



# Yokohama 製造業

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

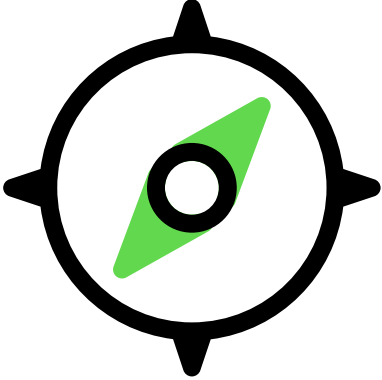
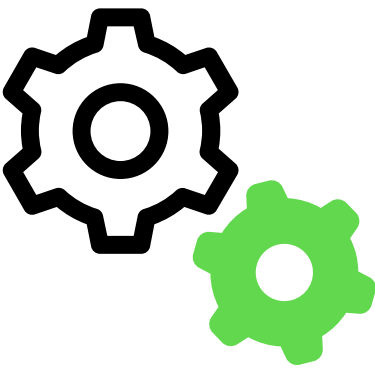

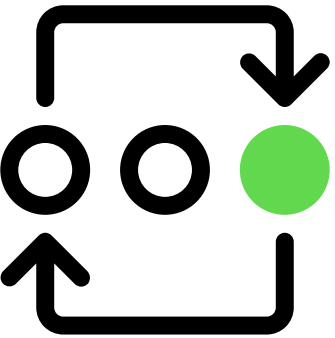
## 目次

製造業営業オペレーション.....	4
製造業営業オペレーション の探索.....	5
での製造 セールスと注文管理.....	8
製造業営業オペレーション サービスブリッジ付き.....	15
製造業営業オペレーション 例外および異議申し立ての管理.....	19
製品とサービスの問題管理による製造.....	20
製造業営業オペレーション チャンネルサポートオペレーション.....	20
製造業営業オペレーションの構成.....	21
製造業営業オペレーション プラグイン.....	23
製造業向け セールスと注文管理 のインストールと構成.....	23
プロバイダーの サービスブリッジ のインストールと構成.....	24
コンシューマー向け サービスブリッジ のインストールと構成.....	28
でのケースタイプの設定と管理 製造業営業オペレーション.....	30
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
ビジネスポータル構成.....	35
製造業営業オペレーション の統合.....	36
製造業営業オペレーション の使用.....	36
プロバイダーの サービスブリッジ の使用.....	37
コンシューマーの サービスブリッジ の使用.....	38
製造業営業オペレーション のセールスと注文管理の使用.....	38
でのメールインタラクションの使用 製造業営業オペレーション.....	44
製造業営業オペレーション 参照.....	45
カスタマーサービス管理 (CSM)の参照.....	46
注文管理の参照.....	47
サービスブリッジの参照.....	48
製造業営業オペレーション ユースケース.....	53

# 製造業営業オペレーション

製造業営業オペレーション (MCO) 製品は、営業、サポート、およびサービスの運用を最適化して、運用効率の向上、コストの削減、生産性の向上を実現するプラットフォームを提供します。

開始するには

<p>探索</p>  <p>製造業営業オペレーション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製造業営業オペレーションを計画およびカスタマイズします。</p>	<p>「」を参照してください。</p>  <p>メーカー、チャネル、消費者が製造業営業オペレーションを使用して製造工コシステムを管理する方法について説明します。</p>
	<p>統合</p>  <p>他のアプリケーションと統合することで製造業営業オペレーション機能を拡張します。</p>	

## トラブルシューティングとサポート

- [について質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow コミュニティ](#)
- [既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する](#)
- [連絡先 カスタマーサービス & サポート](#)

## 製造業営業オペレーションの探索

製造業営業オペレーションソリューションが、運用コストを削減しながら、収益を加速し、差別化された顧客とチャネルエクスペリエンスを生み出すのにどのように役立つかをご覧ください。

製造業営業オペレーション (MCO) 製品は、販売、サポート、およびサービスのオペレーションを管理するための単一のプラットフォームを提供します。たとえば、次のような製品、サブスクリプション、サービスのエンドツーエンドのライフサイクルを管理できます。

- オポチュニティの作成
- 見積もり、契約、注文の生成
- 例外と異議申し立ての解決
- 製品またはサービスの品質に関する問題の管理
- 顧客からの苦情のサポート
- シームレスなチャネル運用の実現

### 製造業営業オペレーションユーザー

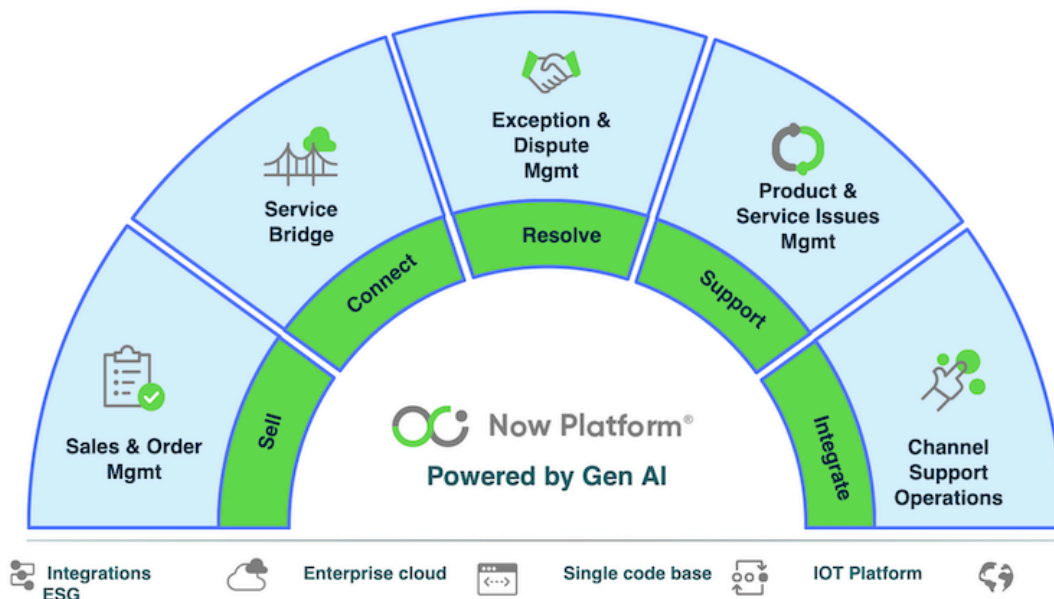
#### ユーザー

ユーザー	説明

### 製造業営業オペレーションと Now Platform

製造業営業オペレーションアプリケーションを ServiceNow ワークフローと組み合わせることで、組織は収益をスピードアップし、収益性を向上させ、優れたカスタマーエクスペリエンスとチャネルエクスペリエンスを提供できます。

## Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



エンドツーエンドの操作をサポートするために、製造業営業オペレーションは次の機能を提供します。

### 製造エコシステム全体をリアルタイムで管理

サービスブリッジ for 製造業営業オペレーションを使用して、ServiceNow エコシステム全体でビジネスワークフローを安全に構築します。メーカーは、新機能の採用、製品オフリングの公開、顧客、サプライヤー、チャンネル、パートナーへの同期をすべて1つのエンゲージメントシステム内で行うことができます。これにより、同社はエコシステム全体をリアルタイムで簡単に管理できるようになり、顧客とパートナーは自社のServiceNow 環境内で作業して必要な要求を行うことができます。これらの要求、インシデント、またはケースは、メーカーによってリアルタイムで受信されるため、エラーやタイムラグが解消され、エージェントの効率と顧客満足度が向上し、カスタム統合とe ボンディングのコストが削減されます。OEM、パートナー、顧客をつなぎます。

### 自動化された例外と異議申し立てワークフローにより俊敏性と節減額を向上

製造業営業オペレーションは、顧客、OEM、チャンネル、およびその他のバリューチェーンパートナーを1つのエンゲージメントシステムとアクションシステムに融合させることで、注文例外および請求書異議申し立て管理プロセスの自動化を支援します。インテリジェントなガイド付き推奨事項とワークフローにより、問題や異議申し立てを迅速に解決し、エージェントの生産性、注文配送パフォーマンス、現金回収サイクルが改善され、収益とキャッシュフローが増加します。

### リードからキャッシュまでのサイクルを最適化し、収益を向上

リードと機会を最初から最後まで管理し、注文管理 for 製造業営業オペレーションを使用して顧客のニーズを最適なオファーにマッピングします。構成可能なカタログを使用して、複雑な製品やサービスを迅速に立ち上げます。見積もりをすばやく構成して価格を設定し、注文に変換して収益をスピードアップします。フロント、ミドル、バックオフィスチーム全体の受注処理を自動化して、コストを削減します。販売後の変更、アップグレード、更新を管理して、収益と維持率を向上

### 新しいサブスクリプションとサービスで成長を加速

新しいサブスクリプションとサービスオフリングを迅速に立ち上げて管理します。製品および価格設定カタログ管理、注文機会管理、ポストセールス活動、顧客ライフサイクルワークフローを含む販売および注文管理アプリケーションは、単一のプラットフォームに集約され、急速に変化する顧客の期待、市場の状況、新たな機会に対する組織の応答性を高め、収益の可能性を高めます。

差別化されたカスタマーエクスペリエンスとチャネルエクスペリエンスを提供

製造業営業オペレーションを通じて、メーカーはシームレスなコラボレーションと豊かでパーソナライズされたエクスペリエンスを顧客やチャネルパートナーに提供し、より強力なパートナーシップを促進し、顧客のロイヤルティと維持を強化することができます。オムニチャネルエンゲージメント、インテリジェントなセルフサービス機能、プロアクティブな問題管理とコミュニケーションは、ロイヤルティを高めるだけでなく、全体的なブランド価値の向上にも役立ちます。

### 製造業営業オペレーションのメリット

製造コマースオペレーションには、販売、サポート、サービスの3つの主要な領域があります。これらの分野は、当社の製品とサービスの効果的な販売に総合的に貢献しています。製造業営業オペレーションは、これらの機能を合理化、自動化、最適化することを目的としています。

#### 機能

機能	メリット	機能
接続	複数の ServiceNow インスタンス間の統合を確立し、カスタム統合を構成して維持することなく、企業の顧客からサプライヤー、チャネル、パートナーに至るまで、製造エコシステム全体でシームレスな製造サポートとエクスペリエンスを提供します。製造サービスのカタログを作成して公開し、注文の例外と製品の問題を管理し、顧客インスタンスと サービスブリッジ for 製造業営業オペレーションの統合を確立します。	サービスブリッジ
Sell	エンドツーエンドのプロセスをつなぎ、サービス/販売時点での顧客契約とエンタイトルメントの検証、販売後の変更の追跡と実行、アクティベーションと潜在的な収益損失をプロアクティブに管理します。製造業者は、販売前、販売、販売後のプロセスのさまざまな段階(つまり、更新ライフサイクルの機会)にわたる活動を管理するために、手動のプロセスや従来知識に頼る必要がなくなりました。さらに、これらのプロセスは製品と部品の販売用に最適化されており、新しいサブスクリプションやサービスオフリングの要件に対応するのに十分な柔軟性がありません。	販売および注文管理
解決	ERP やその他のポイントシステムと統合し、オムニチャネルから要求をキャプチャし、要求を適切なチームにインテリジェントにルーティングし、コラボレーション、解決、承認プロセスを調整します。SLA と進捗状況を監視し、すべてのステークホルダーに積極的なコミュニケーションを提供できるため、すべてのステークホルダーに対する監査可能性と可視化が向上しま	例外および異議申し立て管理

機能 (続く)

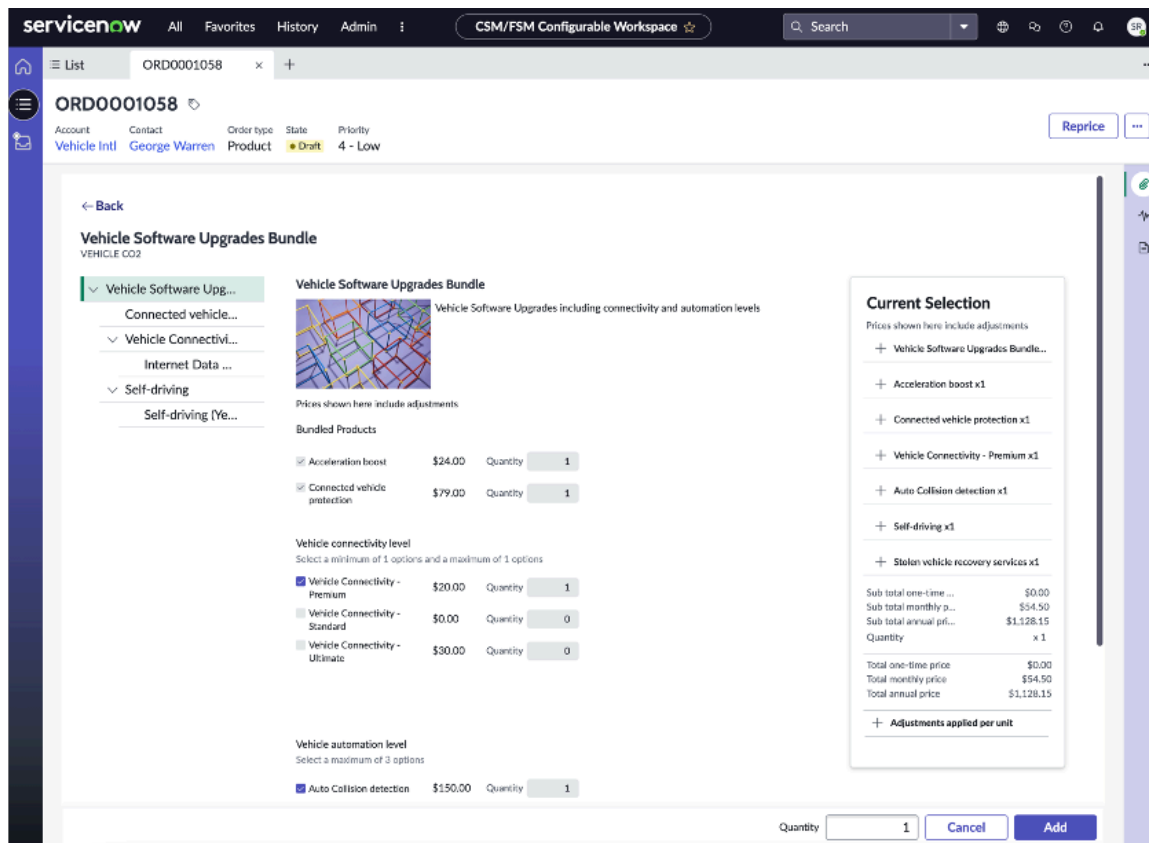
機能	メリット	機能
	す。製造業者が注文、配送、請求書に対する変更要求をより簡単に管理できる方法を提供し、多くの場合手動で処理され、多くの引き継ぎを経る重大な問題や異議申し立てを回避し、顧客の不満や収益や現金の損失を防ぎます。	
サポート	構成可能なケースタイプ、プレイブック、問題管理ワークフロー、およびエージェントワークスペースを使用して、他のシステムと統合し、サービスが提供されたエージェントがデータを利用できるようにし、顧客、内部チーム、およびステークホルダーとシームレスにやり取りします。影響を受けるすべてのインストールベースを特定し、ソリューションと問題解決を伝達します。苦情や製品品質の問題を時間どおりに解決して顧客に最高のサービスを提供し、エンジニアリング、生産、調達などの内部チームからの切断を回避します 製造業営業オペレーションにより、顧客、インストールベース、注文、保証、契約、エンタイトルメント、および製品に関する完全で一貫した情報を維持します。	製品 & サービス問題管理
統合	セルフサービス機能を提供し、製品、サブスクリプション、サービスに関するサポート要求を提供し、プロアクティブで一貫性のあるリアルタイムコミュニケーションを提供します。サービスモデル基盤機能を使用して、組織、階層、およびエンドカスタマーとの関係を定義します。メンテナンスや修理のために最寄りのディーラーやサービスプロバイダーにサービス要求を積極的に送信して、保証の請求やリコールなどのサービスプロセスを簡素化します。チャンネルパートナー (ディーラー、サービスプロバイダー、小売業者など) からの問い合わせ、要求、問題に対する一貫性のない、遅延した応答や不十分な応答による不満を回避できます。	チャンネルサポートオペレーション

