



# ワシントン DC 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に関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

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

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

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 の詳細.....	6
エージェントエクスペリエンス.....	9
公共機関デジタルサービス のプレイブック.....	9
行政サービスポータル.....	10
公共機関デジタルサービス の構成.....	12
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 Core.....	14
の分析およびレポートの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.....	29
Service Request Playbook アプリケーションのインストールと構成.....	29
Information Request Playbook アプリケーションのインストールと構成.....	37
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.....	44
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.....	60
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 を変更する.....	62
機関の場所を公共サービスに関連付ける.....	63
でのカスタム Playbook の構成 Service Request Playbook.....	65
のサービス定義 公共機関デジタルサービス.....	65
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.....	67
統合： フィールドサービス管理 (FSM).....	67
公共機関デジタルサービス の使用.....	68
行政サービスポータルの使用.....	69
ビジネス (機関) ロケーションサービスポータルの使用.....	88
Playbook の使用.....	90
モバイルエージェント の使用.....	137
仮想エージェントの使用.....	155
CSM 構成可能ワークスペース を使用する.....	157
公共機関デジタルサービス の分析およびレポート作成ソリューション.....	161
構成員サービス ダッシュボード.....	161
公共サービスのパフォーマンス概要ダッシュボード.....	166
公共機関デジタルサービス 参照.....	171
公共機関デジタルサービス Core とともにインストールされるコンポーネント.....	171
公共機関デジタルサービス データモデル.....	196
[store-future: BEGIN review][End] 用語集.....	197
インストールされているデモデータ 公共機関デジタルサービス.....	198
[store-future: BEGIN review] [End]	
行政サービスケースのプロセスとデータの定義.....	198
行政サービス要求ケースのライフサイクル.....	201
公共サービスケースフォーム関連リスト.....	205
行政サービスケース フォーム.....	207

サービス 要求 ケースフォーム.....	210
情報要求ケースフォーム.....	216
情報要求ケースフォーム関連リスト.....	220
サービス要求ケースタスクフォーム.....	221
行政サービスポータルサービスカタログリスト.....	222
ビジネス プロフィール フォーム.....	226
機関プロフィールフォーム.....	227
機関サービス構成員プロフィールフォーム.....	228
コアロールの関係性.....	231
のユースケース 公共機関デジタルサービス.....	231
[store-future: BEGIN review]	
[End]	

# 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にとどまらず、政府の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、Service Catalog、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。

<p>詳細を読む</p>  <p>Public Sector Digital Services 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。</p>	<p>構成</p>  <p>特定のニーズに合わせて Public Sector Digital Services の実装をカスタマイズします。</p>	<p>統合</p>  <p>他のアプリケーションと統合することで、Public Sector Digital Services の機能を拡張します。</p>
<p>使用</p>  <p>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。</p>	<p>分析</p>  <p>事前構成済みのダッシュボードにアクセスしてアクション可能なデータ可視化を行い、主要評価指標を追跡してサービスを改善します。</p>	<p>参照</p>  <p>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その他の詳細を取得します。</p>

自動翻訳

## 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。
- 実装やアップグレードなどに役立つ ServiceNow 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詳細

構成員、企業、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機能について説明します [公共機関デジタルサービス](#)。

### 福利厚生

Public Sector Digital Services を使用すると、政府機関や外部機関は、すべてのプラットフォームから住民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政府ケースタイプを超えて、政府の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ブレイックを使用して、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しながらエージェントの効率を高め、ポータル、Service Catalog、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迅速に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

政府の壁や営業時間の外で一般の人々にサービスを提供します。有権者は、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、どこからでも、どのデバイスからでもつながることができます。一般市民が支援およびセルフサービスを通じて政府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 Advanced Work Assignment は、キャパシティ、スキル、ケースコンテキストに基づいて、最適な設備を持つエージェントに公共サービスケースを自動的にアサインします。

#### タスクを企業全体でアサイン

公共サービスの要求を迅速かつ一貫して実行できるように政府職員をガイドし、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て、サイクルタイムを最小限に抑え、エンドツーエンドの自動化を最大化します。公共部門をフィールドサービス、経理、法務などの他の部門に接続することで、ある(サブ)機関から別の(サブ)機関へのサービスデリバリーを可能にし、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活用

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、で明らかになったパフォーマンスアナリティクス傾向に基づいて対処します [公共機関デジタルサービス](#)。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、実行可能な改善を促進します(繰り返し発生するケースの解決の自動化など)。

#### ケースのボリュームをセルフサービスで管理

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努力することを奨励します。Government Service Portal や、Engagement Messenger などの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で実行されるチャットボットを実装する 仮想エージェントことで、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構築済みの自動会話を通じて、緊急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、システム管理者とエージェントが構成員や企業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	説明	ロール
ライセンスと許可プレイブック	ライセンスおよび許可アプリケーションの作成またはサービスプロセスを通じて行政サービスエージェントをガイド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
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 Playbook Experience	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、政府ドキュメントの要求などを行うための専用ポータル。事業主は、新しいビジネスを登録したり、連絡先を管理したり、公共サービス、許可、ライセンスを要求したりすることもできます。	構成員
事業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、機関向けの専用ポータル。	エージェント
公共サービスのパフォーマンス分析	構成員、企業、および機関に提供され、要求された政府サービスに関するパフォーマンス指標とデータの視覚化。	マネージャー

公共部門の主な機能 (続く)

機能	説明	ロール
CSM 構成可能ワークスペース	行政機関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、および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のワークスペース。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、公共部門の機能および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。	管理者
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。	管理者
仮想エージェント	Government Service Portal およびEngagement Messenger などの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で実行されるチャットボットを使用して仮想エージェント、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。	エージェント
拡張可能なデータモデル	プラットフォームの 公共機関デジタルサービス 柔軟性により、ニーズに合わせて拡張および活用できるデータモデルが提供されます。	管理者
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。構成員と企業が Government Service Portal から選択できる、事前に構築されたサービス要求オプション。	管理者
拡張可能な行政サービスケース	行政サービス向けに調整されたベースケースタイプ。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	管理者

## 公共部門の主な機能 (続く)

機能	説明	ロール
	行政ケースタイプを作成できません。	

特長公共機関デジタルサービスについては、[データシート全文](#)をご覧くださいおよび[ダウンロード](#)してください。

## 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、構成員、企業、および機関によって作成されたケースを処理するために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政府機関全体のエージェントに提供します。

### CSM の構成可能ワークスペース

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構成員とのやり取りを 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効率良く管理できます。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可視化できます。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。

### モバイルエージェント

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

は現在モバイルエージェント、.Service Request Playbook

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。

### 高度なワークアサインメント

ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) アプリケーションを使用して、緊急でない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、およびスキルに基づいて、最適な装備を持つエージェントに自動的にルーティングしてアサインします。

Advanced Work Assignment 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 高度なワークアサインメント](#)」を参照してください。

## 公共機関デジタルサービスのプレイブック

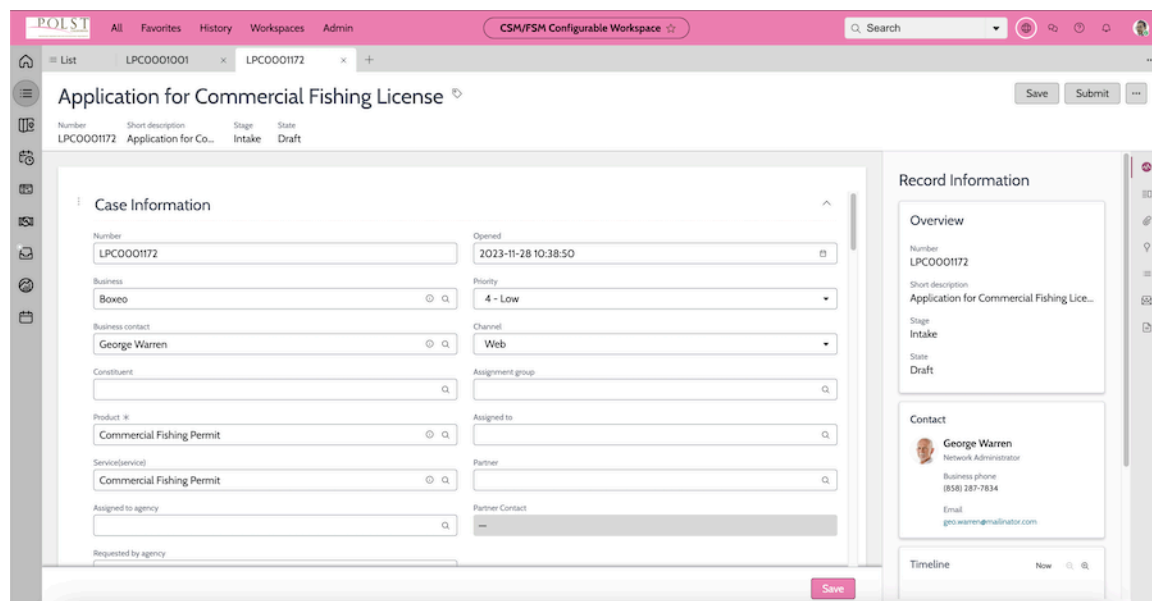
Playbook は、公共サービス要求ケースのライフサイクルを通じてステップバイステップのガイダンスを行政サービスエージェントに提供します。Playbook を使用して、ライセンスや許可、政府の記録やその他の公開情報、または緊急性のないサービス要求に対応します。

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。Playbook 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。

Playbook 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視覚化できます。Playbook を使用すると、次のことができます。

- Playbook 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、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- 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。



Playbook 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用意されています 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

公共部門のエンドユーザーによって送信された公開記録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記録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。

各ケースタイプに対応する Playbook は、エージェントが CSM 構成可能ワークスペース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 を介して行政サービスポータル要求を送信したときに、自動的に **[Playbook]** タブに表示されます。

Playbook の詳細については、以下を参照してください [公共機関デジタルサービス用 Playbook の使用](#)。

## 行政サービスポータル

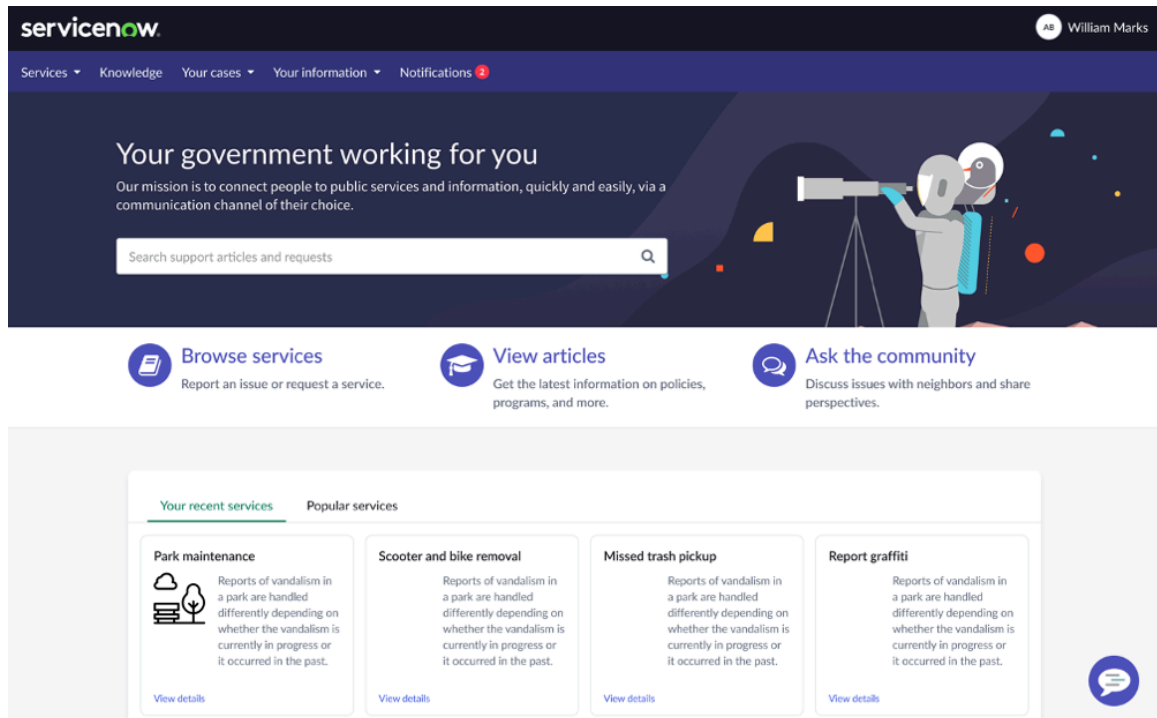
Government Service Portal を使用すると、構成員と企業は、問題の報告、既存のサービス要求のステータスへのアクセスと表示、公開記録の要求、質問や問題に関する情報の検索、連絡先情報

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、すべてをユーザーフレンドリーでカスタマイズ可能なインターフェイスで行うことができます。

## 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の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。代理店は通常、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表示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のホームページには、異なる情報が表示される場合があります。

この例は、行政サービスポータルの 公共機関デジタルサービス 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 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、Government Service Portal 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。
- サービスや情報を参照および要求し、ケースを追跡し、受け取ったサービスを表示し、問題を報告します。
- 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
- 記事を検索および表示して、ポリシーと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。
- 最新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。
- を使用して 仮想エージェントサポートを受ける
- 道路の補修、ゴミの撤去、建物の点検、その他の公共整備などのサービスを依頼する。
- 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。

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

## 企業および事業者向けの行政サービスポータル

Government Service Portal 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出すことができます。

ビジネス連絡先には、構成ユーザーと同じ機能があり、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 タスクに加えて、ビジネス連絡先は Government Service Portal 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、およびサービス要求に関連するサービスを要求します。
- 受領したサービスを表示します。
- ユーザーが要求し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する。
- ビジネス プロファイルと子ビジネス プロファイルを表示します。
- 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。

## 公共機関デジタルサービスの構成

政府機関のエージェントとサービスマネージャーが、構成員、企業、その他の機関に行政サービスを提供できるように設定します [公共機関デジタルサービス](#)。

構成 [公共機関デジタルサービス](#) には、いくつかの主要なタスクが含まれます。

- アプリケーションと Performance Analytics 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 Core](#)
- で使用する [公共機関デジタルサービス](#) ための 1 CSM 構成可能ワークスペース つ以上の Playbook の設定。
- 仮想エージェント、Engagement Messenger、カスタムサービス定義など、公共部門用の追加機能を設定する。

### のインストールと設定 [公共機関デジタルサービス](#)

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セットアップします [公共機関デジタルサービス](#)。

#### [公共機関デジタルサービス](#) 構成タスク

構成タスク	説明
<a href="#">アプリケーションのインストールと構成 <a href="#">公共機関デジタルサービス Core</a></a>	から ServiceNow Store 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設定 <a href="#">公共機関デ</a>

公共機関デジタルサービス 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	ジタルサービス Coreします。これは、構成員、企業、機関エージェント、政府エージェント、および政府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。
Public Sector Digital Services 用 Performance Analytics コンテンツパックのインストール	から Public Sector Digital Services (com.sn_public_sector_digital_services_pa) 向け Performance Analytics コンテンツパック プラグインをインストールします ServiceNow Store。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政府のケースを追跡し、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。
Service Request Playbook アプリケーションのインストールと構成	からServiceNow Store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設定Service Request Playbookします。公共部門のエンドユーザーによって送信された緊急以外の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	からServiceNow Store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設定Information Request Playbook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記録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	からServiceNow Store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設定ライセンスと許可プレイブックします。これは、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 Playbook のインストールに加えて、公共部門用の他の機能を設定できます。

®  
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をサポートします。

アプリケーションには 公共機関デジタルサービス Core、会話デザイナーが会話を作成する 仮想エージェント ために使用できる、構築済みの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。

アプリケーションには Service Request Playbook、エンドユーザーが緊急でないサービス要求を送信できるように、構築済みの 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。

公共部門用の構成 仮想エージェント の詳細については、「」を参照してください  
[Public Sector Digital Services 用に構成仮想エージェント](#)。

### 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。

管理者は、機関が提供するサービスを、構成員または企業から要求されているサービスに結び付け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ケースタイプなどのケースマネジメント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。

### アップグレード後のメニューアイテムの CSM 構成可能ワークスペース ラベル変更

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、の CSM 構成可能ワークスペース 特定のメニューおよびメニューアイテムに、公共部門での使用に適した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は、顧客およびサービス組織の UX リストカテゴリで変更することで、再ラベル付けできます。

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。

## 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

### Core

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、アプリケーションで使用されるさまざまな機能を設定します。

管理者は、次の管理タスクを実行して、アプリケーションをインストールし 公共機関デジタルサービス Core、主要な機能を設定します。公共機関デジタルサービス Coreアプリケーションがインストールされた後、管理者は、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パブリック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 Core

タスク	
公共機関デジタルサービス Core のインストール	<p>から (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールし 公共機関デジタルサービス Core ます ServiceNow Store。次の主要な機能を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 行政サービスポータル:住民や企業が行政サービスを検索、追跡、要求するために使用します。</li> <li>• ビジネス (機関) サービスの場所ポータル:管理者と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。</li> <li>• 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、および政府サービスマネージャーが、構成員および企業を代表または支援する権限を持つ構成員、企業、お</li> </ul>

のインストールタスク 公共機関デジタルサービス Core (続く)

タスク	
	よび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は、公共部門用の構成が必要です。
公共部門ユーザーへのロールのレビューと割り当て	で Now Platform 設定されているユーザーまたはグループに公共部門ロールをアサインします。ロールの追加情報については、次のリンクを参照してください <a href="#">公共機関デジタルサービス Core</a> と一緒にインストールされるロール。
Guided Setup を使用した構成公共機関デジタルサービス Core	Guided Setup 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。エージェント用を設定し CSM 構成可能ワークスペース、公共部門用の他の機能を設定します。
オプションで、Guided Setup なしで Public Sector Digital Services Core を構成する	行政サービスポータルをカスタマイズし、エージェント用を構成し CSM 構成可能ワークスペース ます。
Public Sector Digital Services 用に構成仮想エージェント	仮想エージェント会話デザイナー (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設定します。また、エンドユーザーが Government Service Portal で実行 仮想エージェント し、セルフサービスタスクの支援を得られるようにします。
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 Core のインストール

admin ロールをお持ちであれば、アプリケーション (com.sn\_public\_sector\_digital\_services\_core) を 公共機関デジタルサービス Core 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ます。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 公共機関デジタルサービス Core アプリケーションリストを確認してください。

アプリケーションには 公共機関デジタルサービス Core 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 Core とともにインストールされるコンポーネント](#)」を参照してください。

## 手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. 公共機関デジタルサービス Core フィルター基準と検索バーを使用して、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 への要求が必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストール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。

## 次のタスク

[ガイド付き設定](#)を使用してアプリケーションを構成します [公共機関デジタルサービス Core](#)。Guided Setup を使用していない場合は、[Public Sector Digital Services Core のオプションの構成手順に従って](#)、Government Service Portal をカスタマイズし、公共部門用に構成できます CSM 構成可能ワークスペース。

**Guided Setup** を使用した構成 [公共機関デジタルサービス Core](#)

ガイド付き設定プロセスに従ってアプリケーションを構成します [公共機関デジタルサービス Core](#)。

## 始める前に

[Public Sector Digital Services 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 Core](#) アプリケーションはアプリケーションカスタマーサービス管理 (CSM) に基づいて構築されます。アプリケーションの Guided Setup [公共機関デジタルサービス Core](#) の一部として、基盤データとワークフローを構成する Guided [カスタマーサービス管理 \(CSM\) Setup](#) も使用します。

## 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](#)。  
[Public Sector Digital Services Guided Setup へようこそ] ページが表示されます。

- 「はじめに」 および 「Public Sector Digital Services のセットアップ前のチェックリスト」 セクションを確認してください。これらのセクションでは、セットアッププロセスと、Public Sector 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。
- [ 開始する ] を選択して構成を開始します。  
セットアップページには、完了する必要がある構成タスクのさまざまなカテゴリが表示されます。

自動翻訳

- 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、 [Service Request Playbook アプリケーション](#) や [Public Sector Digital Services 用 Performance Analytics 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

この [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、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。

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。

で Now Platform 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 Core と一緒にインストールされるロール](#)」を参照してください。

ガイド付き設定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

宛先	「」を参照してください。
ユーザーとグループを作成する	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">ユーザーを作成します</a>。</li> <li>• <a href="#">ユーザーグループを作成します</a>。</li> <li>• <a href="#">グループにユーザーを追加します</a>。</li> </ul>
ユーザーとグループへのロールのアサイン	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">ユーザーにロールをアサインします</a>。</li> <li>• <a href="#">グループにロールをアサインします</a>。</li> </ul>

#### のオプションの構成手順 公共機関デジタルサービス Core

管理者は、Guided Setup を使用せずに、Government Service Portal をカスタマイズし、アプリケーション用に公共機関デジタルサービス Core構成できますCSM 構成可能ワークスペース。

たとえば、行政サービスポータルは公共部門向け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、顧客セントラルなどのエージェント用の他のワークスペース機能を有効に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

ポータルのブランディングを設定するなど、ニーズに合わせて Government Service Portal を変更します。

#### 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、次の手順に従うか、[の Guided Setup 公共機関デジタルサービス Core ナレッジワーカー 承認者 レビューア 監査人の](#)

必要なロール：admin

#### 手順

移動先 [すべて](#) > [サービスポータル](#) > [サービスポータル設定](#)。

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 Service Portal に独自のルックアンドフィールを与えます。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: [ロール別にページセキュリティを構成し](#) 、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します。

### CSM 構成可能ワークスペースのセットアップ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公共機関デジタルサービスを表示するには、を変更します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CSM 構成可能ワークスペース特定の機能は、公共部門向けの構成が必要です。

- メニューのリスト
- 公共部門ランディングページ
- 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、管理者は、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に対して自動リフローを無効にできます。この機能を無効にする方法については、「」を参照してください [Reflow for Configurable Workspace](#)。

#### **i** 注:

ガイド付き設定を使用して、これらの構成可能なワークスペース機能を設定できます。詳細については、「[Guided Setup を使用して Public Sector Digital Services Core を構成する](#)」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

の CSM 構成可能ワークスペース[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

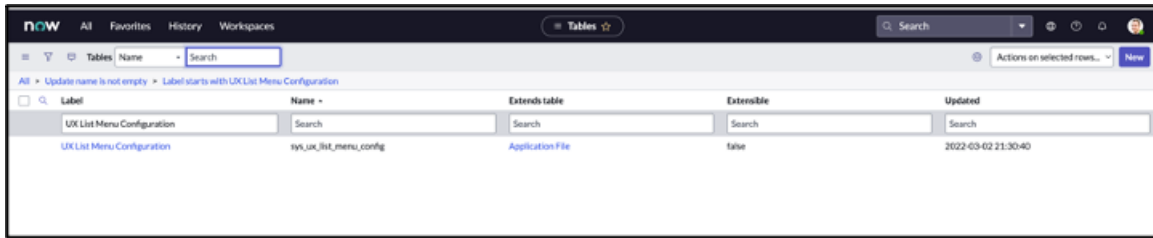
必要なロール: admin

#### このタスクについて

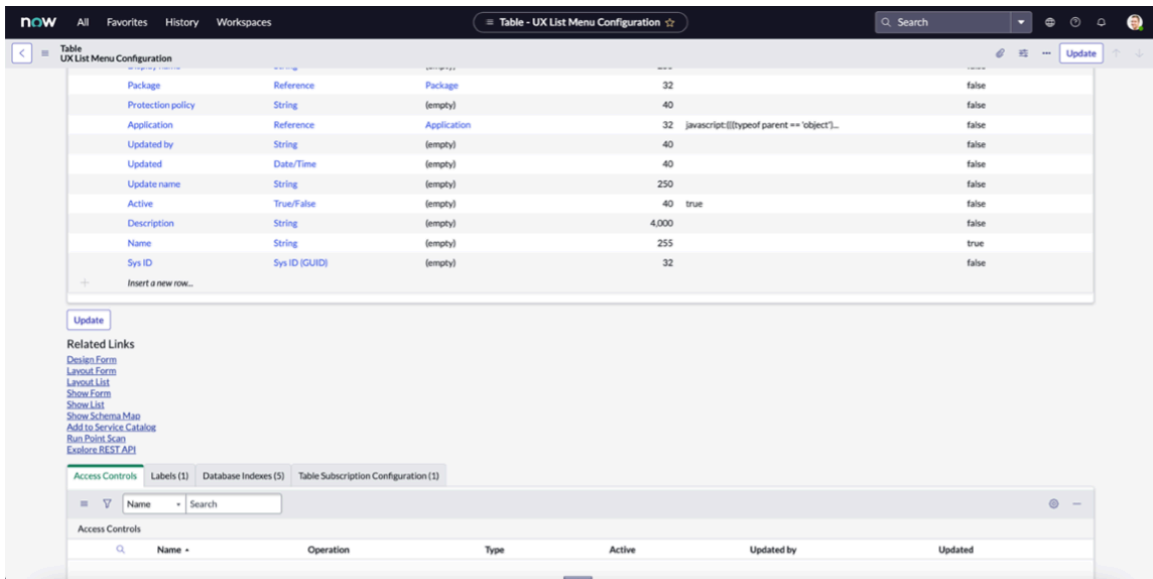
リストメニューを設定するには、この手順に従うか、アプリケーションの[ガイド付き設定公共機関デジタルサービス Core](#)を使用します。

#### 手順

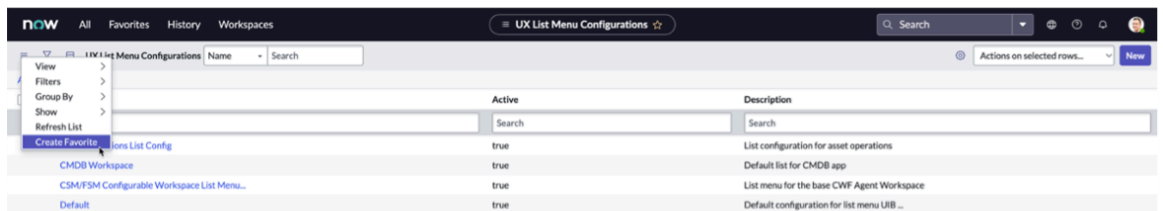
1. 移動先 [すべて > システム定義 > テーブル](#)。
2. テーブル [sys\_db\_object] テーブルで、[ラベル] 列の横にある検索アイコンを選択し、列見出しの下に「UX リストメニュー構成」と入力します。



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、[リストを表示] を選択します。



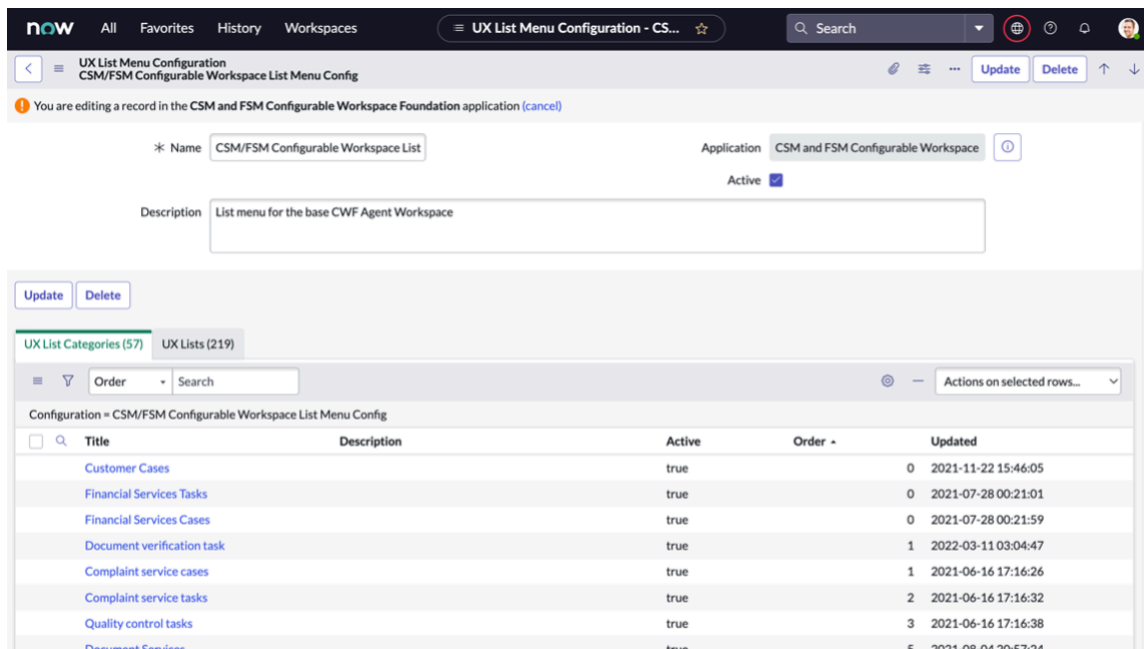
4. オプション: コンテキストメニューから [Create Favorite] を選択して [UX List Menu Configurations] テーブルをブックマークし、後で変更を加える必要がある場合にすぐにアクセスできるようにします。



(Optional)

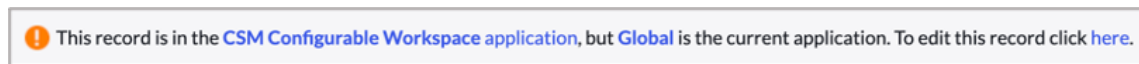
5. に該当 公共機関デジタルサービスしないカテゴリを削除します。

- 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 リストカテゴリ] タブに移動します。



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。



- 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
- 会話の監視

次のタスク

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.

