



チューリッヒテクノロジー

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

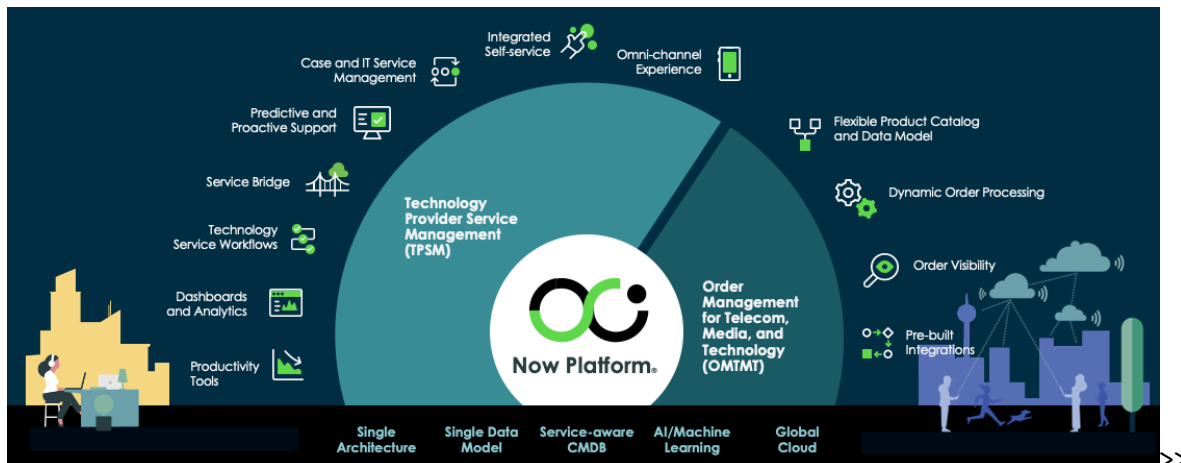
本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

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 テクノロジー業界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および通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理アプリケーションが含まれています。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、パートナーの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、急成長している「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。

顧客体験を向上させ、成長に向けて規模を拡大

テクノロジープロバイダーは、イノベーションのたびに製品やサービスが進化し続けるため、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、顧客の期待も高まっています。トップを維持するために、テクノロジープロバイダーは内部プロセスと顧客体験を再考する必要があります。

ServiceNow AI Platformを使用することで、テクノロジープロバイダーは、チームとバリューチェーン全体のワークフローをデジタル化することで、顧客により多くの価値を提供できます。

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>チーム間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、カスタマーケアとオペレーションを統合します。</p>
	<p>バリューチェーンをつなぐ</p> <p>ServiceNow AI Platformを使用する顧客とパートナーの購入、サポート、サービスのエクスペリエンスを数分でつなぎます。</p>
<p>積極的なサポートの提供</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の提供</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によりエクスペリエンスを最適化</p>

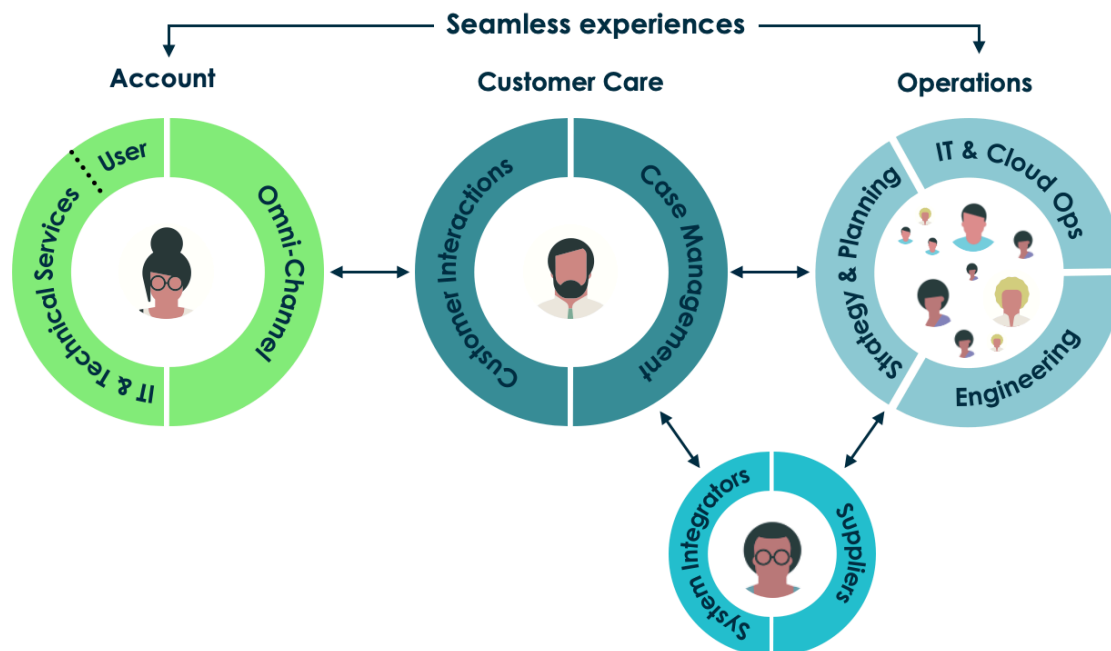
使用 (続く)