## での製造 セールスと注文管理

セールスと注文管理 for 製造業営業オペレーションにより、見込み顧客から現金までのサイクルを最適化します。

セールスと注文管理 for 製造業営業オペレーションを使用すると、メーカーは次のことができます。

- 構成可能なカタログを使用して複雑な製品やサービスを発売します。
- リードと機会を最初から最後まで管理し、顧客のニーズを最適なオファーにマッピングします。
- 見積もりを構成して価格を設定し、注文に変換して収益をスピードアップします。
- フロント、ミドル、バックオフィスチームの受注処理を自動化します。
- 販売後の変更、アップグレード、および更新を管理します。



[store-future: BEGIN review]

## の製品カタログ管理 製造業営業オペレーション

セールスと注文管理 のコンポーネントである製品カタログ管理と製造業営業オペレーションを使用して、注文プロセスを簡素化し、製品オフリング、注文、見積もり、およびリードを管理します。

製品カタログ管理 には、組織に製品カタログとカテゴリを実装するためのさまざまな機能があります。

- 製品カタログユーザーインターフェイス:機会、見積もり、注文キャプチャのワークフローでどこからでも起動し、エージェントは完全なカタログ検索機能を使用して製品をすばやく参照して見つけることができます。
- カタログカテゴリ階層:カタログとカテゴリの階層構造を使用して、製品とサービスを論理的に整理します。
- バージョン管理: 製品情報に加えられた変更を経時的に追跡し、透明性と監査可能性を支援します。
- 製品オフアの適格性:製品カタログ、製品オフリングカテゴリ、および製品オフリングをフィルタリングして、エージェントが対象となる製品のみを顧客に販売できるようにします。

**i 注:**  
 エンタイトルメントを確認して、これらの機能にアクセスできるかどうかを確認してください。

## 製品カタログ UI

製品オフリングカタログを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

- キーワード、説明、業界コードを使用して、製品オフリングを参照および検索します。
- カタログカテゴリ階層別に整理された製品オファーをレビューします。これにより、カタログナビゲーションが簡素化されます。

## 製品オフリングのカタログとカテゴリ

製品オフリングカタログとカテゴリは、エージェントが注文を作成する製品を簡単に見つけられるように、製品オフリングを整理する方法を提供します。

- 製品オフリングカタログ:カテゴリと製品オフリングの階層的な製品オフリング構造。
- 製品オフリングカテゴリ:カテゴリは、製品オフリングの論理グループです。
- 製品オフリング:構成可能な物理的な商品または無形のサービス。
- 特性と特性オプション:顧客の設定に基づいて作成される製品オプション。

## 製品オファーのバンドル

製品オファー関係と関係グループを使用して、オファー階層を持つ製品オファーバンドルを作成できます。これらのバンドルオファーには、バンドル内の任意のレベルの製品仕様または仕様階層への参照を含めることができます。詳細については、「」を参照してください。

## 製品オファーの適格性

製品カタログアドミニストレーターまたはマネージャーは、ビジネスルールを使用して製品カタログ、製品オフリングカテゴリ、および製品オフリングを動的にフィルタリングし、顧客が対象となる適切なカタログ、カテゴリ、およびオフリングのみを表示できます。これらのルールにより、販売代理店は、次のようなコンテキストに基づいて顧客に適切な製品を販売できます。

- 特定の顧客アカウント
- 顧客の所在地
- 販売契約

これらのルールは、商品適格性マトリクスを使用して定義できます。商品適格性マトリクスの使用について詳しくは、をご覧ください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## のオポチュニティ管理 製造業営業オペレーション

OM の探索。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## の注文管理 製造業営業オペレーション

OM の詳細

[End]

[store-future: BEGIN review]

## のリード管理 製造業営業オペレーション

製造業営業オペレーション のリード管理アプリケーションを使用すると、製造販売代理店と営業開発担当者はリードを作成し、リードを機会に育成できます。

販売サイクルでは、見込み客は Web サイトのフォーム、ソーシャル メディア、イベントなどのさまざまなチャネルを通じて関心を表明します。これらのチャネルを介してキャプチャされた情報を使用して、販売代理店はリードを作成します。リードが作成されると、複数のプロセスを経て営業案件に変換されます。

プロセスには次のものが含まれます。

- リードのスコアリング:事前定義された基準に基づいてリードに優先順位を付け、より焦点を絞った注意を向けます。
- リードの認定:リードが営業適格リードと見なされる特定の基準を満たしているかどうかを判断します。
- リードのアサイン:リードをフォローアップする適切な営業開発担当者にアサインします。
- リードナーチャリング:リードが販売準備が整うまでリードと関わります。
- リードセグメンテーション:ターゲットマーケティングのために、業界、行動、またはその他のパラメーターに基づいてリードを分類します。

販売代理店がリードワークフローを進め、製品購入に対する顧客の関心を認識すると、リードを認定または変換することが不可欠になります。このプロセスには、リードを特定のアカウントにリンクし、最終的に製品注文を生成するリードの認定を確立することが含まれます。

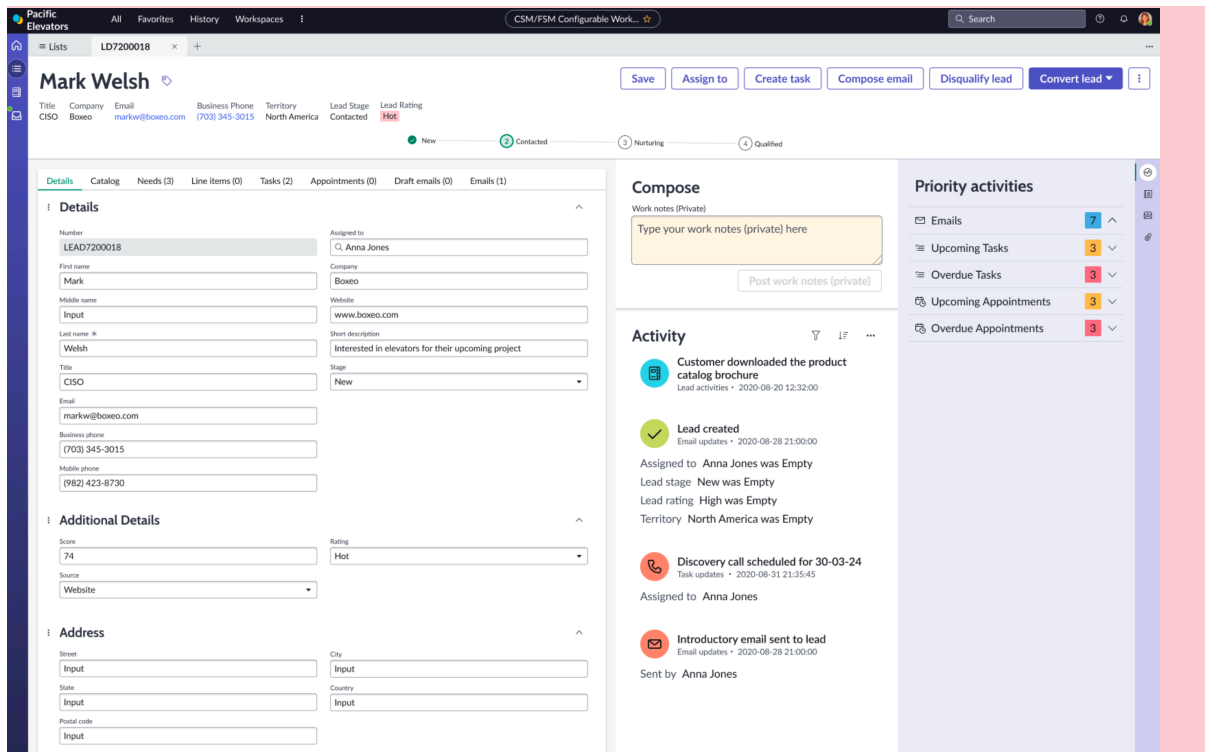
## のリードワークフロー 製造業営業オペレーション

画像。

### リード管理の主な機能

リード管理 for 製造業営業オペレーション は、次の目的で使用できます。

- リードの基本的なデータモデルをサポートする
- リードの特定から認定までのライフサイクル管理を有効化
- ニーズ分析を活用して、関連する製品オファーを特定してキャプチャします
- 割り当てられたリードのスナップショットを簡単に把握するためのカンバンビューを含め、リードステージをドラッグアンドドロップで管理
- メール、タスク、予約などのリードアクティビティを開始および追跡します
- リードをアカウント/コンシューマーおよび機会に見極め、変換する



[End]

[store-future: BEGIN review]

## の Pricing Management 製造業営業オペレーション

PM の詳細。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## の見積管理 製造業営業オペレーション

見積管理は、製品見積を作成および管理するために使用されるアプリケーションです。

見積もりは、特定の価格および関連する支払条件で提案され、見込み客または消費者に送信される、製品やサービスの正式なオファーです。セールスと注文管理のコンテキストでは、構成に応じて、見積もりをオポチュニティ管理アプリケーションから作成することも、見積もりを個別に作成することもできます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

## の契約とエンタイトルメント 製造業営業オペレーション

製造業営業オペレーションの契約とエンタイトルメントアプリケーションは、サービス契約とエンタイトルメントを標準化、整理、管理、および使用するためのソリューションを提供します。

カスタマー契約とエンタイトルメントアプリケーションを使用して、CSM 構成可能ワークスペース内で直接、最初のオファーから契約の確定まで契約を管理できます。また、サービス契約とエンタイトルメントについて、ライフサイクルの変更、スコープの変更、キャンセルを管理することもできます。このアプリケーションを使用すると、エンタイトルメントを追跡し、契約コンプライアンスを向上させることができます。

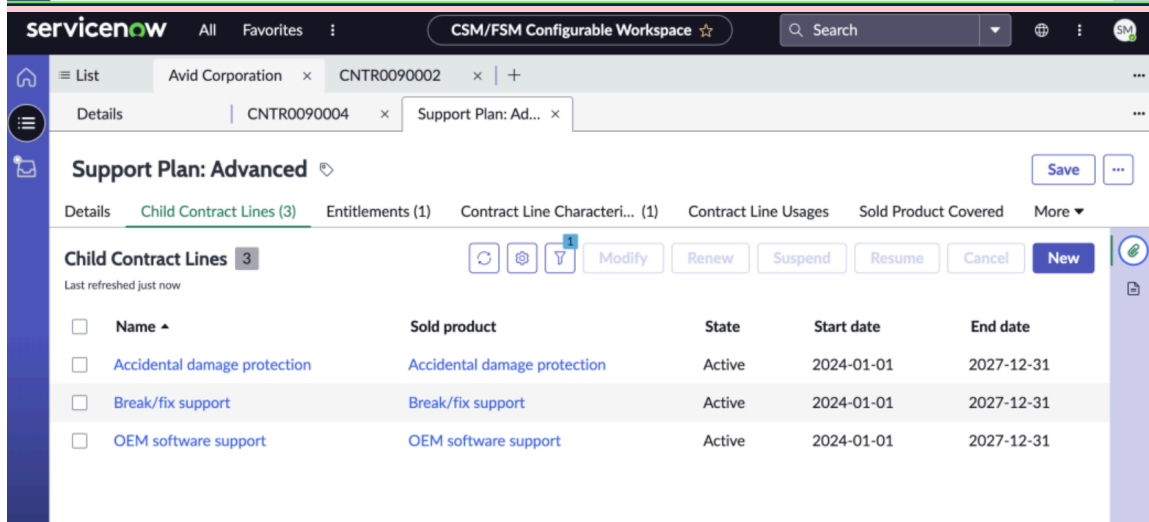
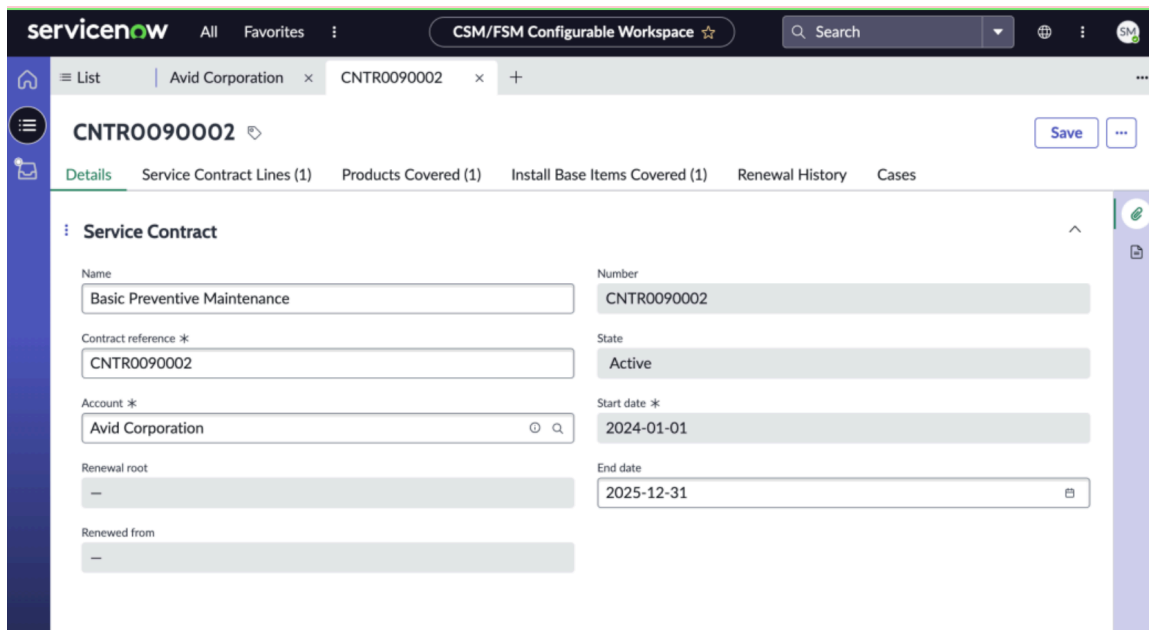
サービス契約は、顧客と組織間の契約として機能します。契約には、コンシューマーやアカウントの詳細、対象となる製品、契約の有効期間が含まれます。サービス契約品目には、購入済みまたは所有するサービスオファーや契約オファーに関連する情報が含まれます。