## 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

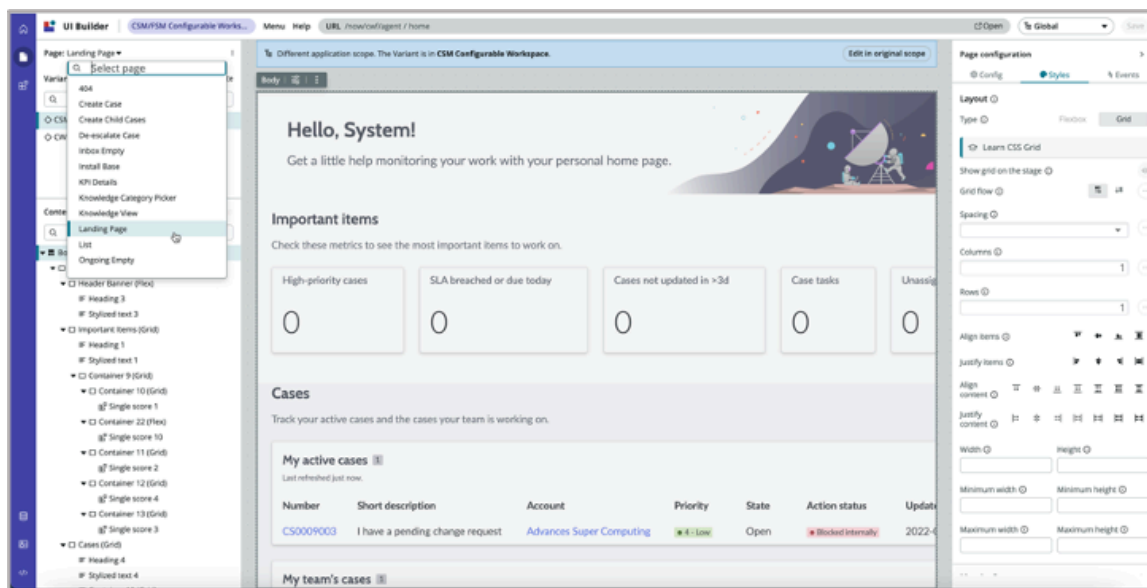
必要なロール：admin

このタスクについて

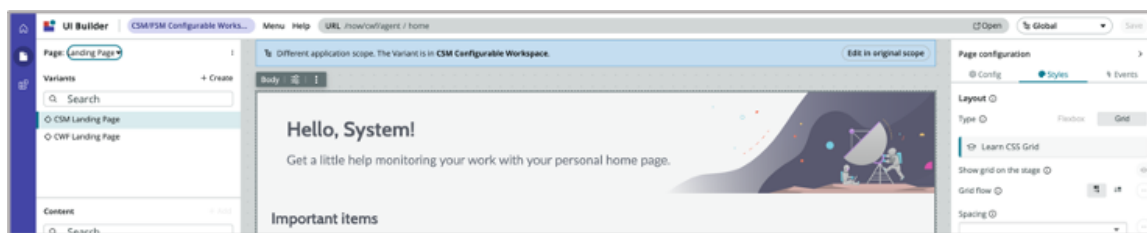
CSM ランディングページには、新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。ランディングページの特定のフィールドを、公共部門に関連するフィールドに置き換えます。必要に応じて、他のフィールドを追加または変更することもできます。UIビルダーを使用したページの変更については、「[ページの操作](#)」を参照してください。

手順

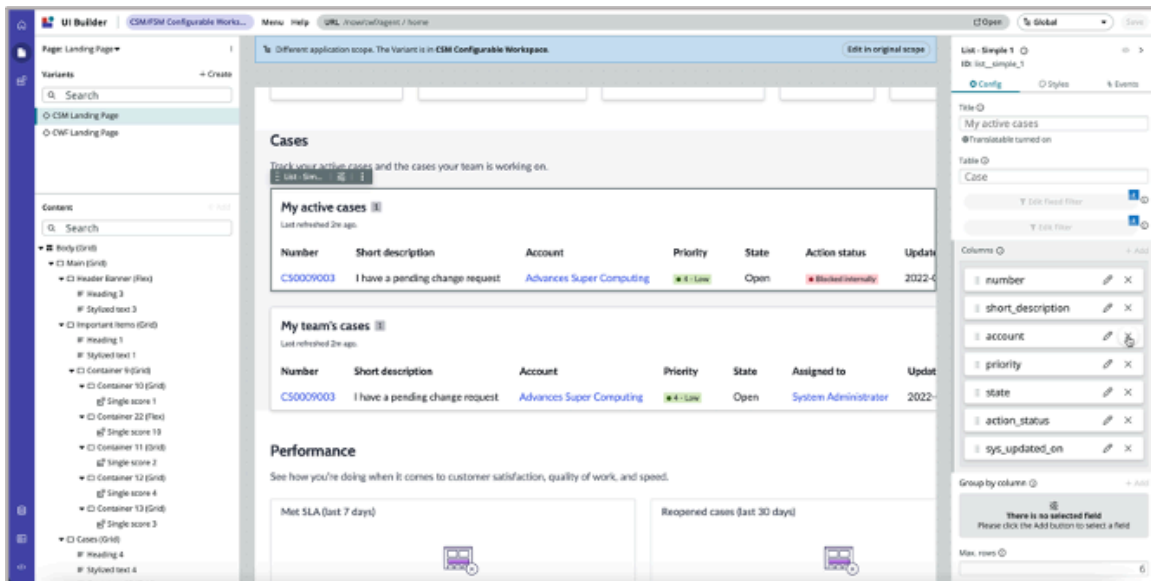
1. [すべて] に移動し、フィルターで **UI Builder** を入力して選択します。
2. CSM ランディングページに移動：
  - a. [自分のエクスペリエンス] のリストで **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]** を選択します。
  - b. **UI Builder** で、ページ > ランディングページ **[CSM Landing Page]** を選択します。



- 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。

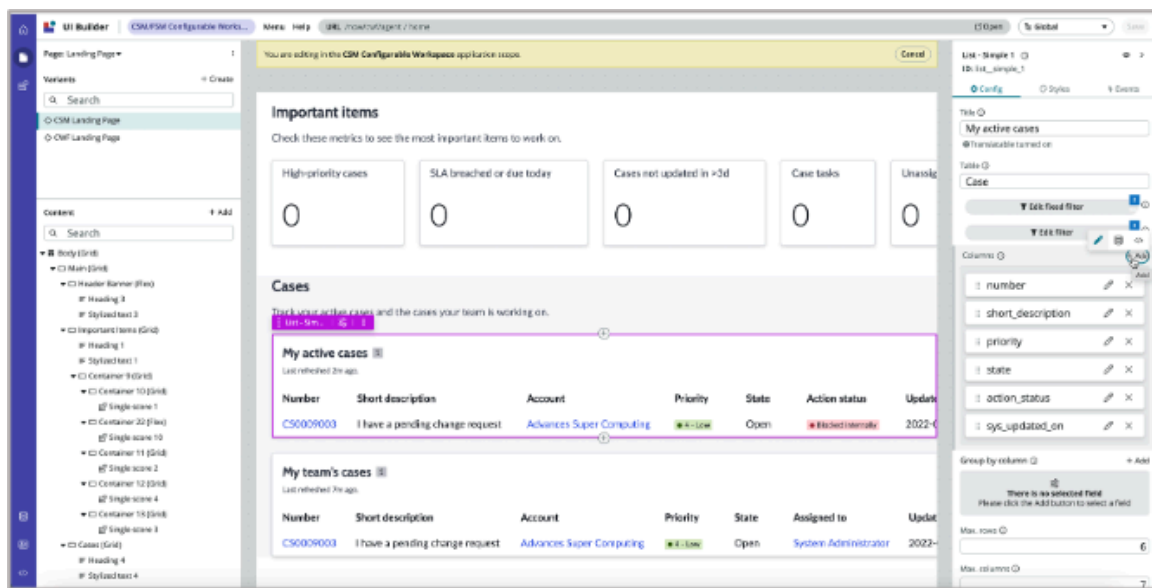


3. CSM ランディングページで、**[自分のアクティブなケース]** コンポーネントを選択し、**[構成]** ペインの **[構成]** タブで、**[アカウント]** フィールドを **[列]** から削除します。

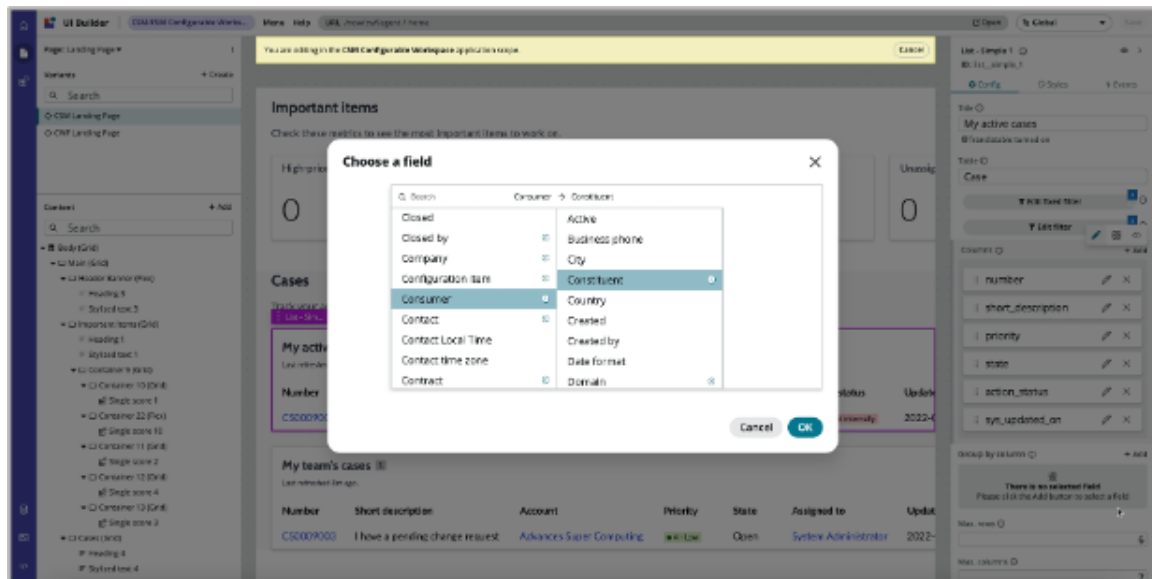


4. [構成員] フィールドを次のように追加します。

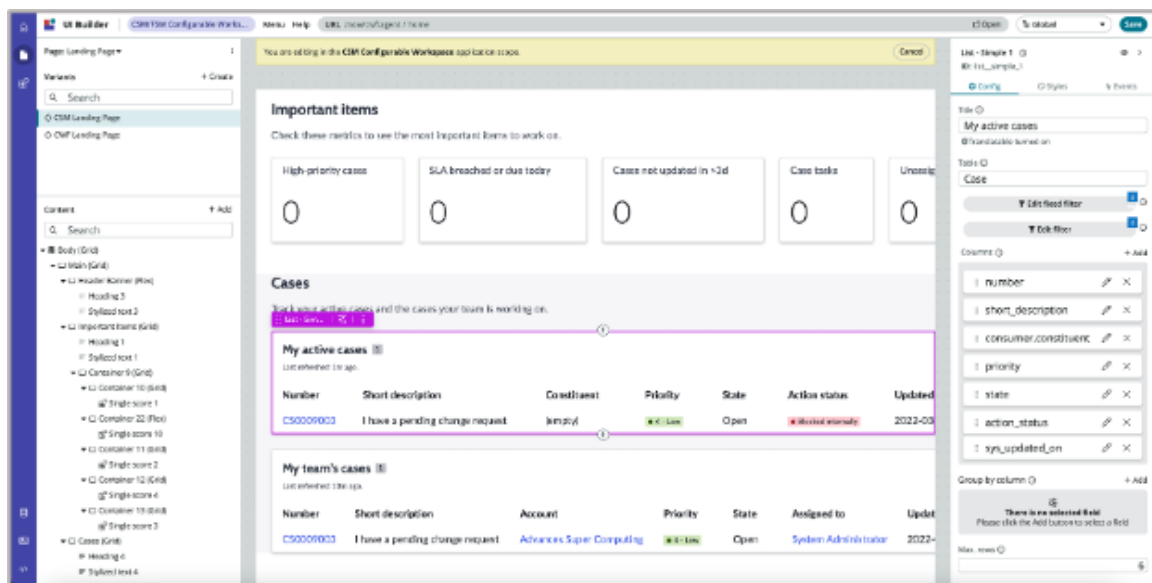
a. [構成] ペインで、[列] リストの [+追加] を選択し、フィールド選択機能を開きます。



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



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。



自動翻訳

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

Guided Setup を使用して カスタマーサービス 顧客セントラルをインストールし、エージェントが Public Sector Digital Services 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、企業、または機関 が行政センターや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ます。

- [構成員] タブが入力されたときの [構成員情報] タブ。
- [ビジネス] タブが入力されている場合の [ビジネス情報] タブ。
- [機関] タブが入力されている場合の [機関情報] タブ。

必要に応じて、このレイアウトに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。

## Public Sector Digital Services 用に構成仮想エージェント

ServiceNow 仮想エージェント会話デザイナー (トピック作成者) が公共部門のユースケース向けに自動会話を作成および変更できるように設定します。また、エンドユーザーが Government Service Portal で実行 仮想エージェント し、セルフサービスタスクの支援を得られるようにします。

### 公共部門のユースケースのトピックを構築する 仮想エージェント 前

管理者またはトピック作成者 (virtual\_agent\_admin ロールを持つユーザー) は、以下を使用して 仮想エージェント 次の操作を実行できます。

- 構築済みの会話とトピックブロック (会話内で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。構築済みの会話とトピックブロックは、プラットフォーム、Customer Service 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仮想エージェント利用できます。構築済みの公共部門トピックブロックは、アプリケーションで 公共機関デジタルサービス Core 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。構築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) が会話を作成または変更 仮想エージェント する前に、 で 仮想エージェントデザイナー構築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実行 仮想エージェントデザイナーします。
- [Customer Service 仮想エージェントプラグイン](#) (com.sn\_csm.virtualagent) を有効にして、構築済みの Customer Service Management 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ついて理解します](#)。
- [公共機関デジタルサービス Core のインストール](#) 公共部門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。
- [公共機関デジタルサービス対応 Service Request Playbook のインストール](#) 構築済みのトピック「Create a Service Request」にアクセスします。

## 公共部門ユーザー向けの会話の設定仮想エージェント

管理者またはトピック作成者 (virtual\_agent\_adminロールを持つユーザー) は、アプリケーションでService Request Playbook提供される「サービス要求の作成」トピックなどの構築済みの会話トピックや、作成したカスタム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、会話要素または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、トピック作成者は標準機能を会話に 仮想エージェント 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. Government Service Portal で構成 エージェントチャット します。
  - a. すべての > **Service Portal** > エージェントチャットに移動します。
  - b. **[GSP Chat (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 **[Active (アクティブ)]** に設定します。
2. で 仮想エージェントデザイナー、対応するトピックブロックを検索します。
  - リクエストの場合は Service Request Playbook、「サービス・リクエストの作成」を検索して選択します。
  - 要求の場合は ライセンスと許可プレイブック、「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。トピックの作成と公開 仮想エージェント の詳細については、「」を参照してください [Publish a Virtual Agent topic](#)。

での 仮想エージェントデザイナートピックの操作に関する詳細については、「[仮想エージェントデザイナー入門](#)」を参照してください。

### サンプル 仮想エージェント トピック

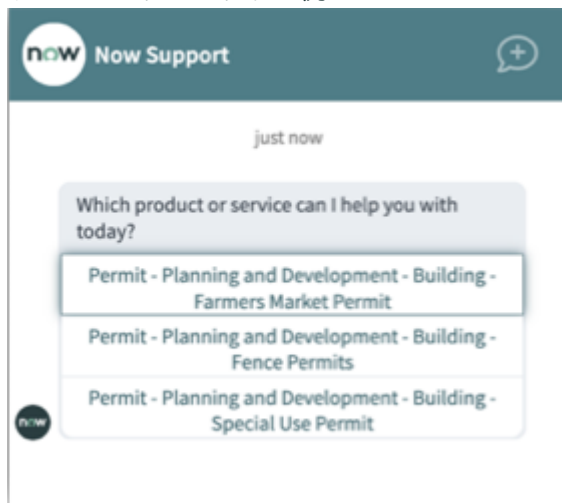
アプリケーションには 公共機関デジタルサービス Core、公共部門の会話で使用できるいくつかの OOB トピックブロックが用意されています。

- Prompt Service for Constituent (構成員への迅速なサービス) – 構成員に、政府サービスのタイプ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ついて認可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。

#### [構成員のプロンプトサービス (Prompt Service for Contituent)] 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依頼します。このトピックブロックを使用するには、Customer Service 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。

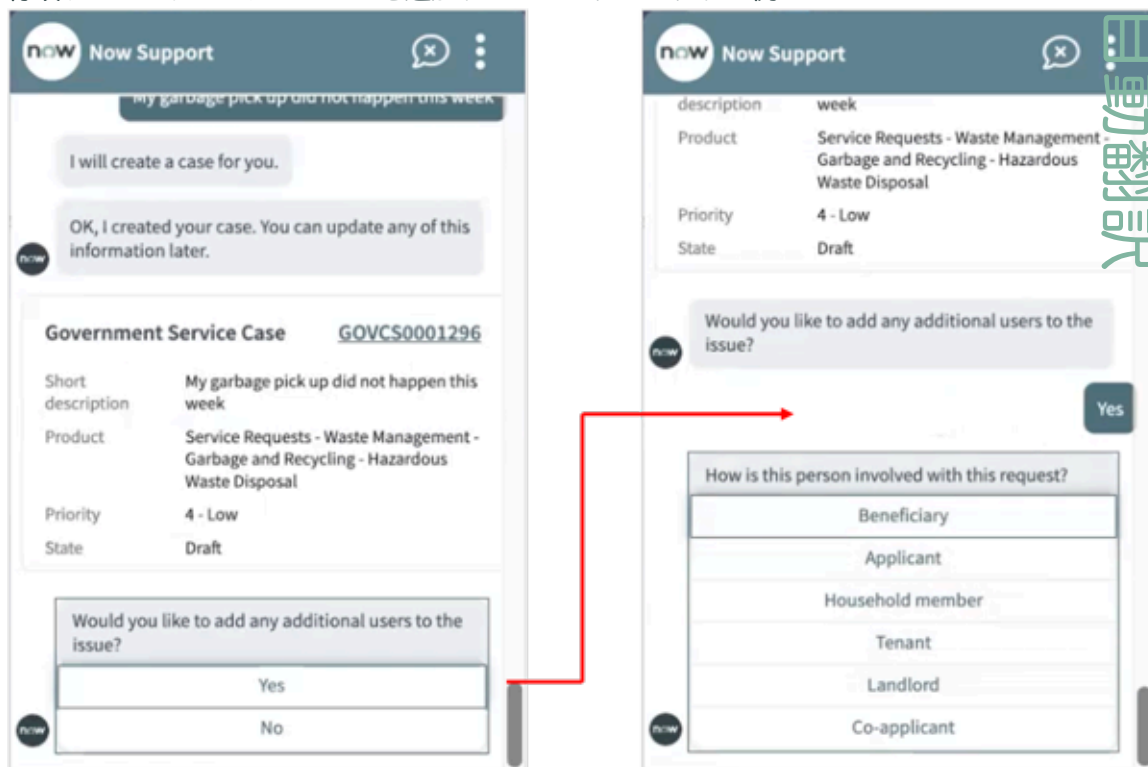
サービスのプロンプトの例



[公共部門の追加メンバーの作成] トピックブロック

このトピックブロックを使用して、構成員が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、Customer Service 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。

公共部門追加メンバーの入力パラメーター

パラメーター	説明
case_id	作成された公共部門ケースレコードの sys_id。
case_type	基本の公共部門サービスの拡張。

トピックブロックの詳細と会話で仮想エージェント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、サービスカタログを構成し 公共機関デジタルサービス ます。

始める前に

- 注:** 機密情報を含むフィールドと、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

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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 公共機関デジタルサービス Core</li> <li>○ ライセンスと許可プレイブック</li> <li>○ Information Request Playbook</li> <li>○ Service Request Playbook</li> </ul>
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用可能 = true</li> <li>○ 利用不可 = false</li> </ul>

フィールド	説明
簡単な説明	公共サービスの簡単な説明。
説明	パブリックサービスの説明。

4. [送信] または [更新] を選択します。

## の分析およびレポートの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

のServiceNow Storeコンテンツパック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を からインストールします。

始める前に

- この Now Intelligence ソリューションをアクティブ化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アクティブ化します。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せん。詳細については、「[Performance Analytics 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 Core をインストールします。

必要なロール：admin

手順

1. 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](#).
2. Public Sector Digital Services 向け Performance Analytics 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](#)」参照してください。

3. Public Sector Digital Services 向け Performance Analytics コンテンツパックを検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

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

アプリケーションをインストールすると Service Request Playbook 、公共部門のエンドユーザーが緊急以外のサービス要求を送信および追跡できるようになり、政府機関に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が提供されます。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設定できます。

Public Sector Digital Services 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Service Request Playbookを完了して を設定します。

の構成タスク **Service Request Playbook**

タスク	説明
<a href="#">Service Request Playbook アプリケーションのインストール</a>	から (com.sn_public_sector_digital_services_core)

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

タスク	説明
	をインストールし、Service Request Playbook まず ServiceNow Store。
を使用したサービス要求の自動ルーティング 高度なワークアサインメント	ServiceNow 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およびアサインします。
アプリケーションの構成 Engagement Messenger Service Request Playbook	公共部門のエンドユーザーがから緊急でないサービス要求 Engagement Messenger を作成および追跡できるようにする特定の Engagement Messenger 設定を構成します。
公共部門のエンドユーザーがを使用して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	構築済みの会話トピック「サービス要求の作成」を公開  するために使用します。仮想エージェントデザイナー。これにより、エンドユーザーはチャットボットを使用して仮想エージェント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 Playbook を離れたりすることなく、場所別に類似の要求のリストを表示します。
Service Request Playbook の モバイルエージェント の構成	(オプション) Customer Service Mobile と 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緊急でないサービス要求を追跡できるようにします。

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

admin ロールをお持ちであれば、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ます。詳細については、次を参照してください。 [エンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- アプリケーションの特定の機能は Service Request Playbook エンタイトルメントに基づいて ServiceNow 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。

 注:

Customer Service Management 用 Playbooks  アプリケーションをインストールして、Playbook Experience を有効にします。

- 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 サービス要求 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、とともにインストール Service Request Playbookされます。

## 手順

1. 移動先 **すべて** > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **すべて**.
2. Service Request Playbook フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (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] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストール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。



### 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 高度なワークアサインメント

ServiceNow 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。

この 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** :着信する公共部門のサービス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。
- **Public Sector Requests** 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** :エージェント CSM 構成可能ワークスペースの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レイアウト: 簡単な説明、ビジネス、業務連絡先、および サービス 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きに表示されず。[簡単な説明] フィールドと [サービス] フィールドを含む

管理者は、サービス要求ケースを有効または無効 高度なワークアサインメント にできるだけでなく、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ンネルのデフォルト属性を変更できます。詳細については、「[サービス要求サービスチャンネルの設定](#)」を参照してください。

#### サービス要求サービスチャンネルの設定


の 高度なワークアサインメント デフォルトのサービス要求サービスチャン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

- [Advanced Work Assignment 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 。
- [Service 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: awa\_admin または admin

#### このタスクについて

AWA で [サービスチャンネル](#)  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ンネルの場合は、Public Sector Requests 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、Service Request サービスチャン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ンネルを構成します。

### アプリケーションの構成 **Engagement Messenger Service Request Playbook**

公共部門のエンドユーザーがから緊急でないサービス要求 Engagement Messenger を作成および追跡できるように、特定の Engagement Messenger 設定を構成します。を使用すると Engagement Messenger、公共部門のユーザーは、環境外の ServiceNow 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機能やチャット機能にアクセスできます。

#### 始める前に

- Engagement Messenger モジュールを作成します。実装 Engagement Messenger の詳細については、「[Engagement Messenger の設定](#) 」を参照してください。
- モジュールの Engagement Messenger カスタマイズに慣れ親しんでください。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。有効にする必要があります。これにはサブスクリプションが必要です。
- **Customer Service 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。これにはサブスクリプションが必要です。

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、で Engagement Messenger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、パッケージ済みサービス要求のカタログから選択できます。が実装されている場合 仮想エージェント は、構築 仮想エージェント 済みの会話「サービス・リクエストの作成」を使用して、 から Engagement Messenger緊急でないサービス・リクエストを送信および更新できます。Government Service Catalog とこの構築 仮想エージェント 済みの会話は、で Engagement Messenger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. ユーザーがサービス要求の作成時に選択できる、事前にパッケージ化された緊急以外のサービスを提供する Government Service Catalog を使用するよう、カタログ機能をカスタマイズします。
  - 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、Government Service Catalog 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構築 仮想エージェント 済みの会話を有効にして、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. [参照チャット] で、[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。

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

Customer Service Mobile と 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 で モバイルエージェント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、ロールを構成できます。

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。

### アプリ構成の管理 モバイルエージェント タスク

タスク	説明
Service Request Playbook アプリケーションのインストール	から (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールし Service Request Playbook ます ServiceNow Store。
Customer Service Mobile プラグインの有効化 (com.sn_csm_mobile)	Customer Service Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) は、Customer Service Management のガイド付き設定を使用して有効化できます。

アプリ構成の管理 モバイルエージェント タスク (続く)

タスク	説明
(オプション) <a href="#">Activate Field Service Management</a> 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、「 <a href="#">統合：フィールドサービス管理 (FSM)</a> 」を参照してください。
<a href="#">アプリの公共部門のロールと権限 モバイルエージェント の構成</a>	行政サービスエージェントが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 モバイルエージェント。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。

Customer Service Management モバイルアプリケーションを有効にして設定すると、エージェントはモバイルデバイスにダウンロード ServiceNow モバイルエージェント してインスタンスにアクセスできる ServiceNow ようになります。


アプリの公共部門のロールと権限 モバイルエージェント の構成

アプリにアクセスするための行政サービスエージェントのユーザーロールを構成します モバイルエージェント。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

- 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。
- 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。
- 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 Customer Service Mobile アプリケーションに切り替えます。
- [必要なロール] の下にある編集アイコン (  ) 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
- [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、ログイン モバイルエージェント してアサインされたサービスリクエストケースを処理できるようになりました。

での **Playbook** のサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス

の 公共機関デジタルサービスPlaybook 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、エンドユーザ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。

v8.0 に 公共機関デジタルサービス アップグレードすると、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のモデル化には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。[サービスオフリング] テーブルの次のフィールドが削除され、サービスモデル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

#### **i** 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 [受けるサービス] テーブルのデータを手動で [サービス定義] テーブルに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。提供されるサービスと受けたサービスのデータには、このステップが完了するまでアプリケーション内でアクセスできません。これは、以前のリリースではオプションのタスクでした。


### 手順

1. 移行の候補であるサービス提供テーブル内のすべてのデータを表示するには、次の場所に移動します。システム > すべて。
2. 検索ボックスに「sn\_gsm\_government\_service\_model.list」と入力し、**Enter** キーを押します。
3. 移動先 **すべて > カスタマーサービス > 管理 > サービス定義**。
4. **[New (新規)]** を選択します。
5. 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

フィールド	説明
名前	サービス定義の名前
ID	システムによってサービス定義に生成された一意の識別子。
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。

フィールド	説明
ビュー	選択したサービス用にロードするビュー。
テンプレート	ケースまたはタスクの作成時にフォームでデフォルト設定する必要があるフィールド値です。
カテゴリ	公共サービスのサービス定義カテゴリ。

- [送信] または [更新] を選択します。
- 新しいサービス定義レコードを選択します。
- 「デフォルト・テーブル値」フィールドで、「サービス定義」を選択します。
- 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。
- [送信] を選択します。  
これでサービス定義が作成され、の公共機関デジタルサービス任意の Playbook で使用できるようになりました。

## でのカスタム **Playbook** の構成 **Service Request Playbook**

カスタム Playbook 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、Playbook を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、次を参照してください [での Playbook のサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス](#)。

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 Playbook がレコードページのタブで起動します。

### 注:

これはオプションのタスクです。

手順

- 移動先 [すべて > プロセス自動化 > Process Automation Designer](#)。
- [ 新しいプロセスの作成 ] を選択し、Playbook の詳細を入力して、[ トリガーの選択 ] を選択します。
- 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。
- [ デザイナーに移動 ] を選択します。  
Process Automation Designer が開きます。
- オプション: [ 新しいレーンの追加 ] を選択して、プロセスにレーンを追加します。  
Process Automation Designer 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](#)。
- 仕様に合わせ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、Playbook 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**.  
Playbook レコードジェネレーターの UI の編集に移動します。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. **[New (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 Playbook 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 では、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ているケースのリストが表示されるため、エージェントは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ます。類似のレコードから、現在のケースに関する有益な情報を得ることもできます。

始める前に  
必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Process Automation Designer**.
2. 「サービス・リクエスト」を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティの追加] 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. [開始時期] で、ドロップダウンから [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、次に [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: のパラメータを設定します。
13. タイトルを次に設定 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レコード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

アプリケーションをインストールすると Information Request Playbook、公共部門のエンドユーザーが公開レコード要求を送信および追跡できるようになり、政府機関に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が提供されます。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設定できます。

Public Sector Digital Services 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 Information Request Playbook を完了して を設定します。

の構成タスク **Information Request Playbook**

タスク	説明
公共機関デジタルサービス対応 Information Request Playbook のインストール	から (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールし Information Request Playbook を ServiceNow Store から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 高度なワークアサインメント	ServiceNow 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して、指定されたエージェントに公的機関の情報要求をルーティングおよびアサインします。
で制限付きの発信者アクセス特権の設定を構成する 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。システム管理者またはアプリケーション管理者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。
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 の設定 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を使用したドキュメントの検索、ケースへの既存ドキュメントのリンクまたはリンク解除はすべて、Playbook 内の 1 つのモーダルから行います。
での類似の要求ドキュメント UI の構成 Information Request Playbook	Playbook 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 つのモーダ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)Customer Service Mobile と Information Request Playbook プラグインをインストールして、エージェントが で モバイルエージェント情報要求を表示および追跡できるようにします。

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

admin ロールをお持ちであれば、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ます。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- アプリケーションの特定の機能は Information Request Playbook エンタイトルメントに基づいて ServiceNow 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。



### 注:

Customer Service Management 用 Playbooks アプリケーションをインストールして、Playbook Experience を有効にします。

- 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、 [の ServiceNow Store 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、とともにインストール Information Request Playbook されます。

## 手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#)。
2. Information Request Playbook フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (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] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストール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。

## を使用して情報要求を自動的にルーティング 高度なワークアサインメント

ServiceNow 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して、公的記録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およびアサインします。

この 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。

- 情報要求サービスチャネル :着信した公共部門の情報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。
- 公共部門情報要求アサイン先グループ :公共部門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。
- 公共部門情報要求キュー :公共部門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 :次の CSM 構成可能ワークスペース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ています。
  - ビジネス情報要求のレイアウト: [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。
  - 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ています。

管理者は、情報要求ケースを有効または無効 高度なワークアサインメント にできるだけでなく、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することもできます。詳細については、「[Information Requests サービスチャネルの設定](#)」を参照してください。

### Information Requests サービスチャネルの設定

の 高度なワークアサインメント 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

- [Advanced Work Assignment 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、Public Sector Requests 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、情報要求サービスチャネルを設定します。

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

Customer Service Mobile と Information Request Playbook プラグインをインストールして、行政機関が で モバイルエージェント公開記録情報要求を追跡できるようにします。その後、ロールを構成できます。

管理者は、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。

アプリ構成の管理 モバイルエージェント タスク

タスク	説明
Information Request Playbook アプリケーションのインストール	から (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールし Information Request Playbook ます ServiceNow Store。
Customer Service Mobile プラグインの有効化 (com.sn_csm_mobile)	Customer Service Mobile プラグイン (com.sn_csm_mobile) は、Customer Service Management のガイド付き設定を使用して有効化できます。
アプリの公共部門のロールと権限 モバイルエージェント の構成	政府機関のエージェントが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 モバイルエージェント 。この手順は、政府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。

Customer Service Management モバイルアプリケーションを有効にして設定すると、エージェントはモバイルデバイスにダウンロード ServiceNow モバイルエージェント してインスタンスにアクセスできる ServiceNow 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. **[New (新規)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

アサイン先グループフォーム

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
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、 <b>OT</b> 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。

フィールド	説明
親	グループがメンバーとなっている他のグループ。
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

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. [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

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タイトル。
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を強制	オンにすると、次回ログイン時にユーザーのパスワードが強制的にリセットされます。
ロックアウト	オンにすると、ユーザーが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にログインしたり、Single Sign-on で接続したり、資格情報を使用して ServiceNow UI にログインしたりすること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。
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。
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。

## で制限付きの発信者アクセス特権の設定を構成する 公共機関デジタルサービス

アプリケーション、アプリケーションリソース (アクセス制御ロール、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

システム管理者またはアプリケーション管理者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. 情報要求のレコードがあり、簡単な説明が「FOIA/公開レコードの要求を管理 (Manage requests for FOIA/public records)」であることを検証します。
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確認します。

## でのドキュメントの管理アクティビティ UI の設定 **Information Request Playbook**

で Information Request Playbookドキュメントの管理アクティビティ UI を設定して、エージェントがドキュメントを表示、リンク、またはリンク解除できるようにしました。

### 始める前に

必要なロール：admin

### 手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Process Automation Designer**.
2. [情報要求] を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティの追加] 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「ドキュメントの管理」に変更します。
6. [開始時期] で [即時] を選択します。
7. [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. [条件] 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 アクティビティが設定され、新規または既存の Information Request Playbook.

