



ワシントンDCへの影響

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

Impact.....	4
影響度パッケージ.....	6
影響度運用モデル.....	7
グループビュー.....	9
Impact コア.....	10
Impact デジタルエクスペリエンス.....	12
インパクト・スクワッド.....	37
Impact Accelerators.....	38
アクセラレータ カタログ.....	41
アクセラレーターを要求.....	169
影響度開発者サポート.....	170
開発者サポートの使用.....	172
開発者サポートケースの作成.....	173
開発者サポートユーザーアクセスの管理.....	173
影響インスタンス観測者.....	174
ホーム.....	176
パフォーマンス.....	177
可用性.....	183
主要なアラートのアクティブ化と通知.....	183
分析.....	190
トリアージ.....	190
レポート.....	190
影響度リリース.....	193
2024 年 2 月四半期 Impact リリースノート - ワシントンDC.....	193
2023 Impact リリースノート.....	195

Impact

ServiceNow Impact は Now Platform 上に構築され、カスタマイズされたサービスとデジタルインターフェイスを組み合わせて、インスタンスの可能性を最大限に引き出すのに役立ちます。専門チームとエキスパートからカスタマイズされた推奨事項とガイダンスをオンデマンドで受け取ることができます。

概要

Impact は、Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) を使用して、関連性が高く、すぐにアクセス可能なコンテンツを提供する、包括的な価値促進ソリューションです。成果の進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、データに基づく意思決定を行ってデジタルトランスフォーメーションの過程を最適化します。

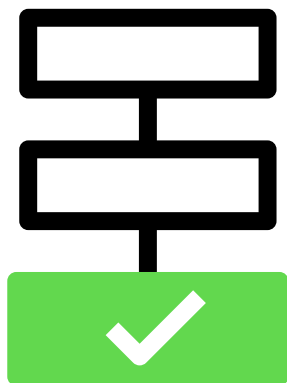
インパクトは、プロアクティブなインサイト、規範的なガイダンス、カスタマイズされたトレーニングと推奨事項、プレミアムテクニカルサポートとツールを使用して、ビジネス全体への影響をより迅速に実現するのに役立ちます。当社のソフトウェアと人間主導のプログラムを通じて、投資収益 ServiceNow 率を最大化し、加速します。

- を使用してパーソナライズされたバリュージャーニー ServiceNow を構築および管理します。
- 製品の機能を理解し、優先順位を付けます。
- ビジネスの成果に合わせたプロアクティブな推奨事項を受け取ります。
- プラットフォームの健全性を管理します。
- インパクトチーム、拡張 ServiceNow チームと協力して、価値加速ジャーニーのコースを計画します。

影響度の概要については、「[ServiceNow 影響度の開始](#)」のビデオを参照してください。

開始するには

影響度パッケージ



Impact、Guided、Advanced、Total の 3 つのサブスクリプションパッケージのいずれかに登録します。

影響度運用モデル



ServiceNow プラットフォームを使用して価値実現までの時間を短縮するために、組織に合わせてカスタマイズされた、調査に裏打ちされた主要

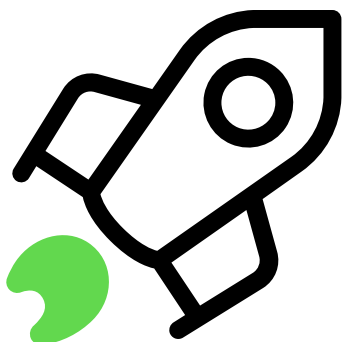
Impact デジタルエクスペリエンス



一元化されたインタラクティブなポータルを使用して、インパクトツールと特典にアクセスできます。

アクティビティのシステムについて説明します。

Impact Accelerators



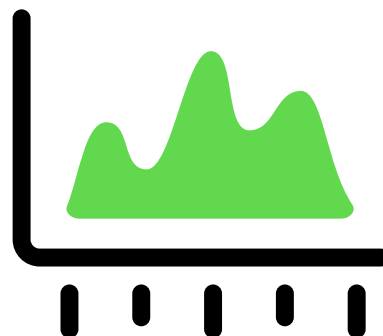
応用デモンストレーション、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスを通じて、特定のプラットフォームと製品機能の使用と導入を推進します。

影響度開発者サポート



Advanced および Total Impact パッケージの既存のプラットフォームのカスタマイズに関する技術的な問題のトラブルシューティングを支援できる ServiceNow サポートエンジニアにアクセスします。

