



Xanadu テクノロジー

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

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

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

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

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

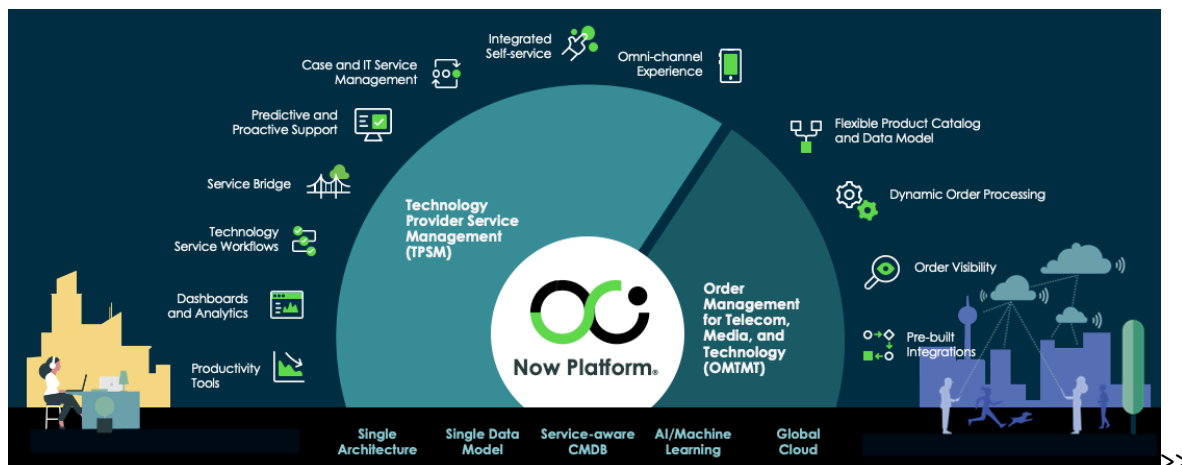
本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

目次

テクノロジー 産業.....	4
テクノロジープロバイダーサービス管理.....	9

テクノロジー産業

ServiceNow テクノロジー業種別ソリューションには、テクノロジープロバイダーサービス管理アプリケーションと通信事業、メディア、およびテクノロジー向け注文管理アプリケーションが含まれます。これらのアプリケーションは、カスタマーケア、オペレーション、注文管理、パートナーエコシステムを統合し、テクノロジープロバイダーがビジネスを拡大して、急成長する「Everything-as-a-Service」の機会を活用できるようにします。



ServiceNowソリューションがテクノロジープロバイダーにどのように役立つかについては、こちらをご覧ください。

カスタマーエクスペリエンスの向上と成長に向けた拡張

テクノロジープロバイダーは、製品やサービスがイノベーションのたびに進化し続けるため、絶え間ない変化に対応するためにビジネスをデジタル化する必要があります。クラウドベースのマネージドサービスに対する需要も高まっており、顧客の期待は高まっています。テクノロジープロバイダーは、トップであり続けるために、社内プロセスとカスタマーエクスペリエンスを再考する必要があります。

テクノロジープロバイダーは、この Now Platformを使用することで、チームやバリューチェーン全体のワークフローをデジタル化し、顧客により多くの価値を提供できるようになります。

使用

	<p>優れたカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供</p> <p>チーム全体のワークフローをデジタル化して可視化を向上させ、シームレスなエクスペリエンスを提供することで、カスタマーケアと運用を統合します。</p>
	<p>バリューチェーンをつなぐ</p> <p>Now Platform を使用する顧客とパートナーのために、購入、サポート、サービスエクスペリエンスを数分で結び付けます。</p>
<p>プロアクティブなサポートを提供する</p>	<p>完全なプロアクティブなサービスエクスペリエンスを提供する</p> <p>主要なプロセス全体にわたる自動化されたワークフローでエクスペリエンスを最適化する</p>