### 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、で Information Request Playbook 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有用な情報を提供します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### 手順

1. 移動先 **すべて > プロセス自動化 > Process Automation Designer.**
2. [情報要求] を選択します。
3. [取り込み] で [アクティビティの追加] 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、[類似ドキュメント] の名前を「類似の要求ドキュメント」に変更します。
6. [開始時期] で [即時] を選択します。
7. [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. [条件] で [ステータスは新規] 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 (関連レコードエンコードクエリ)] 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

これで、類似ドキュメント UI アクティビティが構成され、新規または既存の Information Request Playbook.

### 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

アプリケーションをインストールすると 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がライセンスと許可の要求を送信および追跡できるようになり、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設定できます。

Public Sector Digital Services 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、次の構成タスクライセンスと許可プレイブックを完了して 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	説明
公共機関デジタルサービス対応 ライセンスと許可プレイブック のインストール	から (com.sn_public_sector_digital_services_core) をインストールし ライセンスと許可プレイブック まず ServiceNow Store。
アプリケーションのサービス定義カタログアイテム ライセンスと許可プレイブック の構成	[提供されるサービス] テーブルと [受けるサービス] テーブルが [サービス定義] テーブルに移行されました。提供されるすべてのサービスデータは、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、「提供されるサービス」および「受信したサービスの移行ガイドランス」を参照してください。
公共部門のエンドユーザーがを使用してライセンス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	構築済みの会話トピック「ライセンス/許可申請の開始 (Start a License/Permit Application)」を公開 するために使用します仮想エージェントデザイナー。これにより、エンドユーザーはチャットボットを使用して仮想エージェントライセンスまたは許可要求を送信できるようになります。
を使用してライセンスと許可の要求を自動的にルーティングする 高度なワークアサインメント	ServiceNow 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して、指定されたエージェントにライセンスと要求をルーティングして割り当てます。
電子サインインを構成する ライセンスと許可プレイブック	電子署名を構成して、構成員が Government Service Portal 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の適格性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。
の意思決定テーブルの構成 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。意思決定テーブルは、価格設定および依存属性を作成、表示、および変更できる単一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。クライアントスクリプトは、価格選択属性または価格管理属性に追加する必要があります。
のドキュメントテンプレートを作成 ライセンスと許可プレイブック	Document Templates アプリケーションを使用して、を介して ライセンスと許可プレイブック発行されるさまざまなタイプのライセンスおよび許可のテンプレートを生成します。

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

admin ロールをお持ちであれば、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) 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ます。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。
- アプリケーションの特定の機能は ライセンスと許可プレイブック エンタイトルメントに基づいて ServiceNow 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。



#### 注:

Customer [Service Management 用 Playbooks](#) アプリケーションをインストールして、Playbook Experience を有効にします。

- 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、[のServiceNow Storeライセンスと許可の 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

License and Permit Request [sn\_gsm\_license\_permit\_castpe] テーブルは、とともにインストール ライセンスと許可プレイブックされます。

### 手順

1. 移動先 [すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて](#).
2. ライセンスと許可プレイブックフィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn\_gsm\_license\_permit) を検索します。

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

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストール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。**

## を使用してライセンスと許可の要求を自動的にルーティングする 高度なワークアサインメント

ServiceNow 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して、公的記録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およびアサインします。

アプリケーションは Information Request Playbook 、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。

- **ライセンスと許可要求サービスチャネル** :着信した公共部門の情報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。
- **Public Sector License and Permit Requests** キュー :Public Sector 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** :次の CSM 構成可能ワークスペース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。

管理者は、情報要求ケースを有効または無効 高度なワークアサインメント にできるだけでなく、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することもできます。詳細については、「[Information Requests サービスチャネルの設定](#)」を参照してください。

### ライセンスと許可要求の設定サービスチャネル

の 高度なワークアサインメント 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、公共部門のライセンスおよび許可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

- [Advanced Work Assignment 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  。
- [License and Permit 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。[ライセンスと許可要求] サービスチャネルの場合は、[公共機関要求 (Public Sector Requests)] 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ン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、情報要求サービスチャンネルを設定します。

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

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

### 始める前に

サービス定義は、エンドユーザ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:

v8.0 に 公共機関デジタルサービス アップグレードした後は、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の廃止により、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ります。詳細については、「提供されるサービス」および「受信したサービスの移行ガイダンス」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、アプリケーションに **公共機関デジタルサービス Core** 切り替えます。
4. [Catalog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

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、Catalog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。
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用可能 = true</li> <li>○ 利用不可 = false</li> </ul>

フィールド	説明
簡単な説明	公共サービスの簡単な説明。
説明	パブリックサービスの説明。

- [送信] を選択します。  
カタログアイテムが作成され、Government Service Portal 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した。

## 電子サインインを構成する 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手書きの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、アップグレード時に管理者がオプションで設定できます。