商品化までの時間と収益の短縮

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

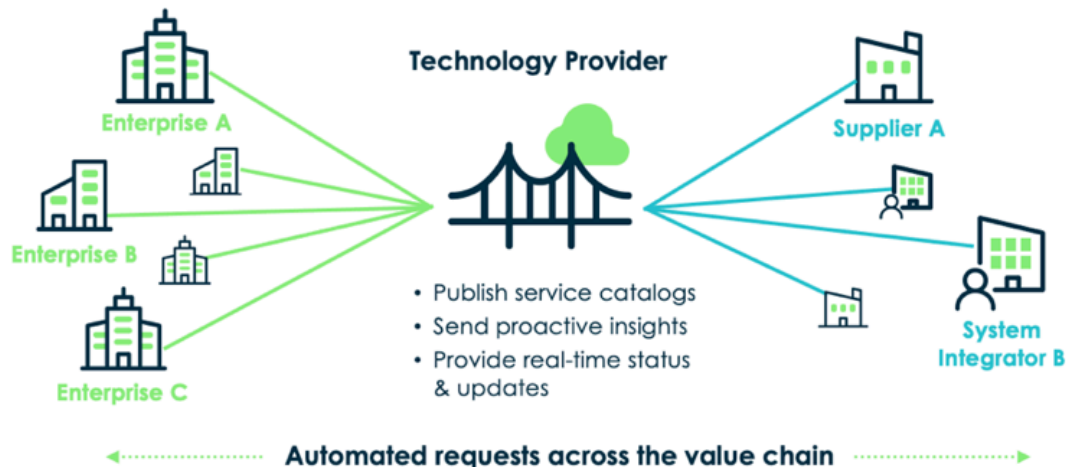


自動翻訳

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、および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 ServiceNow AI Platform で実行されるテクノロジープロバイダーは、次のことができます。

- 豊富な機能を備えた機能と運用チームおよび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。
- イベントシステムで受信したアラートを監視し、サービスアドバイザリーを顧客に伝達し、自動化された問題解決で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、チーム間のデジタル化されたワークフロー、分析、レポート作成により、エージェントとチームの生産性を向上させます。

バリューチェーンをサービスブリッジ



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含まれており、テクノロジープロバイダーが、すでに ServiceNow AI Platformを使用している企業の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、およびサービスの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、サービス要求はバリューチェーン全体で完全に可視化されて自動化されます。テクノロジープロバイダーは、次のことを実行できます。

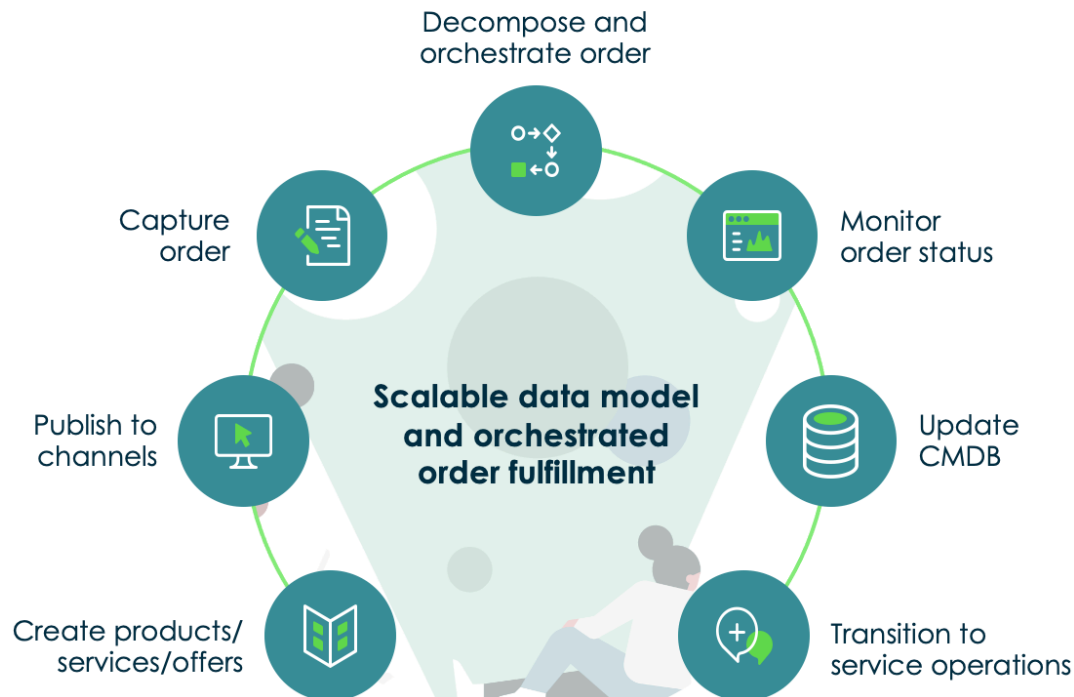
- 迅速な注文とオンボーディングにより収益を伸ばします。
- 強化されたサービスエクスペリエンスにより、顧客満足度と解決時間を改善します。
- 構造化されたサービス要求と自動解決ワークフローにより、サービスコストを削減します。

積極的なサポートの提供

Proactive Service Experience Workflows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ことで、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えることで、顧客にプロアクティブなサービスを提供できます。テクニカルサポートでは、インシデントの影響をリアルタイムで評価し、積極的なケースを自動生成して迅速な解決を実現できます。また、関連するアカウントデータを表示して、正しい決定を下すこともできます。

- 主要な連絡先、契約、販売済み製品などの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 達成度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することで、顧客にプロアクティブ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ができます。
- 影響を受ける顧客を特定し、顧客と直接やり取りし、ケースを自動生成して問題解決を迅速化し、ビジネスコンテキストとアカウントデータを取得して適切な意思決定を迅速に下します (Operations Account 360 を使用)。

商品化までの時間と収益の短縮



通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理は、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支援します。顧客が望む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、テクノロジー向け注文管理を使用すると、テクノロジープロバイダーは次のことができます。

- スケーラブルな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ることができます。
- サービスブリッジにより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型の履行により、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

- 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および認定](#) 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ます。
- 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、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](#)
 - [Configuring 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。

