターまたはアプリケーションアドミニストレーターロールを保持している場合は、要求済み RCA をレビューして、それらを承認または拒否できます。これらの設定を使用して、アクセス要求を許可または拒否することもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > ケースタイプ > ケースタイプの管理**.
2. Information Request (情報要求) のレコードがあり、簡単な説明が「Manage requests for FOIA/public records (FOIA/公開レコードの要求を管理)」であることを確認します。
3. ワークスペースのリストからケースを作成し、フィールドが正しく入力されていることを検証します。

でのドキュメントの管理アクティビティ UI の構成 Information Request Playbook

エージェントがドキュメントを表示、リンク、または情報要求ケースにリンクまたはリンク解除できるように、Information Request Playbook でドキュメントの管理アクティビティ UI を構成します。

始める前に

このタスクでは、ドキュメント管理 [com.snc.platform_document_management] プラグインがインスタンスでアクティブになっている必要があります。インスタンスでドキュメント管理 [com.snc.platform_document_management] がアクティブになっていない場合は、[Activate a plugin](#) 手順を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー**.
2. [情報要求]を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティを追加] を選択します。
4. 選択 **カスタマーサービス管理向けプレイブック > ドキュメントリストの管理**.
5. 編集ボタンを選択し、アクションの名前を「Manage **Documents**」に変更します。
6. [開始時期] で [即時] を選択します。

7. [**View All Properties** (すべてのプロパティを表示)] を選択してトリガーを設定し、他の構成を編集します。
8. 画面の右上隅にある [詳細設定] ボタンを選択してオンに切り替えます。
[Experience (エクスペリエンス)] タブが表示されます。
9. [自動化] を選択します。
10. [レコード] で、 トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.
11. [Conditions] で [**State is New**] を選択し、[Done] を選択します。
12. [エクスペリエンス] を選択します。
13. [関連テーブル] で [情報要求] を選択し、[関連レコード] で トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.
14. [タイトル] で、 このアクティビティ > ラベル.
15. [完了] を選択し、 次に [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果

これで [ドキュメントの管理] UI アクティビティが構成され、新規または既存の Information Request Playbookを開いたときにモーダルが表示されます。

での類似の要求ドキュメント UI の構成 **Information Request Playbook**

類似の要求ドキュメントアクティビティ UI は、既存の情報要求ケースの名前と説明を使用して現在のケースに関連付けられたドキュメントのリストを表示し、 Information Request Playbook内の類似の情報要求を解決するために使用されるドキュメントに役立つ情報を提供します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > プロセスの自動化 > プロセスオートメーションデザイナー**.
2. [情報要求]を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティを追加] を選択します。
4. 選択カスタマーサービス管理向けプレイブック > 類似ドキュメント.
5. [編集] ボタンを選択し、[類似のドキュメント] の名前を [類似の要求ドキュメント (**Similar Request Documents**)] に変更します。
6. [開始時期] で [即時] を選択します。
7. [**View All Properties** (すべてのプロパティを表示)] を選択してトリガーを設定し、他の構成を編集します。
8. 画面の右上隅にある [詳細設定] ボタンを選択してオンに切り替えます。
[Experience (エクスペリエンス)] タブが表示されます。
9. [自動化] を選択します。
10. [レコード] で、 トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.
11. [Conditions] で [**State is New**] を選択します。
12. [エクスペリエンス] タブを選択します。
13. [関連テーブル] で [情報要求] を選択し、[関連レコード] で トリガー:情報要求 > 情報要求レコード.

14. [Related Record Encoded Query] に「**state=3**」と入力します。

15. [タイトル] で、このアクティビティ > ラベル。

16. [完了] を選択し、次に [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果

類似のドキュメント UI アクティビティが構成され、新規または既存の Information Request Playbookを開いたときにモーダルが表示されます。

でのドキュメント関連リストの構成 **Information Request Playbook**

アドミニストレーターは、「ドキュメント」と呼ばれる関連リストを、Information Request Playbook の動的関連レコードリストに表示されるように構成できます。選択すると、ドキュメントが別のワークスペースタブで開き、エージェントはすべてのドキュメントバージョンを表示できます。

このタスクについて

ドキュメントカードには、次のフィールドが含まれている必要があります。

- ドキュメントタイトル
- ドキュメントバージョン
- ドキュメントステータス
- 最終更新日

始める前に

必要なロール：admin

手順

移動先 [すべて > > .](#)

ライセンスと許可プレイブック アプリケーションのインストールと構成

ライセンスと許可プレイブック アプリケーションをインストールします。これにより、公共部門のエンドユーザーがライセンスと許可の要求を送信および追跡し、これらの要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスを政府機関に提供します。その後、要求を送信したり、要求をエージェントにルーティングしたりするために使用できる機能を構成できます。

公共機関デジタルサービス Core アプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して ライセンスと許可プレイブック を設定します。

の構成タスク ライセンスと許可プレイブック

タスク	Description (説明)
ライセンスと許可プレイブック for 公共機関デジタルサービスのインストール	ServiceNow Store から ライセンスと許可プレイブック (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールします。
ライセンスと許可プレイブックアプリケーションのサービス定義カタログアイテムを構成する	[提供されるサービス] テーブルと [受けたサービス] テーブルが [サービス定義] テーブルに移行されました。提供されるサービスデータはすべて個別のサービス定義に変換する必要があります。詳細については、「 提供されるサー

の構成タスク ライセンスと許可プレイブック (続く)

タスク	Description (説明)
	ビス および 「受けたサービスの移行ガイドンス」 を参照してください。
公共部門のエンドユーザーがライセンス要求または許可要求を作成できるようにする 仮想エージェント	仮想エージェントデザイナーを使用して、構築 Publish a Virtual Agent topic 済みの会話トピックであるライセンス/許可申請を開始します。これにより、エンドユーザーは仮想エージェントチャットボットを使用してライセンスまたは許可要求を送信できます。
を使用したライセンスと許可要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、ライセンスと許可の要求を指定されたエージェントにルーティングして割り当てます。
電子サインインの構成 ライセンスと許可プレイブック	構成員が行政サービスポータルからケースを送信するときに署名を引き出すオプションを許可するように電子署名を構成します。
での適格性チェックリスト UI の構成 ライセンスと許可プレイブック	申請者が要求された特定のライセンスまたは許可を受ける資格があるかどうかをエージェントが確認できるように、適格性チェックリスト UI を構成します。
のディシジョンテーブルの構成 ライセンスと許可プレイブック	意思決定テーブルを使用して、複数の要因に依存するライセンスまたは許可要求の価格設定構成を簡素化します。ディシジョンテーブルは、価格設定属性と依存属性を作成、表示、および変更できる単一のポイントを提供します。
価格設定属性ラベルに価格を追加	価格は、デフォルトですべてのブール価格属性に追加されます。価格選択属性または価格管理属性にクライアントスクリプトを追加する必要があります。
のドキュメントテンプレートの作成 ライセンスと許可プレイブック	ドキュメントテンプレートアプリケーションを使用して、ライセンスと許可プレイブックを通じて発行されるさまざまなタイプのライセンスと許可のテンプレートを生成します。

ライセンスと許可プレイブック for 公共機関デジタルサービスのインストール

admin ロールを持っている場合は、ライセンスと許可プレイブック アプリケーション (sn_gsm_lic_prmt) 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、「[ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得](#)」を参照してください。
- ライセンスと許可プレイブックアプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用可能であり、他のServiceNowアプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

i 注:

プレイブックエクスペリエンスを有効にするには、[カスタマーサービス管理向けプレイブックアプリケーション](#) をインストールします。

- 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[ライセンスと許可プレイブック](#) アプリケーションリストを確認してください。

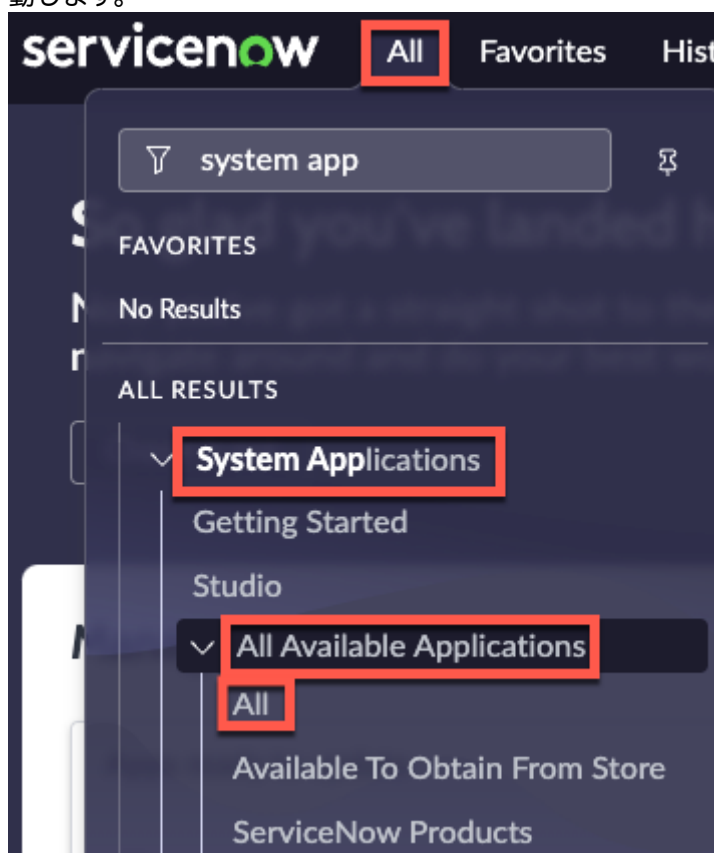
必要なロール：admin

このタスクについて

ライセンスと許可要求 [sn_gsm_license_permit_case] テーブルは、ライセンスと許可プレイブックとともにインストールされます。

手順

1. [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]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、ライセンスと許可プレイブック アプリケーション (sn_gsm_lic_prmt) 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] ボタンの横にあるリストに、利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ダイアログボックスには、アプリケーションと併せて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、依存関係のエントリ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。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。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

を使用したライセンスと許可要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、ライセンス/許可要求を指定されたエージェントにルーティングしてアサインします。

ライセンスと許可プレイブック アプリケーションは、ライセンス/許可要求を自動的にルーティングしてアサインするために AWA で使用される次のアイテムを提供します。

- **ライセンスおよび許可要求サービスチャネル** :受信した公共部門のライセンス/許可要求を特定の政府エージェントにルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェント受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- **公共部門ライセンスおよび許可要求アサイン先グループ** :公共部門のライセンス/許可要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- **公共部門のライセンスおよび許可要求キュー** :公共部門のライセンス/許可要求がルーティングされるデフォルトのキュー。
- **受信ボックスのレイアウト** : CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示されるライセンス/許可要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
 - **構成員ライセンス/許可レイアウト**: [簡単な説明]、[構成員]、および [ケースタイプ] フィールドが含まれます。
 - **ビジネスライセンス/許可レイアウト**: [簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [ケースタイプ] フィールドが含まれます。

アドミニストレーターは、ライセンス/許可要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキュー設定など、ライセンス/許可要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりできます。詳細については、「[ライセンスと許可要求の構成 サービスチャネル](#)」を参照してください。

ライセンスと許可要求の構成 サービスチャネル

高度な作業アサイン のデフォルトのライセンスと許可要求のサービスチャネル属性を変更して、公共部門のライセンスと許可要求を政府エージェントにルーティングして割り当てる方法を制御します。

始める前に

- [高度なワークアサインメントプラグイン \(com.glide.awa\)](#) をアクティブ化  します。
- [エージェントチャットプラグイン \(com.glide.interaction.awa\)](#) を有効にします  。
- [ライセンスと許可要求プレイブックアプリケーション](#)をインストールします。

必要なロール:awa_admin、admin

このタスクについて

AWA で [サービスチャネル](#) のコンテキストと属性を変更できます。ライセンスと許可要求サービスチャネルの場合は、公共部門要求アサイン先グループを使用して、ライセンスと許可要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、ライセンスと許可要求サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

手順

必要に応じてデフォルト属性を変更して、ライセンスと許可要求サービスチャネルを構成します。

ライセンスと許可プレイブックアプリケーションのサービス定義カタログアイテムを構成する

公共機関デジタルサービスのライセンスと許可プレイブックで使用するサービス定義を作成します。

始める前に

サービス定義は、エンドカスタマーが利用できるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコードです。政府機関が提供するライセンス/許可サービスごとにサービス定義を作成できます。

i 重要:

公共機関デジタルサービス v8.0 にアップグレードした後、以前のすべてのサービス提供レコードのサービス定義を作成する必要があります。提供されるサービスが廃止されたということは、機関が提供するすべてのサービスに対してサービス定義を作成する必要があることを意味します。詳細については、「[提供されるサービス](#)」および「[受けたサービスの移行ガイド](#)」を参照してください。

必要なロール : admin

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [サービスカタログ](#) > [カタログ定義](#) > [カテゴリの管理](#) > [ライセンス/許可](#).
2. カatalogアイテムを追加するカテゴリに応じて、[許可] または [ライセンス] を選択します。
3. オプション: プロンプトが表示されたら、公共機関デジタルサービスコア アプリケーションに切り替えます。
4. [カタログアイテム] 関連リストで、[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。

公共サービスサービスカタログフォーム

Field (フィールド)	説明
名前	公共サービスの名前。
カタログ	サービスが該当する製品カテゴリ。空白の場合は、[行政サービス] を選択します。
カテゴリ	公共サービスのタイプを示します。空白の場合は、カタログアイテムを追加するカテゴリに応じて [許可] または [ライセンス] を選択します。

Field (フィールド)	説明
アプリケーション	サービスのアプリケーションスコープ。空白の場合は、を選択します。
ステータス	公共サービスのステータス。アクティブなフィールドで次のようにマッピングされます。 - 利用可能 = true - 利用不可 = false
簡単な説明	公共サービスの簡単な説明。
Description (説明)	公共サービスの説明。

6. [送信] を選択します。

カタログアイテムが作成され、行政サービスポータルからケースを送信する構成員、または CSM 構成可能ワークスペースでケースを最初から作成するエージェントが使用できるようになります。

電子サインインの構成 ライセンスと許可プレイブック

電子署名を使用すると、ユーザーは、アプリケーションへの確認を意味する入力または描画された電子署名を使用して、Government Service Portal からアプリケーションに署名できます。この機能は、オプションでアップグレード時にアドミニストレーターが設定できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > サービスカタログ > レコードプロデューサー**。
2. [**ライセンスの要求**] レコードプロデューサーを選択します。
3. [Variables] タブで **[New]** を選択します。
4. [タイプ] で [カスタム] を選択します。
5. [**Questions**] タブで、[Question] フィールドに「 **Esignature for Record Producers** 」と入力し、[Name] フィールドに「 `esignature_for_record_producers` 」と入力します。
6. [**Type Specifications**] タブで、[Widget] フィールドに「 **Esignature for License Permit in Portal** 」と入力します。
7. [送信] を選択します。
8. [Variables] タブで **[New]** を選択します。
9. 「タイプ」で、「複数行テキスト」を選択します。
10. [非表示] のチェックボックスをオンにします。
11. 「質問」タブで、「質問」フィールドに「電子署名変数」と入力し、「名前」フィールドに「 `esignature_variable` 」と入力します。
12. オプション: 適格性チェックリストが ライセンスと許可プレイブック用に構成されている場合は、 **すべて > サービスカタログ > カatalog管理 > カatalog UI ポリシー** レコードプロデューサー カatalogアイテムのカatalog UI ポリシーを作成します。
プロンプトが表示されたら、公共機関デジタルサービス Core アプリケーションに切り替えます。
13. オプション: `esignature_for_record_producers` ウィジェットのレコードプロデューサーのスクリプトに表示/非表示ロジックを追加します。

14. [内容] タブの [ライセンスの要求] レコードプロデューサーのサーバースクリプトに、次のコードブロックを追加します。
プロンプトが表示されたら、公共機関デジタルサービス Core アプリケーションに切り替えます。

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer. signature_variable == "") {
  gs. addErrorMessage(gs. getMessage ('Please do the E-signature and click on Accept. '));
  current.setAbortAction(true);
  var caseTable = sn_gsm. GovernmentServicesConstants. LICENSE_PERMIT_CASE;
  var attachment = new GlideSysAttachment();
  var caseRecord = new GlideRecord (caseTable);
  caseRecord.get (current.sys_id) ;
  var fileName = 'applicantESign.png';
  var contentType = "image/png";
  attachment.writeBase64(caseRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
  var sigRec = new GlideRecord( 'signature image');
  sigRec.signed_on = new GlideDateTime ().getDisplayValue();
  sigRec.user = gs.getUserID();
  sigRec.table = caseTable;
  sigRec.document = current.sys_id;
  sigRec.is_drawing = true;
  sigRec.active = true;
  sigRec.acknowledgment_text = "This constitutes your electronic signature and has the same
  legal impact as signing a printed version of this document.";
  var signSysId = sigRec.insert();
  var signRecord = new GlideRecord('signature image');
  signRecord.get (signSysId);
  attachment.writeBase64(signRecord, fileName, contentType, producer.esignature_variable);
}
```

15. [Update (更新)] を選択します

タスクの結果

[署名を描画] タブが [署名を入力] タブの横に表示されるようになりました。構成員がライセンスと許可ケースを作成すると、署名を入力するオプションが表示されます。電子署名付きの申請書が送信されると、ユーザーの電子署名を含む画像が作成され、対応する申請書にマッピングされて添付されます。

での適格性の構成 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックの適格基準により、エージェントは、申請者が要求された特定のライセンスまたは許可を受ける資格があるかどうかを確認できます。

ライセンスと許可プレイブックは、申請者に提示される一連の質問である適格性基準を使用して、ライセンスまたは許可を申請する資格があるかどうかを判断します。ライセンスと許可プレイブックに設定された適格基準を使用すると、申請者がライセンスまたは許可を取得する資格がない申請を回避するのに役立つ場合があります。

適格性基準は、次の 3 つのアクティビティを実行することによって確立されます。

- ライセンスまたは許可クラスのチェックリストテンプレートを作成する。
- ライセンスまたは許可レコードプロデューサーへの適格性チェックリストの追加。
- それぞれのライセンスまたは許可クラスにマッピングします。

申請者がすべての適格性基準を満たしている場合、エージェントは申請者のケースの作成に進むことができます。申請者が適格性基準の少なくとも 1 つを満たしていない場合、エージェントは申請者のケースの作成を続行できません。

での適格性チェックリスト UI の構成 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック のレコードジェネレーターの一部として適格性チェックリスト UI を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > システム定義 > テーブル**.
2. ラベルリンクをクリックして、 **チェックリストテンプレート テーブル**を選択します。
3. **[関連リンク]** で **[リストを表示]** を選択します。
4. **[新規]** を選択します。
5. フィールドに入力して、チェックリストテンプレートレコードを作成します。
6. **[送信]** を選択します。
7. 新しい **[Checklist Template (チェックリストテンプレート)]** レコードの上部のメニューバーを右クリックし、コンテキストメニューで **[Copy sys_id (コピー)]** を選択します。
8. 移動先 **すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点**.
9. **sn_gsm_lic_prmt**を開きます。GSMLicensePermitConfig レコードを作成し、**getEligibilityChecklist** 関数を見つけます。
10. オプション: プロンプトが表示されたら、ライセンスと許可プレイブック アプリケーションに切り替えてレコードを編集します。
11. if関数の後にロジックを追加します。
引用符内にテーブル名とsys_id番号をそれぞれ配置するロジックの例。

```
} else if(tableName == "[table name]") {  
  return "[sys_id]";
```

12. **[実装を作成]** を選択します。

タスクの結果

最初の ライセンスと許可プレイブック アクティビティで新しいライセンスと許可レコードを作成するときに、適格性チェックリストが表示されるようになりました。ライセンスまたは許可の適格性を判断するために使用される基準を設定するには、[での適格性質問の定義 ライセンスと許可プレイブック](#) を参照してください。

での適格性質問の定義 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスまたは許可の申請を開始するユーザーの適格性基準の質問を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > サービスカタログ > カタログ変数 > 変数セット**.
2. **[変数セット]** リストビューで **[新規]** を選択します。
3. **1行の変数セット**を選択します。
4. 目的のタイトルと内部名を入力し、**[送信]** を選択します。
5. リストで、新しく作成した変数セットを見つけて開きます。

6. [変数] 関連リストで [新規] を選択し、各適格性の質問の変数を作成します。
7. 変数タイプとして [Yes/No] を選択します。
8. 各適格性の質問に対して変数が作成されるまで、手順 6 ～ 7 を繰り返します。
9. **Eligible** という名前の変数を作成し、[Question] フィールドに「Yes/No」と入力します。
10. 変数タイプとして [Yes/No] を選択します。
11. [カタログ UI ポリシー] 関連リストで、[新規] を選択します。
12. ポリシーの簡単な説明を入力します。
13. [適用時期] タブに移動します。
14. 各適格性質問の UI ポリシーにカタログ条件を追加し、条件を [はい] に設定します。
15. [スクリプト] タブに移動し、次のスクリプトを True 条件と False 条件に追加します。
16. [送信] を選択します。
17. 移動先 すべての > サービスカタログ > カatalog定義 > レコードプロデューサー。
18. ライセンス/許可レコードプロデューサーを見つけて、レコードを開きます。
19. [変数セット] タブに移動し、[編集] を選択します。
20. 適格性クワイテリア用に作成された変数セットを見つけ、右矢印ボタンを選択して変数セットリストに移動します。
21. [保存] を選択します。

タスクの結果

適格性基準の質問が定義され、構成員がライセンスまたは許可申請を開始する資格があるかどうかを判断するために使用できるようになりました。

のディシジョンテーブルの構成 ライセンスと許可プレイブック

意思決定テーブルを使用して、複数の要因に依存するライセンスまたは許可要求の価格設定構成を簡素化します。ディシジョンテーブルは、価格設定属性と依存属性を作成、表示、および変更できる単一のポイントを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

意思決定テーブルでは、各要素が意思決定入力です。たとえば、代理店が漁業許可証の価格を設定している場合、これらの入力には、許可証が要求されている場所、漁業許可証が要求されている魚の種類（1 つまたは複数）、漁船のサイズなどが含まれます。ディシジョンテーブルを使用すると、複数の要因に依存している場合でも、エージェントは価格設定をわかりやすい方法で提示できます。

手順

1. ライセンスと許可レコードのどのテーブルフィールドがライセンスまたは許可要求に関連する料金に影響するかを特定します。
たとえば、漁業許可レコードの魚の種類ごとに、異なる料金が関連付けられています。これらは、許可要求に関連付けられた合計料金に影響するテーブルフィールドの例です。
2. 移動先 すべての > システム定義 > ディシジョンテーブル。
3. [新規] を選択します。
4. ディシジョンテーブルの名前を入力し、[すべてのアプリケーションスコープ] からテーブルにアクセスできることを確認します。

5. [作成して続行] を選択します。
6. [追加] を選択して入力を追加します。
7. ラベルに ケース 、タイプに 参照 、テーブルとして ライセンスと許可ケース拡張テーブルを使用して入力を作成します。
8. [結果列の追加] を選択して、価格列を追加します。
9. 列ラベルを 「Price」 に設定し、結果タイプを 「Currency」 に設定します。
10. [完了] を選択します。
11. **[Add condition column (条件列の追加)]** を選択します。
12. 入力を [ケース] に設定し、[評価するデータ] を [フィールド] に設定します。
13. [フィールド] の下のドロップダウン メニューを選択し、価格設定に関連付けられているフィールドを選択します。
14. [完了] を選択します。
15. **[Add New Decision Row (新しい意思決定行を追加)]** を選択します。
16. [フィールドラベル] 列の下に追加された新しいテーブルセルを選択し、演算子が「次の値に等しい」であることを確認します。
フィールドタイプが選択肢の場合、入力値を「なし」にすることはできません。ドロップダウンメニューから適切な選択肢入力を選択します。フィールドタイプが true/false の場合、入力値は **true** である必要があります。
17. [価格] 列の下に追加された新しいテーブル セルを選択し、フィールド値に関連付けられた価格を入力します。
フィールドタイプが 選択肢の場合は、選択肢のオプションごとに手順 15 ～ 17 を繰り返します。
18. オプション: [結果] の下に表示されるプラスアイコンを選択し、[条件列の追加] を選択して別の価格設定フィールドを追加します。
すべての価格設定フィールドが追加されるまで繰り返します。
19. [保存] を選択してディシジョンテーブルを保存し、[閉じる] を選択します。

タスクの結果

これでディシジョンテーブルが作成され、ライセンスと許可のケースタイプに関連付けることができます。この方法の詳細については、「[ディシジョンテーブルをライセンスと許可ケースタイプに関連付ける](#)」を参照してください。

ディシジョンテーブルをライセンスと許可ケースタイプに関連付ける

価格設定構成のディシジョンテーブルを構成したら、それを「ライセンスと許可」ケースタイプに関連付けて、そのケースタイプテーブルに価格設定設定を追加します。

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 > ディシジョンテーブル](#).
2. ライセンスと許可ケースタイプの価格設定構成ディシジョンテーブルを見つけて右クリックします。
3. コンテキスト メニューで、[**sys_id**のコピー] を選択します。
4. 移動先 [すべて > システム定義 > ディクショナリ](#).
5. [Table name (テーブル名)] が **sn_gsm_license_permit_case** 、[Column name (列名)] が **attribute_pricing_config** のエントリを見つけます。

6. レコードを選択して開きます。
7. [Dictionary Overrides] タブで [**New**] を選択します。
8. [テーブル] フィールドに、ディシジョンテーブルに関連付けるライセンスと許可ケースタイプテーブルを設定します。
9. [**Override default value** (デフォルト値を上書き)] のチェックボックスをオンにします。
10. コピーしたsys_id値を [デフォルト値] フィールドに貼り付けます。
11. [送信] を選択します。

タスクの結果

これで、ディシジョンテーブルが License & Permit ケースタイプに関連付けられました。

ディシジョンテーブルへの価格調整の追加

アドミニストレーターは、価格調整定義を使用して、許可またはライセンスを要求している場所の構成員の居住ステータスなど、価格フィールドではないフィールドの条件に基づいてフィールド価格に調整を追加できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ライセンス/許可オプションごとに基準金額を入力および保存でき、1 つ以上の管理条件に基づいて現在の値から新しい値に変更できます。価格調整の定義は 1 つの価格フィールドのみで構成され、アドミンは複数の価格フィールドを作成できます。

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** をクリックし、ライセンスと許可ケースタイプに関連付けられているディシジョンテーブルを開きます。
ディシジョンテーブルをケースタイプに関連付ける方法については、「[ディシジョンテーブルをライセンスと許可ケースタイプに関連付ける](#)」を参照してください。
ワークフロースタジオが表示されます。
2. [**Add condition column** (条件列の追加)] を選択します。
3. [入力] を [ケース] に設定し、[評価するデータ] を [フィールド] に設定します。
4. [フィールド] で、問題の価格調整の価格設定を制御するフィールドを選択します。
5. 前述のフィールドの名前を条件列ラベルに入力し、[完了] を選択します。
6. すべての価格管理フィールドについて、手順 4 から 6 を繰り返します。
7. [**新しい意思決定行を追加**] を選択します。
8. いずれかの価格管理列の下に新しく追加されたセルを選択して、管理条件を追加します。
9. そのフィールドの制御条件を指定します。
フィールドタイプが選択肢の場合、入力値を「なし」にすることはできません。ドロップダウンから適切な条件を選択します。
10. ステップ 11 ~ 12 を繰り返して、他のコントロールフィールドの条件を追加します。
11. 調整が適用される価格フィールドが [選択] に設定されている場合は、影響を受ける価格選択を入力します。調整が適用される価格フィールドが選択でない場合は、値を *true* に設定します。
12. [価格] 列の下に新しく追加されたセルに、これらの管理条件が適用される場合の価格である調整価格を入力します。

価格フィールドがブール値の場合、価格フィールドの値は **true** に設定する必要があります。価格フィールドが選択肢の場合、価格フィールドの値を「なし」に設定することはできません。フィールドに調整価格の値を入力します。

13. [保存] を選択し、次に [閉じる] を選択します。

価格設定属性ラベルに価格を追加

デフォルトでは、価格はブール値の価格属性に追加されます。価格調整がある場合に価格に追加するには、価格選択属性と価格管理属性にクライアントスクリプトを追加する必要があります。

価格選択フィールドにクライアントスクリプトを追加

アドミニストレータは、ユーザーがフォームに入力している間に、クライアントスクリプトを追加および変更して、フォーム、フィールド、およびフィールド属性 (価格選択属性など) を構成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

クライアントスクリプトを使用すると、構成員の選択、フォームの送信、値の変更など、行政サービスポータルでクライアントベースのイベントが発生したときに、システムがクライアント (Web ブラウザー) で JavaScript を実行できます。クライアントスクリプトの詳細については、「[Client scripts](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > システム定義 > クライアントスクリプト**。
2. [新規] を選択します。
3. スクリプトの名前を指定します。
たとえば、申請書を提出する構成員によって許可タイプが変更されるたびに価格値を更新するスクリプトを追加する場合は、スクリプトに「許可タイプの変更時に価格ラベルを更新」というラベルを付けることができます。
4. テーブルをライセンス/許可ケース拡張テーブルに設定します。
5. [UI の種類] を [すべて] に設定し、[種類] を **[OnChange]** に設定します。
6. フィールド名のドロップダウンの下にある価格選択フィールドを選択します。
上記の例では、選択されたフィールド名は **[Commercial Permit Type]** になります。これは構成員が行う選択であり、表示される価格値を決定します。クライアントスクリプトフォームフィールドの詳細については、「[Client scripts](#)」を参照してください。
7. 以下の内容のスクリプトを入力します。

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
    if (isLoading) {
        return;
    }
    g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. [送信] を選択します。

価格管理フィールドへのクライアントスクリプトの追加

アドミニストレータは、ユーザーがフォームに入力している間に、クライアントスクリプトを追加および変更して、フォーム、フィールド、およびフィールド属性 (価格管理属性など) を設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
クライアントスクリプトを使用すると、構成員の選択、フォームの送信、値の変更など、行政サービスポータルでクライアントベースのイベントが発生したときに、システムがクライアント (Web ブラウザー) で JavaScript を実行できます。クライアントスクリプトの詳細については、「[Client scripts](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > システム定義 > クライアントスクリプト。
2. [新規] を選択します。
3. スクリプトの名前を指定します。
たとえば、構成員が要求された場所の居住者であることを伝えるかどうかに基づいて価格値を更新するスクリプトを追加する場合は、スクリプトに「居住者の変更時に価格ラベルを更新」というラベルを付けることができます。
4. テーブルをライセンス/許可ケース拡張テーブルに設定します。
5. [UI の種類] を [すべて] に設定し、[種類] を **[OnChange]** に設定します。
6. フィールド名のドロップダウンの下にある価格管理フィールドを選択します。
上記の例では、選択されるフィールド名は **Resident** になります。つまり、コントロールフィールドによって、表示される価格値が決まります。クライアントスクリプトフォームフィールドの詳細については、「[Client scripts](#)」を参照してください。
7. 以下の内容のスクリプトを入力します。

i 注:
フィールドタイプが選択肢の場合は、スクリプトの `newValue === "` を削除します。

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading, isTemplate) {
    if (isLoading || newValue === "") {
        return;
    }
    g_scratchpad.updatePriceLabel();
}
```

8. [送信] を選択します。

ライセンスと許可のベースケースの延長

ライセンスと許可は製品としてモデル化され、承認されたアプリケーションの場合、ライセンスまたは許可のインスタンスが生成され、受領したアイテムと呼ばれる特定のインストールベースアイテム拡張に記録されます。インストールベースをさらに拡張して、特定のライセンスまたは許可アイテム受領クラスを定義できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 従来の許可申請の属性を確認し、拡張ケースタイプで作成する属性を事前に決定します。
2. 移動先 [すべて](#) > システム定義 > テーブル をクリックし、[**New**] を選択します。
3. 新しいケースを作成するライセンスまたは許可の名前を入力します。



注:

[名前] フィールドの値は、[ラベル] フィールドに入力された値に基づいて自動入力されます。

4. [拡張テーブル] フィールドで [ライセンスと許可ケース] の値を選択します。
5. レコードヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
6. [Columns] タブで **[New]** を選択し、ライセンス/許可申請に関連するフィールドを追加します。
7. [列ラベル] フィールドに値を入力し、他の列レベル属性のオプションを選択します。
8. フォームのフィールドに入力し、ライセンス/許可申請にリストされている質問ごとに新しい列を追加します。
9. [更新] を選択します。

のドキュメントテンプレートの作成 ライセンスと許可プレイブック

ServiceNow ドキュメントテンプレートアプリケーションを使用すると、HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成して、標準のレターまたはドキュメントを生成できます。ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化できます。ドキュメントテンプレートアプリケーションを使用して、ライセンスと許可プレイブックを通じて発行されるさまざまなタイプのライセンスと許可のテンプレートを生成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート。
2. [新規] を選択します。
3. **[PDF Document Template (PDF ドキュメントテンプレート)]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	PDF ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	ドキュメントの添付場所を決定します。ライセンスと許可ケース [sn_gsm_license_permit_case] を選択して、生成された PDF をケースにマッピングします。ライセンスと許可のインストールベースアイテム [sn_gsm_license_permit_install_base_item] を選択して、生成された PDF フィールドを [受領したアイテム] にマッピングします。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。[ライセンスと許可プレイブック] で [ライセンスと許可] を選択します。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
状況	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。

フィールド	説明
	- ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 - 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 - 公開済み：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。
ユーザークライテリア	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダ居住者のみを対象とした許可証を作成できます。 i 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ付き、グローバル」を参照してください。
開始日	PDF ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 i 注: 開始日は終了日より前でなければなりません。
終了日	PDF ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを作成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 i 注: - ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 (Template date format)] で値が選択されていない場合は、template_date_format システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 (Template date format)] とシステムプロパティ template_date_format の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 - DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された PDF テンプレートの [テンプレートの日付形式 (Template date format)] よりも優先されます。

フィールド	説明
テンプレート言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 i 注: ◦ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ◦ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
署名タイプ	ドキュメントの署名または入力に使用するアプリケーションを指定するオプション。たとえば、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign などです。 i 注: 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
添付ファイルタイプ	新しいドキュメントをアップロードするか、ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF の添付ファイルをアップロードするオプション。 i 注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [新規ドキュメントをアップロード] が選択されている場合に表示されます。
ドキュメントリビジョン	ServiceNow ドキュメント管理からドキュメントを選択するオプション。 i 注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [ドキュメントリビジョンから選択] が選択されている場合に表示されます。
アクティブ	PDF ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
応答確認テキスト	入力したドキュメントを送信するときに、ユーザーにチェックボックスを選択するように求めるテキスト。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. オプション: [**PDF を解析**] 関連リンクを選択すると、PDF から情報とフィールドが自動的に解析され、その情報が再利用のために PDF マッピングテーブルに保存されます。
各 PDF フィールドを、ライセンスと許可インストールベーステーブルの対応するマッピングフィールドにマッピングできるようになりました。
6. オプション: [**PDF テンプレートマッピング**] 関連リストで、追加の PDF フィールドマッピングを定義します。
詳細については、「[Define a PDF field mapping](#)」を参照してください。

7. [更新] を選択します。

生成に使用するドキュメントテンプレートを決定するには、作成されたドキュメントテンプレートを対応するインストールベースアイテム/受領アイテム拡張テーブルにマッピングする必要があります。これは、ディシジョンテーブルでドキュメントテンプレートマッピングを使用することで実現されます。

8. 移動先 ディシジョン管理 > ディシジョンビルダー。

9. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	Description (説明)
ドキュメントテンプレートカテゴリ	このフィールドは、1 つのインストールベースアイテムテーブルに複数のテンプレートを含める場合に使用します。
テーブル名	このフィールドを使用して、どのテーブルをドキュメントテンプレートにマッピングするかを決定します。
ドキュメントテンプレート	このフィールドを使用して、特定のドキュメントテンプレートカテゴリとテーブル名に使用するドキュメントテンプレートを指定します。
isPdfTemplate	選択したドキュメントテンプレートが PDF テンプレート (値 = true) か HTML テンプレート (値 = false) かを示すには、このフィールドを使用します

10. 意思決定行を追加して、追加のドキュメントテンプレートを構成します。

タスクの結果

ドキュメントテンプレートによって生成された PDF は、[決定を提案] アクティビティが付与/承認された後に作成されます。意思決定ステージの [ライセンス/許可を作成] アクティビティで受け取った対応するインストールベースアイテム/アイテムに添付されている生成された PDF を表示できます。

次のタスク

[参加者] 関連リストで、参加者を追加します。詳細については、「[Create participants for a PDF document template](#)」を参照してください。

福利厚生プレイブック アプリケーションのインストールと構成

福利厚生プレイブック アプリケーションをインストールします。これにより、公共部門のエンドユーザーは福利厚生要求を送信および追跡でき、これらの要求を処理および解決するための事前定義されたプロセスを行政エージェントに提供できます。その後、要求を送信したり、要求をエージェントにルーティングしたりするために使用できる機能を構成できます。

公共機関デジタルサービス Core アプリケーションをインストールした後、admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して 福利厚生プレイブック を設定します。

の構成タスク 福利厚生プレイブック

タスク	Description (説明)
福利厚生プレイブック for 公共機関デジタルサービスのインストール	ServiceNow Store から 福利厚生プレイブック (app-psds-social-benefits) をインストールします。

の構成タスク 福利厚生プレイブック (続く)

タスク	Description (説明)
を使用した福利厚生要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン	ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、指定されたエージェントに福利厚生要求をルーティングしてアサインします。
での適格性ルールエンジンの構成 福利厚生プレイブック	申請者が要求された特定の福利厚生を受ける資格があるかどうかをエージェントが確認できるように、適格性フレームワークエンジンを構成します。

[store-future: BEGIN review]

[store-future: BEGIN review]

仮想エージェント

公共部門のエンドユーザーが次を使用して福利厚生要求を作成できるようにする 仮想エージェント

仮想エージェントデザイナーを使用して、構築済みの会話トピックである「福利厚生申請アプリケーションを開始する」を公開します。これにより、エンドユーザーは仮想エージェントチャットボットを使用して福利厚生要求を送信できます。

[End]

[End]

福利厚生プレイブック for 公共機関デジタルサービスのインストール

admin ロールを持っている場合は、福利厚生プレイブック アプリケーション (app-psds-social-benefits) 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、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 福利厚生プレイブック アプリケーションの特定の機能は、ServiceNowエンタイトルメントに基づいて利用できますが、他の ServiceNow アプリケーションのインストールと特定のプラグインのアクティブ化が必要になる場合があります。

i 注:

プレイブックエクスペリエンスを有効にするには、カスタマーサービス管理向けプレイブックアプリケーションをインストールします。

- 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の福利厚生プレイブック アプリケーションリストを確認してください。

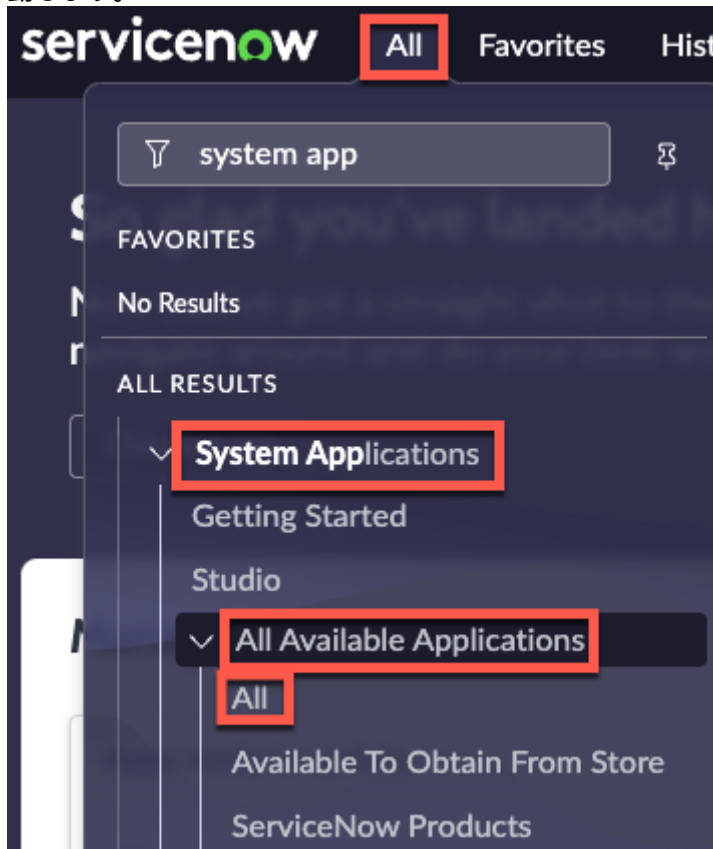
必要なロール：admin

このタスクについて

福利厚生 [sn_gsm_social_benefits_case] テーブルは 福利厚生プレイブックとともにインストールされます。

手順

1. [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]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して福利厚生プレイブックアプリケーション (sn_gsm_soc_bnfts) 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] ボタンの横にあるリストに、利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ダイアログボックスには、アプリケーションと併せて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、依存関係のエントリ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。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。

i 重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

を使用した福利厚生要求の自動ルーティング 高度な作業アサイン

ServiceNow 高度な作業アサイン (AWA) アプリケーションを使用して、指定されたエージェントに福利厚生要求をルーティングしてアサインします。

福利厚生プレイブック アプリケーションには、福利厚生要求を自動的にルーティングしてアサインするために AWA で使用される次のアイテムが用意されています。

- 福利厚生要求サービスチャネル :受信した公共部門の福利厚生要求を特定の行政機関にルーティングするためのデフォルトのサービスチャネル。このサービスチャネルには、チャネルで処理されるアイテム、エージェントアサイン先グループに関連付けられた作業キュー、エージェント受信ボックスのレイアウトなどを決定するためのデフォルト条件を定義する関連属性が含まれています。
- 公共部門の福利厚生要求アサイン先グループ :公共部門の福利厚生要求を処理するエージェントを識別するデフォルトのアサイン先グループ。エージェントのアサインは、エージェントの可用性、キャパシティ、およびスキルに基づいています。
- 公的機関の福利厚生申請キュー :公的機関の福利厚生申請がルーティングされるデフォルトのキュー。
- 受信ボックスのレイアウト : CSM 構成可能ワークスペースのエージェント受信ボックスビューに表示される福利厚生要求アイテムのデフォルトのカードレイアウト:
 - 構成員の福利厚生レイアウト: [簡単な説明]、[構成員]、および [ケースタイプ] フィールドが含まれます。
 - ビジネス福利厚生レイアウト:[簡単な説明]、[ビジネス]、[ビジネス連絡先]、および [ケースタイプ] の各フィールドが含まれます。

アドミニストレーターは、福利厚生要求ケースの 高度な作業アサイン を有効または無効にしたり、関連するアサイン先グループやキュー設定など、福利厚生要求サービスチャネルのデフォルト属性を変更したりできます。詳細については、「[福利厚生要求サービスチャネルの構成](#)」を参照してください。

福利厚生要求サービスチャネルの構成

高度な作業アサイン のデフォルトの福利厚生要求サービスチャネル属性を変更して、公共部門の福利厚生要求を政府エージェントにルーティングおよびアサインする方法を制御します。

始める前に

- [高度なワークアサインメントプラグイン \(com.glide.awa\)](#) をアクティブ化  します。
- [エージェントチャットプラグイン \(com.glide.interaction.awa\)](#) を有効にします  。
- 福利厚生プレイブックアプリケーションをインストールします。

必要なロール:admin、awa_admin

このタスクについて

AWA で [サービスチャネル](#)  のコンテキストと属性を変更できます。福利厚生要求サービスチャネルの場合は、[公共部門要求 (Public Sector Requests)] アサイン先グループを使用して、福利厚生要求を処理するエージェントを指定します。詳細条件を追加して、福利厚生要求サービスチャネルのルーティング条件をフィルタリングしたり、アサインルールなどのキュー設定を変更したりすることもできます。

手順

必要に応じてデフォルトの属性を変更して、福利厚生要求サービスチャネルを構成します。

での適格性ルールエンジンの構成 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックの適格基準により、申請者が要求されている福利厚生プログラムの対象であるかどうかをエージェントが確認することができます。

福利厚生プレイブックは、適格性ルールエンジン (特定の福利厚生に関連付けられた一連の事前定義されたポリシー) を使用して、機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムを申請する資格があるかどうかを判断します。これらのポリシーは、構成員が給付を受けるかどうかを決定する、事前定義された一連のルールとロジックです。福利厚生プレイブックに設定された適格性ルール基準を使用すると、申請者が特定の福利厚生プログラムの対象とならない申請を回避するのに役立つ場合があります。これらのポリシーは、これらの社会保障プログラムを取り巻く規則や規制が変更されると更新される可能性があります。福利厚生プレイブック適格性ルールエンジン基準のポリシーは、Policy as Code Engine (PaCE) を利用しています。

適格性ポリシーは、以下によって確立されます。

- ポリシー管理ホームでの適格性ポリシーの定義、テスト、および公開。
- 公開されたポリシーを 1 つ以上の福利厚生タイプにマッピングします。
- 法律や規制の変更に応じて既存のポリシーを更新する。

適格性ルールエンジンを使用して、ポリシーのライフサイクルを管理し、ポリシーを作成、更新、レビュー、および実行できます。適格性ルールエンジンを使用すると、次のことができます。

- 変更を評価して、組織のポリシー管理要件を満たしていることを確認します。
- ポリシーを作成、ポリシー情報の変更、またはポリシーとそのバージョンを新しいポリシーにコピーします。
- 既存のポリシーバージョンをコピーして変更することで、新しいポリシーバージョンを作成します。
- 任意のポリシーのマッピング情報を表示および定義します。
- 実行されたポリシーアクティビティと、ポリシーとポリシーバージョンの実行履歴を確認します。
- タグとカテゴリを使用して、ポリシーをより効率的に管理します。

申請者が適格性ルールエンジンポリシーに定められたすべての基準を満たしている場合、申請者は申請を続行できます。またはエージェントは申請者のケースの作成に進むことができます。申請者が適格基準の少なくとも 1 つを満たしていない場合、代理人も申請者も福利厚生プログラムのケースの作成に進むことはできません。

での事前検証チェックリスト UI の構成 福利厚生プレイブック

事前検証チェックリストを構成して、申請者が 1 つ以上の社会保障の申請を開始する資格があ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. 移動先 **すべて > システム定義 > ディジジョンテーブル**。
2. ラベルを選択して、[福利厚生予備検証] テーブルを選択します。
3. [入力] で、目的の確認用の質問のラベルを 1 つ以上入力し、[タイプ] として [文字列] を選択します。
4. 条件ビルダーを使用して、必要なフィルター条件を追加します。
これらの条件は、ポリシーの結果を決定します。

5. [追加] アイコンを選択して、上記の各入力条件列を追加します。

6. ドロップダウンを使用して、承認または拒否をもたらす回答の組み合わせを設定します。

タスクの結果

質問は、行政サービスポータル 取り込みページの最初のページに表示されます。

での適格性質問の定義 福利厚生プレイブック

社会保障の申請を開始するユーザーの適格性基準の質問を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > サービスカタログ > カタログ変数 > 変数セット。
2. [変数セット] リストビューで [新規] を選択します。
3. 1行の変数セットを選択します。
4. 目的のタイトルと内部名を入力し、[送信] を選択します。
5. リストで、新しく作成した変数セットを見つけて開きます。
6. [変数] 関連リストで [新規] を選択し、各適格性の質問の変数を作成します。
7. 変数タイプとして [Yes/No] を選択します。
8. 各適格性の質問に対して変数が作成されるまで、手順 6 ~ 7 を繰り返します。
9. **Eligible** という名前の変数を作成し、[Question] フィールドに「Yes/No」と入力します。
10. 変数タイプとして [Yes/No] を選択します。
11. [カタログ UI ポリシー] 関連リストで、[新規] を選択します。
12. ポリシーの簡単な説明を入力します。
13. [適用時期] タブに移動します。
14. 各適格性質問の UI ポリシーにカタログ条件を追加し、条件を [はい] に設定します。
15. [スクリプト] タブに移動し、次のスクリプトを True 条件と False 条件に追加します。
16. [送信] を選択します。
17. 移動先 **すべての** > サービスカタログ > カタログ定義 > レコードプロデューサー。
18. ライセンス/許可レコードプロデューサーを見つけて、レコードを開きます。
19. [変数セット] タブに移動し、[編集] を選択します。
20. 適格性クライテリア用に作成された変数セットを見つけ、右矢印ボタンを選択して変数セットリストに移動します。
21. [保存] を選択します。

タスクの結果

適格性基準の質問が定義され、構成員が社会保障申請を開始する資格があるかどうかを判断するために使用できるようになりました。

での適格性ルールエンジンポリシーの構成 福利厚生プレイブック

Policy as Code Engine (PaCE) を搭載した 福利厚生プレイブック 適格性ルールエンジンを使用して、ポリシーのライフサイクルを管理し、ポリシーを作成、更新、レビュー、および実行します。CSM 構成可能ワークスペースのポリシーホームでは、福利厚生プレイブックを介してルーティ

ングされるアプリケーションの適格性を判断するために使用されるポリシーを作成、削除、および更新できます。

適格性ルールエンジンポリシーは、単一の管理コンソールである CSM 構成可能ワークスペース のポリシー管理ホームで定義および管理できます。

The screenshot shows the ServiceNow interface for Policy Management. The left sidebar contains a navigation menu with options like Policies, Templates, Mappings, and Variable Definition. The main area displays a table of policies under the 'All Policies' tab. The table has columns for Policy name, Owner, State, Category, and Content source. Policies are grouped by state: Active (7) and Inactive (1).