始める前に  
必要なロール：admin

### 手順

- 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**。
- [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。
- 「変数」タブで、「新規」を選択します。
- 「タイプ」で、「カスタム」を選択します。
- [ **Questions (質問)** ] タブで、[Question (質問)] フィールドに 「**Esigmenture for Record Producers** (レコードプロデューサー向け電子署名)」と入力し、[Name (名前)] フィールドに 「`esignature_for_record_producers`」と入力します。
- 「タイプ仕様」タブで、「ウィジェット」フィールドに 「**Esigmenture for License Permit in Portal**」と入力します。
- [送信] を選択します。
- 「変数」タブで、「新規」を選択します。
- 「タイプ」で、「複数行テキスト」を選択します。
- [非表示] のチェックボックスをオンにします。
- [ **Questions** ] タブで、[Question] フィールドに 「**Esigmenture Variable**」と入力し、[Name] フィールドに 「`esignature_variable`」と入力します。
- オプション: に ライセンスと許可プレイブック適格性チェックリストが設定されている場合は、次に移動します: **すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > カタログ UI ポリシー** レコードプロデューサーカタログアイテムのカタログ UI ポリシーを作成します。  
プロンプトが表示されたら、Public Sector Digital Services Core アプリケーションに切り替えます。
- 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립トに表示/非表示ロジックを追加します。
- [**What it will contain**] タブの [**Request license** (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、Public Sector Digital Services Core アプリケーションに切り替えます。

```
if (gs.nil (producer.esignature_variable) || producer. esignature_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. [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のケースを作成すると、署名をタイプ描画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

の ライセンスと許可プレイブック 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の資格があるかどうかを確認できます。

では、 ライセンスと許可プレイブック 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、申請者が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。設定された ライセンスと許可プレイブック 資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します。
- 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。

申請者が適格性基準をすべて満たしている場合、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

の ライセンスと許可プレイブック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. 関連リストの下の [ [リストを表示](#) ] を選択します。
4. **[New (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 [ **sys\_id** のコピー ] 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、そのアプリケーションに ライセンスと許可プレイブック 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、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、「[」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](#)。

## 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 [ **はい/いいえ** ] を選択します。
8. 各適格性の質問に変数が作成されるまで、ステップ 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 [ **はい/いいえ** ] 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. [ When to Apply ] タブに移動します。
14. 各適格性の質問の 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 および 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. [License/Permit] レコードプロデューサーを見つけて開きます。
19. [ 変数セット ] タブに移動し、[ 編集 ] を選択します。
20. 適格性基準に対して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それを変数セットリストに移動します。
21. [Save (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。

### の意思決定テーブルの構成 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。意思決定テーブルは、価格設定および依存属性を作成、表示、および変更できる単一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、各要因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。意思決定テーブルを使用すると、エージェントは、複数の要因に依存している場合でも、価格設定をわかりやすい方法で提示できます。

#### 手順

1. ライセンスおよび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、異なる料金に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 > 意思決定テーブル。
3. [New (新規)] を選択します。
4. 意思決定テーブルの名前を入力し、そのテーブルが [すべてのアプリケーションスコープ] からアクセス可能であ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. ラベルとして [ケース]、タイプとして [参照]、テーブルとして [License & Permit case extension table] 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 [価格] に設定し、結果の種類を [通貨] に設定します。
10. [完了] を選択します。
11. [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. [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の入力を選択します。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] を選択して意思決定テーブルを保存し、[閉じる] を選択します。

### タスクの結果

これで意思決定テーブルが作成され、ライセンスと許可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、「」を参照してください [意思決定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](#)。

意思決定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

価格設定設定決定表を構成したら、それをLicense & Permit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 > 意思決定テーブル。
2. ライセンスと許可のケースタイプの価格設定構成意思決定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 > 辞書。
5. テーブル名が **sn\_gsm\_license\_permit\_case**、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. 「辞書オーバーライド」タブで、「新規」を選択します。
8. 意思決定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 [テーブル] フィールドに設定します。
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、意思決定テーブルが License & Permit ケースタイプに関連付けられました。

### 意思決定テーブルへの価格調整の追加

管理者は、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。価格調整定義は 1 つの価格フィールドのみで構成され、管理者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 > 意思決定テーブル** 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意思決定テーブルを開きます。  
意思決定テーブルをケースタイプに関連付ける方法については、「」を参照してください [意思決定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](#)。  
Workflow Studio が表示されます。
2. [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、該当する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. [新しい意思決定行の追加] 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. 手順 11 ~ 12 を繰り返して、他の制御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、影響を受ける価格の選択肢を入力します。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。  
price フィールドが Boolean の場合、price フィールドの値を **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

価格は、デフォルトでブール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

管理者は、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、Government Service Portal 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、次のリンクを参照してください [Client scripts](#)。

#### 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. **[New (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「許可タイプ変更時の価格ラベルの更新」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、選択されているフィールド名は **[Commercial Permit Type (商用許可タイプ)]** 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、次を参照してください [Client scripts](#)。
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にクライアントスクリプトを追加

管理者は、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、Government Service Portal 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、次のリンクを参照してください [Client scripts](#)。

## 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. **[New (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、選択されたフィールド名は [常駐] 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、次を参照してください [Client scripts](#)。
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拡張

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することができます。

### 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、[新規] 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。
- i** 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せん。
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. [列] タブの [新規] を選択して、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. フォームでフィールドに入力し、ライセンス/許可申請書に記載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を作成 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。Document Templates アプリケーションを使用して、を介して ライセンスと許可プレイブック発行されるさまざまなタイプのライセンスおよび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. **[New (新規)]** を選択します。
3. **[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	ドキュメントをどこに添付するかを決定します。License and Permit Case [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。[License and Permit Install Base Item [sn_gsm_license_permit_install_base_item] を選択して、生成された PDF フィールドを [Item Received] 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。の場合は ライセンスと許可プレイブック、[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。
ステータス	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 公開中：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。</li> </ul>

フィールド	説明
ユーザー基準	<p>このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの居住者のみを対象とした許可証を作成できます。</p> <p><b>i</b> 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、API「<a href="#">GlideFilter - スコープ対象、グローバル</a>」を参照してください。</p>
開始日	<p>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。</p> <p><b>i</b> 注: 開始日は終了日よりも前でなければなりません。</p>
終了日	<p>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。</p> <p>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であることが暗黙的に示されます。</p> <p>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。</p>
テンプレートの日付形式	<p>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日付を表示する形式。</p> <p><b>i</b> 注:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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] で値が選択されていない場合は、<b>template_date_format</b> 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 (<b>Template date format</b>)] とシステムプロパティ <b>template_date_format</b> 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。</li> <li>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 (<b>Template date format</b>)] よりも優先されます。</li> </ul>
テンプレート言語	<p>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。</p>

フィールド	説明
	<p><b>i</b> 注:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
署名タイプ	<p>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。</p> <p><b>i</b> 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。</p>
添付ファイルタイプ	<p>新しいドキュメントをアップロードするか、ServiceNow Managed Documents からドキュメントを選択するオプション。</p>
ドキュメント	<p>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。</p> <p><b>i</b> 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。</p>
ドキュメントリビジョン	<p>ServiceNow Managed Documents からドキュメントを選択するオプション。</p> <p><b>i</b> 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。</p>
アクティブ	<p>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。</p>
確認応答テキスト	<p>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。</p>
ソーステンプレート	<p>現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。</p>

5. オプション: [ PDF を解析 ] 関連リンクを選択すると、PDF の情報とフィールドが自動的に解析され、その情報が PDF マッピングテーブルに保存されて再利用されます。  
各 PDF フィールドを、[License and Permit] インストールベーステーブルの対応する [Mapping Field] 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に対応するインストールベースアイテム/受領済み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、意思決定テーブルの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 意思決定管理 > **Decision Builder**.

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	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使用する場合に使用します。
テーブル名	このフィールドは、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使用します。
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	このフィールドを使用して、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) かを示します

10. 追加のドキュメントテンプレートを設定するには、意思決定行を追加します。

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。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信し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。

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、公共部門用の特定のアイテム CSM 構成可能ワークスペースのラベルを変更できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

内の CSM 構成可能ワークスペース 特定のメニューとメニューアイテムは、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で使用されていた カスタマーサービス管理 (CSM)元のラベルに戻ります。公共部門用の次のアイテムは、顧客およびサービス組織の UX リストカテゴリで変更することで、再ラベル付けできます。

公共部門向け **CSM** 構成可能ワークスペースでラベルを変更

CSM ラベル	公共部門ラベルへの変更
アカウント	ビジネス

公共部門向け **CSM** 構成可能ワークスペースでラベルを変更(続く)

CSM ラベル	公共部門ラベルへの変更
コンシューマー	構成員
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 list」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] レコードで、[Related Links] セクションまで下にスクロールし、[ **Show List** ] を選択します。
  - a. [UX List Categories] で、[ **Customer** ] 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] で、[ **Accounts** ] レコードを選択します。
  - a. UX リスト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 List Categories] で、[ **Service Organizations** ] レコードを選択します。
  - a. [UX サービス組織をリスト (UX List Service Organizations)] フォームの [ **タイトル (Title)** ] フィールドで、[ **サービス組織 (Service Organizations)** ] を [ **機関 (Agency)** ] に変更します。
  - b. [ **更新** ] を選択します。
6. UX リストカテゴリエージェンシーフォームで、[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** (内部事業所)] 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** ] レコードに対して手順 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 レコードに対して手順 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する

ガイド付き設定を使用すると、必要に応じて、事業所サービスポータルの [事業所の詳細] ページを変更し、構成時に Public Sector Digital Services の用語を使用して「機関の所在地の詳細」というラベルに変更することができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このスクリプトは、Business Location Services Portal 内の [事業所の詳細] ページのラベルを [機関の詳細] に変更します。「事業所」は「代理店」に変更されます。ページの「インストールベース」セクションが「受領したアイテム」に変更されます。「製品」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. [開始する] 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 Guided Setup ページ

0% Complete

Welcome to Public Sector Digital Services Guided Setup

**Government Service Portal** Skip 0 / 1 Tasks completed

0%

Status: Not Started

Get Started

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.

- Customize the Government Service Portal

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

0%

Status: Not Started

Get Started

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.

- Configure List Menu
- Configure Landing Page with UI Builder
- Activate Customer Central

**Services Offered** Skip 0 / 1 Tasks completed

0%

Status: Not Started

Get Started

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

- Configure Services Offered

**Case Types** Skip 0 / 1 Tasks completed

0%

Status: Not Started

Get Started

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.

- Case Types Guided Setup

**Guided Setup** Skip 0 / 1 Tasks completed

0%

Status: Not Started

Get Started

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

- Customer Service Management Guided Setup

自動翻訳

セットアップページには、完了する必要があ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] カテゴリの [ **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、Guided Setup 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

(PSDS) アプリケーションを使用して 公共機関デジタルサービス、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、特定の機関の場所では、フードスタンプや医療支援の申請はできませんが、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所在地フォーム

フィールド	データタイプ	説明
サービス組織/機関の場所基準	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。  <b>i</b> 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	機関の場所基準を有効または無効に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 <b>True</b> に設定されています。  <b>i</b> 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。  
 機関の所在地の基準が、[公共サービスを提供する機関の所在地] 関連リストに追加されます。

## でのカスタム **Playbook** の構成 **Service Request Playbook**

カスタム Playbook 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、Playbook を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、次を参照してください [での Playbook のサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス](#)。

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 Playbook 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](#) > [プロセス自動化](#) > **Process Automation Designer**.
2. [ 新しいプロセスの作成 ] を選択し、Playbook 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: [ 新しいレーンの追加 ] を選択して、プロセスにレーンを追加します。  
Process Automation Designer 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. 仕様に合わせ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、Playbook 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**。  
Playbook レコードジェネレーターの UI の編集に移動します。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. [ **New** (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 Playbook が作成されました。

## 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の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、パブリック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、要求者を要求の解決に必要なサービスに接続す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ケースタイプなどのケースマネジメントプロセスを設定できます。

サービス定義を使用すると、次のタスクを実行できます。

- サービスのサポートタイプを構成して、構成員またはビジネスが要求し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により、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、Public Sector Digital Services Core プラグインを有効にすると自動的に有効になる Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm\_case\_types) で利用できます。

### 重要:

v8.0 に 公共機関デジタルサービス アップグレードすると、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のモデル化には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。[サービスオフリング] テーブルの次のフィールドが削除され、サービスモデル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、次を参照してください [での Playbook のサービス定義の構成 公共機関デジタルサービス](#)。

## 管理者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。
- ケースタイプテーブルで新しいサービス用に作成する新しいビューとビュールール。

- 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で新しいレコードが作成されるとトリガーされます。フローは、複数のタスクまたはサブタスクを持つケースなど、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。
  - Playbook をサービスに関連付けます。
  - 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、サービスカタログアイテムをサービス定義に関連付けます。
- 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、エージェントが選択したサービスによって、エージェントのケースタイプの選択が自動化されます)。

## 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。

統合： [フィールドサービス管理 \(FSM\)](#)

### 統合： **フィールドサービス管理 (FSM)**

Customer Service Management と ServiceNow <sup>®</sup> フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションの統合により、公共部門ケースからの作業指示書および作業指示タスク情報を表示できます。

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公共機関デジタルサービスすると、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および表示できます。

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、アプリケーション内のフィールドサービス管理 (FSM)作業指示書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

(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、適切なロールで作業指示書から関連する 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。

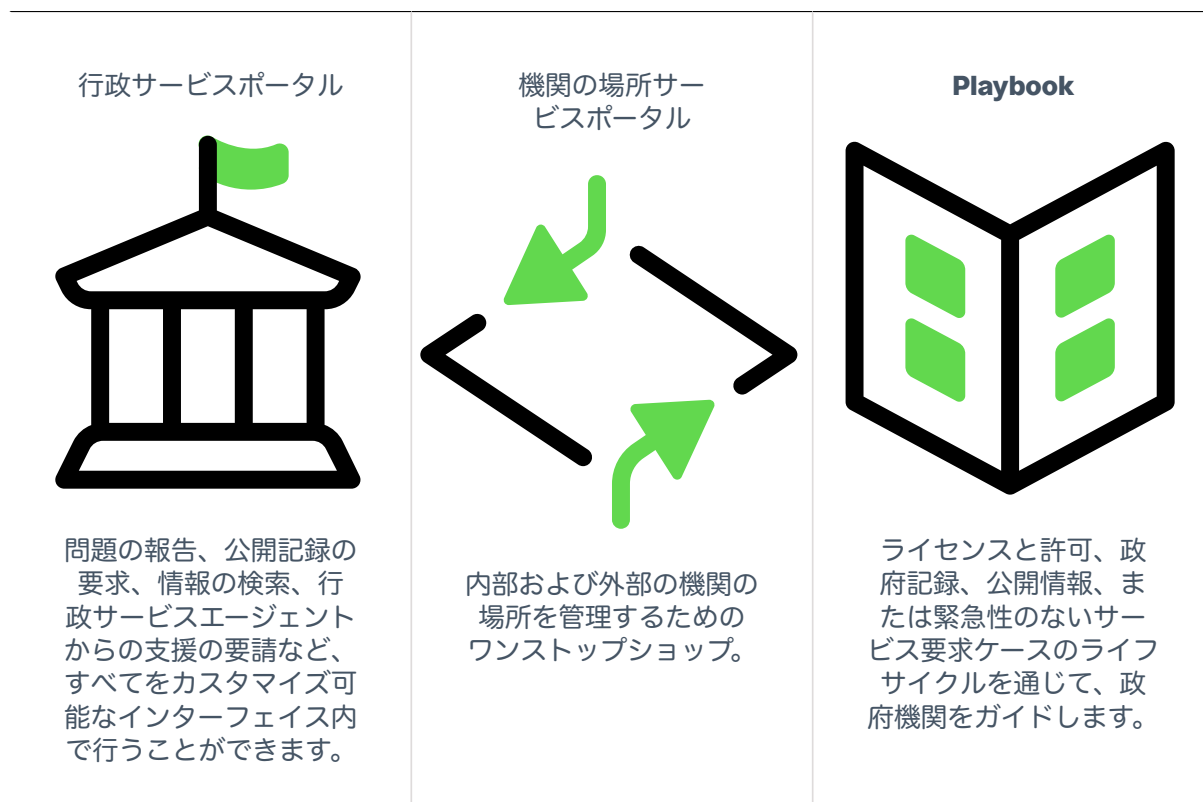
## Field Service Management とのデータ連携の設定

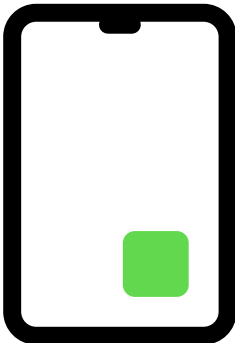


アプリケーションとのフィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション統合を設定する公共機関デジタルサービスには、次の手順を実行します。

1. Customer Service with Field Service Management プラグインを有効化します。(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。経験に応じて、関連する Playbook 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、適切な顧客データビューアールがアサインされていることで、作業指示書から関連する PSDS 顧客データを表示できます。
5. **注:**  
管理者は、適切な PSDS 顧客データビューアールを 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 Core と一緒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

公的機関がデジタル サービスで住民や企業を支援し、問題を解決する方法をご覧ください。



モバイルエージェント	仮想エージェント	CSM 構成可能 ワークスペース
		
<p>福利厚生、ライセンス、サービス要求などのデジタルサービスを構成員に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。</p>	<p>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するために使用します 仮想エージェント。</p>	<p>CSM 構成可能ワークスペースを設定し、ワークスペース UI を展開して、エージェントの行政サービスプロセスを最適化します。</p>

## での **Government Service Portal** の使用 公共機関デジタルサービス

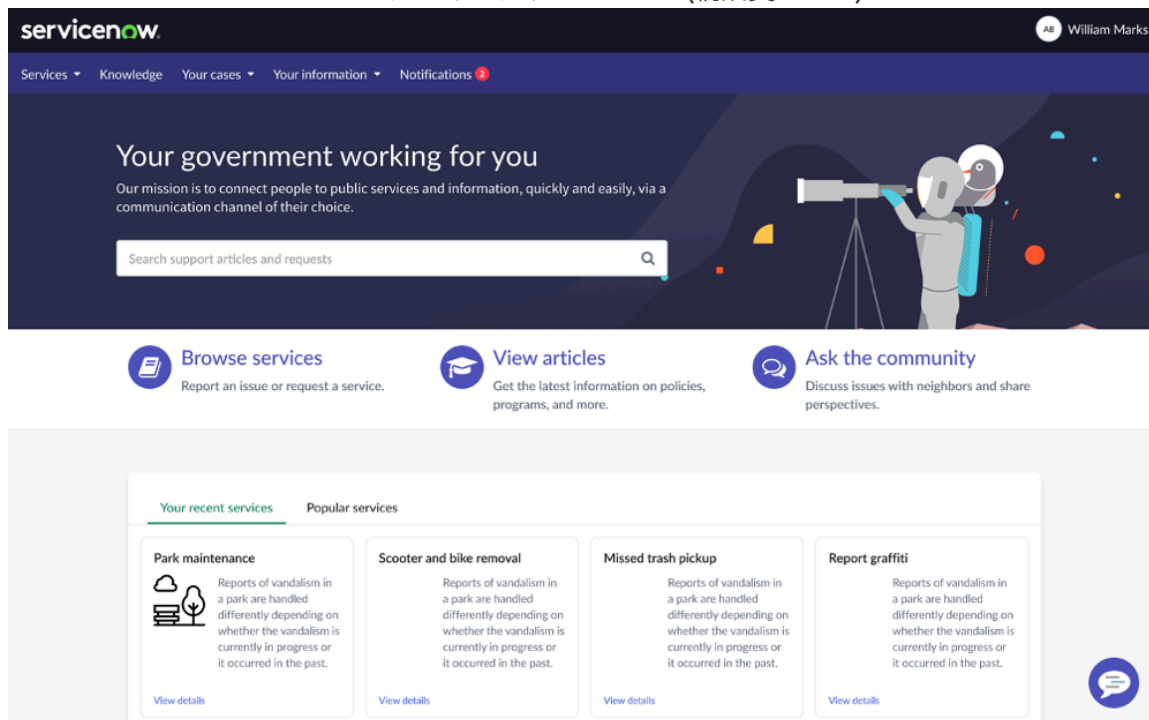
行政サービス ポータルを使用すると、構成員と企業は、問題の報告、既存のサービス リクエストのステータスへのアクセスと表示、公開レコードの要求、質問や問題に関する情報の検索、連絡先情報の表示と更新、行政サービス エージェントからの支援の要求など、すべてカスタマイズ可能なインターフェイス内で行うことができます。

### 行政サービスポータルを構成員として使用する

行政サービスポータルの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。エージェントは通常、登録ユーザーと未登録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、登録済みユーザーには、ログインしていないユーザーとは異なる情報がホームページに表示される場合があります。

この例では、Government Service Portal の 公共機関デジタルサービス 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ます。

Government Service Portal 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. サービスや情報を参照および要求し、ケースを追跡し、受け取ったサービスを表示し、問題を報告します。
2. 記事を検索および表示して、ポリシーと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 で サービスポータル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。
あなたのケース	構成員がすべてのケースを検索できるタブ。
あなたの情報	構成員が自分の個人情報へのクイックリンクにアクセスできるタブ:

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 (続く)

UI コンポーネント	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ビジネス (エージェントエクスペリエンスのみ)</li> <li>• 連絡先 (エージェントエクスペリエンスのみ)</li> <li>• 公開</li> </ul>
Notifications	解決済みのケース、情報待ちのケース、公開物、および承認に関する通知を構成員が表示できるタブ。
ツアー	構成員がアプリケーションの仕組みに関する 公共機関デジタルサービス 追加のガイダンスのツアーを表示できるリンク。管理者は、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。を使用して 仮想エージェント ヘルプを取得する方法の詳細については、「」を参照してください <a href="#">を使用した公共サービス要求の支援 仮想エージェント</a> 。
Engagement Messenger	構成員が環境外のServiceNow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するために使用できるEngagement Messengerリンク。詳細については、「 <a href="#">アプリケーションの構成Engagement MessengerService Request Playbook</a> 」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	構成員が目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有用な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、で次のタスク 行政サービスポータルを実行できます。

- 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
- を使用して 仮想エージェントサポートを受ける
- 道路の補修、ゴミの撤去、建物の点検、その他の公共整備などのサービスを依頼する。
- 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。

に登録してログイン 行政サービスポータルすると、構成員は次のことができます。

- 彼らが受けたサービスを表示します。
- ユーザーが要求し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します。
- サービスに関する政府パンフレットやニュースレター、政府通知などの出版物や通知を表示します。

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

## 行政サービスポータルをビジネスとして活用する

Government Service Portal 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出すことができます。

ビジネス連絡先には、構成ユーザーと同じ機能があり、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 タスクに加えて、ビジネス連絡先は Government Service Portal 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、およびサービス要求に関連するサービスを要求します。
- 受領したサービスを表示します。
- ユーザーが要求し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する。
- ビジネス プロファイルと子ビジネス プロファイルを表示します。
- 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、「[Service Portal](#)」を参照してください。

## 行政サービスポータルへの登録

Government Service Portal に登録し 公共機関デジタルサービス で、情報を検索したり、行政サービス エージェントに支援を要求したり、要求のステータスを追跡したりすることができます。

### 始める前に

必要なロール：なし

### 手順

1. Government Service Portal に移動します
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。  
入力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、Government Service Portal にログインできるようになりました。

行政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公共機関デジタルサービス

事業主は、行政サービスポータルに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。  
ビジネス登録フィールドと、新しいビジネスとして登録するときに収集される情報の詳細については、「」を参照してください [ビジネス プロフィール フォーム](#)。
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。  
要求は管理者にルーティングされ、管理者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、政府サービス ポータルで 公共機関デジタルサービス 直接、プロフィールを表示し、情報を更新し、パスワードを変更します。

### 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、[プロフィール] 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. 必要な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. **[Save (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ィールフォーム](#)」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。  
[ **パスワードの変更** ] 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) が管理者によってアクティブ化されている場合にのみ、行政サービスポータルプロフィールに表示されます。
  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、[ **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、必要なオプションをオンにするか、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 **Government Service Portal** 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 Service Portal でサービス要求、情報要求、またはライセンス/許可要求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、回答を表示したり、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、ケースに関するアクティビティのレコード。
- ケースの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、ケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. Government Service Portal ポータルヘッダーで、[ **Your Cases** ] に移動します。  
次の表は、表示されるケースカテゴリの一覧です。

あなたのケースカテゴリリスト

カテゴリ	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。
あなたのケース	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	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ サービス要求番号</li> <li>○ 簡単な説明</li> <li>○ 構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先</li> <li>○ ステータス</li> <li>○ レポート</li> </ul>
あなたの情報要求	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 情報要求番号</li> <li>○ 簡単な説明</li> <li>○ 構成員、ビジネス、またはビジネス連絡先</li> <li>○ ステータス</li> <li>○ レポート</li> </ul>
あなたのライセンス/許可	<p>ユーザーがアクセスできるすべてのライセンスと許可の要求ケース。[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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ライセンスと許可要求番号</li> <li>○ 簡単な説明</li> <li>○ コンシューマー、ビジネス、またはビジネス連絡先</li> <li>○ ステータス</li> <li>○ レポート</li> </ul>

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。

## 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

コミュニティの質問または問題に関するケースを、の 公共機関デジタルサービスGovernment Service Portal から作成できます。Government Service Portal 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、Government Service Portal を使用して、コミュニティのサービスを要求し、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 Service Portal のセルフサービスエクスペリエンス、または Engagement Messenger を使用して、仮想エージェント緊急以外の要求を送信できます。で使用する方法の詳細については仮想エージェント、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](#)。公共機関デジタルサービス

登録済みユーザーとしてサービス要求を作成する

アプリケーションで 公共機関デジタルサービス 登録済み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: constituent、business\_contact、business\_partner

このタスクについて

構成員は、Government Service Portal を使用して、コミュニティのサービスを要求し、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 Service Portal のセルフサービスエクスペリエンス、または Engagement Messenger を使用して、仮想エージェント緊急でない要求を送信できます。で使用する方法の詳細については仮想エージェント、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](#)。公共機関デジタルサービス

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、 が提供する 公共機関デジタルサービス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・リクエストの問題を選択します。  
Government Service Portal で提供されるサービスの詳細については、次を参照してください [行政サービスポータルのサービスカタログリスト](#)。
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	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] が選択されている場合)。
簡単な説明	質問、または問題の簡単な説明。
詳細	質問、または問題の詳細な説明。
連絡先	このケースを報告した企業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、Government Service Portal の [ あなたのケース ] リストに表示されます。ケースがさまざまなステージを移動する過程を追跡する方法については、「」を参照してください [Government Service Portal から公共サービス要求のステータスを追跡する](#)。

## パブリックユーザーとしてのサービス要求の作成

アプリケーションで 公共機関デジタルサービス 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:

パブリック ユーザーがサービス リクエスト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、「[非認証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ており、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、が提供する公共機関デジタルサービス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・リクエスト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	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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住所</li> <li>○ 交差点</li> </ul>
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	ケースの交差道路 (場所タイプとして [交差点] が選択されている場合)。
簡単な説明	質問、または問題の簡単な説明。
詳細	質問、または問題の詳細な説明。
連絡先	このケースを企業として報告するか、個人として報告するかのオプション。

**i** 注:

[連絡先情報] 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信するメールを追加することもできます。添付ファイルの追加は、パブリックユーザーとして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り、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、[送信]を選択した後、この要求の状態を追跡したり、ケースの詳細を確認したりすることはできません。送信後にこのリクエストのステータスを確認したい場合は、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。

## を使用して情報要求を作成する 公共機関デジタルサービス

の 公共機関デジタルサービス政府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:constituent、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、検査報告書、財務報告書、企業および財産記録、養子縁組記録、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の表示、詳細の追加、ドキュメントのアップロード、連絡先情報の更新を行うこともできます。

ユーザーは、次の 9 つの免除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. 適用除外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:他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:特権または機密の人物から取得した企業秘密および商業情報または財務情報。
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で、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. 免除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) または公的記録要求 (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、[ 他のユーザーの代わりに要求する ] 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申請する場合は、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、[ 処理の迅速化 ] 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があれば追加します。  
必要な添付ファイルは、リクエスト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。要求が履行された後、ポータルに戻り、要求を履行するための料金見積り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。

## でのライセンス要求の作成 公共機関デジタルサービス 行政サービスポータル

のを使用して公共機関デジタルサービス、政府機関行政サービスポータル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、を使用して 行政サービスポータル 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: 別の構成員またはビジネス連絡先の代理としてこの申請書を提出する場合は、[ **I am requesting on behalf of someone else** ] 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ます。これらは、既に登録され、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: 要求者と関係者の本人確認を行うドキュメント、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: 承認許可などのアドオンを選択します。  
複数追加しても構いません。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料金を確認します。  
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. コマーシャル宣誓供述書と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。  
管理者が電子署名を設定している場合は、署名を描画または入力することができます。
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、要求がライセンスおよび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する構成員とビジネス上の連絡先は、ケースの詳細 行政サービスポータルを で表示できるようになりました。

## Government Service Portal から公共サービス要求のステータスを追跡する

で Government Service Portal 公共機関デジタルサービス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: constituent、business\_contact、business\_partner

### 手順

1. 行政サービスポータルに移動します。
2. [Government Service Portal] ヘッダーで、[ **Your Cases** ] を選択します。  
次の表は、表示されるケースカテゴリの一覧です。

#### あなたのケースカテゴリリスト

カテゴリ	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。
あなたのケース	解決のためにまだ送信されていないケース。

カテゴリ	説明
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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ サービス要求番号</li> <li>○ 簡単な説明</li> <li>○ 構成員</li> <li>○ ビジネス</li> <li>○ ビジネス連絡先</li> <li>○ ステータス</li> <li>○ レポート</li> </ul>

3. [あなたのケース] 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。

**Government Service Portal** のケースフィールド

フィールド	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。
ステータス	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、「 <a href="#">Government Service Portal のケースの状態</a> 」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	レポートパーティの連絡先情報。
サービス	要求されているサービスのタイプ。
ステージ	ケースが移行するフェーズ。各ケースステージの詳細な説明については、「 <a href="#">行政サービスケースタイプ</a> 」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。
住所または交差道路	問題がある住所または交差道路。
関連タブ	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ アクティビティ</li> <li>○ 添付ファイル</li> <li>○ 関連タスク</li> </ul> <p>ここに添付ファイルまたはコメントを追加できます。</p>

## Government Service Portal から行政サービスケースを管理する

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、キャンセルなど、さまざまな行政サービスに対するアクションをすべて Government Service Portal から実行できます。

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アクション

アクション	説明
ケースを作成	<p>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。</p> <p>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。</p>
承認	<p>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。</p>
自分にアサイン	<p>ログインしているユーザーにケースをアサインします。</p> <p>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使用できます。</p>
メールの作成	<p>[ ケース ] タブの新しいサブタブでメールウィンドウを開きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ [ 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。</li> <li>○ [ 件名 ] フィールドには、ケース番号と問題が表示されます。</li> </ul> <p>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。</p>