各契約内では、契約に関連する特定のコミットメントを詳述するためにエンタイトルメントを定義することができます。また、製品の購入後に顧客が受けるサポートのタイプとレベルを定義する独立したエンタイトルメントを作成することもできます。

## 契約とエンタイトルメントの主な機能

製造業営業オペレーションの契約とエンタイトルメントは、次の目的で使用できます。

- 基本的な契約データモデルの提供
- サードパーティシステムから取り込むことができるヘッダーと品目を使用して、複雑な契約をサポートします
- アカウントレコードから契約とエンタイトルメントにアクセスし、エンタイトルメント検証 API で検証します
- エンタイトルメント注文をキャプチャし、製品コンフィギュレーターと価格設定エンジンを活用して契約を作成します
- エンタイトルメントの変更またはキャンセル要求の開始



## 契約とエンタイトルメントのワークフロー

オファリングの作成から契約の生成まで、カスタマーサービス契約とエンタイトルメントのライフサイクルを管理します。

契約とエンタイトルメントのワークフローは、オファリングの作成から契約の生成まで、カスタマーサービスの契約とエンタイトルメントの製造ライフサイクル全体を効率的に管理するのに役立ちます。顧客がサービス契約とエンタイトルメントのカタログアイテムを指定すると、これらのワークフローにより、オーダーオーケストレーションとトランザクションに関連するカスタマー契約の生成を介して、これらのアイテムに対するオーダーの作成が容易になります。

このアプリケーションのワークフローを使用すると、契約、契約品目、およびエンタイトルメントを変更できます。契約オファーは、契約で指定された、顧客が受けることができる正確なサービスを詳述したサブスクリプションプランまたはサービスプランです。これらのオファーには、サービスの範囲、タイムライン、価格、その他の特別な条件などの詳細が含まれます。契約オファーは、個別に提供することも、他のサービスや製品と組み合わせて提供することもできます。エンタイトルメントオファーは、契約に基づいて顧客が受けることができる特定の条件やサービスレベルです。

Contracts and Entitlements Workflows の主な機能は次のとおりです。

- 新しいカスタマー契約とエンタイトルメントの生成：完全なエンドツーエンドのセールスと注文管理プロセスで、新しいカスタマー契約とエンタイトルメントを生成します。
- カスタマーサービス管理 (CSM) モジュールとの統合：製品カタログ管理、注文管理、および契約管理を統合して、サービス契約とエンタイトルメントの販売をサポートするシームレスな機能を提供します。
- カスタマイズ可能なワークフロー：カスタムフィールドの追加など、データモデルの変更に対応する柔軟性を提供します。
- 契約とエンタイトルメントの変更：契約とエンタイトルメントの変更を管理します。顧客が補償範囲やその他の特定の条件の変更など、サービス契約の変更を希望する場合、これらの変更は注文管理を使用して管理できます。また、要件に基づいて、それらを一時停止、再開、およびキャンセルすることもできます。
- サービスの更新：要件に基づいて、サービス契約およびその他のエンティティを更新できます。
- 対象製品：対象製品は、サービス契約に含まれる特定の製品または注文品目です。対象製品は、契約レコードから直接追跡できるため、対象の変更と可視性が容易になります。

## 契約とエンタイトルメントのユースケース

お客様は、サービス契約が異なる複数の製品を購入します。ソラナ製品販売代理店を通じて高度なサポートパッケージを備えた1000台の多機能プリンターを購入し、ソラナサポート販売代理店による200時間のオンサイト修理サポートを個別に購入します。お客様は、Solana がすべてのお客様に約束した 4 時間の P1 問題対応時間を利用できます。

システムアドミニストレーターは、特定の顧客に対して作成されたサービス契約を複数のシステムで一元化するように ServiceNow を構成します。高度なサポート契約は、ServiceNow SOM によって自動的に生成されます。API を使用して ERP からインポートされたオンサイト修理サポート契約により、ServiceNow CSM で応答時間エンタイトルメントが作成されます。

サービスエージェントは、プリンターの応答 SLA が 4 時間であるというサービス要求について顧客が問い合わせたときに適格性を確認します。問題のあるプリンターは、高度な技術チームによるサポートの対象となります。技術者を派遣してオンサイトサポートを受けることができます。

[End]

## 製造業営業オペレーション サービスブリッジ付き

Service Bridge for Manufacturing Commercial Operations を使用して、ServiceNow エコシステム全体でビジネスワークフローを安全に構築します。

### 製造業営業オペレーション プロバイダー向け サービスブリッジ

プロバイダー向け製造業営業オペレーションを備えたサービスブリッジアプリケーションを使用して、サービスのカタログを作成して公開し、コンシューマーから生成された要求を受信して履行し、コンシューマーインスタンスとの統合を確立します。

プロバイダーインスタンスは、顧客、ディーラー、パートナーなどのエンドユーザーにサービスブリッジを提供する OEM/メーカーに属します。

製造プロバイダーは、次のことができます。

- インスタンス上の顧客、サプライヤー、チャンネル、または製造パートナーのリモートサービスカタログを作成して公開します。
- インスタンスを製造エコシステム内のインスタンスと統合します。
- 顧客、サプライヤー、チャンネル、または製造パートナーの ServiceNow インスタンスからインスタンスでサービス要求を受信して履行します。

製造業のプロバイダーは、サービスブリッジ for 製造業営業オペレーション を使用して、次のようなさまざまなタイプのサポートをコンシューマーに提供できます。

- テクニカルサポート
- 注文と部品の履行
- 請求管理
- AR チームへのルーティング
- 異議申し立ての解決
- フィールド技術者のディスパッチ (FSM との統合が必要)

サービスブリッジ製造業営業オペレーションの主な機能

リモートカタログ	プロバイダーインスタンスのワークフローと統合を使用して共有カタログの開発を維持しながら、インスタンス内のネイティブカタログアイテムをコンシューマーに提供します。	顧客、チャンネル、パートナーは、独自のカタログの作成を避けており、OEMのリモートカタログを利用できるため、コストの削減とエラーの削減、および顧客体験の向上につながります。さらに、OEMと消費者の効率と生産性を向上させます。
リモートタスク	カスタムeBondingの持続可能な代替品。ServiceNow エコシステム全体で容易にコラボレーションできます。従来のEボンディングに代わるネイティブな代替品。タスク間の統合を有効にします。	コストがかかり、エラーが発生しやすい統合を構築する必要がなくなります。サービス品質を向上させながら、コラボレーションとコミュニケーションを強化します。
積極的ケース	ケースは、コンシューマーインスタンスで事前に確認できるプロバイダーインスタンスのフローを介してプロバイダタスクを開始します。同期するプロアクティブケースフローが背後にあります。	リコール管理など、アラートプロセスまたは通知プロセスの自動化比率を簡素化および向上します。サービスデリバリの品質を向上させ、タスクのアサインを簡素化します。
スクラッチ パッド	スクラッチパッドを使用すると、リモートタスクまたはプロバイダタスクを介してインスタンス間で変数を「アドホック」に共有できます。	インスタンス間のデータ同期を簡素化し、アダプションの労力を削減します。データの入力と取得が迅速で、スクラッチパッドで直接データをキャプチャして更新することで、費やす時間が短縮されます。
認定ユーザー☒	顧客インスタンスのリモートレコードプロデューサーのユーザーレベルのロールベースのアクセス制御を有効にします。	ユーザーレベルのロールベースのアクセス制御の採用による不一致の可能性を回避します。データの不一致によるアクセスエラーを減らすことでコンプライアンスリスクを軽減します
プロバイダタスク (レコードプロデューサー)	ケースなどの関連タスクをプロバイダタスクとしてコンシューマーに同期することで、	インスタンス間のデータ同期を簡素化し、異なるインスタンス

サービスブリッジ製造業営業オペレーションの主な機能(続く)

	プロバイダーが ServiceNow を使用するコンシューマーと透明性を確保し、協力的になることを可能にします。	のケース間のデータの不一致を回避します
構成のリビジョン	リモートレコードプロデューサー、リモートタスク定義、および基盤データ同期オフリングの構成を更新して、コンシューマーに資格を与えることができる新しいリビジョンを作成できます。機能が更新されたエンタイトルメントの新しいリビジョンは、サービスブリッジアプリケーションをアップグレードしていないコンシューマーに影響を与えることなく、互換性のあるコンシューマーに展開できます。	更新された機能を提供するサービスブリッジエンタイトルメントの新しいリビジョンを開発して、アプリケーションをまだ更新していないコンシューマーに悪影響を与えることなく、互換性のあるコンシューマーに展開できます。プロバイダーは、効率性と拡張性が向上し、カスタマーエクスペリエンスが向上します。
不一致バージョンのサポート	プロバイダーとコンシューマーは、データ交換機能に影響を与えることなく、異なるバージョンのサービスブリッジアプリケーションを (N-2 内で) 実行できます。	この機能により、プロバイダーはサービスブリッジアプリケーションの更新をコンシューマーと調整する必要がなくなり、プロバイダーは新機能を採用しながら、まだアップグレードしていないコンシューマーをサポートできます。サービスブリッジのサポート性とスケラビリティが向上し、プロバイダーは改善されたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになります。
注文管理サポート	製品オフリングがセールスと注文管理 (SOM) で定義されている場合、アドミニストレーターはリモートカタログアイテムを指定できます。オフリングは、資格のあるサービスブリッジに接続された顧客のサービスカタログでリモートレコードプロデューサーとして公開されます。	顧客は、サービスブリッジリモートレコードプロデューサーを使用して、接続されたサービスブリッジプロバイダーからセールスと注文管理 (SOM) 製品を注文できます。これにより、迅速な注文処理、精度の向上、および顧客満足度の向上が可能になります。

製造業営業オペレーションを持つプロバイダーのサービスブリッジの設定については、「[でのプロバイダー向けサービスブリッジのインストール 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

### 製造業営業オペレーションを持つコンシューマー向けサービスブリッジ

コンシューマーが必要な要求を実行できるように、製造業営業オペレーションでサービスブリッジアプリケーションを使用します。

コンシューマーは、製造業営業オペレーション サービスブリッジ コンシューマーポータルを使用して次の操作を実行できます。

- サービスカタログを表示し、要求を作成します (製品の問題の報告など)
- リモート選択とケースの更新をリアルタイムで確認
- 解決コメントを受け取ります。
- すべての従業員関連アイテムを 1 か所で確認 (HR の問題、製品の問題)

コンシューマーインスタンスは、サービスブリッジ接続を受信する B2B 顧客、チャネル、サプライヤー、または 3PL を含むインスタンスです。コンシューマーインスタンスを持つコンシューマーは、製造業営業オペレーション with サービスブリッジ for Consumers を使用して次のことができます。

- 製品の問題の提出 (ハードウェアおよびソフトウェア)
- 部品を注文
- 機器を交換
- 請求書に関する問題を送信する
- 変更指示
- 保証請求の提出

サービスブリッジ 消費者向け 主な機能

リモート選択	リモートカタログアイテムの送信中にリアルタイムでプロバイダーデータに直接アクセスできます。	基盤データをコンシューマーインスタンスにレプリケートする必要がなくなります。適切な情報を適切なタイミングで入手することで、エラーの可能性を減らし、コストを削減します。
変換フレームワーク	プロバイダーまたはコンシューマーがリモートタスクの受信データと送信データを変換できるようにします。ステータスや優先度などの静的な選択肢を持つフィールドを簡単に変換できます。高度なスクリプト化された変換により、複雑なロジックが可能になります。	エージェントがインシデント、ケース、およびコンシューマー要求の解決に集中できるように、相互 (OEM、コンシューマー) とのコミュニケーションを簡素化します。
不一致バージョンのサポート	プロバイダーとコンシューマーは、データ交換機能に影響を与えることなく、異なるバージョンのサービスブリッジアプリケーションを (N-2 内で) 実行できます。	この機能により、プロバイダーはサービスブリッジアプリケーションの更新をコンシューマーと調整する必要がなくなり、プロバイダーは新機能を採用しながら、まだアップグレードしていないコンシューマーをサポートできます。サービスブリッジのサポート性とスケーラビリティが向上し、プロバイダーは改善されたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになります。
コンシューマーのプリフロー	コンシューマーは、コンシューマーとプロバイダーのプロバイ	コンシューマープリフローにより、サービスブリッジプロバイ

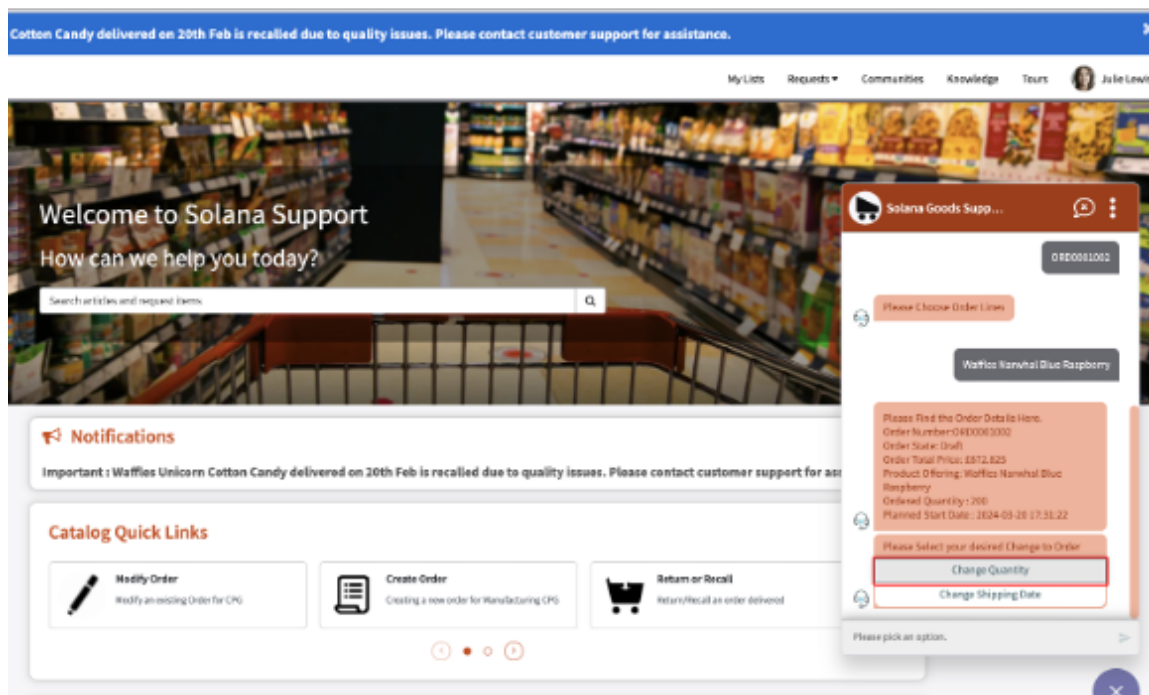
サービスブリッジ 消費者向け 主な機能 (続く)

