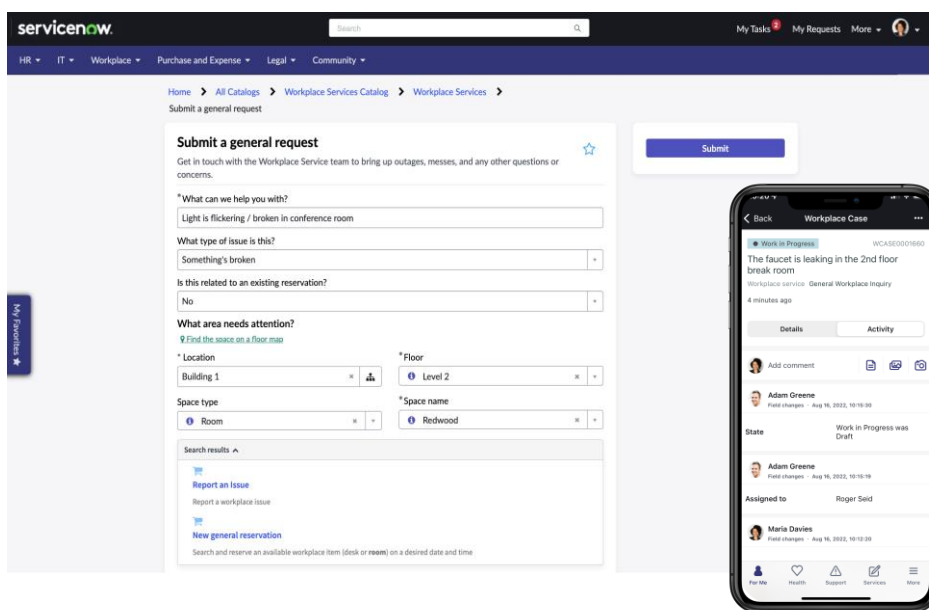


## ServiceNow® Workplace Case Management

履行者の業務の簡素化と、時間のかかる非効率なプロセスの排除

最新のデジタル職場サービスを提供すれば、企業は非効率的な手動プロセスを簡素化できます。職場の問題やサービス要求の提出を妨げる障壁が存在し、情報へのアクセスがサイロ化していると、本来の業務以外で時間を浪費していることがよくあります。このため、重要なケースへの対応が遅れ、従業員と職場チームの間で不満が募り、エクスペリエンスの低下につながります。従業員は職場サービスに容易にアクセスして要求する必要がある、職場チームは時間とリソースを消費する主に手動によるプロセスを自動化する必要があります。

Now Platform を搭載した Workplace Case Management は、職場での問い合わせや要求の文書化、やり取り、履行を標準化することで、従業員と履行者の生産性を高めます。



### 消費者グレードの統一されたエクスペリエンスで、職場でよくある質問を回避

職場の各部署とやり取りするための一元化された窓口がなければ、従業員はメールや電話などの体系化されていない手段ですべての質問や要求をルーティングするなど、非効率なプロセスに頼らざるを得ません。

ServiceNow の Workplace Service Delivery ソリューションに含まれている Employee Center は、従業員があらゆるデバイスから職場のナレッジ記事や要求をセルフサービスで取得できる単一のエントリーポイントを通じて、統一された消費者グレードのエクスペリエンスを提供します。従業員がオフィス業務を計画する場合、従業員がそれぞれの地域の職場ガイドラインを含む関連記事をすばやく検索し、アクセスできます。プラットフォーム全体の Knowledge Management 機能により、従業員はオフィスで成果を上げ、質問に対する回答を見つけることができます。また、従業員は簡単に検索して職場のサービス要求を作成したり、次のようなさまざまなトピックについて仮想エージェントを活用したりできます。

- バッジの交換、バッジの紛失、バッジの写真
- 特別会議室
- デスクの変更
- 物理的なセキュリティの問題
- 郵便または宅配便サービス
- 施設メンテナンスの問題
- 暖房、冷房