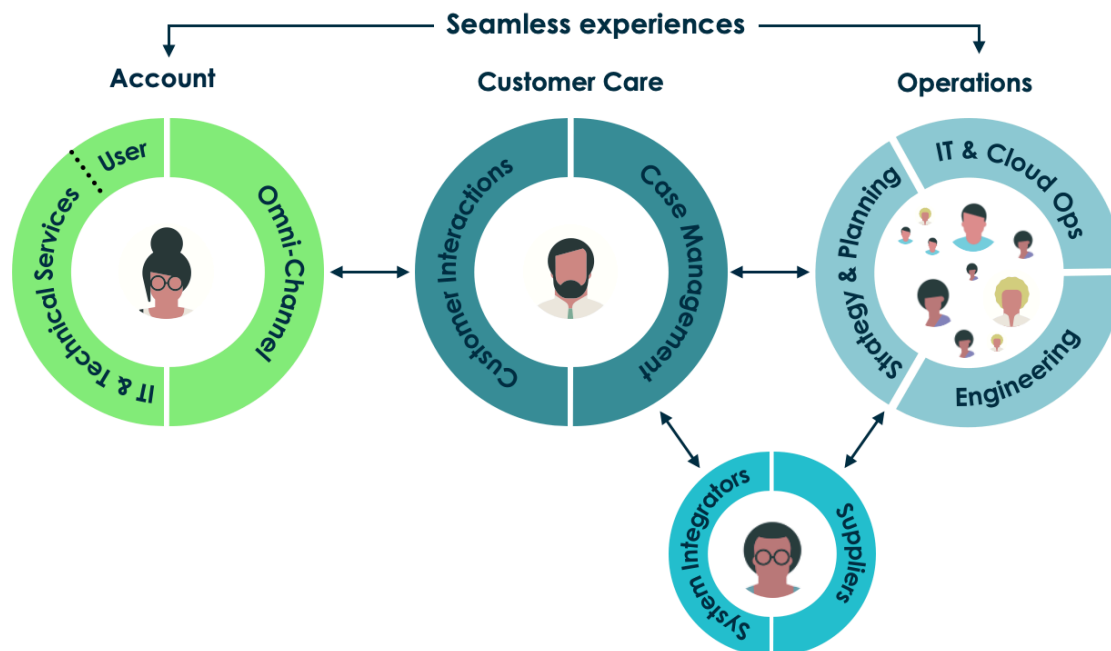
使用 (続く)



商品化までの期間と収益を加速

柔軟な製品カタログと動的な注文処理により、収益をより迅速に拡大します。

優れたカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供

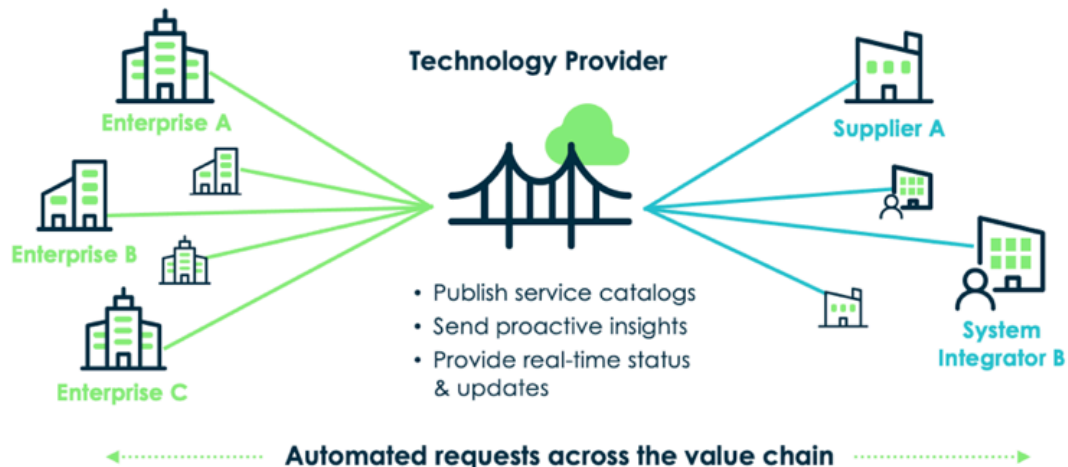


自動翻訳

テクノロジープロバイダーサービス管理は、カスタマーケア、運用、パートナーエコシステムを統合して、優れたカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供します。AI を活用した Now Platform上で動作するテクノロジープロバイダーは、次のことを実行できます。

- 豊富な機能と運用チームとパートナーエコシステムとのシームレスな統合により、セルフサービスを拡張し、サービスコストを削減します。
- イベントシステムによって受信されるアラートを監視し、サービスアドバイザーを顧客に通知し、自動問題解決によって問題を迅速に解決することで、プロアクティブなケアを提供します。
- 効率的なツール、チーム全体のデジタル化されたワークフロー、分析、レポートにより、エージェントとチームの生産性が向上します。

でバリューチェーンを接続 サービスブリッジ



サービスブリッジは テクノロジープロバイダーサービス管理 に付属しており、テクノロジープロバイダーが Now Platform をすでに使用している企業顧客やパートナーとつながる方法を再考します。シンプルな構成を作成することで、テクノロジープロバイダーは購入、サポート、サービスエクスペリエンスを数分で顧客に提供できます。

サービスブリッジ は、サービスカタログとワークフロー機能を統合します。サービスカタログは迅速に公開および更新され、サービス要求は完全な可視性を備えたバリューチェーン全体で自動化されます。テクノロジープロバイダーは次のことができます。