	<p>データ間でデータを同期するかどうか、およびいつ同期するかを制御できます。フローをサービスブリッジリモートレコードプロデューサー (RRP) に関連付けて、要求/タスクがプロバイダーと同期される前に、承認などのコンシューマー定義のプロセスを実行できます。</p>	<p>ダーは、現在のコンシューマー向けのサービスを改善し、この機能が要件である追加の顧客に拡張できます。</p>
注文管理サポート	<p>製品オフリングがセールスと注文管理 (SOM) で定義されている場合、アドミニストレーターはリモートカタログアイテムを指定できます。オフリングは、資格のあるサービスブリッジに接続された顧客のサービスカタログでリモートレコードプロデューサーとして公開されます。</p>	<p>顧客は、サービスブリッジリモートレコードプロデューサーを使用して、接続されたサービスブリッジプロバイダーからセールスと注文管理 (SOM) 製品を注文できます。これにより、迅速な注文処理、精度の向上、および顧客満足度の向上が可能になります。</p>

製造業営業オペレーションを持つプロバイダーのサービスブリッジの設定については、「[でのコンシューマー向け サービスブリッジ のインストール 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

### 製造業営業オペレーション 例外および異議申し立ての管理

製造業営業オペレーションの例外および異議申し立て管理を使用して、注文の例外と請求書異議申し立ての管理プロセスを自動化します。



製造業営業オペレーション の例外および異議申し立て管理を使用すると、メーカーは次のことができます。

- 単一のケースでケースラインを使用して、関連する問題を統合し、ステータスを効果的に追跡します。
- オムニチャネルを介して注文変更要求と請求書異議申し立てを効率的にキャプチャします。
- 最も重要な対象顧客の注文の問題に優先順位を付け、迅速に解決します。
- ガイド付き推奨事項を使用して、不一致を自動的に特定し、エージェントの生産性を向上させます。
- 内部チームと協力して問題をより迅速に解決します。

[store-future: BEGIN review]

## 注文例外管理

製造業営業オペレーション向けOEMの詳細。

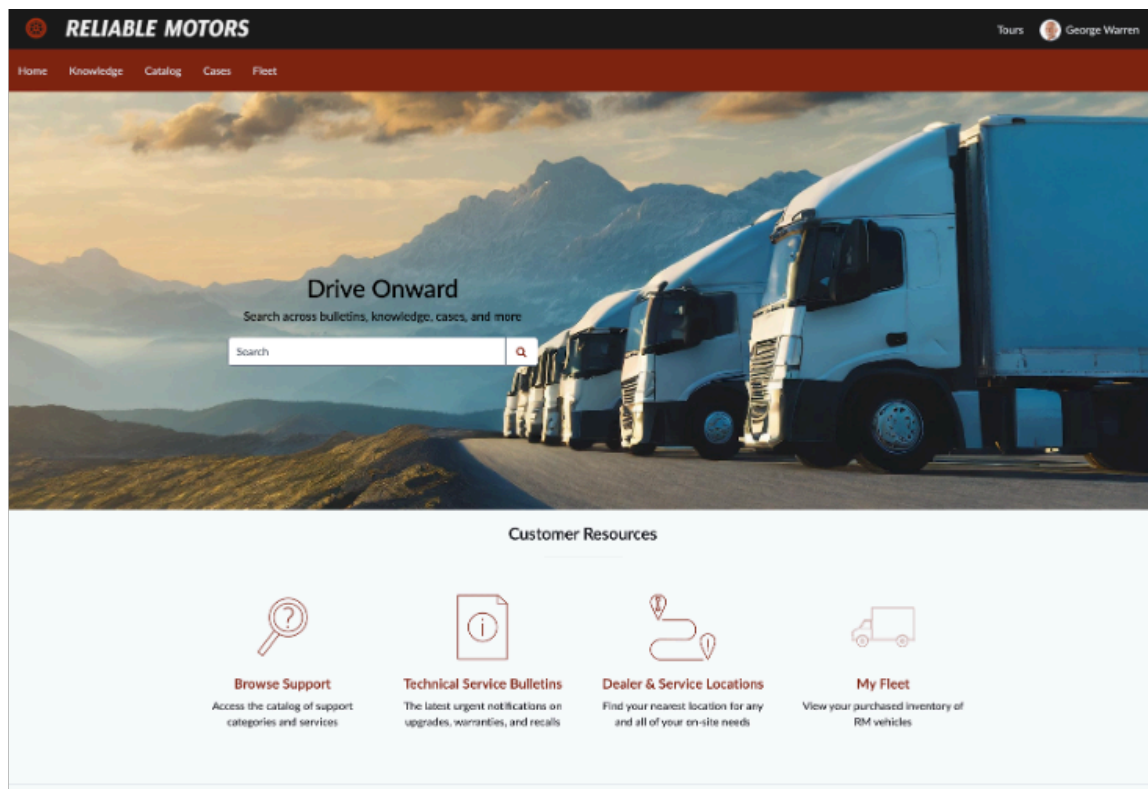
[End]

## 製品とサービスの問題管理による製造

製造業営業オペレーション 他のシステムと統合することができ、サービスが提供された時点でエージェントがデータを利用できるようになります。構成可能なケースタイプ、プレイブック、問題管理ワークフロー、およびエージェントワークスペースを使用して、顧客、内部チーム、およびステークホルダーとシームレスにコミュニケーションします。インストールベース、製品、またはサービス関連の問題と解決策を特定、優先順位付け、解決、および更新します。

## 製造業営業オペレーション チャンネルサポートオペレーション

プロバイダー向け製造業営業オペレーションでサービスブリッジアプリケーションを使用して、サービスのカタログを作成して公開し、コンシューマーから生成された要求を受信して履行し、コンシューマーインスタンスとの統合を確立します。



製造業営業オペレーションのチャネルサポートオペレーションを使用すると、次のことができます。

- アフターセールスサポートプロセス(製品およびサービスの問題、保証請求、リコールなど)の自動化
- 品質不良、不適合、保証の問題を解決
- 顧客、製品、エンタイトルメント、チャネルの 360 度ビューをテクニカルサポートエージェントに提供する
- カスタマイズされたセルフサービスポータルとワークスペースで回避を増加
- プロアクティブなコミュニケーションと自動化されたチャネルワークフロー(車両の引き渡し、サービスデリバリーなど)により、OEMチャネルのコラボレーションを改善

## 製造業営業オペレーションの構成

製造業者が製造製品のエンドツーエンドのライフサイクルを管理できるように 製造業営業オペレーションを設定します。

製造業営業オペレーションの構成には、いくつかの主要なタスクが含まれます。

- 製造業営業オペレーションのプラグイン
- 製造業営業オペレーションアプリケーションのインストールと設定。
- カスタマーサービス管理 (CSM)のインストールと構成。
- リード管理、オポチュニティ管理、見積管理、販売契約管理などのセールスと注文管理アプリケーションのインストールと設定。
- プロバイダーと消費者のサービスブリッジのインストールと設定。

### 製造業営業オペレーションアプリケーションのインストールと構成

admin ロールを持つユーザーは、次の主要な構成タスクを実行して、製造業営業オペレーションアプリケーションを設定します。

MCO 構成タスク

構成タスク	説明
<p>カスタマーサービス管理 (CSM) のインストールと構成</p>	<p>ServiceNow Store ストアから カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、エージェントとアカウントエグゼクティブは、顧客にプロアクティブなサービスを提供するために必要な顧客のシステムとツールを可視化できます。</p>
<p>Install and configure Lead Management</p>	<p>ServiceNow Store からリード管理アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、メーカーはリードを作成し、顧客のニーズに基づいてプリセールス製品の推奨事項を提供したり、ユーザーロールをアサインしたり、ニーズ分析などの関連機能を設定したりできます。</p>
<p>Install and configure Opportunity Management</p>	<p>ServiceNow Store ストアから オポチュニティ管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、販売代理店とアカウントエグゼクティブは、特定された顧客ニーズに基づいて潜在的な売上を特定して追跡する機会を作成および管理できます。</p>
<p>Install and configure Quote Management</p>	<p>ServiceNow Store ストアから 見積管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店は、顧客が購入したい製品やサービスの販売見積もりを生成できます。</p>
<p>注文管理 のインストールと構成</p>	<p>注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。このアプリケーションを使用すると、エージェントは法人顧客からの注文をキャプチャ、管理、および履行できます。</p> <p><b>注:</b>                      通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、ストアから 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インストールします。このアプリケーションには、Order Management アプリケーションと、通信製品用の TMF API の ServiceNow 実装が含まれています。</p>
<p>販売契約管理のインストールと構成</p>	<p>ServiceNow Storeストアから販売契約管理アプリケーションをインストールして、購入者と販売者の間で今後のトランザクションについて販売契約を作成します。</p>
<p>Service Model Foundation のインストールと構成</p>	<p>ServiceNow Store ストアから サービスモデル基盤 アプリケーションをインストールします。このフレームワークを使用すると、ビジネス</p>

## MCO 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	スニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを作成できます。
インストールベース管理  をインストールして構成します	ServiceNow Store ストアから インストールベース管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、製造業営業オペレーション アプリケーションでの顧客による製品の使用または購入をキャプチャできます。
プロバイダー向け サービスブリッジ のインストールと構成	「 <a href="#">Install Service Bridge for Providers </a> 」を参照してください。
コンシューマー向け サービスブリッジ のインストールと構成	「 <a href="#">Install Service Bridge for Consumers </a> 」を参照してください。

- 実装スペシャリストと協力して、製造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 !\[\]\(639b96cb78755e255f21df1603241538\_img.jpg\)](#) でご確認ください。
- ServiceNow [Manufacturing Community !\[\]\(0b6cca37eeaa1425d33c36f264ba7617\_img.jpg\)](#) に参加して、同じ業界の課題や機会に取り組んでいる世界中の同業者と知識を共有し、協力し、ネットワークを構築します。

## 製造業営業オペレーション プラグイン

ServiceNow 製造業営業オペレーション メインプラグインを使用すると、顧客が 製造業営業オペレーション で権利を付与されているすべての依存ストアアプリとプラグインをインストールできます。

メインプラグインとともにデフォルトでインストールされる 製造業営業オペレーション プラグインのリストについては、

## 製造業向け セールスと注文管理 のインストールと構成

製造業営業オペレーション用のセールスと注文管理 (SOM) アプリケーションを設定して、見込み顧客から現金までのサイクルを最適化し、エージェントが営業機会、見積もり、注文のキャプチャと履行、契約、エンタイトルメントなど、製造販売ライフサイクルのさまざまなステージで作業できるようにします。

### SOM アプリケーションのインストールと構成

admin ロールを持つユーザーは、次の主要な構成タスクを実行して、SOM アプリケーションを 製造業営業オペレーション に設定します。

#### SOM 構成タスク

構成タスク	説明
<a href="#">Install and configure Lead Management </a>	ServiceNow Store からリード管理アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、メーカーはリードを作成し、顧客のニーズに基づいてプリセールス製品の推奨事項を提供したり、ユーザーロールをア

## SOM 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	サインしたり、ニーズ分析などの関連機能を設定したりできます。
Install and configure Opportunity Management <a href="#">🔗</a>	ServiceNow Store ストアから オポチュニティ管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、販売代理店とアカウントエグゼクティブは、特定された顧客ニーズに基づいて潜在的な売上を特定して追跡する機会を作成および管理できます。
Install and configure Quote Management <a href="#">🔗</a>	ServiceNow Store ストアから 見積管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店は、顧客が購入したい製品やサービスの販売見積もりを生成できます。
Order Management アプリケーションをインストールして構成します	注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。このアプリケーションを使用すると、エージェントは法人顧客からの注文をキャプチャ、管理、および履行できます。
Configure Sales Agreement Management <a href="#">🔗</a>	ServiceNow Storeストアから販売契約管理アプリケーションをインストールして、購入者と販売者の間で今後のトランザクションについて販売契約を作成します。
Configuring product offerings and catalogs <a href="#">🔗</a>	セールスと注文管理エージェントがプリセールスアクティビティ、注文キャプチャ、およびポストセールスエンゲージメントに使用できる製品オフリングと関連する製品カタログを作成します。
Pricing Management アプリケーションを使用した製品価格設定の構成 <a href="#">🔗</a>	価格設定管理アプリケーションを使用して、価格リストと価格明細を作成し、価格調整を定義し、製品オフリングの価格設定を制御するその他の機能を管理します。製品の価格設定は、セールスと注文管理で商談、見積もり、および受注を作成するときに、セールスと注文のエージェントによって使用されます。
Setting up the product configurator <a href="#">🔗</a>	Open State Management API フレームワークを使用して、インターフェイスに表示される製品オプションを制御します。
Assign user roles in Sales and Order Management applications <a href="#">🔗</a>	インストールする SOM アプリケーションをレビューしてユーザーにロールを割り当てます。

## プロバイダーの サービスブリッジ のインストールと構成

製造業営業オペレーションのプロバイダーアプリケーション向け サービスブリッジ を設定および構成するには、次の手順を実行します。

**i** 注:

Yokohama リリースでリリースされる サービスブリッジ 2.x.x は、サービスブリッジ (レガシー) バージョンの移行をサポートしていません。サービスブリッジ (レガシー) バージョンを使用している場合は、Yokohama リリースにアップグレードする前に、「[プロバイダー向けサービスブリッジ \(レガシー\) - 移行ユーティリティ \(KB1499823\)](#)」の指示に従って構成データを移行する必要があります。

### インストール前のチェック

**glide.servlet.uri** プロパティの確認: Glide インスタンスの glide.servlet.uri プロパティが正しいインスタンス URL に設定されていることを確認します。インスタンスが本番環境からクローンされても、glide.servlet.uri プロパティの本番 URL を参照している場合、問題が発生する可能性があります。

### プロバイダー向けサービスブリッジの設定

タスク	リンク
プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションをインストールします。	「 <a href="#">Install Service Bridge for Providers</a> 」を参照してください。
必要に応じて、プロバイダー向け サービスブリッジ のバージョン 1.x.x にアップグレードします。	「 <a href="#">Upgrade Guide - Service Bridge for Providers and Consumers application (v2.x.x release - KB1700387)</a> 」を参照してください。
必要に応じて サービスブリッジ 従来のバージョンから移行します。	「 <a href="#">Migrate from Service Bridge (legacy)</a> 」を参照してください。  <b>i</b> 注: この機能は、サービスブリッジ 1.x.x バージョンでのみサポートされています。
新しいプロバイダーレコードを設定します。	「 <a href="#">Set up a Service Bridge provider record</a> 」を参照してください。
プロバイダーに サービスブリッジ ロールを割り当てます。	「 <a href="#">User roles for providers</a> 」を参照してください。
カタログペルソナを作成します。	「 <a href="#">Create catalog personas</a> 」を参照してください。
リモート選択定義を作成します。	「 <a href="#">Create remote choice definitions in Service Bridge for Providers</a> 」を参照してください。
リモートカタログアイテムを作成します。	「 <a href="#">Create remote catalogs in Service Bridge for providers</a> 」を参照してください。
リモートタスク定義を作成します。	「 <a href="#">Create remote task definitions in Service Bridge for Providers</a> 」を参照してください。
変換を作成します。	「 <a href="#">Create a transform in Service Bridge</a> 」を参照してください。
認定ユーザーの設定を更新します。	「 <a href="#">Update settings for Authorized Users</a> 」を参照してください。