ケースをエスカレート	<p>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、顧客または問題についての注意が喚起されます。</p> <p>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。</p>
ケースのエスカレーションを解除	<p>ケースのエスカレーションを解除します。</p>

アクション	説明
	このアクションは、ケースがエスカレートされていて、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。
ナレッジギャップの報告	<p>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。保存後、タスクが [ナレッジギャップ] 関連リストに表示されます。</p> <p>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。</p>
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	<p>ケースまたはケースタスクの作業時間を記録します。[ <b>Record Time</b> (時間を記録) ] を選択すると、[ <b>Task</b> (タスク) ] フィールドと [ <b>User</b> (ユーザー) ] フィールドが既に入力された作業時間フォームが開きます。</p> <p>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。</p>
作業指示書を作成	<p>ケースの作業指示書を作成します。</p> <p>作業指示書が作成されると、[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。</p> <p>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。</p>
ケースをクローズ	<p>ケースをクローズします。</p> <p>このアクションは、解決コードの後に利用可能になり、クローズに関連するすべての情報が [解決メモ] フィールドに入力されます。</p>
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	<p>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] に移動します。</p> <p>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。</p>
要求情報	<p>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。</p> <p>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]、または [キャンセル] 以外の場合に使用できます。</p>
作業を開始	オープンケースの作業を開始します。

アクション	説明
	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ているエージェントが使用できます。
キャンセル	<p>ケースのステータスを [キャンセル] に更新します。</p> <p>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。</p>

これらのアクションは、サービスケースタイプを拡張して作成された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で使用できます。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ [インシデントの作成]</li> <li>○ 標準的な変更の作成</li> <li>○ 問題を作成</li> </ul>
重大なケースマネジメント	すべての重大なケースアクションを表示します。
特別処理メモ	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する

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

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. [ I am requesting on behalf of someone else ] のチェックボックスをオンにします。
7. [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. 代理で申請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ます。これらは、既に登録され、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: 要求者と関係者の本人確認を行うドキュメント、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: 承認許可などのアドオンを選択します。  
複数追加しても構いません。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料金を確認します。  
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。
13. コマーシャル宣誓供述書と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。  
管理者が電子署名を設定している場合は、署名を描画または入力することができます。
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、要求がライセンスおよび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、ケースの詳細を で 行政サービスポータル表示できるようになりました。

#### サービスリクエストケースタイプのメール通知

電子メール通知は、Government Service Portal と Service Request Playbook の両方 公共機関 デジタルサービス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必要な応答、またはケースステータスの更新によって発生します。

の Service Request Playbook メール通知は、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、構成員、企業、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

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。
- ケースには注意が必要か、エージェントの応答が必要です。
- ケースの作業メモまたはコメントが更新された。
- 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。

ビジネス連絡先、貢献者、その他のエージェント、およびケースウォッチリストに追加されたその他の構成員は、要求を送信した構成員も受信するすべての電子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、Government Service Portal のメール通知、または Service Request Playbook 特定の SLA によってトリガーすることもできます。エージェントの SLA の詳細については、次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](#)。

## 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必要がある特定の時間、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レコードです。アプリケーションは 公共機関デジタルサービス、行政サービス要求ケースで SLA を使用します。

SLA は、Government Service Portal のサービス要求またはの Service Request Playbook サービス要求に添付できます。自分または他のユーザーが SLA に割り当て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 は、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、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レコードは、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 レコードが保存されます。SLA 定義の詳細については、「」を参照してください [Service Level Agreement \(SLA\) definition](#)。

SLA は、ワークフローで定義された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、次を参照してください [Create an SLA definition](#)。

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の処理ステージが 8 日を超えています。
- 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] に変更された場合、タイマーはキャンセルされます。

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

## 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 仮想エージェント 済みの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、仮想エージェント Government Service Portal または Engagement Messenger. 仮想エージェントは現在、と ライセンスと許可プレイブックでService Request Playbookサポートされています。

### を使用したサービス要求の支援 仮想エージェント

公共部門のエンドユーザーは、構築 仮想エージェント 済みのチャットボット会話を使用して、緊急でないサービス要求の完了または更新のサポートを受けることができます。エンド ユーザーは、仮想エージェント Government Service Portal または Engagement Messenger.

#### 始める前に

必要なロール:constituent、business\_contact、business\_partner

#### このタスクについて

「サービス要求の作成」の 仮想エージェント 会話中に交換される情報 (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でないサービス要求でユーザーを支援できます。

#### 手順

1. Government Service Portal またはモジュール (実装されている場合) に移動します Engagement Messenger。
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・リクエストの作成」を選択して、緊急でないサービス・リクエストを作成または更新します。

仮想エージェント は、これが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、ボットは、ユーザーが選択できる非緊急サービスのカテゴリを表示します。
  - 提供されていないサービスが必要な場合、ユーザーは問題の簡単な説明を入力し、ボットの操作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、ボットで別の問題への作業を続けるか、それ以上のヘルプは不要であることを示すことができ、その場合は会話を 仮想エージェント 終了することができます。

### 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

公的機関のユーザーは、構築 仮想エージェント 済みの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、仮想エージェント Government Service Portal または Engagement Messenger.

#### 始める前に

必要なロール:constituent、business\_contact、business\_partner

#### このタスクについて

「サービス要求の作成」の 仮想エージェント 会話中に交換される情報 (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でないサービス要求でユーザーを支援できます。

手順

1. Government Service Portal またはモジュール (実装されている場合) に移動します Engagement Messenger。
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申請を作成または更新します。

仮想エージェント は、これが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を表示します。
  - 提供されていないサービスが必要な場合、ユーザーは問題の簡単な説明を入力し、ボットの操作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ライセンスと許可の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、ボットで別の問題への作業を続けるか、それ以上のヘルプは不要であることを示すことができ、その場合は会話を仮想エージェント 終了することができます。

## での事業所 (機関) 位置情報サービスポータルの使用 公共機関デジタルサービス

アプリケーションで公共機関デジタルサービス利用可能なビジネス (機関) 場所サービスポータル (BLSP) をワンストップショップとして使用して、内部および外部の機関の場所を管理できます。

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) 位置情報サービスポータル (Business (Agency) Location Service Portal ) ] 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。
- 代理店メンバーを追加および管理します。
- 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。
ケース	ケースのリストを表示します。

## 事業所サービスポータル(続く)

UI コンポーネント	説明
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、外部機関の場所で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	機関の所在地の 360 度ビューを取得します。この機能を使用して、次のことを行うことができます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 機関の場所にメンバーを追加します。</li> <li>• 機関の場所に代わってケースを報告します。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>
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。

管理者によって設定された構成に応じて、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。

- 機関の場所にスタッフメンバーを登録して割り当てる
- 機関の場所に代わっ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する
- 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

Playbook は、公共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行政サービスエージェントに提供します。Playbook 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。Playbook 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。Playbook を使用すると、次のことができます。

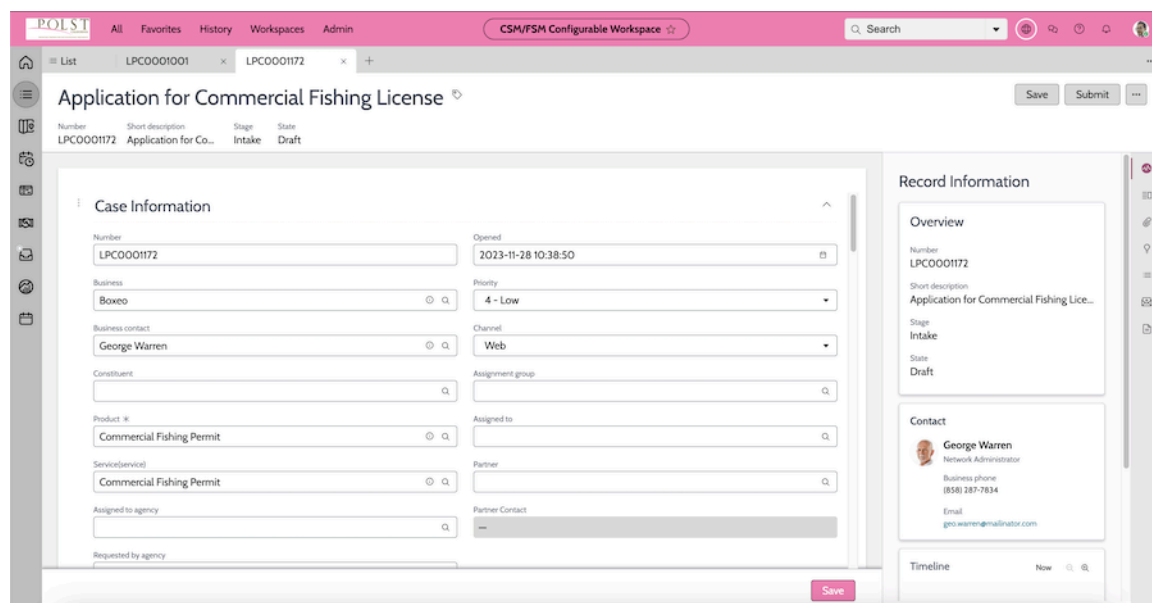
- Playbook のステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了して、ケースを解決します。

Playbook 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用意されています 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](#)
- [Information Request Playbook](#)
- [Service Request Playbook](#)

でエージェントCSM 構成可能ワークスペース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 Government Service Portal を介して要求を送信したときに、各ケースタイプに対応する **Playbook** が **[Playbook]** 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、Playbook にあります。Playbook 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視覚化できます。



### プレイブックステージ

各 Playbook 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、各ステージでのいくつかのアクティビティが含まれています。以下の図は、ベース Playbook 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。

次の表に、Playbook の基本ワークフローステージを示します。

プレイブックステージ

タスク	説明
取り込み	は、要求の詳細をキャプチャして適切なエージェントに割り当てることにより、レコード作成プロセスをガイドします。
レビュー	重複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	要求実現のアクティビティをガイドします。
Decision	意思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達します。

Playbook のレイアウト

Playbook は、Playbook ライフサイクル、Playbook 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、Playbook 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。

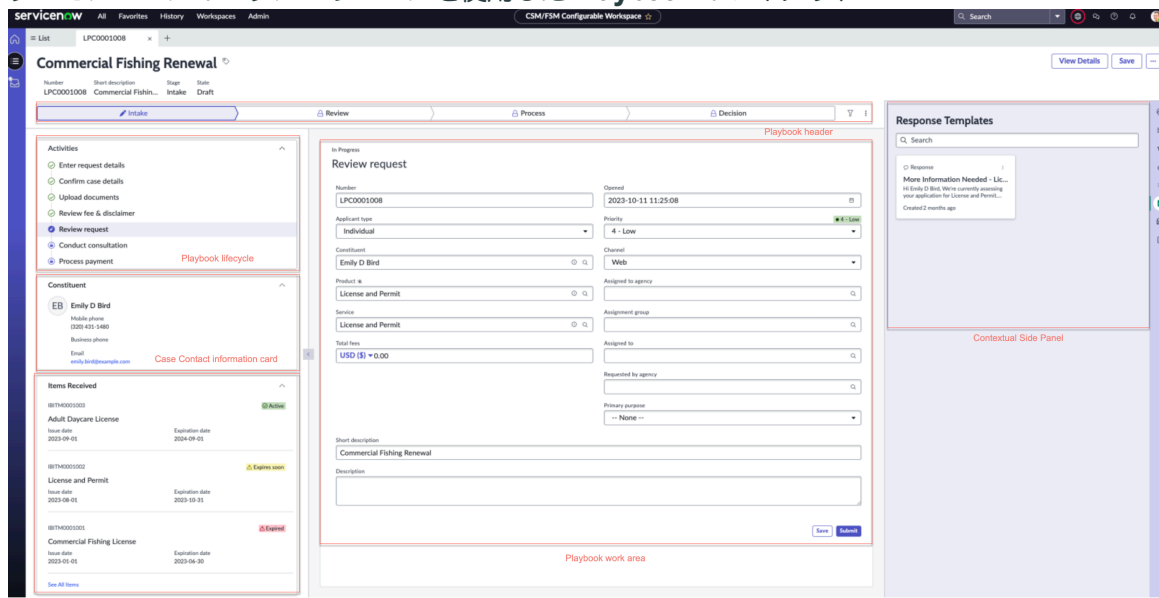
の 公共機関デジタルサービス Playbook のデフォルトのアクティビティビューは、プロセスベースのエクスペリエンスビューです。次の例に示すこのビューでは、構成員またはビジネス情報とケースタスク情報が、Playbook 作業領域の最前面に表示されます。

プロセスベースの Playbook 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。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 動的な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。

自動翻訳

プロセスベースのエクスペリエンスを使用した Playbook のレイアウト



次の表は、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。

### Playbook コンポーネント

Playbook の領域	説明
Playbook ヘッダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の上部に表示されます。</li> <li>• Playbook のタイトルと、Playbook の各ステージの進行状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。</li> <li>• 割り当てら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。</li> <li>• Playbook 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 Playbook アクションメニューが含まれています。</li> </ul>
Playbook ライフサイクル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> <li>• 各ステージのアクティビティのリストを表示します。</li> <li>• 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。</li> </ul>
Playbook 作業領域	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の中央に表示されます。</li> <li>• 現在のアクティビティのカードを表示します。</li> </ul>
コンテキストサイドパネル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の右側に表示されます。</li> <li>• 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 動的関連レコード。詳細については、「<a href="#">動的関連レコード</a>」を参照してください。</li> </ul> </li> </ul>
ケース情報連絡先カード	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。</li> <li>• Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> </ul>

## Playbook コンポーネント (続く)

Playbook の領域	説明
サービス要求マップカード	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Service Request Playbook</i>のみ</li> <li>• プロセスベースの Playbook レイアウトの新しいコンポーネント。</li> <li>• sn-geo-map プラグインがインストールされていて、Google API キーが設定されている場合は、取り込みステージの後に表示されます。</li> </ul>
アイテム受領カード	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ライセンスと許可プレイブックのみ</li> <li>• Playbook の左側に表示されます。</li> <li>• アクティブ、期限切れ、期限切れ間近のライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。</li> </ul>

## 公共機関デジタルサービス Playbook

この 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。

### ライセンスと許可プレイブック

この 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から送信されたライセンスおよび許可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ています。

- すぐに利用可能なケースタイプ、Playbook、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、プロセスをオーケストレーションし、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 Playbook。
- 構成員と企業が Government Service Portal 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

この 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ています。

- 構成員と企業が Government Service Portal 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。
- を使用している場合は 高度なワークアサインメント、管理者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

アプリケーションは Service Request Playbook、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ています。

- 構成員と企業が Government Service Portal で選択できる、事前に構築された緊急以外の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。
- を使用している場合は 高度なワークアサインメント、管理者が緊急で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以外のサービス要求を送信できるようにする、構築済みの仮想エージェント会話トピック。

の CSM 構成可能ワークスペースプロセスベースのレイアウトとプロセスベースのバリエーションの詳細については、次を参照してください [Process page variants](#)。

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

## 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、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ライセンスと許可プレイブック。

### 概要

Playbook は、ライセンスと許可要求ケースのライフサイクルをステップバイステップでガイドします。

を使用して ライセンスと許可プレイブック ライセンスと許可要求ケースを作成すると、は **[Playbook]** CSM 構成可能ワークスペース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。Playbook 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。Playbook を使用すると、次のことができます。

- Playbook 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、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- 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、Playbook にあります。Playbook 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。

### プレイブックステージ

他の PSDS Playbook と同様に、この Playbook には 4 つのステージ (取り込み、レビュー、プロセス、決定) と、各ステージでのいくつか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 Playbook 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。

ステージを ライセンスと許可プレイブック 次の表に示します。

## プレイブックステージ

タスク	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割り当てることで、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。
Decision	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。

## Playbook のレイアウト

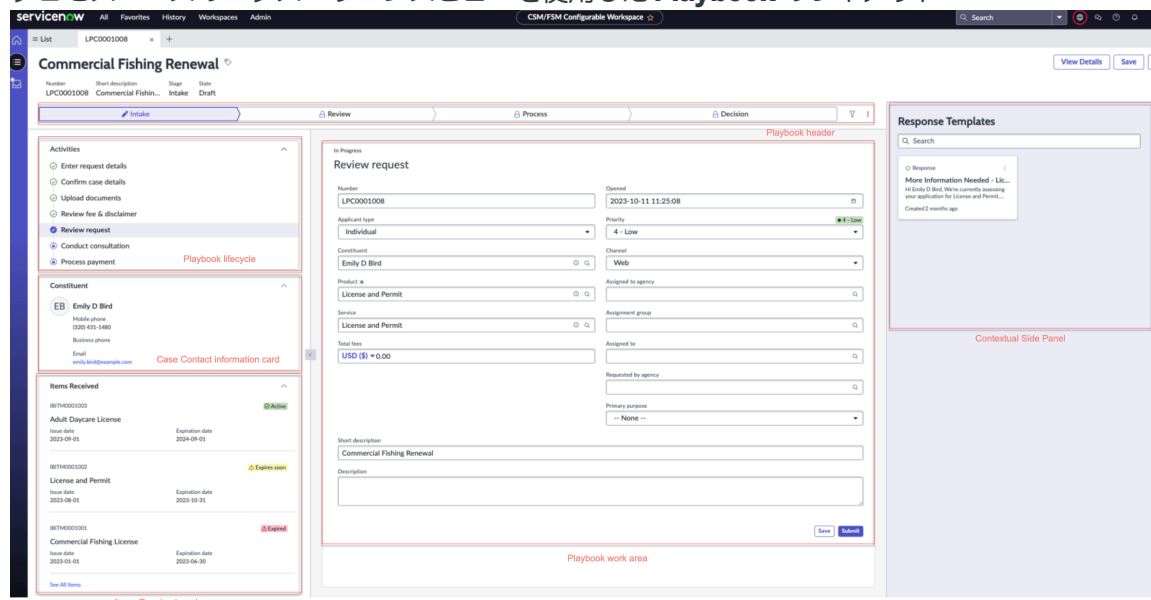
Playbook は、Playbook ライフサイクル、Playbook 作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

のライセンスと許可プレイブック 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では、構成員またはビジネス情報とケースタスク情報が、Playbook 作業領域の最前面に表示されます。

プロセスベースの Playbook 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。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 動的な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 Playbook のレイアウト



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

**Playbook** コンポーネント

Playbook の領域	説明
Playbook ヘッダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の上部に表示されます。</li> <li>• Playbook のタイトルと、Playbook の各ステージの進行状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。</li> <li>• 割り当てら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。</li> <li>• Playbook 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 Playbook アクションメニューが含まれています。</li> </ul>
Playbook ライフサイクル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> <li>• 各ステージのアクティビティのリストを表示します。</li> <li>• 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。</li> </ul>
Playbook 作業領域	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の中央に表示されます。</li> <li>• 現在のアクティビティのカードを表示します。</li> </ul>
コンテキストサイドパネル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の右側に表示されます。</li> <li>• 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 動的関連レコード。詳細については、「<a href="#">動的関連レコード</a>」を参照してください。</li> </ul> </li> </ul>
ケース情報連絡先カード	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。</li> <li>• Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> </ul>
アイテム受領カード	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の左側に表示されます。</li> <li>• アクティブ、期限切れ、期限切れ間近のライセンス/許可と、それぞれの残り時間を表示します。</li> </ul>

の CSM 構成可能ワークスペースプロセスベースのレイアウトとプロセスベースのバリエーションの詳細については、次を参照してください [Process page variants](#)。

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

Playbook 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:

コアアプリケーションとは公共機関デジタルサービス別の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ライセンスと許可プレイブック。手順については、「」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インストールと構成](#)。

デフォルトでは、行政サービスエージェント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として、次のステージを で利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- Decision

## のケースステージ ライセンスと許可プレイブック

エクスペリエンスはライセンスと許可プレイブック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 Playbook ステージです。

この Playbook 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の対象かどうか、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を収集および確認します。この段階で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、作業メモを使用して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 を通じて構成員 行政サービスポータル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の詳細を入力する必要があります。

Playbook 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資格情報を検証し、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 (オープン作業指示書またはその最中に実行された作業) または検証ドキュメントの作業メモに詳細が記載されると、ケースを次のステージに移動できます。

Playbook 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る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、さらに情報を追加または要求できます。このエージェントは、他のエージェントの決定提案を確認するか拒否するかを選択できます。

最終 ライセンスと許可プレイブック ステージは 意思決定 ステージです。[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 [許可済み] 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 Playbook 内でデジタルで生成され、を介して配信 行政サービスポータル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、作業メモで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

を使用してケースを解決するための最初のステップとして、[取り込み] ステージを完了します ライセンスと許可プレイブック。

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. で、CSM 構成可能ワークスペース次に移動します: リスト > ライセンスと許可の要求 > 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「新規ライセンス/許可要求」を選択します。
4. [ケースを作成] を選択します。  
要求 ライセンスと許可プレイブック の詳細を収集するための最初のアクティビティが開き、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. フォームで、要求者の連絡先情報と要求の詳細をフィールドに入力します。
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す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、あなたの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、に登録し 行政サービスポータルでアカウントを作成したり、行政サービスエージェントがビジネス連絡先レコードを作成したりできます。エージェントがライセンスと許可の申請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、「」を参照してください [ライセンスまたは許可アプリケーション データから業務連絡先アカウントを作成する](#)。

9. オプション: 承認許可などのアドオンを選択します。  
複数追加しても構いません。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た料金を確認します。  
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選択し、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ます。ビジネスに既に登録され 行政サービスポータル、関連付けられている連絡先である必要があります。

13. [ 完了としてマーク ] を選択して、[ 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. 要求者と関係者の本人確認を行うドキュメント、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およびすべての関係者を含むケースが作成され、構成員がこのライセンス/許可要求に必要な該当する身分証明書、資格情報、または補足ドキュメントをアップロードできる場所を介して構成員 行政サービスポータルにルーティングされます。構成員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。
15. 構成員が補足文書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 [ 料金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、を介して再び構成員 行政サービスポータルにルーティングされ、そこで手数料免除の正当性ドキュメント (該当する場合) またはこのライセンス/許可要求に必要なその他の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確認し、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. [相談のスケジュール] を選択する  
ケースは、を介して再び構成員 行政サービスポータルにルーティングされ、面接、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、[ 完了としてマーク ] を選択して次のアクティビティに移動します。
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 ] ステージが完了したとマークされます。

で [レビュー] ステージを完了します。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 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 ライセンスと許可プレイブック。

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レビューし、ドキュメントタイプに関連付けられたボックスをオンにして、要求者が本人確認に必要なドキュメントを含めていることを確認します。
2. [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、[ 適用除外コードなし] 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。  
手数料の見積もりは一度しか実行できません。
6. 作業メモに見積手数料の詳細を入力し、[ 手数料の承認を要求 ] を選択します。  
要求者が手数料免除の対象である場合は、その情報をここに入力します。手数料の見積もりが請求先に送信され、承認されます。手数料の見積もりが承認されたら、ステップを完了としてマークします。
7. [ 要求者の承認用に送信 ] を選択して、手数料の見積もりを要求者に送信します。  
  
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す。

での [ 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

を使用してケースを解決する 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 ライセンスと許可プレイブック。

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** ] を選択して次のアクティビティに移動します。
3. 法的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した。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 [ 決定 ] ステージに直接移動する必要があります。
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。  
ケースはプレリリースの最終レビューアクティビティに移され、ドキュメントと要求の詳細が最終レビュー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、[ **決定事項に移動** ] 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

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 ライセンスと許可プレイブック。

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. サポート案件のウォッチ 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** ] を選択して要求者に情報をリリースします。
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: 要求者が電話による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には、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、提案を承認するか拒否することができます。構成員が提案を承認すると、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結果を提案する必要があります。

を使用してライセンスと許可の要求を追跡する 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 ライセンスと許可プレイブックの他のエージェントに割り当てられたすべてのライセンスおよび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、フォームが開き、次のセクションが表示されます。

- 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、ケースに関するアクティビティのレコード。
- ケースの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、ケースの詳細。
- 添付ファイル。

### 手順

1. の CSM 構成可能ワークスペース[リスト] に移動して、を開きますライセンスと許可プレイブック。
2. [ライセンスと許可要求] 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	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の要求ケース。
自分のケース	エージェントに割り当てられたすべてのライセンスと許可の要求ケース。
マイオープン	ライセンスと許可要求のケースエージェントに割り当てら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いずれかのグループに属しているが、エージェントに割り当てられていないケース。

### 構成員または企業に代わってライセンスと許可の要求を作成する

行政サービスエージェントは、構成員または企業 行政サービスポータルに代わって、から要求を作成できます。構成員は、を介して他のユーザーの代わりに 行政サービスポータルライセンス/許可要求を作成および送信することもできます。

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. で、CSM 構成可能ワークスペース次に移動します: リスト > ライセンスと許可の要求 > 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「新規ライセンス/許可要求」を選択します。
4. [ケースを作成] を選択します。  
要求 ライセンスと許可プレイブック の詳細を収集するための最初のアクティビティが開き、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. フォームで、要求者の連絡先情報と要求の詳細をフィールドに入力します。
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す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、あなたの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、に登録し 行政サービスポータルでアカウントを作成したり、行政サービスエージェントがビジネス連絡先レコードを作成したりできます。エージェントがライセンスと許可の申請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、「」を参照してください [ライセンスまたは許可アプリケーション データから業務連絡先アカウントを作成する](#)。

9. オプション: 承認許可などのアドオンを選択します。  
複数追加しても構いません。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た料金を確認します。  
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選択し、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ます。ビジネスに既に登録され 行政サービスポータル、関連付けられている連絡先である必要があります。
13. [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およびすべての関係者を含むケースが作成され、構成員がこのライセンス/許可要求に必要な該当する身分証明書、資格情報、または補足ドキュメントをアップロードできる場所を介して構成員 行政サービスポータルにルーティングされます。構成員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。

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。

の CSM 構成可能ワークスペース コンテキストサイドパネルを使用すると、ライセンスおよび許可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、の 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

フィールド	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。では ライセンスと許可プレイブック、リボンにレコード情報、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。Playbook 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、「」を参照してください <a href="#">でのリボン情報の表示 ライセンスと許可プレイブック</a> 。
アクティビティストリームアイコン 	要求者とやり取りし、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 Playbook 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 (  )	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、「」を参照してください <a href="#">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</a> 。
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

の CSM 構成可能ワークスペースコンテキストサイドパネルの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。応答テンプレートでは、静的テキストがライセンス/許可アプリケーションの詳細に置き換えられます。

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] アイコンを選択すると、[  ]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。

応答テンプレートでは ライセンスと許可プレイブック、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(次など)に置き換えます。

- 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
- アサイン先

応答テンプレートの作成方法については、「[応答テンプレートを作成または変更](#)」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

を使用してライセンスと許可要求レコードライセンスと許可プレイブックを作成した後、コンテキストサイドパネルCSM 構成可能ワークスペース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、要求者とやり取りし、レコードで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やり取りし、レコードの情報を追跡できます。Playbook 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	<p>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 Playbook 作業領域の現在のアクティビティ。</p> <p>[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情報を表示します。</p> <p>アクティビティストリームの上にある [ケース] または [タスク] を選択して、ビューを切り替えます。</p>
作業メモまたはコメントを追加する	<p>[作成] セクションで、次の操作を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. テキストフィールドに情報を追加します。</li> <li>3. [作業メモを投稿] または [コメントを投稿] を選択します。</li> </ol> <p>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。</p>
投稿をフィルタリングまたは検索する	<p>[アクティビティ] セクションの上部で、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• フィルターセット: このリストから 2 つ以上のフィルターを選択します。</li> </ul> <p>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。</p>
投稿をソートする	<p>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最新のものへとソートします。</p>
投稿の展開と折りたたみ	<p>その他のオプションアイコン ( [  ] ) を選択して、投稿の展開と折りたたみを行います。</p>

## エージェントタスク (続く)

タスク	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• すべての投稿を折りたたむ: 投稿を以前の状態に戻します。</li> </ul>

### 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

の Playbook コンテキストサイドパネル CSM 構成可能ワークスペースに動的関連レコードを表示できます。これらのレコードは、現在のレコードまたは Playbook 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 Playbook 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 Playbook 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

Playbook の各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。取り込みとレビューの段階で、エージェントは類似のクローズ済みライセンス/許可要求を確認し、類似の要求の結果を比較できるようにします。[プロセス] および [意思決定] ステージで、エージェントは、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を確認する必要があります。

### 関連レコードの種類

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 Playbook 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
- 特別処理メモ
- 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	説明
コンテキストサイドパネルに関連レコードを表示する	<p>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 ()。</p> <p>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。</p>
表示する関連レコードのタイプを選択する	<p>表示する関連レコードのタイプを選択できる関連レコードリストの上部にあるフィルター。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、「<a href="#">「の関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook」</a>」を参照してください。</p>
関連レコードリストを検索する	<p>関連レコードリストの上部にある、テキスト検索を実行する検索フィールド。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、「<a href="#">「の関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook」</a>」を参照してください。</p>
サブタブで関連レコードを開く	<p>親レコードの下の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。</p>
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	<p>[リストビュー] アイコン () をクリックすると、親レコード下のサブタブのリストビューに関連レコードが表示されます。</p>
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	<p>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規レコード。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。</p>

## 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、の CSM 構成可能ワークスペースコンテキストサイドパネルに表示できます。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。

次の表のコンテキストサイドパネルで、フィールドに関する情報を確認できます。

### コンテキストサイドパネルリボンフィールド

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。
要求者概要カード	ケースの構成員と連絡先の詳細。
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のサマリー。また、エージェントとユーザーがケースにどのぐらいの時間を費やしたかを確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、および違反を含む、ケースのアクティブな Service Level Agreement (SLA)。

## でレコードに複数の関係者を追加する ライセンスと許可プレイブック

政府機関の代理人は、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せん。

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. の CSM 構成可能ワークスペース[リスト] に移動して、を開きますライセンスと許可プレイブック。
  2. [ ライセンスと許可要求 ] 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] 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. の [取り込み] ステージライセンスと許可プレイブックの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
  5. [ 関係者の追加 ] 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/許可申請書に含め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、 に登録し 行政サービスポータルでアカウントを作成したり、行政サービスエージェントがビジネス連絡先レコードを作成したりできます。エージェントがライセンスと許可の申請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、「 」を参照してください [ライセンスまたは許可アプリケーション データから業務連絡先アカウントを作成する](#)。

7. **[Save (保存)]** を選択します。

8. 手順 5 ~ 7 を繰り返して、必要な数だけ関係者を追加します。

9. **[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業務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. に移動し CSM 構成可能ワークスペース、 インターアクション > 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. **[Save (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]** ステージに到達する前に、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. の CSM 構成可能ワークスペース[リスト] に移動して、を開きますライセンスと許可プレイブック。

2. **[ライセンスと許可要求]** 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。

**i** 注:

関係者は、ケースが **[取り込み]** 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. の [取り込み] ステージライセンスと許可プレイブックの [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  アイコン、または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. [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、を使用して公共機関デジタルサービス、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Information Request Playbook。

### 概要

Playbook 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。

を使用して情報要求ケースを作成すると、は Information Request Playbook[**Playbook**] CSM 構成可能ワークスペース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。Playbook 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。Playbook を使用すると、次のことができます。

- Playbook 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、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- 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、Playbook にあります。Playbook 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。

### プレイブックステージ

ステージを Information Request Playbook 次の表に示します。

#### プレイブックステージ

タスク	説明
取り込み	は、情報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。

プレイブックステージ (続く)

タスク	説明
Decision	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。

**Playbook** のレイアウト

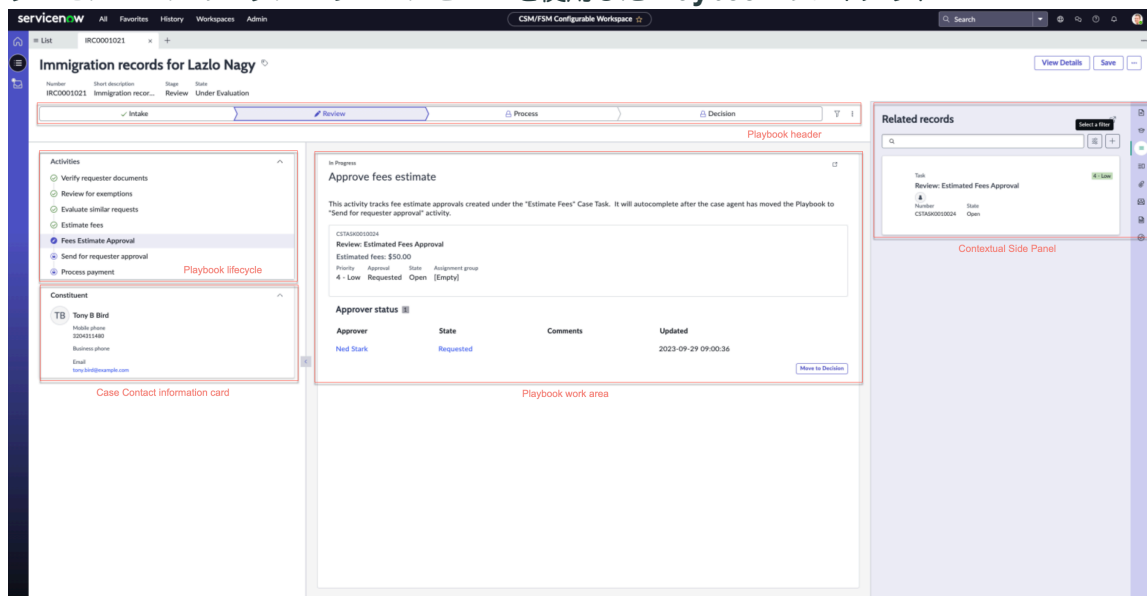
Playbook は、Playbook ライフサイクル、Playbook 作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

の Information Request Playbook 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では、構成員またはビジネス情報とケースタスク情報が、Playbook 作業領域の最前面に表示されます。

プロセスベースの Playbook 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。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 動的な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 **Playbook** 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。

## Playbook コンポーネント

Playbook の領域	説明
Playbook ヘッダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の上部に表示されます。</li> <li>• Playbook のタイトルと、Playbook の各ステージの進行状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。</li> <li>• 割り当てら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。</li> <li>• Playbook 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 Playbook アクションメニューが含まれています。</li> </ul>