Policy name	Owner	State	Category	Content source
State: Active (7) Show all				
☐ Disability Status	admin	Active	(empty)	User
☐ Household Size	admin	Active	(empty)	User
☐ Monthly Gross Income	admin	Active	(empty)	User
☐ Monthly Living Expenses	admin	Active	(empty)	User
☐ Receiving Disability Payments	admin	Active	(empty)	User
☐ Still Employed	admin	Active	(empty)	User
☐ Type of Income	admin	Active	(empty)	User
State: Inactive (1) Show all				
☐ Felony status	admin	Inactive	(empty)	User

ここでは、次のことができます。

- ポリシーを作成します。
- 既存のポリシーを確認します。
- 各ポリシーの変更を評価して実装します。
- ポリシーを別のポリシーのテンプレートとして使用する必要があるかどうかを判断します。
- ポリシーが想定どおりに機能しない場合、その理由を理解できます。

ポリシーは必要に応じていくつでも作成し、更新できます。

福利厚生プレイブック 適格性フレームワークを使用して適格性ポリシーを作成する

適格性フレームワークを使用して適格性ポリシー 福利厚生プレイブック を作成します。

このタスクについて

ポリシー管理を使用してポリシーを最初から作成し、ポリシービルダーツールを使用してそのポリシーのロジックを定義できます。ポリシーロジックは、申請者が機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムの対象であるかどうかを判断するために使用される一連の条件です。条件フィールドを使用して、ポリシーの条件を設定できます。

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サイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. 選択 すべてのポリシー > **New** (新規)。
3. [新しい空のポリシー] を選択して空のポリシーから開始するか、既存のポリシー テンプレートから選択します。

4. [作成] を選択します。
5. [新しいポリシーを作成] フォームで、フィールドに入力します。

[新しいポリシーの作成] フォーム

フィールド	説明
ポリシー名	ポリシーの名前。 i 注: ポリシー名は一意である必要があり、ポリシーの識別子として使用されます。
カテゴリ	ポリシーのグループ化と管理をより効率的に行うことができます。
作成日時	ポリシーが作成された日時。自動入力されます。
更新日時	ポリシーが更新された日時。自動入力されます。
Description (説明)	このポリシーのその他の詳細。

6. [保存] を選択します。
新しく作成されたポリシーには、次のタブが含まれています。

タブ名	説明
詳細	ポリシー名、カテゴリ、作成日、説明など、ポリシーの詳細を表示します。
ポリシービルダー	ポリシーを作成すると、ドラフトのポリシーバージョンが作成されます。ポリシーバージョンを最新にして使用するには、公開する必要があります。各ポリシーバージョンには、バージョンメタデータ、ポリシースクリプト、および変数入力定義が含まれており、これらはすべて変更できます。[ポリシービルダー] タブでは、次のことができます。 ○ ポリシーバージョンの編集。 i 注: 公開されたポリシーは編集できません。公開されたポリシーを編集するには、[コピーの作成] を選択します。 ○ バージョンの詳細の表示 ○ 新しいバージョンの作成 ○ ローコードからコードエディターへの切り替え ○ ポリシーをテンプレートとして保存

タブ名	説明
	○ バージョンの比較 ○ ポリシーバージョンの複製 詳細については、「」を参照してください。 i 注: 使用する前に、ポリシーバージョンを公開して現在のものにする必要があります。
バージョン管理	以前のバージョンのポリシーを表示します。新しいバージョンのポリシーを作成することもできます。
マッピング	ポリシーをマッピングする利益モデルを定義できます。
実行	ポリシーの実行アクティビティを確認できます。

7. 条件フィールドを使用してポリシーの条件を設定します。

8. オプション: [新しい条件セット] を選択して、条件セットを追加します。

[If] および [else if] ステートメントのフィールド

フィールド	説明
条件の説明	フィールドの説明。
ソース	条件用に取得する変数。
演算子	条件のソースをフィルタリングする演算子のリスト。リストは、選択したソースに応じて変わります。
値	テキストに入力する値。データピッカーアイコンを選択して、複数のテキスト文字列を複数のデータピルに連結し、ログの変数を選択します。 i 注: [ソース] が [選択] の場合、複数のデータピルを選択することはできません。

9. オプション: 条件の横にある [or] または [and] を選択して、依存条件を追加します。

[then] および [else] ステートメントのフィールド

フィールド	説明
決定	ポリシーが準拠か非準拠かを判断する決定。
ログレベル	ログのレベル。
ログメッセージ	[ログメッセージ] フィールドでテキストを入力するか、[データピッカー] アイコンを選択して

フィールド	説明
	複数のデータピルを持つ複数のテキスト文字列を連結してログの変数を選択します。
出力タイプ	ログの出力タイプ。プラスアイコンを選択して複数の出力タイプを追加するか、マイナスアイコンを選択して出力タイプを削除できます。
データ	テキストを入力するデータフィールド。データピッカーアイコンを選択して、複数のテキスト文字列を複数のデータピルに連結し、ログの変数を選択します。

10. [公開] を選択します。

タスクの結果

適格性ポリシーが作成され、福利厚生プレイブックの福利厚生モデルの 1 つにマッピングする準備ができました。公開されたポリシーを特定の福利厚生にマッピングする方法については、「[適格性ポリシーを福利厚生モデルにマッピングする](#)」を参照してください。

適格性ポリシーを福利厚生モデルにマッピングする

適格性ポリシーを正しく呼び出すには、既存の福利厚生モデルにマッピングする必要があります。公開された適格性ポリシーを、機関が提供する 1 つ以上の福利厚生タイプにマッピングします。

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サイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. 選択 マッピング > 静的マッピング > **New** (新規)。
3. ドロップダウンから、マッピング先の福利厚生モデルを選択します。
マッピング可能なオブジェクトが表示されます。
4. 福利厚生モデルをマッピングする保険契約を選択します。

タスクの結果

新しく作成されたマッピングは有効かつアクティブになり、マッピング入力がポリシーマッピングのリストに追加されます。

福利厚生適格性フレームワークエンジンでの適格性ポリシーの更新

福利厚生適格性フレームワークエンジンで適格性ポリシーを更新します。

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サイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. [すべてのポリシー] を選択し、ポリシー名を選択します。
3. 更新する情報に応じて、次のいずれかを実行します。

福利厚生適格性フレームワークエンジンのポリシーロジックの更新

福利厚生適格性フレームワークエンジンでポリシーロジックを変更します。[Policy Builder] タブでは、アドミンはテストプレイグラウンドから新しいロジックパラメーターをテストできます。

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サイドバーから、ポリシーホームに移動し、[すべてのポリシー]を選択します。
2. ポリシー名を選択し、[ポリシービルダー] タブを選択します。
3. [コピーの作成] を選択して、それに応じて更新できる既存のポリシーの新しいバージョンを作成します。
変更を追加できる新しいドラフトが作成されます。
4. 変更する値または条件を更新するか、適格性ポリシーに新しいロジックを追加します。
5. コンテキストサイドパネルで [テストプレイグラウンド] アイコン [] を選択して、ポリシーをテストします。
6. ポリシーロジックのパラメーターを選択し、[テストの実行] を選択します。
7. 出力ログを確認して、新しいパラメーターによって発生した問題やエラーがないことを確認します。
8. [公開] を選択します。
9. プロンプトが表示されたら、もう一度 [公開] を選択します。
以前のバージョンのポリシーがアーカイブされ、新しく公開されたバージョンが現在の本番バージョンになります。

福利厚生適格性フレームワークエンジンでポリシーマッピングを更新する

ポリシーを福利厚生モデルにマッピングするマッピング設定を編集できます。

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サイドバーから、ポリシーホームに移動し、[すべてのポリシー]を選択します。
2. 更新するポリシーのポリシー名を選択し、[マッピング] タブを選択します。
3. [入力] フィールドでマッピング ID を選択します。
4. 表示されたマッピング入力フォームで、目的の詳細を編集し、[保存] を選択します。
5. オプション: [追加] を選択して、新しい利益モデルをポリシーのマッピングのリストに追加します。

適格性ポリシーテンプレートの作成

頻繁に使用する 福利厚生プレイブック ポリシーフォームの適格性ポリシーテンプレートを作成します。

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サイドバーから、ポリシーホームに移動します。
2. 移動先 テンプレート > すべてのテンプレート。
3. [新規] を選択します。
4. [新しいテンプレートの作成] フォームの各フィールドに入力します。

新しいテンプレートフォームの作成

フィールド	説明
名前	ポリシーテンプレートの名前。
テンプレートタイプ	カテゴリ別に整理されたテンプレートタイプ。複数のタイプのポリシーテンプレートがある場合に、テンプレートタイプによってカテゴリを選択できます。テンプレートタイプを作成するには、次の手順に従います。 a. 移動先 テンプレート > テンプレートタイプ。 b. [新規] を選択します。 c. [名前] フィールドと [説明] フィールドに入力します。 d. [保存] を選択します。 タイプは [テンプレートタイプ] フィールドから選択できます。
説明	このテンプレートのその他の詳細。
ローコードである	ポリシーテンプレートをローコードで記述する場合は、このチェックボックスをオンにします。 i 注: 条件の作成時にローコードからコードエディターに切り替えることはできますが、ローコードに戻すことはできません。
更新日時	ポリシーテンプレートが更新された日時。
更新者	ポリシーテンプレートを更新したユーザー。
作成日時	ポリシーテンプレートが作成された日時。

5. [保存] を選択します。
新しいテンプレートは、デフォルトでは無効になっています。新しいポリシーページの非アクティブなフィルターボックスを選択して、非アクティブなテンプレートを表示します。
6. [テンプレートビルダー] タブを選択し、[ポリシーロジック] セクションに条件を入力して、[保存] を選択します。
パラメーターと条件フィールドの詳細については、「 」を参照してください。

次のタスク

テンプレートをアクティブ化する前に、テンプレートをテストするためのポリシーを作成できます。

1. 移動先 ポリシー > 自分のポリシー.
2. [新規] を選択します。
3. [プレビュー] を選択して、情報が正しいことを確認します。
4. [保存] を選択します。
5. ポリシーの作成に使用するテンプレートを選択し、[作成] を選択します。
6. フィールドに入力し、[保存] を選択します。
7. ポリシーの新しいドラフトを選択し、[テストプレイグラウンド] タブを選択してポリシーをテストします。
8. に戻る テンプレート > すべてのテンプレート. テストしたテンプレートを選択し、[アクティブ化] を選択します。

i 注:

テンプレートを更新しても、そのテンプレートで以前に作成されたポリシーには影響しません。

でドラフトケースの自動キャンセルを構成する 福利厚生プレイブック

アドミニストレーターは、設定された期間よりも長くドラフトステータスのままになっている 福利厚生プレイブック ケースの自動キャンセルを構成できます。キャンセルされるまでにケースをドラフトステータスのままにできる日数は、アドミンが設定できます。デフォルト値は 5 日です。

このタスクについて

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 UI > スクリプトインクルード** をクリックし、**SocialBenefitsConstants** レコードを検索します。
2. レコードを選択して開きます。
3. オプション: プロンプトが表示されたら、福利厚生プレイブック アプリケーションに切り替えてレコードを編集します。
4. スクリプトで **SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [関数を見つけます。**
5. インスタンスで別のタブを開きます。
6. ナビゲーションバーに「**cmdb_model.list**」と入力すると、公共機関デジタルサービス プレイブックのすべての製品モデルのリストが表示されます。
7. 福利厚生プレイブックで目的の製品モデル レコードの名前を右クリックし、コンテキスト メニューで **コピー sys_id** を選択します。
たとえば、失業保険に送信されたすべてのドラフト申請書をクローズするには、失業保険レコードを右クリックしてsys_idをコピーします。
8. コピーしたsys_idを **SocialBenefitsConstants.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [関数に貼り付け、必要に応じてさらに追加します。**
9. 上部のメニュー バーを右クリックし、コンテキスト メニューで **[保存]** を選択します。
10. オプション: 移動先 **すべて > システムプロパティ > すべて sn_gsm_soc_bnfts.sb_cancel_draft_state** レコードを検索します。

11. オプション: プロンプトが表示されたら、福利厚生プレイブック アプリケーションに切り替えてレコードを編集します。
12. オプション: 値 フィールドの数値を変更して、キャンセルする前にケースをドラフト状態のままにできる日数を設定し、更新 を選択します。

タスクの結果

これで、福利厚生プレイブック は、X 日数以上ドラフトステータスのままになっているドラフトケースを自動キャンセルするように構成されました。

アップグレード後に公共部門用のアイテムのラベルを変更する

インスタンスをアップグレードした後、公共部門用の CSM 構成可能ワークスペース 内の特定のアイテムに再ラベル付けできます。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

CSM 構成可能ワークスペース内の特定のメニューとメニュー項目は、公共部門用に再ラベル付けされています。ただし、インスタンスをアップグレードすると、これらのアイテムは カスタマーサービス管理 (CSM) に使用されていた元のラベルに戻ります。公共部門用の次のアイテムのラベルを変更するには、顧客およびサービス組織の UX リストカテゴリで変更します。

公共部門向け **CSM** 構成可能ワークスペースでのラベルの変更

CSM ラベル	公共部門ラベルに変更
アカウント	ビジネス
コンシューマー	構成
内部事業所	内部機関
外部事業所	外部機関
サービス組織の外部スタッフ	外部スタッフ

手順

1. 移動先 **すべて > システム定義 > テーブル**.
2. [テーブル] コンテキストメニューで [ラベル] を選択し、[検索] ボックスに「*UX リスト」と入力してリストを検索し、UX リストカテゴリレコードを選択します。
3. [UX List Category (UX リストカテゴリ)] レコードで、[Related Links (関連リンク)] セクションまで下にスクロールして [**Show List** (リストを表示)] を選択します。
 - a. [UX リストカテゴリ] で、[顧客] レコードを選択します。
 - b. [顧客の UX リストカテゴリ] フォームで、[UX リスト] セクションに移動して [コンシューマー] レコードを選択します。
 - c. [コンシューマー] の [UX リストカテゴリ] フォームの [タイトル] フィールドで、[コンシューマー] を [構成員] に変更し、[更新] を選択します。
4. [UX List Categories (UX リストカテゴリ)] で、[**Accounts** (アカウント)] レコードを選択します。

- a. [UX リストアアカウント] フォームの [タイトル] フィールドで、[アカウント] を [ビジネス] に変更します。
- b. [更新] を選択します。
5. [UX リストカテゴリ] で、[サービス組織] レコードを選択します。
 - a. [UX リストサービス組織] フォームの [タイトル] フィールドで、[サービス組織] を [機関] に変更します。
 - b. [更新] を選択します。
6. [UX リストカテゴリ機関] フォームで、[UX リスト] セクションに移動し、次の操作を行います。
 - a. [Internal Business Location] レコードを選択します。
 - b. [UX リスト内部事業所] フォームの [タイトル] フィールドで、[内部事業所] を「内部機関」に変更します。
 - c. [更新] を選択します。
 - d. [UX リスト] セクションに戻り、[外部事業所] レコードに対してステップ a ～ c を繰り返します。
[タイトル] フィールドで、[外部事業所] を [外部機関] に変更します。
 - e. [UX リスト] セクションに戻り、[サービス組織の外部スタッフ] レコードに対してステップ a ～ c を繰り返します。
[タイトル] フィールドで、[サービス組織の外部スタッフ] を [外部スタッフ] に変更します。

アップグレード後に公共部門用のビジネスサービスロケーションポータルアイテムのラベルを変更

ガイド付きセットアップを使用すると、オプションで、構成時に公共機関デジタルサービスの用語を使用して、事業所サービスポータルの [事業所の詳細] ページを「機関の場所の詳細」というラベルに変更できます。

始める前に

必要なロール：admin

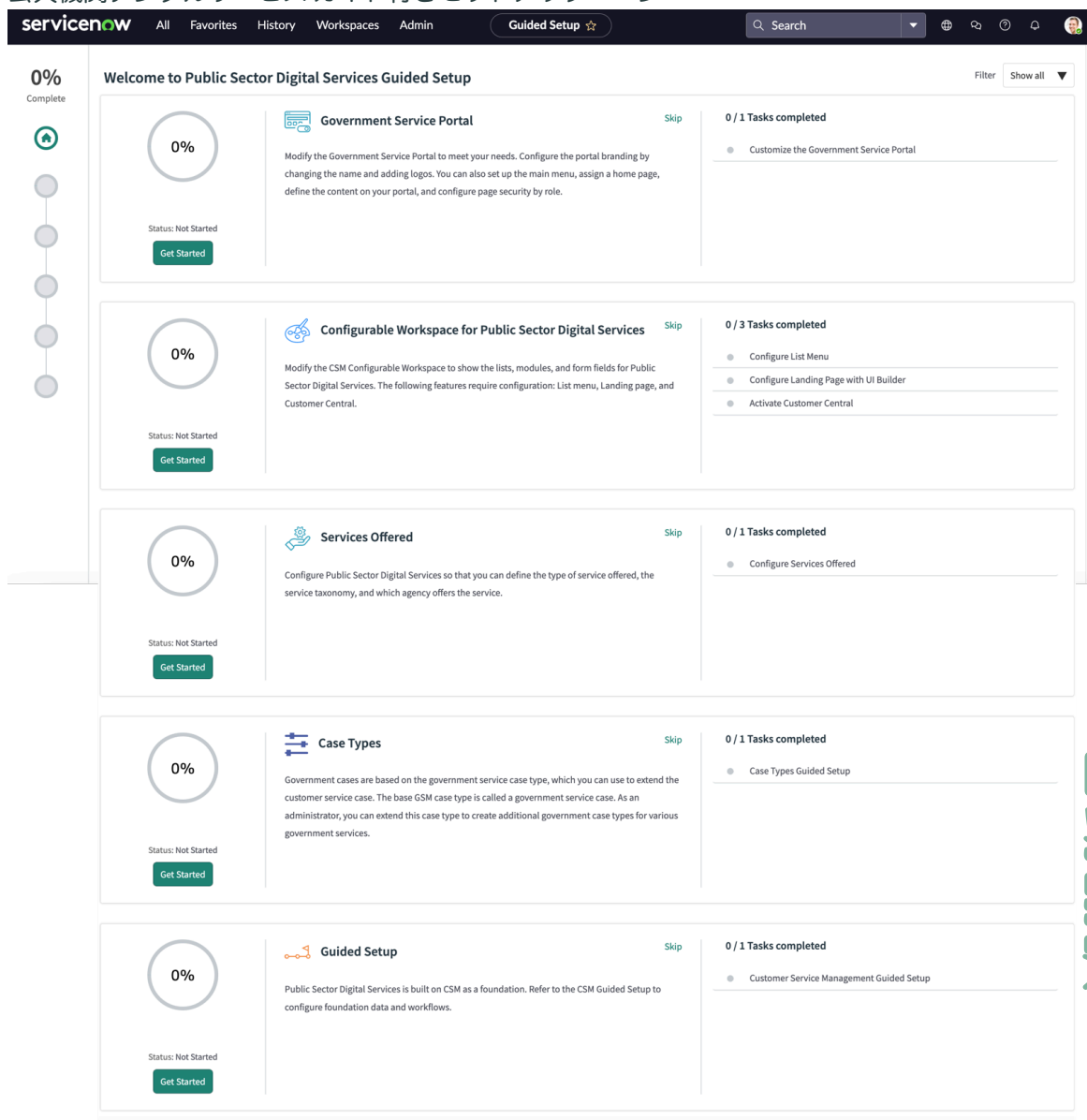
このタスクについて

このスクリプトは、Business Location サービスポータル内の [事業所の詳細] ページのラベルを [機関の詳細] に付け直します。「事業所」への言及は「代理店」に変更されます。ページの「イン 스토어ベース」セクションが「受領アイテム」に変更されます。「商品」セクションは削除されます。Public Sector Digital Services には、これに相当するユースケースはありません。

手順

1. 移動先 **すべて > 構成員サービス > 管理 > ガイド付きセットアップ**.
2. [開始] を選択して構成を開始します。

公共機関デジタルサービス ガイド付きセットアップページ



0% Complete

Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup

Filter Show all

Government Service Portal Skip 0 / 1 Tasks completed

Modify the Government Service Portal to meet your needs. Configure the portal branding by changing the name and adding logos. You can also set up the main menu, assign a home page, define the content on your portal, and configure page security by role.

Status: Not Started

Get Started

Customize the Government Service Portal

Configurable Workspace for Public Sector Digital Services Skip 0 / 3 Tasks completed

Modify the CSM Configurable Workspace to show the lists, modules, and form fields for Public Sector Digital Services. The following features require configuration: List menu, Landing page, and Customer Central.

Status: Not Started

Get Started

Configure List Menu

Configure Landing Page with UI Builder

Activate Customer Central

Services Offered Skip 0 / 1 Tasks completed

Configure Public Sector Digital Services so that you can define the type of service offered, the service taxonomy, and which agency offers the service.

Status: Not Started

Get Started

Configure Services Offered

Case Types Skip 0 / 1 Tasks completed

Government cases are based on the government service case type, which you can use to extend the customer service case. The base GSM case type is called a government service case. As an administrator, you can extend this case type to create additional government case types for various government services.

Status: Not Started

Get Started

Case Types Guided Setup

Guided Setup Skip 0 / 1 Tasks completed

Public Sector Digital Services is built on CSM as a foundation. Refer to the CSM Guided Setup to configure foundation data and workflows.

Status: Not Started

Get Started

Customer Service Management Guided Setup

自動翻訳

セットアップページには、完了する構成タスクのさまざまなカテゴリが表示されます。

3. [Government Service Portal] カテゴリで [**Get Started**] を選択します。

4. [**Business Location Services Portal** のカスタマイズ] を選択します。

5. 手順に従って、ガイド付きセットアップタスクを完了します。

機関の場所を公共サービスに関連付ける

公共機関デジタルサービス (PSDS) アプリケーションを使用して、行政サービス機関の場所をサービス定義に関連付けます。この関連付けを使用すると、行政サービス機関のスタッフは、特定の機関の場所で提供されるドキュメント、レコード、またはサービスに対する構成員の要求に対応し、構成員または企業に代わってケースを提起できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

機関の場所には、複数の公共サービスを関連付けることができます。これには、311 サービスまたはメンテナンス要求、連邦または州の公的記録要求、またはライセンスおよび許可サービスの要求が含まれます。たとえば、特定の機関の所在地では、フードスタンプや医療扶助の申請はできません。CDLライセンスや商業漁業ライセンスの申請は提供できません。公共サービスと機関の場所の基準の関連付けは、サービスを提供するサービス組織 [service_organizations_offering_service] テーブルの既存の各サービス定義に追加できます。

手順

1. 移動先 **すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義**.
2. 番号を選択してサービス定義を選択します。
3. [サービスを提供するサービス組織 (Service Organizations offering Service)] 関連リストで [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。

[公共サービスを提供する機関の場所] フォーム

Field (フィールド)	データタイプ	Description (説明)
サービス組織/機関の場所の基準	参照	サービスを提供する機関の場所を定義する基準。
サービス定義	参照	この特定の機関の場所が提供するサービス。 i 注: [サービス定義] フィールドには、選択されたサービス定義の名前が自動的に入力されます。
アクティブ	True/False	機関の場所基準をアクティブ化または非アクティブ化するためのチェックボックス。 デフォルトでは、このアクティブフィールドは True に設定されています。 i 注: サービス定義に関連付けられるテーブルごとに、アクティブな基準は 1 件だけ有効になります。

5. [送信] を選択します。
機関の場所基準が、[公共サービスを提供する機関の場所] 関連リストに追加されます。

のサービス定義 公共機関デジタルサービス

サービス定義は、エンドユーザーに提供されるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコードです。サービス定義を使用すると、公共サービスをケースタイプに接続して、要求できるサービスのタイプと、それらのサービスをサポートするために作成できるケースのタイプを拡張できます。これらのサービスのサポートタイプを設定することもできます。

サービス定義の概要

ケースタイプに加えて、サービス定義を使用して、要求者を請求の解決に必要なサービスに結び付けるためのカスタマイズされたプロセスを作成できます。サービス定義を使用すると、公共サービス、情報サービス、またはライセンスと許可サービスを、その要求を解決するために機関が提供するサービスのリストにマッピングできます。サービス定義を作成するときに、それらのサービスを実行するためのケースタイプなどのケース管理プロセスを設定できます。

サービス定義により、次のタスクを実行できます。

- 構成員またはビジネスによって要求されたサービスに基づいて該当するサービスが表示されるように、サービスのサポートタイプを構成します。
- 要求されたサービスをサポートするケースタイプを作成します。
- 構成員またはビジネスが要求しているサービスまたは情報タイプに基づいて、ケースタイプが自動的に選択されます。

サービス定義を使用して、要求されたパブリックサービスと提供されるパブリックサービスの間の接続を確立します。要求されたサービスに対して提供される関連する公共サービスを関連付けることで、サービス定義を使用して、構成員のコンテキストに基づくサービス要求を簡単に行うことができます。

サービス定義は、公共機関デジタルサービスコアプラグインを有効にすると自動的にアクティブ化されるカスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) で使用できます。

重要:

公共機関デジタルサービス v8.0 へのアップグレード後、製品モデルの拡張である提供されるサービスは、行政サービスのモデル化に使用されなくなります。販売済み製品の拡張機能である受けたサービスは、構成員に付与/提供された行政サービスをモデル化するために使用されなくなります。サービス定義テーブルは、政府が提供するすべての公共サービスをモデル化するために使用されます。[提供されるサービス] テーブルの次のフィールドが削除され、サービスモデルのフィールドに置き換えられます。

- タイプ
- ステータス
- 番号
- 期間開始日
- 期間終了日
- 管轄
- カテゴリ
- サブカテゴリ
- 支払元

サービス定義の作成方法の詳細については、「[でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

アドミン向けのサービス定義タスク

サービス定義を作成するには、次のメインコンポーネントが必要です。

- 新しいサービス用に作成するサービス定義レコード。
- 新しいビュー、およびケースタイプテーブルで新しいサービス用に作成するビュールール。
- 新しいサービス用に作成する新しいフロー。このフローは、ケースタイプテーブルに新しいレコードが作成されたときにトリガーされます。フローは、複数のタスクやサブタスクがあるケースなど、より複雑なユースケースにのみ必要です。
- エンドユーザーの要求者がサービスカタログを通じて作成する新しいレコードプロデューサー。

次のタスクを実行できます。

- 利用可能なサービスを定義します。
 - 提供される各公共サービスの詳細を定義します。
 - プレイブックをサービスに関連付けます。
 - サービスカタログアイテムをサービス定義に関連付けて、構成員または企業がこのサービスを直接要求できるようにします。
- 提供される関連する公共サービスを各要求に関連付けます。
- さまざまなサービスをさまざまなケースタイプに関連付けます (このタスクでは、選択したサービスごとにエージェントのケースタイプの選択が自動化されます)。

公共サービスケースのライフサイクル

3 つの 公共機関デジタルサービス プレイブックアプリケーションのいずれかに含まれる公共サービス要求ケースは、履行サイクルの進行に応じていくつかのステータスのいずれかになります。

公開サービス要求ケースのステージ

公共サービス要求ケースには、次の 4 つのステージがあります。

- 取り込み
- レビュー
- プロセス
- 決定

公共サービス要求ケースが上記のステージを経て解決に近づくにつれて、ケースステータスが更新されます。次の表に示すように、ステージとステータスは相互に関連しています。

公共サービス要求ケースのステージとステータス

ケースステージ	ケースステータス	Description (説明)
	Draft (ドラフト)	ケースはまだ送信されておらず、公共サービス要求ケースレコードもまだ作成されていません。
Intake (取り込み) 公共サービス要求ケースの作成に必要な情報を収集するようにエージェントをガイドします。	New (新規)	行政サービスポータル プレイブックまたはいずれかの 公共機関デジタルサービス プレイブックを使用して作成された新しい公共サービスケースの初期ステータス。

公共サービス要求ケースのステージとステータス (続く)

ケースステージ	ケースステータス	Description (説明)
		このステータスでは、行政サービスエージェントは次のいずれかを実行できます。 • 自分にアサイン: 自分自身にケースをアサインします。ステータスが [オープン] に変わります。 • 承認: ケースが行政サービスマネージャーによってエージェントにアサインされた場合、エージェントはケースを承認または再アサインできます。承認されると、ステータスが [オープン] に変わります。 • 更新: ケースを更新します。 • ケースをクローズ: ケースをクローズします。 • 削除: ケースを削除します。 このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。 • 更新: 追加情報でケースを更新します。 • ケースをクローズ: ケースをクローズします。
	オープン	行政サービスエージェントがケースを自分自身にアサインするか (自分にアサイン)、または行政サービスマネージャーによってアサインされたケースを受け入れると、ケースは [新規] から [オープン] に変わります。 このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。 • 更新: ケースを更新します。 • 情報を要求: 構成員に追加情報を要求します。ケースステータスが [情報待ち] に変わります。 • ソリューションを提案: ケースのソリューションを提案します。ケースステータスが [解決済み] に変わります。 • ケースをクローズ: ケースをクローズします。 • 削除: ケースを削除します。
	情報待ち	構成員から追加情報が要求されました。このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。 • 更新: 要求された情報をケースに追加します。その情報を受信すると、ケースは [オープン] に戻ります。 • ケースをクローズ: ケースをクローズします。
レビュー	オープン	このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。

公共サービス要求ケースのステージとステータス (続く)

ケースステージ	ケースステータス	Description (説明)
エージェントがケースの初期トラブルシューティングを行い、類似または重複するケース要求をチェックして、どのサービスを提供すべきかを判断できるようにします。		- 類似の要求または重複の要求があるかどうかを確認します。その場合は、ケースを直接進行させることができます。 - 検査を要求:検査が要求された場合、ケースステータスは [検査中] に移行します
	検査中	フィールドサービスエージェントによるサービスの場所の検査が進行中です。完了すると、ケースは [プロセス] に移動します。
	情報待ち	レビューステージ中にエージェントが追加情報を要求すると、ケースのステータスが [情報待ち] に変わります。 このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。 [ケースを開く]:ケースステータスを [オープン] に戻します。 - 更新:ケースを更新します。 - ケースをクローズ:ケースをクローズします。 - 削除:ケースを削除します。 このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。 - 更新:要求された情報をケースに追加します。構成員がケースを更新すると、ステータスが [オープン] に変わります。 - ケースをクローズ:ケースをクローズします。
プロセス	対応中	エージェントが [作業を開始] を選択すると、ケースのステータスが [対応中] に変わります。現在、公共サービス要求を解決するための作業指示書が進行中です。
	進行中の作業アサイン	作業指示書が進行中で、行政サービスエージェントがケースに関連付けられているオープンケースタスクをすべて解決します。
	情報待ち	エージェントが [情報を要求] を選択して要求者に詳細情報を要求すると、ケースは [情報待ち] ステータスに移行します。エージェントが、ケースを解決するための作業の最中または完了後に、追加情報を要求しました。
決定	意思決定の準備完了	ケースはエージェントによる決定の準備ができています。

公共サービス要求ケースのステージとステータス (続く)

ケースステージ	ケースステータス	Description (説明)
要求者がエージェントの決定を確認し、承認または却下できるようにします。		
	解決済み	エージェントが解決コードを提供し、[Resolution Information (解決情報)] タブに解決メモを入力して、[Propose Solution (ソリューションを提案)] を選択すると、ケースステータスが [Awaiting Info (情報待ち)] から [Resolved (解決済み)] に変わります。 エージェントがケースの解決策を提案するには、[解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドが必須です。 このステータスでは、エージェントは次のいずれかを実行できます。 • 更新: ケースを更新します • ケースをクローズ: ケースをクローズします。 このステータスの場合、エージェントまたはエージェントマネージャーはケースをクローズできません。 このステータスでは、構成員は次のいずれかを実行できます。 • ソリューションを承認: エージェントが提案したソリューションを承認します。ケースのステータスが [クローズ済み] に変わり、サーベイが表示されます。 • ソリューションを却下: エージェントが提案したソリューションを却下します。ケースステータスが [オープン] に変わります。 • 削除: ケースを削除します。
	クローズ済み	ソリューションを提案した後、エージェントは構成員の応答を待ちます。 • 構成員が [ソリューションを承認] をクリックすると、ケースのステータスが [解決済み] から [クローズ済み] に変わります。 • 構成員が [ソリューションを却下] をクリックすると、ステータスが [解決済み] から [オープン] に変わり、エージェントは別のソリューションを提案する必要があります。 エージェントまたはエージェントマネージャーとしてケースをクローズするには、[解決メモ] フィールドにコメントを追加する必要があります。顧客が

公共サービス要求ケースのステージとステータス (続く)

ケースステージ	ケースステータス	Description (説明)
		ケースをクローズする場合には、これは必須ではありません。 クローズされたケースを更新することはできません。
	Cancelled (キャンセル)	公共サービス要求がキャンセルされます。

i 注:

ケースのステータスが [完了してクローズ] または [キャンセル] に設定されている場合、公開サービス要求ケースを編集することはできません。

公共サービスケースのプロセスとデータの定義

行政サービスケースタイプに基づく公共サービスケースを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションからカスタマーサービスケースを拡張できます。ケースタイプを使用することで、公共サービス要求の解決に必要なプロセスとデータを定義できます。

ケースタイプの概要

ケースタイプは、特定のタイプの構成員またはビジネス要求を解決するために必要なデータとプロセスを表します。サービス定義の使用に加えて、ケースタイプ機能を使用して、機関が処理するさまざまなタイプの行政サービスケースを作成および構成できます。サービス定義の詳細については、「[のサービス定義 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

基本の行政サービスケースタイプは公共サービスケースと呼ばれ、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのカスタマーサービスケースタイプの拡張です。公共機関デジタルサービス アプリケーションには、サービス要求ケースタイプ、情報要求ケースタイプ、ライセンスと許可ケースタイプもあります。これらはすべて、基本の行政サービスケースタイプの拡張です。

アドミニストレーターは、この基本ケースタイプを拡張して、機関が提供するさまざまな行政サービスに対して追加のケースタイプを作成できます。

ケースタイプを作成するには、既存のケースを拡張したテーブルを作成するか、まったく新しいケースタイプテーブルを作成する必要があります。通常は、ケースタイプのロール、モジュール、ワークスペース、およびその他の必要なエンティティも作成する必要があります。

ケースタイプとサービス定義の両方を使用して、行政サービス要求の解決に必要なデータとプロセスを定義できます。公共機関デジタルサービス でのサービス定義の詳細については、「[のサービス定義 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

アドミン向けのケースタイプタスク

行政サービスベースケーステーブルを拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成することで、ケースタイプを設定できます。次に、そのケースタイプに対して一連のプロセスとコンポーネントを設定できます。

- このプロセスの概要については、「行政サービスケースタイプのガイド付きセットアップ」を参照してください。
- ガイド付きセットアップを使用してケースタイプを構成する方法の詳細については、「[Configuring customer service case types](#)」を参照してください。

エージェントは、このカスタムケースタイプを使用して、構成員またはビジネス要求を解決するためのケースを作成できます。

行政サービスケースタイププラグイン

Public Sector Digital Services Core プラグイン (com.sn_public_sector_digital_services_core) を有効にすると、カスタマーサービスケースタイププラグイン (com.snc.csm_case_types) が有効になります。

このプラグインをアクティブ化すると、ケースタイプモジュールがアプリケーションナビゲーターに追加されます。このモジュールを使用して、ケースタイプを作成および管理したり、行政サービスベースケースタイプを拡張したりできます。

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションとともにインストールされるプラグインの詳細については、「[公共機関デジタルサービスコア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。

ケースタイプのガイド付きセットアップ

カスタマーサービスケースタイププラグインをアクティブ化すると、[ケースタイプ] セクションが [公共機関デジタルサービスコア のガイド付きセットアップ] に追加されます。

移動先 [すべて > 構成員サービス > 管理 > ガイド付きセットアップ](#) このセクションのタスクを使用して、ケースタイプを作成および設定します。

ガイド付きセットアップを使用すると、ロール、アクセス制御リスト (ACL)、通知、アクション、レコードプロデューサーなど、行政サービスケースタイプのさまざまなプロセスとコンポーネントを構成できます。

ケースタイプを作成して設定するには、次のタスクを実行します。

- ベースケーステーブル (sn_gsm_government_service_case) を拡張する新しいケースタイプのテーブルを作成します。
- 新しいケースタイプの UI アクション、UI ポリシー、およびクライアントスクリプトを構成します。
- 新しいケースタイプのビューを構成し、ルール、ロールとアクセス制御 (ACL)、ビジネスルールなどを表示します。
- レコードプロデューサー、状況フロー、特記事項など、ケースタイプのプロセスを設定します。
- 新しいケースタイプのケースタイプ定義レコードを作成し、ケースタイプテーブル (sn_case_type) に追加します。
- [ケースタイプを取得] フローを設定し、ケースタイプの可視化を決定する条件を変更します。

公共機関デジタルサービスのガイド付きセットアップの使用の詳細については、「[ガイド付きセットアップを使用して 公共機関デジタルサービスコア を構成する](#)」を参照してください。

行政サービスケースタイプアプリケーション

次の表に、行政サービスケースタイプとその拡張を使用する ServiceNow Store から利用可能なアプリケーションを示します。

行政サービスケースタイプアプリケーション

アプリケーション	Description (説明)
サービス要求プレイブック (sn_gsm_srvc_req)	サービス要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブック。このプレイブックでは、サービス要求ケースタイプを使用して、さまざまなタイプのコミュニティメンテナンスの要求の詳細をキャプチャします。詳細については、「 公共サービスケースのライフサイクル 」を参照してください。サービス要求ケーステーブル [sn_gsm_service_request_case] は、サービス要求プレイブックとともにインストールされます。
情報要求プレイブック (sn_gsm_info_req)	情報要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブック。このプレイブックでは、情報要求ケースタイプを使用して、9 つの免除に該当しないさまざまなタイプの連邦、州、および地方の公的記録の要求の詳細をキャプチャします。
ライセンスと許可要求プレイブック (sn_gsm_license_permit)	ライセンスまたは許可要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブック。このプレイブックでは、ライセンスと許可要求のケースタイプを使用して、新しいライセンスの要求の詳細をキャプチャします。

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内の[サービス要求プレイブック](#)、[情報要求プレイブック](#)、または[ライセンスと許可プレイブック](#) アプリケーションリストを確認してください。

公共サービスケースステージ

行政サービスケースタイプは、次の表に示すステージを進みます。

公共サービス要求ケースのステージ

ステージ	説明
取り込み	新規ケースのデフォルトステージ。
レビュー	[アサイン先] フィールドに指定されたエージェントによってケースがアサインされ、受け入れられたため、ステータスが [ドラフト] から [オープン] に更新されたステージ。
プロセス	ステータスが [オープン] から [対応中] に更新されたステージ。
決定	ステータスが [対応中] から [解決済み] に更新されたステージ。