## でのプロバイダー向けサービスブリッジのインストール 製造業営業オペレーション

admin ロールを持っている場合は、製造業営業オペレーション で使用するプロバイダー向け サービスブリッジ (sn\_sb\_pro) アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するデモデータとインストールが含まれています。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

### このタスクについて

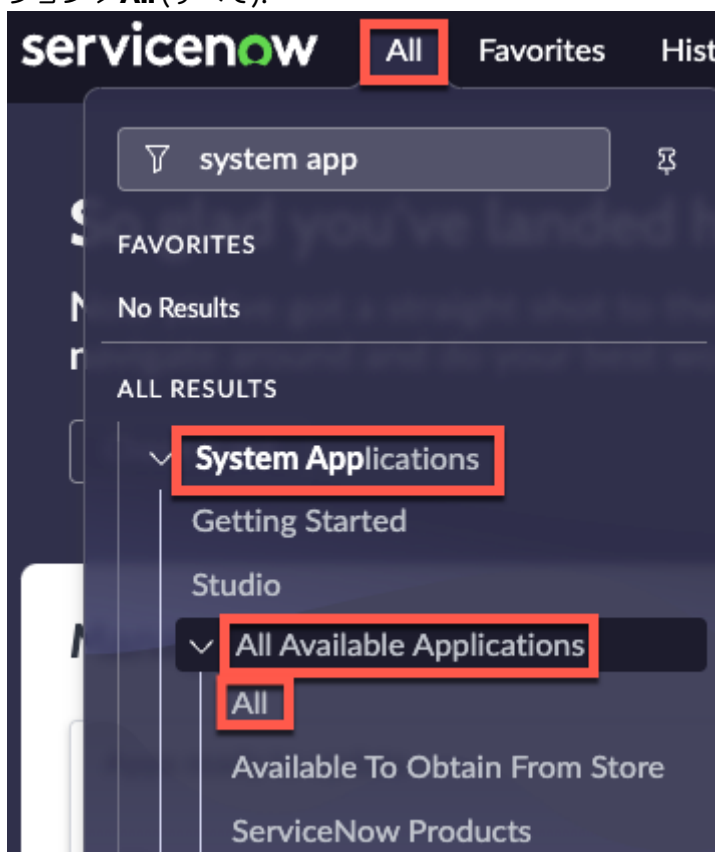
次のプラグインは、製造業営業オペレーション のプロバイダー向けサービスブリッジアプリケーションとともに自動的にインストールされます。

- sn\_req\_criteria
- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

これらとは別に、ロール、ビジネスルール、テーブル、フローなどのいくつかのコンポーネントもインストールされます。このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[Components installed with Service Bridge for Providers](#)」を参照してください。

## 手順

1. 次のように移動する。 **All** (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 > **All** (すべて)。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロバイダーアプリケーション (sn\_sb\_pro) の サービスブリッジを検索します。

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。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログで、アプリケーションの依存関係を確認します。

このリストは、各依存プラグインとアプリケーションがインストールされている場合、既にインストールされている場合、またはインストールする必要があることを示します。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、サービスブリッジ for Providers をインストールする前にインストールする必要があります。

4. 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] をクリックします。  
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。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。
5. [インストール] を選択します。

## コンシューマー向け サービスブリッジ のインストールと構成

コンシューマーとして、次の手順に従って、製造業営業オペレーション のコンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションを設定します。

### インストール前のチェック

**glide.servlet.uri** プロパティの確認: Glide インスタンスの `glide.servlet.uri` プロパティが正しいインスタンス URL に設定されていることを確認します。インスタンスが本番環境からクローンされても、`glide.servlet.uri` プロパティの本番 URL を参照している場合、問題が発生する可能性があります。

### コンシューマー向けサービスブリッジの設定

タスク	リンク
コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションをインストールします。	<a href="#">「Install Service Bridge for Consumers」</a> を参照してください。
必要に応じて、コンシューマー向け サービスブリッジ のバージョン 1.x.x にアップグレードします。	<a href="#">「Upgrade Guide - Service Bridge for Providers and Consumers application (v2.x.x release - KB1700387)」</a> を参照してください。
コンシューマーの サービスブリッジ ロールを追加します。	<a href="#">「Personas for consumers」</a> を参照してください。
プロバイダーに登録します。	<a href="#">「Registering with a provider」</a> を参照してください。
エンタイトルメントをアクティブ化します。	<a href="#">「Activate entitlements in Service Bridge」</a> を参照してください。
コンシューマーのプリフローを設定します。	<a href="#">「Service Bridge consumer pre-flows」</a> を参照してください。
認定ユーザーを追加します。	<a href="#">「Add an authorized user」</a> を参照してください。
変換を作成します。	<a href="#">「Create a transform in Service Bridge」</a> を参照してください。
データを同期するためのリモートタスクを作成します。	<a href="#">「Create remote tasks to sync data」</a> を参照してください。
設定を構成します。	<a href="#">「Configure settings on the consumer instance」</a> を参照してください。

### でのコンシューマー向け サービスブリッジ のインストール 製造業営業オペレーション

admin ロールを持っている場合は、製造業営業オペレーション で使用するために サービスブリッジ for Consumers アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するデモデータとインストールが含まれています。

### 始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 [のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション](#)。

必要なロール：admin

このタスクについて

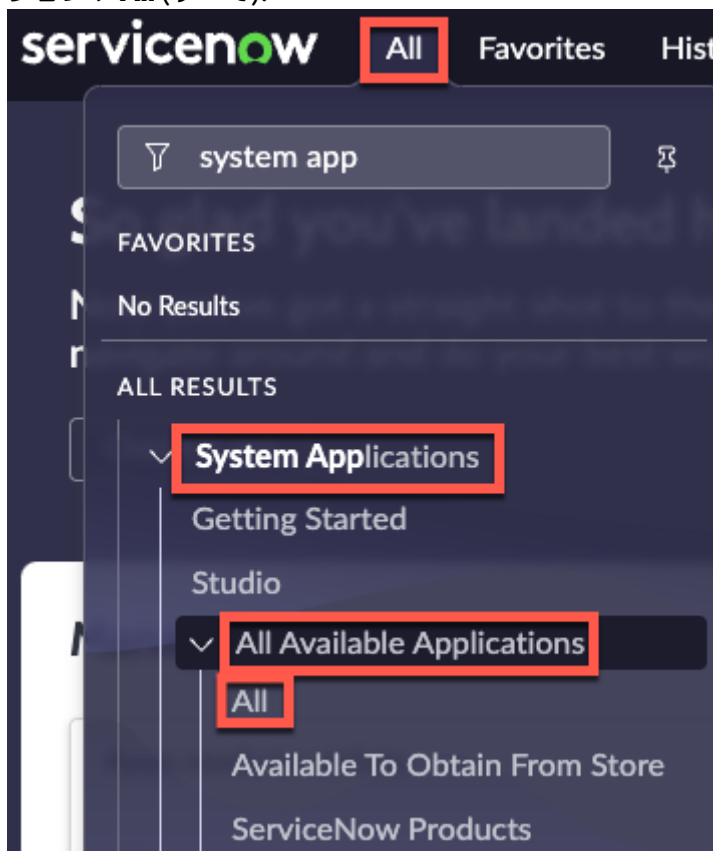
次のプラグインは、製造業営業オペレーションのサービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされます。

- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

これらとは別に、ロール、ビジネスルール、テーブル、フローなどのいくつかのコンポーネントもインストールされます。このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[でのコンシューマー向け サービスブリッジ のインストール 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (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 > **All** (すべて)。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションを検索します。

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。

[ServiceNow Store](#) Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

ノート情報については、「[ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート](#)」を参照してください。

### 3. 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] をクリックします。

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。

### 4. [インストール] を選択します。

## でのケースタイプの設定と管理 製造業営業オペレーション

ケースタイプを設定し、さまざまなタイプの顧客の問題を処理します。ケースタイプは、特定のタイプの問題を解決するのに必要なプロセスとデータを特定します。作成すると、製造業営業オペレーションでケースタイプの表示、設定の管理、ケースタイプの構成の更新を行うことができます。

#### このタスクについて

ケースタイプごとに、ケーステーブルを拡張するテーブルを作成し、プロセス、ビジネスルール、クライアントスクリプトなど、このタイプの顧客の問題を作成から解決まで導くいくつかのアイテムを構成します。ケースを作成する際、エージェントは、顧客の問題に対応するケースタイプを選択できます。

製造業営業オペレーション のケースタイプを設定するには、一連のタスクを実行します。

ケースタイプごとに以下を作成する必要があります。

- 状況と状況フロー
- UI アクション
- UI ポリシー (継承としてマークされている場合)
- クライアントスクリプト (継承としてマークされている場合)
- ビジネスルール
- SLA 定義
- 特記事項構成
- 通知

#### **i** 注:

基本ケースからの変更が必要ない場合、属性は 継承 と見なされます。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > カスタマーサービス > ケースタイプ。
2. [ケースタイプ] カテゴリで、機能を設定するタスクのリストを表示します。

製造業営業オペレーション ケースタイプ構成タスク

タスク	説明
<p>ケースタイプの作成</p>	<p>ケースタイプの作成の最初のステップは、テーブルをケーステーブル (sn_customerservice_case) を拡張する新しいケースタイプに作成することです。</p> <p><b>注:</b> このテーブルは、グローバル以外のスコープで作成される必要があります。</p> <p>次のいずれかの方法を使用して、ケースタイプのテーブルを作成できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ガイド付きアプリケーションクリエーター</li> <li>プラットフォームテーブル作成機能 (移動先: システム定義 &gt; テーブル をクリックし、[新規] をクリックします)</li> </ul> <p>ケースタイプの拡張テーブルは、ケーステーブルのほとんどの機能を継承します。</p>
<p>ビュールールを設定</p>	<p>表示ルールは、ユーザーが使用できるフォームビューを決定します。指定されたビューにシステムが [ケースタイプ] テーブルを表示する際の条件を決定するビュールールを作成します。</p>
<p>状況フローの状況を設定</p>	<p>状況フローを使用すると、ある状況の移行を [タスク [タスク]] テーブルから派生した別の状況にカスタマイズできます。このテーブルには、[ケース [sn_customerservice_case]] テーブルとケースから拡張されたテーブルが含まれます。システムを特定の状況への移行中に作業を実行するように設定できます。</p> <p>ケースタイプの状況フローで使用する各状況の選択レコードを作成します。適切な状況を作成する際は、[テーブル] フィールドをケースタイプのテーブルに、[要素] フィールドを [状態] にそれぞれ設定します。</p>
<p>UI ポリシーの設定</p>	<p>UI ポリシーは、フィールドを読み取り専用に変更したり必須にしたりするなど、フォーム上の情報の動作を動的に変更します。ケースタイプは、次の UI ポリシーを [ケース] テーブルから継承します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重大なケース情報セクションを表示/非表示</li> <li>[パートナー] が空の場合、パートナー連絡先を読み取り専用にする</li> </ul> <p>追加の UI ポリシーを [ケースタイプ] フォームに構成できます。</p>
<p>クライアントスクリプトの設定</p>	<p>クライアントスクリプトでは、フォームのロード時、またはフィールド値の変更時など、クライアントベースのイベントが発生したときにクライアント上で JavaScript を実行できます。</p>

タスク	説明
	<p>ケースタイプは、次のクライアントスクリプトを [ケース] テーブルから継承します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ パートナー変更時にパートナー連絡先をクリア</li> <li>○ ケースフォームをアカウント変更時にクリア</li> <li>○ [要求] 関連リストを非表示</li> <li>○ プラグインがない場合は SM セクションとリストを非表示</li> <li>○ [関連レコード] セクションを非表示</li> </ul> <p>追加のクライアントスクリプトをケースタイプに構成できます。</p>
<p>ビジネスルールを設定</p>	<p>ビジネスルールとは、レコードが表示、挿入、更新、または削除されるとき、またはテーブルに対してクエリーが実行されるときに実行する、サーバー側スクリプトです。ビジネスルールを使用して、特定の条件が満たされたときにフォームフィールドの値を自動的に変更するタスクを実現したり、メール通知やスクリプトアクション用のイベントを作成したりします。</p> <p>目的のビジネスルールを [ケースタイプ] テーブルに設定できます。</p>
<p>ケースタイプ UI アクションを設定</p>	<p>UI アクションには、リストやフォームに表示されるボタン、リンク、コンテキストメニューアイテムなどがあります。ケースタイプは、UI アクションを [ケース] テーブルから継承します。</p> <p>ケースタイプの UI アクションを設定する際は、次のオプションを使用できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新しい UI アクションをケースタイプに作成</li> <li>○ 新しい UI アクションを作成する場合、UI アクションフォームの [テーブル] フィールドにある [ケースタイプ] テーブルを選択</li> <li>○ 継承されたいずれかのケース UI アクションを使用</li> <li>○ 2 つの組み合わせを使用</li> </ul> <p>また、継承されたケース UI アクションが不要な場合はブロックできます。アクションをブロックするには、<b>CSUIActionsimpl</b> スクリプトインクルードを更新します。</p>
<p>ケースタイプの設定</p>	<p>ケースタイプ定義レコードを作成して、新規作成されたケースタイプを登録します。このレコードは [ケースタイプ] テーブル (sn_case_type) に格納されて、次の情報が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ケースタイプの名前</li> <li>○ ケースタイプに作成されたテーブル</li> </ul>

タスク	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オプションのカテゴリ</li> <li>○ オプションのサブタイプ</li> <li>○ 簡単な説明</li> <li>○ ケースタイプをアクティブに設定するためのフィールド</li> </ul> <p>[ケースタイプ] テーブルは、[アプリケーションファイル] テーブル (sys_metadata) を拡張します。このテーブルには、顧客が独自のロジックを追加できるようにする [ドメイン] 列が含まれています。</p> <p>ケースタイプ定義レコードを作成するには、カスタマーサービス &gt; ケースタイプの管理 をクリックし、[新規] をクリックします。</p> <p>ケースタイプ定義レコードを作成して保存した後、[ケースタイプ] フォームの関連リストを使用して、ケースタイプの次のプロセス情報を構成できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 状況フロー</li> <li>○ 特記事項</li> <li>○ SLA</li> <li>○ メール テンプレート</li> <li>○ クイック メッセージ</li> <li>○ レポート</li> </ul> <p>詳細については、「<a href="#">でのケースタイプの管理 製造業営業オペレーション</a>」を参照してください。</p> <p><b>注:</b> これらの関連リストには、新しいケースタイプの情報のみが表示されます。ベースケースの情報は含まれません。</p>
通知を設定	<p>通知は、さまざまなアクティビティやイベントについてユーザーに通知します。レコードを [通知] テーブルで作成することで、通知が表示される際の条件を決定できます。</p>
ルールを設定	<p>ケースタイプの機能に対するアクセスを制御する 1 つ以上のルールを作成します。次に、これらのルールに目的のアプリケーションとモジュールに対するアクセス権を付与します。</p>
アクセス制御リストルール (ACL) の設定	<p>アクセス制御リストルール (ACL) を使用して、データに対するアクセスを制限します。これらのルールにより、ユーザーはデータを操作できるようにするために一連の要件を満たす必要があります。</p>