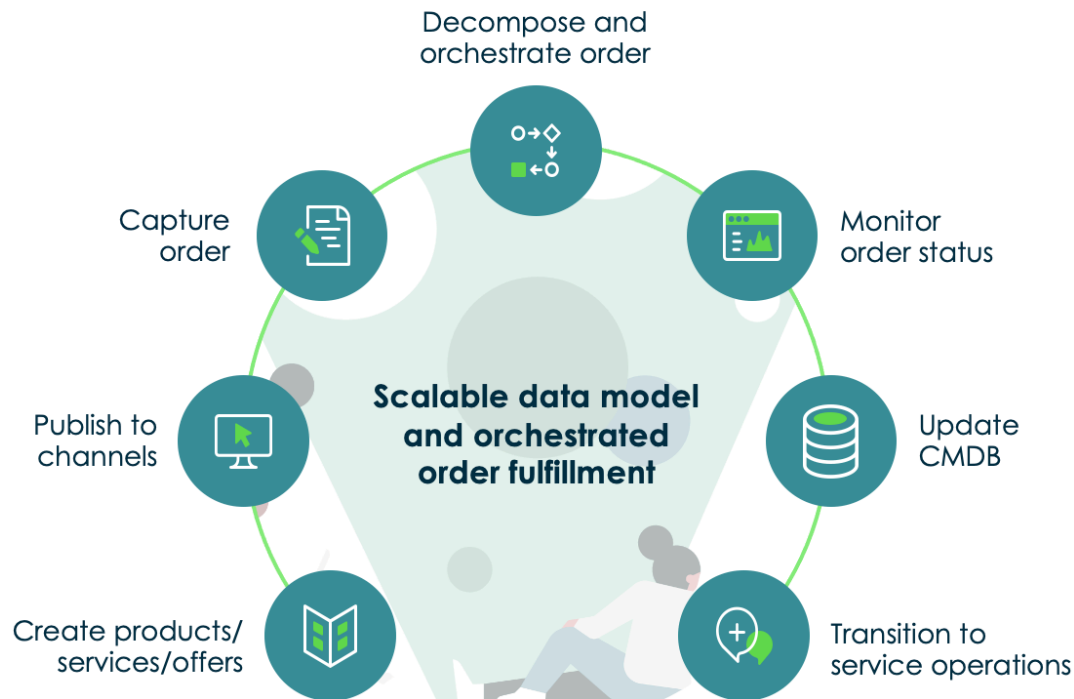
- 迅速な注文とオンボーディングで収益を拡大します。
- 強化されたサービスエクスペリエンスにより、顧客満足度と解決時間を改善します。
- 構造化されたサービス要求と自動解決ワークフローにより、サービスコストを削減します。

プロアクティブなサポートを提供する

Proactive Service Experience Workflows これは テクノロジープロバイダーサービス管理 に含まれているため、テクニカルサポートはリアルタイムのインサイトをリアルタイムのアクションに変換することで、顧客に積極的にサービスを提供できるようになります。テクニカルサポートは、インシデントの影響をリアルタイムで評価し、プロアクティブなケースを自動生成して迅速に解決できます。また、関連するアカウントデータを表示して、適切な意思決定を行うこともできます。

- 主要な連絡先、契約、販売された製品など、ビジネスコンテキストをすばやく理解する CSAT スコア、エスカレーション、および SLA の達成状況からアカウントの健全性を評価する 運用傾向を表示および分析する。
- **Proactive Service Experience Workflows** を使用すると、テクニカルサポートはリアルタイムのインサイトをリアルタイムのアクションに変換して、顧客に積極的にサービスを提供できます。また、関連するアカウントデータをすばやく表示して、適切な意思決定を迅速に行うこともできます。
- 影響を受ける顧客を特定し、顧客と直接コミュニケーションを取り、ケースを自動生成して問題を迅速に解決し、ビジネスコンテキストとアカウントデータを取得して正しい意思決定を迅速に行います (Operations Account 360 を使用)。

商品化までの期間と収益を加速



通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理 テクノロジープロバイダーが、急成長している EVERYTHING AS A SERVICE の機会を活用できるように支援します。顧客が求めるサービスや製品を迅速に市場に投入することが重要です。通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理により、テクノロジープロバイダーは次のことが可能になります。

- 拡張性の高い製品カタログとデータモデル、シンプルな構成、再利用可能なプロセスにより、製品とサービスをより迅速に立ち上げます。
- サービスブリッジを使用して、サプライヤーの機能を迅速にオンボーディングします。
- 自動化されたカタログ主導のフルフィルメントにより、複雑な注文の注文配送時間と収益化までの時間を短縮します。

開始するには

- 実装スペシャリストと協力して、テクノロジー ソリューションのセットアッププロセスを簡素化します。詳細については、[Customer Success Center](#) でご確認ください。
- [ServiceNow Technology 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。
- テクノロジープロバイダーサービス管理 および 通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理 アプリケーションを要求し、セットアップを開始します。
 - [Service Bridge](#)
 - [Configuring Proactive Service Experience Workflows](#)
 - [Install and configure Order Management](#)

製品と機能

- テクノロジープロバイダーサービス管理
 - Proactive Service Experience Workflows [🔗](#)
 -
- Sales and Order Management [🔗](#)

テクノロジープロバイダーサービス管理

ServiceNow[®] テクノロジープロバイダーサービス管理 は、ネットワークから顧客までのテクノロジー運用全体を 1 つのプラットフォームに統合し、積極的なケアを提供し、サービスの可用性と品質を最大化します。

テクノロジープロバイダーサービス管理 には次のアプリケーションが含まれています。