公共サービスケースのステータス

行政ケースタイプは、次の表にリストされている州を移動します。詳しくは、「[公共サービスケースのライフサイクル](#)」を参照してください。

公共サービス要求ケースのステータス

状況	説明
Draft (ドラフト)	新規ケースのデフォルトステータス。
New (新規)	ユーザーが [送信] を選択すると [ドラフト] から [新規] に移行するケース。
オープン	[アサイン先] フィールドでエージェントによってアサインされ、承認されると、[新規] から [オープン] に移動するケース。
対応中	エージェントが [作業を開始] を選択すると、ケースが [オープン] から [対応中] に移行するケース。
情報待ち	エージェントが [情報を要求] を選択すると、ケースが [対応中] から [情報待ち] に移行するケース。
解決済み	エージェントが [ソリューションを提案] を選択すると [解決済み] ステータスに移行するケース。
クローズ済み	要求者が [ソリューションの承認] または [ケースのクローズ] を選択すると、[クローズ済み] ステータスに移行するケース。
Cancelled (キャンセル)	[キャンセル] ステータスに移行したケース。これは、自動タイムアウトによって、または要求者が [キャンセル] を選択した場合に発生する可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

のユースケース 公共機関デジタルサービス

会社のニーズに応じて、公共機関デジタルサービスと統合する方法は多数あります。このセクションでは、これらのユースケースのうち、より一般的なもののいくつかについて説明します。これらのユースケースは、それぞれ単独で展開することも、組み合わせて特定のニーズを満たすこともできます。

注:

環境は、お客様によってそれぞれ異なります。ここで述べるユースケースのシナリオが示すのは、あくまでもここに記されているユースケースの一般的な実装です。実際の実装は異なる場合があります。

- ユースケース 1
- ユースケース 2
- ユースケース 3
- ユースケース 4

[End]

[store-future: BEGIN review]

公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプラグイン

これらのプラグインは、まだ有効になっていない場合は、公共機関デジタルサービスと一緒にインストールされます。

公共機関デジタルサービスコア とともにインストールされるプラグイン

福利厚生プレイブック とともにインストールされるプラグイン

ライセンスと許可プレイブック とともにインストールされるプラグイン

Information Request Playbook とともにインストールされるプラグイン

Service Request Playbook とともにインストールされるプラグイン

公共機関デジタルサービスおよび関連アプリに必要なプラグイン

公共機関デジタルサービスおよび関連アプリで利用可能なオプションのプラグイン

[End]

[store-future: BEGIN review]

デモデータのインストール内容 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス で利用可能なデモデータには、その使用方法を示すデータタイプのサンプルが用意されています。

ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック に含まれているデモ データには、漁業許可要求のエンドツーエンドプロセスのサンプルが用意されています。このユースケースの詳細については、「[のユースケース 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

Information Request Playbook

Information Request Playbook に含まれているデモデータで提供されます。

Service Request Playbook

Service Request Playbook に含まれているデモデータで提供されます。

[End]

他のアプリケーションとの 公共機関デジタルサービスのデータ連携

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、公共機関デジタルサービスの機能を拡張し、他の部門と結束します。

公共機関デジタルサービス は、次のアプリケーションとの統合を提供します。

Field Service Management (フィールドサービス管理 FSM))

公共機関デジタルサービス アプリケーションを フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべての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) との統合

ServiceNow[®] フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとの 公共機関デジタルサービス 統合により、公共部門のケースから作業指示および作業指示タスク情報を表示できます。

公共機関デジタルサービス アプリケーションを フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべての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の構成員、世帯、ビジネス、および連絡先を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

公共機関デジタルサービス (PSDS) アプリケーションと フィールドサービス管理 (FSM) (FSM) アプリケーションの両方のサブスクリプションを購入した場合、PSDS エージェントはケースに関連するすべての作業指示と予約を作成および表示できます。

FSM フィールドエージェントは、適切なロールを使用して、作業指示から関連する PSDS データを表示できます。

snc_externalおよびその他の関連する PSDS および カスタマーサービス管理 (CSM) ロールを持つ外部ユーザーは、自分のアカウントに関連するすべてのケース関連の作業指示と予約を表示できます。

フィールドサービス管理 (FSM) とのデータ連携の構成

公共機関デジタルサービス 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構成するには、次の手順を実行します。

1. フィールドサービス管理 (FSM) プラグインによるカスタマーサービスをアクティブ化します。(com.snc.csm_fsm_integration)。
2. 必要に応じて、PSDS ケースタイプテーブルに UI アクションを追加します。経験によっては、関連するプレイブックにいくつかのアクションを追加することもできます。
3. クラシック UI またはワークスペースのすべての関連ビューの PSDS ケースタイプテーブルに [作業指示] 関連リストを追加します。

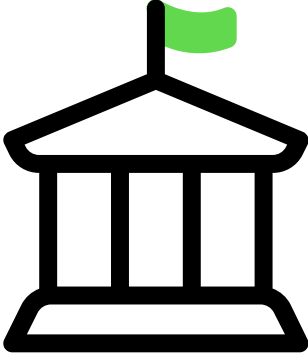
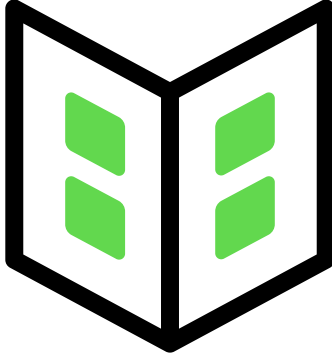
4. FSM フィールドエージェントは、適切な顧客データ閲覧者ロールをアサインされることで、作業指示書から関連する PSDS 顧客データを表示できます。

i 注:

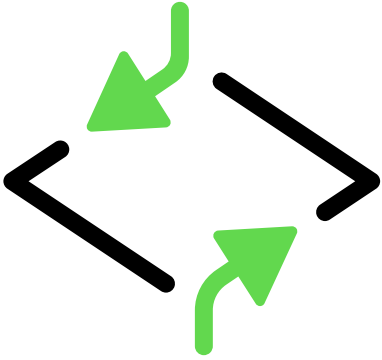
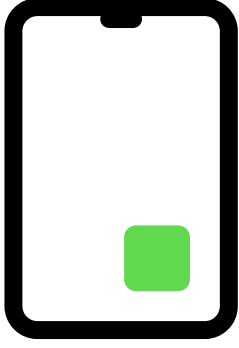
アドミニストレーターは、適切な PSDS 顧客データビューアロールを FSM フィールドエージェントにアサインして、作業指示書から関連する PSDS 顧客データを表示できるようにする必要があります。ロールに関する詳細については、「[公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール](#)」を参照してください。

公共機関デジタルサービスの使用

公共部門の機関が構成員と企業をデジタルサービスで支援し、問題を解決する方法をご覧ください。

行政サービスポータル	プレイブック	CSM 構成可能 ワークスペース
		
問題の報告、公開記録の要求、情報の検索、行政サービスエージェントへの支援の要請を、すべてカスタマイズ可能なインターフェイス内で行うことができます。	ライセンスと許可、政府の記録、公開情報、または緊急でないサービス要求ケースのライフサイクルを通じて政府エージェントをガイドします。	CSM 構成可能ワークスペースを設定し、ワークスペース UI を拡張して、エージェントの政府サービスプロセスを最適化します。

自動翻訳

機関場所サービスポータル  内部および外部の機関の場所を管理するためのワンストップショップ。	仮想エージェント  仮想エージェントを使用して、公共部門のユースケースに合わせたチャットボット会話を作成します。	Mobile Agent (モバイルエージェント)  福利厚生、ライセンス、サービス要求など、構成員にデジタルサービスを提供するための公共部門アプリケーションの開発を可能にします。
	Now Assist  PSDS 向け Now Assist を使用して、生成 AI を使用したプロアクティブなエクスペリエンスを通じてユーザーの生産性と効率性を向上させます。	

での行政サービスポータルの使用 公共機関デジタルサービス

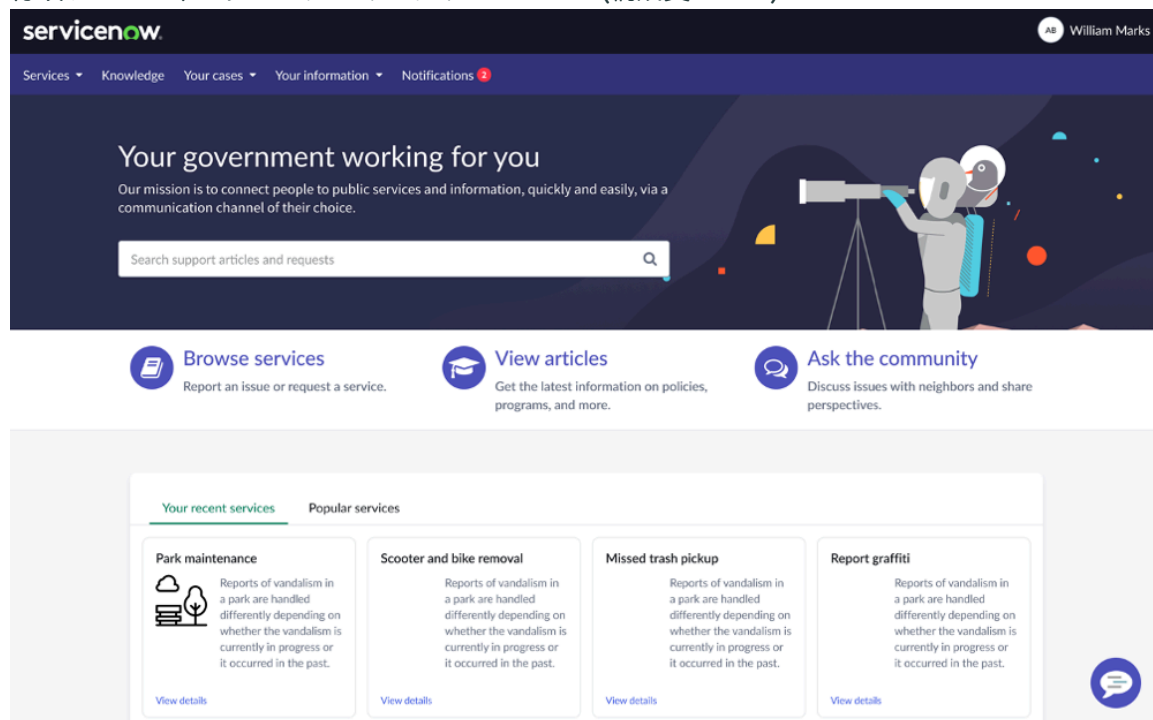
行政サービスポータルを使用すると、構成員や企業は、問題の報告、既存のサービス要求のステータスへのアクセスと表示、公開レコードの要求、質問または問題に関する情報の検索、連絡先情報の表示と更新、行政サービスエージェントからの支援の要求など、すべてカスタマイズ可能なインターフェイス内で実行できます。

構成員としての行政サービスポータルの使用

行政サービスポータルエクスペリエンスは、構成員のポータルホームページから始まります。機関は通常、登録済みのユーザーと登録されていないユーザーが閲覧できるようにホームページをカスタマイズします。たとえば、登録済みユーザーとログインしていないユーザーでは、ホームページに表示される情報が異なる場合があります。

この例は、公共機関デジタルサービス Government サービスポータルの登録済みユーザーのデフォルトのホームページの例を示しています。

行政サービスポータルのデフォルトホームページ (構成員ビュー)



行政サービスの既定のホームページの構成員は、次の通信オプションを選択できます。

1. サービスや情報の参照と要求、ケースの追跡、受けたサービスの表示、問題の報告を行います。
2. 記事を検索・閲覧して、ポリシーやプログラムに関する最新情報を入手してください。
3. 近所の人と問題について話し合い、コミュニティに尋ねて視点を共有します。
4. 最近のサービスを表示し、サイトで人気のあるサービスを確認します。

i 注:

管理者は サービスポータル で Government Service Portal ホームページをカスタマイズできるため、ホームページは政府機関によって視覚的に異なる場合があります。カスタマイズの詳細については、「[行政サービスポータルをカスタマイズ](#)」を参照してください。

次の表に、構成員がホームページからアクセスできるものを示します。

登録された構成員のための行政サービスポータルホームページ

UI コンポーネント	説明
ナレッジ	構成員がナレッジホームページにアクセスし、最も評価された、または最も閲覧されたナレッジベース記事のリストを検索または表示できるタブ。
サービス	構成員がカタログで利用可能なすべてのサービスを検索できるタブ。サービスカタログを検索したり、最近使用したカタログアイテムや最も人気のあるカタログアイテムのリストを表示したりできます。
自分のケース	構成員がすべてのケースを見つけることができるタブ。
あなたの情報	構成員が個人情報へのクイックリンクにアクセスできるタブ: • ビジネス (エージェントエクスペリエンスのみ) • 連絡先 (エージェントエクスペリエンスのみ) • 公開
通知	解決済みのケース、情報待ちのケース、公開、および承認に関する通知を構成員が確認できるタブ。
ツアー	構成員が 公共機関デジタルサービス アプリケーションの仕組みに関する追加のガイダンスのツアーを表示できるリンク。アドミニストレーターは、ページにツアーを表示するかどうかを決定します。
ライブチャット	構成員が仮想エージェントまたはカスタマーサービスエージェントとチャットできるリンク。仮想エージェント を使用してヘルプを取得する方法の詳細については、「 を使用した公共サービス要求の支援 仮想エージェント 」を参照してください。
Engagement Messenger	構成員が エンゲージメントメッセージャー を使用して、ServiceNow 環境外のサードパーティ Web アプリケーションからサービス要求を送信できるリンク。詳細については、「 プレイブックの エンゲージメントメッセージャー の構成 」を参照してください。
プロフィールメニュー	構成員がプロフィール写真にアクセスしてプロフィールを表示したり、ログアウトしたりできるリンク。
検索	構成員がポータルを検索できるリンク。キーワードを入力して先行入力検索を使用するか、1 つ以上の単語を入力してすべての検索結果を表示します。
最も閲覧された記事	構成員が最も閲覧された記事のリストを表示できるリンク。
特集記事	構成員が注目のコミュニティコンテンツを表示できるリンク。
最も役に立つ記事	記事の使用回数別に最も役立つナレッジ記事を構成員が表示できるリンク。

未登録の構成員は、行政サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新規ユーザーとして登録し、ログインを作成し、ユーザープロフィールを作成します。
- 情報を検索し、ナレッジ記事を参照し、コミュニティに参加する
- 仮想エージェントの使用に関するヘルプを取得します。
- 道路の修理、ゴミの撤去、建物の点検、その他の公共メンテナンスなどのサービスを要求します。
- 地方、州、および連邦の公的機関に情報と公的記録を要求します。

行政サービスポータルに登録してログインすると、構成員は次のことができます。

- ユーザーが受けたサービスを表示します。
- 要求された情報レコードを表示します。
- すべてのライセンスまたは許可要求を表示します。
- 構成員プロフィールを表示します (名前、住所、その他の構成員情報などの世帯情報を含む)。
- 既存のケースを表示する。
- サービスに関する政府のパンフレットやニュースレター、政府の通知などの出版物や通知を表示します。

行政サービスポータルサービスカタログで提供されるサービスの詳細については、「[行政サービスポータルサービスカタログリスト](#)」を参照してください。

行政サービスポータルをビジネスとして利用する

行政サービスポータルを使用すると、企業はケースやサービス情報にアクセスしたり、問題を報告したりできます。ビジネスまたはビジネス連絡先は、Government Service Portal を使用して送信されたケースを表示し、サービス要求カタログを使用して要求を提起できます。

ビジネス連絡先には、構成員ユーザーと同じ機能がありますが、いくつかの追加のアクセス許可があります。構成員ユーザーのタスクに加えて、ビジネス連絡先は行政サービスポータルで次のタスクを実行できます。

- 新しいビジネスに登録します。
- ライセンス、福利厚生、許可、およびサービス要求に関連するサービスを要求します。
- ユーザーが受けたサービスを表示します。
- 要求された情報レコードを表示します。
- すべてのライセンスまたは許可要求を表示します。
- 受領したアイテムを表示します。
- 既存のケースを表示します。
- ビジネス プロフィールと子ビジネス プロフィールを表示します。
- 名前、住所、その他の連絡先情報などのビジネス連絡先情報を表示します。
- サービスに関する政府のパンフレットやニュースレターなどの出版物を表示します。
- 政府通知や新しい連絡先の承認などの通知を表示します。

行政サービスポータルのカスタマイズ

このポータルをカスタマイズするには、次の場所に移動します。サービスポータル > ポータル をクリックし、[行政サービス] を選択します。カスタムインターフェイスの作成の詳細については、「[サービスポータル](#)」を参照してください。

行政サービスポータルへの登録

公共機関デジタルサービス Government サービスポータルに登録して、情報の検索、行政サービスエージェントからの支援の要求、または要求のステータスの追跡を行うことができます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 行政サービスポータルに移動する
2. ポータル ヘッダーで、[登録] を選択します。
3. 構成員、ビジネス連絡先、またはビジネスのいずれとして登録するかを選択します。
4. 登録フォームのフィールドに入力します。
メールアドレスは一意である必要があります。システムに既に存在するアドレスを入力すると、エラーメッセージが表示されます。別のメールアドレスでもう一度試してください。
5. [セキュリティコード]チェックボックスをオンにし、CAPTCHA検証を完了して、[確認]を選択します。
6. プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意するように求められたら、[同意する]チェックボックスをオンにします。
7. [サインアップ] を選択します。
指定したメールアドレスに検証メールが送信されます。
8. メール内のリンクを選択して、メールアドレスを確認します。

タスクの結果

登録が完了しました。これで、行政サービスポータルにログインできるようになりました。

公共機関デジタルサービス **Government** サービスポータルでビジネスアカウントをセルフ登録する
ビジネスオーナーは、行政サービスポータルでビジネスを自己登録してアクセス権を取得し、ビジネスプロフィールを作成できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. [行政サービス ポータル] ページに移動し、ポータル ヘッダーで [登録] を選択します。
2. プロンプトが表示されたら、[新しいビジネス] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
勤務先登録フィールドと、新しいビジネスとしてサインアップするときに収集される情報の詳細については、「[\[ビジネスプロフィール\] フォーム](#)」を参照してください。
4. [セキュリティコード]チェックボックスをオンにし、CAPTCHA検証を完了して、[確認]を選択します。
5. チェックボックスをオンにして、プライバシーポリシーとコミュニティの契約条件に同意します。
6. [登録 (Register)] を選択します。
要求はアドミニストレーターにルーティングされ、アドミニストレーターは登録要求を承認または拒否できます。登録要求が承認されると、行政サービスポータルにログインするためのユーザー ID とパスワードを設定するように求めるメールが届きます。登録要求が拒否された場合は、メールで通知されます。

行政サービスポータルで構成員プロフィールを表示または更新する

登録された構成員は、公共機関デジタルサービス **Government** サービスポータルで直接プロフィールを表示し、情報を更新し、パスワードを変更できます。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.constituent

手順

1. 行政サービスポータルにログインします。
2. ポータルヘッダーでユーザー名を選択し、[プロファイル] を選択します。
3. プロファイルの個人情報 (名前、連絡先情報、住所など) を更新するには、次の手順を実行します。
 - a. 目的のフィールドを選択します。
 - b. ポップアップウィンドウで、新しい情報を入力します。
 - c. [保存] を選択します。
フィールドの詳細については、「[機関サービス構成員プロファイルフォーム](#)」を参照してください。
4. パスワードを変更するには、[パスワードの変更] を選択します。
[パスワード変更] リンクは、セルフサービスパスワードリセットプラグイン (com.snc.password_reset) がアドミンによってアクティブ化されている場合にのみ、政府サービスポータルプロファイルに表示されます。
5. [パスワードの変更] ポップアップ ウィンドウで、フィールドに入力して [更新] を選択します。
6. メール通知設定を管理するには、[通知設定] を選択し、必要なオプションにチェックを入れるか、不要なオプションをオフにします。
設定は自動的に保存されます。

の行政サービスポータルからケースを追跡する 公共機関デジタルサービス

ケースのリストを表示し、詳細を表示するケースを選択して、Government サービスポータルでサービス要求、情報要求、またはライセンス/許可要求のケースを追跡します。ここでは、エージェントの問い合わせに回答したり、応答を表示したり、ケースを解決するために必要な次のステップがあるかどうかを確認したりできます。

始める前に

必要なロール:sn_gsm.constituent

このタスクについて

ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- 追加された添付ファイルや、要求者とライセンスおよび許可要求ケースエージェント間のやり取りなど、ケースのアクティビティのレコード。
- ケース結果の承認または却下など、ユーザー側で実行する必要があるタスクまたはアクション。
- 連絡先情報、ケース番号、ケースのステージとステータスなどのケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. 行政サービスポータルポータルのヘッダーで、[**Your Cases**] に移動します。
次の表に、表示されるケースカテゴリを示します。

ケースカテゴリリスト

カテゴリ	Description (説明)
すべてのケース	すべてのケースのリスト。
アクションが必要です	構成員の応答を待機している [解決済み] ステータスのケース。

カテゴリ	Description (説明)
自分のケース	解決のためにまだ送信されていないケース。
あなたの要求	解決のために送信され、エージェントの応答を待っているケース。
サービス要求	ユーザーがアクセスできるすべてのサービス要求ケース。[サービス要求] リストには、次のフィールドが表示されます。 - サービス要求番号 - Short Description (簡単な説明) - 構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先 - 状況 - レポート
あなたの情報要求	ユーザーがアクセスできるすべての情報要求ケース。[情報要求] リストには、次のフィールドが表示されます。 - 情報要求番号 - Short Description (簡単な説明) - 構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先 - 状況 - レポート
ライセンス/許可	ユーザーがアクセスできるすべてのライセンスと許可要求ケース。[ライセンスと許可要求] リストには、次のフィールドが表示されます。 - ライセンスと許可要求番号 - Short Description (簡単な説明) - コンシューマー、ビジネス、またはビジネス連絡先 - 状況 - レポート

2. ケースのリストで、詳細情報を表示するケース番号を選択します。

3. オプション: エージェントへのメッセージを追加する場合は、メッセージを入力して [投稿] を選択します。

メッセージは、ケースの会話の一部になります。エージェントからのすべての応答も会話に含まれ、他のエージェントからの応答をここで確認できます。

で福利厚生申請書を提出する 公共機関デジタルサービス 行政サービスポータル

公共機関デジタルサービスの行政サービスポータルを使用して、政府機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムの申請書を提出します。

始める前に

必要なロール: なし

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルサービスのサービスポータルエクスペリエンスに関する公共機関デジタルサービスプレイブックを使用して、サービスを提供する機関が提供する 1 つ以上の福利厚生プログラムに申し込むことができます。プライマリアプリケーションからの情報を使用して複数のプログラムに申し込むことができ、機関が提供する内容に応じて、提供する情報に基づいて追加のプログラムの対象となるかどうかを確認できます。ポータルを使用して、既存の申請のステータスを表示したり、構成員の給付サマリーカードを表示したり、詳細を追加したり、ドキュメントをアップロードしたり、プロファイルと連絡先情報を更新したりすることもできます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 移動先 サービス > 福利厚生。
3. 申請書を提出する福利厚生プログラムを選択します。
4. 適格性の質問に回答する アクティビティ カードで、適格性の質問を使用して第一申請者の適格性を確認し、適格性の確認 を選択します。
福利厚生カードには、機関が提供する各社会保障の適格性が表示されます。エージェントがケースの詳細を確認し、最終的な決定を下します。
5. 申請者が現在開いているアプリケーションに関連付けられている給付を受ける資格があると見なされる場合は、[アプリケーションの開始] を選択します。
申請者が現在オープン中の申請に関連付けられた給付を受ける資格がない場合、申請を進めることはできません。福利厚生カードには、現在オープン中の申請に関連付けられた福利厚生に加えて、またはその代わりに、申請者が受けられる可能性のある他の福利厚生プログラムが表示されます。
6. オプション：別の構成員の代理として、またはビジネス上の連絡先のためにこの申請書を提出する場合は、[他の人の代理で要求しています] のチェックボックスをオンにします。
7. フォームのフィールドに、SSN、人口統計情報、場所、連絡先情報など、プライマリ申請者の個人情報と財務情報を入力します。
8. オプション：応募者が SMS による連絡を希望することを示すには、チェックボックスをオンにします。
9. 次のアクティビティを選択します。
10. オプション：第一申請者とともに給付を受け取る人を追加します。
複数追加できます。関係者には、配偶者、子供、扶養家族、世帯員、または第一申請者とともに給付を受けている可能性のある人が含まれます。
11. 次のアクティビティを選択します。
12. オプション：申請者の世帯の誰かが収入源を持っている場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。
申請者の世帯に収入源がない場合は、[いいえ] を選択します。
13. オプション：申請者の世帯の誰かが現在の収入のいずれかに対して税引前拠出金を持っている場合は、[はい] を選択し、申請者の世帯の収入に影響を与える税引前拠出金を入力します。
申請者の世帯に税引前拠出金を持っていない人がいない場合は、[いいえ] を選択します。
14. 次のアクティビティを選択します。
15. オプション：申請者の世帯に経費または経済的コミットメントがある場合は、[はい] を選択します。
申請者の世帯に経費や経済的コミットメントがある人がいない場合は、[いいえ] を選択します。
16. オプション：フォームのフィールドに、経費アイテムごとに入力します。
複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。

17. 次のアクティビティを選択します。
18. 申請者の世帯に金融口座、資産、またはリソースがある場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。
複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。申請者の世帯の誰も金融口座、資産、またはリソースを持っていない場合は、[いいえ] を選択します。
19. 次のアクティビティを選択します。
20. 申請者と関係者の身元を確認するサポートドキュメント、または申請者の要求の追加のコンテキストを提供するサポートドキュメントをアップロードします。
21. 次のアクティビティを選択します。
22. フォームで、申請者の犯罪歴、コミュニケーション設定、アクセシビリティのニーズを最もよく説明しているオプションを選択します。
23. 次のアクティビティを選択します。
24. アプリケーション全体を確認し、アプリケーションを送信する前にエラーを修正して、[完了としてマーク] を選択します。
鉛筆アイコンを選択して、修正が必要なアクティビティに戻ります。
25. チェックボックスをオンにして、開示内容を読んで同意したことを確認し、署名を入力します。
アドミニストレーターが電子署名を構成している場合は、署名を描画するか入力するかを選択できます。
26. [送信] を選択します。
これで、申請が処理される福利厚生ケースエージェントに要求がルーティングされます。ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。要求が履行されたら、ポータルに戻り、情報の確認、面談日の確認、または要求の実行に必要な追加ドキュメントのアップロードを行う必要があります。[通知] タブで、保留中の承認とタスクにアクセスできます。
27. オプション: [今すぐ 申請] を選択して、現在の申請の情報を使用して、主要な申請者が対象となる可能性のある他の福利厚生プログラムを申請します。
複数の申請が可能です。新しい各アプリケーションは、新しいブラウザータブで開きます。追加されたケースを作成するオプションは、指定された時間が経過すると期限切れになります。
28. オプション: このアクティビティをスキップするには、[スキップ] を選択します。
追加給付申請のケースステータスが [未送信] に変更されます。新しいケースを作成してプライマリアプリケーションに追加することはできなくなりました。
29. 目的のアプリケーションが送信されたら、[完了としてマーク] を選択します。
ケースは [レビュー] ステージに移動し、エージェントが要求の詳細をレビューします。

を使用した行政サービス要求の作成 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス の行政サービスポータルから、コミュニティの質問または問題についてケースを作成できます。行政サービスポータルは、登録ユーザーと匿名ユーザーの両方による送信をサポートしています。

事前準備

必要なロール：なし。

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルを使用して、サービスを要求し、コミュニティの問題を報告できます。また、ポータルを使用して、既存のサービス要求のステータスを表示したり、連絡先情報を更新したりすることもできます。

構成員は、Government サービスポータルのセルフサービスエクスペリエンス、仮想エージェント、または Engagement Messenger を使用して、緊急でない要求を送信できます。公共機関デジ

タルサービスで仮想エージェントを使用する方法の詳細については、「[を使用した公共サービス要求の支援 仮想エージェント](#)」を参照してください。

登録済みユーザーとしてサービス要求を作成する

公共機関デジタルサービス アプリケーションで登録ユーザーとしてサービス要求を作成します。

始める前に

必要なロール: 構成員、business_contact、business_partner

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルを使用して、コミュニティでサービスを要求し、問題を報告できます。ポータルを使用して、既存のサービス要求のステータスを表示したり、連絡先情報を更新したりすることもできます。

構成員は、Government サービスポータルのセルフサービスエクスペリエンス、仮想エージェント、または Engagement Messenger を使用して、緊急でない要求を送信できます。公共機関デジタルサービスで仮想エージェントを使用する方法の詳細については、「[を使用した公共サービス要求の支援 仮想エージェント](#)」を参照してください。

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 選択 サービス > サービス要求 をクリックして、公共機関デジタルサービスが提供するサービス要求カテゴリのリストを展開し、必要なカテゴリを選択します。
3. 報告するサービス要求の問題を選択します。
行政サービスポータルで提供されるサービスの詳細については、「[行政サービスポータルサービスカタログリスト](#)」を参照してください。
4. フォームのフィールドに入力します。

ケースフォームの作成

フィールド	Description (説明)
勤務地タイプ	サービス要求の場所タイプ。以下から選択可能です。 ○ 住所 ○ 交差点
番地	場所タイプとして [住所] が選択されている場合、このケースの住所。
最初の交差道路/2番目の交差道路	ケースの交差道路 (場所タイプとして [交差点] が選択されている場合)。
Short Description (簡単な説明)	質問または問題の簡単な説明。
詳細	質問、問題、問題の詳細な説明。
連絡先	このケースを報告したビジネスまたは個人の連絡先情報。

5. 添付ファイルを追加します。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果

ケースが作成され、ケース番号が割り当てられ、行政サービスポータルの [あなたのケース] リストに表示されます。さまざまなステージを移動するケースを追跡する方法については、「[行政サービスポータルからの公共サービス要求のステータスの追跡](#)」を参照してください。

パブリックユーザーとしてサービス要求を作成する

公共機関デジタルサービスアプリケーションでパブリックユーザーとしてサービス要求を作成します。アプリケーションにログインせずに、匿名でサービス要求を送信できます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

注:

一般ユーザーがサービス要求を送信できるようにするには、管理者が特定の設定を構成する必要があります。管理者がこれらの設定を構成する方法の詳細については、「[認証されていないユーザーはサービスポータルでカタログアイテムを送信できない](#)」を参照してください。

組織は通常、ランディングページをカスタマイズします。匿名ユーザーには、ログインしているユーザーとは異なる情報が表示される場合があります。

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. ポータル ヘッダーで、[サービス] を選択します。
3. [サービス要求] を選択して、公共機関デジタルサービス提供されているサービス要求カテゴリのリストを展開し、必要なカテゴリを選択します。
4. 報告するサービス要求の問題を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

ケースフォームの作成

フィールド	Description (説明)
勤務地タイプ	サービス要求の場所タイプ。以下から選択可能です。 ○ 住所 ○ 交差点
番地	場所タイプとして [住所] が選択されている場合の、このケースの住所。
最初の交差道路/2番目の交差道路	ケースの交差点 (場所タイプとして [交差点] が選択されている場合)。
Short Description (簡単な説明)	質問または問題の簡単な説明。
詳細	質問、問題、問題の詳細な説明。
連絡先	このケースを企業または個人として報告するオプション。

注:

[Contact Information] フィールドを空白のままにすることも、ケースステータスの更新を受け取るメールを追加することもできます。パブリックユーザーとしての添付ファイルの追加はサポートされていません。

6. [セキュリティコード] チェックボックスをオンにし、CAPTCHA 検証を完了して、[送信] を選択します。
サービス要求カタログに戻ると、そこで別のサービス要求を送信したり、アカウントを登録したりできます。

i 注:

連絡先情報を指定しなかった場合、この要求の状態を追跡したり、[送信] を選択した後にケースの詳細を表示したりすることはできません。送信後にこの要求のステータスを確認する場合は、アカウントを登録する必要があります。手順については、「[行政サービスポータルへの登録](#)」を参照してください。

で情報要求を作成する 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス の行政サービスポータルから、連邦または州の公的機関に公開レコードを要求するケースを作成します。

始める前に

必要なロール: 構成員、business_contact、business_partner

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータルを使用して、政府機関が管理する公的記録のコピーを要求および取得できます。たとえば、検査レポート、財務レポート、企業および財産の記録、養子縁組の記録、出生証明書、死亡証明書、婚姻証明書など、州または地方の公的記録へのアクセスを要求できます。ポータルを使用して、既存の情報要求のステータスを表示したり、詳細を追加したり、ドキュメントをアップロードしたり、連絡先情報を更新したりすることもできます。

ユーザーは、次の 9 つの例外のいずれかに該当しない限り、任意の公開記録の要求を送信できます。

1. 例外1: 国防および外交関係の機密情報。
2. 適用除外2: 内部機関の人事規則と慣行。
3. 適用除外3: 別の連邦法によって開示が禁止されている情報。
4. 適用除外4: 特権的または機密の人物から入手した企業秘密および商業的または財務的情報。
5. 適用除外5: 法的特権によって保護されている省庁間または省庁内の覚書または書簡。
6. 適用除外6: 人事、医療、財務、および同様のファイルの開示が明らかに不当な個人のプライバシーの侵害を構成するもの。
7. 適用除外7: 法執行の目的で編集された特定の種類の情報。
8. 免除8: 金融機関の規制または監督を担当する機関によって、その代理として、または金融機関の規制または監督を担当する機関の使用のために作成された検査、運用、または状態レポートに含まれる、または関連する記録。
9. 適用除外事項9: 井戸に関する地質学および地球物理学的情報およびデータ(地図を含む)。

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 移動先 サービス > 情報要求。
3. 目的のタイプの情報要求を選択します。
FOIA 要求 (連邦政府) または公開記録要求 (州) のいずれかを選択できます。
4. 連絡先情報を入力します。
他のユーザーの情報を要求する場合は、[他のユーザーの代理で要求する] チェック ボックスをオンにします。

5. 要求の詳細を入力します。
6. 料金の詳細を入力します。
7. [手数料免除] チェックボックスをオンにして、手数料免除を要求します。
非営利団体または教育機関を代表してリクエストを行う場合は、手数料免除の対象となる場合があります。
8. オプション: 優先処理を要求する必要がある場合は、[処理の優先] チェックボックスをオンにします。
9. オプション: 本人確認に必要なドキュメントなどの添付ファイルを追加します。
必要な添付ファイルは、要求によって異なります。
10. [送信] を選択します。
ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。このページでは、規制上の理由により利用できない情報のカテゴリのリストである免除チェックリストを表示できます。要求が履行されたら、ポータルに戻り、要求を履行するための料金見積を承認または却下する必要があります。[通知] タブで処理待ちの手数料承認にアクセスできます。

でライセンス要求を作成する 公共機関デジタルサービス 行政サービスポータル

公共機関デジタルサービス で行政サービスポータルを使用して、政府機関にライセンスまたは許可を要求するケースを作成します。ポータルでは、選択に基づいて価格と手数料がどのように変化するかを確認できます。

始める前に

必要なロール: なし

このタスクについて

構成員は、行政サービスポータル を使用して許可またはライセンスを要求できます。ポータルを使用して、既存のライセンスと許可要求のステータスを表示したり、詳細を追加したり、ドキュメントをアップロードしたり、プロフィールと連絡先情報を更新したりすることもできます。

始める前に

必要なロール: なし

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 移動先 サービス > ライセンスと許可。
3. [ライセンス/許可の要求] を選択します。
4. プロンプトが表示されたら、適格性を確認します。
5. フォームに、連絡先情報と要求情報を入力します。
許可証に表示される名前が要求者の名前と異なる場合は、その名前をここに入力します。
6. オプション: 別の構成員の代理として、またはビジネス上の連絡先のためにこの申請書を提出する場合は、[他の人の代理で要求しています] のチェックボックスをオンにします。
7. オプション: [個人タイプ] ドロップダウンで、[構成員] または [ビジネス] を選択します。
8. オプション: 代理で申請書を提出する構成員または企業の名前を入力します。
9. オプション: 関係者を追加します。
関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。すでに登録され、ビジネスに関連付けられている連絡先である必要があります。
10. オプション: 要求者と関係者の ID を確認するドキュメント、または要求の追加コンテキストを提供するドキュメントをアップロードします。

必要な書類はリクエストによって異なります。

11. オプション: 許可の裏書などのアドオンを選択します。
複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。手数料が免除される場合は、[手数料免除を申請 する]チェックボックスをオンにして免除を申請します。
12. 選択肢に関連付けられている手数料を確認します。
手数料合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。
13. 商用宣誓供述書と DDR 宣誓供述書を確認するには、チェックボックスをオンにします。
14. 署名を入力します。
アドミニストレーターが電子署名を構成している場合は、署名を描画するか入力するかを選択できます。
15. 添付ファイルを追加します。
16. [送信] を選択します。

タスクの結果

これで、要求がライセンスと許可エージェントにルーティングされ、要求が処理されます。ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。要求が履行されたら、ポータルに戻り、要求を履行するための料金見積もりを承認または却下し、要求を満たすために必要な身分証明書または補足ドキュメントをアップロードする必要があります。[通知] タブで、保留中の承認とタスクにアクセスできます。

ライセンス/許可申請に追加された関連構成員とビジネス連絡先は、行政サービスポータルでケースの詳細を表示できるようになりました。

行政サービスポータルからの公共サービス要求のステータスの追跡

公共機関デジタルサービスの行政サービスポータルから送信したケースのステータスを監視します。ケースページでは、ケースがいつ作成されたか、最後に更新された日時、自分からの応答を待っているか、エージェントからの応答を待っているかを確認できます。

始める前に

必要なロール: 構成員、business_contact、business_partner

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. 行政サービスポータルのヘッダーで、ケースを選択します。
次の表に、表示されるケースカテゴリを示します。

ケースカテゴリリスト

カテゴリ	Description (説明)
すべてのケース	すべてのケースのリスト。
アクションが必要です	構成員の応答を待機している [解決済み] ステータスのケース。
自分のケース	解決のためにまだ送信されていないケース。
あなたの要求	解決のために送信され、エージェントの応答を待っているケース。
サービス要求	ユーザーがアクセスできるすべてのサービス要求ケース。[サービス要求] リストには、次のフィールドが表示されます。

カテゴリ	Description (説明)
	- サービス要求番号 - Short Description (簡単な説明) - 構成 - ビジネス - ビジネス連絡先 - 状況 - レポート

3. [自分のケース] で、必要なケース番号を選択します。
次の表で、表示されるフィールドについて説明します。

行政サービスポータルのケースフィールド

フィールド	Description (説明)
タイムライン	ケースがいつ作成され、最後に更新されたかを示す視覚的な表示。
状況	指定されたステージのケースの現在のステータス。各ケースの状態の詳細については、「 行政サービスポータルのケースの状態 」を参照してください。
構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先	報告者の連絡先情報。
サービス	要求されているサービスのタイプ。
ステージ	ケースが移動するフェーズ。各ケースステージの詳細な説明については、「 行政サービスケースタイプ 」を参照してください。
勤務地タイプ	問題の場所が住所か交差点かを示すオプション。
住所または交差点	問題が配置されている住所または交差道路。
関連タブ	追加のケース情報、アクティビティ、またはコメント。[関連] タブには、次のフィールドが表示されます。 - アクティビティ - 添付ファイル - 関連タスク ここに添付ファイルまたはコメントを追加できます。

行政サービスポータルからの行政サービスケースの管理

ケースの作成、承認、アサイン、エスカレーション、エスカレーション解除、キャンセル、およびさまざまな行政サービスに対するさらに多くのアクションを、すべて行政サービスポータルから行うことができます。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、 sn_gsm.business_agent、 sn_gsm.agency_agent、 sn_gsm.relationship_agent、

手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. ケースに関連する次のいずれかのアクションを実行します。

サービス要求ケースのアクション

アクション	Description (説明)
ケースの作成	ケースを作成し、新しいケースを元のケースに関連付けます。新しいケースが [関連ケース] 関連リストに表示されます。 このアクションにより、作成するケースのタイプを選択できる [ケースタイプの選択] ポップアップウィンドウが表示されます。
承認	アサインされたケースを受け入れます。このアクションは、ログインしているユーザーによって実行されます。
自分にアサイン	ログインしているユーザーにケースをアサインします。 このアクションは、ケースが未アサインで、ログインユーザーが適切なロールを持っている場合に利用できます。
メールの作成	[ケース] タブの新しいサブタブにメールウィンドウを開きます。 ○ [宛先] フィールドには、顧客のメールアドレスが表示されます。 ○ [件名] フィールドには、ケース番号と問題が表示されます。 このアクションは、[その他の UI アクション] メニューから使用できます。
ケースをエスカレート	ケースをエスカレートします。これにより、ケースが強調表示され、顧客または問題に関する認識が高まります。 このアクションは、ログインしているユーザーが適切なロールを持っている場合に使用できます。
ケースのエスカレーションを解除	ケースのエスカレーションを解除します。 このアクションは、ケースがエスカレートされ、ログインユーザーが適切なロールを持っている場合に使用できます。

アクション	Description (説明)
ナレッジギャップの報告	ケースの新しいサブタブでナレッジフィードバックタスクを開きます。保存されると、タスクが [ナレッジギャップ] 関連リストに表示されます。 このアクションは、[その他の UI アクション] メニューから使用できます。
ソリューションを提案	エージェントがケースの解決策を提案できるようにします。
時間を記録	ケースまたはケースタスクの作業時間を記録します。[Record Time (時間を記録)] を選択すると、[Task (タスク)] フィールドと [User (ユーザー)] フィールドがすでに入力された作業時間フォームが開きます。 このアクションは、[その他の UI アクション] メニューから使用できます。
作業指示を作成する	ケースの作業指示書を作成します。 作業指示が作成されると、[Work Orders (作業指示)] 関連リストに表示されます。ケース番号は、作業指示書でも参照されます。 このアクションは、[その他の UI アクション] メニューから使用できます。
ケースをクローズ	ケースをクローズします。 このアクションは、解決コードとクローズに関連する情報が [解決メモ] フィールドに入力された後に利用可能になります。
ケースを開きます	ケースのステータスを [情報待ち] から [オープン] に変更します。
アプリケーションを送信	アプリケーションを保存し、ケースのステータスを [ドラフト] から [新規] に移行します。 このアクションは、ケースのステータスが [ドラフト] の場合に使用できます。
要求情報	構成員、ビジネス、または機関にケースまたはケースタスクに関する情報を要求します。 このアクションは、ケースのステータスが [ドラフト]、[解決済み]、[クローズ済み]、[キャンセル] 以外の場合に使用できます。
作業を開始	オープンケースの作業を開始します。 このアクションは、ケースのステータスが [オープン] の場合にタスクにアサインされたエージェントが使用できます。

アクション	Description (説明)
キャンセル	ケースのステータスを [キャンセル] に更新します。 このアクションは、ケースのステータスが [解決済み]、[クローズ済み]、[キャンセル] のいずれかではない場合に使用できます。

これらのアクションは、サービスケースタイプを拡張することによって作成されるケースタイプに継承されます。

次の表のアクションは、対応するプラグインがアクティブ化されている場合に使用できます。

対応するケースプラグインで利用可能なアクション

プラグイン	アクション
Service Management (サービス管理)	- インシデントを作成 - 標準的な変更の作成 - 問題の作成
重大なケース管理	すべての重大なケースアクションを表示します。
特記事項	ケースの特別処理メモを表示します。
ケースアクションステータス	現在のアクションのステータスを示します。

他のユーザーの代わりにライセンスまたは許可要求アプリケーションを作成して送信します

行政サービスポータルでは、構成員は他のユーザーの代わりにライセンス/許可要求を作成し、複数の関係者 (構成員、ビジネス連絡先) をウォッチリストに追加できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

- 行政サービスポータルに移動します。
- 移動先 サービス > ライセンスと許可。
- [ライセンス/許可の要求] を選択します。
- プロンプトが表示されたら、適格性を確認します。
- フォームに、連絡先情報と要求情報を入力します。
許可証に表示される名前が要求者の名前と異なる場合は、その名前をここに入力します。
- [I am requesting on behalf of someone else]** のチェックボックスをオンにします。
- [個人タイプ] ドロップダウンで、[構成員] または [ビジネス] を選択します。
- 代理で申請書を提出する構成員または企業の名前を入力します。
- オプション： 関係者を追加します。
関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。すでに登録され、ビジネスに関連付けられている連絡先である必要があります。