タスク	説明
	外部顧客がケースタイプを表示するには、外部ユーザーの読み取り権または作成アクセス権を提供する ACL を追加します。
レコードプロデューサーを設定	レコードプロデューサーは、ユーザーがケースレコードなどのタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。カスタマーポータルで新しいケースタイプを公開するレコードプロデューサーを作成します。

## でのケースタイプの管理 製造業営業オペレーション

ケースタイプの設定および構成の管理は、ケースタイプフォームから行います。

製造業営業オペレーションガイド付きセットアップを使用して**ケースタイプを作成および構成**した後、[ケースタイプ] フォームからケースタイプの設定と構成を表示および管理できます。[ケースタイプ] フォームにアクセスするには、[カスタマーサービス] > [ケースタイプ] > [ケースタイプの管理] に移動し、リストからケースタイプを選択します。

### ケースタイプフォーム関連リスト

[ケースタイプ] フォーム関連リストには、ケースタイプテーブル用に構成されたアイテムが表示されます。関連リストを使用して、追加の設定を作成します。

- レコードプロデューサー
- 状況フロー
- 特別処理メモ
- SLA
- メールテンプレート
- クイックメッセージ
- レポート
- ケースタイプの選択

### ケースタイプフォーム関連リストのリンク

関連リンク	説明
ケースのタイプ設定を表示	<p>次を含む、このケースタイプの現在の構成を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ビジネスルール</li> <li>• クライアントスクリプト</li> <li>• 辞書エントリと上書き</li> <li>• Notifications</li> <li>• UI アクション</li> <li>• アクセスコントロール</li> <li>• UI ポリシー</li> </ul>

ケースタイプフォーム関連リストのリンク (続く)

関連リンク	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• データ ポリシー</li> <li>• スタイル</li> <li>• 表示ルール</li> <li>• フロー</li> </ul>
<p>ケースのタイプのガイド付きセットアップを起動</p>	<p>[製造業営業オペレーション ガイド付きセットアップ] の [ケースタイプ] セットアップタスクに移動します。</p>

## のセールスと注文管理でのビジネスポータル構成 製造業営業オペレーション

顧客がセルフサービスで注文を送信できるようにビジネスポータルを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. [サービスポータル] ページの [タイトル] 列に、「 \*Business portal」と入力します。
3. [ビジネスポータル] を選択します。  
ビジネスポータルを設定できるページがインスタンスで開きます。
4. [非アクティブ] の横にあるチェックボックスをオフにします。



**注:**

ビジネスポータルは、デフォルトでは非アクティブです。

servicenow All Favorites History : Service Portal - Business Portal

Please add the field 'Enable certificate based authentication' using Form Layout to enable the feature. [More Details](#)

\* Title: Business Portal

\* URL suffix: business\_portal

Homepage: portal\_b2b\_home

KB home page: kb\_home

Login page: csm\_login

Logo: [Update][Delete]

Icon: Click to add...

Quick start config

```
{
  "headerSearch": {
    "display_search": true,
    "search_placeholder_text": "Search or request something",
    "exclude_search_for_pages": "portal_b2b_home,"
  },
  "widget": {
    "widget_id": "customer_order_cart"
  }
}
```

Application: Business Portal

404 page: 404

Catalog home page: sc\_home

Catalog category home page:

Main menu: Portal B2B menu

Theme: Portal Next Experience Theme

Inactive

5. [Update (更新)] を選択します。

タスクの結果

ビジネスポータルがアクティブになりました。

## 製造業営業オペレーションの統合

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、製造業営業オペレーションの機能を拡張し、他の部門と結束します。

製造業営業オペレーションは、次のアプリケーションとの統合を提供します。

### Field Service Management [🔗](#)

製造業営業オペレーションアプリケーションをフィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべてのフィールドサービス作業指示書と予約を作成および表示できます。

### Strategic Portfolio Management [🔗](#)

注文管理で複雑で長期にわたる注文および注文タスクのプロジェクトを監督し、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) でそれらを管理します。

## 製造業営業オペレーションの使用

製造業営業オペレーションを使用して、製品、サブスクリプション、サービスのエンドツーエンドのライフサイクルを管理する方法について説明します。

サービスブリッジ with 製造業営業オペレーションを使用すると、製造業者は、複数の部門にまたがる社内、B2B 顧客、サプライヤー、チャネル パートナー、またはサードパーティ ロジスティクス パートナー (3PL) とつながることができます。

## プロバイダーのサービスブリッジの使用

製造業営業オペレーションでプロバイダー向けサービスブリッジを使用しているメーカーは、サービスブリッジを使用してサービスカタログから要求を送信し、ServiceNow インスタンスから受注処理を追跡する方法を学びます。

### カタログアイテムをリモートレコードプロデューサーとしてコピーして公開する

プロバイダーは、ローカルカタログアイテムをコピーしてリモートレコードプロデューサー (RRP) としてサービスブリッジに公開できるため、カタログアイテムを手動で RRP として再作成する手間を省くことができます。

#### 始める前に

コピーするカタログアイテムが次の要件を満たしていることを確認してください。

- 公開済みステータスである必要があります
- サポートされているクラスである必要があります  
す:sc\_cat\_item、sc\_cat\_item\_producer、pc\_hardware\_cat\_item、または pc\_software\_cat\_item
- まだにコピーされていない必要があります サービスブリッジ

必要なロール：admin

#### このタスクについて

ハードウェア、ソフトウェア、レコードプロデューサー、および一般的なカタログアイテムを個別に、または一括で RRP にコピーできます。コピー後、これらの RRP を編集して公開できます。

#### 手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「sc\_cat\_item.list」と入力します。
2. カタログアイテムを選択します。  
複数選択できます。

デフォルトでは、一度に 20 個のカタログアイテムを RRP としてコピーできます。制限を変更する場合は、整数タイプの `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items` システムプロパティを追加する必要があります。

3. アクションメニューから、[サービスブリッジに公開] を選択します。  
公開ステータスを示すメッセージが表示されます。
  - サービスブリッジへの公開が成功すると、成功メッセージが表示されます。
  - 公開が成功しなかった場合は、失敗のメッセージが表示されます。

ログを確認して問題を特定し、問題を修正して、サービスブリッジへの公開を再試行することで、失敗したプロセスを解決します。
4. コピーされた RRP を表示するには、成功メッセージで [ここをクリック] を選択します。
5. コピーした RRP が正確であることを確認してください。
6. 変数がまだ利用できない場合は、各 RRP に追加します。  
各 RRP には少なくとも 1 つの変数が必要です。複数の変数を追加できます。詳細については、「[Create variables for remote record producers in Service Bridge for Providers](#)」を参照してください。
7. [フロー] フィールドを使用して RRP にフローを追加します。  
各 RRP にはフローが必要です。提供されているデフォルトのサービスブリッジフローのいずれかを選択するか、必要に応じて独自のフローを作成します。

8. コンシューマー基準を追加します。

9. **[Publish (公開)]** を選択します。

## コンシューマーのサービスブリッジの使用

製造業営業オペレーションでサービスブリッジ for Consumers を使用しているメーカーが、コンシューマーがサービスブリッジで製造業営業オペレーションを使用して、サービスカタログからの要求をすべて ServiceNow インスタンスから送信する方法を説明します。

## 製造業営業オペレーションのセールスと注文管理の使用

製造業営業オペレーションの注文管理アプリケーションは、製造業の顧客にシームレスな注文エクスペリエンスを提供します。

セールスと注文管理をアクションのシステムとして使用し、カスタマーサービスポータルを介して注文ステータスをリレーします。注文は任意のシステムでキャプチャして履行し、セールスと注文管理注文テーブルに同期することができます。

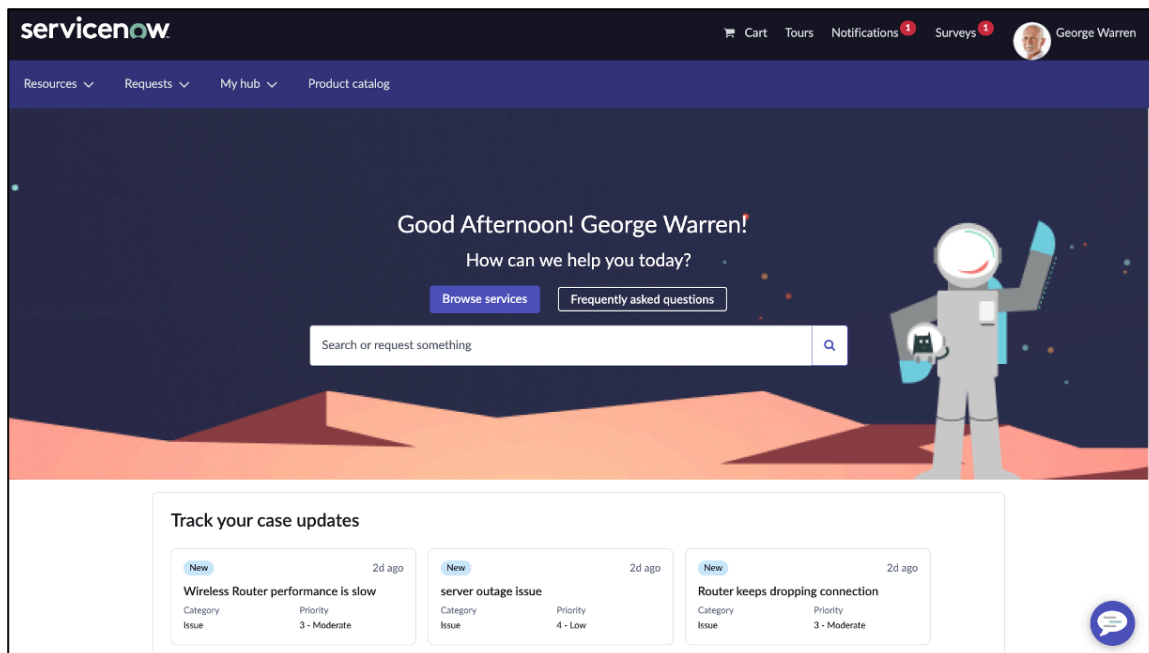
セールスと注文管理のワークフロー



## でのビジネスポータルの使用 製造業営業オペレーション

顧客は、ビジネスポータルを使用して、セールスと注文管理 for 製造業営業オペレーションで製品カタログを参照し、製品注文を作成できます。

ビジネスポータルは、サービスポータルアプリケーションに基づいた製造業営業オペレーションのセルフサービス Web ポータルです。



ビジネスポータルは企業間 (B2B) 顧客をサポートし、顧客がセルフサービスポータルを介して独立して製品を構成し、注文できるようにします。ポータルには、最小限のセットアップですぐに使用できる機能があります。以下が含まれます。

- さまざまな顧客アクティビティへのリンクを含むヘッダーとフッター。
- ホームページには、ログインしているユーザーに必須アイテムの概要が表示されます。
- さまざまなポータルページに体系的に移動するための階層メニュー。
- 分類ピックを通じてナレッジとカタログの統一された参照エクスペリエンス。
- ケース、製品、注文などのレコードを参照、検索、およびフィルタリングするためのリストページ。
- レコードの重要な情報、関連アクション、関連リスト、およびクイックリンクを表示するレコードビューページ。

### **i** 注:

ビジネスポータルストアアプリは、カスタマーサービスポータルストアアプリをインストールすると自動的にインストールされます。詳細については、「[Activate the Consumer and Customer Service Portals](#)」を参照してください。

### のビジネスポータルを使用した注文の作成 製造業営業オペレーション

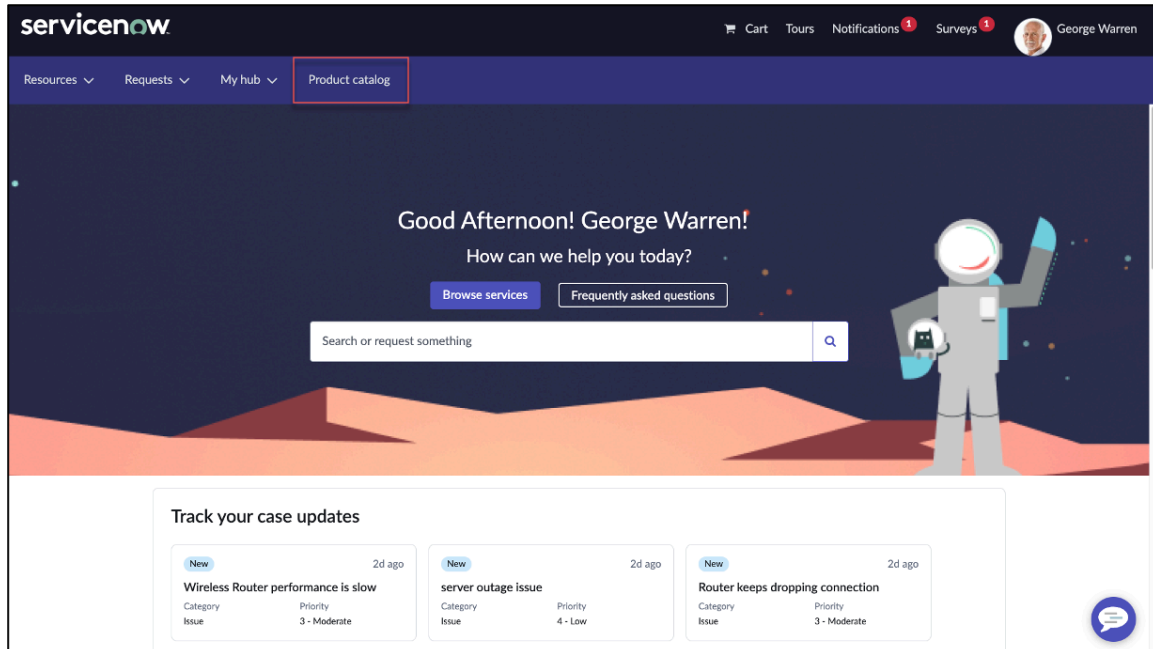
ビジネスポータルでは、製品カタログを使用して、顧客が製品を参照および構成できるようにします。顧客は注文を作成し、フルフィルメントのために送信することもできます。

### 始める前に

必要なロール：customer

## 手順

1. ビジネスポータルに移動し、製品カタログを選択します。



2. カタログを使用して、製品を参照および構成します。  
ここでは、製品カタログとカテゴリを表示し、任意の製品を選択してさらにカスタマイズできます。
3. [追加] を選択して、製品をカートに追加します。
4. オプション: カスタマイズ を選択して製品コンフィギュレーターを開き、製品オプションを選択し、製品を追加します。
5. [現在の選択] パネルで価格構造を確認します。
6. [追加] を選択して、製品をカートに追加します。
7. 製品カタログに戻り、注文に製品を追加します。
8. 買い物かご を選択すると、買い物かご内の商品が表示されます。
9. 買い物かごで、買い物かごの表示 を選択して、買い物かご内の製品の詳細情報を開きます。
10. [注文の送信] を選択して注文を作成するか、[カタログに戻る] を選択してカタログビューに戻ります。

## タスクの結果

注文が送信されると、[注文の詳細]が開き、注文番号と注文の詳細が表示されま

The screenshot displays the ServiceNow interface for viewing order details. At the top, there's a navigation bar with 'Resources', 'Requests', 'My hub', and 'Product catalog'. The main content area shows the order ID 'ORD0001070' and a search bar. Below this, a table provides key order information:

Account	Contact	Order date	Total monthly recurring price
Boxeo	George Warren	2024-12-05 14:50:31	\$163.00
		Total one time price	Total amount
		\$204.00	\$360.00

Below the table, there are tabs for 'Activity', 'Order Lines', 'Order Information', and 'Pricing Adjustments'. The 'Activity' tab is active, showing a message from George Warren: 'ORD0001070 Created' with a 'Start' button and a '4m ago' timestamp.