Playbook ライフサイクル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> <li>• 各ステージのアクティビティのリストを表示します。</li> <li>• 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。</li> </ul>
Playbook 作業領域	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の中央に表示されます。</li> <li>• 現在のアクティビティのカードを表示します。</li> </ul>
コンテキストサイドパネル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Playbook の右側に表示されます。</li> <li>• 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 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。</li> <li>◦ 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。</li> <li>◦ 動的関連レコード。詳細については、「<a href="#">動的関連レコード</a>」を参照してください。</li> </ul> </li> </ul>
構成員または名刺	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。</li> <li>• Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> </ul>

の CSM 構成可能ワークスペースプロセスベースのレイアウトとプロセスベースのバリエーションの詳細については、次を参照してください [Process page variants](#)。

#### を使用した情報要求レコードの作成 **Information Request Playbook**

アクティビティを使用して、Information Request Playbookアプリケーションで公共機関デジタルサービス情報要求レコードを作成します。Playbook を使用すると、効率的かつ合理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

### 注:

この手順を開始する前に、Information Request Playbook Core とは 公共機関デジタルサービス 別のアプリケーションが にインストールされ CSM 構成可能ワークスペース、有効になっていることを確認します。手順については、「[公共機関デジタルサービス対応 Information Request Playbook 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

Playbook 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、Playbook 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 Playbook 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かれ、Playbook 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 Playbook のアクティビティからレコードを作成すると、 が Information Request Playbook 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について説明します。

## 手順

1. で、CSM 構成可能ワークスペース次に移動します: リスト > 情報要求 > すべて。
2. **[New (新規)]** を選択します。  
要求 Information Request Playbook 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) が開き、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. **[Save (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。

の CSM 構成可能ワークスペース コンテキストサイドパネルを使用すると、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、の Information Request Playbook 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

フィールド	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。では Service Request Playbook、リボンにレコード情報、構成員の詳細、ケースのタイムライン、アクティビティ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。Playbook でリボンに関する情報を表示する方法の詳細に

コンテキストサイドパネルタブ (続く)

フィールド	説明
	については、「」を参照してください <a href="#">でのリボン情報の表示 Information Request Playbook</a> 。
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、「 <a href="#">エージェント支援の概要</a> 」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 <a href="#">[ Create ]</a>
[  ]	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、「」を参照してください <a href="#">での応答テンプレートの使用 Information Request Playbook</a> 。
動的関連レコードアイコン (  )	現在のレコードまたは Playbook 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 <a href="#">[ 通知 ]</a>	要求者とやり取りし、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**


の CSM 構成可能ワークスペースコンテキストサイドパネルの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] アイコンを選択すると、[  ] には、ケースとケースタスクにコピーして貼り付けることが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、「[応答テンプレートを作成または変更](#)」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

を使用して情報要求レコードInformation Request Playbookを作成した後、コンテキストサイドパネルCSM 構成可能ワークスペース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、要求者とやり取りし、レコードで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やり取りし、レコードの情報を追跡できます。Playbook 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	<p>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 Playbook 作業領域の現在のアクティビティ。</p> <p>[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情報を表示します。</p> <p>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。</p>
作業メモまたはコメントを追加する	<p>[作成] セクションで、次の操作を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. テキストフィールドに情報を追加します。</li> <li>3. [作業メモを投稿] または [コメントを投稿] を選択します。</li> </ol> <p>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。</p>

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
投稿をフィルタリングまたは検索する	<p>[アクティビティ] セクションの上部で、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>フィルターセット: このリストから 2 つ以上のフィルターを選択します。</li> </ul> <p>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。</p>
投稿をソートする	<p>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最新のものへとソートします。</p>
投稿の展開と折りたたみ	<p>その他のオプションアイコン ( [  ] ) を選択して、投稿の展開と折りたたみを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>すべての投稿を折りたたむ: 投稿を以前の状態に戻します。</li> </ul>

での動的関連レコードの表示 **Information Request Playbook**

の Playbook コンテキストサイドパネル CSM 構成可能ワークスペースに動的関連レコードを表示できます。これらのレコードは、現在のレコードまたは Playbook 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 Playbook 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 Playbook 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

## 関連レコードの種類

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 Playbook 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	説明
コンテキストサイドパネルに関連レコードを表示する	<p>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 (☰)。</p> <p>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。</p>
表示する関連レコードのタイプを選択する	<p>表示する関連レコードのタイプを選択できる関連レコードリストの上部にあるフィルター。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、「<a href="#">「の関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook」</a>」を参照してください。</p>
関連レコードリストを検索する	<p>関連レコードリストの上部にある、テキスト検索を実行する検索フィールド。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、「<a href="#">「の関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook」</a>」を参照してください。</p>
サブタブで関連レコードを開く	<p>親レコードの下の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。</p>

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	説明
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、親レコード下のサブタブのリストビューに関連レコードが表示されます。
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規レコード。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、 の CSM 構成可能ワークスペースコンテキストサイドパネルに表示できます。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。

次の表のコンテキストサイドパネルで、フィールドに関する情報を確認できます。

コンテキストサイドパネルリボンフィールド

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。
要求者概要カード	ケースの構成員と連絡先の詳細。
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のサマリー。また、エージェントと顧客がケースにどのぐらいの時間を費やしたかを確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、および違反を含む、ケースのアクティブな Service Level Agreement (SLA)。

を使用して政府の情報要求を追跡する **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 **Information Request Playbook**。

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、フォームが開き、次のセクションが表示されます。

- 要求者と情報要求ケースエージェント間のやり取りに関する会話。
- ケースの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。
- ケース番号とステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

## 手順

1. の CSM 構成可能ワークスペース[リスト] に移動して、を開きますInformation Request Playbook。
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	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。
自分のケース	エージェントにアサインされたすべての情報要求ケース。
マイオープン	情報要求ケースエージェントに割り当てら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については、を参照してください [情報要求ケースフォーム](#)。

での **Playbook** 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

Playbook 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:

コアアプリケーションとは公共機関デジタルサービス別の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Information Request Playbook。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、次のステージを情報要求ケースエージェントInformation Request PlaybookCSM 構成可能ワークスペースとして利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- Decision

**Information Request Playbook** のステージ

エクスペリエンスは Information Request Playbook 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 Playbook ステージです。この Playbook 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。

Playbook 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て、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場合、または手数料免除が送信されて承認された場合に、ケースを次のステージに移動できます。

Playbook 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、料金承認の要求、ケースタスクの作成、および新しい情報の追加または要求を行う

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のために送信されます。法務レビューが完了すると、ケースは [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。

最終 Information Request Playbook 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した後、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**

を使用してケースを解決するための最初のステップとして、[取り込み] ステージを完了します Information Request Playbook。

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. で、CSM 構成可能ワークスペース次に移動します: リスト > 情報要求 > すべて。
2. **[New (新規)]** を選択します。  
要求 Information Request Playbook の詳細を収集するための最初のアクティビティが開き、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. **[Save (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. [移動して確認] を選択します。  
これで [取り込み] ステージが完了し、ケースが [レビュー] ステージに移動します。

で [レビュー] ステージを完了します。 **Information Request Playbook**

を使用してケースを解決する 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 Information Request Playbook。

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レビューし、ドキュメントタイプに関連付けられたボックスをオンにして、要求者が本人確認に必要なドキュメントを含めていることを確認します。
2. [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、[適用除外コードなし] 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。  
手数料の見積もりは一度しか実行できません。
6. 作業メモに見積手数料の詳細を入力し、[手数料の承認を要求] を選択します。  
要求者が手数料免除の対象である場合は、その情報をここに入力します。手数料の見積もりが請求先に送信され、承認されます。手数料の見積もりが承認されたら、ステップを完了としてマークします。
7. [要求者の承認用に送信] を選択して、手数料の見積もりを要求者に送信します。  
  
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す。

での [プロセス] ステージの完了 **Information Request Playbook**

を使用してケースを解決する 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  
Information Request Playbook。

## 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] を選択して次のアクティビティに移動します。
3. 法的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した。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 [決定] ステージに直接移動する必要があります。
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。  
ケースはプレリリースの最終レビューアクティビティに移され、ドキュメントと要求の詳細が最終レビュー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、[決定事項に移動]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**

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 Information Request Playbook。

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. サポート案件のウォッチ 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] を選択して要求者に情報をリリースします。
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: 要求者が電話による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には、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、提案を承認するか拒否することができます。構成員が提案を承認すると、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結果を提案する必要があります。

## でレコードに複数の関係者を追加する **Information Request Playbook**

政府機関のエージェントは、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. の CSM 構成可能ワークスペース[リスト] に移動して、を開きますInformation Request Playbook。
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] 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. の [取り込み] ステージInformation Request Playbookの [関係者を追加] アクティビティに移動します。
5. [関係者の追加] 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:

すべての情報要求の共同申請者は、情報要求申請書に含めるために登録 行政サービスポータル する必要があります。各共同申請者は、 に登録して 行政サービスポータルアカウントを作成するか、政府サービス エージェントが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、「 」を参照してください [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](#)。

7. **[Save (保存)]** を選択します。

8. 手順 5 ~ 7 を繰り返して、必要な数だけ関係者を追加します。

9. **[完了としてマーク]** を選択します。

## Service Request Playbook の使用

行政サービスエージェントまたは管理者は、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Service Request Playbook。

### 概要

Playbook 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。

でService Request PlaybookCSM 構成可能ワークスペースサービス要求ケースを開いたり作成したりすると、 は **[Playbook]** 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。Playbook 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する、または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。Playbook を使用すると、次のことができます。

- Playbook 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、そのアクティビティを完了するための作業を実行します。
- 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、Playbook に詳細が記載されています。Playbook は、Playbook の進行状況をヘッダーに表示することで、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。

### プレイブックステージ

次の Service Request Playbook 表に示す 4 つのステージがあります。

#### プレイブックステージ

タスク	説明
取り込み	は、サービス要求の詳細をキャプチャして適切なエージェントに割り当てることにより、レコード作成プロセスをガイドします。

プレイブックステージ (続く)

タスク	説明
レビュー	重複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	ケース解決のアクティビティをガイドします。
Decision	サービス要求に関する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達します。

Playbook のレイアウト

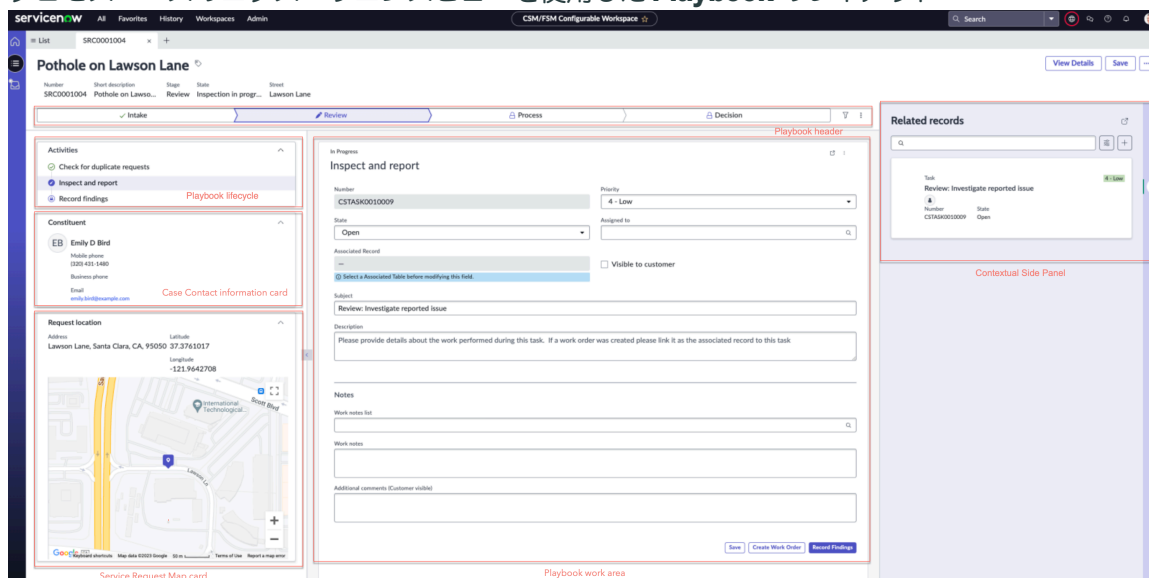
Playbook は、Playbook ライフサイクル、Playbook 作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定します。

の Service Request Playbook 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では、構成員またはビジネス情報とケースタスク情報が、Playbook 作業領域の最前面に表示されます。

プロセスベースの Playbook 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。
- ページの左側に、常に利用可能な連絡先情報などの情報を記録します。
- 動的な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 Playbook のレイアウト



次の表は、プロセスベースのワークスペースに表示される Service Request Playbook コンポーネントを示しています。

## Playbook コンポーネント

Playbook の領域	説明
Playbook ヘッダー	<ul style="list-style-type: none"> <li>Playbook の上部に表示されます。</li> <li>Playbook のタイトルと、Playbook の各ステージの進行状況を表示する水平ステージピッカーを表示します。</li> <li>割り当てられたユーザーまたはアクティビティスト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。</li> <li>Playbook 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 Playbook アクションメニューが含まれています。</li> </ul>
Playbook ライフサイクル	<ul style="list-style-type: none"> <li>Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> <li>各ステージのアクティビティのリストを表示します。</li> <li>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。</li> </ul>
Playbook 作業領域	<ul style="list-style-type: none"> <li>Playbook の中央に表示されます。</li> <li>現在のアクティビティのカードを表示します。</li> </ul>
コンテキストサイドパネル	<ul style="list-style-type: none"> <li>Playbook の右側に表示されます。</li> <li>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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>動的関連レコード。詳細については、「<a href="#">動的関連レコード</a>」を参照してください。</li> </ul> </li> </ul>
構成員または名刺	<ul style="list-style-type: none"> <li>要求を送信した構成員または企業の連絡先情報。</li> <li>Playbook の左側のパネルに表示されます。</li> </ul>
サービス要求マップカード	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロセスベースの Playbook レイアウトの新しいコンポーネント。</li> <li>sn-geo-map プラグインがインストールされていて、Google API キーが設定されている場合は、取り込みステージの後に表示されます。</li> </ul>

の CSM 構成可能ワークスペースプロセスベースのレイアウトとプロセスベースのバリエーションの詳細については、次を参照してください [Process page variants](#)。

## での **Playbook** を使用したサービス要求レコードの作成 公共機関デジタルサービス

アクティビティを使用して Service Request Playbook、アプリケーションで公共機関デジタルサービスサービス要求レコードを作成します。Playbook 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、Service Request Playbook Core とは 公共機関デジタルサービス 別のアプリケーションがインストールされ、有効になった CSM 構成可能ワークスペースであることを確認します。手順については、「」を参照してください [公共機関デジタルサービス対応 Service Request Playbook のインストール](#)。

### 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

Playbook 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、Playbook 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 Playbook 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かれ、Playbook 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 Playbook のアクティビティからレコードを作成すると、Service 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について説明します。

### 手順

1. で、CSM 構成可能ワークスペース次に移動します: リスト > サービス要求リスト > すべて。
2. **[New (新規)]** を選択します。  
要求 Service Request Playbook 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) が開き、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. **[Save (保存)]** を選択します。  
サービス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。

### 次のタスク

Playbook 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 **Playbook** 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

Playbook 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。

#### **i** 注:

Core アプリケーションとは 公共機関デジタルサービス 別の Service 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、「[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 Service Request Playbook CSM 構成可能ワークスペースとして、次のステージを で利用できます。

- 取り込み
- レビュー
- 処理中
- Decision

## Service Request Playbook のステージ

エクスペリエンスは Service Request Playbook 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 Playbook ステージです。この Playbook 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。

Playbook は [レビュー] ステージに進みます。このステージでは、ケースの最初の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、提供する必要があるサービスと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判断できます。との統合の詳細については公共機関デジタルサービス、「」を参照してください[統合：フィールドサービス管理 \(FSM\)](#)。フィールドサービス管理 (FSM)

Playbook 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、リソース承認の要求、ケースタスクの作成、および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派遣する必要がある場合は、プロセスステージで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 [決定] ステージに移ります。

最終 Service Request Playbook 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に、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。要求者が解決策を承認すると、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

を使用してケースを解決するための最初のステップとして、取り込みステージを完了します Service Request Playbook。

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. で、CSM 構成可能ワークスペース次に移動します: リスト > サービス要求ケースリスト > すべて。
2. **[New (新規)]** を選択します。  
サービス要求 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. **[Save (保存)]** を選択します。  
サービス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 に表示されているケースのいずれとも重複していない場合は、[既存のケースのチェックが完了しました] を選択して次のアクティビティに移動します。
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. [移動して確認] を選択します。  
これで [取り込み] ステージが完了し、ケースが [レビュー] ステージに移動します。

#### でレビューステージを完了する **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 Service Request Playbook。

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] フォームに入力します。  
との統合方法公共機関デジタルサービスの詳細については、[を参照してください統合：フィールドサービス管理 \(FSM\)](#)。フィールドサービス管理 (FSM)
4. フィールドサービスエージェントをサービス要求場所に派遣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. [検出結果ケースを記録] 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す。

#### でのプロセスステージの完了 **Service Request Playbook**

を使用してケースを解決する 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 Service Request Playbook。

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場所に派遣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. すべてが正しく、すべてのコメントが追加されていることを確認します。
6. [決定に移動] を選択し、メッセージ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] ステージに移行します。

での意思決定ステージの完了 **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 Service Request Playbook。

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には、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、ソリューションを受け入れるか拒否することができます。構成員が解決策を承認すると、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。

の CSM 構成可能ワークスペース 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、の Service Request Playbook 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

フィールド	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。では Service Request Playbook、リボンにレコード情報、構

コンテキストサイドパネルタブ (続く)

フィールド	説明
	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。Playbook 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、「」を参照してください <a href="#">でのリボン情報の表示 Service Request Playbook</a> 。
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、「 <a href="#">エージェント支援の概要</a> 」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 <a href="#">[ Create ]</a>
[  ]	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、「」を参照してください <a href="#">での応答テンプレートの使用 Service Request Playbook</a> 。
動的関連レコードアイコン (  )	現在のレコードまたは Playbook 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 <a href="#">[ 田 ]</a>	要求者とやり取りし、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**


の CSM 構成可能ワークスペースコンテキストサイドパネルの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して貼り付けることが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、「[応答テンプレートを作成または変更](#)」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、コンテキストサイドパネル CSM 構成可能ワークスペース 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、レコードで行われた作業に関する内部メモを記録できるため、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。Playbook 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	<p>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 Playbook 作業領域の現在のアクティビティ。</p> <p>[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情報を表示します。</p> <p>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。</p>
作業メモまたはコメントを追加する	<p>[作成] セクションで、次の操作を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. テキストフィールドに情報を追加します。</li> <li>3. [作業メモを投稿] または [コメントを投稿] を選択します。</li> </ol>

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	<p>[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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>フィルターセット: このリストから 2 つ以上のフィルターを選択します。</li> </ul> <p>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。</p>
投稿をソートする	ソートアイコン ([  ) を選択して、投稿を新しい順に、または古い順にソートします。
投稿の展開と折りたたみ	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>すべての投稿を折りたたむ: 投稿を以前の状態に戻します。</li> </ul>

での動的関連レコードの表示 **Service Request Playbook**

の Playbook コンテキストサイドパネル CSM 構成可能ワークスペースに動的関連レコードを表示できます。これらのレコードは、現在のレコードまたは Playbook 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、「[Public Sector Digital Services の Playbook 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 Playbook 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 Playbook 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

### 関連レコードの種類

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 Playbook 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

### デフォルト関連レコード

次の表は、各 Playbook 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。

デフォルト関連レコード

ステージ	Playbook 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 検査と報告</li> <li>• 結果を記録</li> </ul>	オープンケースタスク
プロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>• リソースの評価</li> <li>• 作業を実行</li> </ul>	オープンケースタスク
プロセス	リソースを承認	承認
Decision	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、リストをサブタブで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	説明
コンテキストサイドパネルに関連レコードを表示する	<p>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 ()。</p> <p>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。</p>
表示する関連レコードのタイプを選択する	<p>表示する関連レコードのタイプを選択できる関連レコードリストの上部にあるフィルター。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、「<a href="#">の関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook</a>」を参照してください。</p>
関連レコードリストを検索する	<p>関連レコードリストの上部にある、テキスト検索を実行する検索フィールド。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、「<a href="#">の関連レコードビューのカスタマイズ Service Request Playbook</a>」を参照してください。</p>
サブタブで関連レコードを開く	<p>親レコードの下の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。</p>
サブタブのリストビューで関連レコードリストを開く	<p>[リストビュー] アイコン () を使用して、親レコード下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示します。</p>
選択した関連リストの新しいレコードを作成する	<p>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規レコード。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。</p>

### でのリボン情報の表示 **Service Request Playbook**

リボンに関する情報は、の CSM 構成可能ワークスペースコンテキストサイドパネルに表示できます。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。

次の表のコンテキストサイドパネルで、フィールドに関する情報を確認できます。

コンテキストサイドパネルリボンフィールド

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。
要求者概要カード	ケースの構成員と連絡先の詳細。
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のサマリー。また、エージェントと顧客がケースにどのぐらいの時間を費やしたかを確認することもできます。
SLA	残り時間、SLA ステータス、および違反を含む、ケースのアクティブな Service Level Agreement (SLA)。

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	説明
コンテキストサイドパネルに関連レコードを表示する	<p>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 (☰)</p> <p>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。</p>
表示する関連レコードのタイプを選択する	<p>表示する関連レコードのタイプを選択できる関連レコードリストの上部にあるフィルター。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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. フィルターアイコン (☰) を選択します。</li> <li>2. メニューからレコードタイプを選択します。</li> </ol> <p>メニューには、親レコード用に構成された関連リストが含まれています。</p>
関連レコードリストを検索する	<p>関連レコードリストの上部にある、テキスト検索を実行する検索フィールド。検索テキストに一致するレコードが強調表示されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 検索アイコン (🔍) を選択します。</li> </ol>

関連レコードビューのカスタマイズ (続く)

タスク	説明
	<p><b>i</b> 注:</p> <p>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。</p>
サブタブで関連レコードを開く	親レコードの下の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	親レコードの下のサブタブのリストビューに関連レコードを表示するには、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	<p>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規レコード。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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 (レコード  ) を選択します。</li> <li>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。</li> </ol>

を使用した行政サービス要求の追跡 **Service Request Playbook**

を使用して、自分または政府機関 Service Request Playbookの他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、フォームが開き、次のセクションが表示されます。

- ユーザーと行政サービス エージェントの間の対話の会話。
- ソリューション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。
- ケース番号とステータスを含むケースの詳細。
- 添付ファイル。

手順

1. の CSM 構成可能ワークスペース[リスト] に移動して、を開きますService Request Playbook。
2. 「サービス・リクエスト」リストに移動し、「すべて」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	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。
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。

リスト	説明
マイオープン	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。

各リストの下には、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
- 構成員
- ビジネス
- ビジネス連絡先
- ステータス
- 住所タイプ
- レポート
- アサイン先の機関
- アサイン先

これらのフィールドの詳細については、次のリンクを参照してください [行政サービスケースフォーム](#)。

## 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、モバイルデバイスでアプリを使用してモバイルエージェント、アプリケーションで公共機関デジタルサービス 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。新規ケースやアクティブなケースなど、ケース負荷の概要を確認することもできます。

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簡単に把握できます。
- 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 (Service Level Agreement (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する。

次のビデオでは、アプリの機能 ServiceNow<sup>®</sup> モバイルエージェントの一部を紹介しています。ServiceNow モバイルアプリの概要。

### **i** 注:

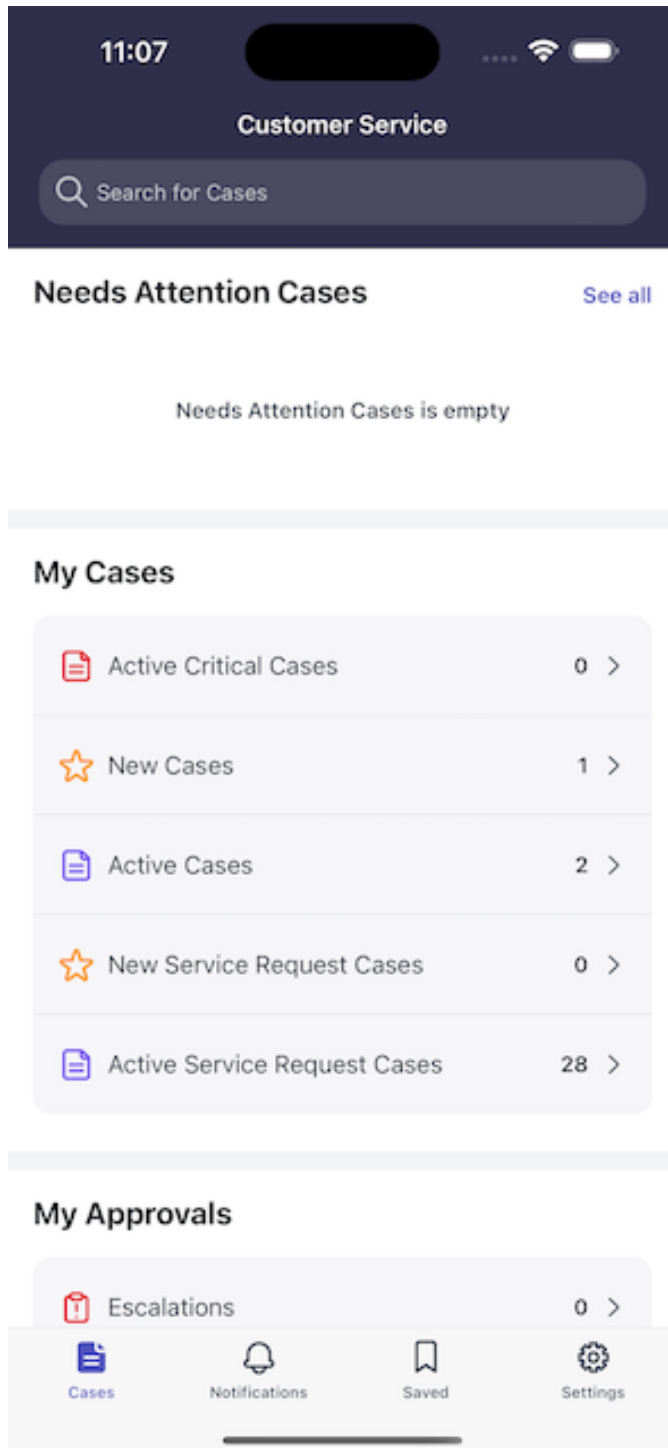
を使用するにはモバイルエージェント、必要なプラグインを管理者が有効にする必要があります。管理者の場合は、「」 [Service Request Playbook のモバイルエージェントの構成](#) を参照して、モバイルエージェントの構成に関する情報を入手してください。管理者がこれらの設定を構成した後にはアプリの使用を開始する方法については、「」を参照してください [Get started with the Customer Service mobile application](#)。

## モバイルエージェント ホームページ

を開いて モバイルエージェント ログインすると、アプレットランチャーが表示され、そのランチャーに設定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 の モバイルエージェント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、まだ解決もキャンセルも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	アクセス権はあるものの、解決もキャンセルも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] ステータスのケースを含む)。

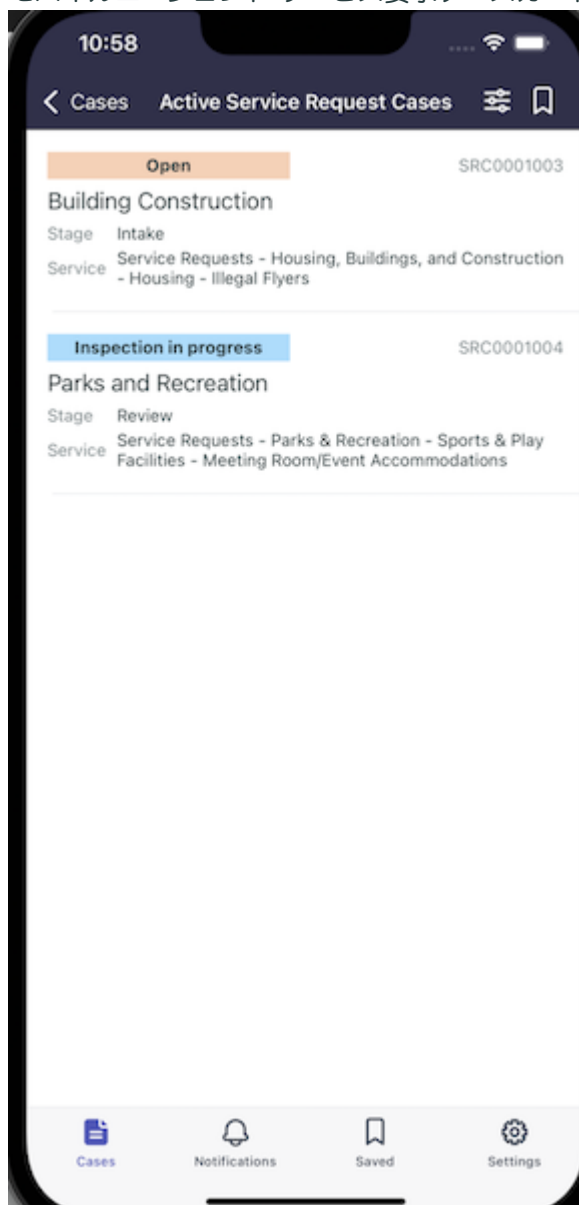
アプレットを起動するには、アプリでアプレットを選択します。

## 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。ケースのステータスの詳細については、次を参照してください [行政サービス要求ケースのライフサイクル](#)。

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。

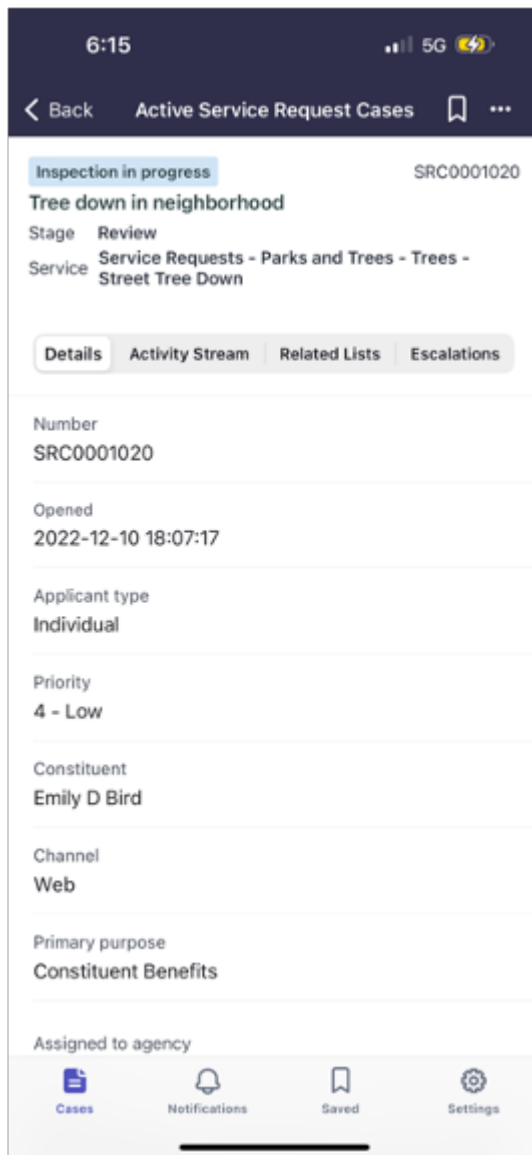
フィルターアイコン ([  ]) を使用して、ケースのリストを絞り込んだりソートしたりすることができます。

### アプリ内のモバイルエージェント サービス要求ケースカード

アプリのケースカードには、モバイルエージェント でケース CSM 構成可能ワークスペ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、を参照してください [サービス要求ケースフォーム](#)。

次の例は、ケース詳細の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、主な目的、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。

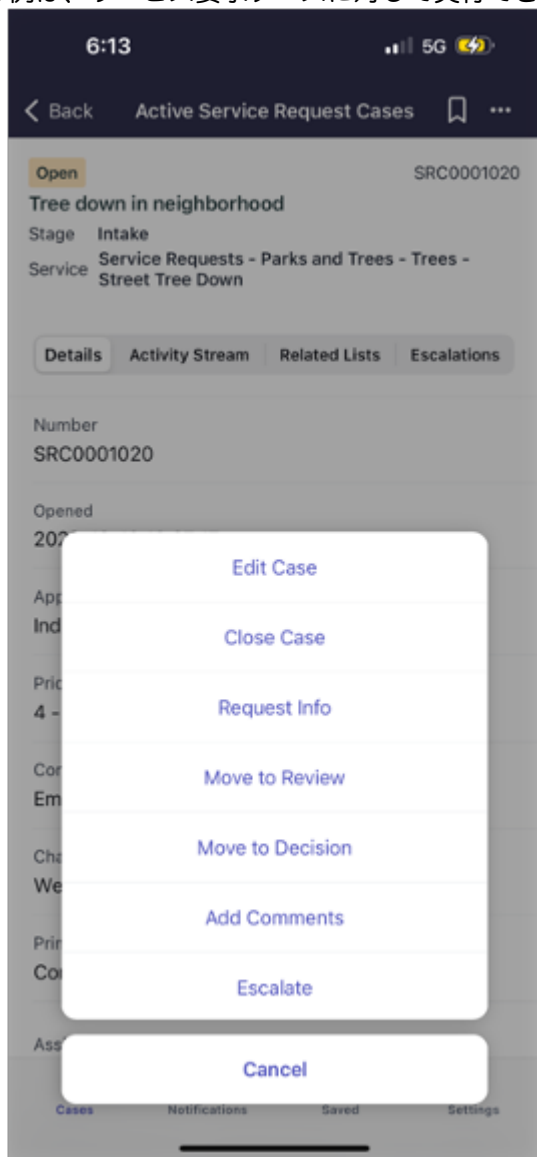
## モバイルエージェント サービス要求ケース詳細カード



エージェントは、ケースカード内からアプリ内のモバイルエージェント 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。ケースの詳細ビューで、[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。
- コメントを追加します。
- 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。

アプリでのエージェントタスク モバイルエージェントの詳細については、「」を参照してください  
モバイルエージェントを使用したエージェントタスクの実行。

### の情報要求ケースカード モバイルエージェント

ケース モバイルエージェント カードには、でケース CSM 構成可能ワークスペースを表示している場合と同様の情報が表示されます。情報要求ケースのフィールドとその説明の完全なリストについては、「」を参照してください [情報要求ケースフォーム](#)。

次の例は、ケース詳細の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

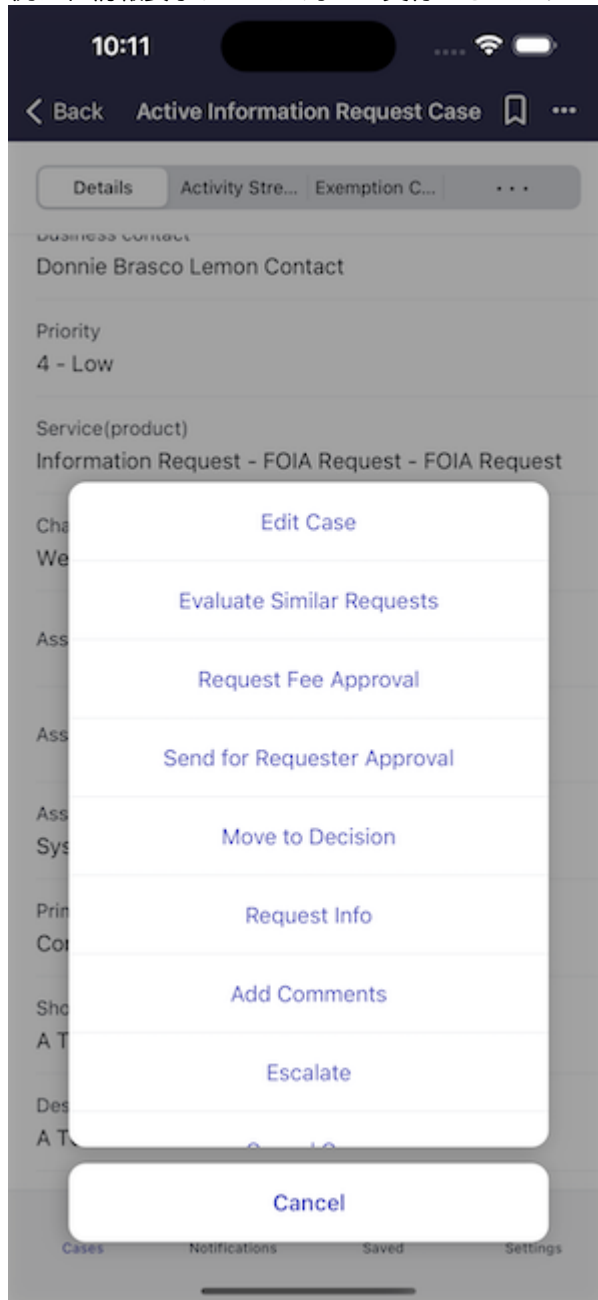
The screenshot shows a mobile application interface for a ServiceNow case. At the top, the status is 'Under Evaluation' and the case ID is 'IRC0001049'. The title is 'A Test IR for Business - 2' and the current stage is 'Review'. The service is identified as 'Information Request - FOIA Request - FOIA Request' with a priority of '4 - Low'. Below this, there are tabs for 'Details', 'Activity Stre...', and 'Exemption C...'. The main content area lists several attributes: 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), and Priority. At the bottom, there is a navigation bar with icons for 'Cases', 'Notifications', 'Saved', and 'Settings'.

自動翻訳

エージェントは、ケースカード内から情報要求ケース モバイルエージェント に対していくつかのアクションを実行できます。ケースの詳細ビューで、[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。
- コメントを追加します。
- 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。

のモバイルエージェントエージェント タスクの詳細については、「」を参照してください [モバイルエージェントを使用したエージェントタスクの実行](#)。

## 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、Case Management 機能にアクセスします。

保存 

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。

### Mobile Agent アプリの関連リスト

関連リスト	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、Field Service Management 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ついて、次の情報を表示できます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ステータス</li> <li>• 番号</li> <li>• 件名</li> <li>• 担当者</li> <li>• 優先度</li> </ul>
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• タスク</li> <li>• SLA ステージ</li> <li>• SLA 定義</li> <li>• 実際の経過割合 (%)</li> <li>• 実経過時間</li> </ul>
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ケース番号</li> <li>• ステータス</li> <li>• 簡単な説明</li> <li>• 連絡先</li> </ul>

Mobile Agent アプリの関連リスト (続く)

関連リスト	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たエージェントタスクの実行

行政サービスエージェントは、モバイルデバイスでモバイルエージェントケースを管理し、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、モバイルデバイスからいつでもどこでも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
ケースの表示	<p>ケースの詳細を表示し、変更を加える必要があるかどうか、またはアクションを実行する必要があるかどうかを判断します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 下部のナビゲーションバーで、[ ケース ] を選択します。</li> <li>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一覧を表示します。</li> <li>3. ケースを選択すると、その詳細が表示されます。</li> <li>4. 変更を加える必要があるかどうか、または他のアクションを実行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。</li> </ol> <p>でのモバイルエージェントケースの表示の詳細については、「」を参照してください <a href="#">アプリで行政サービス要求を追跡するServiceNow モバイルエージェント</a>。</p>
ケースを編集する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. [サービス要求] リストから、ケースを開きます。</li> <li>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。</li> </ol> <p>ケースフィールドの詳細については、「」を参照してください <a href="#">サービス要求 ケース フォーム</a>。</p>

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
<p>ケースにコメントを追加する</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[サービス要求] リストから、ケースを開きます。</li> <li>「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。</li> <li>[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。</li> </ol> <p>[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、「<a href="#">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</a>」を参照してください。</p>
<p>ケースのソリューションを提案する</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[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。</li> <li>[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。</li> </ol>