Workplace Service Delivery を活用し、ServiceNow® プラットフォームの価値を最大限に引き出す

### 主なメリット

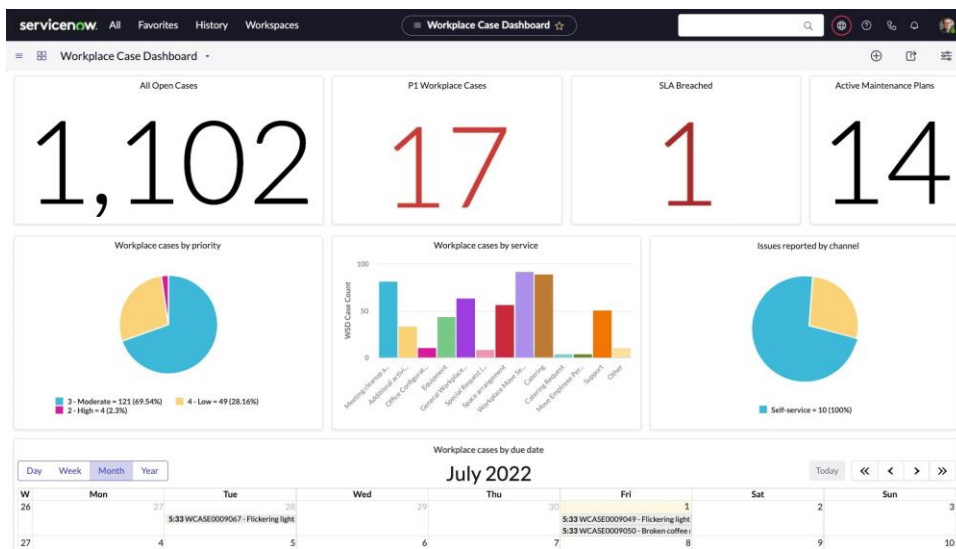
- **Employee Center:** 全社的な単一の目的地として機能するナレッジ記事を従業員に提供します。
- **Knowledge Base:** 従業員がセルフサービスで回答を得られるようにし、一般的な要求やポリシーに対するガイダンスを提供します。
- **オムニチャネルアクセス:** ポータル、モバイル、デスクトップ、チャット、仮想エージェントにまたがり、従業員やチームにヘルプを提供します。
- **ケース回避:** ワークフロー全体でケースの管理と優先順位付けを改善し、より速く、より効率的なデジタルサービスデリバリーを実現します。
- **職場ケースダッシュボード:** 職場ケースと職場作業負荷のリアルタイムステータスを可視化します。
- **仮想エージェント\*:** 対応の自動化、要求の回避、回答の簡素化の機能を提供します。  
\* 追加のライセンスが必要な場合があります

### シンプルなケースマネジメントエクスペリエンスで職場のチームの生産性を向上

職場の履行者の多くは、繰り返し発生する影響の小さいケースに振り回され、注意を要するビジネスクリティカルなケースに費やすべき時間を奪われています。ケースマネジメントおよびナレッジマネジメントのソリューションを使用することで、ライブエージェントに送られるケースを回避できるため、特定のケースの発生を防ぎ、エージェントが手作業に時間とエネルギーを費やす必要がなくなります。さらに、従業員の職場に関するさまざまな要求は従来、複数の複雑なバックエンドプロセスを含む負担のかかるプロセスであり、要求を分析してケースのタイプを決定し、最終的に人間による対応、承認、その他の時間のかかるタスクに振り分けられていました。Workplace Case Management を活用すれば、プロセスがよりシンプルかつ効率的になります。

履行者は、以下のさまざまなアクティビティを行えます。

- 作成されたすべてのケースを一元的に表示、フィルタリング、ソート、修正
- タスクの自動化を設定し、ケース関連プロセスを簡素化
- 一貫性と正確性を確保するための実行手順を追加
- SLA 定義を追加し、タイムリーなケースのコミュニケーションと完了を促進
- タスクにより必要な承認を簡素化



自動化されたワークフローを導入することで、デジタル職場サービスデリバリのアプローチを簡素化し、円滑なセルフサービスエクスペリエンスを生み出して、最終的に企業と従業員の時間、コスト、ストレスを削減します。現在でも多くのプロセスが手作業で行われていますが、Workplace Case Management は日常的によくあるケースを可視化して回避する機会を提供し、チームがより影響力のある業務に集中できるようにします。

### Workplace Service Delivery (WSD)

従業員にはデジタルエクスペリエンスを伴ったハイブリッドのワークスペースを、そして施設/地所チームには近代的な管理様式を提供できます。

- **Health and Safety:** 従業員の健康衛生とワークスペースの安全性をサポートします。
- **Workplace Reservation Management:** セルフサービス方式でワンクリックで予約をとったり、サービスや要求を追加したりできます。
- **Workplace Indoor Mapping:** マップの作成と管理、サービスや利用可能なスペースの閲覧、ワークスペースのナビゲーションを実行できます。
- **Workplace Visitor Management:** ゲストやオフサイト従業員の登録、日ごとの訪問者登録の管理、また連絡を容易に実行できます。
- **Workplace Case Management:** 問い合わせ・要求・ケース転送におけるやり取りと履行を企業全体で標準化できます。
- **Workplace Space Management:** ワークスペースの構築計画、コストセンターの割り当て、キャパシティのコントロール、利用状況の追跡を実行できます。
- **Workplace Move Management:** 個人、多数の従業員、また資産スペースの再配置を自動化することで、ワークスペースの移動要求を容易に管理することが可能になります。
- **Workplace Maintenance Management:** 一元化されたワークスペースからメンテナンス計画を作成・管理・自動化できます。
- **Workplace Lease Administration:** ワークスペースのさまざまなリース契約、および契約に含まれるスペース、ワークスペース資産、サービスを追跡できます。