す。

## ビジネスポータルでの注文の表示

製造業営業オペレーションのビジネスポータルを使用して注文を表示します。

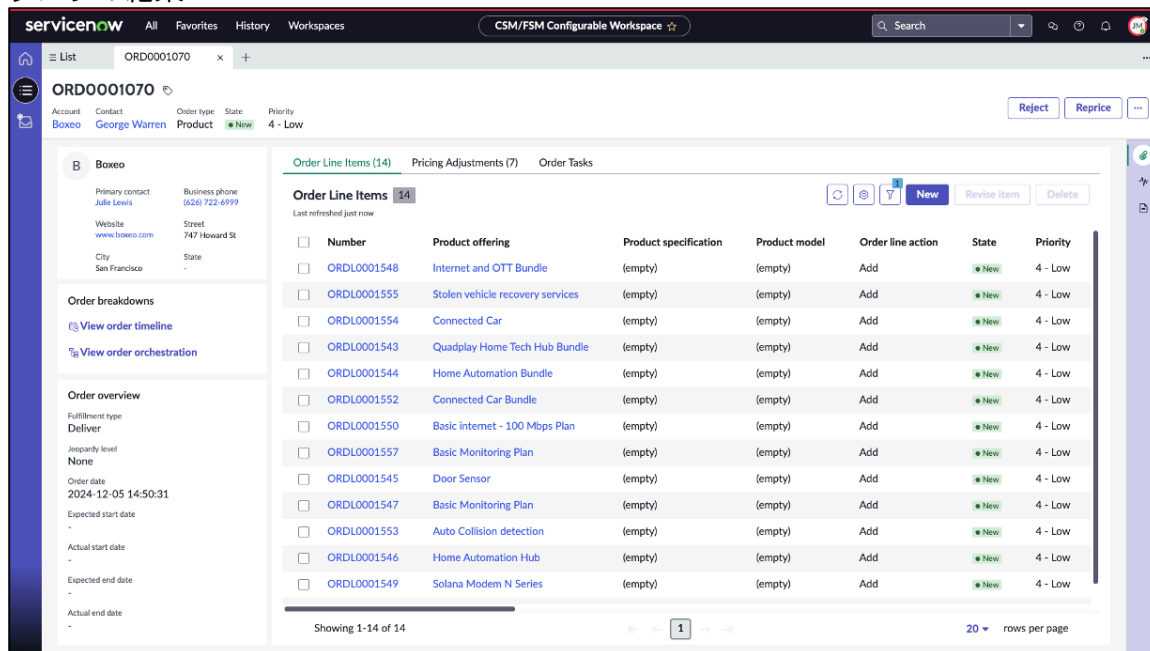
### 始める前に

必要なロール：agent

### 手順

1. ビジネスポータルに移動します。
2. ビジネスポータルで、次を選択します: **Requests** (要求) > 送信された要求を表示 > 注文を表示。  
[注文を表示] ウィンドウには、次のコントロールがあります。
  - 注文を検索するには、検索アイコンを使用します。
  - 順序をソートしてフィルタリングするには、フィルターアイコンを使用します。
  - PDF、Excel、または CSV としてエクスポートするには、[その他のアクション] アイコンを使用します。
  - 開いて注文するには、注文番号を選択します。

## タスクの結果



エージェントには、注文を承認または却下するオプションがあります。


### 見積もり PDF を作成

見積管理 では、エージェントは見積もりの PDF を作成し、レビューと署名のために顧客に送信できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. CSM 構成可能ワークスペースで、リスト  ビューを選択します。
2. 次のように移動する。見積もり > All (すべて)。
3. 作業している見積もりを選択します。
4. [ 詳細 ] タブで、[ 見積書の詳細 ] に移動し、フィールドに入力します。

オプション	説明
ドキュメントテンプレート	見積書の PDF を作成するには、ドキュメントテンプレートが必要です。標準化されたテンプレートがベースシステムに含まれています。必要なテンプレートを選択します。カスタマイズされたテンプレートを作成する方法の詳細については、 <a href="#">Set up PDF document templates</a> を参照してください。
外部署名者	組織外の誰かに見積もりドキュメントに署名してもらうためのオプション。外部署名者の設定方法の詳細については、 <a href="#">Set up PDF document signers</a> を参照してください。  [署名用に送信] を選択すると、外部署名者のメールアドレスは、レビューと電子署名のため

オプション	説明
	に DocuSign を介してメールを送信するために使用されます。
内部署名者	<p>見積り内の内部署名者を選択できるオプション。</p> <p>[署名用に送信] を選択すると、内部署名者のメールアドレスは、レビューと署名用に DocuSign を使用してメールを送信するために使用されます。</p> <p>内部署名者の設定方法の詳細については、<a href="#">Set up PDF document signers</a> を参照してください。</p>

5. [Save (保存)] をクリックする。

6. 見積フォームで、ドキュメントを生成を選択します。

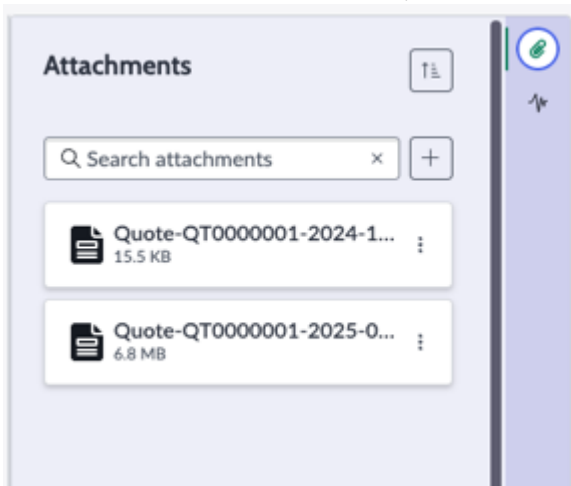
PDF ドキュメントが生成され、[添付ファイル] サイドウィンドウに表示されます。

7. 添付ファイルアイコンを選択して、添付ファイルウィンドウ  開きます。

8. アクションアイコン  を選択し、PDF ドキュメントのアクションを選択します。

PDF ドキュメントが生成されたことを示すメッセージが表示されます。

9. 生成された PDF を表示するには、添付ファイルウィンドウで PDF を選択しま



す。

## 請求書ケースの作成

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペース in 製造業営業オペレーションの [請求書ケース] リストビューから請求書ケースを作成できます。

エージェントは、[請求書ケース] リストビューから [新規] を選択して、請求書ケースを作成できます。請求書ケースレコードから、エージェントは次のことができます。

- 請求書または請求書明細行を請求書ケースに追加します。
- 請求書ケースから請求書または請求書明細行を削除します。
- 新しい請求書ケース明細を作成します。
- 請求書ケース明細の詳細を編集します。

- 請求書ケース明細をそれ自体にアサインします。
- 請求書ケース明細行のタスクを作成します。

請求書ケースレコードで [保存] を選択すると、現在 [ドラフト] ステータスの請求書ケースと請求書ケース明細行が [新規] ステータスに移行します。[新規] ステータスになると、エージェントは請求書ケースを解決するための作業を開始できます。これには、請求書ケース明細行のタスクの作成、他のエージェントまたはチームメンバーへのアサイン、ケースの進捗状況の監視が含まれます。

## 要求ソース

エージェントは、次のタイプの請求書ケースを作成できます。

- 単一の顧客請求書から 1 つ以上の請求書明細行を参照するケース。
- 複数の顧客請求書を参照するケース。

請求書ケースレコードには、[要求ソース] フィールドが含まれています。エージェントは、このフィールドで次の値を選択できます。

- 特定の請求書明細行、単一の請求書:請求書ケースは単一の顧客請求書用です。エージェントは、[請求書] フィールドで請求書を選択できます。
- 請求書ヘッダーの詳細、複数の請求書:請求書ケースは複数の顧客請求書用です。

## 請求書ケースへの請求書と請求書明細行の追加

請求書ケースには、請求書ケース明細行のリストを含めることができます。これらのケースラインは、顧客請求書または単一の顧客請求書からの請求書明細行のいずれかを表します。

請求書ケースが作成されると、エージェントは [請求書ケース明細行] 関連リストから [新規] を選択して、請求書または請求書明細行をケースに追加できます。このアクションを選択すると、新しい請求書ケース明細行レコードが表示されます。

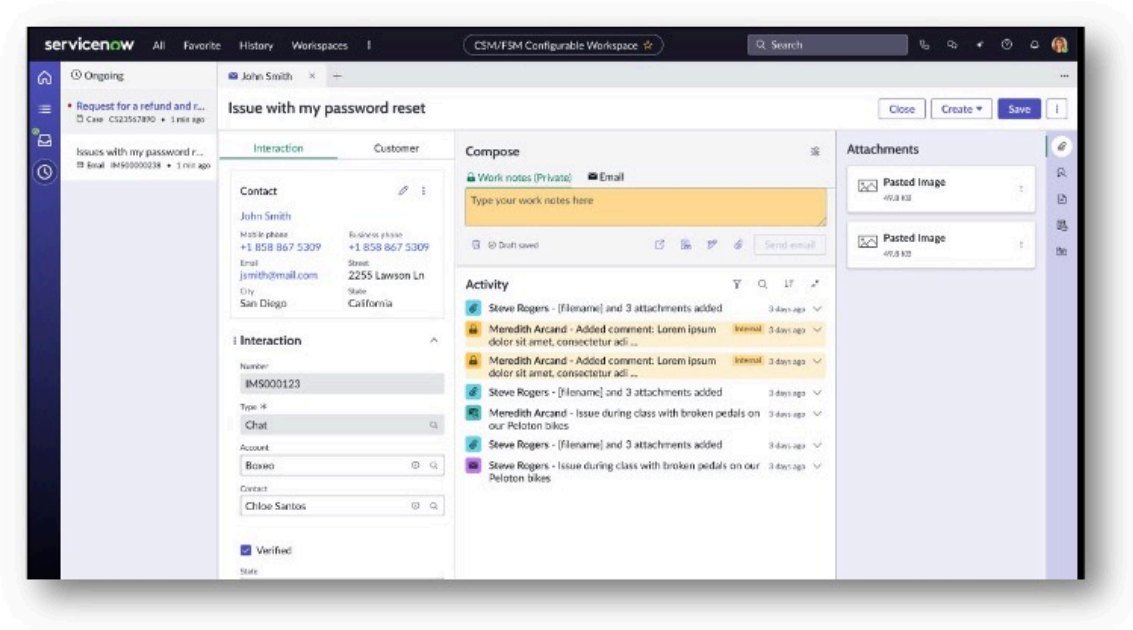
エージェントは、請求書ケース明細行 レコードの請求書明細行または請求書を選択し、保存 を選択して、請求書ケース明細行として請求書ケースに追加できます。

## でのメールインタラクションの使用 製造業営業オペレーション

メールインタラクションアプリケーションを使用すると、エージェントは顧客のメールからインタラクションを作成し、これらのインタラクションを通じて簡単な顧客クエリを解決できるようになります。顧客クエリを解決するためにさらに調査が必要な場合は、インタラクションからケースを作成できます。このプロセスにより、顧客のクエリの取り込みに必要な工数と、クエリ解決に必要な実際の調査が明確になります。

メールインタラクションアプリケーションには、次のような主なメリットがあります。

- 重複するケースや不要なケースの作成を防止することで、運用を簡素化します。
- メールを音声、チャット、メッセージングチャネルなどのインタラクションとしてもモデル化することで、チャネル全体でエージェントに一貫したエクスペリエンスを提供します。
- 顧客の問題取り込みに必要な作業の明確さ (インタラクションによって表される)。
- 調査と解決に必要な作業の明確さ (ケースで表される)。



メールインタラクションアプリケーションは、次のことを行うことでエージェントを支援します。

- 他のオムニチャネルインタラクションと同様に、メールインタラクションを対応可能なエージェントにルーティングします。
- エージェントと顧客間のメール通信をインタラクションにリンクする。
- 顧客から受信したメール応答をエージェントに通知します。

## 製造業営業オペレーション 参照

参照トピックには、製造業営業オペレーションに関する追加情報が記載されています。

<p>カスタマーサービス管理 (CSM) に関する参考資料</p>  <p>参照トピックには、製造業営業オペレーションアプリケーションの顧客サービス管理 (CSM) に関する追加情報が記載されています。</p>	<p>Order Management の参照</p>  <p>参照トピックには、製造業営業オペレーションアプリケーションの注文管理に関する追加情報が記載されています。</p>	<p>サービスブリッジの参照</p>  <p>参照トピックには、製造業営業オペレーション データモデルと構成のサービスブリッジに関する追加情報が記載されています。</p>
--	---	--

## 製造業営業オペレーション向け カスタマーサービス管理 (CSM) に関するリファレンス

参照トピックには、製造業営業オペレーションアプリケーションの顧客サービス管理 (CSM) に関する追加情報が記載されています。

カスタマーサービス管理 (CSM) の詳細については、「[Customer Service Management reference](#)」を参照してください。

### カスタマーサービス管理 (CSM) for 製造業営業オペレーションと一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネントが、製造業営業オペレーションの CSM ワークスペースとともにインストールされます。

カスタマーサービス管理 (CSM) for 製造業営業オペレーション とともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[Components installed with Customer Service Management](#)」を参照してください。

### のケースタイプ 製造業営業オペレーション

ケースタイプは、特定のタイプの顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを表します。ケースタイプ機能を使用して、製造組織が必要とするさまざまなタイプの顧客サービスケースを作成および構成します。

製造業営業オペレーションでは、ケースタイプを使用して、要求タイプ、データ、およびプロセスを整理および区別できます。サービス定義を使用して、作成するケースタイプの多すぎないようにします。