<p>追加情報の要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[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。</li> <li>[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。</li> </ol>
<p>ケースのエスカレート</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[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。</li> <li>[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。</li> </ol>
<p>エスカレーションの表示</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)。</li> </ol>

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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. [ 解決コード] および [解決メモ] フィールドに、ケースの解決方法に関するコードとメモを入力します。</li> </ol>

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
ケースの表示	<p>ケースの詳細を表示し、変更を加える必要があるかどうか、またはアクションを実行する必要があるかどうかを判断します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 下部のナビゲーションバーで、[ ケース] を選択します。</li> <li>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一覧を表示します。</li> <li>3. ケースを選択すると、その詳細が表示されます。</li> <li>4. 変更を加える必要があるかどうか、または他のアクションを実行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。</li> </ol> <p>での モバイルエージェントケースの表示の詳細については、「」を参照してください <a href="#">を使用した情報要求の追跡 モバイルエージェント</a>。</p>
ケースを編集する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. [情報要求] リストから、ケースをオープンします。</li> <li>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。</li> </ol> <p>ケースフィールドの詳細については、「」を参照してください <a href="#">情報要求ケースフォーム</a>。</p>

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
<p>ケースにコメントを追加する</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[情報要求] リストから、ケースをオープンします。</li> <li>「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。</li> <li>[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。</li> </ol> <p>[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、「<a href="#">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</a>」を参照してください。</p>
<p>ケースのソリューションを提案する</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[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。</li> <li>[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。</li> </ol>
<p>追加情報の要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[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。</li> <li>[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。</li> </ol>
<p>ケースのエスカレート</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>[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。</li> <li>[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。</li> </ol>
<p>エスカレーションの表示</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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)。</li> </ol>

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
類似の要求を評価	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
要求者の承認用に送信	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
手数料の承認を要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
免除チェックリストを表示	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 情報公開法 (FOIA) または公的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。</li> </ol>
ケースをクローズする	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. [ 解決コード] および [解決メモ] フィールドに、ケースの解決方法に関するコードとメモを入力します。</li> </ol>
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

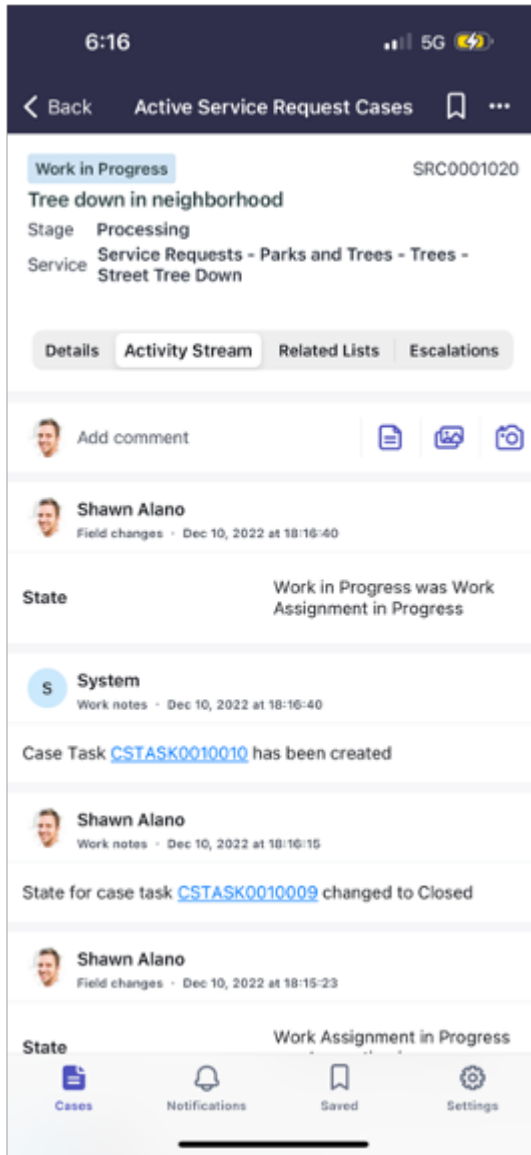
行政サービスエージェントは、ケースカード モバイルエージェント内からアクティビティストリームにアクセスできます。また、要求者とコミュニケーションを取り、作業に関する内部メモをレコードに記録することもできます。これにより、情報をより効率的に伝達および追跡できます。

### 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、のモバイルエージェント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、のモバイルエージェント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、ケースタスクを表示します。

エージェントタスク (続く)

タスク	説明
作業メモまたはコメントを追加する	<ol style="list-style-type: none"> <li>[ コメントを追加 ] を選択します。</li> <li>[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。</li> <li>(オプション)チェックボックスをオンにすると、コメントまたは作業メモが公開されます。</li> <li>[ 投稿 ] を選択します。</li> </ol> <p>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。</p>
写真や添付ファイルを追加する	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドキュメントアイコン (ドキュメント ) を選択して、ドキュメントをケースに添付します。</li> <li>カメラの  写真を撮影してケースに添付するアイコン。</li> <li>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。</li> </ul>

アプリで行政サービス要求を追跡する **ServiceNow** モバイルエージェント

アプリを使用して ServiceNow モバイルエージェント、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

アプリケーションで モバイルエージェント ケースを選択すると、フォームが開き、次のセクションが表示されます。

- 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アプリを開きます。
2. [自分のケース] で、次のテーブルのいずれかの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	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。これらのケースのステータスは、[ <b>Open</b> ]、[ <b>Awaiting Info</b> ]、または [ <b>Resolved</b> ] です。

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、「」を参照してください [サービス要求ケースフォーム](#)。

### を使用した情報要求の追跡 モバイルエージェント

モバイルデバイスを使用して モバイルエージェント、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

アプリでケース [モバイルエージェント](#) を選択すると、フォームが開き、次のセクションが表示されます。

- 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とのやり取りのレコード。
- ケースの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. を開きます [ServiceNow モバイルエージェント](#)。
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	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。これらのケースのステータスは、[ <b>Open</b> ]、[ <b>Awaiting Info</b> ]、または [ <b>Resolved</b> ] です。

3. 詳細を表示する情報要求ケースを選択します。  
情報要求ケースのフィールドの詳細については、「」を参照してください [情報要求ケースフォーム](#)。

## 仮想エージェント for 公共機関デジタルサービスの使用

管理者は、仮想エージェント 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 仮想エージェントで利用可能なを使用すると、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構築できます。たとえば、構成員が政府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検索できるようにしたりするトピックを作成できます 仮想エージェント。

管理者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構築できます。または、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) で仮想エージェント利用可能な構築済みの会話を使用し、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に、トピックブロックと呼ばれる構築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、会話要素または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、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仮想エージェント。トピックブロックを使用すると、トピック作成者は標準機能を会話に 仮想エージェント 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。

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

- Prompt Service for Constituent (構成員への迅速なサービス) – 構成員に、政府サービスのタイプ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ついて認可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。

トピックブロックと会話で 仮想エージェント 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トピックを構築する 仮想エージェント 前

会話を作成する 仮想エージェント 前に、次の前提条件と、 で 仮想エージェントデザイナー構築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基本的なプロセスを確認してください。

- [Customer Service 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、構築 カスタマーサービス 済みの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およびトピックブロック](#) (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。
  - 構築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](#)、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



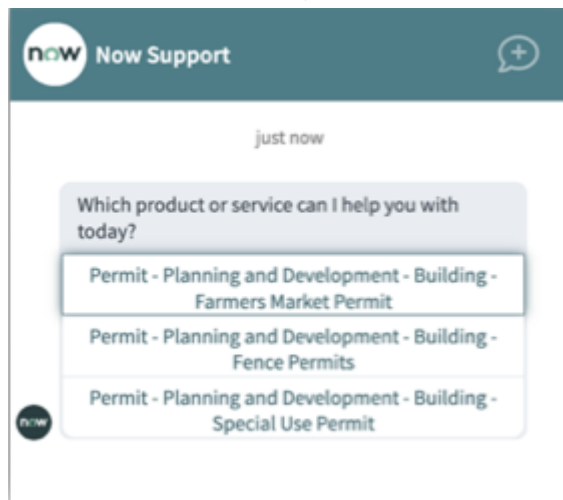
注:

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。

## [構成員のプロンプトサービス (Prompt Service for Contituent)] 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依頼します。このトピックブロックを使用するには、Customer Service 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。

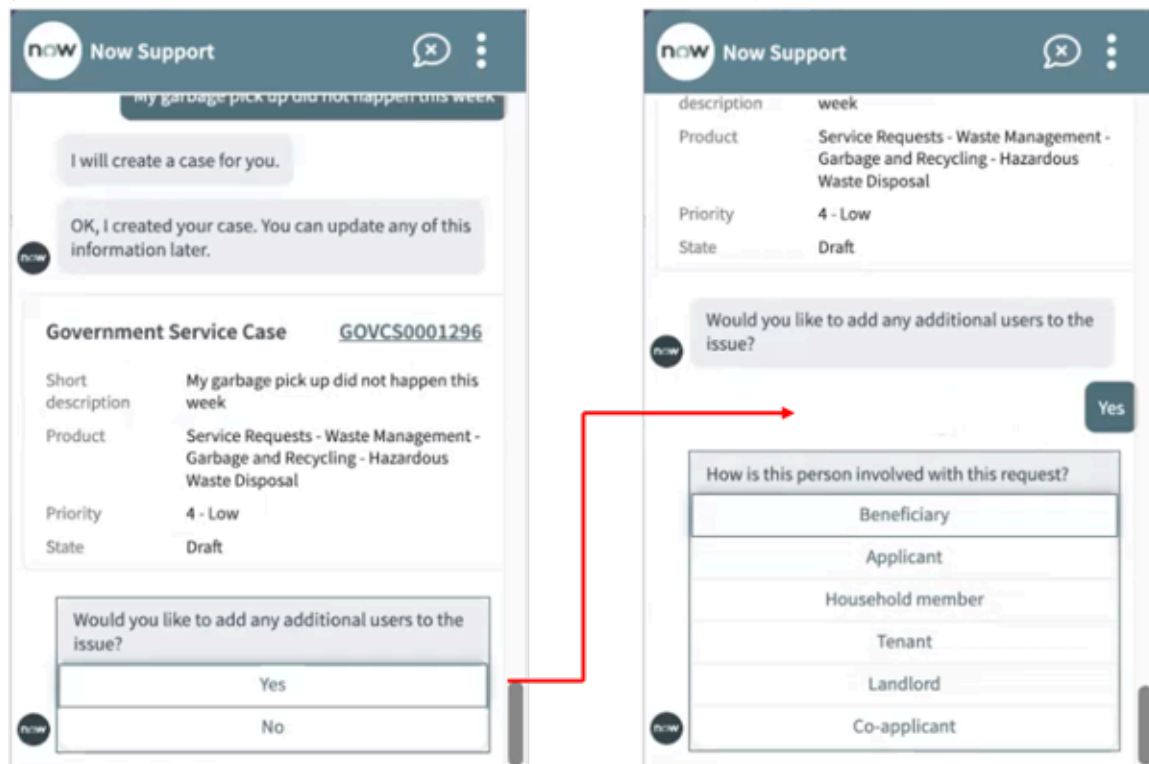
サービスのプロンプトの例



## [公共部門の追加メンバーの作成] トピックブロック

このトピックブロックを使用して、構成員が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、Customer Service 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。

#### 公共部門追加メンバーの入力パラメーター

パラメーター	説明
case_id	作成された公共部門ケースレコードのsys_id。
case_type	基本の公共部門サービスの拡張。

## 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

エージェント用に CSM 構成可能ワークスペースを設定し、ワークスペース UI を展開して、エージェントが顧客と連携し、質問に回答し、ケースを作成し、問題を解決できるようにします。

### 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

の 公共機関デジタルサービス 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 で CSM 構成可能ワークスペース表示して完了 (または独自のタスクを作成) 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

で、ケースタスクが自動または手動で作成されたかどうかに関係なく、CSM 構成可能ワークスペース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. サイドバーの [リスト] メニューから CSM 構成可能ワークスペース、 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

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 CSM 構成可能ワークスペース。

#### 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し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] 関連リストで、[ 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. **[Save (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

で CSM 構成可能ワークスペース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. サイドバーの [リスト] メニュー CSM 構成可能ワークスペース に移動します。
2. の CSM 構成可能ワークスペース[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. 追加の作業メモまたはコメントを追加します。  
作業メモまたはコメントを追加しないと、ケースタスクを解決できません。
6. **[Save (保存)]** を選択します。
7. [クローズ] を選択します。

### 受領したアイテムへの関係者の追加


連絡先、企業、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、アプリケーションで受信したアイテムに 公共機関デジタルサービス 関係者を追加します。

### 始める前に

#### 必要なロー

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 
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

フィールド	説明
タイプ	<p>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ているケースに対する関係者構成のリストから、以下を選択できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 認定事業</li> <li>○ 認定連絡先</li> <li>○ 認定構成員</li> <li>○ 認定世帯</li> <li>○ 認定機関</li> <li>○ 認定ユーザー</li> <li>○ リスト構成員</li> <li>○ 上場機関</li> </ul>
ケース	自動生成されたケース番号。
ビジネス、構成員、世帯、またはユーザー	ケースの責任者。
責任	<p>ケース情報へのアクセスレベル。</p> <p>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た場合、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。</p> <p><b>注:</b> 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) および関連ケースにアクセスできません。</p>

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。

## 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ビジネスレコード CSM 構成可能ワークスペース 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. に移動し CSM 構成可能ワークスペース、 インターアクション > 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. [Save (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、新しいタブが開いてビジネスの詳細が表示されます。


## プラットフォームの 公共機関デジタルサービス デフォルトビューを設定する

プラットフォームワークスペースの 公共機関デジタルサービス 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. プラットフォーム内の 公共機関デジタルサービス 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。

# 公共機関デジタルサービスの分析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。これにより プラットフォームアナリティクスソリューション、有権者に提供される行政サービスを測定するための KPI とベンチマークが提供されます。

## 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有効にし、システムの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 管理者 (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。

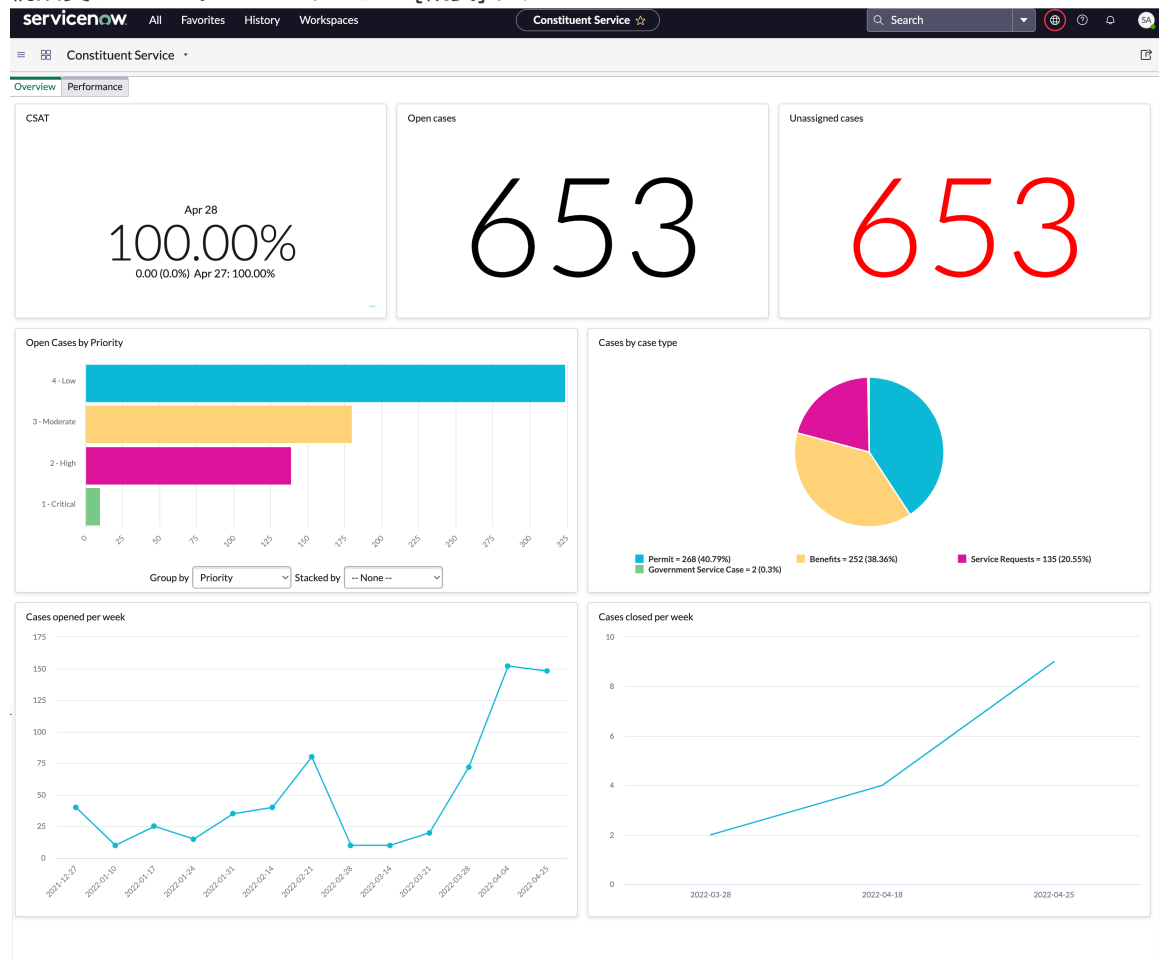
## 関連情報

[分析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

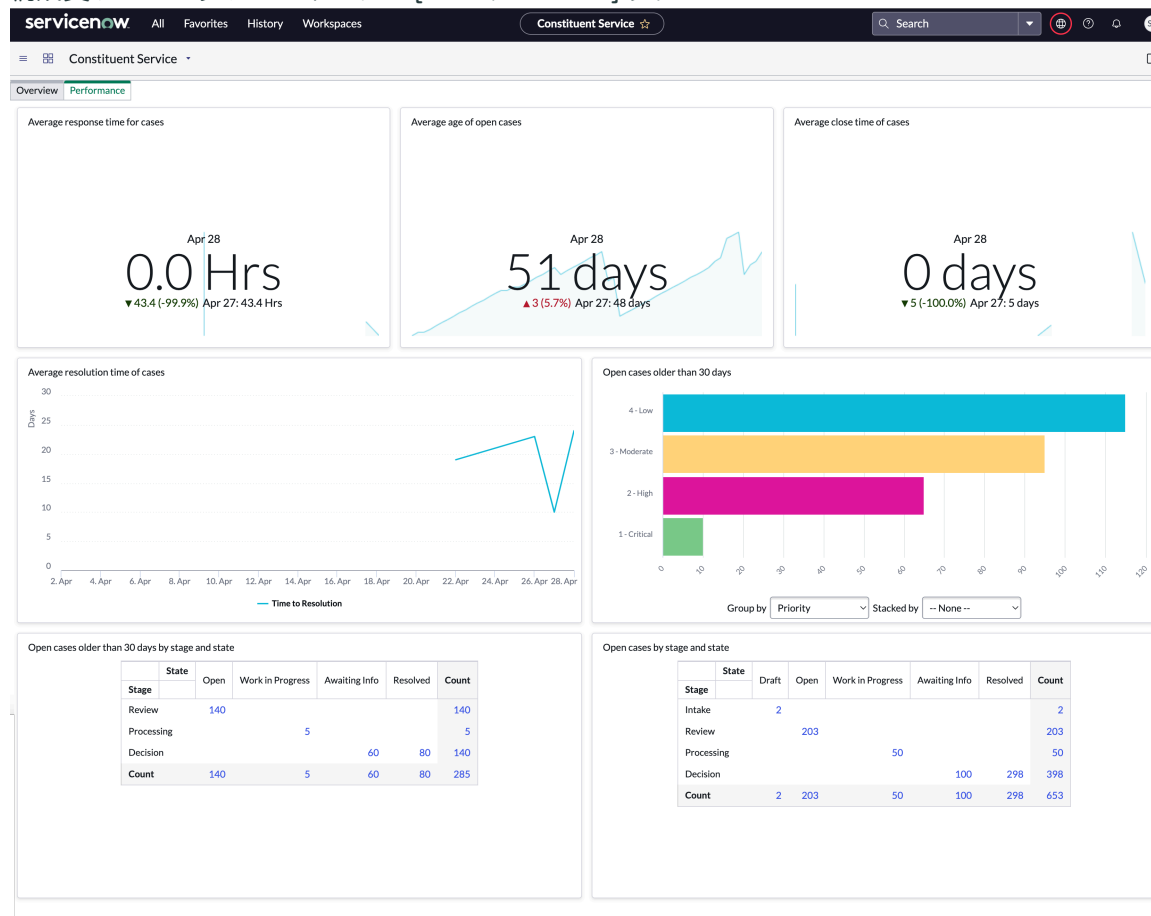
このダッシュボードを使用して、市民サービスの健全性を監視し、政府のケースがどの程度効率的に処理されているかについてのインサイトを得て、提供されるサービスの全体的なパフォーマンスを評価します。

構成員サービスダッシュボードの [概要] タブ



自動翻訳

## 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。ダッシュボードを編集するために必要です。

### 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、次の場所へ移動します。すべて > セルフサービス > ダッシュボード > 構成員サービス。

### 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法
管理者またはエージェント	構成員からケースを作成および監視して、ケースの解決を迅速化し、顧客満足度を向上させます。次の操作を行います。

構成員サービスダッシュボードのユースケース (続く)

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	<ul style="list-style-type: none"> <li>一定期間オープンされているケースを追跡します。</li> <li>特定タイプのサービスタイプのケース数を監視します。</li> <li>各サービスタイプのケースの平均クローズ時間を確認します。</li> <li>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。</li> </ul>
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、サービスデリバリアプロセスとエージェントのパフォーマンスの改善を促進します。

インジケータ

ケースの平均応答時間

エージェントが新しい政府ケースに対応する平均時間。このスコアは、 $[[\text{GSM-Summed duration of FirstResponseTime}]] / [[\text{GSM-Number of Responded Cases}]]$  の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

サーベイの結果に基づく顧客満足度スコア。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までの平均日数。このスコアは、 $[[\text{GSM-クローズ済みケースの合計期間}]] / [[\text{GSM-クローズ済みケースの数}]] / 24$  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

ケースがオープン状態になる平均日数。スコアは、 $[[\text{GSM-オープンケースの合計経過時間}]] / [[\text{GSM-オープンケースの数}]] / 24$  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

ケースを解決するための平均日数。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-Case 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。スコアは、 $[[\text{GSM-Summed duration of FirstResponseTime}]] / [[\text{GSM-Number of Responded Cases}]]$  の計算式を使用して算出されます。

解決済みケースのGSM\_Number

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 - クローズ済みケースの数

クローズされたケースの日次カウント。

GSM - Number of Responded Cases (GSM - 回答済みケースの数)

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。

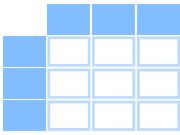

- GSM - クローズされたケースの所要時間合計 (時間)
- GSM - FirstResponseTime の合計期間 (時間)
- GSM - オープンケースの経過時間合計
- GSM - 解決済みケースの合計期間 (時間)

### ブレイクダウン



- GSMアカウント
- GSM-年齢
- GSM-AssignedTo
- GSM-AssignmentGroup
- GSMカテゴリ
- GSMチャンネル
- GSMコンタクト
- GSM 優先度
- GSM製品
- GSMステート

### データのビジュアル化

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	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  ト	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_cases]	ステージおよび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。
オープンケース	スコア  ア	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_cases]	システム内の未解決の政府ケースの合計数。

構成員サービスダッシュボードデータの可視化 (続く)

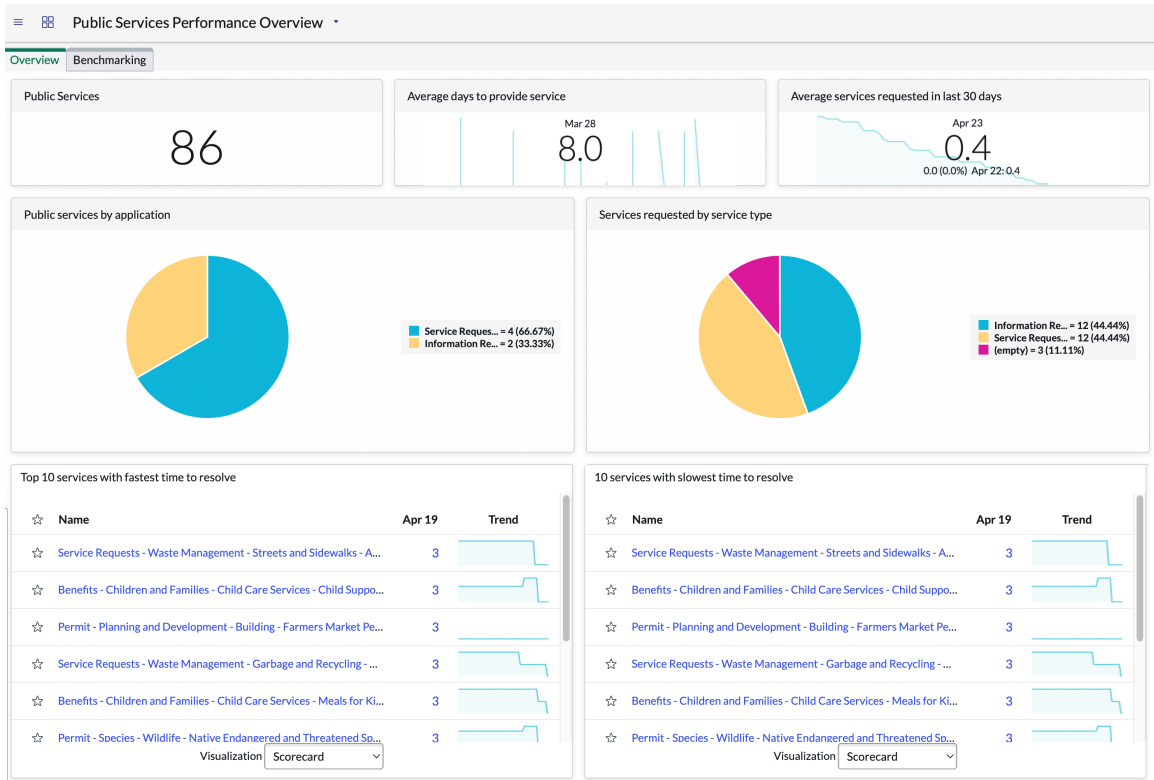
タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
週あたりのオープンケース	線グラフ  フ	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	政府の新規感染者の週次傾向が明らかになりました。
30日より前のオープンケース	水平バー	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	30日以上経過した政府オープンケースの分布。
未アサインのケース	スコア  ア	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	エージェントにまだアサインされていない政府ケースの合計数。
ケースタイプ別ケース	円グラフ	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	ケースタイプ別の政府ケースの割合。
ステージとステータス別のオープンケース	ピボット  ト	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	オープンガバメントのケースの詳細な要件を、段階と州ごとに整理します。
週あたりのクローズされたケース	線グラフ  フ グラフ	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]  線	エージェントによってクローズされた政府ケースの週次傾向。
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]	未アサインの政府ケースの優先度別の分布。

自動翻訳

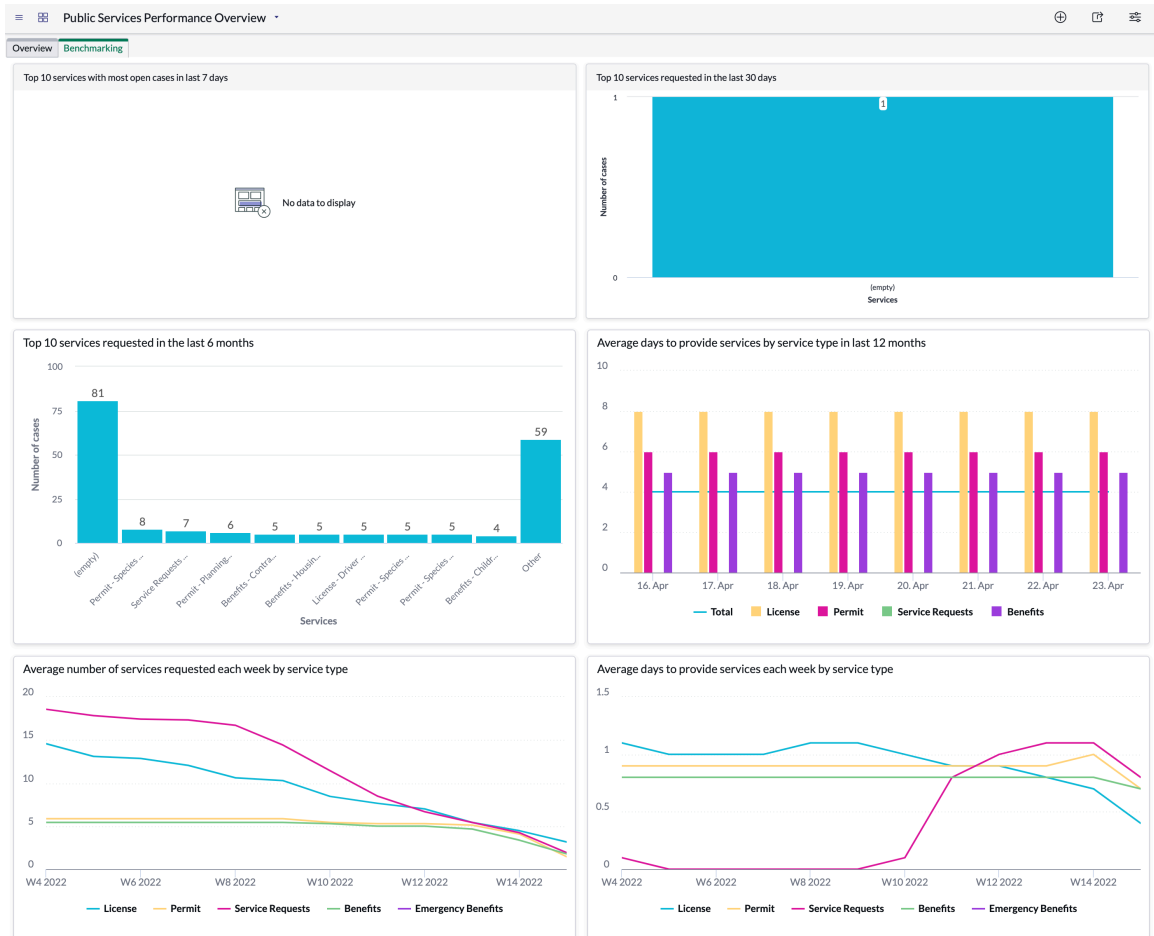
公共サービスのパフォーマンス概要ダッシュボード

公共サービスのパフォーマンス概要ダッシュボードを使用して、構成員、企業、機関に提供され、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視覚化を評価します。

パブリック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



自動翻訳

## 必要な Now Platform ロール

- sn\_gsm.service\_offered\_viewer。ダッシュボードウィジェットとデータの表示に必要です。
- sn\_gsm.service\_offered\_admin。ダッシュボードを編集するために必要です。

## [Public Services Performance Overview] 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、次の場所へ移動します。すべて > セルフサービス > ダッシュボード > 公共サービスパフォーマンスの概要。

## 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。

### [Public Services Performance Overview] ダッシュボード 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	ベンチマーキング情報をレビューして、構成員、企業、および機関に提供され、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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• サービスデリバリの短期的および長期的な傾向とパターンを観察します。</li> <li>• 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。</li> </ul>

## インジケーター

### GSM-要求されたサービスの政府ケース数

構成員、企業、および機関が要求した日次行政サービスの数。

### GSM-要求されたサービスに対する政府のケースの平均

構成員、企業、および機関が要求したサービスに関する政府ケースの日次平均。平均は、 $[[\text{GSM-Government Case Count for Services requested}]]/30$  という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

政府のケースを解決するための平均日数。

### 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

サービスの種類別に、作業ごとに要求された行政サービスの平均数。この数は、 $[[\text{GSM-Average days to provide services by service type}]]/7$  という式を使用して計算されます。

### GSM - 過去 365 日間の行政ケースの平均解決期間

過去 12 か月間に政府ケースを解決するために要した平均日数。

### GSM - サービスタイプ別の毎週の要求されたサービスの平均数

サービスタイプ別の週あたりの要求された行政サービスの平均数。この数は、 $[[\text{GSM-Count of services requested each week by service type}]]/7$  という式を使用して計算されます。

GSM - サービスタイプ別の毎週要求されたサービスの数

サービスタイプ別の 1 週間あたりの要求された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。

解決時間が最速/最短のGSM政府サービス

解決時間が最も速い行政サービスと最も遅い行政サービス。

ブレイクダウン

- GSM-AssignmentGroup
- GSM-Government.ServiceOffered.Type
- GSM製品
- GSMステート

データのビジュアル化

**[Public Services Performance Overview]** 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	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 日間で最もオープンケースが多い上位 10 件のサービス		行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	7 日間 (週次) に要求された上位 10 件のサービス。

[Public Services Performance Overview] 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	説明
過去 6 か月間に要求された上位 10 件のサービス	 <p>30 31 1 2</p>	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。
サービスタイプ別の要求サービス	 <p>円</p> <p>グラフ</p>	行政サービスケース [sn_gsm_government_service_case]	構成員、企業、および機関が要求する行政サービスの配布割合。
公共サービス	 <p>42</p>	サービス定義 [sn_gsm_government_service_model]	システムで利用可能なすべての行政サービスの合計数。

自動翻訳

[Public Services Performance Overview] 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	説明
アプリケーション別の公共サービス	 <p>グラフ</p>	サービス定義 [sn_gsm_government_service_model]	システムで利用可能な行政サービスの分布(円)。

## 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。

## 公共機関デジタルサービス Core とともにインストールされるコンポーネント

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 Core**。

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 **公共機関デジタルサービス Core** 有効になります。

- カスタマーポータル (com.sn\_ciwf\_ui\_cmpnt) の UI コンポーネント
- 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。

**注:**  
プラグインを有効にし **公共機関デジタルサービス Core** たときにインストールされるロールの詳細については、「」を参照してください **公共機関デジタルサービス Core** と一緒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 とともに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	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  注: これはケース [sn_customerservice_case] テーブルの拡張テーブルです。
構成員プロフィール [sn_gsm_constituent_profile]	構成員プロフィールテーブル
サービス定義 [sn_gsm_government_service_model]	サービス定義テーブル  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]	新規事業登録要求のテーブル

## 公共機関デジタルサービス と一緒に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たフロー

フロー	説明
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。
政府の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]	政府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、政府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]	政府のケースが解決された場合、関連する政府のケースのブロック元レコードを削除します。
政府ケースの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 [resolve_blocked_by_record_if_user_information_is_provided_for_govt_case]	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 Core と一緒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 Core 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

#### 構成員ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
構成 [sn_gsm.構成員]	構成員がサービスを要求し、情報、行政サービススペース、および受けたサービスを管理できるようにします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer</li> <li>• sn_gsm.service_received_read_granular</li> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_gsm.case_write_granular</li> </ul>
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スペースを読み取り、書き込み、更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.report_viewer</li> <li>• sn_gsm.case_writer</li> <li>• sn_gsm.service_offered_writer</li> <li>• sn_customerservice.consumer_agent</li> <li>• sn_gsm.constituent_writer</li> <li>• interaction_agent</li> </ul>

構成員ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	<p>します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 構成員レコードの読み取り、書き込み、および更新。</li> </ul>	
<p>constituent_contributor [sn_gsm.constituent_contributor]</p>	<p>ユーザーが任意の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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> <li>• sn_customerservice.case_authorized_contributor</li> </ul>
<p>constituent_admin [sn_gsm.constituent_admin]</p>	<p>エージェントに管理者アクセス権を付与し、構成員レコードを作成、読み取り、更新、および削除できるようにします。</p>	<p>sn_gsm.constituent_writer</p>

構成員ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	にします。	
constituent_writer [sn_gsm.constituent_writer]	構成員レコードを作成、読み取り、および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、および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
License & Permits 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	sn_gsm.report_viewer

構成員ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ベースアイテムへの読み取りアクセス権を提供します	

ビジネスロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
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、および受信したサービスを管理できるようにします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_install_base.sold_product_authorized_consumer</li> <li>• sn_gsm.service_received_read_granular</li> <li>• sn_gsm.case_write_granular</li> </ul>
business_contact_admin [sn_gsm.business_contact_admin]	ビジネスアカウントへの管理者アクセス権をビジネスステークホルダーに提供します。このロールは、ビジネスア	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_admin</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> </ul>

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	<p>カウント内のすべてのデータにアクセスできます。</p>	
<p>business_case_manager [sn_gsm.business_case_manager]</p>	<p>ビジネスステークホルダーが、ビジネスアカウントおよび関連する子アカウントの行政サービススペースを管理できるようにします。このロールは、次のアクションを実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 別のビジネス連絡先の代わりにケースを作成します。</li> <li>• ビジネスに属</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_case_manager</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> </ul>

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	<p>する ケー スの リス トを 表示 しま す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ビジ ネス に属 する ケー スを 編集 しま す。</li> </ul>	
<p>business_contributor [sn_gsm.business_contributor]</p>	<p>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 スを起 票でき るよう にしま す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> <li>• sn_customerservice.case_authorized_contributor</li> </ul>
<p>business_partner [sn_gsm.business_partner]</p>	<p>ビジ ネス パート ナーが 自分の アカウ ントま たは関 連付け られて いるビ ジネス</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.partner</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> </ul>

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	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]	パートナーアカウントへの管理者アクセス権をビジネスステークホルダーに提供します。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、および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できます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.partner_admin</li> <li>• sn_gsm.business_partner</li> <li>• sn_gsm.business_contact</li> <li>• sn_gsm.business_contact_admin</li> </ul>
business_agent	エージェントが	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.report_viewer</li> <li>• sn_gsm.case_writer</li> </ul>

ビジネスロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_gsm.business_agent]	<p>次のアクションを実行できるようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、および更新。</li> <li>ビジネスレコードの読み取り、書き込み、更新。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm.service_offered_writer</li> <li>sn_customerservice.consumer_agent</li> <li>sn_gsm.business_writer</li> <li>interaction_agent</li> </ul>

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	ロールを含む
agency_agent [sn_gsm.agency_agent]	<p>機関のエージェントが、その機関に関連付けられた企業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。</p>	sn_customerservice.s

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	ロールを含む
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.s
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を処理できるようにします。これには、すべてのライセンスおよび許可ケースと構成員レコードの読み取り/書き込み/更新機能が含まれています	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.constituent</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.ca</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.re</li> </ul>
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起できるようにします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice</li> <li>• sn_gsm.contributor</li> <li>• sn_customerservice</li> </ul>
License & Permit Agency コントリビューター [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作成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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_cor</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.co</li> </ul>
agency_manager [sn_gsm.agency_manager]	エージェンシー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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice</li> <li>• sn_gsm.agency_ag</li> <li>• sn_gsm.agency_cor</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_ma</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.ag</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.ag</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "sn_gsm.busi</li> <li>• sn_gsm.政府_機関_</li> <li>• sn_gsm.constituent</li> <li>• sn_gsm.政府_機関_</li> </ul>

エージェントのロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_ma</li> <li>• sn_customerservice</li> </ul>
License & Permit Agency Manager コントリビューター [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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_lic_prmt.bu</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.go</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.co</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.ag</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.ag</li> <li>• sn_gsm.agency_ma</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_bus_loc.location</li> <li>• sn_gsm.agency_ma</li> </ul>
License & Permits エージェント・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、世帯とのスタッフの関係を管理するための詳細なロール。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_ma</li> <li>• contract_manager</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_rela</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.ag</li> </ul>
service_manager [sn_gsm.service_manager]	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 行政サービスケースで作業中のエージェントが実行するすべての作業を管理します。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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、および削除します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.service_off</li> <li>• sn_gsm.service_off</li> <li>• sn_gsm.constituent</li> <li>• sn_gsm.constituent</li> <li>• sn_gsm.business_a</li> </ul>
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]	このロールにより、ユーザーは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できます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_lic_prmt.co</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.ca</li> <li>• sn_gsm.ケース_タス</li> </ul>

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	ロールを含む
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_ag</li> <li>• contract_manager</li> </ul>

管理者とその他のロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
admin [sn_gsm.admin]	プラットフォームで作成されたスコープ対象アプリケーションへの代理管理者アクセス権をユーザーに提供します 公共機関デジタルサービス。	sn_gsm.service_manager
service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	ユーザーに管理者アクセス権を提供し、サービス提供レコードおよびサービス受信レコードの作成、読み取り、更	sn_gsm.service_offered_writer

管理者とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	新、および削除を可能にします。	
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) で作業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は、すべてのライセンスと許可ケースおよび構成員/ビジネスレコードを読み取り/書き込み/更新/削除できます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm_lic_prmt.マネージャー</li> <li>• sn_gsm.admin</li> </ul>

管理者とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
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ドおよびサービス受領レコードを作成、読み取り、および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.service_offered_viewer
service_offered_viewer [sn_gsm.service_offered_viewer]	サービス提供レコードおよびサービス受信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、	sn_gsm.case_viewer

管理者とその他のロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	読み取り、および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。	
case_viewer [sn_gsm.case_viewer]	行政サービスステーション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テーションを作成できるようにします。トップレベルの貢献者ロールに含まれています。このロールではケース	なし

管理者とその他のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	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。	
relationship_agent [sn_gsm.relationship_agent]	エー ジェン トが関 係を持 つ顧客 の行政 サービ スケー スを処 理でき るよう にしま す。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.report_viewer</li> <li>• sn_customerservice.relationship_agent</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> <li>• sn_customerservice.case_authorized_contributor</li> </ul>

詳細なロール

とともに 公共機関デジタルサービス 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の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権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、対応する公的機関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。きめ細かなポリシーを設定することで、効率的かつ効果的に作業するために必要な情報へのアクセスを個人に許可することで、きめ細かなアクセス制御が可能になり、最終的には構成員のエクスペリエンスが向上します。

たとえば、Government Service Case テーブルまたはアプリ内の他のテーブルを 公共機関デジタルサービス 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	ロールを含む
case_create_granular [sn_gsm.case_create_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きめ細かな作成アクセス権を提供します。	sn_gsm.case_read_granular
case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	構成員またはビジネスステークホル	sn_customerservice.case_read_granular

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	<p>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。</p>	
<p>case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]</p>	<p>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 のき め細 かな 書き 込み アク セス 権を 提供 しま す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.case_create_granular</li> <li>• sn_gsm.case_read_granular</li> </ul>
<p>service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]</p>	<p>構 成員 また はビ ジネ スス テー ク</p>	<p>sn_install_base.sold_product_read_granular</p>

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ホルダーに、サービスが受領したレコードへ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 インストールベースの読み取りの詳細 [sn_gsm_lic_prmt.ib_read_granular]	発行されたライセンスと許可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
License & Permits 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、	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.agency_manager_core</li> <li>• contract_manager</li> </ul>

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	世帯とスタッフの関係を管理するための詳細なロール。	
License & Permits Contributor Creator [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ます。このロールは、トッ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が許可され、レ	sn_gsm.contributor_creator

詳細なロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	コード自体を表示することはできません。	

ビジネスステークホルダーロール

ビジネスステークホルダー向けには 公共機関デジタルサービス、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管理者は、ビジネスステークホルダーユーザーに次のアクションの権限を提供できます。

- 企業または代理店 (サービス組織) に代わってケースを作成する
- 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
構成員貢献者 [sn_gsm.constituent_contributor]	ユーザーが任意の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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	com.sn_public_sec内部および外部	services_core
License & Permit 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サービスを要求し、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は顧客の代わりに要求者として行動できます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_gsm.constituent_contributor</li> <li>• sn_gsm_lic_prmt.contributor_creator</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>• sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	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