10. オプション: 要求者と関係者の ID を確認するドキュメント、または要求の追加コンテキストを提供するドキュメントをアップロードします。
必要な書類はリクエストによって異なります。
11. オプション: 許可の裏書などのアドオンを選択します。
複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。
12. 選択肢に関連付けられている手数料を確認します。
手数料合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。手数料が免除される場合は、
[手数料免除を要求] チェックボックス を選択して免除を申請します。
13. 商用宣誓供述書と DDR 宣誓供述書を確認するには、チェックボックスをオンにします。
14. 署名を入力します。
アドミニストレーターが電子署名を構成している場合は、署名を描画するか入力するかを選択できます。
15. 添付ファイルを追加します。
16. [送信] を選択します。

タスクの結果

これで、要求がライセンスと許可エージェントにルーティングされ、要求が処理されます。ケースページが表示され、要求の詳細を確認または更新できます。要求が履行されたら、ポータルに戻り、要求を履行するための料金見積もりを承認または却下し、要求を満たすために必要な身分証明書または補足ドキュメントをアップロードする必要があります。[通知] タブで、保留中の承認とタスクにアクセスできます。

代理人を務めていた構成員、およびライセンス/許可申請に追加された関連する構成員およびビジネス連絡先は、行政サービスポータルでケースの詳細を表示できるようになりました。

サービス要求ケースタイプのメール通知

メール通知は、行政サービスポータルと 公共機関デジタルサービス のService Request Playbookの両方によって自動的にトリガーされます。通知は、エージェントのアクション、エージェント、構成員、またはビジネス連絡先からの応答、またはケースステータスの更新によって発生する可能性があります。

エージェントが次のいずれかのケースアクティビティを実行すると、Service Request Playbook のメール通知が構成員、ビジネス、機関、または貢献者ウォッチリストに自動的に送信されます。

- 構成員のケースを開きます
- 構成員のケースに関するコメント
- ケースを別のステージに移動
- 構成員のケースの解決策を提供します
- 構成員のケースをクローズします
- 構成員のケースをキャンセルします
- 未解決のケースに関する詳細情報を要求します

メール通知は、次の場合にアサインされたエージェントに自動的に送信されます。

- ケースがエージェントにアサインされます。
- 注意が必要なケース、またはエージェントの応答が必要なケース。
- ケースの作業メモまたはコメントが更新されます。
- ケースタスクがアサインされます。

- ケースに新しいアクティビティがあります。
- 提案されたソリューションは却下されます。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) の警告または違反があります。

ケースウォッチリストに追加されたビジネス連絡先、貢献者、他のエージェント、およびその他の構成員は、要求を送信した構成員も受信するすべてのメール通知を受信する必要があります。

エージェントの場合、行政サービスポータルまたは Service Request Playbook のメール通知も、特定の SLA によってトリガーされることがあります。エージェントの SLA の詳細については、「[行政サービスケースのサービスレベルアグリーメント](#)」を参照してください。

行政サービスケースのサービスレベルアグリーメント

サービスレベルアグリーメント (SLA) は、サービスまたは情報を提供する特定の時間、またはエージェントがタスクを完了する必要がある特定の時間を保証するために使用する記録です。公共機関デジタルサービス アプリケーションは、行政サービス要求ケースで SLA を使用します。

行政サービスポータルのサービス要求または Service Request Playbook のサービス要求に SLA を添付できます。自分または他のユーザーが SLA にアサインした行政サービスケース属性に応じて、SLA を開始、一時停止、または停止するように設定できます。

SLA 定義で設定された条件に応じて、ケースが作成または更新されると、SLA がケースに自動的に関連付けられます。ケースに添付される特定の記録は、タスク SLA レコードで、その特定のケースの SLA を追跡します。タスク SLA テーブル [task_sla] には、タスク SLA レコードが格納されます。SLA 定義の詳細については、「[Service Level Agreement \(SLA\) definition](#)」を参照してください。

SLA は、ワークフローに定義されている特定のイベントで通知を送信します。SLA ワークフローイベントの定義については、「[Create an SLA definition](#)」を参照してください。

デフォルトでは、次の場合に SLA 通知がトリガーされ、アサインされたエージェントに送信されます。

- サービス要求ケースが 2 日以上取り込みステージにある。
- サービス要求ケースが 8 日以上レビューステージにある。
- サービス要求ケースが 8 日以上処理ステージになっています。
- サービス要求ケースが 2 日以上決定ステージにある。
- 構成員のコメントまたはクエリに 2 日間応答がない。
- SLA は、SLA 定義で指定された期間の 50% にあります。
- SLA は、SLA 定義で指定された期間の 75% にあります。エージェントとエージェントマネージャーに通知が送信されます。
- SLA に違反しているとき。エージェントとエージェントマネージャーに通知が送信されます。

SLA のタイマーは、ケースがコメントまたはクエリを行った構成員からの情報を待っているときに一時停止します。ケースのステータスが [クローズ 済み] または [キャンセル] に変更されると、タイマーはキャンセルされます。

SLA の詳細については、「[Service Level Management concepts](#)」を参照してください。

を使用した公共サービス要求の支援 仮想エージェント

公共部門のユーザーは、構築済みの 仮想エージェント チャットボット会話を使用して、さまざまな公共サービスの要求を完了または更新するためのサポートを受けることができます。ユーザーは、行政サービスポータルまたはエンゲージメントメッセージャーからこの仮想エージェント会話を実行で

きます。仮想エージェントは現在、Service Request Playbook と ライセンスと許可プレイブックでサポートされています。

i 注:

Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインが必要です。

を使用したサービス要求に関するヘルプ 仮想エージェント

公共部門のエンドユーザーは、事前に構築された 仮想エージェント チャットボット会話を使用して、緊急性のないサービス要求を完了または更新するためのサポートを受けることができます。エンド ユーザーは、行政サービスポータルまたは エンゲージメントメッセージャー からこの仮想エージェント会話を実行できます。

始める前に

必要なロール: 構成員、business_contact、business_partner

このタスクについて

仮想エージェント会話「Create a Service Request」で交換される情報 (ユーザー入力とボット応答) により、チャットボットは緊急性のないサービス要求でユーザーを支援できます。

手順

1. 行政サービスポータルまたは エンゲージメントメッセージャー モジュール (実装されている場合) に移動します。
2. [チャット] をクリックします。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [サービス要求の作成] を選択して、緊急でないサービス要求を作成または更新します。

仮想エージェント 新しい要求か既存の要求の更新かをユーザーに尋ねます。

- 新しい要求の場合、ボットには、ユーザーが選択できる非緊急サービスのカテゴリが表示されます。
 - ユーザーが提供されていないサービスを必要とする場合、ユーザーは問題の簡単な説明を入力し、ボットでの作業を続行してサービス要求を作成できます。
 - 問題で場所を指定する必要がある場合、ボットはユーザーに問題の住所または交差点を入力するように求めます。
- 既存の要求の場合、ボットはユーザーが送信したサービス要求のケースのリストを表示し、ケースに関する画像またはコメントを追加してケースを更新するようにユーザーに求めます。ボットがサービス要求のケースを作成または更新します。ユーザーは、ボットで別の問題の作業を続行することも、それ以上のヘルプが必要ないことを示して、仮想エージェント 会話を終了することもできます。

を使用したライセンスと許可の要求に関するヘルプ 仮想エージェント

公共部門のユーザーは、事前に構築された 仮想エージェント チャットボット会話を使用して、ライセンスおよび許可サービスの要求を完了または更新するためのサポートを受けることができます。ユーザーは、行政サービスポータルまたはエンゲージメントメッセージャーからこの仮想エージェント会話を実行できます。

始める前に

必要なロール: 構成員、business_contact、business_partner

このタスクについて

仮想エージェント会話「Create a Service Request」で交換される情報 (ユーザー入力とボット応答) により、チャットボットは緊急性のないサービス要求でユーザーを支援できます。

手順

1. 行政サービスポータルまたは エンゲージメントメッセージャー モジュール (実装されている場合) に移動します。
2. [チャット] をクリックします。
3. [すべて表示] を選択します。
4. [ライセンス/許可申請の開始] を選択して、ライセンスまたは許可要求を作成または更新します。

仮想エージェント 新しい要求か既存の要求の更新かをユーザーに尋ねます。

- 新しい要求の場合、ボットにはユーザーが選択できるライセンスと許可サービスのカテゴリが表示されます。
 - ユーザーが提供されていないサービスを必要とする場合、ユーザーは問題の簡単な説明を入力し、ボットでの作業を続行して要求を作成できます。
 - 問題で場所を指定する必要がある場合、ボットはユーザーに住所の入力を求めます。
- 既存の要求の場合、ボットはユーザーが送信したライセンスと許可要求のリストを表示し、画像、コメント、ファイル、または追加情報を使用してケースを更新するようにユーザーに求めます。

ボットは、ライセンスと許可要求のケースを作成または更新します。ユーザーは、ボットで別の問題の作業を続行することも、それ以上のヘルプが必要ないことを示して、仮想エージェント 会話を終了することもできます。

での事業 (機関) 場所サービスポータルの使用 公共機関デジタルサービス

公共機関デジタルサービス アプリケーションで利用可能なビジネス (機関) ロケーションサービスポータル (BLSP) を、内部および外部の機関の場所を管理するためのワンストップショップとして使用できます。

sn_customerservice.svc_location_manager、sn_customerservice.svc_location_manager_contributor、または admin ロールを持つユーザーは、[ビジネス (機関) 場所サービスポータル] ページを使用して次のことができます。

- 機関の場所を 360 度ビューで表示します。
- 機関メンバーの追加と管理。
- 機関の場所、またはサービス組織の公共サービスに対してケースを送信します。
- ナレッジベース記事にアクセスし、コミュニティに参加する。

事業所サービスポータルから、次の機能にアクセスして使用できます。

事業所サービスポータル

UI コンポーネント	説明
サポート	[サポート] をクリックして顧客ケースを作成します。
ナレッジ	ヘッダーの [ナレッジ] をクリックすると、kb_home ページに移動します。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。

事業所サービスポータル(続く)

UI コンポーネント	説明
ケース	ケースのリストを表示します。
あなたの情報	機関の場所、受けたサービス、インストールベースアイテムに移動します。
プロフィールメニュー	プロフィール写真をクリックすると、自分のプロフィールを表示するか、ログアウトできます。
検索	サポート記事と要求を検索することができます。検索用語を入力して [検索] をクリックすると、検索結果が表示されます。
サービスを参照	[サービスを参照] をクリックして、問題を報告するか、サービスを要求します。このサービスを使用して、外部機関の場所にメンバーを登録します。
記事の表示	ナレッジベースを探索して情報を取得します。
コミュニティに質問する	コミュニティホームページへのアクセスを提供します。コミュニティを使用して、質問をしたり、回答を得たり、類似した専門知識を共有している人とつながったり、フォーラムに参加しディスカッションに参加したりすることができます。
機関の所在地	機関の場所を 360 度ビューで把握できます。この機能を使用して、次のことを行うことができます。 • 機関の場所にメンバーを追加します。 • 機関の場所に代わってケースを報告します。 • 特定の機関の場所から受けたサービスに対するケースを報告します。 • 特定の機関の場所で提供されている公共サービスに対するケースを報告します。
特集記事	注目のコミュニティコンテンツを表示します。
最も閲覧された記事	最も閲覧された記事のリストを表示します。

アドミニストレーターが設定した構成に応じて、機関の場所サービスポータルから次のタスクを実行できます。

- 機関の場所へのスタッフメンバーの登録と割り当て
- 機関の所在地を代理してケースを報告する
- 特定の機関の場所から受けたサービスに対するケースを報告する
- 特定の機関の場所で提供されている公共サービスに対するケースを報告します
- ナレッジベース記事とよくある質問にアクセスする。

公共機関デジタルサービス用 Playbook の使用

プレイブックは、公共サービス要求ケースのライフサイクルを通じて、行政サービスエージェントにステップバイステップのガイダンスを提供します。プレイブックを使用して、ライセンスや許可、政府の記録やその他の公開情報、または緊急性のないサービス要求に対応します。

プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、作業を実行してそのアクティビティを完了します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了してケースを解決します。

プレイブックを作成して使用できるようにする 4 つのアプリケーションが 公共機関デジタルサービス で利用できます。

- 福利厚生プレイブック
- ライセンスと許可プレイブック
- Information Request Playbook
- Service Request Playbook

各ケースタイプに対応するプレイブックは、CSM 構成可能ワークスペースでエージェントとして公共サービス要求ケースを作成したとき、または構成員が行政サービスポータルを介して要求を入力したときに、[プレイブック] タブに自動的に表示されます。

ケースのタイプのワークフローと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、公共サービスケースワークフローのライフサイクル全体を可視化できます。

プレイブックのステージ

各プレイブックには、4 つのステージ (取り込み、レビュー、プロセス、意思決定) と、各ステージの複数のアクティビティが含まれています。以下の図は、基本プレイブックワークフローを示してい

ます。このワークフローは、機関が提供する内容に応じて、特定の公共サービス要求のユースケースに合わせて変更できます。

基本プレイブックワークフローステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	Description (説明)
取り込み	要求の詳細をキャプチャし、それを適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複するケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認する機会を提供します。
プロセス	要求実行のアクティビティをガイドします。
決定	決定と補足情報をキャプチャし、構成員およびその他のエージェントまたは関係者に伝えます。

プレイブックのレイアウト

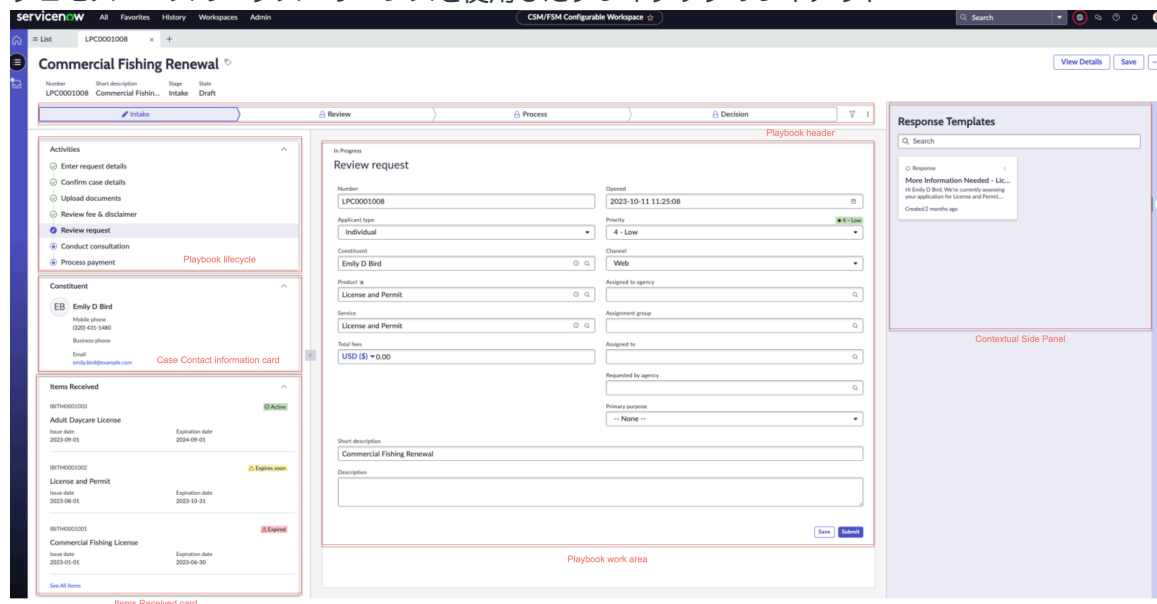
プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

公共機関デジタルサービス のプレイブックのデフォルトのアクティビティビューは、プロセススペースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューには、構成員またはビジネス情報、およびケースタスク情報が、プレイブック作業領域の最前面に表示されます。

プロセススペースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- 常に利用可能な連絡先情報などの情報をページの左側に記録します。
- 動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルの関連レコード。

プロセスベースのエクスペリエンスを使用したプレイブックのレイアウト



次の表は、プレイブックワークスペースに表示されるコンポーネントを示しています。

プレイブックのコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	- プレイブックの上部に表示されます。 - プレイブックのタイトルと、プレイブックの各ステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 - アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 - プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックのライフサイクル	- プレイブックの左側のパネルに表示されます。 - 各ステージのアクティビティのリストを表示します。] - 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	- プレイブックの中央に表示されます。 - 現在のアクティビティのカードを表示します。

プレイブックのコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。 ◦ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ◦ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ◦ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
ケース情報 連絡先カード	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。
サービス要求マップカード	• <i>Service Request Playbook</i>のみ • プロセススペースのプレイブックレイアウトの新しいコンポーネント。 • sn-geo-map プラグインがインストールされていて、Google API キーが構成されている場合は、取り込みステージの後に表示されます。
受領したアイテムカード	• ライセンスと許可プレイブックのみ • プレイブックの左側に表示されます。 • アクティブ、期限切れ、間もなく期限切れになるライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。

公共機関デジタルサービス プレイブック

公共機関デジタルサービスプラットフォームには、次のプレイブックが含まれています。

福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブック アプリケーションは、公共部門のエンドユーザーによって送信された福利厚生の要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

- すぐに利用可能なケースタイプ、プレイブック、ビジネスロジック、SLA、通知などを展開してワークフローを自動化し、プロセスを調整し、エージェントが要求をより迅速かつ効率的に解決できるようにするパッケージ化されたプレイブック。
- 構成員と企業が行政サービスポータルで選択できる、事前構築済みの福利厚生オプションのカスタマイズ可能なカタログ。
- サービス定義による拡張可能なデータモデル

ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック アプリケーションは、公共部門のエンドユーザーが送信したライセンスと許可の要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

- すぐに利用可能なケースタイプ、プレイブック、ビジネスロジック、SLA、通知などを展開してワークフローを自動化し、プロセスを調整し、エージェントが要求をより迅速かつ効率的に解決できるようにするパッケージ化されたプレイブック。
- 構成員や企業が行政サービスポータルで選択できる、事前に構築されたライセンスと許可要求オプションのカスタマイズ可能なカタログ。
- サービス定義による拡張可能なデータモデル

Information Request Playbook

Information Request Playbook アプリケーションは、公共部門のエンドユーザーによって送信された公開レコードと情報要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

- 構成員や企業が行政サービスポータルで選択できる、事前に構築された情報要求オプションのサービスカタログ。
- エージェントが情報要求を迅速かつ効率的に解決するために使用する自動化されたワークフロープロセス。
- 高度な作業アサイン を使用している場合、アドミニストレーターが情報要求を指定されたエージェントに自動的にルーティングするために使用できる情報要求サービスチャネル。

Service Request Playbook

Service Request Playbook アプリケーションは、公共部門のエンドユーザーによって送信された緊急でないサービス要求を処理するためのエンドツーエンドのワークフローを提供します。アプリケーションには次のものが含まれます。

- 構成員や企業が行政サービスポータルで選択できる、事前に構築された非緊急要求オプションのサービスカタログ。
- エージェントが緊急でないサービス要求を迅速かつ効率的に解決するために使用する自動化されたワークフロープロセス。
- 高度な作業アサイン を使用している場合、アドミニストレーターが緊急性のないサービス要求を指定されたエージェントに自動的にルーティングするために使用できるサービス要求サービスチャネル。
- 構成員や企業が仮想エージェントを使用して緊急でないサービス要求を送信できるようにする、事前構築された仮想エージェント会話トピック。

Playbooks for 公共機関デジタルサービスのインストールと構成の詳細については、「[公共機関デジタルサービスの構成](#)」を参照してください。

福利厚生プレイブックの使用

福利厚生ケースのエージェントまたはマネージャーは、福利厚生プレイブック for 公共機関デジタルサービス を使用して、福利厚生の要求を管理および解決できます。

概要

CSM 構成可能ワークスペースを使用して福利厚生要求ケースを作成すると、福利厚生プレイブックが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。プレイブックはワークフローを実行し、複数

のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、作業を実行してそのアクティビティを完了します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了してケースを解決します。

ケースのタイプのワークフローと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、情報要求ワークフローのライフサイクル全体を視覚化できます。

プレイブックのステージ

他の 公共機関デジタルサービス プレイブックと同様に、このプレイブックには 4 つのステージ (取り込み、レビュー、プロセス、意思決定) と、各ステージの複数のアクティビティが含まれています。以下の図は、基本 福利厚生プレイブック ワークフローを示しています。このワークフローは、アドミニストレーターが特定の福利厚生ユースケースに合わせて変更できます。

福利厚生プレイブックステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	Description (説明)
取り込み	福利厚生要求の詳細をキャプチャし、それを適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	適格性検証のチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認する機会を提供します。
プロセス	福利厚生要求を履行するためのアクティビティをガイドします。
決定	決定と次のステップをキャプチャし、構成員およびその他のエージェントまたは関係者に伝えます。

プレイブックのレイアウト

次の図は、福利厚生プレイブック ワークスペースに表示されるコンポーネントを示しています。

プロセススペースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト

プレイブックのコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	- プレイブックの上部に表示されます。 - プレイブックのタイトルと、プレイブックの各ステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 - アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 - プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックのライフサイクル	- プレイブックの左側のパネルに表示されます。 - 各ステージのアクティビティのリストを表示します。] - 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	- プレイブックの中央に表示されます。 - 現在のアクティビティのカードを表示します。
コンテキストサイドパネル	- プレイブックの右側に表示されます。 - 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。

プレイブックのコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
	- ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 - ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 - 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
ケース情報 連絡先カード	- 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 - プレイブックの左側のパネルに表示されます。 - 応募者が指定した優先コミュニケーション方法が表示されます。 - エージェントは、応募者のメールアドレスを選択することで、プレイブックワークスペースから直接メールドラフトを開始できます。 - 申請者から提供された ID タイプ (SSN、運転免許証、メディケア、または州の識別番号) を表示します。
受領したアイテムカード	- プレイブックの左側に表示されます。 - アクティブ、期限切れ、間もなく期限切れになるライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。
PaCE ポリシーカード	[プロセス] ステージの [意思決定を提案] アクティビティ中にコンテキストサイドパネルに表示されます。 - ポリシーの全文を含む対応する KB 記事へのリンクを介して、適格性基準に関する追加のインサイトをエージェントに提供します。

を使用した福利厚生ケースの解決 福利厚生プレイブック

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

概要

i 注:

公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別の 福利厚生プレイブック アプリケーションがインストールされ、設定されていることを確認します。手順については、「[福利厚生プレイブック アプリケーションのインストールと構成](#)」を参照してください。

デフォルトでは、行政サービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースの福利厚生プレイブックで次のステージを利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 決定

のケースステージ 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックエクスペリエンスは取り込みステージから始まります。このステージは、新しい福利厚生要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。

このプレイブックステージを使用して、申請者、申請されている福利厚生プログラム、および申請者がこのタイプの福利厚生プログラムの対象であるかどうかに関する情報を収集して確認します。必要に応じて、この段階で申請者に追加情報を要求したり、追加ドキュメントをアップロードしたり、福利厚生対象者を追加したり、面談をスケジュールしたりすることもできます。

ケースが 行政サービスポータルを通じて構成員によって送信された場合、構成員はケースを続行する前に、ドキュメントをアップロードし、提案された給付を確認し、インタビュー要求に応答することができます。取り込みステージの最後に、エージェントは提供された情報をレビューして検証してから続行する必要があります。

プレイブックは レビュー ステージに進みます。このステージでは、エージェントは提供された情報をレビューおよび検証し、サポートドキュメントと認証情報を確認し (フォローアップのフラグを立て)、要求が重複していないか確認し、福利厚生プログラムの承認に必要な面談を設定する必要があります。すべてのドキュメントの検証が完了し、処理待ちのケースタスクがない場合は、ケースを次のステージに移動できます。

プレイブックは プロセス ステージに進みます。このステージでは、エージェントが決定を提案します。その後、ケースは上位層のエージェントにルーティングされ、提供された情報に基づいて、アプリケーション全体の評価、追加のケースタスクの作成、追加の面談の要求または実行、追加情報の追加または要求、または単に承認または拒否を行うことができます。追加情報の要求とオープンケースタスクが完了し、すべてのエージェントが決定に達すると、ケースは 意思決定 ステージに移行します。

福利厚生プレイブックの最終ステージは意思決定ステージで、意思決定のステータスが構成員に伝えられます。福利厚生申請のステータスが [許可] に変更され、福利厚生プログラムを構成員にルーティングできます。行政サービスポータルを介して申請者に通知が送信され、申請が承認されたことが通知されます。

での取り込みステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックを使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に 必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト > 福利厚生 > すべて。
2. 新規 を選択してケースを作成します。
3. [ケースを作成] を選択します。
福利厚生ブレイックが開き、要求の詳細を収集し、機関が提供する福利厚生の適格性を判断するための最初のアクティビティが開始されます。
4. 適格性の質問に回答する アクティビティカードで、適格性の質問を使用して申請者の適格性を確認し、[適格性の確認] を選択します。
福利厚生カードには、機関が提供する各社会保障の適格性が表示されます。エージェントは、ケースの詳細を確認して最終決定を下すことができます。
5. 申請者が現在開いている申請に関連付けられている給付金の対象となる場合は、[申請の開始] を選択します。
申請者が現在オープン中の申請に関連付けられた給付を受ける資格がない場合、申請を進めることはできません。福利厚生カードには、現在オープン中の申請に関連付けられた福利厚生に加えて、またはその代わりに、申請者が受けられる可能性のある他の福利厚生プログラムが表示されます。
6. フォームのフィールドに、SSN、人口統計情報、場所、連絡先情報など、プライマリ申請者の個人情報と財務情報を入力します。
7. オプション: 顧客が SMS での連絡を希望する場合は、このチェックボックスをオンにします。
8. 次のアクティビティに進むには、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。
9. オプション: 第一申請者とともに給付を受け取る人を追加します。
複数追加できます。関係者には、配偶者、扶養家族、子供、世帯員、または第一申請者とともに給付金を受け取る可能性のある人が含まれます。
10. 次のアクティビティに移動するには、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。
11. オプション: 申請者の世帯の誰かが収入源を持っている場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。
申請者の世帯に収入源がない場合は、[いいえ] を選択します。
12. オプション: 申請者の世帯の誰かが現在の収入のいずれかに対して税引前拠出金を持っている場合は、[はい] を選択し、申請者の世帯の収入に影響を与える税引前拠出金を入力します。
申請者の世帯に税引前拠出金を持っていない人がいない場合は、[いいえ] を選択します。
13. 次のアクティビティに移動するには、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。
14. オプション: 申請者の世帯に経費または経済的コミットメントがある場合は、[はい] を選択します。
申請者の世帯に経費や経済的コミットメントがある人がいない場合は、[いいえ] を選択します。
15. オプション: フォームのフィールドに、経費アイテムごとに入力します。
複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。
16. 次のアクティビティに移動するには、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。
17. 申請者の世帯に金融口座、資産、またはリソースがある場合は、[はい] を選択し、フォームのフィールドに入力します。
複数追加できます。[アイテムの追加] を選択して、複数の経費をリストに追加します。申請者の世帯の誰も金融口座、資産、またはリソースを持っていない場合は、[いいえ] を選択します。
18. 次のアクティビティに移動するには、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。
19. 申請者と関係者の身元を確認するサポートドキュメント、または申請者の要求の追加のコンテキストを提供するサポートドキュメントをアップロードします。
エージェントがこれまでに申請者に提供した情報を使用してケースが作成され、行政サービスポータル経由で申請者にルーティングされます。そこで、申請に必要な身分証明書、認証情報、ま

たは補足書類をアップロードできます。申請者がこれらのドキュメントをアップロードすると、ケースは続行されます。必要な書類はリクエストによって異なります。

20. 応募者が 行政サービスポータルを介してサポートドキュメントをアップロードしたら、添付ファイルを確認し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに進みます。
21. フォームで、申請者の犯罪歴、コミュニケーション設定、アクセシビリティのニーズを最もよく説明しているオプションを選択します。
22. 次のアクティビティに移動するには、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。
23. アプリケーションを送信する前に、アプリケーション全体を確認し、エラーを修正します。
24. [署名を要求] を選択して、行政サービスポータルの署名および送信アクティビティを介して構成員に署名を要求します。
構成員が応答しない場合は、この申請を 意思決定 ステージに直接移動して、ケースをクローズできます。
構成員が行政サービスポータルを介して署名および送信アクティビティを完了すると、ケースは自動的に次のアクティビティに移動します。
25. オプション: [今すぐ申請] を選択して、現在の申請の情報を使用して、申請者が対象となる可能性のある他の福利厚生プログラムを申請します。
複数の申請が可能です。新しい各アプリケーションは、新しいブラウザタブで開きます。追加されたケースを作成するオプションは、指定された時間が経過すると期限切れになります。
子福利厚生ケースが元の福利厚生申請のケースに追加され、福利厚生カードは新しい申請のステータスに基づいて更新されます。
26. オプション: このアクティビティをスキップするには、[スキップ] を選択します。
追加給付申請のケースステータスが [未送信] に変更されます。新しいケースを作成してプライマリアプリケーションに追加することはできなくなりました。
27. 目的のアプリケーションが送信されたら、[完了としてマーク] を選択します。
ケースが [レビュー] ステージに移行し、[取り込み] ステージが完了としてマークされます。

でのレビューステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブック を使用してケースを解決するための 2 番目のステップとして、[レビュー] ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 取り込みステージで収集された情報を確認し、情報が完全で正しいことを確認します。

エージェントが未アサインのキューからケースを選択すると、[自分にアサイン] オプションが表示されます。ケースが自動アサインされる場合は、[完了としてマーク] オプションが表示されません。

2. アプリケーションを送信する前にエラーを修正し、[完了としてマーク] を選択します。
鉛筆アイコンを選択して、修正が必要な取り込みステージアクティビティに戻ります。
3. 第一申請者に対して重複する福利厚生申請がないことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
4. アプリケーションに添付されているファイルとサポートドキュメントをレビューして検証します。
ここでは、ドキュメントにフラグを付けてさらに検証したり、追加のドキュメントを要求したり、ケースを直接 [決定] に移動してクローズしたりできます。
5. すべてのドキュメントが検証され、フラグが設定されたドキュメントが解決されたら、[完了としてマーク] を選択します。

6. 応募を処理するために面接が必要な場合は、ドロップダウンメニューで面接スロットを推奨する日時を選択し、[面接をリクエスト]を選択します
面接は応募者にルーティングされ、応募者は 行政サービスポータルを介して面接要求を承認、却下、または応答できます。申請者が要求に応答すると、ケースは続行されます。面談が不要な場合は、[スキップ]を選択します。
7. 面談が完了したら、[プロセスに移動]を選択します。

タスクの結果

これで、ケースが [プロセス] ステージに移行しました。

のプロセスステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブック を使用してケースを解決するための 3 番目のステップとして、[プロセス] ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 自動計算された適格性アセスメントと給付サマリーカードを確認します。このカードでは、申請情報を入力として使用し、申請者が対象となる給付金額に関するガイダンスを提供します。
このエンジンは、世帯総収入、所有資産、経費などの情報を計算への入力として利用します。
2. [Proposed Decision (提案された決定)] ドロップダウンで [**Grant** (許可)] または [**Deny** (拒否)] を選択して、申請者の福利厚生ケースの決定を提案します。
3. 提案された決定の理由を説明ボックスに入力し、[決定を提案] を選択します。
これで、ケースは承認エージェントにルーティングされます。決定が承認されると、プロセスステージは自動的に完了します。

タスクの結果

[プロセス] ステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移動します。

での意思決定ステージの完了 福利厚生プレイブック

福利厚生プレイブックを使用してケースを解決する最後のステップとして、意思決定ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. 解決コードと原因を入力します。
2. 申請者またはケースウォッチリストの他のユーザーのために、ケースの決定の概要を示す解決メモを入力します。
3. 解決メモを応募者に表示する場合は、[解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにします。
4. ケースを閉じて解決するには、[閉じる] を選択します。
要求が完了したことを知らせる通知が申請者に送信されます。

福利厚生アプリケーションに福利厚生対象者を追加する

エージェントは、既存の福利厚生の要求に複数の福利厚生対象者を追加できます。申請者または申請者の代理人は、行政サービスポータルを通じて申請書に受益者を追加することもできます。受益者とは、世帯を共有している人、または提供されている支援の恩恵を受ける申請者と関係のある人です。

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 > 福利厚生 > すべて。
2. 新規 を選択してケースを作成します。
3. [ケースを作成] を選択します。
4. 適格性の質問に回答する アクティビティカードで、適格性の質問を使用して申請者の適格性を確認し、[適格性の確認] を選択します。
5. 申請者が現在開いている申請に関連付けられている給付金の対象となる場合は、[申請の開始] を選択します。
6. フォームで、SSN、人口統計情報、場所、連絡先情報など、第一申請者の個人情報と財務情報をフィールドに入力し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに進みます。
7. 第一申請者とともに給付を受け取る人を追加します。
複数追加できます。関係者には、配偶者、扶養家族、子供、世帯員、または第一申請者とともに給付金を受け取る可能性のある人が含まれます。
8. [Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。

ライセンスと許可プレイブックの使用

ライセンスを持ち、許可ケースエージェントまたはマネージャーである場合は、ライセンスと許可プレイブック for 公共機関デジタルサービス を使用して、ライセンスと許可の要求を管理および解決できます。

概要

プレイブックは、ライセンスと許可要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。

CSM 構成可能ワークスペースを使用してライセンスと許可要求ケースを作成すると、ライセンスと許可プレイブックが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。

プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、作業を実行してそのアクティビティを完了します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了してケースを解決します。

ケースのタイプのワークフローと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、情報要求ワークフローのライフサイクル全体を視覚化できます。

プレイブックのステージ

他の PSDS プレイブックと同様に、このプレイブックには 4 つのステージ (取り込み、レビュー、プロセス、意思決定) と、各ステージに複数のアクティビティが含まれています。以下の図は、ライセンスと許可プレイブックの基本ワークフローを示しています。このワークフローは、特定のライセンス/許可のユースケースに合わせて変更できます。

ライセンスと許可プレイブックステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	Description (説明)
取り込み	ライセンスと許可要求の詳細をキャプチャし、適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複するケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認する機会を提供します。
プロセス	ライセンスと許可要求を履行するためのアクティビティをガイドします。
決定	ドキュメントと情報をキャプチャし、構成員およびその他のエージェントまたは関係者に伝達します。

プレイブックのレイアウト

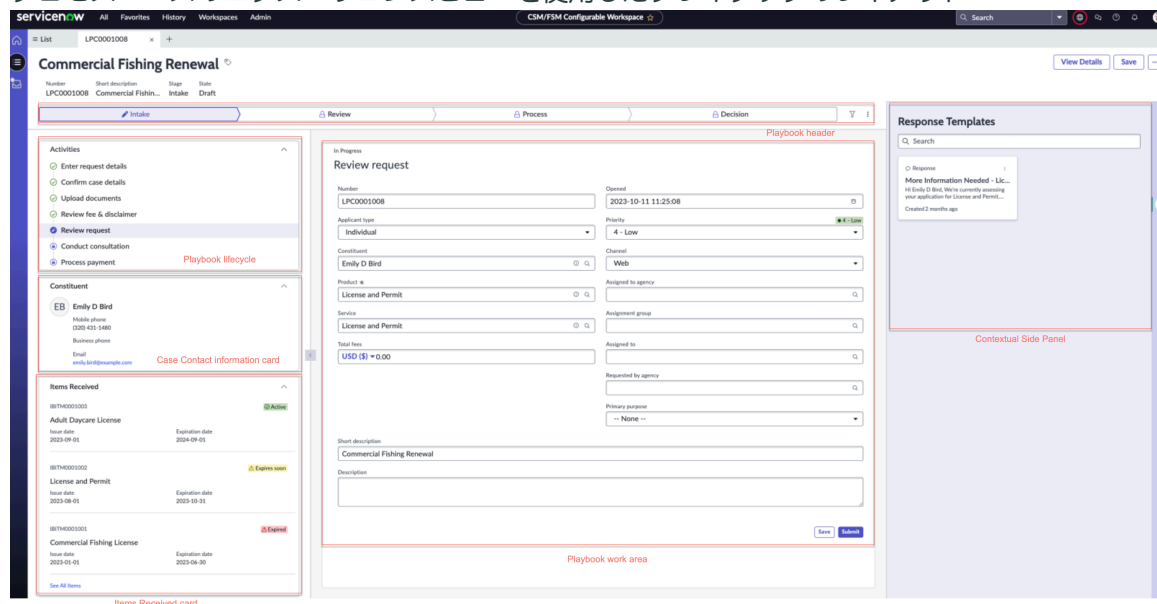
プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

ライセンスと許可プレイブックのデフォルトのアクティビティビューは、プロセスベースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューには、構成員またはビジネス情報、およびケースタスク情報が、プレイブック作業領域の最前面に表示されます。

プロセスベースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- 常に利用可能な連絡先情報などの情報をページの左側に記録します。
- 動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルの関連レコード。

プロセスベースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト



次の表に、ライセンスと許可プレイブック ワークスペースに表示されるコンポーネントを示します。

プレイブックのコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	- プレイブックの上部に表示されます。 - プレイブックのタイトルと、プレイブックの各ステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 - アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 - プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックのライフサイクル	- プレイブックの左側のパネルに表示されます。 - 各ステージのアクティビティのリストを表示します。] - 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	- プレイブックの中央に表示されます。 - 現在のアクティビティのカードを表示します。

プレイブックのコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。 ◦ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ◦ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ◦ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
ケース情報 連絡先カード	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。
受領したアイテムカード	• プレイブックの左側に表示されます。 • アクティブ、期限切れ、間もなく期限切れになるライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。

を使用したライセンスと許可ケースの解決 ライセンスと許可プレイブック

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

概要

i 注:

公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別の ライセンスと許可プレイブック アプリケーションがインストールされ、設定されていることを確認します。手順については、「[ライセンスと許可プレイブック アプリケーションのインストールと構成](#)」を参照してください。

デフォルトでは、行政サービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのライセンスと許可プレイブックで次のステージを利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 決定

のケースステージ ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックエクスペリエンスは取り込みステージから始まります。このステージは、新しいライセンスと許可要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。

このプレイブックステージを使用して、要求者、要求されているライセンスまたは許可に関する情報、要求者がこのタイプのライセンスまたは許可に適格かどうか、およびライセンスまたは許可に

関連する料金が免除されているかどうかに関する情報を収集して確認します。また、このステージでは、作業メモを使用して、要求者に追加情報を要求したり、追加ドキュメントをアップロードしたり、コメントを追加したり、関係者を追加したり、相談をスケジュールしたりすることもできます。

ケースが 行政サービスポータルを通じて構成員によって送信された場合、構成員はドキュメントをアップロードし、ケースを続行する前にライセンスまたは許可申請に関連する料金と免責事項を確認できます。取り込みステージの最後に、エージェントは処理または放棄された支払いに関する詳細を入力する必要があります。

プレイブックは レビュー ステージに進みます。このステージでは、ケースの初期トラブルシューティングを行い、サポートドキュメントと認証情報を確認し、ライセンスまたは許可の承認に必要な検査を設定できます。検査 (オープンな作業指示書または作業中に実行された作業) またはドキュメントの検証に関する作業メモに詳細が指定されている場合は、ケースを次のステージに移動できます。

プレイブックは プロセス ステージに進みます。このステージでは、ライセンスまたは許可の要求全体の評価、手数料免除の承認、ケースタスクの作成、追加の検査の要求または実行、追加情報の追加または要求を行うことができる上位層のエージェントにケースがルーティングされる場合があります。

追加情報の要求とオープンケースタスクが完了すると、ケースは [意思決定を提案] アクティビティに移動します。この段階では、いつでも要求者から追加情報を求めることができます。多くの場合、上位層のエージェントによって行われた決定が提案されると、元のエージェントにルーティングされ、元のエージェントは独自の追加検査を要求または実行し、情報を追加または要求することができます。このエージェントは、他のエージェントの決定提案を承認または拒否することができます。

ライセンスと許可プレイブックの最終ステージは意思決定ステージです。意思決定ステージでは、ライセンスまたは許可のステータスが [付与済み] に変更され、ライセンスまたは許可を生成して構成員にルーティングできます。ライセンスまたは許可の承認が取得され、要求されたライセンスまたは許可がプレイブック内でデジタルで生成され、行政サービスポータルを介して配信されたことを知らせる通知が要求者に送信されます。

その後、要求者はライセンスまたは許可を承認または拒否できます。要求者が結果を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。要求者がソリューションを却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。ライセンスまたは許可の要求は、条件付きで承認または拒否される場合もあります。エージェントは、作業メモにその理由を指定できます。

での取り込みステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に
必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト > ライセンスと許可要求 > すべて。
2. 新規 を選択してケースを作成します。
3. [サービス] ドロップダウンで [一般ライセンス/許可] を選択し、[ケースタイプ] ドロップダウンで [新しいライセンス/許可要求] を選択します。
4. [ケースを作成] を選択します。
ライセンスと許可プレイブックが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます。

5. [アプリケーションの詳細を入力] アクティビティカードで、申請者の適格性を確認し、[続行] を選択します。
6. フォームのフィールドに、要求者の連絡先情報と要求の詳細を入力します。
7. [Representation] で、[**Requesting on behalf of someone else**] のチェックボックスをオンにします。
8. 要求者が代理で申請書を提出している構成員または企業の名前を入力し、[保存] を選択します。

i 注:

すべてのライセンス/許可の共同申請者は、ライセンス/許可申請に含めるために、ビジネスに関連付けられたビジネス連絡先アカウントを持っている必要があります。各連絡先は、行政サービスポータルに登録してアカウントを作成できます。または、行政サービスエージェントがそれらのビジネス連絡先レコードを作成できます。エージェントがライセンスと許可申請書に入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「[ライセンスまたは許可アプリケーションデータからビジネス連絡先アカウントを作成する](#)」を参照してください。

9. オプション: 許可の裏書などのアドオンを選択します。
複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。
10. 要求者の選択に関連付けられている手数料を確認します。
手数料合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。構成員または要求者が手数料免除の場合は、[手数料免除] チェックボックスをオンにして、免除を請求する理由を入力します。
11. [送信] を選択して次のアクティビティに進みます。
12. 関係者を追加します。
関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。すでに 行政サービスポータル に登録され、ビジネスに関連付けられている連絡先である必要があります。
13. [Mark Complete (完了としてマーク)] を選択して、[**Upload Documents** (ドキュメントのアップロード)] アクティビティに移動します。
14. 要求者と関係者の ID を確認するドキュメント、または要求の追加コンテキストを提供するドキュメントをアップロードします。
ライセンスまたは許可要求情報とすべての関係者を含むケースが作成され、行政サービスポータルを介して構成員にルーティングされます。構成員はこのライセンス/許可要求に必要な該当する身分証明書、認証情報、または補足ドキュメントをアップロードできます。構成員がこれらの文書をアップロードすると、ケースは続行されます。必要な書類はリクエストによって異なります。
15. 構成員が補足ドキュメントをアップロードしたら、添付ファイルを確認し、[完了としてマーク] を選択して [**Review Fees & Disclaimer** (手数料と免責事項のレビュー)] アクティビティに移動します。
ケースは再び 行政サービスポータル を介して構成員にルーティングされ、そこで手数料免除の正当な理由の文書 (該当する場合) またはこのライセンス/許可の要求に必要なその他の補足文書をアップロードできます。構成員がこれらの文書をアップロードし、料金と免責事項を認めた後、訴訟は続行されます。
16. 構成員が料金と免責事項を確認すると、ケースはキューに移動され、代理店内の別のエージェントが要求をレビューし、ライセンスまたは許可の相談の予約オプションを提供します。
17. [完了としてマーク] を選択して、要求を確認したことを確認します。
18. 作業メモに利用可能な時間を入力します。
19. [**Schedule Consultation** (相談のスケジュール)] を選択する

ケースは再び 行政サービスポータルを介して構成員にルーティングされ、構成員は面談、相談、または検査のために提案された時間を承認または拒否できます。

20. 相談後、ケースに関連するメモを作業メモに入力し、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択して次のアクティビティに進みます。

21. 支払い。

22. [レビューに移動] を選択します。

ケースが [レビュー] ステージに移行し、[取り込み] ステージが完了としてマークされます。

でのレビューステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック を使用してケースを解決するための 2 番目のステップとして、[レビュー] ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. ケースに添付されたファイルを確認し、要求者がドキュメントタイプに関連付けられたボックスを選択して、ID を検証するために必要なドキュメントが含まれていることを確認します。
2. [Mark as Complete (完了としてマーク)] を選択します。
3. ケースに適用される免除を選択し、完了としてマーク を選択します。
ケースに免除が適用されない場合は、[適用可能な免除コードなし] を選択します。
4. 類似の要求またはリンクされた完了した要求があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
5. 手数料見積ツールを使用して、この要求に関連する手数料を見積もります。
手数料の見積は一度しか実行できません。
6. 作業メモに手数料見積の詳細を入力し、[Request Fee Approval] を選択します。
要求者が手数料免除の対象となる場合は、その情報をここに入力します。手数料の見積が請求先に送信され、承認されます。手数料の見積が承認されたら、ステップを完了としてマークします。
7. 手数料見積を要求者に送信するには、[要求者の承認用に送信] を選択します。

このアクティビティは、要求者が手数料を承認すると自動的に完了としてマークされ、ケースは [支払いを処理] アクティビティに移動します。

8. 支払いが送信されたことを確認し、[プロセスに移動] を選択します。

これでレビューステージが完了し、ケースがプロセスステージに移行しました。

のプロセスステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブック を使用してケースを解決するための 3 番目のステップとして、[プロセス] ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. [新規ドキュメント] または [ドキュメントをリンク] を選択して、この要求を満たすために必要なドキュメントをアップロードします。
2. [**Prepare for Review** (レビューの準備)] を選択して、次のアクティビティに移動します。
3. 法務レビューに必要な追加の作業メモまたは詳細を入力し、[法務レビュー用に送信] を選択します。
ケースタスクが作成され、承認のために法務レビューアサイン先グループにアサインされます。アップロードされたドキュメントが法務レビュー中に却下された場合は、変更を加えて再度レビューを要求するか、ケースを意思決定ステージに直接移動させる必要があります。
4. 法務レビューが完了したら、[完了としてマーク] を選択します。
ケースは最終審査のプレリリースアクティビティに移り、ドキュメントと要求の詳細が最終審査チームのアサイン先グループによってレビューされます。
5. ドキュメントが最終レビューチームによって承認されたら、[決定に移動] を選択します。
[プロセス] ステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移動します。

での意思決定ステージの完了 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用してケースを解決する最後のステップとして、意思決定ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manage、sn_gsm.