顧客はケースタイプを使用して、次のような幅広いエンドユーザーのニーズをサポートできます。

- 多様な産業・製品を支援
- 複雑なプロセス、イベント、インシデント、およびシステムの実行
- 複数のチャンネルおよびパートナーとのコラボレーション

ケースタイプ機能により、企業は単一のリポジトリでさまざまなタイプのケースを簡単に作成および管理できます。ケースタイプは通常、特定の機能ドメインに関連しています。

ケースタイプの主要なコンポーネントは次のとおりです。

- 特定のタイプの問題を追跡および管理するための追加属性を持つ拡張テーブル
- 追加属性にアクセスするための UI コンポーネント
- ナビゲーションを管理するためのプロセス

## ケースタイプの概要

### ケースタイプの構成

システムアドミニストレーターは、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し、ケースタイプに対して複数の異なるプロセスとコンポーネントを設定することで、ケースタイプ機能を構成します。ケースタイプのガイド付きセットアップタスクの詳細については、「[でのケースタイプの設定と管理 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

### ケースタイプの管理

ケースタイプが作成されると、システムアドミニストレーターはケースタイプの表示、設定の管理、および構成の更新を実行できるようになります。詳細については、「[でのケースタイプの管理 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

### ケースタイプの使用

顧客のケースを作成するときに、エージェントは、構成されたケースタイプのリストから選択することで、ケースタイプ機能を使用できます。

### ケースタイプのメール対ケース

## 製造業営業オペレーション向け注文管理に関するリファレンス

参照トピックには、製造業営業オペレーションアプリケーションの注文管理に関する追加情報が記載されています。

### 注文管理 **for Manufacturing Foundation** と一緒にインストールされるコンポーネント

製造業営業オペレーションで注文管理アプリケーションをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、プロパティ、ユーザーロールなど) がインストールされます。

### のセールスと注文管理とともにインストールされるプラグイン **Manufacturing Foundation**

#### インストール済みプラグイン

プラグイン ID	ストアアプリ名
sn_ga_exp	Guided Decisions Experience (ガイド付きディジジョンエクスペリエンス)
sn_prd_pm	製品カタログ管理コア

## インストール済みプラグイン (続く)

プラグイン ID	ストアアプリ名
sn_csm_pricing	価格管理
sn_ind_tmt_orm	注文管理
sn_om_tmt	通信事業、メディア、テクノロジー向け注文管理
sn_l2c_core	Lead to Cash Core
sn_opty_mgmt_core	オポチュニティ管理データモデル
sn_opty_mgmt	オポチュニティ管理アプリケーション
sn_quote_mgmt_core	見積管理データモデル
sn_quote_mgmt	見積管理アプリケーション
sn_sales_agmt_core	販売契約データモデル
sn_sales_agmt_wf	Sales Agreement Management
sn_prd_config_ui	製品コンフィギュレーター
sn_l2c_cust_flows	Customer Life Cycle Management Workflows
sn_csm_price_mtrx	価格マトリクス管理
sn_pss_core	カスタマー契約とエンタイトルメント
sn_contract_ent_wf	契約とエンタイトルメントのワークフロー
sn_ent_verify	Entitlements Verification
sn_lead_mgmt_core	リード管理データモデル
sn_lead_mgmt	リード管理アプリケーション

## 製造業営業オペレーション 参照用のサービスブリッジ

参照トピックには、製造業営業オペレーション データモデルと構成のサービスブリッジに関する追加情報が記載されています。

サービスブリッジの詳細については、「[Service Bridge reference](#)」を参照してください。

## とともにインストールされるコンポーネント 製造業営業オペレーションサービスブリッジ

製造業営業オペレーション で サービスブリッジ アプリケーションをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

のサービスブリッジとともにインストールされるプラグイン **Manufacturing Foundation**

## インストール済みプラグイン

プラグイン ID	ストアアプリ名
Sn_sb	サービスブリッジベース
Sn_sb_pro	プロバイダー向け Service Bridge

インストール済みプラグイン (続く)

プラグイン ID	ストアアプリ名
Sn_sb_con	コンシューマー向けサービスブリッジ
Sn_sb_rps	サービスブリッジリモートプロセス同期トランスポート
Sn_sb_om_provider	プロバイダー向けサービスブリッジ注文管理

でプロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント 製造業営業オペレーション

テーブル、ユーザーロールなど、製造業営業オペレーション でプロバイダー向けサービスブリッジアプリケーションをアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

インストールされているロール

次のロールは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジ要求者 [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の IT スタッフのメンバーが、サービスカタログからプロバイダーへのサービスを要求および監視できるようにします。</li> </ul> <p><b>i</b> 注: プロバイダーのリモートレコードプロデューサーにアクセスする必要がある顧客のスタッフのメンバーには、このロールが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リモートレコードプロデューサーとプロバイダータスクへのアクセスを提供します。</li> </ul>	N/A (該当なし)
サービスブリッジ読み取り [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロバイダーのカスタマーサービスエージェントがプロバイダータスクレコードの内容を読み取れるようにします。</li> <li>サービスブリッジ アプリケーションへの読み取り専用アクセス権を付与します。</li> </ul>	N/A (該当なし)

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジアドミン [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通常、顧客とプロバイダー側の両方の サービスブリッジアプリケーションのアドミニストレーターにアサインされます。</li> <li>• すべての サービスブリッジテーブルへの読み取りアクセス権を付与します</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sb.requestor</li> <li>• sn_sb.remote_task_creator</li> <li>• sn_sb.read</li> <li>• flow_designer</li> <li>• sn_customerservice.case_viewer</li> <li>• sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>• カタログ</li> </ul>

### インストールされるテーブル

次のテーブルは、プロバイダー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
認定ユーザー [sn_sb_pro_authorized_user]	許可されたユーザーレコードが含まれています。
コンシューマー接続 [sn_sb_pro_consumer_connection]	プロバイダーのコンシューマー接続レコードは、ベース接続テーブルを拡張します。
エンタイトルメント [sn_sb_pro_entitlement]	プロバイダーエンタイトルメントは、資格のあるコンシューマーにレコードを関連付け、ベースエンタイトルメントテーブルを拡張します。
受信フィールド [sn_sb_pro_inbound_field]	リモートタスク定義のプロバイダー側の受信フィールドマッピングを管理します。
送信フィールド [sn_sb_pro_outbound_field]	リモートタスク定義のプロバイダー側の送信フィールドマッピングを管理します。
ペルソナ [sn_sb_pro_persona]	サービスブリッジペルソナを管理します。
プロバイダー [sn_sb_pro_provider]	プロバイダー側のレコードを結び付けるプロバイダー関連付けレコード。
プロバイダータスク [sn_sb_pro_provider_task]	リモートレコードプロデューサーを介してコンシューマーによって作成された、プロバイダー側のプロバイダータスク。
登録 [sn_sb_pro_registration]	サービスブリッジ 登録レコード。
リモート選択定義 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	リモートレコードプロデューサーのリモート選択定義。
コンシューマー基準 [sn_sb_pro_remote_record_producer_	リモートレコードプロデューサーに起因するコンシューマー基準レコードは、特定のリモートレコードプロデューサーに対する資格を持つコンシューマーを制御します。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
consumer_criteria]	
リモートサービス [sn_sb_pro_remote_service]	リモートサービスレコード。
リモートタスク [sn_sb_pro_remote_task]	同期されたインスタンスの親タスク間のデータ転送を管理するためのリモートタスク。
リモートタスク定義 [sn_sb_pro_remote_task_def]	リモートタスク定義は、リモートタスクの作成と処理を制御します。
コンシューマー基準 [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	リモートタスク定義に起因するコンシューマー基準レコードは、特定のリモートタスク定義に対する資格を持つコンシューマーを制御します。
リモートタスク変数 [sn_sb_pro_remote_task_variable]	リモートタスクに関連付けられた Glide 変数により、受信した同期データを表示できます
サービスブリッジ設定 [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	プロバイダーの設定レコードは、プロバイダーとコンシューマーの間のさまざまな サービスブリッジ 設定の調整を管理します。
変換 [sn_sb_pro_transform]	プロバイダー側の変換レコード。

コンシューマー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、製造業営業オペレーションのコンシューマー向けサービスブリッジアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

**i** 注:

アプリケーションファイル [sys\_metadata] 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。

インストールされているロール

次のロールは、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

サービスブリッジコンシューマーアプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジアドミン [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>通常、顧客とプロバイダー側の両方の サービスブリッジ アプリケーションのアドミニスト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.read</li> <li>sn_sb.requestor</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> </ul>

サービスブリッジコンシューマーアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	<p>レーターにアサインされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>すべての サービスブリッジ テーブルへの読み取りアクセス権を付与します</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>flow_designer</li> <li>カタログ</li> </ul>
サービスブリッジの読み取り [sn_sb.read]	プロバイダータスクへの読み取り専用アクセス権を付与します	N/A (該当なし)
サービスブリッジ要求者 [sn_sb.requestor]	リモートレコードプロデューサーとプロバイダータスクへのアクセスを提供します	N/A (該当なし)

インストールされるテーブル

次のテーブルは、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

サービスブリッジ **for Consumers** アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
認定ユーザー [sn_sb_con_authorized_user]	認定ユーザー。
接続 [sn_sb_con_consumer]	コンシューマー側の接続レコード。
エンタイトルメント [sn_sb_con_entitlement]	エンタイトルメントを拡張するコンシューマーサイドテーブル。
受信フィールド [sn_sb_con_inbound_field]	リモートタスク定義のコンシューマー側受信フィールド。
送信フィールド [sn_sb_con_outbound_field]	リモートタスク定義のコンシューマー側の送信フィールド。
ペルソナ [sn_sb_con_persona]	コンシューマー側のペルソナレコード。
プロバイダー接続 [sn_sb_con_provider_connection]	ベース接続テーブルを拡張し、コンシューマーをプロバイダーインスタンスにリンクするプロバイダー接続レコード。

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
プロバイダタスク [sn_sb_con_provider_task]	コンシューマー側のプロバイダタスクレコードは、プロバイダタスクベーステーブルを拡張します。
リモート選択キャッシュ [sn_sb_con_remote_choice_cache]	リモート選択クエリーのコンシューマー側のキャッシュ。
リモートレコードプロデューサー [sn_sb_con_remote_record_producer]	コンシューマー側のリモートレコードプロデューサーレコード。
リモートタスク [sn_sb_con_remote_task]	コンシューマー側のリモートタスクレコードは、リモートタスクベーステーブルを拡張します。
リモートタスク定義 [sn_sb_con_remote_task_def]	コンシューマー側のリモートタスク定義レコード。
リモートタスク変数 [sn_sb_con_remote_task_variable]	Glide 変数を拡張するリモートタスク関連変数テーブル。
サービスブリッジ設定 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	設定レコード サービスブリッジ コンシューマー側は、設定ベーステーブルを拡張します。
リモート選択 [sn_sb_con_st_remote_choice]	コンシューマー側のリモート選択レコード。
Transform [sn_sb_con_transform]	コンシューマー側変換レコード、拡張変換ベーステーブル。

## 製造業営業オペレーションユースケース

この例では、製造業営業オペレーション アプリケーションは、架空の Zenod 製造会社 (OEM) がサービスブリッジを使用して、プリンターとサービスを使用して世界中に商品を出荷する輸送会社である Boxeo と、多くのオフィスブランドと商用技術用品を小売業者や消費者に販売するチャンネル小売業者である Office Mart (コンピューター、モニター、プリンターなど) とのパートナーシップを管理するのに役立ちます 輸送用品など).

### シナリオ例：主要なペルソナとそのメリット

ゼノッドは、スキャナーやプリンターなどの多機能オフィスシステムを製造・販売する製造会社で、法人顧客に配送サービスパッケージを提供しています。顧客である Boxeo は、Zenod プリンター、配送用品、およびサービスをグローバルに配送するために、彼らと提携しています。

主要ペルソナ (メーカーと顧客) は、それぞれの サービスブリッジ インスタンスで次のタスクを完了できます。

メーカー (**Zenod**) は次のことができます。

- リモートカタログアイテムとリモートタスク定義を使用して製品またはサービスカタログを公開する
- エージェントワークスペースでの要求をリアルタイムで受け付ける
- 顧客とウォッチリストにあるチャンネルパートナーに解決策をリレーする

顧客 (Boxeo) は次のことができます。

- リモートカタログを使用してZenodと直接修理と技術サポートを要求
- リモートタスクを使用して同期
- 機能停止とサービスの問題の表示
- 購入した製品を表示する
- 購入した製品に関連するサービスを要求する

シナリオは次のように展開されます。

1. Zenod は、リモートカタログアイテムとリモートタスク定義を使用して、製品またはサービスカタログを公開します。
2. Boxeo のプロダクションプリンターがダウンし、修理と技術サポートのリクエストがリモートカタログを使用して Zenod に直接寄せられました。
3. Boxeo のプロダクションプリンターが停止している間、Boxeo の L1 はインシデントに取り組んでおり、その情報とこれまでに何をしたかを Zenod に伝えることができる必要があります。BoxeoのL1とZenodは、リモートタスクを使用してワークフローを同期できます。
4. Zenod のテクニカルサポートは、エージェントワークスペースで要求をリアルタイムで受信し、Boxeo とミーティングを行い、解決を進めます。

### 製造業営業オペレーションとサービスブリッジのユースケースの例

Zenodは、スキャナー、プリンター、その他の多機能オフィスシステムを製造し、卸売業者、中小企業、小売チャンネルを通じて、B2Bと最終消費者の両方に販売しています。OfficeMartは、多くのオフィスブランドと商用技術用品(オフィス家具、コンピューター、モニター、プリンター、配送用品など)を最終消費者に販売するチャンネル小売業者です。以下は、Zenod がサービスブリッジと製造業営業オペレーションを使用してチャンネル小売業者である OfficeMart と通信する方法の例です。

メーカー (OEM) からチャンネルへ

1. Zenod は、製品のリコールについてチャンネル小売業者に通知するケースを作成し、チャンネルとアカウントを [アラート] に設定します。
2. Office Mart は、インスタンスでプロバイダタスクを受信します。このタスクは、完了するタスクとしてポータルに表示されます。
3. Office Mart は、製品を購入またはライセンス供与した顧客にリコールについて通知する方法など、リコールに関連するタスクの事前定義されたワークフローに従います。

メーカーへのチャンネル (OEM)

1. OfficeMart は、製品またはサービスのカタログを発行します。
2. OfficeMart の購入者は、従業員ポータルのサービスカタログ (Zenod が発行しているリモートカタログ) を使用して、現在の注文の変更要求を行います。変更したい内容を記述し、サービスカタログから OfficeMart に送信すると、Zenod のプロバイ

ダー向け サービスブリッジ インスタンスと同期されたコンシューマーインスタンスにケースタスクが自動的に作成されます。

3. タスクがケースに変換されます。Zenod 注文管理エージェントは、エージェントワークスペースで直接ケースを受け取り、解決に取り組みます。