	ビスクエスを起票できるようにします。			
ライセンスと許可 ビジネスコントリ ビューター [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サービスを要求し、ライセンスと許可のケースを作成できます。これにより、ビジネスステークホルダーは顧客の代わりに要求者として行動できます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm.business_contributor</li> <li>sn_gsm.lic_prmt.contributor_creator</li> </ul>		
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.relationship_contributor</li> <li>sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	com.sn.public.secure.contributor_creator	内部および外部 services_core
ライセンスと許可 の関係 貢献者 [sn_gsm.lic_prmt.relationship_contributor]	このロールにより、ユーザーは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作成できます。これにより、ビジネスステークホルダーアクセスは、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。		<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_gsm.relationship_contributors</li> <li>n_gsm.lic_prmt.contributor_creator</li> </ul>	

自動翻訳

機関の代わりにケースを作成

ロール	説明	ロールを含む	プラグイン	ユーザータイプ
機関の貢献者 [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起できるようにします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_customerservice.service_organization_contributor</li> <li>sn_gsm.contributor_creator</li> </ul>	エージェンシー・サポート・モデル (sn_customerservice.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_sector_digital_services_core	内部
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_core_public_data_core	com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
ビジネスビューアー [sn_gsm.business_viewer]			com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
提供されるビューアのサービス [sn_gsm.service_offers_viewer]	サービス提供レコードおよびサービス受信レコード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_core_public_data_core	com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
行政サービス受信ビューアー [sn_gsm.service_received_viewer]	サービス受信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_digital_services_core	内部

自動翻訳

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]	ユーザーがプラットフォームで公共機関デジタルサービスレポートを表示できるようにします。	なし	com.sn_public_sector_digital_services_core	内部
License & Permit Report Viewer [sn_gsm_lic_prmt_report_viewer]	ユーザーがプラットフォームで公共機関デジタルサービスレポートを表示できるようにします。	sn_gsm.report_viewer		

**i** 注:

サブスクリプションを購入した顧客は、公共機関デジタルサービス ビジネスステークホルダーユーザーに、[Customer Service Management](#) 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、関連する 公共機関デジタルサービス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、次の基本的な職務 (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。

### 公共機関のペルソナ

職務	説明
管理者	<p>セキュリティ上の制約に関係なく、システムのすべての機能、機能、およびデータにアクセスできるシステム管理者:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>さまざまなケースタイプを使用して構築された特定のスコープ対象アプリを管理します。</li> <li>構成員の情報を管理します。</li> </ul>
構成員	<p>市民、居住者、訪問者、退役軍人などのエンドユーザー:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>政府機関にサービスを要求します。</li> <li>要求の解決を追跡します。</li> </ul>
ビジネスステークホルダー	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>政府機関にサービスを要求します。</li> <li>要求の解決を追跡します。</li> </ul>
政府機関	<p>履行者 (構成員代理人、ビジネス代理人、代理代理人など):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、更新を実行できます。</li> <li>特定のチームまたは機関に属することができます。</li> <li>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。</li> </ul>
貢献者	<p>ビジネスステークホルダーまたは構成員の要求者:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必要なサービスで構成員や企業を支援します。</li> <li>構成員に代わって要求を送信し、代理人として機能します。</li> </ul>
行政サービスマネージャー	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>すべての行政サービスケースの読み取り、書き込み、更新、および削除を実行できます。</li> </ul>

公共機関のペルソナ (続く)

職務	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、および削除できます。</li> <li>サービスデリバリーと構成員の満足度を向上させます。</li> </ul>

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の関係性図を表示して、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の関係を示し、アプリケーションの動作の 公共機関デジタルサービス 全体像を示します。

データモデル

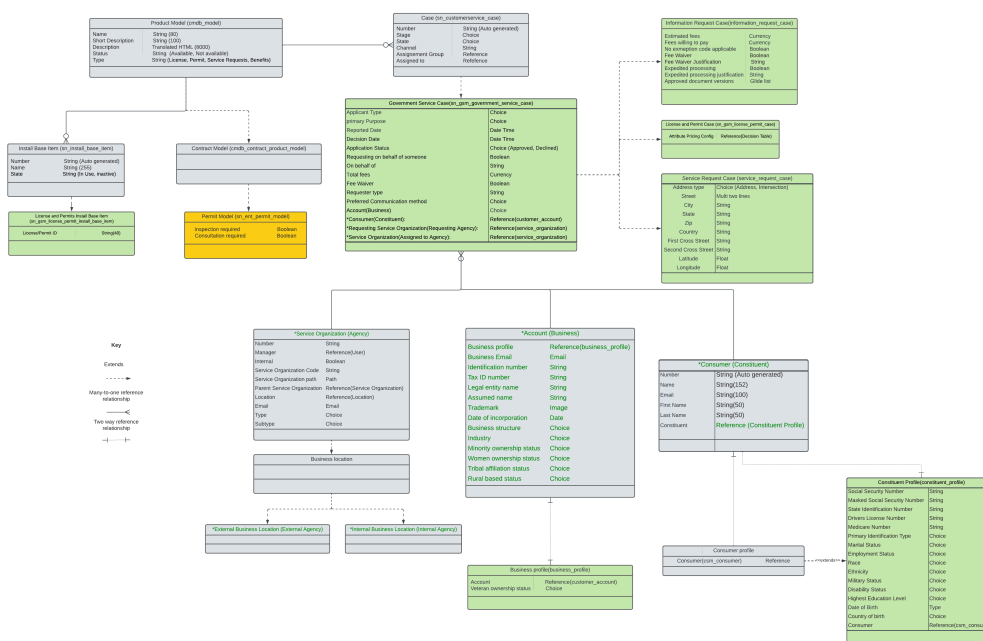
次の図は、アプリケーション内の 公共機関デジタルサービス テーブルとその関係を示しています。

プラットフォームの 公共機関デジタルサービス 柔軟性により、ニーズに合わせて拡張および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、許可されたユーザーに提供します。

**i** 注:

v8.0 では 公共機関デジタルサービス、[提供されるサービス] テーブルと [受けるサービス] 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、[サービス提供済み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 Playbook 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。



自動翻訳

## [store-future: BEGIN review][End] 用語集

ドキュメント全体で使用される 公共機関デジタルサービス 用語のリスト。

### 事業所

事業所では、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性を提供できます。

### 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。これは、を介して 行政サービスポータル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。

### 構成員

市民、居住者、訪問者、退役軍人などのエンドユーザーで、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ます。構成員は、要求者またはユーザーとも呼ばれます。

### 意思決定テーブル

意思決定テーブルは、価格設定および依存属性を作成、表示、および変更できる単一ポイントを提供します。各要素は、これらのテーブルの意思決定入力です。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任意の構成アイテムです。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したアイテムとして参照します。

### 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。製品モデルは、政府サービス エージェントとユーザーに、提供および要求されている公共サービスに関する共通の理解を提供します。

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

### 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アグリーメント。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) を作成して進め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。

#### 特別処理メモ

特別処理メモアプリケーションで作成されるメモで、個々のレコードに関する重要な情報にユーザーの注意が向けられるもので、ステータス、優先度、および有効期限を割り当てることができます。

[store-future: BEGIN review]

## インストールされているデモデータ 公共機関デジタルサービス

で 公共機関デジタルサービス 利用可能なデモデータには、その使用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

に ライセンスと許可プレイブック 含まれているデモデータは、漁業許可要求のエンドツーエンドプロセスのサンプルを提供します。このユースケースの詳細については、次のリンクを参照してください [のユースケース 公共機関デジタルサービス](#)。

### Information Request Playbook

に含まれる Information Request Playbook デモデータは、以下を提供します。

### Service Request Playbook

に含まれる Service Request Playbook デモデータは、以下を提供します。

[End]

## 行政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行政サービスケースを使用して、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と、行政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。サービス定義を使用するだけでなく、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、「」を参照してください [のサービス定義 公共機関デジタルサービス](#)。

基本の行政サービスケースタイプは行政サービスケースと呼ばれ、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 カスタマーサービス管理 (CSM) 拡張です。この 公共機関デジタルサービス アプリケーションには、基本の行政サービスケースタイプの拡張であるサービスリクエストケースタイプ (311 サービスリクエストケースタイプとも呼ばれます) もあります。

基本の行政サービスケースタイプの詳細については、「 [行政サービスケースフォーム](#)」を参照してください。サービス要求ケースタイプの詳細については、「 [サービス要求ケースフォーム](#)」を参照してください。

管理者は、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。

ケースタイプの作成には、既存のケースの拡張テーブルの作成、またはまったく新しいケースタイプテーブルの作成が含まれます。通常は、ケースタイプに対してロール、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を作成します。

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

## 管理者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設定」を参照してください。
- Guided Setup を使用したケースタイプの設定方法の詳細については、「」を参照してください [Configuring customer service case types](#)。

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。 です。

## 行政サービスケースタイププラグイン

Customer Service Case Types プラグイン (com.snc.csm\_case\_types) は、Public Sector Digital Services Core プラグイン (com.sn\_public\_sector\_digital\_services\_core) を有効にすると有効になります。

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。

アプリケーションとともに [公共機関デジタルサービス Core](#) インストールされるプラグインの詳細については、「」を参照してください [公共機関デジタルサービス Core とともにインストールされるコンポーネント](#)。

## 行政サービスケースタイプのガイド付き設定

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 Core のガイド付きセットアップ] に追加されま

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](#) をクリックし、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。

ガイド付き設定を使用すると、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やコンポーネントを設定できます。

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、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、ステータスフロー、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。
- ケースタイプの取得フローを設定し、ケースタイプの可視性を決定する条件を変更します。

詳細については、「[Configuring customer service case types](#)」を参照してください。

の 公共機関デジタルサービス Guided Setup の使用の詳細については、「」を参照してください [Guided Setup](#) を使用した構成公共機関デジタルサービス Core。

## 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アプリケーション ServiceNow Store 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	説明
サービス要求ハンドブック (sn_gsm_srvc_req)	行政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 Playbook。この Playbook 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、「 <a href="#">行政サービス要求ケースのライフサイクル</a> 」を参照してください。
Information Request Playbook (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 Playbook。この Playbook では、情報要求ケースタイプを使用して、9 つの免除の範囲外となる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 Playbook (sn_gsm_info_req)	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 Playbook。この Playbook では、ライセンスと許可要求のケースタイプを使用して、新しい許可または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、の [ServiceNow Store Service Request Playbook](#)、[Information Request Playbook](#)、または [License and Permit Playbook](#) アプリケーションのリストを確認してください。

## 行政サービスケースステージ

行政ケースタイプは、次の表に示すステージを進みます。

### 行政サービス要求ケースステージ

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。

### 行政サービス要求ケースステージ (続く)

ステージ	説明
レビュー	ケースがアサインされ、[担当者] フィールドで指定されたエージェントによって承認され、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。
Decision	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。

### 行政サービスケースのステータス

政府のケースタイプは、次の表にリストされている州内を移動します。詳細については、「[行政サービス要求ケースのライフサイクル](#)」を参照してください。

### 行政サービス要求ケースのステータス

ステータス	説明
ドラフト	新規ケースのデフォルトステータス。
新規	ユーザーが [送信] を選択したときに [ドラフト] から [新規] に移行するケース。
オープン	アサインされ、[担当者] フィールドでエージェントによって承認されたときに、[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、[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、[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。
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。

### 行政サービス要求ケースのライフサイクル

アプリケーション内の行政サービス要求ケースは、公共機関デジタルサービス Service Request Playbook 実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。

## サービス要求ケースステージ

サービス要求には、次の 4 つの段階があります。

- 取り込み
- レビュー
- プロセス
- Decision

サービス要求ケースが上記にリストされているステージを進み、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。

### 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	説明
	ドラフト	ケースはまだ送信されておらず、サービス要求ケースレコードはまだ作成されていません。
取り込み  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。	新規	<p>Government Service Portal または .Service Request Playbook</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 承認:行政サービスマネージャーによってケースが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受け入れるか、再アサインすることができます。承認された場合、ステータスは [オープン] に変わります。</li> <li>• 更新:ケースを更新します。</li> <li>• ケースをクローズ:ケースをクローズします。</li> <li>• 削除:ケースを削除します。</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 更新:追加情報でケースを更新します。</li> <li>• ケースをクローズ:ケースをクローズします。</li> </ul>
	オープン	<p>行政サービス エージェントがケースを自分自身に割り当てるか (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、ケースが [新規] から [オープン] に変わります。</p> <p>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。</p>

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	説明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•更新:ケースを更新します。</li> <li>•要求情報: 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。</li> <li>•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] に変更されます。</li> <li>•ケースをクローズ:ケースをクローズします。</li> <li>•削除:ケースを削除します。</li> </ul>
	情報待ち	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•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。</li> <li>•ケースをクローズ:ケースをクローズします。</li> </ul>
<p>レビュー</p> <p>エージェントは、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て、表示する必要があるサービスを判断できます。</p>	オープン	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•類似の要求または重複する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。</li> <li>•検査の要求: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</li> </ul>
	検査中	<p>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。</p>
	情報待ち	<p>エージェントが [レビュー] ステージで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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•オープンケース:ケースステータスを [オープン] に戻します。</li> <li>•更新:ケースを更新します。</li> <li>•ケースをクローズ:ケースをクローズします。</li> <li>•削除:ケースを削除します。</li> </ul> <p>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。</p>

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	説明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>ケースをクローズ:ケースをクローズします。</li> </ul>
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、ケースステータスが [対応中] に変わります。現在、サービス要求を解決するための作業指示が進行中です。
	進行中の作業アサイン	作業指示が進行中で、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すべての未解決ケースタスクを解決します。
	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中または作業後に、追加情報を要求した。
決定 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。	決定の準備完了	ケースはエージェントが決定する準備ができています。
	解決済み	<p>エージェントが解決コードを提供し、[ <b>Resolution Information</b> ] タブに解決メモを入力し、[ <b>Propose Solution</b> ] を選択すると、ケースステータスが [ <b>Awaiting Info</b> ] から [ <b>Resolved</b> ] に変わります。</p> <p>[ 解決コード ] および [ 解決メモ ] フィールドは、エージェントがケースの解決策を提案するために必須です。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>更新:ケースを更新します。</li> <li>ケースをクローズ:ケースをクローズします。</li> </ul> <p>ケースが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。</p> <p>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。</p>

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	説明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ソリューションを承認: エージェントによって提案され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。</li> <li>• ソリューションを却下: エージェントによって提案され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] に変更されます。</li> <li>• 削除: ケースを削除します。</li> </ul>
	クローズ済み	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul> <p>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。</p> <p>クローズされたケースを更新することはできません。</p>
	キャンセル	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、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。政府機関のエージェントは、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の関連リスト

関連リスト	説明
ケースタスク	<p>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。</p> <p>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。新規と既存のケースタスクは、ステータスに関係なく、両方とも CSTASK プリフィックスを使用します。</p>
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。
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	このケースの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。対話には 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	<p>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。</p> <p>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に変化があると、構成員にメールが自動送信されます。</p> <p>構成員の連絡先は、メールでケースを作成および更新できるだけでなく、行政サービスエージェントから更新を受け取ることもできます。</p>
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	この事件の解決の一環として、政府の代理人が構成員または他の人を行う任命。

行政サービスケースフォームの関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	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。

## 行政サービスケース フォーム

エージェントは、行政サービスケースフォームを作成して、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。

### 行政サービスケース フォーム

フィールド	説明
番号	ケースに対して自動生成された番号。ケースの番号には、デフォルトのプリフィックス GOVCS が使用されます。
応募者タイプ	申請者の種類: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個々</li> <li>• ビジネス</li> <li>• 機関</li> </ul>
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。
ビジネス連絡先	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web (デフォルト)</li> <li>• 電話</li> <li>• メール</li> <li>• チャット</li> <li>• ソーシャル</li> <li>• Community</li> <li>• アラート</li> <li>• 仮想エージェント</li> <li>• 個人面談</li> </ul>
構成員	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。

行政サービスケース フォーム (続く)

フィールド	説明
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	ケースをアサインされた機関の名前。
サービス	ケースに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。
優先度	アサインされた優先度： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 重大</li> <li>• 2 - 高</li> <li>• 3 - 中</li> <li>• 4 - 低 (デフォルト)</li> </ul>
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。
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。
主要な目的	構成員がケースを作成した理由： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• ガバナンス 手順:詐欺、不服申し立て、調査、苦情などの他のタイプのケース。</li> </ul>
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、または問題の簡単な説明。
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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>

行政サービスケース フォーム (続く)

フィールド	説明
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次のフィールドのいずれか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリ住所の番地名。
市区町村	主住所の市区町村。
都道府県	主住所の都道府県。
郵便番号	主住所の郵便番号。
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、変更することができます。
決定日	ケースに関する決定に達した日付。
応募ステータス	アプリケーションのステータス: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 承認済み</li> <li>• 拒否</li> </ul>
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、ケースの作業メモが追加されたという通知を受信します。

行政サービスケース フォーム (続く)

フィールド	説明
	必要に応じて通知を設定することができます。メモは、管理者、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。
<b>貢献者</b>	
貢献者ユーザー	<p>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。</p> <p>このユーザーが [ケースタスク] フォームの [担当者] 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。</p>
貢献者グループ	<p>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。</p> <p>ユーザーが [ケースタスク] フォームの [担当者] 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。</p> <p>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。</p>
<b>解決情報</b>	
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	<p>ケースの解決ステータスのリスト。</p> <p>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。</p>
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。

## 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からの質問、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や問題を特定し、問題解決に関連するアクティビティを追跡します。また、エージェントはケースを使用して、使用しているコミュニケーションチャネルを含め、構成員と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、アプリケーションのエージェントとエージェントマネージャー 公共機関デジタルサービス が使用できる詳細ビューと、Government Service Portal から外部構成員が使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資格付与の詳細、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、次の場所に移動して、アプリケーションで 公共機関デジタルサービス ケースフォームを表示できます。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
- 自分のオープン
- 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)

フィールド	説明
番号	ケースに対して自動生成された番号。ケースの番号には、デフォルトのプリフィックス 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	申請者の種類: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個々</li> <li>• ビジネス</li> <li>• 機関</li> </ul>
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。
ビジネス連絡先	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。
構成員	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。優先度のランキングは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 重大</li> <li>• 2 - 高</li> <li>• 3 - 中</li> <li>• 4 - 低 (デフォルト)</li> </ul>
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web (デフォルト)</li> <li>• 電話</li> <li>• メール</li> <li>• チャット</li> <li>• ソーシャル</li> <li>• Community</li> <li>• アラート</li> <li>• 仮想エージェント</li> <li>• 個人面談</li> </ul>
主要な目的	構成員がケースを作成した理由: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• ガバナンス手順: 詐欺、不服申し立て、調査、苦情などの他のタイプのケース。</li> </ul> <p>デフォルトは 構成員の利益です。</p>

行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
サービス	ケースに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」=サービス要求のパブリックサービスが表示されます。
アサイン先の機関	ケースを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。
アサイン先	ケースがアサインされるエージェント。[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されたサービス。
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡単な説明。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	
アドレスタイプ	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、[アドレスタイプ] で [アドレス] が選択されている場合にのみ必須です。
最初の交差道路、2番目の交差道路	問題がある交差道路。このフィールドは、[住所タイプ] として [交差] 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。
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	問題がある座標。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、変更することができます。
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> </ul>

## 行政サービスケースフォーム (エージェントビュー) (続く)

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
識別フィールド	<p>[プライマリ識別タイプ] フィールドの選択に基づく次のフィールドのいずれか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
メール	要求者のメールアドレス。
番地	プライマリ住所の番地名。
市区町村	主住所の市区町村。
都道府県	主住所の都道府県。
郵便番号	主住所の郵便番号。
国	要求者の国。
メモ	
ウォッチリスト	<p>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。</p> <p>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。</p>
作業メモリスト	<p>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。</p> <p>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。</p>
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	<p>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)。</p> <p>[作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、ケースの作業メモが追加されたという通知を受信します。</p> <p>必要に応じて通知を設定することができます。メモは、管理者、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。</p>
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)

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 [担当者] 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	<p>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。</p> <p>ユーザーが [ケースタスク] フォームの [担当者] 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。</p> <p>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。</p>
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	<p>ケースの解決ステータスのリスト。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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	<p>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。</p> <p><b>i</b> 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] とマークされません。</p>
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 [あなたのケース] 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、保留中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。

## 情報要求ケースフォーム

政府機関のエージェントは、[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的記録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

フィールド	説明
番号	ケースに対して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)	レコードが代理で要求されている連絡先の名前。このフィールドは、[ 誰かの代わりに要求する] 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	申請者の種類: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個々</li> <li>• ビジネス</li> <li>• 機関</li> </ul>
ビジネス	申請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。
ビジネス連絡先	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。
構成員	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	割り当てられた優先度: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 重大</li> <li>• 2 - 高</li> <li>• 3 - 中</li> <li>• 4 - 低 (デフォルト)</li> </ul>

情報サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
サービス	ケースに示されている要求されたサービス。
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web (デフォルト)</li> <li>• 電話</li> <li>• メール</li> <li>• チャット</li> <li>• ソーシャル</li> <li>• Community</li> <li>• アラート</li> <li>• 仮想エージェント</li> <li>• 個人面談</li> </ul>
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政府エージェントグループ。
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。
主要な目的	構成員がケースを作成した理由: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• ガバナンス手順: 詐欺、異議申し立て、調査、苦情などの他のタイプのケース。</li> </ul>
簡単な説明	質問、要求、または問題の簡単な説明。
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• なし</li> <li>• メール</li> <li>• メール</li> <li>• 電話</li> </ul>

情報サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
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	住所の市区町村。
都道府県	住所の都道府県。
郵便番号	住所の郵便番号。
国	要求者の国。
アプリケーション情報	
説明	ケースステータスに関する説明。
手数料免除	ケースが手数料免除の対象であると要求者が考えるかどうか。
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	迅速な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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 報道機関の代表者</li> <li>• 教育機関</li> <li>• 非営利の科学機関</li> <li>• 商用利用の要求者</li> <li>• その他のすべての要求者</li> </ul>
支払いを惜しまない手数料	この要求を履行する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。
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 つの免除のいずれに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	

情報サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
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、ケースの作業メモが追加されたという通知を受信します。  必要に応じて通知を設定することができます。メモは、管理者、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。
<b>貢献者</b>	
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 [担当者] 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 [担当者] 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。
<b>解決情報</b>	
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	ケースの解決ステータスのリスト。

情報サービスケースフォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、エージェントがケースのソリューションを提案するとき必要です。
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、その必要はありません。

## 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	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	<p>エージェントは、次のことを実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ドキュメントを要求者に表示せずに情報要求に追加します</li> <li>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</li> <li>要求者への公開が承認されたドキュメントを表示する</li> <li>承認済みドキュメントを要求者に公開する</li> </ul> <p>ドキュメント関連リストを表示するには、まず <a href="#">Document Management プラグイン</a> をインストールする必要があります。</p>
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	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。

情報要求ケースフォーム関連リスト (続く)

関連リスト	説明
	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

フィールド	説明
番号	自動的に割り当てられたケースタスク番号。
優先度	割り当てられた優先度: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 : 重大</li> <li>• 2 : 高</li> <li>• 3 - 中</li> <li>• 4 - 低 (デフォルト)</li> </ul>
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にすることができます。
ステータス	ケースタスクの現在のステータス: <ul style="list-style-type: none"> <li>• オープン</li> <li>• 情報待ち</li> <li>• 対応中</li> <li>• クローズ済み</li> </ul>
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。
アサイン先	割り当てられたユーザー。
件名	ケースタスクの件名。
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。

サービス要求ケースタスクフォーム (続く)

フィールド	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。

## 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、Government Service Portal で提供される基本システムカタログアイテムです。

これらのサービスは、ログインしているユーザーに対して自動的に表示され、これらのカタログアイテムのいずれかを使用してケースを作成すると、アイテムは特定の構築済み要求に自動的にマッピングされます。

Government Service Portal のサービス カatalogに表示されるオプションを設定およびカスタマイズする方法については、次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](#)。

ユーザーはサービスカタログに移動し、次の表に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。

### 311 サービス要求カタログアイテム

カテゴリ	サブカテゴリ	説明
動物	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、死んだ動物の拾い物	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。

311 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		説明
		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
		住宅検査、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
		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
落書き	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	公共の公園内または公園の構造物(パビリオンやガゼボなど)でメンテナンスを依頼してください。典型的な公園のメンテナンス要求には、グラウンドのゴミ、バスケットボー

311 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	説明
		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、 石積み工事、噴水の 修理、その他の外部か ら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。
公共の安全		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 コンクリートポール、 木材、工具、自動車部 品など、通行権(ROW) を妨げているアイテム を報告します
		陥没 陥没 (道路への表面的 な損傷、または摩耗

311 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		説明
			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
		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/サニタリーマンホール蓋の損傷/紛失、視覚的な証拠のない下水の臭い、またはバックアップを引き起こす可能性のある下水道排水管の木の根のメンテナンスなど、下水道関連の問題を報告します。
		水	下水溢れ
		水道メーターカバーの欠落または破損	水道メーターカバーの紛失または破損を報告します。
		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。

## ビジネスプロフィールフォーム

の 公共機関デジタルサービス ビジネスプロフィールフォームを使用して、ビジネスの詳細をキャプチャして表示します。事業主の名前と住所、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。

ビジネスプロフィールフォーム

[ビジネス プロファイル] フォームには、行政サービス ポータルへの登録時に収集される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。

フィールド	説明
ビジネス	
名前	ビジネスの名前。
メール	ビジネスの主連絡先のメール。
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	事業の主連絡先の電話番号。
ビジネス情報	
顧客	ビジネスの顧客連絡先。
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 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	事業の商標です。
偽名	登録された事業主名。
法人登録日	ビジネスが設立された日付。
業界	ビジネスの業種。
追加情報	
未成年所有ステータス	ビジネスがマイノリティ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	事業が農村地域に拠点を置くことを示すオプション。
部族所属ステータス	事業主が部族に所属していることを示すオプション。

ビジネスプロフィールフォーム  
[ビジネス プロファイル] フォームには、行政サービス ポータルへの登録時に収集される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。

(続く)

フィールド	説明
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。
主連絡先情報	
プライマリ識別タイプ	プライマリ識別のタイプ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>

## 機関プロフィールフォーム

アプリケーションの機関プロフィールフォーム 公共機関デジタルサービス を使用して、機関と彼らに関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

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。

機関プロフィールフォーム (続く)

フィールド	説明
市区町村	機関が所在する市区町村。
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。
メール	機関の主連絡先のメール。
電話	機関の主連絡先電話番号。
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 <b>Agency</b> のタイプ
サブタイプ	エージェンシーサブタイプ: <ul style="list-style-type: none"> <li>ローカル</li> <li>県</li> <li>ステータス</li> <li>連邦</li> </ul>

## 機関サービス構成員プロフィールフォーム

アプリケーションの [代行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 を使用して、名前と住所、生年月日、連絡先情報、言語選択など、構成員に関する詳細情報を表示します。

次の表に、[代行サービス構成員] 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

フィールド	説明
コンシューマー参照	構成ケースの参照番号。
名	名。
姓	姓。
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	構成員名のサフィックス。接尾辞には、MD または Jr. が含まれる場合があります。
携帯	構成員の携帯電話番号。
電話 (勤務先)	構成員の勤務先電話番号。
ファックス	ファックス番号。
写真	構成員の写真。
メール	構成員のメール。

[機関サービス構成員] フォーム (続く)

フィールド	説明
性別	構成員の性別。
生年月日	構成員の生年月日。
出生国	構成員の出生地の国。
経過時間	構成員の年齢。
識別情報	
プライマリ識別タイプ	プライマリ識別のタイプ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保障番号</li> <li>• 状態識別番号</li> <li>• 運転免許証番号</li> <li>• Medicare ID</li> </ul>
主な連絡先情報	
プライマリアドレスタイプ	構成員の主住所のタイプ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自宅住所</li> <li>• 会社住所</li> <li>• 郵送先</li> </ul>
番地	構成員の番地。
市区町村	構成員が居住する市区町村。
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。
代表電話番号	構成員の主要な電話番号。
追加情報	
婚姻区分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 既婚</li> <li>• 未婚</li> <li>• 離婚</li> </ul>

[機関サービス構成員] フォーム (続く)

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 未亡人</li> <li>• 私はこの情報を提供しません</li> </ul>
雇用ステータス	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 雇用</li> <li>• 失業者</li> <li>• 自営業</li> <li>• 私はこの情報を提供しません</li> </ul>
人種	<ul style="list-style-type: none"> <li>• アメリカインディアンまたはアラスカの原住民</li> <li>• アジア人</li> <li>• ハワイ先住民またはその他の太平洋諸島民</li> <li>• 黒人またはアフリカ系アメリカ人</li> <li>• 白</li> <li>• 私はこの情報を提供しません</li> </ul>
民族	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ヒスパニック系またはラテン系</li> <li>• ヒスパニック系またはラテン系ではありません</li> <li>• 私はこの情報を提供しません</li> </ul>
軍人ステータス	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 現役</li> <li>• ベテラン</li> <li>• 兵役義務なし</li> <li>• 私はこの情報を提供しません</li> </ul>
障がいステータス	<ul style="list-style-type: none"> <li>• はい、障がいがあります</li> <li>• いいえ、障がいはありません</li> <li>• 私はこの情報を提供しません</li> </ul>
最高の教育レベル	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高校または同等の課程を修了</li> <li>• 技術または職業認定</li> <li>• 準学位</li> <li>• いくつかの大学のコースワークを完了</li> <li>• 学士号</li> <li>• 修士号</li> </ul>



## 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、統合 公共機関デジタルサービス 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、より一般的なものをいくつか紹介します。これらの各ユースケースは、単独で展開することも、特定のニーズに合わせて組み合わせることもできます。

**i** 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]