手順

1. ケースウォッチリストにある顧客または他のユーザーの作業メモを入力し、[リリース] を選択して情報を要求者にリリースします。
2. オプション: 要求者がメールでの通知を選択した場合は、作業メモで通知がメールで送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
3. オプション: 要求者が電話での通知を選択した場合は、作業メモで、通知が電話で送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
4. 解決コードと解決メモを確認し、[ソリューションの提案] を選択します。
エージェントがケースの解決策を提案する前に、すべてのケースタスクをクローズする必要があります。
要求が完了したことを知らせる通知が構成員に送信されます。構成員は提案を承認または却下できます。構成員が提案を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。構成員がソリューションを却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。

を使用したライセンスと許可要求の追跡 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可プレイブックを使用して、自分または政府機関の他のエージェントにアサインされたすべてのライセンスと許可要求を追跡します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、

このタスクについて

ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- 追加された添付ファイルや、要求者とライセンスおよび許可要求ケースエージェント間のやり取りなど、ケースのアクティビティのレコード。
- ケース結果の承認または却下など、ユーザー側で実行する必要があるタスクまたはアクション。
- 連絡先情報、ケース番号、ケースのステージとステータスなどのケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動してライセンスと許可プレイブックを開きます。
2. [ライセンスと許可要求 (**License and Permit Requests**)] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. [ライセンスと許可の要求] セクションで、次の表に記載されているリストを選択します。

ライセンスと許可要求のリスト

リスト	Description (説明)
すべて	エージェントがアクセスできるすべてのライセンスと許可要求ケース。
My Cases (自分のケース)	エージェントにアサインされているすべてのライセンスと許可要求ケース。
My Open (マイオープンステータス)	ライセンスおよび許可要求ケースエージェントにアサインされたオープンケース。
自分のグループの未アサイン	ライセンスおよび許可要求ケースエージェントのグループに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。

構成員またはビジネスの代わりにライセンスと許可の要求を作成

行政サービスエージェントは、行政サービスポータルから構成員または企業に代わって要求を作成できます。構成員は、行政サービスポータルを通じて他のユーザーの代わりにライセンス/許可要求を作成して送信することもできます。

始める前に

必要なロール

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト > ライセンスと許可要求 > すべて。
2. 新規 を選択してケースを作成します。
3. [サービス] ドロップダウンで [一般ライセンス/許可] を選択し、[ケースタイプ] ドロップダウンで [新しいライセンス/許可要求] を選択します。
4. [ケースを作成] を選択します。
ライセンスと許可プレイブックが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます。
5. [アプリケーションの詳細を入力] アクティビティカードで、申請者の適格性を確認し、[続行] を選択します。
6. フォームのフィールドに、要求者の連絡先情報と要求の詳細を入力します。
7. [Representation] で、[**Requesting on behalf of someone else**] のチェックボックスをオンにします。

8. 要求者が代理で申請書を提出している構成員または企業の名前を入力し、[保存] を選択します。

i 注:

すべてのライセンス/許可の共同申請者は、ライセンス/許可申請に含めるために、ビジネスに関連付けられたビジネス連絡先アカウントを持っている必要があります。各連絡先は、行政サービスポータルに登録してアカウントを作成できます。または、行政サービスエージェントがそれらのビジネス連絡先レコードを作成できます。エージェントがライセンスと許可申請書に入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「[ライセンスまたは許可アプリケーションデータからビジネス連絡先アカウントを作成する](#)」を参照してください。

9. オプション: 許可の裏書などのアドオンを選択します。

複数追加できます。ライセンスまたは許可の価格は、各選択または選択の組み合わせによって異なります。

10. 要求者の選択に関連付けられている手数料を確認します。

手数料合計は、選択したオプションに基づいて動的に変更されます。構成員または要求者が手数料免除の場合は、[手数料免除] チェックボックスをオンにして、免除を請求する理由を入力します。

11. [送信] を選択して次のアクティビティに進みます。

12. 関係者を追加します。

関係者には、このライセンス/許可にアクセスする必要があるビジネスパートナー、マネージャー、またはビジネス連絡先が含まれる場合があります。すでに行政サービスポータルに登録され、ビジネスに関連付けられている連絡先である必要があります。

13. [Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。

タスクの結果

ライセンスまたは許可要求情報とすべての関係者を含むケースが作成され、行政サービスポータルを介して構成員にルーティングされます。構成員はこのライセンス/許可要求に必要な該当する身分証明書、認証情報、または補足ドキュメントをアップロードできます。構成員がこれらの文書をアップロードすると、ケースは続行されます。

でのコンテキストサイドパネルの使用 公共機関デジタルサービス ライセンスと許可プレイブック

コンテキストサイドパネルには、ケースに関する問題の調査と解決に役立つツールが用意されています。

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から、ライセンスと許可要求のケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。

これには、さまざまなタイプの情報にアクセスするために選択できるアイコンの列が含まれています。

次の表は、ライセンスと許可プレイブックのコンテキストサイドパネルに表示されるタブを示しています。

コンテキストサイドパネルタブ

Field (フィールド)	Description (説明)
レコード情報アイコン レコード 	レコードに関する関連情報。ライセンスと許可プレイブックリボンには、レコード情報、構成員の詳細、ケースのタイムライン、アクティブおよび非アクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA) が表示されます。プレイブックで

コンテキストサイドパネルタブ (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
	リボンに関する情報を表示する方法の詳細については、「 でのリボン情報の表示 ライセンスと許可プレイブック 」を参照してください。
アクティビティストリームアイコン 	要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを作成する機能。
添付ファイルアイコン ()	アクティビティストリームの要求者への応答にナレッジベースコンテンツを添付する機能。
動的関連レコードアイコン ()	現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するコンテキストサイドパネルの関連レコード。
[メールテンプレート] アイコン ()	メール通知の件名とメッセージ本文に再利用可能なコンテンツ。
テンプレートアイコン ()	問題の解決に関連する標準コンテンツ。テンプレートを作成するには、テンプレートアイコン 

での応答テンプレートの使用 ライセンスと許可プレイブック

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ある応答テンプレートを使用して、ケースに回答します。優れたテンプレートを使用すると、繰り返し作業がなくなり、時間を節約できます。応答テンプレートは、静的テキストをライセンス/許可アプリケーションの詳細情報に置き換えます。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager、sn_gsm.case_task_agent

このタスクについて

[応答テンプレート] アイコンの選択  には、ケースとケースタスクにコピーアンドペーストできる再利用可能なメッセージが表示されます。

ライセンスと許可プレイブックでは、応答テンプレートによって静的テキストがライセンス/許可アプリケーションの次のような詳細に置き換えられます。

- 構成員またはビジネス連絡先の名前
- ライセンス/許可申請番号
- ライセンス/許可申請提出日
- 簡単な説明
- アドレス情報
- Assigned to (アサイン先)

応答テンプレートの作成方法については、「[応答テンプレートの作成または変更](#)」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、情報要求タスクを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン [] をクリックして、使用可能なテンプレートのリストを表示します。
3. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
4. テンプレートを選択し、[コピー] を選択してテンプレートをクリップボードにコピーします。
テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

ライセンスと許可プレイブックでアクティビティストリームを使用する

ライセンスと許可プレイブックを使用してライセンスと許可要求レコードを作成した後、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でアクティビティストリームにアクセスできます。アクティビティストリームを使用すると、要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを作成できるため、情報の伝達と追跡が容易になります。

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームを使用して要求者と連絡を取り、レコードの情報を追跡できます。プレイブックの現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン () を選択します。

アクティビティストリーム内のエージェントタスク

次の表に、アクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報を決定する、プレイブック作業領域の現在のアクティビティ。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスクの情報を表示します。 アクティビティストリームの上で、[ケース] または [タスク] を選択してビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. [作業メモ] または [コメント] アクティビティを選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモを投稿] または [コメントを投稿] を選択します。

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
	投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開であり、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
投稿をフィルタリングまたは検索する	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン () を選択して、フィルターの選択肢を表示します。 - 投稿タイプ: 作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 - フィールドの変更: これらのフィールドのみで投稿を表示するフィールドを選択します。 - フラグ: 重要としてフラグが付けられた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 - フィルターセット: このリストで 2 つ以上のフィルターを選択します。 検索アイコン () を選択して、すべてのアクティビティ投稿を検索します。
投稿をソートする	ソートアイコン () を選択して、投稿を新しいものから古いものへ、または古いものから新しいものへとソートします。
投稿の展開と折りたたみ	[その他のオプション] アイコン () を選択して、投稿を展開したり折りたたんだりします。 - すべての投稿を展開: 投稿を展開して、追加の詳細を表示します。 - すべての投稿を折りたたむ: 投稿を前の状態に戻します。

での動的関連レコードの表示 ライセンスと許可プレイブック

動的関連レコードは、CSM 構成可能ワークスペース のプレイブックコンテキストサイドパネルで表示できます。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに基づいて動的に変更されます。

での関連レコードの使用 ライセンスと許可プレイブック

ライセンスと許可要求レコードを作成した後、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

各プレイブックのステージとステップに基づいて、さまざまな関連レコードが表示されます。取り込みステージとレビューステージでは、エージェントに類似のクローズ済みライセンス/許可要求が表示されるため、類似の要求の結果を比較できます。[プロセス] ステージと [意思決定] ステージでは、ケースが次のステップに進むのを妨げている、または解決されてクローズされるのを妨げているオープンケースタスクがエージェントに表示されます。

関連レコードのタイプ

関連レコードは、読み取り専用カードとしてリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。ソースレコードまたはプレイブックアクティビティの関連レコード構成に応じて、次のタイプの関連レコードを表示できます。

- SLA
- エスカレーション
- ブロック元
- オープンケースタスク
- 類似のライセンス/許可要求
- メール
- ドラフトメール
- ドキュメント
- 承認
- ナレッジギャップ
- インストールベース
- 添付されたナレッジ
- 要求
- インタラクション
- 関連ケース
- 特記事項
- 予約
- 関係者

関連レコードビューのカスタマイズ

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	Description (説明)
コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示	関連レコードリストを表示するために選択できる関連レコードアイコン ()

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	Description (説明)
	関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	[関連レコード] リストの上部にあるフィルターで、表示する関連レコードのタイプを選択できます。フィルターを使用して、現在の選択を表示することもできます。詳細については、「 での関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook 」を参照してください。
関連レコードリストを検索する	テキスト検索を実行するための関連レコードリストの上部にある検索フィールド。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。詳細については、「 での関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook 」を参照してください。
関連レコードをサブタブで開く	親レコードの下サブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	[リストビュー] アイコン () をクリックすると、関連レコードが親レコード下のサブタブのリストビューに表示されます。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。

でのリボン情報の表示 ライセンスと許可プレイブック

リボンに関する情報は、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で表示できます。リボンには、情報要求レコード情報、構成員の連絡先の詳細、ケースのタイムラインなど、ケースに関する重要な情報が表示されます。

コンテキストサイドパネルでレコード情報アイコン () を選択して、リボンに関する情報を表示します。

コンテキストサイドパネルのフィールドに関する情報は、次の表で確認できます。

コンテキストサイドパネルのリボンフィールド

Field (フィールド)	定義
レコード情報	ケースレコード番号、簡単な説明、ステージ、ステータス。
要求者の概要カード	ケースの構成員と連絡先に関する詳細。
タイムライン	ケースのステータスの変更や、エージェントと構成員/ビジネス間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列順

コンテキストサイドパネルのリボンフィールド (続く)

Field (フィールド)	定義
	の概要。また、エージェントとユーザーがケースに費やした時間を確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA)。

で複数の関係者をレコードに追加する ライセンスと許可プレイブック

行政エージェントは、他のビジネス連絡先または構成員をライセンスまたは許可申請に追加できます。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動してライセンスと許可プレイブックを開きます。
2. [ライセンスと許可要求 (**License and Permit Requests**)] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. 複数の関係者を追加するライセンスまたは許可要求ケースを開きます。

i 注:

関係者は、ケースが 取り込み ステージまたは レビュー ステージにある場合にのみ編集できます。

4. ライセンスと許可プレイブック の取り込みステージの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
5. [関係者を追加] を選択します。
6. ドロップダウンで関係者の [タイプ] と [責任] を選択し、[連絡先] フィールドに連絡先名を入力して、この名前に一致する既存の連絡先を検索します。

i 注:

すべてのライセンス/許可の共同申請者は、ライセンス/許可申請書に含まれるビジネス連絡先アカウントを持っている必要があります。各連絡先は、行政サービスポータルに登録してアカウントを作成できます。または、行政サービスエージェントがそれらのビジネス連絡先レコードを作成できます。エージェントがライセンスと許可申請書に入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「[ライセンスまたは許可アプリケーションデータからビジネス連絡先アカウントを作成する](#)」を参照してください。

7. [保存] を選択します。
8. 手順 5 ~ 7 を繰り返して、必要な数の関係者を追加します。
9. **[Mark as Complete (完了としてマーク)]** を選択します。

ライセンスまたは許可アプリケーションデータからビジネス連絡先アカウントを作成する

ライセンスまたは許可申請書に入力された関係者の連絡先情報を使用して、新しいビジネス連絡先アカウントを作成します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースに移動し、インタラクティブアクション > すべて。
2. インタクション番号を選択して既存のインタクションレコードを開くか、[新規] アイコン [] をクリックしてインタクションを作成します。
3. インタクションタイプを選択し、インタクションをユーザーにアサインします。
4. オプション: インタクションの簡単な説明を入力します。
5. [保存] を選択します。
6. [ビジネスを作成] を選択し、フィールドに入力します。
7. [送信] を選択します。

ライセンスおよび許可申請のビジネス連絡先または関係者を編集または削除する

追加のビジネス連絡先は、ライセンスまたは許可ケースが [プロセス] ステージに達する前に、行政サービスエージェントが編集または削除できます。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動してライセンスと許可プレイブックを開きます。
2. [ライセンスと許可要求 (**License and Permit Requests**)] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. ビジネス連絡先を削除するライセンスまたは許可要求ケースを開きます。

 注:

関係者は、ケースが 取り込み ステージまたは レビュー ステージにある場合にのみ編集できます。

4. ライセンスと許可プレイブック の取り込みステージの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
5. 削除するビジネス連絡先の横にある削除アイコン  を選択するか、編集するビジネス連絡先の横にある編集アイコン  を選択します。
6. 関係者情報の編集が完了したら、[保存] を選択します。
7. [Mark Complete (完了としてマーク)] を選択してアクティビティを保存します。

Information Request Playbook の使用

情報要求ケースのエージェントまたはマネージャーは、Information Request Playbook for 公共機関デジタルサービス を使用して、情報および公開レコードの要求を管理および解決できます。

概要

プレイブックは、情報要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。

CSM 構成可能ワークスペースを使用して情報要求ケースを作成すると、Information Request Playbookが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。

プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを自動送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、作業を実行してそのアクティビティを完了します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了してケースを解決します。

ケースのタイプのワークフローと、これらのケースを解決するために必要なアクティビティは、プレイブックにあります。プレイブックを使用すると、情報要求ワークフローのライフサイクル全体を視覚化できます。

プレイブックのステージ

Information Request Playbookステージを次の表に示します。

プレイブックのステージ

タスク	Description (説明)
取り込み	は、情報要求の詳細をキャプチャし、それを適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複するケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認して、問題が有効であり、解決する必要があることを確認する機会を提供します。
プロセス	情報要求履行のアクティビティをガイドします。
決定	ドキュメントと情報をキャプチャし、構成員およびその他のエージェントまたは関係者に伝達します。

プレイブックのレイアウト

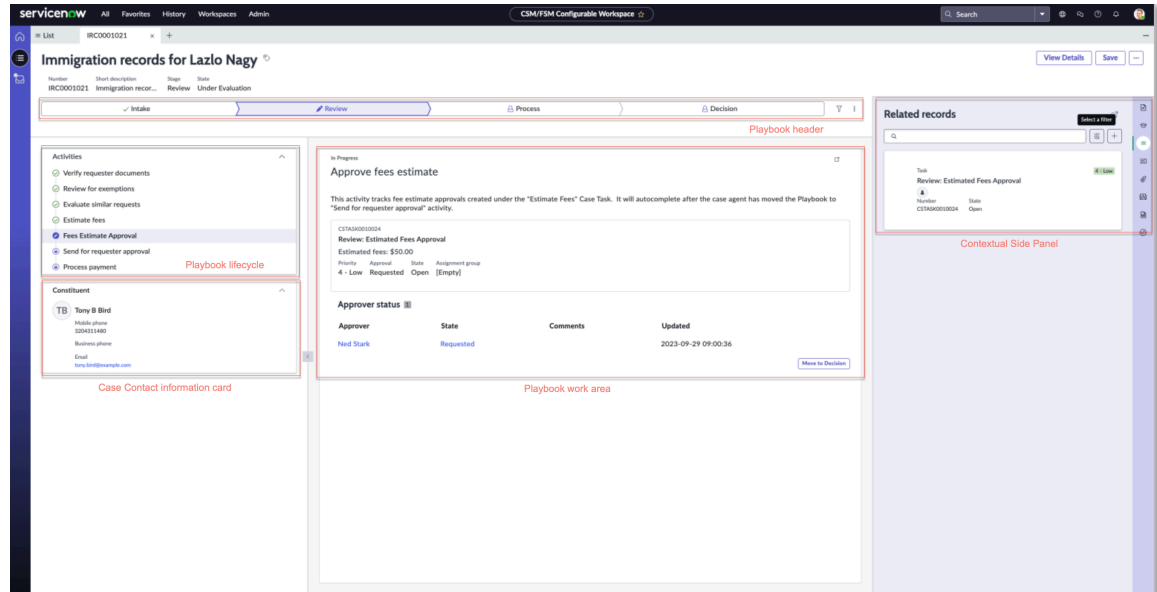
プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

Information Request Playbookのデフォルトのアクティビティビューは、プロセスベースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューには、構成員またはビジネス情報、およびケースタスク情報が、プレイブック作業領域の最前面に表示されます。

プロセスベースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- 常に利用可能な連絡先情報などの情報をページの左側に記録します。
- 動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルの関連レコード。

プロセススペースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト



次の表は、Information Request Playbook ワークスペースに表示されるコンポーネントを示しています。

プレイブックのコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	• プレイブックの上部に表示されます。 • プレイブックのタイトルと、プレイブックの各ステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 • アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 • プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。

プレイブックのコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
プレイブックのライフサイクル	- プレイブックの左側のパネルに表示されます。 - 各ステージのアクティビティのリストを表示します。 - 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	- プレイブックの中央に表示されます。 - 現在のアクティビティのカードを表示します。
コンテキストサイドパネル	- プレイブックの右側に表示されます。 - 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。 - ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 - ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 - 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
構成員または名刺	- 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 - プレイブックの左側のパネルに表示されます。

を使用した情報要求レコードの作成 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookアクティビティを使用して、公共機関デジタルサービス アプリケーションで情報要求レコードを作成します。プレイブックを使用すると、効率的かつ簡素化された方法で情報要求を作成および解決できます。

始める前に

i 注:

この手順を開始する前に、公共機関デジタルサービス Core とは別の Information Request Playbook アプリケーションが CSM 構成可能ワークスペース にインストールされ、有効になっていることを確認してください。手順については、「[Information Request Playbook for 公共機関デジタルサービスのインストール](#)」を参照してください。

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent。

このタスクについて

プレイブックがレコードジェネレーターを使用するように構成されている場合は、プレイブックアクティビティを使用してレコードを作成できます。ケースが既にプレイブックに関連付けられている場合、新しい情報要求ケースタイプが新しいタブで開き、プレイブックがデフォルトのタブになります。リストやフォーム、あるいは別のプレイブックのアクティビティからレコードを作成すると、

Information Request Playbook が開き、最初のアクティビティが開始されます。取り込みステージの最初のステップであるこのアクティビティでは、レコード作成プロセスをガイドします。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト > 情報要求 > すべて。
2. [新規] を選択します。
Information Request Playbookが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティ (取り込みステージ) が開始されます。
3. [要求の詳細を入力] アクティビティカードで、情報を入力します。
4. [保存] を選択します。
情報要求情報を使用してケースが作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。

でのコンテキストサイドパネルの使用 公共機関デジタルサービス Information Request Playbook

コンテキストサイドパネルには、ケースに関する問題の調査と解決に役立つツールが用意されています。

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から、情報要求ケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。

これには、さまざまなタイプの情報にアクセスするために選択できるアイコンの列が含まれています。

次の表は、Information Request Playbookのコンテキストサイドパネルに表示されるタブを示しています。

コンテキストサイドパネルタブ

Field (フィールド)	Description (説明)
レコード情報アイコン レコード 	レコードに関する関連情報。Service Request Playbookリボンには、レコード情報、構成員の詳細、ケースのタイムライン、アクティブおよび非アクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA) が表示されます。プレイブックでリボンに関する情報を表示する方法の詳細については、「 でのリボン情報の表示 Information Request Playbook 」を参照してください。
エージェントアシスト アイコン ()	表示しているレコードに関連するコンテンツを含む検索結果のリスト。コンテンツには、ナレッジ記事、推奨アクション、またはその他のレコードを含めることができます。詳細については、「 エージェントアシストの概要 」を参照してください。
添付ファイルアイコン ()	アクティビティストリームの要求者への応答にナレッジベースコンテンツを添付する機能。
テンプレートアイコン ()	問題の解決に関連する標準コンテンツ。テンプレートを作成するには、テンプレートアイコン 

コンテキストサイドパネルタブ (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
[応答 ]	ケースとケースタスクにコピーアンドペーストできる再利用可能なメッセージ。応答テンプレートの使用と作成の詳細については、「 での応答テンプレートの使用 Information Request Playbook 」を参照してください。
動的関連レコードアイコン ()	現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するコンテキストサイドパネルの関連レコード。
アクティビティストリームアイコン 	要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを作成する機能。

での応答テンプレートの使用 **Information Request Playbook**

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ある応答テンプレートを使用して、ケースに応答します。優れたテンプレートを使用すると、繰り返し作業がなくなり、時間を節約できます。

始める前に
必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager

このタスクについて

[応答テンプレート] アイコンの選択  には、ケースおよびケースタスクにコピーアンドペーストできる再利用可能なメッセージが表示されます。応答テンプレートの作成方法については、「[応答テンプレートの作成または変更](#)」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、情報要求タスクを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン  をクリックして、使用可能なテンプレートのリストを表示します。
3. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
4. テンプレートを選択し、[コピー] を選択してテンプレートをクリップボードにコピーします。
テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

Information Request Playbook でアクティビティストリームを使用する

Information Request Playbookを使用して情報要求レコードを作成した後、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でアクティビティストリームにアクセスできます。アクティビティストリームを使用すると、要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを作成できるため、情報の伝達と追跡が容易になります。

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームを使用して要求者と連絡を取り、レコードの情報を追跡できます。プレイブックの現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン () を選択します。

アクティビティストリーム内のエージェントタスク

次の表に、アクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報を決定する、プレイブック作業領域の現在のアクティビティ。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスクの情報を表示します。 アクティビティストリームの上部で、[ケース] または [タスク] を選択してビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. [作業メモ] または [コメント] アクティビティを選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモを投稿] または [コメントを投稿] を選択します。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開であり、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
投稿をフィルタリングまたは検索する	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン () を選択して、フィルターの選択肢を表示します。 • 投稿タイプ: 作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 • フィールドの変更: これらのフィールドのみで投稿を表示するフィールドを選択します。 • フラグ: 重要としてフラグが付けられた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 • フィルターセット: このリストで 2 つ以上のフィルターを選択します。 検索アイコン () を選択して、すべてのアクティビティ投稿を検索します。

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
投稿をソートする	ソートアイコン()を選択して、投稿を新しいものから古いものへ、または古いものから新しいものへとソートします。
投稿の展開と折りたたみ	[その他のオプション] アイコン ([]) を選択して、投稿を展開したり折りたたんだりします。 - すべての投稿を展開: 投稿を展開して、追加の詳細を表示します。 - すべての投稿を折りたたむ: 投稿を前の状態に戻します。

での動的関連レコードの表示 **Information Request Playbook**

動的関連レコードは、CSM 構成可能ワークスペース のプレイブックコンテキストサイドパネルで表示できます。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに基づいて動的に変更されます。

での関連レコードの使用 **Information Request Playbook**

情報要求レコードを作成した後、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

関連レコードのタイプ

関連レコードは、読み取り専用カードとしてリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。ソースレコードまたはプレイブックアクティビティの関連レコード構成に応じて、次のタイプの関連レコードを表示できます。

- 類似の情報要求
- オープンケースタスク
- 関連作業指示
- ブロックされているタスク
- メール
- 承認
- SLA
- ケースのエスカレーション

関連レコードビューのカスタマイズ

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	Description (説明)
コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示	関連レコードリストを表示するために選択できる関連レコードアイコン () 関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	[関連レコード] リストの上部にあるフィルターで、表示する関連レコードのタイプを選択できます。フィルターを使用して、現在の選択を表示することもできます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook」を参照してください。
関連レコードリストを検索する	テキスト検索を実行するための関連レコードリストの上部にある検索フィールド。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook」を参照してください。
関連レコードをサブタブで開く	親レコードの下サブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	[リストビュー] アイコン () をクリックすると、関連レコードが親レコード下のサブタブのリストビューに表示されます。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。

でのリボン情報の表示 **Information Request Playbook**

リボンに関する情報は、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で表示できます。リボンには、情報要求レコード情報、構成員の連絡先の詳細、ケースのタイムラインなど、ケースに関する重要な情報が表示されます。

コンテキストサイドパネルでレコード情報アイコン () を選択して、リボンに関する情報を表示します。

コンテキストサイドパネルのフィールドに関する情報は、次の表で確認できます。

コンテキストサイドパネルのリボンフィールド

Field (フィールド)	定義
レコード情報	フィールド、ケースレコード番号、簡単な説明、ステージ、ステータス、および住所。
要求者の概要カード	ケースの構成員と連絡先に関する詳細。
タイムライン	ケースのステータスの変更や、エージェントと顧客間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列順のサマリー。また、エージェントと顧客がケースに費やした時間を確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA)。

を使用した政府情報要求の追跡 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookを使用して、自分または政府機関の他のエージェントにアサインされたすべての情報要求を追跡します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、

このタスクについて

ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- 要求者と情報要求ケースエージェント間のやり取りの会話。
- ケースの結果の承認や拒否など、ユーザー側で実行する必要があるアクション。
- ケース番号やステータスなどのケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動してInformation Request Playbookを開きます。
2. [情報要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. [情報要求] セクションで、次の表に記載されているリストを選択します。

情報要求リスト

リスト	Description (説明)
すべて	エージェントがアクセスできるすべての情報要求ケース。
My Cases (自分のケース)	エージェントにアサインされているすべての情報要求ケース。
My Open (マイオープンステータス)	情報要求ケースエージェントにアサインされたオープンケース。
自分のグループの未アサイン	情報要求ケースエージェントのいずれかのグループに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。

各リストのフィールドの詳細な説明については、「[情報要求ケースフォーム](#)」を参照してください。

でのプレイブックを使用した情報要求ケースの解決 公共機関デジタルサービス

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

概要

i 注:

公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別の Information Request Playbook アプリケーションがインストールされ、設定されていることを確認します。手順については、「[Information Request Playbook アプリケーションのインストールと構成](#)」を参照してください。

デフォルトでは、情報要求ケースエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースの Information Request Playbook で次のステージを使用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 決定

Information Request Playbook のステージ

Information Request Playbook エクスペリエンスは取り込みステージから始まります。このステージは、新しい情報要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。このプレイブックステージを使用して、要求者、要求されているドキュメント、および要求が該当する免除カテゴリに関する情報を収集します。要求者に追加情報を要求することもできます。

プレイブックはレビューステージに進みます。このステージでは、ケースの初期トラブルシューティングを行い、類似または重複する要求を評価し、要求された情報をリリースできるかどうか、および料金を請求する必要があるかどうかを判断できます。要求者が手数料を承認したとき、または手数料免除が送信されて承認された場合は、ケースを次のステージに移動できます。

プレイブックはプロセスステージに進みます。このステージでは、ケースの解決が開始される前に、リソースの評価、手数料の承認の要求、ケースタスクの作成、情報の追加または新規要求を行うことができます。手数料の支払いが処理または放棄されると、ケースステータスは [対応中] に変わります。その後、ケースは法務レビューに送られます。法務レビューが完了すると、ケースは [意思決定] ステージに移動します。この段階では、いつでも要求者に追加情報を求めることができます。

Information Request Playbook の最終ステージは意思決定ステージです。意思決定ステージでは、ケースが法務レビューに合格すると、ケースのステータスが [レビュー中] から [意思決定の準備完了] に更新されます。ケースの承認が得られ、要求されたドキュメントがアップロードされたことを知らせる通知が要求者に送信されます。その後、要求者はドキュメントを承認または却下できます。要求者がドキュメントを受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。要求者がソリューションを却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。

での取り込みステージの完了 Information Request Playbook

Information Request Playbook を使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト > 情報要求 > すべて。
2. [新規] を選択します。
Information Request Playbookが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます。
3. [要求の詳細を入力] アクティビティカードで、情報を入力します。
4. [保存] を選択します。
情報要求情報を使用してケースが作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。類似の要求ドキュメント UI アクティビティが有効にしている場合、これは 2 番目のアクティビティとして表示されます。詳細については、「[での類似の要求ドキュメント UI の構成 Information Request Playbook](#)」を参照してください。
5. オプション: 関連ドキュメントを選択して要求にリンクし、[次へ] を選択します。
6. ケースの詳細を確認し、必要に応じて更新します。
7. [送信] を選択します。
8. [自分にアサイン] を選択します。
9. [レビューに移動] を選択します。
取り込みステージが完了し、ケースが [レビュー] ステージに移行しました。

でのレビューステージの完了 **Information Request Playbook**

Information Request Playbook を使用してケースを解決するための 2 番目のステップとして、[レビュー] ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. ケースに添付されたファイルを確認し、要求者がドキュメントタイプに関連付けられたボックスを選択して、ID を検証するために必要なドキュメントが含まれていることを確認します。
2. **[Mark as Complete (完了としてマーク)]** を選択します。
3. ケースに適用される免除を選択し、完了としてマーク を選択します。
ケースに免除が適用されない場合は、[適用可能な免除コードなし] を選択します。
4. 類似の要求またはリンクされた完了した要求があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
5. 手数料見積ツールを使用して、この要求に関連する手数料を見積もります。
手数料の見積は一度しか実行できません。
6. 作業メモに手数料見積の詳細を入力し、**[Request Fee Approval]** を選択します。
要求者が手数料免除の対象となる場合は、その情報をここに入力します。手数料の見積が請求先に送信され、承認されます。手数料の見積が承認されたら、ステップを完了としてマークします。
7. 手数料見積を要求者に送信するには、[要求者の承認用に送信] を選択します。

このアクティビティは、要求者が手数料を承認すると自動的に完了としてマークされ、ケースは[支払いを処理] アクティビティに移動します。

8. 支払いが送信されたことを確認し、[プロセスに移動] を選択します。
これでレビューステージが完了し、ケースがプロセスステージに移行しました。

のプロセスステージの完了 **Information Request Playbook**

Information Request Playbook を使用してケースを解決するための 3 番目のステップとして、[プロセス] ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. [新規ドキュメント] または [ドキュメントをリンク] を選択して、この要求を満たすために必要なドキュメントをアップロードします。
2. [**Prepare for Review** (レビューの準備)] を選択して、次のアクティビティに移動します。
3. 法務レビューに必要な追加の作業メモまたは詳細を入力し、[法務レビュー用に送信] を選択します。
ケースタスクが作成され、承認のために法務レビューアサイン先グループにアサインされます。アップロードされたドキュメントが法務レビュー中に却下された場合は、変更を加えて再度レビューを要求するか、ケースを意思決定ステージに直接移動させる必要があります。
4. 法務レビューが完了したら、[完了としてマーク] を選択します。
ケースは最終審査のプレリリースアクティビティに移り、ドキュメントと要求の詳細が最終審査チームのアサイン先グループによってレビューされます。
5. ドキュメントが最終レビューチームによって承認されたら、[決定に移動] を選択します。
[プロセス] ステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移動します。

での意思決定ステージの完了 **Information Request Playbook**

Information Request Playbookを使用してケースを解決する最後のステップとして、意思決定ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.relationship_agent、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.

手順

1. ケースウォッチリストにある顧客または他のユーザーの作業メモを入力し、[リリース] を選択して情報を要求者にリリースします。
2. オプション: 要求者がメールでの通知を選択した場合は、作業メモで通知がメールで送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
3. オプション: 要求者が電話での通知を選択した場合は、作業メモで、通知が電話で送信されたことを確認し、[完了としてマーク] を選択します。
4. 解決コードと解決メモを確認し、[ソリューションの提案] を選択します。
エージェントがケースの解決策を提案する前に、すべてのケースタスクをクローズする必要があります。
要求が完了したことを知らせる通知が構成員に送信されます。構成員は提案を承認または却下できます。構成員が提案を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。構成員がソリューションを却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の結果を提案する必要があります。

ドキュメントからのデータの編集

法務レビュー担当者は、キーワードを検索するか、Information Request Playbook内のテキストを選択することで、PDF ドキュメントから機密データを編集できます。

このタスクについて

エージェントは、次のことを実行できます。

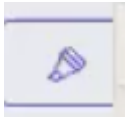
- 墨消しのために強調表示するテキストを選択して、手動で墨消しします。
- [検索と墨消し] を使用して、キーワードで墨消しします。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動してInformation Request Playbookを開きます。
2. [情報要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
3. 情報を編集したい PDF が含まれているケースを選択します。
4. [プロセス] ステージの [法務レビュー] アクティビティに移動します。
5. [関連ドキュメント] カードで、情報をマスキングする PDF を選択します。
6. PDF の編集  アイコンを選択します。
7. ハイライト機能を使用して編集するには:ハイライトを選択します。
8. カーソルをドラッグして、編集するテキストの上にボックスを形成します。
選択したテキストの上に緑色のボックスが表示されます。
9. [編集を適用] を選択して、強調表示されたテキストを編集します。
10. プロンプトが表示されたら、選択を確定します。
11. 検索と墨消し機能を使用して墨消しするには:墨消しするキーワードを入力し、[検索]を選択してこのキーワードのドキュメントを解析します。
12. [編集を適用] を選択して、このキーワードのすべてのインスタンスを編集します。
13. プロンプトが表示されたら、選択を確定します。
14. 手順13～14を繰り返して、複数のキーワードを編集します。
15. [変更を保存] を選択して、編集されたバージョンの PDF を保存します。
文書の以前のバージョン(異なる編集されたテキストが含まれている可能性があります)が利用可能であり、政府職員がアクセスできます。

タスクの結果

これで、情報が PDF から完全に編集されました。

で複数の関係者をレコードに追加する Information Request Playbook

行政エージェントは、他のビジネス連絡先または構成員を情報要求アプリケーションに追加できます。

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の [リスト] に移動して Information Request Playbookを開きます。
 2. [情報要求] リストに移動し、[すべて] を選択します。
 3. 複数の関係者を追加する情報要求ケースを開きます。
- i 注:**
関係者は、ケースが 取り込み ステージまたは レビュー ステージにある場合にのみ編集できます。
4. Information Request Playbook の取り込みステージの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
 5. [関係者を追加] を選択します。
 6. ドロップダウンで関係者の [タイプ] と [責任] を選択し、[連絡先] フィールドに連絡先名を入力して、この名前に一致する既存の連絡先を検索します。
- i 注:**
情報要求の共同申請者はすべて、情報要求申請書に含めるために 行政サービスポータル に登録する必要があります。各共同申請者は、行政サービスポータルに登録してアカウントを作成するか、行政サービスエージェントがそれらのビジネス連絡先アカウントを作成できます。エージェントが Information Request アプリケーションに入力された情報からビジネス連絡先レコードを作成する方法については、「[でのビジネスレコードの作成 CSM 構成可能ワークスペース](#)」を参照してください。
7. [保存] を選択します。
 8. 手順 5 ～ 7 を繰り返して、必要な数の関係者を追加します。
 9. **[Mark as Complete (完了としてマーク)]** を選択します。

サービス要求プレイブックの使用

行政サービスエージェントまたはマネージャーは、Service Request Playbook for 公共機関デジタルサービス を使用して、公園のメンテナンス、一時停止標識の破損、その他の種類のコミュニティの問題などのサービスの要求を管理および解決できます。

概要

プレイブックは、行政サービスケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを提供します。

CSM 構成可能ワークスペースでサービス要求ケースを開いたり作成したりすると、Service Request Playbookが [プレイブック] タブに自動的に表示されます。

プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。プレイブックの各ステージには、完了する 1 つ以上のアクティビティまたはステップが含まれています。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに構成員にメールを自動送信したり、フィールドサービスエージェントに作業指示書を自動送信したりするなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。プレイブックを使用すると、次のことができます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、作業を実行してそのアクティビティを完了します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了してケースを解決します。

特定のケースタイプに関連付けられているワークフローと、このタイプのケースを解決するために完了する必要があるアクティビティについては、プレイブックに詳細が記載されています。プレイブックは、ヘッダーにプレイブックの進行状況を表示することで、サービス要求ワークフローのライフサイクル全体を視覚化するのにも役立ちます。

プレイブックのステージ

Service Request Playbookには、次の表に示す 4 つのステージがあります。

プレイブックのステージ

タスク	Description (説明)
取り込み	は、サービス要求の詳細をキャプチャし、それを適切なエージェントにアサインすることで、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複するケースのチェックポイントとして機能し、ケースの詳細を確認して、問題が有効であり、解決する必要があることを確認する機会を提供します。
プロセス	ケース解決のためのアクティビティをガイドします。
決定	サービス要求に対して下した決定をキャプチャし、構成員およびその他のエージェントまたは関係者に伝えます。

プレイブックのレイアウト

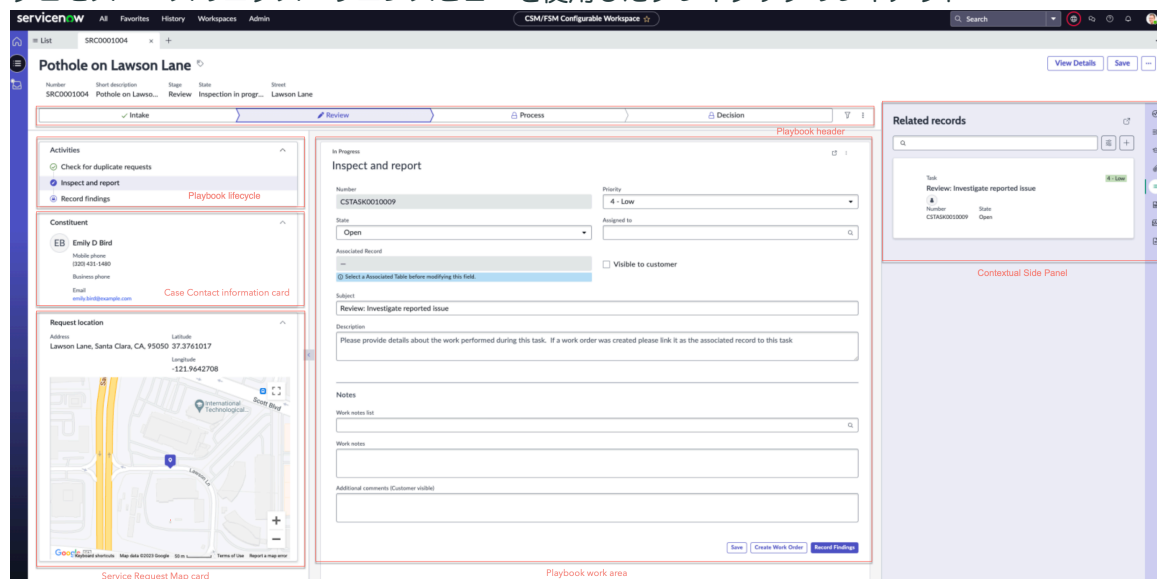
プレイブックは、プレイブックライフサイクル、プレイブック作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、プレイブックでのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

Service Request Playbookのデフォルトのアクティビティビューは、プロセススペースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューには、構成員またはビジネス情報、およびケースタスク情報が、プレイブック作業領域の最前面に表示されます。

プロセススペースのプレイブックレイアウトには、次の機能が表示されます。

- 水平ステージピッカーにより、エージェントはプロセス全体とそのプロセス内での現在位置を完全に把握できます。エージェントは、ステージピッカーを使用して、ケースを処理しながら全体的な進捗状況を追跡できます。
- 常に利用可能な連絡先情報などの情報をページの左側に記録します。
- 動的関連レコードコンポーネントでサポートされているコンテキストサイドパネルの関連レコード。

プロセスベースのエクスペリエンスビューを使用したプレイブックのレイアウト



次の表は、Service Request Playbook プロセスベースのワークスペースに表示されるコンポーネントを示しています。

プレイブックのコンポーネント

プレイブックの領域	説明
プレイブックヘッダー	- プレイブックの上部に表示されます。 - プレイブックのタイトルと、プレイブックの各ステージの進捗状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。 - アサインされたユーザーまたはアクティビティステータスでアクティビティをフィルタリングするために使用できるフィルターが含まれています。 - プレイブックレベルおよびアクティビティレベルのアクションを選択するために使用できる [プレイブックアクション] メニューが含まれています。
プレイブックのライフサイクル	- プレイブックの左側のパネルに表示されます。 - 各ステージのアクティビティのリストを表示します。 - 水平ステージレイアウトでは、現在のステージのアクティビティのリスト全体を展開または折りたたむことができます。
プレイブック作業領域	- プレイブックの中央に表示されます。 - 現在のアクティビティのカードを表示します。

プレイブックのコンポーネント (続く)

プレイブックの領域	説明
コンテキストサイドパネル	• プレイブックの右側に表示されます。 • 次のタイプの情報を表示するために使用できるタブが含まれています。 ◦ ケースまたはケースタスクのアクティビティストリーム。 ◦ ケースの概要、顧客の詳細、タイムライン、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのリボン情報。 ◦ 動的関連レコード。詳細については、「動的関連レコード」を参照してください。
構成員または名刺	• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。 • プレイブックの左側のパネルに表示されます。
サービス要求マップカード	• プロセスベースのプレイブックレイアウトの新しいコンポーネント。 • sn-geo-map プラグインがインストールされていて、Google API キーが構成されている場合は、取り込みステージの後に表示されます。

でプレイブックを使用してサービス要求レコードを作成する 公共機関デジタルサービス

Service Request Playbookアクティビティを使用して、公共機関デジタルサービス アプリケーションでサービス要求レコードを作成します。プレイブックを使用すると、効率的かつ簡素化された方法でサービス要求を作成および解決できます。

始める前に

i 注:

この手順を開始する前に、公共機関デジタルサービス Core とは別の Service Request Playbook アプリケーションが CSM 構成可能ワークスペース にインストールされ、有効になっていることを確認してください。手順については、「[Service Request Playbook for 公共機関デジタルサービスのインストール](#)」を参照してください。

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、

このタスクについて

プレイブックがレコードジェネレーター機能を使用するように構成されている場合は、プレイブックアクティビティを使用してレコードを作成できます。ケースが既にプレイブックに関連付けられている場合、新しいサービス要求ケースタイプが新しいタブで開き、プレイブックがデフォルトのタブになります。リストやフォーム、または別のプレイブックのアクティビティからレコードを作成すると、サービス要求プレイブックが開き、最初のアクティビティが開始されます。取り込みステージの最初のステップであるこのアクティビティでは、レコード作成プロセスをガイドします。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト > サービス要求 > すべて。
2. [新規] を選択します。
Service Request Playbookが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティ (取り込みステージ) が開始されます。
3. 各アクティビティカードに、情報を入力します。
取り込みアクティビティをバイパスするには、[スキップ] を選択します。
4. [保存] を選択します。
ケースがサービス要求情報とともに作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。

次のタスク

プレイブックのステージとアクティビティを引き続き使用して、構成員の問題を解決し、ケースを完了します。

でのプレイブックを使用したサービス要求ケースの解決 公共機関デジタルサービス

プレイブックを使用してケースを作成し、特定のタイプのケースを解決するために必要なタスクとアクティビティを完了することができます。

注:

公共機関デジタルサービス Core アプリケーションとは別のサービス要求プレイブックアプリケーションがインストールされ、設定されていることを確認します。手順については、「[Service Request Playbook アプリケーションのインストールと構成](#)」を参照してください。

デフォルトでは、行政サービスエージェントは、CSM 構成可能ワークスペースのService Request Playbookで次のステージを利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- 決定

サービス要求プレイブックのステージ

Service Request Playbookエクスペリエンスは取り込みステージから始まります。このステージは、新しいサービス要求ケースのデフォルトのプレイブックステージです。このプレイブックステージを使用して、サービス要求ケースの要求者と苦情に関する情報を収集します。要求者に追加情報を要求することもできます。

プレイブックはレビューステージに進みます。このステージでは、ケースの初期トラブルシューティングを行い、類似または重複するケース要求を確認し、どのサービスを提供する必要があるか、フィールドサービスエージェントをディスパッチする必要があるかどうかを決定できます。フィールドサービス管理 (FSM) との 公共機関デジタルサービス 統合の詳細については、「[フィールドサービス管理 \(FSM\) との統合](#)」を参照してください。

プレイブックはプロセスステージに進みます。このステージでは、ケースの解決が開始される前に、リソースの評価、リソースの承認の要求、ケースタスクの作成、新しい情報の追加または要求を行うことができます。フィールドサービスエージェントをサービス要求の場所にディスパッチする必要がある場合は、プロセスステージ中に作業指示書を作成できます。フィールドサービスエージェントがサービス要求ケースの作業を開始すると、ケースのステータスが [対応中] に変わります。作業が完了すると、ケースは [意思決定] ステージに移動します。

Service Request Playbookの最終ステージは意思決定ステージです。意思決定ステージでは、エージェントが意思決定を送信した後、ケースのステータスが [対応中] から [意思決定の準備完了] に更新されます。決定に達したことを知らせる通知が要求者に送信されます。その後、要求者はソリューションを承認または却下できます。要求者がソリューションを承認すると、ケースは自動的にクローズされます。要求者が解決策を却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の解決策を提案する必要があります。

での取り込みステージの完了 **Service Request Playbook**

Service Request Playbook を使用してケースを解決する最初のステップとして、取り込みステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、 リスト > サービス要求ケースリスト > すべて。
2. [新規] を選択します。
サービス要求プレイブックが開き、要求の詳細を収集するための最初のアクティビティが開始されます
3. [要求の詳細を入力] アクティビティカードで、情報を入力します。
4. [保存] を選択します。
ケースがサービス要求情報とともに作成されます。ケース番号がタブに追加され、[取り込み] ステージの最初のアクティビティが完了としてマークされます。このステージの 2 番目のアクティビティが現在のアクティビティとして強調表示されます。類似レコード UI アクティビティを有効にしている場合、これは 2 番目のアクティビティとして表示されます。詳細については、「[での類似レコードアクティビティ UI の構成 Service Request Playbook](#)」を参照してください。
5. 類似レコードアクティビティ UI に表示される類似レコードを確認し、現在のケースと重複しているレコードがあるかどうかを判断します。
 - 現在のケースが、類似レコード UI に表示されているいずれかのケースと重複している場合は、[プライマリケースとしてマーク] を選択し、[決定事項に移動] を選択します。
 - 現在のケースが類似レコード UI に表示されているいずれのケースとも重複していない場合は、[**Existing Case Check Done**] を選択して次のアクティビティに進みます。
6. ケースの詳細を確認し、必要に応じて更新します。
7. [送信] を選択します。
8. [レビューに移動] を選択します。
取り込みステージが完了し、ケースが [レビュー] ステージに移行しました。

でのレビューステージの完了 **Service Request Playbook**

Service Request Playbook を使用してケースを解決するための 2 番目のステップとして、レビューステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. コンテキストサイドパネルで、コンテキストサイドパネルの関連レコード機能を使用して、重複するケースを確認します。
2. 重複するケースがあるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
3. [ケースの検査と報告 (Inspect and report case)] フォームに入力します。
公共機関デジタルサービス が フィールドサービス管理 (FSM) と統合する方法の詳細については、「[フィールドサービス管理 \(FSM\) との統合](#)」を参照してください。
4. フィールドサービスエージェントをサービス要求の場所にディスパッチする必要があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
5. [結果の記録ケース] フォームに入力します。
6. クローズする必要があるオープンケースタスクがあるかどうかを確認し、プロセスに移動 を選択します。
これでレビューステージが完了し、ケースがプロセスステージに移行しました。

でのプロセスステージの完了 **Service Request Playbook**

Service Request Playbook を使用してケースを解決するための 3 番目のステップとして、プロセスステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. リソース評価ケースフォームに入力します。
2. 続行するためにリソース承認が必要かどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
3. [作業ケースを実行] フォームに入力します。
4. フィールドサービスエージェントをサービス要求の場所にディスパッチする必要があるかどうかに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
5. すべて正しいことと、すべてのコメントを追加したことを確認します。
6. [決定に移動] を選択し、プロンプトが表示されたらもう一度確認します。
[プロセス] ステージが完了し、ケースが [意思決定] ステージに移動します。

での意思決定ステージの完了 **Service Request Playbook**

Service Request Playbookを使用してケースを解決する最後のステップとして、意思決定ステージを完了します。

始める前に

必要なロー

ル:admin、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship

手順

1. ケースの解決フォームに入力します。

2. [ソリューションを提案] を選択します。

エージェントがケースの解決策を提案する前に、すべてのケースタスクをクローズする必要があります。

決定に達したことを知らせる通知が構成員に送信されます。構成員は、解決策を受け入れるか拒否することができます。構成員が解決策を受け入れると、ケースは自動的にクローズされます。構成員が解決策を却下した場合、ケースは再オープンされ、エージェントは別の解決策を提案する必要があります。

でのコンテキストサイドパネルの使用 公共機関デジタルサービス **Service Request Playbook**

コンテキストサイドパネルには、ケースに関する問題の調査と解決に役立つツールが用意されています。

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から、行政サービスケースの解決に役立つ情報にアクセスできます。

これには、さまざまなタイプの情報にアクセスするために選択できるアイコンの列が含まれています。

次の表は、Service Request Playbookのコンテキストサイドパネルに表示されるタブを示しています。

コンテキストサイドパネルタブ

Field (フィールド)	Description (説明)
レコード情報アイコン 	レコードに関する関連情報。Service Request Playbookリボンには、レコード情報、構成員の詳細、ケースのタイムライン、アクティブおよび非アクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA) が表示されます。プレイブックでリボンに関する情報を表示する方法の詳細については、「 でのリボン情報の表示 Service Request Playbook 」を参照してください。
エージェントアシストアイコン 	表示しているレコードに関連するコンテンツを含む検索結果のリスト。コンテンツには、ナレッジ記事、推奨アクション、またはその他のレコードを含めることができます。詳細については、「 エージェントアシストの概要 」を参照してください。
添付ファイルアイコン (添付ファイル 	アクティビティストリームの要求者への応答にナレッジベースコンテンツを添付する機能。
テンプレートアイコン (テンプレート 	問題の解決に関連する標準コンテンツ。テンプレートを作成するには、テンプレートアイコン 
[応答 	ケースとケースタスクにコピーアンドペーストできる再利用可能なメッセージ。応答テンプレートの使用と作成の詳細については、「 での応答テンプレートの使用 Service Request Playbook 」を参照してください。

コンテキストサイドパネルタブ (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
動的関連レコードアイコン (≡)	現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化するコンテキストサイドパネルの関連レコード。
アクティビティストリームアイコン (≡)	要求者とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを作成する機能。

での応答テンプレートの使用 **Service Request Playbook**

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ある応答テンプレートを使用して、ケースに応答します。優れたテンプレートを使用すると、繰り返し作業がなくなり、時間を節約できます。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager

このタスクについて

[応答テンプレート] アイコンの選択  には、ケースとケースタスクにコピーアンドペーストできる再利用可能なメッセージが表示されます。応答テンプレートの作成方法については、「[応答テンプレートの作成または変更](#)」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、サービス要求タスクを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン  をクリックして、使用可能なテンプレートのリストを表示します。
3. [応答テンプレート] サイドパネルで、テンプレートを検索します。
4. テンプレートを選択し、[コピー] を選択してテンプレートをクリップボードにコピーします。テンプレートのテキストを [作業メモ] フィールドまたは [追加コメント] フィールドに貼り付けます。

Service Request Playbook でアクティビティストリームを使用する

サービス要求レコードを作成した後、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でアクティビティストリームにアクセスできます。アクティビティストリームを使用すると、構成員とコミュニケーションを取り、レコードに対して行われた作業に関する内部メモを作成できるため、情報の伝達と追跡が容易になります。

アクティビティストリームの使用

アクティビティストリームを使用して構成員とコミュニケーションを取り、レコードの情報を追跡できます。プレイブックの現在のアクティビティが更新されると、アクティビティストリームが更新されます。

アクティビティストリームにアクセスするには、コンテキストサイドパネルでアクティビティストリームアイコン (≡) を選択します。

アクティビティストリーム内のエージェントタスク

次の表に、アクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	説明
ケースまたはケースタスクの投稿を表示する	アクティビティストリームに表示される情報を決定する、プレイブック作業領域の現在のアクティビティ。 [アクティビティ] セクションの投稿をスクロールして、ケースまたはタスクの情報を表示します。 アクティビティストリームの上部にある [ケース] または [タスク] を選択して、ビューを切り替えます。
作業メモまたはコメントを追加する	[作成] セクションで、次の操作を行います。 1. [作業メモ] または [コメント] アクティビティを選択します。 2. テキストフィールドに情報を追加します。 3. [作業メモを投稿] または [コメントを投稿] を選択します。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開であり、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
投稿をフィルタリングまたは検索する	[アクティビティ] セクションの上部にあるフィルターアイコン () を選択して、フィルターの選択肢を表示します。 • 投稿タイプ: 作業メモや添付ファイルなど、表示する投稿のタイプを選択します。 • フィールドの変更: これらのフィールドのみで投稿を表示するフィールドを選択します。 • フラグ: 重要としてフラグが付けられた投稿を表示するには、このボタンを有効にします。 • フィルターセット: このリストで 2 つ以上のフィルターを選択します。 検索アイコン () を選択すると、すべてのアクティビティ投稿が検索されます。

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
投稿をソートする	ソートアイコン (↓) を選択して、投稿を新しいものから古いものへ、または古いものから新しいものへとソートします。
投稿の展開と折りたたみ	[その他のオプション] アイコン ([...] を選択して、投稿を展開したり折りたたんだりします。 - すべての投稿を展開: 投稿を展開して、追加の詳細を表示します。 - すべての投稿を折りたたむ: 投稿を前の状態に戻します。

での動的関連レコードの表示 **Service Request Playbook**

動的関連レコードは、CSM 構成可能ワークスペース のプレイブックコンテキストサイドパネルで表示できます。これらのレコードは、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティに基づいて動的に変更されます。

での関連レコードの使用 **Service Request Playbook**

サービス要求レコードを作成した後、コンテキストサイドパネルの [関連レコード] タブでレコードを表示、検索、およびソートできます。レコードの作成方法の詳細については、「[公共機関デジタルサービスでプレイブックを使用したサービス要求レコードの作成](#)」を参照してください。

[関連レコード] タブには、現在のレコードまたはプレイブックアクティビティのコンテキストに基づいて動的に変化する関連レコードが表示されます。[関連レコード] タブに表示されるレコードは、次の設定によって異なります。

- レコードまたはプレイブックアクティビティ用に構成された関連レコードコンテキストと定義
- エージェントが持つデータへのアクセス権限

関連レコードのタイプ

関連レコードは、読み取り専用カードとしてリストに表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。ソースレコードまたはプレイブックアクティビティの関連レコード構成に応じて、次のタイプの関連レコードを表示できます。

- 類似のサービス要求
- オープンケースタスク
- 関連作業指示
- ブロックされているタスク
- メール
- 承認
- SLA
- ケースまたは顧客のエスカレーション

デフォルトの関連レコード

次の表は、各プレイブックステップに基づくデフォルトの関連レコードを示しています。

デフォルトの関連レコード

ステージ	プレイブックアクティビティ	デフォルト関連レコード
LNTAKEの	すべてのアクティビティ	類似のサービス要求
レビュー	類似の要求を確認	類似のサービス要求
レビュー	- 検査と報告 - 結果を記録	オープンケースタスク
プロセス	- リソースの評価 - 作業を実行	オープンケースタスク
プロセス	リソースを承認	承認
決定	すべてのアクティビティ	オープンケースタスク

関連レコードリストを検索するには、検索フィールドにテキストを入力するか、リストをフィルタリングして特定のタイプのレコードを表示します。カードを展開してより詳細なビューを表示したり、サブタブでリストを開いたりすることができます。作成権限がある場合は、選択したタイプの新しい関連レコードを作成することもできます。

関連レコードビューのカスタマイズ

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	Description (説明)
コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示	関連レコードリストを表示するために選択できる関連レコードアイコン (☰) 関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	[関連レコード] リストの上部にあるフィルターで、表示する関連レコードのタイプを選択できます。フィルターを使用して、現在の選択を表示することもできます。詳細については、「での関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook」を参照してください。

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	Description (説明)
関連レコードリストを検索する	テキスト検索を実行するための関連レコードリストの上部にある検索フィールド。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。詳細については、「 での関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook 」を参照してください。
関連レコードをサブタブで開く	親レコードの下サブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	リストビューアイコン () は、関連レコードを親レコード下のサブタブのリストビューに表示します。
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。

でのリボン情報の表示 **Service Request Playbook**

リボンに関する情報は、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で表示できます。リボンには、サービスレコード情報、構成員の連絡先の詳細、ケースのタイムラインなど、ケースに関する重要な情報が表示されます。

コンテキストサイドパネルでレコード情報アイコン () を選択して、リボンに関する情報を表示します。

コンテキストサイドパネルのフィールドに関する情報は、次の表で確認できます。

コンテキストサイドパネルのリボンフィールド

Field (フィールド)	定義
レコード情報	フィールド、ケースレコード番号、簡単な説明、ステージ、ステータス、および住所。
要求者の概要カード	ケースの構成員と連絡先に関する詳細。
タイムライン	ケースのステータスの変更や、エージェントと顧客間のやり取りなど、ケースアクティビティの時系列順のサマリー。また、エージェントと顧客がケースに費やした時間を確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、違反を含む、ケースのアクティブなサービスレベルアグリーメント (SLA)。

での関連レコードビューのカスタマイズ **Service Request Playbook**

カスタマイズできます

次の表に、関連レコードビューのカスタマイズオプションを示します。

関連レコードビューのカスタマイズ

タスク	Description (説明)
コンテキストサイドパネルでの関連レコードの表示	関連レコードリストを表示するために選択できる関連レコードアイコン () 関連レコードは、リストにカード形式で表示されます。リストに表示される最初のレコードセットは、リストの上部にあるフィルターで選択したレコードタイプによって決まります。
表示する関連レコードのタイプを選択する	[関連レコード] リストの上部にあるフィルターで、表示する関連レコードのタイプを選択できます。フィルターを使用して、現在の選択を表示することもできます。 1. フィルターアイコン () を選択します。 2. メニューからレコードタイプを選択します。 メニューには、親レコード用に設定された関連リストが含まれています。
関連レコードリストを検索する	テキスト検索を実行するための関連レコードリストの上部にある検索フィールド。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。 1. 関連レコードリストの上部にある検索フィールドに、検索テキストを入力します。 2. 検索アイコン () を選択します。 i 注: 選択したタイプの関連レコードで検索が利用できない場合、検索フィールドはグレー表示されます。
関連レコードをサブタブで開く	親レコードの下サブタブでレコードを開くために使用できる関連レコードリストのカード。サブタブでは、レコードの詳細を表示し、利用可能なアクションを実行できます。
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	サブタブアイコン ()
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	関連レコードリストで現在選択されているレコードタイプの新しいレコード。このアクションにより、親レコード下のサブタブに新しいレコードフォームが開きます。 1. 関連レコードリストの上部にあるレコードの作成アイコン () を選択します。 2. レコードフォームのフィールドに入力し、[保存] を選択します。

を使用した行政サービス要求の追跡 **Service Request Playbook**

Service Request Playbookを使用して、自分または政府機関の他のエージェントにアサインされたすべてのサービス要求を追跡します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、

このタスクについて

ケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- ユーザーと行政サービスエージェント間のやり取りの会話。
- ソリューションの承認や拒否など、ユーザー側で実行する必要があるアクション。
- ケース番号やステータスなどのケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースの [リスト] に移動してService Request Playbookを開きます。
2. **[Service Requests]** リストに移動し、**[All]** をクリックします。
3. **[サービス要求]** セクションで、次の表に記載されているリストを選択します。

サービス要求リスト

リスト	Description (説明)
すべて	エージェントがアクセスできるすべてのサービス要求ケース。
My Cases (自分のケース)	エージェントにアサインされているすべてのサービス要求ケース。
My Open (マイオープンステータス)	行政サービスエージェントにアサインされているオープンケース。
自分のグループの未アサイン	行政サービスエージェントのいずれかのグループに属しているが、エージェントにアサインされていないケース。

各リストの下に次のフィールドが表示されます。

- 番号
- 簡単な説明
- アクションステータス
- サービス
- 構成
- ビジネス
- 業務連絡先
- 状況
- 住所タイプ
- レポート

- アサイン先の機関
- Assigned to (アサイン先)

これらのフィールドの詳細については、「[行政サービスケースフォーム](#)」を参照してください。

モバイルエージェントのエクスペリエンス 公共機関デジタルサービス

政府機関のエージェントは、モバイルデバイスの モバイルエージェント アプリを使用して、公共機関デジタルサービス アプリケーションで緊急でないサービス要求のステータスを作成、更新、および監視できます。新しいケースやアクティブなケースなど、ケースの負荷の概要を確認することもできます。

モバイルエージェントを使用してケースの詳細を確認し、ケースタスクを完了します。行政サービスエージェントロールでは、アプリを使用して次のタスクを実行できます。

- ケースの負荷の概要をすばやく把握できます。
- ケースにコメントまたは作業メモを追加する。
- ケースの詳細、アクティビティストリーム、および関連情報 (サービスレベルアグリーメント (SLA)、ケースタスク、関連ケースなど) を確認します。
- ケース情報を編集します。
- ケースタスクを完了します。

次のビデオでは、ServiceNow[®] モバイルエージェント アプリの機能の一部を紹介しています。ServiceNow モバイルアプリの概要。

注:

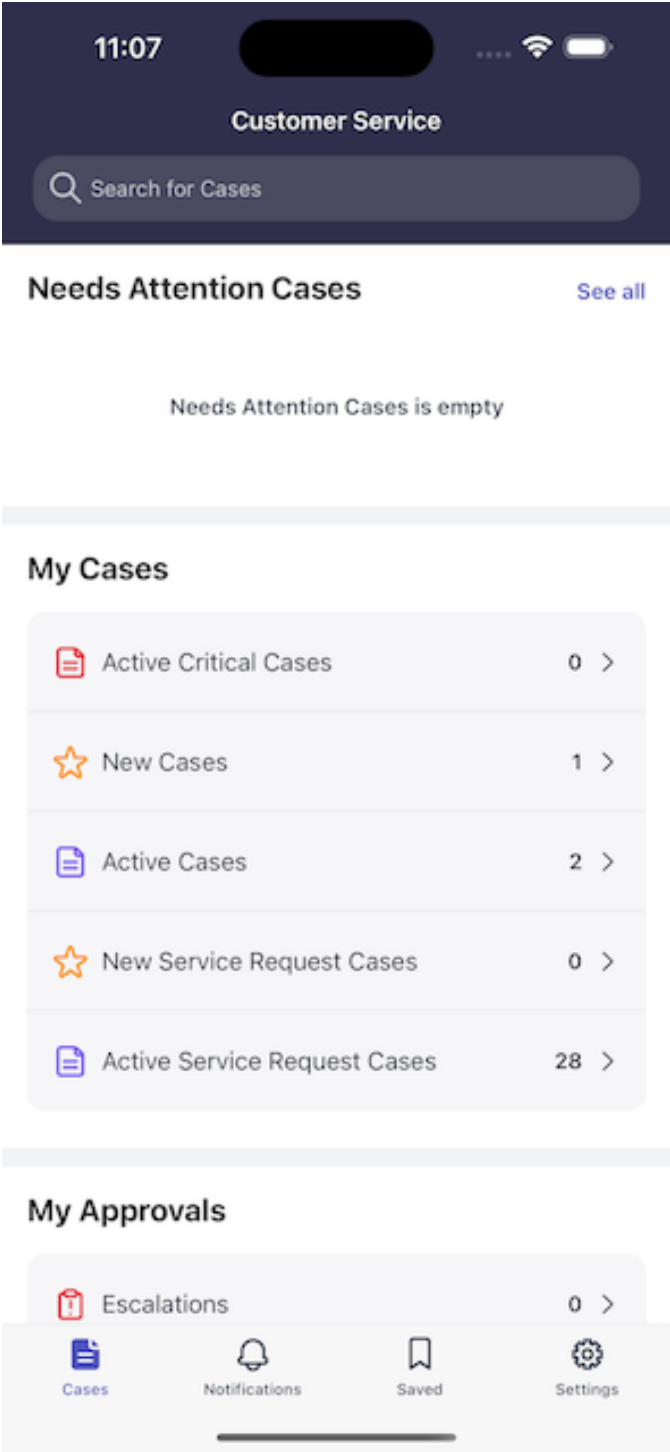
モバイルエージェントを使用するには、必要なプラグインをアドミニストレーターが有効にする必要があります。アドミニストレーターの場合は、「[Service Request Playbook の モバイルエージェントの構成](#)」を参照して、モバイルエージェントの構成に関する情報を入手してください。管理者がこれらの設定を構成した後にアプリの使用を開始する方法については、「[Get started with the Customer Service mobile application](#)」を参照してください。

モバイルエージェント ホームページ

モバイルエージェントを開いてログインすると、アプレットランチャーが表示され、そのランチャーに構成されているすべてのアプレットが表示されます。

次の例は、ケースの概要を表示する モバイルエージェントのホームページを示しています。

モバイルエージェント エージェント用アプレットランチャー



アプレットランチャーには、サービス要求ケースに対処または解決するために必要なすべてのアプレットが含まれています。次のアプレットにアクセスできます。

新しいサービス要求ケース	[新規] ステータスで自分にアサインされているすべてのサービス要求ケース。
アクティブなサービス要求ケース	アクセス権はあるが、解決済みまたはキャンセルされていないすべてのサービス要求ケース ([オープン]、[情報待ち]、および [解決済み] ステータスのケースを含む)。

新しい情報要求ケース	[新規] ステータスで自分にアサインされているすべてのサービス要求ケース。
アクティブな情報要求ケース	アクセス権はあるが、解決済みまたはキャンセルされていないすべての情報要求ケース（[オープン]、[情報待ち]、および [解決済み] 状況のケースを含む）。

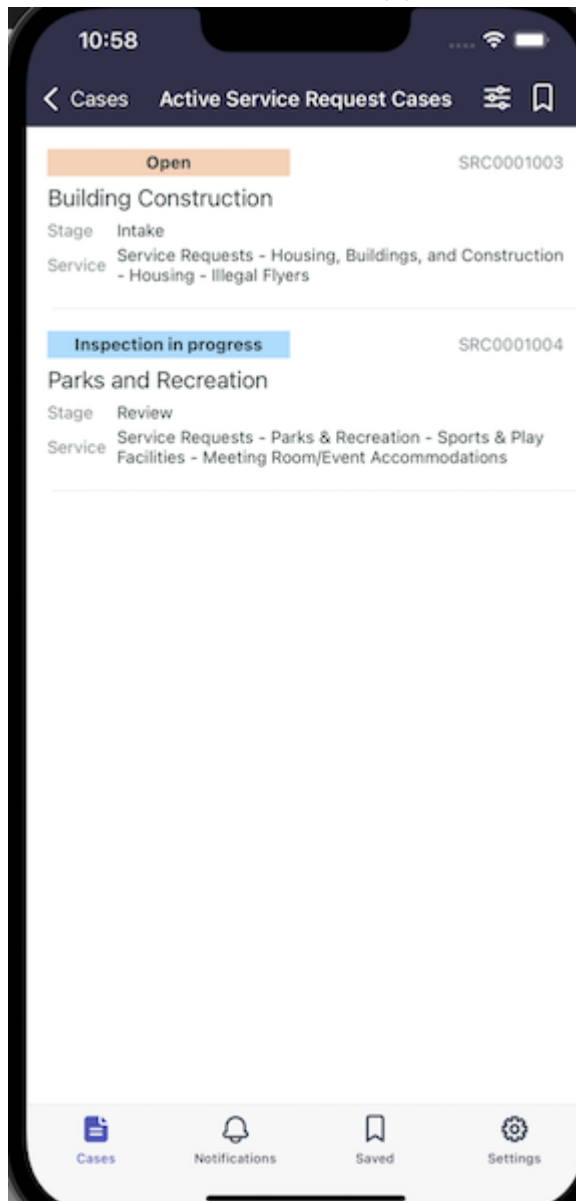
アプレットを起動するには、アプリでアプレットを選択します。

アプレットとカード

アプレットランチャー画面の各アプレットには、アプレット機能に対応するレコードが表示されます。たとえば、アクティブなサービス要求アプレットをタップすると、すべてのアクティブなサービス要求ケースレコードのリストが表示されます。

次の例は、すべてのアクティブなサービス要求ケースレコードのリストを含むサービス要求カードビューを示しています。

モバイルエージェント サービス要求ケースカードリスト



リスト内のケースがカードとして表示され、ケースのステータスがカードの上部に表示されます。ケース状況の詳細については、「[公共サービスケースのライフサイクル](#)」を参照してください。

カードを選択すると、ケースレコードの詳細が表示されます。たとえば、ケースアクティビティ、関連リスト、ケースのエスカレーション (存在する場合) を表示できます。

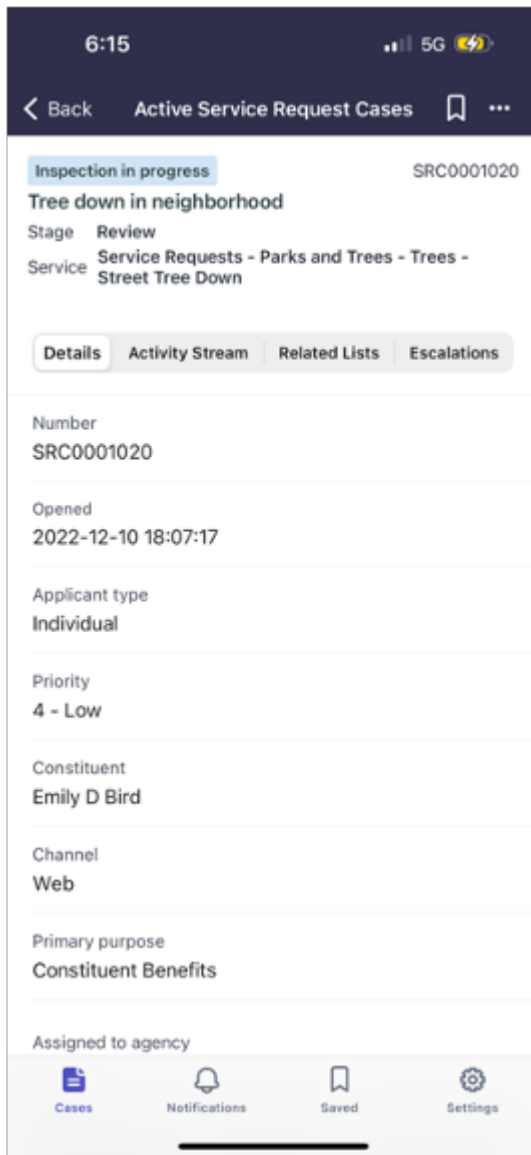
フィルターアイコン () を使用して、ケースのリストを絞り込んだりソートしたりすることができます。

モバイルエージェント アプリのサービス要求ケースカード

モバイルエージェント アプリのケースカードには、CSM 構成可能ワークスペースでケースを表示している場合と同様の情報が表示されます。サービス要求ケースのフィールドとその説明の完全なリストについては、「[サービス 要求 ケースフォーム](#)」を参照してください。

次の例は、ケースの詳細カードビューを示しています。このビューでは、ケース番号、ケースオープン日、アプリケーションタイプ、優先度、構成員、チャンネル、プライマリ目的、およびケースにアサインされている機関を確認できます。

モバイルエージェント サービス要求ケース詳細カード



6:15 5G

< Back Active Service Request Cases

Inspection in progress SRC0001020

Tree down in neighborhood

Stage Review

Service Service Requests - Parks and Trees - Trees - Street Tree Down

Details Activity Stream Related Lists Escalations

Number
SRC0001020

Opened
2022-12-10 18:07:17

Applicant type
Individual

Priority
4 - Low

Constituent
Emily D Bird

Channel
Web

Primary purpose
Constituent Benefits

Assigned to agency

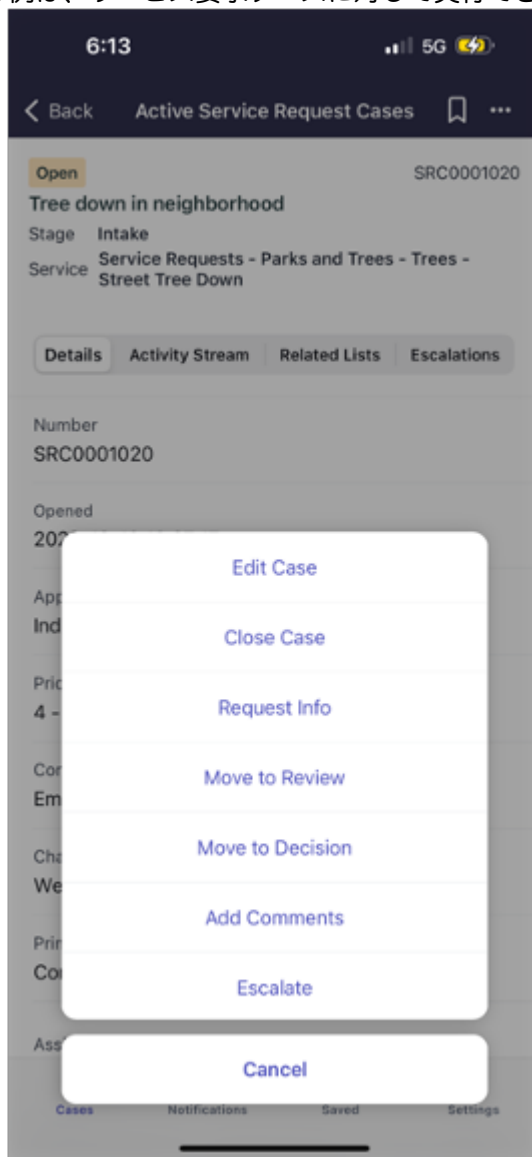
Cases Notifications Saved Settings

エージェントは、ケースカード内から モバイルエージェント アプリのサービス要求ケースに対していくつかのアクションを実行できます。ケース詳細ビューでは、[その他のアクション] アイコン ([

⋮) を選択してアクションのリストを表示し、[戻る] ボタンを選択してレコードリストに戻ることができます。これらのアクションには、次のものが含まれます。

- ケースを編集します。
- ケースをクローズします。
- 構成員または連絡先に詳細情報を要求します。
- ケースをレビューに移動します。
- ケースを意思決定に直接移動します。
- コメントの追加。
- ケースをエスカレートします。

次の例は、サービス要求ケースに対して実行できるアクションのリストを示しています。



す。

モバイルエージェント アプリのエージェントタスクの詳細については、「[モバイルエージェント を使用してエージェントタスクを実行する](#)」を参照してください。

の情報要求ケースカード モバイルエージェント

モバイルエージェントのケースカードには、CSM 構成可能ワークスペースでケースを表示している場合と同様の情報が表示されます。情報要求ケースフィールドとその説明の完全なリストについては、「[情報要求ケースフォーム](#)」を参照してください。

次の例は、ケースの詳細カードビューを示しています。このビューでは、ケース番号、ケースオープン日、アプリケーションタイプ、優先度、連絡先、チャンネル、プライマリ目的、およびケースにアサインされている機関を確認できます。

モバイルエージェント 情報要求ケース詳細カード

1:15

< Back
Active Information Request Case

Under Evaluation
IRC0001049

A Test IR for Business - 2

Stage
Review

Service(product)
Information Request - FOIA Request - FOIA Request

Priority
4 - Low

Details
Activity Stre...
Exemption C...

Number
IRC0001049

Opened
2023-03-27 09:39:32

Requesting on behalf of someone
False

On behalf of

Applicant type
Business

Business
Lemon Software

Business contact
Donnie Brasco Lemon Contact

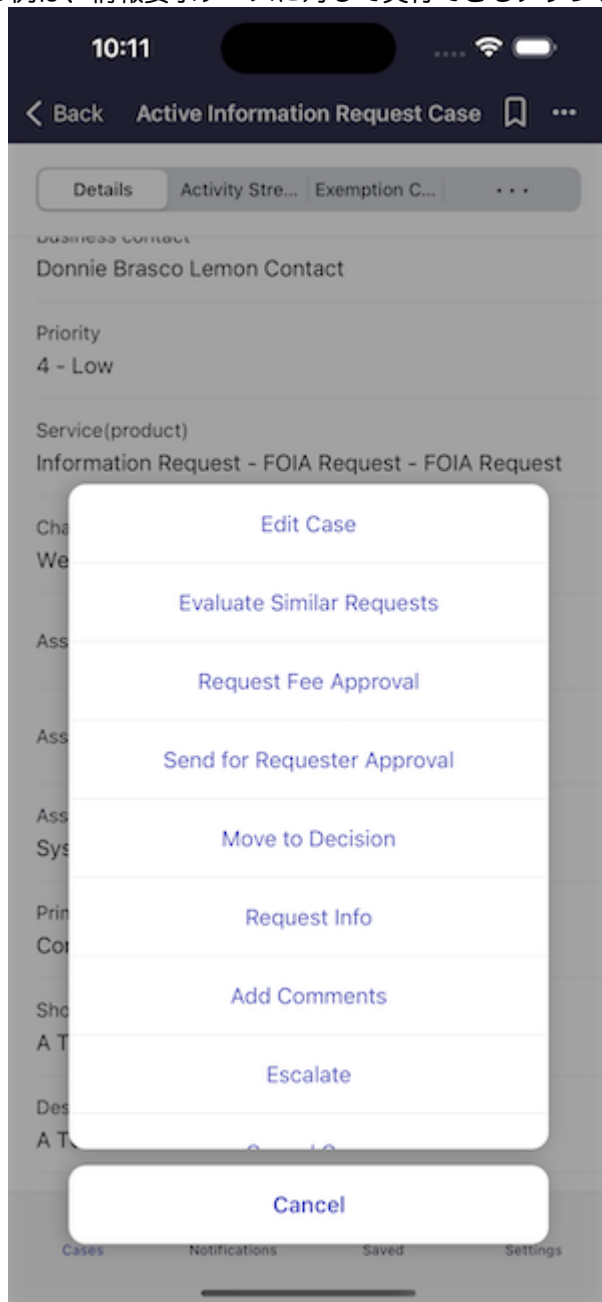
Priority

Cases
Notifications
Saved
Settings

エージェントは、ケースカード内から モバイルエージェント 内の情報要求ケースに対していくつかのアクションを実行できます。ケース詳細ビューでは、[その他のアクション] アイコン ([...]) を選択してアクションのリストを表示し、[戻る] ボタンを選択してレコードリストに戻ることができます。これらのアクションには、次のものが含まれます。

- ケースを編集します。
- ケースをクローズします。
- 要求者に追加情報を要求します。
- 手数料の承認を要求しています。
- 類似の情報要求を評価します。
- ケースを意思決定に直接移動します。
- コメントの追加。
- ケースをエスカレートします。

次の例は、情報要求ケースに対して実行できるアクションのリストを示しています。



す。

モバイルエージェントのエージェントタスクの詳細については、「[モバイルエージェントを使用してエージェントタスクを実行する](#)」を参照してください。

ナビゲーションバー

ナビゲーションバーは、モバイルアプリケーション画面の下部に表示されます。このバーには、次のタブが含まれています。

ケース 

メインケースページを表示します。このアプレットランチャーを使用して、ケース管理機能にアクセスします。

保存済み 

保存されたケースまたはケースリストを表示します。

設定 

モバイルアプリケーションの設定を管理します。

の関連リスト モバイルエージェント

ケースの詳細内から、次のテーブルにリストされている関連リストにアクセスできます。

モバイルエージェントアプリの関連リスト

関連リスト	Description (説明)
作業指示	このケースに対して作成された作業指示のリスト。作業指示を表示するには、フィールドサービス管理 (FSM) プラグイン (com.snc.work_management) をインストールする必要があります。
ケースタスク	ケースタスクのリストを表示します。このリストのケースタスクに関する次の情報を表示できます。 • 状況 • 番号 • 件名 • 担当者 • 優先度
SLA	ケースのサービスレベルアグリーメント (SLA) のリストを表示します。この関連リストには、SLA に関する次の情報が含まれています。 • タスク • SLA ステージ • SLA 定義 • 実際の経過割合 (%) • 実経過時間
ブロックされているタスク	このケースに対して作成されたブロッキングタスクのリスト。ブロッキングタスクとは、ケースの解決に向けた進行を妨げるものです。
関係者	ケースに追加された連絡先や構成員などの関係者のリスト。
関連ケース	ケースの関連ケースのリストを表示します。このリストに含まれる関連ケースについて、次の情報を表示できます。 • ケース番号 • 状況 • 簡単な説明 • 連絡先

モバイルエージェントアプリの関連リスト (続く)

関連リスト	Description (説明)
	関連ケースまたは子ケースを選択すると、ケースフォームに追加の詳細が表示されます。
添付されたナレッジ	ケースの解決策提案として添付されたナレッジ記事。
ドキュメント	ケースの添付ドキュメントのリスト。

モバイルエージェントを使用してエージェントタスクを実行する

行政サービスエージェントは、モバイルエージェントを使用してモバイルデバイスでケースを管理し、リアルタイムの更新を受け取ることができます。

モバイルエージェントを使用すると、いつでもどこでもモバイルデバイスから日常的なアクションと承認を実行できます。次の表に、で実行できるタスクを示します モバイルエージェント

サービス要求ケースをトリアージするか、情報要求を実行するか。

行政サービスエージェントのタスク

エージェントタスク	ステップ
ケースを表示	ケースの詳細を表示し、変更を加えたり、アクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。 1. 下部のナビゲーションバーで、[ケース] を選択します。 2. [新規] を選択してケースを作成するか、[アクティブ] を選択してアクティブなサービス要求ケースのリストを表示します。 3. ケースを選択すると、その詳細が表示されます。 4. 変更を加えたり、他のアクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。その場合は、この表のいずれかのタスクを実行します。 モバイルエージェントでのケースの表示の詳細については、「行政サービス要求の追跡 ServiceNow モバイルエージェント アプリを使用」を参照してください。
ケースを編集する	1. [サービス要求] リストから、ケースを開きます。 2. [その他のアクション] アイコン () をタップし、[ケースを編集] を選択します。 ケースフィールドの詳細については、「サービス要求 ケースフォーム」を参照してください。

行政サービスエージェントのタスク (続く)

エージェントタスク	ステップ
ケースにコメントを追加する	1. [サービス要求] リストから、ケースを開きます。 2. [その他のアクション] アイコン ([...]) をタップし、[コメントを追加] を選択します。 3. [作業メモ] または [追加コメント] フィールドに、ケースに関する作業メモまたはコメントを追加します。 アクティビティストリーム関連リストからコメントを追加することもできます。詳細については、「でのアクティビティストリームの使用 モバイルエージェント」を参照してください。
ケースのソリューションを提案する	1. [その他のアクション] アイコン ([...]) をタップし、[ソリューションを提案] を選択します。 2. [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、サポート案件を解決するためのソリューションとして提案するコードとメモを追加し、[送信] を選択します。
追加情報の要求	1. [その他のアクション] アイコン ([...]) をタップし、[情報を要求] を選択します。 2. [追加コメント] フィールドに、要求に関するコメントを追加します。
ケースのエスカレート	1. [その他のアクション] アイコン ([...]) をタップし、[エスカレート] を選択します。 2. [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
エスカレーションの表示	1. アプレットランチャーから、エスカレーションアプレットを選択します。 2. そのケースのエスカレーションのリストを表示します (存在する場合)。

行政サービスエージェントのタスク (続く)

エージェントタスク	ステップ
ケースをクローズする	1. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[ケースをクローズ] を選択します。 2. [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、コードとケースの解決方法に関するメモを入力します。

情報要求エージェントタスク

エージェントタスク	ステップ
ケースを表示	ケースの詳細を表示し、変更を加えたり、アクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。 1. 下部のナビゲーションバーで、[ケース] を選択します。 2. [新規] を選択してケースを作成するか、[アクティブ] を選択してアクティブなサービス要求ケースのリストを表示します。 3. ケースを選択すると、その詳細が表示されます。 4. 変更を加えたり、他のアクションを実行したりする必要があるかどうかを判断します。その場合は、この表のいずれかのタスクを実行します。 モバイルエージェントでのケースの表示の詳細については、「で情報要求を追跡 モバイルエージェント」を参照してください。
ケースを編集する	1. [情報要求] リストから、ケースを開きます。 2. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[ケースを編集] を選択します。 ケースフィールドの詳細については、「情報要求ケースフォーム」を参照してください。
ケースにコメントを追加する	1. [情報要求] リストから、ケースを開きます。 2. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[コメントを追加] を選択します。 3. [作業メモ] または [追加コメント] フィールドに、ケースに関する作業メモまたはコメントを追加します。

情報要求エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	ステップ
	アクティビティストリーム関連リストからコメントを追加することもできます。詳細については、「 でのアクティビティストリームの使用 モバイルエージェント 」を参照してください。
ケースのソリューションを提案する	1. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[ソリューションを提案] を選択します。 2. [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、サポート案件を解決するためのソリューションとして提案するコードとメモを追加し、[送信] を選択します。
追加情報の要求	1. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[情報を要求] を選択します。 2. [追加コメント] フィールドに、要求に関するコメントを追加します。
ケースのエスカレート	1. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[エスカレート] を選択します。 2. [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
エスカレーションの表示	1. アプレットランチャーから、エスカレーションアプレットを選択します。 2. そのケースのエスカレーションのリストを表示します (存在する場合)。
類似の要求を評価	1. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[類似の要求を評価] を選択します。 2. [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
要求者の承認用に送信	1. [その他のアクション] アイコン ([) をタップし、[要求者の承認用に送信] を選択します。 2. [要求者の承認用に送信] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。

情報要求エージェントタスク (続く)

エージェントタスク	ステップ
手数料の承認を要求	1. [その他のアクション] アイコン ([...]) をタップし、[手数料の承認を要求] を選択します。 2. [エスカレーション] ダイアログボックスで、エスカレーションの詳細を入力します。
免除チェックリストを表示	1. アプレットランチャーから、 例外チェックリスト アプレットを選択します。 2. 情報公開法 (FOIA) または公記録法に基づく免除のリストを確認し、該当する場合は 1 つ以上の免除を選択します。
ケースをクローズする	1. [その他のアクション] アイコン ([...]) をタップし、[ケースをクローズ] を選択します。 2. [解決コード] フィールドと [解決メモ] フィールドに、コードとケースの解決方法に関するメモを入力します。
ケースのキャンセル	[その他のアクション] アイコン ([...]) をタップし、[ケースをキャンセル] を選択します。

でのアクティビティストリームの使用 モバイルエージェント

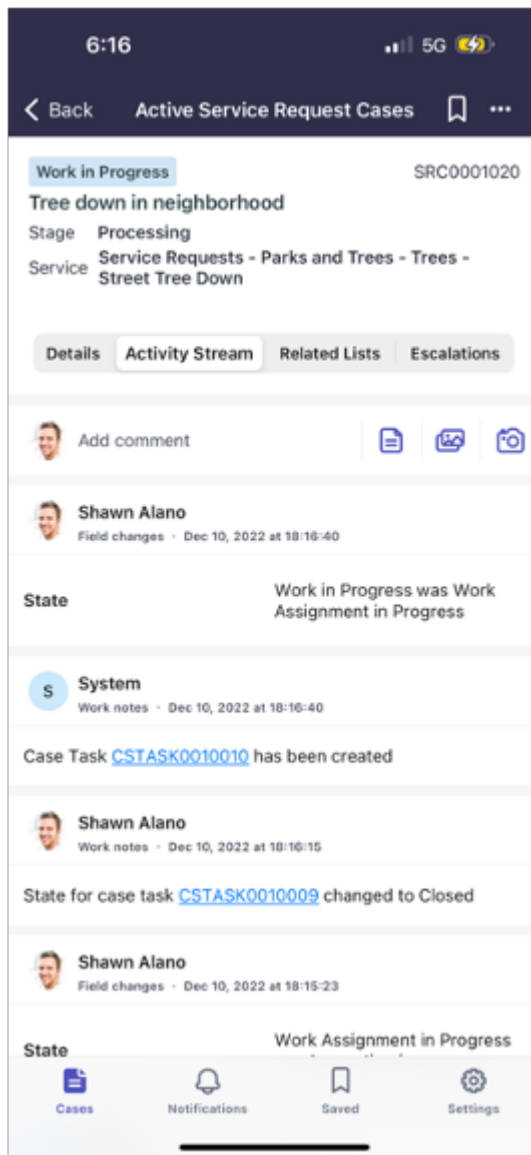
行政サービスエージェントの場合は、モバイルエージェントのケースカード内からアクティビティストリームにアクセスできます。また、要求者とコミュニケーションを取り、作業に関する内部メモをレコードに記録することもできます。これにより、情報をより効率的に伝達および追跡できます。

アクティビティストリームの使用

エージェントは、アクティビティストリームを使用して構成員とコミュニケーションを取り、レコードの情報を追跡できます。アクティビティストリームにアクセスするには、アクティビティストリーム関連リストを選択します。

次の例は、モバイルエージェント内のレコードのアクティビティ情報ビューを示しています。

モバイルエージェント アクティビティストリーム



モバイルアクティビティストリームのエージェントタスク

次の表に、モバイルエージェントのアクティビティストリームで実行できるタスクを示します。

エージェントタスク

タスク	Description (説明)
ケースのコメント、添付ファイル、またはケースタスクの表示	[アクティビティストリーム] セクションをスクロールして、サービスまたは情報要求ケースに関連付けられているすべてのコメント、添付ファイル、およびケースタスクを表示します。
作業メモまたはコメントを追加する	[コメントを追加] を選択します。 [作成] セクションで、テキストフィールドに情報を追加します。

エージェントタスク (続く)

タスク	Description (説明)
	3. (オプション)コメントまたは作業メモを公開するには、チェックボックスをオンにします。 4. [投稿] を選択します。 投稿が [アクティビティ] セクションに追加されます。内部作業メモは非公開であり、他のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。
写真または添付ファイルを追加する	- ドキュメントアイコン () を選択して、ドキュメントをケースに添付します。 - カメラの  写真を撮影してケースに添付するアイコン。 - ギャラリーアイコン (ギャラリー ) を選択して、既存の写真をケースに添付します。

行政サービス要求の追跡 **ServiceNow** モバイルエージェント アプリを使用)

ServiceNow モバイルエージェント アプリを使用して、自分にアサインされたすべてのサービス要求の詳細を追跡および表示します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b
または sn_gsm.agency_agent

このタスクについて

モバイルエージェント アプリケーションでケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- ケース番号、優先度、ステータスなどのケースの詳細。
- ユーザーと行政サービスエージェント間のやり取りのレコード。
- ソリューションの承認や却下など、ユーザー側で実行する必要があるアクション。
- 添付ファイル。

手順

1. ServiceNow モバイルエージェント アプリを開きます。
2. [自分のケース] で、次の表のアプレットの 1 つアプレットを選択します。

サービス要求アプレットリスト

アプレット	Description (説明)
新しいサービス要求ケース	エージェントが [新規] ステータスでアクセスできるすべてのサービス要求ケース。

アプレット	Description (説明)
アクティブなサービス要求ケース	エージェントがアクセスできるが、まだ解決またはキャンセルされていないすべてのサービス要求ケース。これらのケースオープン、情報待ち、または解決済み状況可能性があります。

3. 詳細を表示するサービス要求ケースを選択します。
サービス要求ケースのフィールドの詳細については、「[サービス要求ケースフォーム](#)」を参照してください。

で情報要求を追跡 モバイルエージェント

モバイルデバイスで モバイルエージェント を使用して、自分にアサインされたすべての情報要求の詳細を追跡および表示します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b
または sn_gsm.agency_agent

このタスクについて

モバイルエージェント アプリでケースを選択すると、次のセクションを含むフォームが開きます。

- ケース番号、優先度、ステータスなどのケースの詳細。
- ユーザーと情報要求ケースエージェント間のやり取りのレコード。
- ケース結果の承認または却下など、ユーザー側で実行する必要があるアクション。
- 添付ファイル。

手順

1. ServiceNow モバイルエージェントを開きます。
2. [自分のケース] で、次の表のいずれかのアプレットを選択します。

情報要求アプレットリスト

アプレット	Description (説明)
新しい情報要求ケース	エージェントが [新規] ステータスでアクセスできるすべての情報要求ケース。
アクティブな情報要求ケース	エージェントがアクセスできるが、解決またはキャンセルされていないすべての情報要求ケース。これらのケースは、[オープン]、[情報待ち]、または [解決済み] ステータスです。

3. 詳細を表示する情報要求ケースを選択します。
情報要求ケースフィールドの詳細な説明については、「[情報要求ケースフォーム](#)」を参照してください。

CSM 構成可能ワークスペース for 公共機関デジタルサービスの使用

エージェントの CSM 構成可能ワークスペースを設定し、ワークスペース UI を拡張することで、エージェントが顧客とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、問題の解決を行えるようにします。

行政サービスエージェントは、ほとんどのタスクを CSM 構成可能ワークスペースで完了できます。CSM 構成可能ワークスペースの設定方法の詳細については、「[の CSM 構成可能ワークスペース の設定 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

以下の表は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペース で実行できる基本的なタスクの一部を示しています。

エージェントタスク

タスク	説明	詳細
Playbook の使用	タスクを完了し、ケースを解決するには、プレイブックに用意されているステップバイステップガイドを使用します。	プレイブックの使用
ケースの特定のタイプを作成	特定のタイプの構成員要求のケースを作成します。	ケースタスクの作成と解決
ナレッジを使用してケースを支援	ナレッジ記事を検索し、ケースに添付するか、簡単に読むことができます。関連記事が見つからない場合はナレッジギャップを報告し、権限が有効になっている場合はケースから直接記事を作成します。	ナレッジ記事の検索 ナレッジ記事を開く ナレッジギャップの報告 ナレッジ記事の作成
応答テンプレートの使用	さまざまなタイプの事前定義された情報を使用して、顧客に迅速に応答します。	での応答テンプレートの使用 Service Request Playbook

での行政サービスエージェントとしてのケースタスクの作成と解決 **CSM** 構成可能ワークスペース

公共機関デジタルサービスのサービス要求ケースタスクは、各サービス要求ケースのライフサイクルが進むにつれて自動的に作成され、エージェントにアサインされます。行政サービスエージェントは、これらのケースタスクを CSM 構成可能ワークスペースで表示して完了 (または独自のタスクを作成する) できます。

での既存のサービス要求ケースタスクの表示 **CSM** 構成可能ワークスペース

ケースタスクが自動で作成されたか手動で作成されたかに関係なく、サービス要求ケースに関連付けられているケースタスクのリストを CSM 構成可能ワークスペースで表示します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b
または sn_gsm.agency_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーの [リスト] メニューから、サービス要求 > すべて。
2. ケース番号を選択して、サービス要求ケースを開きます。
3. 関連リストのヘッダーで、[ケースタスク] を選択して [タスク] 関連リストを開きます。
このサービス要求ケースに関連付けられているすべてのタスクが表示されます。

次のタスク

機関内のエージェントにアサインされているすべてのサービス要求ケースタスクのリストを表示するには、次の場所に移動します リスト > 行政サービスケースのタスク > すべて。

でのサービス要求ケースタスクの作成 **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペース のサービス要求ケースから収集した情報から、ケースタスクを手動で作成します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b
または sn_gsm.agency_agent

このタスクについて

エージェントがサービス要求ケースタスクを作成すると、サービス要求ケースの情報を使用して、ケースタスクフォームのフィールドに自動的に入力されます。エージェントは、自動入力された情報とエンドユーザーから収集されたデータを使用して、サービス要求ケースタスクを作成できます。エージェントがケースタスクを作成して保存すると、[サービス要求ケース] フォームの [ケースタスク] 関連リストに表示されます。

手順

1. ケースをオープンします。
2. [ケースタスク] 関連リストから、[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。
フィールドの詳細については、「[サービス要求ケースタスクフォーム](#)」を参照してください。
4. [保存] を選択します。

でのサービス要求ケースタスクの解決 **CSM** 構成可能ワークスペース

CSM 構成可能ワークスペース でサービス要求ケースを解決します。サービス要求ケースタスクのコメントまたは作業メモにすべての情報を追加した後、ケースタスクを解決済みとしてマークできます。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.agency_manager、sn_gsm.government_service_manager、sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.b
または sn_gsm.agency_agent

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースサイドバーの [リスト] メニューに移動します。
2. CSM 構成可能ワークスペース の [リスト] メニューから、 サービス要求 > すべて。
3. ケース番号を選択して、サービス要求ケースを開きます。
4. [タスク] 関連リストから、タスク番号を選択します。
5. 作業メモまたはコメントを追加します。
ケースタスクは、作業メモまたはコメントを追加しないと解決できません。
6. [保存] を選択します。
7. [クローズ] を選択します。

でのビジネスレコードの作成 CSM 構成可能ワークスペース

行政サービスエージェントの場合は、構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先によってインシデントが報告されたときに、サービス要求、インタラクション、またはケースから直接 CSM 構成可能ワークスペース でビジネスレコードを作成します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_gsm.constituent_agent、sn_gsm.business_agent、sn_gsm.agency_agent、sn_gsm.relationship_agent、または sn_gsm.service_manager

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースに移動し、インタラクティブアクション > すべて。
2. インタラクション番号を選択して既存のインタラクションレコードを開くか、[新規] アイコン [] をクリックしてインタラクションを作成します。
3. インタラクションタイプを選択し、インタラクションをユーザーにアサインします。
4. オプション: インタラクションの簡単な説明を入力します。
5. [保存] を選択します。
6. [ビジネスを作成] を選択し、フィールドに入力します。
フィールドの詳細については、「[\[ビジネスプロフィール\] フォーム](#)」を参照してください。
7. [送信] を選択します。
これでビジネスがインタラクションにリンクされ、新しいタブが開き、ビジネスの詳細が表示されます。

公共機関デジタルサービスの仮想エージェントの使用

アドミンは、仮想エージェント を使用して、公共部門のユースケースに合わせたチャットボット会話を作成できます。

サブスクリプションで利用できる 仮想エージェント を使用すると、セルフサービスタスクで構成員を支援する会話トピックを作成できます。たとえば、構成員が行政サービスケースを送信したり、政府の規制や福利厚生に関する関連情報を見つけたりするのに役立つ 仮想エージェント トピックを作成できます。

アドミンまたはトピック作成者は、独自のカスタムの公共部門の会話トピックをビルドできます。または、仮想エージェント プラットフォームと カスタマーサービス 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_csm.virtualagent) で利用可能な構築済みの会話を使用して、公共部門のユースケースに合わせて変更することもできます。

トピックを作成または変更するときは、トピックブロックと呼ばれるビルド済みコンポーネントを使用することもできます。これらのブロックは、レコードの追加や取得など、会話要素や会話内の一般的なタスクを実行するサブフローです。構築済みのトピックブロックは、仮想エージェント プラットフォームと カスタマーサービス 会話に含まれています。トピックブロックを使用すると、トピック作成者は 仮想エージェント 会話に標準機能をすばやく追加できるため、会話の設計とメンテナンスが簡素化されます。

公共機関デジタルサービスコア アプリケーションには、公共部門の会話で使用できるトピックブロックがいくつか用意されています。

- 構成員への迅速なサービス – 構成員に行政サービスの種類を選択するように求めます。
- 公共部門の追加メンバーを作成 – 問題またはケースに承認された利害関係を持つ他のユーザーを追加するよう構成員に促します。

トピックブロックの詳細と、仮想エージェント 会話でのトピックブロックの使用方法については、「[トピックブロックによるコードの再利用の最大化](#)」を参照してください。

公共部門のユースケースの 仮想エージェント トピックを構築する前

仮想エージェント会話を作成する前に、次の前提条件と、仮想エージェントデザイナー でビルド済みトピックとトピックブロックを操作するための基本的なプロセスを確認してください。

- [カスタマーサービス仮想エージェント会話プラグイン](#) (com.sn_csm.virtualagent) を有効にして、ビルド済みの カスタマーサービス 会話とトピックブロックにアクセスします。
- 作成するトピックの公共部門のユースケースを決定します。
- 仮想エージェントデザイナー の場合
 - [構築済みのトピックとトピックブロック](#) (公共部門ブロックなど) をプレビュー (テスト) して、それらがどのように機能するかを確認します。タイプフィルターを使用して、[トピック] ページでトピックブロックなどのアイテムのリストをソートします。
 - ビルド済みのトピックまたはトピックブロックを使用する場合は、それを [複製](#) して [公開](#) します。
 - 公共部門のトピックブロックなどのトピックブロックの適切なコピーを、元の (呼び出し元の) トピックに追加します。会話へのトピックブロックの追加の詳細については、「[呼び出し元トピックまたはトピックブロックへの再利用可能なトピックブロックの追加](#)」を参照してください

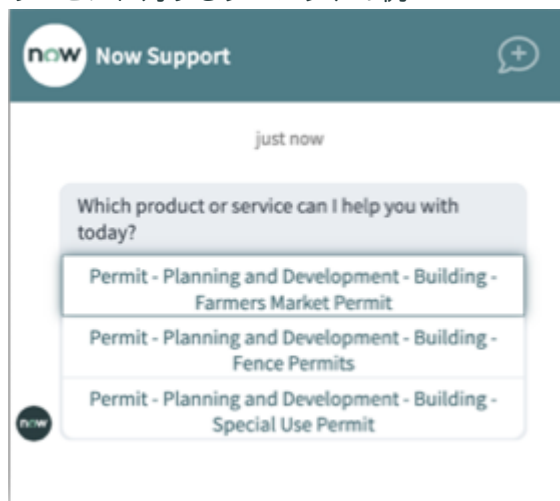
i 注:

会話では両方の公共部門のトピックブロックを使用できます。

[構成員へのサービスを求める] トピックブロック

会話でこのトピックブロックを使用して、利用可能な行政サービスのリストからサービス (許可やライセンスなど) を選択するよう構成員に求めます。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

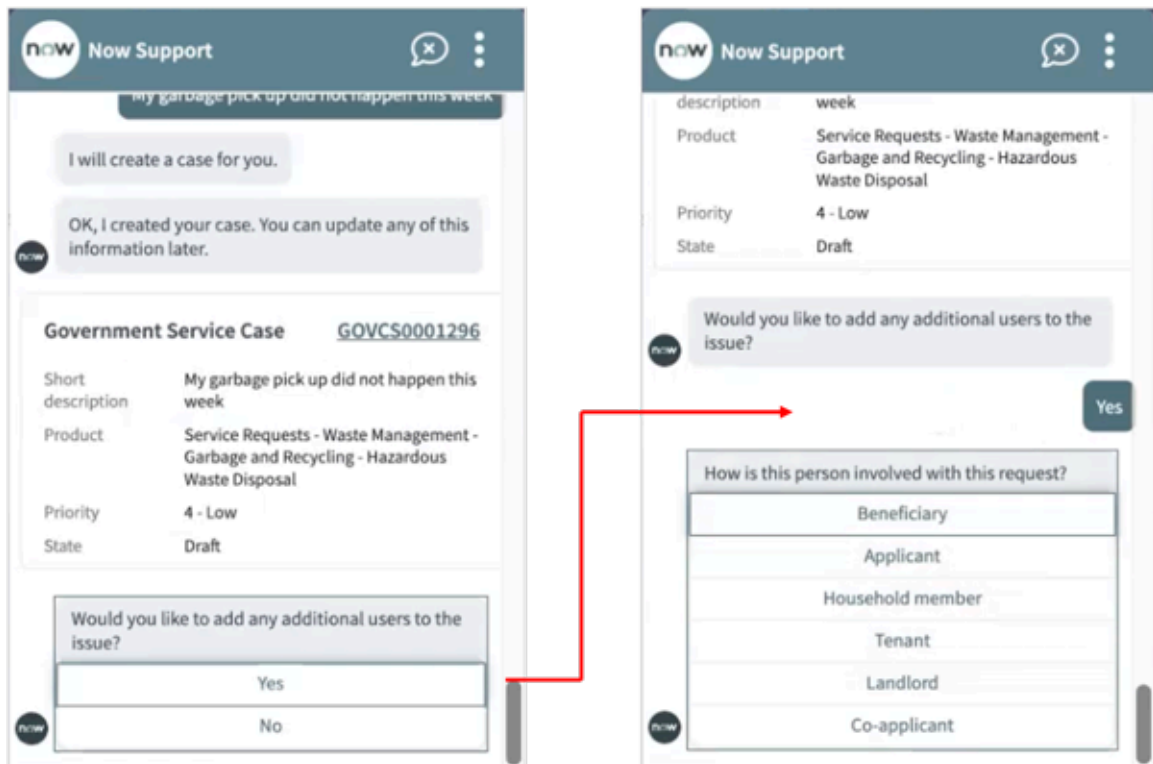
サービスに対するプロンプトの例



[公共部門の追加メンバーを作成] トピックブロック

このトピックブロックを使用して、ケースまたは問題を表示できる他のユーザー (家族やその他の権限を持つ個人など) を構成員が指定できるようにします。このトピックブロックを使用するには、カスタマーサービス仮想エージェント会話 (com.sn_csm.virtualagent) プラグインをアクティブ化します。

行政サービスケースにメンバーを追加するためのプロンプトの例



会話でこのトピックブロックを使用する場合は、元の (呼び出し元の) トピックからトピックブロックへの入力パラメーターを指定します。

公共部門の追加メンバーの入力パラメーター

パラメーター	Description (説明)
case_id	作成された公共部門のケースレコードの sys_id。
case_type	基本公共部門サービスの拡張。

公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist の使用

ケースのコンテキストをすばやく理解するためにケースの詳細を要約します。これらのサマリーは、エージェントと構成員の間の複数の会話を含む、長期にわたるケースや複雑なケースに役立ちます。

ケース解決メモを生成して、より迅速にケースを終わらせることができます。構成員にソリューションを提案したり、アプリケーションに関する決定を伝えたりする準備ができたなら、この機能で解決メモを生成して [ケース] フォームに追加できます。解決メモは、同様の問題やケースに遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストも提供します。

公共機関デジタルサービス (PSDS) の Now Assist アプリケーションのチャット要約スキルを使用して、仮想エージェントチャット履歴とライブエージェントと顧客間のチャット会話のサマリーを生成します。

スキル

PSDS の Now Assist アプリケーションには生成 AI スキルが含まれており、エージェントはケースのコンテキストを理解して、構成員に解決策を提案したり、申請をより迅速に承認したりできます。

チャットの要約

顧客の 仮想エージェント チャット履歴の概要、ライブエージェントチャット履歴、インタラクション履歴をエージェントに提供します。エージェントは、次のサマリーを表示または作成できます。

- 仮想エージェント チャットハンドオフサマリー：仮想エージェント がライブエージェントにチャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブなチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、ライブエージェントとやり取りする前に、顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。
- ライブエージェントからライブエージェントへのハンドオフサマリー：ライブエージェントが別のライブエージェントにチャットを引き継ぐ際に会話を要約し、[アクティブなチャット] ウィンドウに要約を表示します。エージェントは、別のライブエージェントに引き継ぐ前に、顧客が行ったアクションのサマリーを表示できます。
- クイックアクションサマリー：エージェントが [アクティブなチャット] ウィンドウで /summarize クイックアクションを使用すると、サマリーを提供します。
- チャットの最終作業サマリー：ライブエージェントが顧客とのチャットを終了するときに、インタラクションレコードの [チャットサマリー] フィールドと [簡単な説明] フィールドに入力されます。

注:

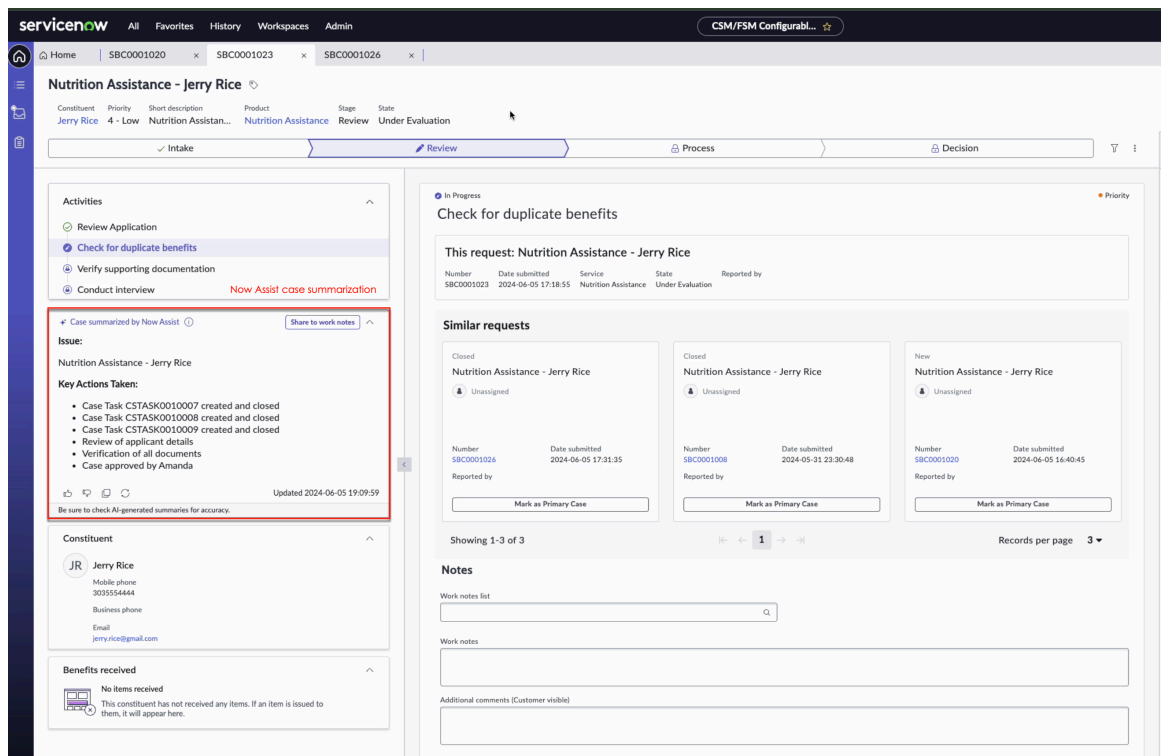
インタラクションでチャットサマリーを利用できない場合、[チャットサマリー] フィールドはインタラクションレコードに表示されません。

ケースの要約

問題や実行されたアクションなど、公共サービスケースのサマリーをエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを生成してケースコンテキストを理解し、ケースの最新の更新を含むようにサマリーを更新し、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

ケースの要約スキルは、ケースのサマリーを生成し、アクティビティストリームの上に表示します。サマリーには、エージェントが次のケースレコードフィールドに入力する情報が含まれます。

- 簡単な説明
- 説明
- 作業メモ
- 追加コメント
- 電子メール
- サービスレベルアグリーメント (SLA)



解決メモ生成

エージェントがケースの解決メモを生成し、構成員または申請者に解決策を提案して、ケースレコードに情報を追加できるようにします。

解決メモ生成スキルでは、構成員に解決策を提案したり、申請者に決定を伝えたりする前に、エージェントが解決コードを選択し、解決メモのテキストをレビューするために使用できるポップアップウィンドウが表示されます。

注:

解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

関連情報

[Now Assist](#)

[公共機関デジタルサービス \(PSDS\) の Now Assist のインストールと設定](#)

[公共機関デジタルサービス \(PSDS\) の Now Assist の使用](#)

公共機関デジタルサービスのアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューションには、他の Now Platform 製品とともに使用するために、パッケージ化されたプラットフォームアナリティクスのコンテンツが含まれています。このプラットフォームアナリティクスソリューションは、有権者に提供される行政サービスを測定するための KPI とベンチマークを提供します。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- プラットフォームアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケータ、ブレイクダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

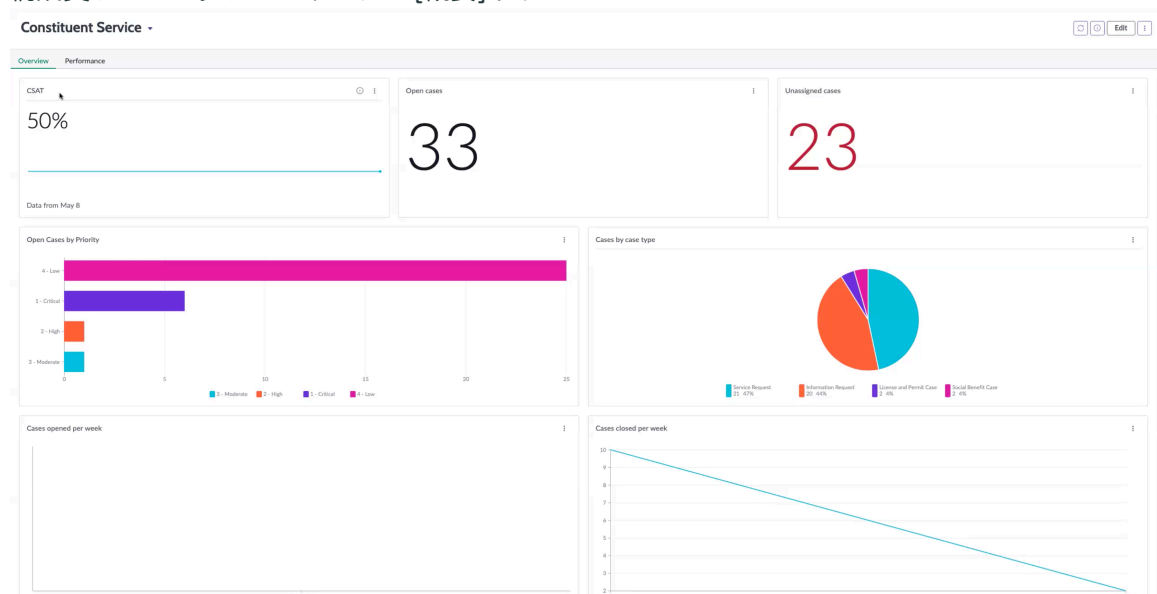
関連情報

[アナリティクスおよびレポートのソリューション](#)

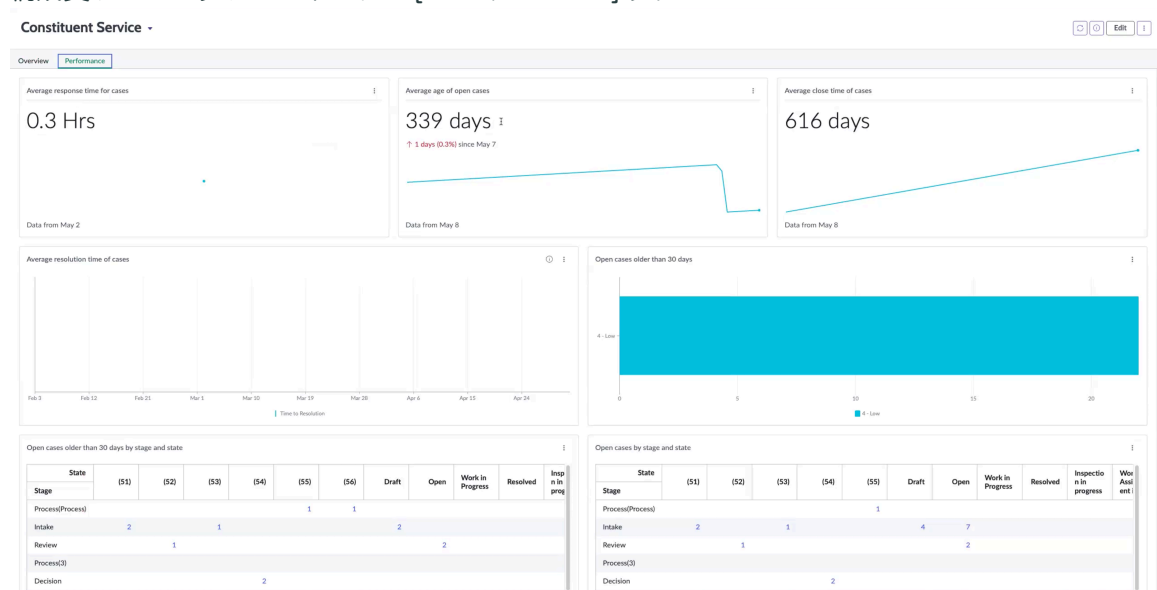
構成員サービス ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、市民サービスの健全性を監視し、行政のケースがどの程度効率的に処理されているかについてのインサイトを得て、提供されるサービスの全体的なパフォーマンスを評価します。

構成員サービスダッシュボードの [概要] タブ



構成員サービスダッシュボードの [パフォーマンス] タブ



必要な Now Platform ロール

- sn_gsm.constituent_agent。ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- sn_gsm.constituent_admin。ダッシュボードの編集に必要です。

構成員サービスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。すべて > プラットフォームアナリティクス > **Library** (ライブラリ) > **Dashboards** (ダッシュボード)。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

構成員サービスダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用方法
管理者またはエージェント	構成員からのケースを作成および監視して、ケースの解決を促進し、顧客満足度を向上させます。次の操作を行います。 • 一定期間オープンになっているケースを追跡します。 • 特定タイプのサービスタイプのケース数を監視します。 • 各サービスタイプのケースの平均クローズ時間をレビューします。 • 特定のサービスタイプのケースの詳細にドリルダウンします。
行政サービスマネージャー	行政サービスの健全性を監視します。ケースの解決を追跡して、サービスデリバリプロセスとエージェントのパフォーマンスの向上を促進します。

インジケター

ケースの平均応答時間

エージェントが新しい行政ケースに対応する平均時間。このスコアは、 $[[\text{GSM-最初の応答時間の合計期間}]] / [[\text{GSM-応答ケース数}]]$ の計算式を使用して算出されます。

GSM：オープンケースの数

毎日作成されるオープンケースの数。

GSM：CSAT

サーベイ結果に基づく顧客満足度スコア。このスコアは、 $[[\text{GSM_Number of satisfied customers (CSAT)}]] / [[\text{GSM_Number of CSAT survey respondents}]] * 100$ の計算式を使用して算出されます。

GSM:ケースの平均クローズ所要時間

ケースをクローズする平均日数。このスコアは、 $[[\text{GSM-クローズされたケースの合計期間}]] / [[\text{GSM-クローズされたケースの数}]] / 24$ の計算式を使用して算出されます。

GSM：オープンケースの平均経過時間

ケースがオープンのままである平均日数。スコアは、 $[[\text{GSM-オープンケースの経過時間合計}]] / [[\text{GSM-オープンケースの数}]] / 24$ の計算式を使用して算出されます。

ケースの平均解決時間

ケースの解決に要する平均日数。スコアは、 $[[\text{解決済みケースのGSM_Summed期間}]] / [[\text{解決済みケースのGSM_Number}]] / 24$ の計算式を使用して算出されます。

GSM：ケース平均応答時間

エージェントがケースに応答する平均時間。このスコアは、 $[[\text{GSM-初回応答時間の合計期間}]] / [[\text{GSM-応答ケース数}]]$ の計算式を使用して計算されます。

GSM：解決済みのケースの数

解決された政府ケースの日次カウント。このインジケータの目標は、カウントを最大化することです。

GSM：クローズされたケースの数

クローズされたケースの日次カウント。

GSM：応答ケース数

エージェントが応答したケースの日次カウント。

次のインジケータは、ダッシュボードに直接表示されるわけではありませんが、計算式で使用されます。

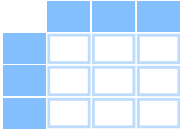
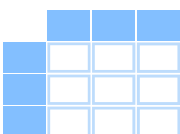
- GSM:クローズされたケースの所要時間合計 (時間)
- GSM:最初の応答時間の合計期間 (時間)
- GSM：オープンケースの経過時間合計
- GSM:解決済みのケースの合計期間 (時間)

ブレイクダウン

- GSM：アカウント
- GSM：経過時間
- GSM：アサイン先
- GSM：AssignmentGroup
- GSM：カテゴリ
- GSM：チャンネル
- GSM：連絡先
- GSM：優先度
- GSM:製品
- GSM：状況

データの可視化

構成員サービスダッシュボードデータの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	Description (説明)
ステージおよびステータス別の 30 日間より古いオープンケース	ピボット 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	ステージとステータス別に整理された、1 か月以上経過したオープンケースの詳細なサマリー。
Open cases (オープンケース)	スコア 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	システム内の未解決の行政ケースの合計数。
週あたりのオープンされたケース	線 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	政府新規感染者の週次傾向が明らかになった。
30 日間より古いオープンケース	水平バー 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	30 日以上経過した政府のオープンケースの分布。
Unassigned cases (未アサインのケース)	スコア 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	エージェントにまだアサインされていない行政ケースの合計数。
ケースタイプ別ケース	円グラフ 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	ケースタイプ別の行政ケースの割合。
ステージとステータス別のオープンケース	ピボット 	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	オープニングバメントケースの詳細なサマリー、ケース別および州別に整理。

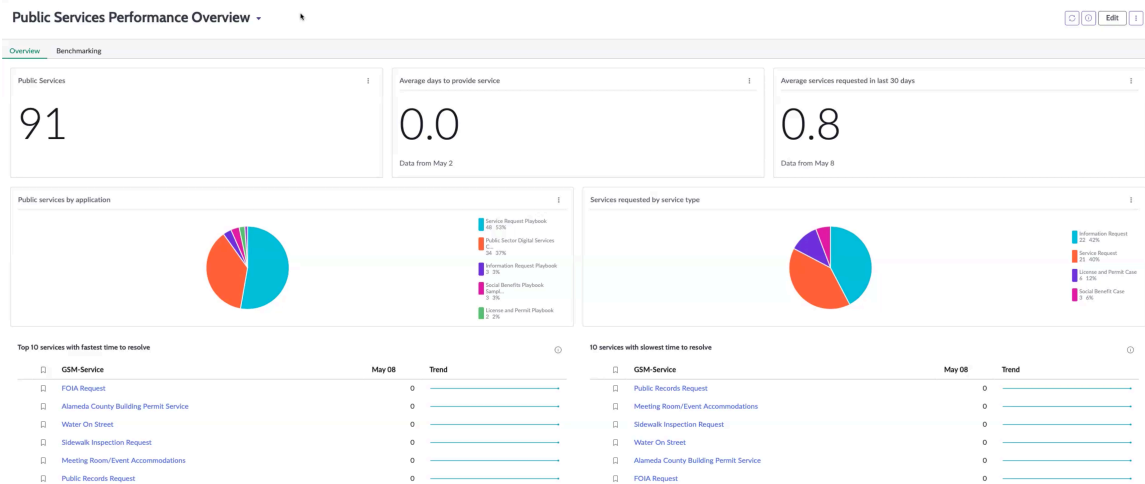
構成員サービスダッシュボードデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	Description (説明)
週あたりのクローズされたケース	 Line	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	エージェントによってクローズされた行政ケースの週次傾向。
優先度別のオープンケース	水平バー	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	未アサインの行政ケースの優先度別の分布。

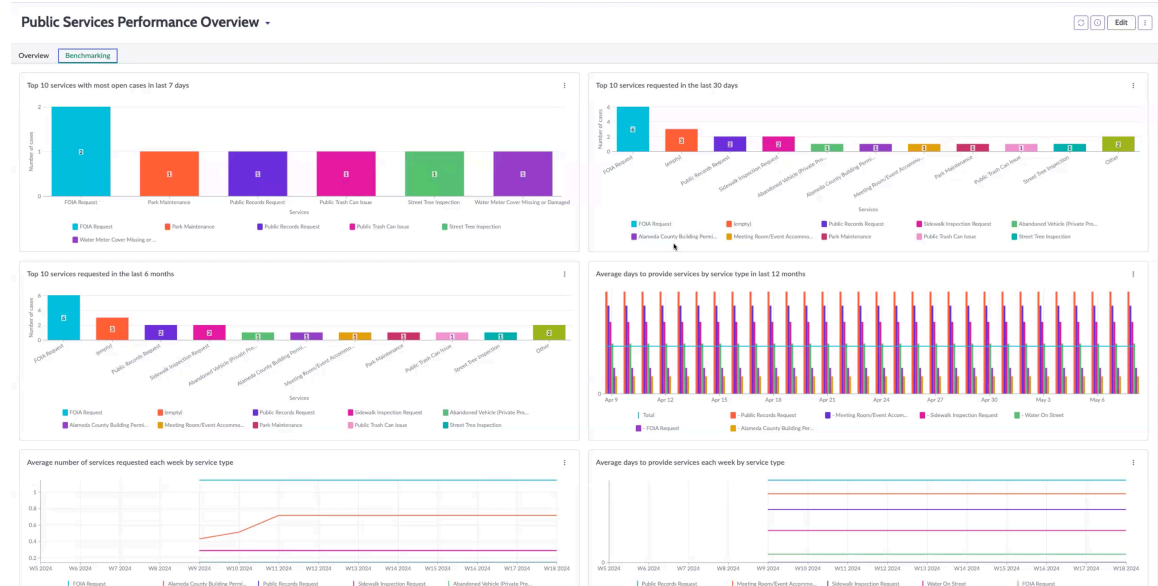
公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボード

公共サービスパフォーマンスの概要ダッシュボードを使用して、構成員、企業、および機関に提供および要求された公共サービスに関する重要業績評価指標とデータの可視化を評価します。

公共サービスパフォーマンスの概要 - [概要] タブ



公共サービスパフォーマンスの概要 - [ベンチマーキング] タブ



必要な Now Platform ロール

- `sn_gsm.service_offered_viewer` は、ダッシュボードウィジェットとデータを表示するために必要です。
- `sn_gsm.service_offered_admin`。ダッシュボードの編集に必要です。

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。すべて > プラットフォームアナリティクス > **Library** (ライブラリ) > **Dashboards** (ダッシュボード) > 公共サービスパフォーマンス概要。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボードのユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
アドミン	ベンチマーキング情報をレビューして、構成員、企業、および機関に提供および要求された公共サービスを追跡します。
行政サービスマネージャー、サービスビューアー、および所有者	構成員、企業、および機関に提供され、要求された公共サービスを監視します。次の操作を行います。 • サービスデリバリの短期および長期の傾向とパターンを観察します。 • ケースの解決、エージェントのパフォーマンス、およびサービスエクスペリエンスを改善する機会を特定します。

インジケータ

GSM：要求されたサービスの行政ケース数

構成員、企業、および機関によって要求された行政サービスの数 (日次)。

GSM：要求されたサービスの行政ケースの平均

構成員、企業、および機関によって要求されたサービスの行政ケースの日次平均。平均は、 $[[\text{GSM-要求されたサービスの行政ケース数}]]/30$ の計算式を使用して計算されます。

GSM：行政ケースの平均解決期間

行政ケースの解決に要する平均日数。

GSM：サービスタイプ別の毎週提供されるサービスの平均数

作業ごとに要求された行政サービスの平均数 (サービスの種類別)。この数は、 $[[\text{GSM-サービスタイプ別の平均サービス提供日数}]]/7$ の計算式を使用して計算されます。

GSM：過去 365 日での行政ケースの平均解決期間

過去 12 か月間に行政ケースを解決するまでの平均日数。

GSM：サービスタイプ別に毎週要求されるサービスの平均数

サービスタイプ別に週ごとに要求された行政サービスの平均数。このカウントは、 $[[\text{GSM-サービスタイプ別に毎週要求されたサービスの数}]]/7$ の計算式を使用して計算されます。

GSM：サービスタイプ別に毎週要求されるサービスの数

サービスタイプ別の毎週要求される行政サービスの平均数。毎日測定されます。

GSM：サービスタイプ別の平均サービス提供日数

毎週提供される行政サービスの数 (サービスのタイプ別)。毎日測定されます。

GSM：解決時間が最速/最短の行政サービス

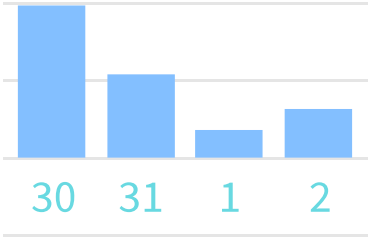
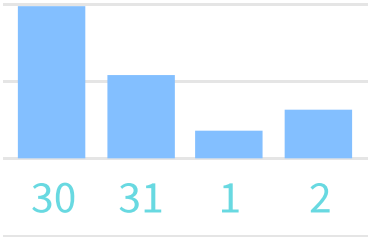
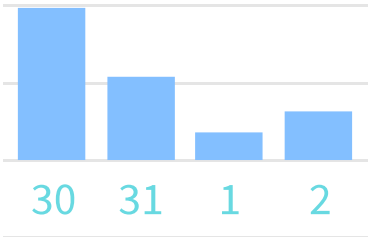
解決時間が最も速く、かつ最も遅い行政サービス。

ブレイクダウン

- GSM：AssignmentGroup
- GSM：行政.サービス提供.型
- GSM:製品
- GSM：状況

データの可視化

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボード データの可視化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	Description (説明)
過去 30 日間に 要求された上位 10 件のサービス		行政サー ビスケース [sn_gsm_government_service_case]	30 日間 (月次) に要求された上 位 10 件のサー ビス。
過去 7 日間の オープンケース が最も多い上位 10 件のサービス		行政サー ビスケース [sn_gsm_government_service_case]	7 日間 (毎週) に 要求された上位 10 件のサービ ス。
過去 6 か月間に 要求された上位 10 件のサービス		行政サー ビスケース [sn_gsm_government_service_case]	6 か月間に要求 された上位 10 件のサービス。

自動翻訳

公共サービスパフォーマンス概要ダッシュボードデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	ソーステーブル	Description (説明)
サービスタイプ別の要求されたサービス	 円 グラフ	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	構成員、企業、および機関によって要求された行政サービスの配布 (割合)。
公共サービス	 円	サービス定義 [sn_case_type_selection]	システムで利用可能なすべての行政サービスの合計数。
アプリケーション別の公共サービス	 円 グラフ	サービス定義 [sn_case_type_selection]	システムで利用可能な行政サービスの配布 (割合)。

公共機関デジタルサービス 参照

参照トピックには、公共機関デジタルサービスに関する追加情報が記載されています。

自動翻訳

参照情報	トピックへのリンク
公共機関デジタルサービス リストとフォーム	- 公共機関デジタルサービスコア ケースフォーム - 公共機関デジタルサービスコア プロファイルフォーム
公共機関デジタルサービス アプリケーションとともにインストールされるコンポーネント	- 公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるコンポーネント - 公共機関デジタルサービスコアとともにインストールされるロール - のペルソナベースのロール 公共機関デジタルサービス - デモデータのインストール内容 公共機関デジタルサービス - 公共機関デジタルサービス とともにインストールされるプラグイン
データモデルとカタログのトピック	- 公共機関デジタルサービスデータモデル - 公共機関デジタルサービス コアロールの関係 - 行政サービスポータルサービスカタログリスト

公共機関デジタルサービスデータモデル

データモデルとロール関係図を表示して、公共機関デジタルサービス アプリケーションについて学習します。これらの図は、アプリケーション内のテーブルとロール間の関係を示し、公共機関デジタルサービス アプリケーションの動作の全体像を示します。

公共機関デジタルサービス データモデル

次の図は、公共機関デジタルサービスアプリケーション内のテーブルとその関係性を示しています。

公共機関デジタルサービスプラットフォームの柔軟性により、ニーズに合わせて拡張し、活用できるデータモデルが提供されます。

拡張インストールベースデータモデルを使用して、ケース、機関の場所アイテム、およびすべてのインストールベースアイテムにアクセス (読み取りまたは更新) するための追加のロールを認定ユーザーに提供します。

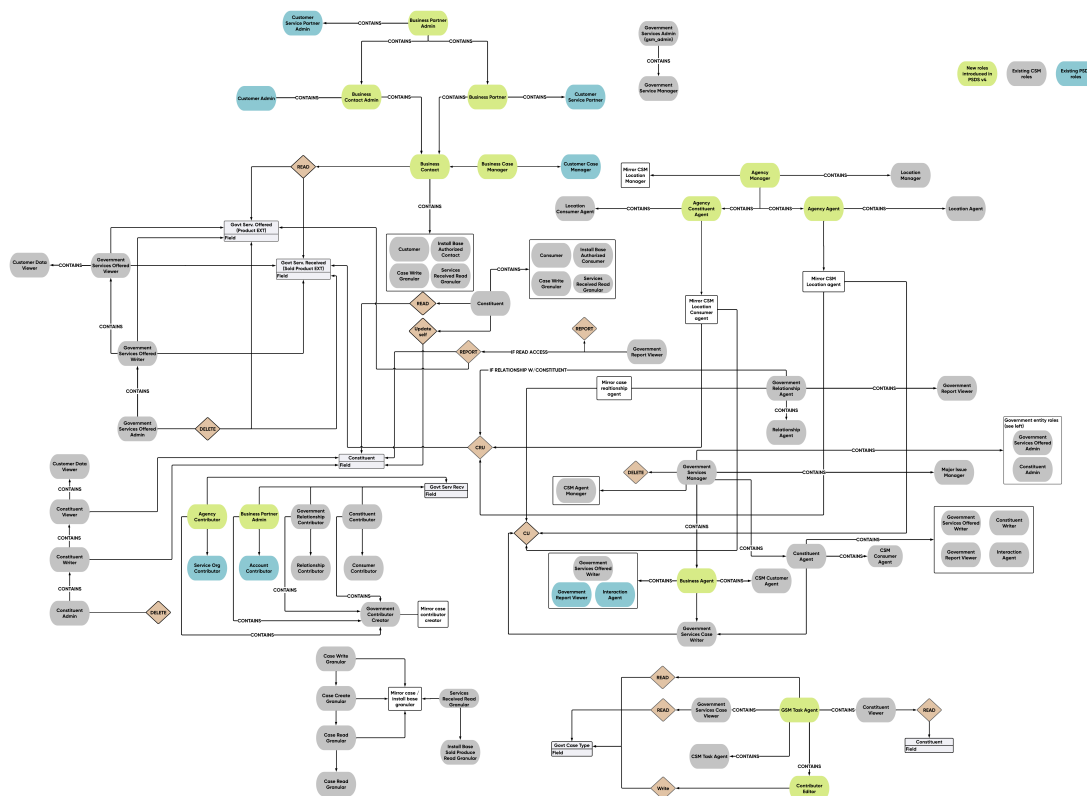
i 注:

公共機関デジタルサービス v8.0 では、[提供されるサービス] テーブルと [受けたサービス] テーブルが [サービス定義] テーブルに移行されました。行政サービスフォームのカテゴリ関連フィールドも削除され、[サービス提供パフォーマンスの概要] ダッシュボードのソーステーブルの親が変更されました。詳細については、「[でのプレイブックのサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

公共機関デジタルサービス コアロールの関係

次の図は、公共機関デジタルサービス アプリケーション内のコアロールの関係を示しています。この図を使用して、各ロールがアプリケーション内の他のロールにどのように関連しているかを理解してください。

コアロールの関係



自動翻訳

行政サービスポータルサービスカタログリスト

次のサービスは、行政サービスポータルで提供されるベースシステムの公共サービスカタログアイテムです。

これらのサービスは、登録済みユーザーに自動的に表示されます。ユーザーがこれらのカタログアイテムのいずれかを使用して要求を送信すると、ケースが特定のビルド済み要求に自動的にマップされます。

機関が提供する (および Government サービスポータルのサービスカタログに表示される) 公共サービスを設定およびカスタマイズする方法については、「[構成員、ビジネス、または機関のサービスの構成](#)」を参照してください。

ユーザーはサービスカタログに移動し、次のテーブルで概説されているカテゴリとサブカテゴリを使用してケースを作成できます。

パブリックサービス要求カタログアイテム

サービス要求カタログアイテム

カテゴリ	サブカテゴリ		Description (説明)
動物	該当なし	攻撃的な動物	単に吠えたり走ったりしている動物ではなく、本当に攻撃的な動物を報告
		動物の虐待や養育放棄	負傷、虐待、養育放棄、またはそれらに該当せずとも危険な状態にある飼われている動物を報告します。
		負傷した動物	公道、公共の場、都市公園、電柱、電線、線路上で負傷または病気の非所有の動物がいれば報告してください。
		野生動物、野良動物、死んだ動物のピックアップ	野生動物または野良の動物の死骸を公道の用地内から撤去することの報告および要求
住宅、ビル、および構造物	住宅	遺棄車両 (私有地)	占有されている私有地、使われていない私有地、および公共の空き地/区画に遺棄されている車両を報告します。
		住宅検査、動物	占有されている私有地における動物の糞便、多数の動物、外来動物などの居住動物の問題を報告します。
		住宅検査、防火	住宅地の賃貸物件における適切な防火設備 (消火器、非常口、煙警報器など) の損傷または欠落を報告
		住居査察、空き家物件	誰でも無頓着に立ち入ることができるようになっていて、地域社会にとっての危険を表す住宅地を報告します。
		違法チラシ	私有地に掲示/投函された違法チラシを報告します。
ゴミ、リサイクル、落書き	ゴミ	破損したゴミ箱の交換	破損したゴミ箱の交換要求を送信する

サービス要求カタログアイテム (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ		Description (説明)
		公共のゴミ箱の問題	空にする必要がある公共のゴミ箱を報告
		不法投棄	一夜のうちに現れた大量のゴミ袋やその他のもの、粗大ゴミ、もしくは建築資材、または車両からの投棄行為の目撃を報告
		住宅地のゴミ収集もれ	住宅地のゴミ収集もれを報告
	リサイクル	リサイクル収集もれ	居住地のリサイクル収集もれを報告
	グラフィティ	落書きの除去	私有財産または公共財産への落書きを報告
公園と木	公園	公園のゴミ箱	溢れているゴミ箱とその周りのゴミを公園緑地から撤去することを要求
		公園の維持管理	公園内または公園の構造物 (パビリオンやガゼボなど) のメンテナンスを要求します。典型的な公園のメンテナンス要求には、敷地内のゴミ、バスケットボールの交換、テニス/バスケットボールコートの修理、フェンスの修理、ベンチの修理、石工作業、噴水の修理、その他の屋外の水漏れが含まれます。
	木	街路の倒木	交通または公共の安全に危険を及ぼす、街路樹からの緩んだ大枝または落下した大枝を報告
		街路樹の検分	撤去や剪定を必要とする可能性のある市街の樹木の検分を要求します。
		植樹の要求	自宅前の市道の緑地帯への植樹を要求します。
		樹木撤去の要求	公道にある枯れ木または病気の樹木を撤去するように要求します。

サービス要求カタログアイテム (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ		Description (説明)
公共の安全	該当なし	設備から出る騒音/雑音に関する苦情	空調、コンプレッサー、発電機、またはその他の産業用または商業用の設備から発生する過度の騒音/雑音を報告します。
		自然水路における流出や投棄	河川、湖、運河、または下水道への汚染を報告します。
		給水の問題	施設の給水や断水の問題を報告
通りと歩道	番地	道路清掃要求	路面清掃車による縁石から縁石までの道路からのゴミの清掃を要求
		道路冠水	消火栓、排水溝などの損傷により路上に溢れている水を報告
		進路にある妨害物を撤去	進路を妨害しているコンクリート柱、木材、工具、車両部品などの物品を報告
		陥没	陥没 (道路への表面的な損傷、または摩耗や沈下によって引き起こされた路面のくぼみ/穴) を報告
	歩道	歩道の点検要求	市街の歩道の状態やアクセシビリティ (ADA: 障害を持つアメリカ人法) 上の勾配の問題を報告
交通量と駐車場	駐車場	パーキングメーターの故障	パーキングメーターの故障を報告
		駐車に関する苦情	違法駐車 of 疑いを報告
	トラフィック	「進入禁止」標識が破損または欠落	破損または欠落している「進入禁止」標識の整備問題を報告します。
		一時停止標識の破損または欠落	破損または欠落している「一時停止」標識の整備問題を報告
		道路名標識の破損または欠落	交換または修理が必要な道路名標識の損傷または欠落を報告

サービス要求カタログアイテム (続く)

カテゴリ	サブカテゴリ		Description (説明)
		交通信号機の消灯	機能していないか点滅している交通信号機や横断歩道信号機を報告
上水道と下水道	下水道	下水道調査	下水道/公共汚水桝のマンホール蓋の損傷/紛失、視覚的証拠のない下水の臭い、逆流の原因となる可能性のある下水管に伸びた木の根の除去など、下水道関連の問題を報告します。
	水	下水溢れ	外部パイプからの下水もれまたは下水溢れを報告します。
		水道メーターカバーの欠落または破損	欠落または破損した水道メーターカバーを報告します。
		水道水の匂いや味の違和感	住居の水道水に関連する異臭や異味を報告します。
		開いたままの消火栓	消火栓の噴き出し口から流れている水を報告します。

Information Request カタログアイテム

カテゴリ	Description (説明)
FOIA 要求	要求を送信して、この政府機関の通常のビジネスサービスの一部として容易に入手できない FOIA 情報を取得します。
公開要求	要求を送信し、この政府機関の通常のビジネスサービスの一部として容易に入手できない公開情報を取得します。

ライセンスと許可要求のカタログアイテム

カテゴリ	Description (説明)
ライセンスを要求	商業漁業ライセンスの申請書を提出します。

福利厚生要求カタログアイテム

カテゴリ	Description (説明)
栄養支援を申請する	個人や家族が食料を買うための経済的支援を要求します。
失業保険の申請	何の落ち度もなく失業し、現在仕事の能力があり、利用可能で、積極的に求職している労働者に対して、一時的な現金給付を要求します。
職業リハビリテーションサービスの要求	知的・発達障害のある方への支援を依頼する。

公共部門フォーム

フォームを使用して 公共機関デジタルサービス 情報を表示および更新します。

フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。ワークスペースフォームの構成は構成可能ワークスペースで変更しなくても機能しますが、構成可能ワークスペースの機能に影響を与える可能性があります。

ケースフォームとプロファイルフォームは、行政サービスエージェントと構成員が 公共機関デジタルサービス アプリケーションでやり取りする 2 つの主要なフォームタイプです。フォームとそのフィールドは管理者がカスタマイズでき、特定のテーブルにマッピングしてさまざまな顧客情報を取得できます。

公共機関デジタルサービスコア ケースフォーム

エージェントは、構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントが抱えている質問、要求、および問題に関する詳細情報を表示するケースフォームを作成できます。構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントもフォームを表示して、要求とサービスケースのステータスを確認できます。

行政サービスエージェントはケースを作成して、構成員の要求または問題を特定し、問題解決に関連するアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、使用されているコミュニケーションチャネルを含め、構成員との間のコミュニケーションを追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから、構成員または申請者の名前、電話番号、会社などの関連情報を関連付けて保存できます。アカウント情報アプリケーションの詳細、および関連するサービスレベルアグリーメント (SLA)。

ケースにはいくつかの重要な特徴があります。

- エージェントと構成員または申請者の間、またはエージェントと組織内の他の従業員との間のコミュニケーション。すべての内部および外部コミュニケーションの詳細が、ケースフォームに記録されます。
- 作業指示など、ケースから発生する追加のタスク。タスクは、ケースフォームの関連リストから追跡されます。これらのタスクは、組織の内部のものである場合もあれば、構成員が関与している場合もあります。
- ナレッジベースに含めることができ、他のケースの解決に役立てるために使用できる、ケースからの情報。

ケースフォームビューには、公共機関デジタルサービス アプリケーションでエージェントとエージェントマネージャーが使用できる詳細ビューと、行政サービスポータルから構成員が使用できる簡易ビューの 2 種類があります。

行政サービスケースフォーム

行政サービスエージェントはケースを作成して、構成員の要求を識別し、問題解決に関連するアクティビティを追跡します。[ケース] フォームは、構成員の問題または要求に関する詳細情報をキャプチャして表示します。

行政サービスケースフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	ケースの自動生成された番号。ケースの番号には、デフォルトのプレフィックス GOVCS が使用されます。
応募者タイプ	申請者のタイプ: • 個々 • ビジネス • 機関
ビジネス	ビジネスの名前。ビジネスが存在しない場合、エージェントはケースからビジネスレコードを作成できます。
業務連絡先	ビジネス連絡先の名前。ビジネス連絡先が存在しない場合、エージェントはケースからビジネス連絡先レコードを作成できます。
チャンネル	構成員が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法: • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット • ソーシャル • Community • アラート • 仮想エージェント • 個人面談
構成	構成員の名前。構成員が存在しない場合、エージェントはケースから構成員レコードを作成できます。
要求元の機関	ケースを要求した機関の名前。
アサイン先の機関	ケースにアサインされた機関の名前。
サービス	ケースで示されている要求されたサービス。
オープン	ケースがオープンされた日時。

行政サービスケースフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
優先度	アサインされた優先度： • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
アサイン先グループ	アサインされた行政サービスエージェントグループ。
Assigned to (アサイン先)	アサインされたエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
プライマリ目的	構成員がケースを作成した理由： • 構成員の福利厚生: 構成員が申し込むことができるサービス。 • ガバナンス手順: 詐欺、不服申立て、調査、苦情などの他の種類のケース。
パートナー	パートナー企業の名前。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡潔な説明。
応募者の情報	
プライマリ識別タイプ	構成員の ID として使用されるドキュメントのタイプ： • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	[プライマリ識別タイプ] フィールドの選択に基づいた次のいずれかのフィールド： • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
電子メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリ住所の通り名。
市区町村	プライマリ住所の市区町村。
州/都道府県	プライマリ住所の都道府県。

行政サービスケースフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
郵便番号	プライマリ住所の郵便番号。
国	要求者の国。
アプリケーション情報	
報告日	ケースが送信された日付。このフィールドのデフォルトはケース作成日ですが、変更可能です。
決定日	ケースに関する決定が下された日付。
応募ステータス	アプリケーションのステータス: - 承認済み [Declined (拒否)]
Description (説明)	ケースステータスに関する説明。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。 アイコンをクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 アイコンをクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。
追加コメント (顧客に表示)	構成員に表示されるケースのコメント。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、ケース作業メモが追加されたという通知を受け取ります。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、アドミン、エージェント、エージェントマネージャーが表示できます。
貢献者	
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 このユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、ケースの他のタスクにアサインされていない場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。

行政サービスケースフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 ユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。
解決情報	
解決者	ケースが解決されたときにケースがアサインされるエージェント。
解決済み	ケースが解決された日時。
解決コード	ケースの解決状況のリスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。
原因	解決の原因に関する詳細。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際、このフィールドは必須です。構成員がケースをクローズした場合、必須ではありません。

行政サービスケースフォームの関連リスト

ケースフォームにはケース情報を保存する関連リストが含まれており、エージェントはケース関連タスクを実行するためにそれを使用できます。行政エージェントは、サービス要求ケース、情報要求ケース、またはライセンスと許可ケースにアクセスし、次の関連リストを表示できます。

行政サービスケースフォーム関連リスト

関連リスト	Description (説明)
ケースタスク	行政サービスエージェントまたはエージェントマネージャーによってこのケースに対して作成されたタスク。タスクを作成するか、タスクのステータスを変更すると、その情報がケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。 ケースタスクを作成すると、プリフィックスの付いたタスク番号が生成されます。新規および既存のケースタスクは、ステータスに関係なく、両方で CSTASK プリフィックスを使用します。
関係者	ケースに追加された関係者 (連絡先や構成員など) のリスト。

行政サービスケースフォーム関連リスト (続く)

関連リスト	Description (説明)
関連ケース	同じアカウントまたは連絡先に対して作成されたケースのリスト。
作業指示	このケースに対して作成された作業指示のリスト。
インタラクション	このケースで構成員と行政サービスエージェントの間で作成されたインタラクションの包括的なリスト。対話では、IMS 接頭部が使用されます。
SLA	このケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメント。
ドラフトメール	未送信のメール。
メール	ケースのメールログ。このケースの解決の一環として送信または受信されたメールのリスト。 行政サービスエージェントまたはエージェントマネージャーは、構成員、他のエージェント、または関係者への更新や照会など、ケース内からメールを送信できます。ケースのステータスが変更されると、構成員にメールが自動送信されます。 構成員の連絡先は、メールでケースを作成および更新したり、行政サービスエージェントから更新を受信したりできます。
ブロックされているタスク	このケースに対して作成されたブロックタスクのリスト。ブロッキングタスクは、エージェントがケースの解決に向けて進まないようにするものです。
エスカレーション	このケースに関連するエスカレーションレコードリスト。
添付されたナレッジ	ケースの解決策の提案として添付されたナレッジ記事。
ナレッジギャップ	ナレッジギャップが報告されたときに作成されるフィードバックタスク。
予約	行政代理人が本件解決の一環として当該構成員等を行う任命。 予約を作成すると、予約作成メッセージがケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。予約フォームの [宛先] フィールドで選択されたユーザーには、予約の詳細が記載されたメールが送信されます。

サービス 要求 ケースフォーム

行政サービスエージェントは、サービス要求ケース フォーム を使用してケースを作成し、構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントが持つ質問、要求、および問題に関する詳細情報をキャプチャできます。構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントもフォームを表示して、要求とサービスケースのステータスを確認できます。

行政サービスエージェントはケースを作成して、構成員の質問または問題を特定し、問題解決に関連するアクティビティを追跡します。また、ケースを使用して、使用されているコミュニケーションチャンネルを含め、構成員との間のコミュニケーションを追跡します。

ケースアクティビティには、問題を解決するために行われたすべてのアクションが含まれています。これには、電話またはメール、ナレッジベースの調査、該当分野のエキスパートとの会話、フィールドサービスエージェントへのディスパッチ要求などのアクティビティが含まれます。

エージェントは、ケースフォームから、構成員の名前、電話番号、会社などの関連情報を関連付けて保存できます。アカウント情報製品および資産情報。サービス契約とエンタイトルメントの詳細、および関連するサービスレベルアグリーメント (SLA)。

ケースにはいくつかの重要な特徴があります。

- エージェントと構成員、またはエージェントと組織内の他の従業員との間のコミュニケーション。すべての内部および外部コミュニケーションの詳細が、ケースフォームに記録されます。
- 作業指示など、ケースから発生する追加のタスク。タスクは、ケースフォームの関連リストから追跡されます。これらのタスクは、組織の内部のものである場合もあれば、構成員が関与している場合もあります。
- ナレッジベースに含めることができ、他のケースの解決に役立てるために使用できる、ケースからの情報。

ケースフォームビューには、公共機関デジタルサービス アプリケーションでエージェントとエージェントマネージャーが使用できる詳細ビューと、外部構成員が行政サービスポータルから利用できる簡易ビューの 2 種類があります。

エージェントビュー

ケースフォームの [エージェント] ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

- ケースアクティビティのビジュアル表示を提供するタイムライン。
- アカウントおよび連絡先情報、製品および資産情報、サービス契約とサービスエンタイトルメントの詳細、および関連する SLA など、ケースで参照されるエンティティ。SLA を除き、この情報はシステム内に存在し、エージェントまたはエージェントマネージャーがケースに関連付けることができます。
- 外部と内部の両方の、ケースに関するすべてのコミュニケーション。この情報は、[追加コメント] フィールド (外部コミュニケーション)、[作業メモ] フィールド (内部コミュニケーション)、[解決メモ] フィールドに保存されます。[解決メモ] フィールドにはケースの解決に関する詳細が、[アクティビティ] フィールドにはすべてのコミュニケーションが時系的なリストに保存されます。

エージェントとマネージャーは、公共機関デジタルサービス アプリケーションでケースフォームを表示するには、次の場所に移動します。 リスト > サービス要求 をクリックし、次のいずれかのメニューオプションを選択します。

- すべて
- 自分のケース
- **My Open** (マイオープンステータス)
- 自分のグループの未アサイン

[ケース] リストからケース番号をクリックして、ケースフォームを表示します。

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー)

Field (フィールド)	説明
番号	ケースの自動生成された番号。ケースの番号には、デフォルトのプレフィックス GOVCS が使用されます。
オープン	ケースがオープンされた日時。
応募者タイプ	申請者のタイプ: • 個々 • ビジネス • 機関
ビジネス	ビジネスの名前。ビジネスが存在しない場合、エージェントはケースからビジネスレコードを作成できます。
業務連絡先	ビジネス連絡先の名前。ビジネス連絡先が存在しない場合、エージェントはケースからビジネス連絡先レコードを作成できます。
構成	構成員の名前。構成員が存在しない場合、エージェントはケースから構成員レコードを作成できます。
優先度	エージェントがサービス要求に対応する迅速さ。優先度の順位は次のとおりです。 • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
チャンネル	構成員が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法: • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット • ソーシャル • Community • アラート • 仮想エージェント • 個人面談
プライマリ目的	構成員がケースを作成した理由: • 構成員の福利厚生: 構成員が申し込むことができるサービス。 • ガバナンス手順: 詐欺、不服申立て、調査、苦情などの他の種類のケース。 デフォルトは 構成員の福利厚生です。

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

Field (フィールド)	説明
サービス	ケースで示されている要求されたサービス。デフォルトでは、このフィールドには「サービスタイプ」 = 「サービス要求」の公共サービスが表示されます。
アサイン先の機関	ケースにアサインされた機関の名前。
要求元の機関	ケースを要求した機関の名前。
アサイン先グループ	アサインされた行政サービスエージェントグループ。
Assigned to (アサイン先)	ケースがアサインされているエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
サービス	ケースに示されている要求済みサービス。
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡潔な説明。ユーザーは、関連する検索結果を使用して、考えられるソリューションを含むナレッジベース記事のリストを検索できます。
場所を要求	
住所タイプ	問題が報告されている場所のタイプ。住所 または 交差点
番地	問題が見つかった住所。このフィールドは、[住所タイプ] で [住所] が選択されている場合にのみ必要です。
最初の交差道路、2 番目の交差道路	問題点がある交差点。このフィールドは、[住所タイプ] として [交差点] が選択されている場合にのみ必要です。
市区町村	問題が所在する市区町村。
州/都道府県	問題が所在する都道府県。
郵便番号	問題が所在する郵便番号。
国	問題が所在する国。
緯度、経度	指摘事項が配置されている座標。このフィールドはどちらの住所タイプでも必須であり、入力された住所データに基づいて自動入力されます。
要求の詳細	
報告日	ケースが送信された日付。このフィールドのデフォルトはケース作成日ですが、変更可能です。
Description (説明)	ケースステータスに関する説明。
応募者の情報	
プライマリ識別タイプ	構成員の ID として使用されるドキュメントのタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

Field (フィールド)	説明
	• 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	[プライマリ識別タイプ] フィールドの選択に基づいた次のいずれかのフィールド: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
電子メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリ住所の通り名。
市区町村	プライマリ住所の市区町村。
州/都道府県	プライマリ住所の都道府県。
郵便番号	プライマリ住所の郵便番号。
国	要求者の国。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。 アイコンをクリックすると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。[作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 自分をウォッチリストに追加するには、[自分を追加] アイコンをクリックします。
追加コメント (構成員に表示)	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加コメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、ケース作業メモが追加されたという通知を受け取ります。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、アドミン、エージェント、エージェントマネージャーが表示できます。
貢献者	
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

Field (フィールド)	説明
	このユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、ケースの他のタスクにアサインされていない場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 ユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは、[貢献者グループ] フィールドから削除されます。
解決情報	
解決者	ケースの解決時にケースを担当していたエージェント。
解決済み	ケースが解決された日時。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。
解決コード	ケースの解決状況のリスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。 デフォルトでは、このフィールドは [未承認のリソース] に設定されています。
原因	解決の原因に関する詳細。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。行政サービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする場合、このフィールドは必須です。構成員がケースをクローズした場合、必須ではありません。
関連レコード	
親	現在のインシデントを子インシデントにする、関連付けられた親インシデント。 i 注: 親インシデントが解決されると、子インシデントも [解決済み] とマークされます。
問題管理	関連する問題レコード。
変更要求	関連する変更要求
変更に起因	インシデントの作成を要求する関連する変更要求

構成員ビュー

構成員またはビジネス連絡先のロールを持つユーザーは、行政サービスポータルのヘッダーで [自分のケース] を選択し、[ケース] リストからケース番号を選択することで、ケースフォームを表示できます。

[ケース] フォームの構成員ビューまたはビジネス連絡先ビューには、次のコンポーネントが含まれています。

- ケースの現在のステータスを示すプロセスフローフォーマッター。
- 機関および連絡先情報、処理待ちのサービスケースタスク情報、サービス要求情報などの関連エンティティ情報。
- ケースのすべてのコミュニケーションを時系列リストに保存する [アクティビティ] フィールド。

サービス要求ケースタスクフォーム

サービス要求ケースフォームには、サービス要求CAEタスクに関する詳細情報が表示されます。

サービス要求ケースタスクフォームには、サービス要求ケースを解決する作業を完了するために作成され、エージェントにアサインされたサービス要求ケースタスクに関する情報が表示されます。

ケースタスクフォームには、次のフィールドが含まれています。

サービス要求ケースタスクフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	自動的にアサインされたケースタスク番号。
優先度	Assigned priority (アサインされた優先度): • 1 : 重大 • 2 : 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)
親	このケースタスクが作成されたケース。これは、ケーステーブル (sn_gsm_government_service_case) またはケーステーブルの子テーブルのケースです。
状況	ケースタスクの現在のステータス: • オープン • 情報待ち • 進行中 • クローズ済み
関連テーブル	このタスクに関連付けられたテーブル。
関連レコード	このタスクに関連付けられているレコード。
Assigned to (アサイン先)	アサインされたユーザー。
[件名]	ケースタスクの件名。

サービス要求ケースタスクフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
Description (説明)	ケースタスクを完了するために実行する必要がある作業の説明。
[Work Notes List]	作業メモを表示できるエージェントのカスタマイズ可能なリスト。
作業メモ (プライベート)	アサインされたエージェントのみが表示できる自由形式のプライベート作業メモテキスト。
追加コメント	構成員に表示されるメモ。エージェントはこのフィールドを使用して、構成員に詳細情報を要求できます。

情報要求ケースフォーム

行政エージェントは、[情報要求ケース] フォームを使用してケースを作成し、構成員、ビジネスステークホルダー、またはその他のエージェントが持つ公開レコード要求に関する詳細情報をキャプチャできます。構成員、ビジネスステークホルダー、またはエージェントも、フォームを表示して情報要求のステータスを確認できます。

情報サービスケースフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	ケースの自動生成された番号。ケースの番号には、デフォルトのプレフィックス GOVCS が使用されます。
オープン	ケースがオープンされた日時。
代理 (On Behalf Of)	レコードが代理として要求されている連絡先の名前。このフィールドは、[代理で要求する] チェックボックスがオンになっている場合に必要です。
応募者タイプ	申請者のタイプ: • 個々 • ビジネス • 機関
ビジネス	応募者タイプとしてビジネスが選択されている場合の、ビジネスの名前。ビジネスが存在しない場合、エージェントはケースからビジネスレコードを作成できます。
業務連絡先	ビジネス連絡先の名前。ビジネス連絡先が存在しない場合、エージェントはケースからビジネス連絡先レコードを作成できます。
構成	個人が応募者タイプとして選択されている場合の構成員の名前。構成員が存在しない場合、エージェントはケースから構成員レコードを作成できます。
優先度	Assigned priority (アサインされた優先度): • 1 - 重大 • 2 - 高 • 3 - 中 • 4 - 低 (デフォルト)

情報サービスケースフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
サービス	ケースに示されている要求済みサービス。
チャネル	構成員が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法: • Web (デフォルト) • 電話 • メール • チャット • ソーシャル • Community • アラート • 仮想エージェント • 個人面談
アサイン先の機関	ケースにアサインされている機関の名前。
アサイン先グループ	このケースがアサインされている行政エージェントグループ。
Assigned to (アサイン先)	このケースにアサインされているエージェントの名前。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
プライマリ目的	構成員がケースを作成した理由: • 構成員の福利厚生: 構成員が申請できるサービス。 • ガバナンス手順: 詐欺、不服申立て、調査、苦情などの他のタイプのケース。
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡潔な説明。
応募者の情報	
プライマリ識別タイプ	構成員 ID として使用されるドキュメントのタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
優先コミュニケーション方法	要求者の優先コミュニケーション方法: • なし • 電子メール

情報サービスケースフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
	• メール • コール
識別フィールド	[プライマリ識別タイプ] フィールドの選択に基づくフィールド: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
電子メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリーアドレスの番地名。
市区町村	プライマリ住所の市区町村。
州/都道府県	プライマリ住所の都道府県。
郵便番号	プライマリ住所の郵便番号。
国	要求者の国。
アプリケーション情報	
Description (説明)	ケースステータスに関する説明。
手数料免除	要求者が、ケースが手数料免除の対象であるかどうか。
手数料免除の正当性	手数料免除資格の正当性。特定のタイプの要求者は、自動的に手数料免除の対象となります。
優先処理	優先処理が必要かどうか。
優先処理の正当性	優先処理を要求する理由。
要求者タイプ	要求者のタイプ: • 報道機関の代表者 • 教育機関 • 非営利の科学機関 • 商用利用の要求者 • その他のすべての要求者
支払いを惜しまない手数料	この要求を満たすために要求者が支払う意思がある料金の見積もり。
見積手数料	この要求を満たすために必要な料金の見積もり。

情報サービスケースフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
適用される免除コードはありません	免除チェックリストの 9 つの免除のいずれもこのケースに当てはまらない場合に選択されるボックス。
メモ	
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。 [自分を追加] アイコンを選択すると、自分をウォッチリストに追加できます。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに、このケースについての通知を受け取る内部ユーザー。 [作業メモ] リストには、内部ユーザーのみを追加できます。 [自分を追加] アイコンを選択すると、自分をウォッチリストに追加できます。
追加コメント (顧客に表示)	構成員に表示されるケースのコメント。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、ケース作業メモが追加されたという通知を受け取ります。 必要に応じて通知を設定することができます。メモは、アドミニストレーター、エージェント、およびエージェントマネージャーが表示できます。
貢献者	
貢献者ユーザー	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドに追加されます。 このユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、このユーザーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、ユーザーは [貢献者ユーザー] フィールドからも削除されます。
貢献者グループ	ケースタスクエージェントロール (sn_customerservice.case_task_agent) を持つユーザーがケースタスクにアサインされている場合、ユーザーのアサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドに追加されます。 ユーザーがケースタスクフォームの [アサイン先] フィールドから削除され、アサイン先グループの他のメンバーがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。 グループがケースタスクフォームの [アサイン先グループ] フィールドから削除され、グループがケースの他のタスクにアサインされていない場合、アサイン先グループは [貢献者グループ] フィールドから削除されます。
解決情報	

情報サービスケースフォーム (続く)

Field (フィールド)	説明
解決者	ケースが解決されたときにケースがアサインされるエージェント。
解決済み	ケースが解決された日時。
解決コード	ケースの解決状況のリスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際に、このフィールドは必須です。
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。
原因	解決の原因に関する詳細。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする場合、このフィールドは必須です。構成員がケースをクローズする場合、必須ではありません。

情報要求ケースフォーム関連リスト

ケースフォームにはケース情報を保存する関連リストが含まれており、エージェントはケース関連タスクを実行するためにそれを使用できます。

情報要求ケースフォーム関連リスト

関連リスト	Description (説明)
関係者	ケースに追加された関係者 (連絡先や構成員など) のリスト。
ドキュメント	エージェントは、次のことを実行できます。 • 要求者に表示せずに情報要求にドキュメントを追加します • 情報要求に追加されたドキュメントのリストを表示します • 要求者への公開が承認されたドキュメントを表示します • 承認済みドキュメントを要求者に公開する [ドキュメント] 関連リストを表示するには、まず ドキュメント管理プラグイン をインストールする必要があります。
エスカレーション	このケースに関連するエスカレーションレコードリスト。
添付されたナレッジ	ケースの解決策の提案として添付されたナレッジ記事。
ナレッジギャップ	ナレッジギャップが報告されたときに作成されるフィードバックタスク。

情報要求ケースフォーム関連リスト (続く)

関連リスト	Description (説明)
予約	情報要求ケースエージェントが、このケースの解決の一環として構成員または他のユーザーと行う予約。 予約を作成すると、予約作成メッセージがケースの [アクティビティ] フィールドに記録されます。予約フォームの [宛先] フィールドで選択されたユーザーには、予約の詳細が記載されたメールが送信されます。

公共機関デジタルサービスコア プロファイルフォーム

プロファイルフォームには、構成員、代理人、またはビジネスに関する詳細情報が表示されます。この情報は、行政サービスポータルへの登録時に収集されます。

[ビジネスプロファイル] フォーム

公共機関デジタルサービス の [ビジネス プロフィール] フォームを使用して、ビジネスの詳細を取得して表示します。ビジネスオーナーの名前と住所、商標ステータス、業界情報、パートナーレコード、またはビジネス構造を追加できます。

[ビジネス プロフィール] フォームには、ビジネスとその連絡先に関する詳細情報が表示されます。この情報は、行政サービスポータルへの登録時に収集されます。

[ビジネスプロファイル] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
ビジネス	
名前	ビジネスの名前。
電子メール	ビジネスのプライマリ連絡先のメール。
番地	事業所の所在地の番地。
市区町村	事業所の所在地の市区町村。
都道府県	事業所の所在地の州または都道府県。
郵便番号	会社住所の郵便番号。
国	事業の所在地である国。
勤務先電話	ビジネスのプライマリ連絡先の電話番号。
ビジネス情報	
カスタマー	事業の顧客連絡先。
パートナー	ビジネスのパートナー。
識別番号	ビジネスエンティティの参照番号。
税金 ID 番号	税金 ID 番号。
事業構造	ビジネスの構造に関する詳細。
法人名	事業主の名前。
商標	事業の商標。

[ビジネスプロフィール] フォーム (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
偽名	登記上の事業主名。
法人登録日	事業が法人化された日付。
業種	ビジネスの業界。
追加情報	
未成年所有ステータス	ビジネスが少数派によって所有されていることを示すオプション。
農村ベースのステータス	ビジネスが農村地域に拠点を置いていることを示すオプション。
部族所属ステータス	ビジネスオーナーが部族に所属していることを示すオプション。
女性所有ステータス	ビジネスが女性によって所有されていることを示すオプション。
退役軍人所有ステータス	ビジネスがベテランによって所有されていることを示すオプション。
連絡先登録情報	
勤務先登録コード	登録コード。有効な登録コードを使用して要求が送信されると、ビジネスアカウント情報が自動的に検出され、ビジネスレコードに追加されます。
主要連絡先情報	
プライマリ識別タイプ	プライマリ ID のタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	識別のタイプ。このフィールドは、[プライマリ識別タイプ] フィールドからオプションが選択されている場合にのみ表示されます。 • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID

機関プロフィールフォーム

公共機関デジタルサービス アプリケーションの機関プロフィールフォームを使用して、機関と機関が関与するケースの詳細をキャプチャして表示します。

エージェンシープロフィールフォームには、エージェンシーとそのエージェントに関する詳細情報が表示されます。

機関プロフィールフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	機関の自動生成された番号。
名前	機関の名前。
マネージャー	エージェンシーマネージャーの名前。
親機関	親機関の名前。
番地	代理店の郵送先の番地。
市区町村	機関が所在する市区町村。
州/都道府県	機関が所在する都道府県。
郵便番号	機関の郵便番号。
Web サイト	機関の Web サイトの URL。
電子メール	機関の主要連絡先のメール。
電話	機関のプライマリ連絡先電話番号。
識別番号	機関の識別番号が自動生成されます。
タイプ	デフォルトが機関であるタイプ
サブタイプ	エージェンシーサブタイプ: • ローカル • 県 • 状況 • 連邦

機関サービス構成員プロフィールフォーム

公共機関デジタルサービス アプリケーションの機関サービス構成員プロフィールフォームを使用して、構成員に関する詳細情報 (名前と住所、生年月日、連絡先情報、言語選択など) を表示します。

次の表に、[代理サービス構成員] フォームに追加できる詳細情報を示します。

[機関サービス構成員] フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
コンシューマー参照	構成員ケースの参照番号。
名	名前。
姓	名字。
ミドルネーム	ミドルネーム。
番号	構成員の電話番号。
サフィックス	構成員名の称号。接尾辞には、MD または Jr. が含まれる場合があります。
携帯電話	構成員の携帯電話番号。
勤務先電話	構成員の勤務先電話番号。

[機関サービス構成員] フォーム (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
ファックス	ファックス番号。
写真	構成員の写真。
電子メール	構成員のメール。
性別	構成員の性別。
生年月日	構成員の生年月日。
出生国	構成員の出生国。
経過時間	構成員の年齢。
識別情報	
プライマリ識別タイプ	プライマリ ID のタイプ: • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
識別フィールド	識別のタイプ。このフィールドは、[プライマリ識別タイプ] フィールドでオプションが選択されている場合にのみ表示されます。 • 社会保障番号 • 状態識別番号 • 運転免許証番号 • Medicare ID
プライマリ連絡先情報	
プライマリアドレスタイプ	構成員の主住所のタイプ: • 自宅住所 • 会社住所 • 郵送先
番地	構成員の番地。
市区町村	構成員が住んでいる市区町村。
州/都道府県	構成員が住んでいる都道府県。
郵便番号	構成員の住所の郵便番号。
緯度	構成員の住所の緯度。
経度	構成員の住所の経度。
プライマリ電話番号	構成員のプライマリ電話番号。
追加情報	

[機関サービス構成員] フォーム (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
婚姻区分	• 既婚 • 未婚 • 離婚 • 未亡人 • 私はこの情報を提供しません
雇用ステータス	• 採用済み • 失業者 • 自営業 • 私はこの情報を提供しません
人種	• アメリカインディアンまたはアラスカの原住民 • アジア人 • ハワイ先住民またはその他の太平洋諸島系アメリカ人 • 黒人またはアフリカ系アメリカ人 • 白 • 私はこの情報を提供しません
民族	• ヒスパニック系またはラテン系 • ヒスパニック系またはラテン系ではありません • 私はこの情報を提供しません
軍人ステータス	• 現役 • ベテラン • 兵役義務なし • 私はこの情報を提供しません
障がいステータス	• はい、障がいがあります • いいえ、障がいはありません • 私はこの情報を提供しません
最高の教育レベル	• 高校または同等の課程を修了 • 技術または職業認定 • 準学位

[機関サービス構成員] フォーム (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
	• いくつかの大学のコースワークを完了 • 学士号 • 修士号 • 博士号 • Professional • その他
プライマリ言語 選択肢	• English (英語) • スペイン語
メモ	
メモ	構成員またはケースに関する追加のメモ。

[store-future: BEGIN review]

公共機関デジタルサービス 用語集

公共機関デジタルサービスドキュメント全体で使用する用語のリスト。

事業所

事業所により、内部および外部の組織構造をモデル化してエンドユーザーをサポートし、エージェントに構成員のデータと要求に対する適切なレベルの可視化を提供できます。

ケース

特定の構成員の問題、要求、またはインシデントを追跡および管理するために使用されるレコード。行政サービスポータル を通じて送信された問題の解決に使用されます。

ケースタスク

行政サービスケースの解決の一環として完了する必要がある追加作業のために作成されたタスク。

構成素

市民、居住者、訪問者、退役軍人など、政府機関にサービスを要求し、それらの要求の結果と解決策を追跡できるエンドユーザー。構成員は、要求者またはユーザーとも呼ばれます。

ディシジョンテーブル

ディシジョンテーブルは、価格設定属性と依存属性を作成、表示、および変更できる単一のポイントを提供します。これらのテーブルでは、各要素が意思決定の入力となります。意思決定テーブルに関する詳細については、[Decision Tables](#) を参照してください。

インストールベースアイテム (IBI)

インストールベースアイテムは、エンドユーザーがアクセス可能な構成アイテムです。公共機関デジタルサービスでは、これらのインストールベースアイテムを受領アイテムと呼びます。

製品モデル

提供される公共サービスの特定のバージョンまたは構成。製品モデルにより、行政サービスエージェントとユーザーは、提供および要求されている公共サービスについて共通の理解を得ることができます。

レコードプロデューサー

エンドユーザーがサービスカタログからサービス要求レコードなどのタスクベースのレコードを作成できるようにする、特定のタイプのカタログアイテム。レコードプロデューサーは、要求されたアイテムではなく、公共サービスの苦情などのタスクレコードを生成します。

サービス定義

エンドユーザーに提供されるサービスに関する詳細を保存するために使用されるレコード。サービス定義の詳細については、「[のサービス定義 公共機関デジタルサービス](#)」を参照してください。

Service Level Agreement (SLA)

サービスを提供する必要がある時間を指定する契約。SLA 定義は、行政サービスケースの SLA を作成して進行させるために必要な情報を含むように構成されています。

サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義

タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を作成して進行させるために必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報を含む定義。これにより、機関のタスクに SLA システムを使用できるようになります。

特記事項

特別処理メモアプリケーションで作成されるメモ。個々のレコードに関する重要な情報にユーザーの注意を喚起し、ステータス、優先度、有効期限を割り当てることができます。

[End]