影響インスタンス観測者



この観測可能性およびパフォーマンス監視ツールを使用すると、インスタンスの健全性とパフォーマンスをほぼリアルタイムで追跡できると同時に、履歴のインサイトにもアクセスできます。

メリット

Impact プログラムには、サブスクリプションに含まれる多くの利点があります。

メリット	オファリング
影響度コア	<ul style="list-style-type: none"> Impact デジタルエクスペリエンス インパクト・スクワッド 影響度運用モデル
オンデマンドのエキスパート	<ul style="list-style-type: none"> Impact Accelerators アドバイザリーセッション エキスパートサービス割引
プラットフォームの正常性と監視	<ul style="list-style-type: none"> HealthScan 影響インスタンス観測者
学習とコーチング	<ul style="list-style-type: none"> Adoption Toolkit ラーニングクレジット

メリット	オファリング
	<ul style="list-style-type: none"> • オンデマンドトレーニングコース • 技術認定 • トレーニング割引
プレミアムテクニカルサポート	<ul style="list-style-type: none"> • 24 / 7インバウンド電話サポート • 影響度開発者サポート • 拡張されたケース応答時間

影響度パッケージ

ServiceNow Impact パッケージには、サポートツール、セルフヘルプリソース、人間主導のエンゲージメントのほか、調達したパッケージのレベル Impact に応じたクレジット、割引、追加特典が含まれます。

、ガイド付き、詳細、および合計の Impact3 つのサブスクリプションパッケージがあります。パッケージに関係なく、すべての Impact お客様は次のものを利用できます。

- 価値実現ダッシュボードと直感的なジャーニービルダーによる優れたデジタルエクスペリエンス。
- キュレーションされたコンテンツによるパーソナライズされた学習とコーチング、および顧客のロードマップとロールに合わせたカスタマイズされた学習。
- プロアクティブなインサイト、規範的なアラート、カスタム推奨事項を提供するスマートなレコメンデーションエンジン。

説明

オファリングを購入 Impact した場合は、該当する Impact パッケージの説明が購入に適用されます。

ガイド付き

- プレミアムデジタルエクスペリエンス、強化されたテクニカルサポート、厳選されたコンテンツ、トレーニングクレジットなどのエントリーレベルのオファリング。
- Impact 分隊:カスタマーサクセスマネージャー

詳細

- Instance Observer、開発者サポート、アドバイザリセッション、パーソナライズされたコンテンツ、Adoption ツールキット、オンデマンドのトレーニングや認定などのツールを使用したエンドツーエンドのテクニカルサポートで、ガイド付きパッケージを強化します。
- Impact 分隊チーム:カスタマーサクセスマネージャー、サクセスアーキテクト、プラットフォームアーキテクト、サポートアカウントマネージャー

合計

- 指定された専門家チーム、パーソナライズされた推奨事項、予防ツールなどを備えた完全なソリューション。
- Impact 分隊チーム:サクセスアーキテクト、プラットフォームアーキテクト、サクセスプログラムマネージャー、サポートアカウントマネージャー

Impact パッケージあたりのアクセラレータ消費量

購入した Impact パッケージに応じて、各サブカテゴリから連続して使用できるアクセラレータの数が割り当てられます。

パッケージ	説明	アクセラレータ消費
https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/legal/impact/impact-guided-package-description.pdf ガイド付き、ガイド付き - 公共部門	プレミアムデジタルエクスペリエンス、強化されたテクニカルサポート、Impact 分隊カスタマーサービスマネージャー(CSM)、キュレーションされたコンテンツ、トレーニングクレジットなどのエントリーレベルのオファリング。	すべてのサブカテゴリで一度に1つずつ
https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/legal/impact/impact-advanced-package-description.pdf 高度、高度 - 公共部門	分隊チーム、エンドツーエンドのテクニカルサポート、インスタンスオペレーター、開発者サポート、アドバイザリーセッション、パーソナライズされたコンテンツ、採用ツールキット、オンデマンドトレーニングと認定などのツールで Impact ガイド付きパッケージを強化します。	合計 3 つ (各サブカテゴリの1つを同時に)
https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/legal/impact/impact-total-package-description.pdf 合計、合計 - 公共部門	Advancedパッケージを、指定された専門家チーム、パーソナライズされた推奨事項、予防ツールなどを備えた完全な Impact ソリューションとして強化します。	合計 6 つ (各サブカテゴリの2つを同時に)

アクセラレーターおよびサブカタログの詳細については、「」を参照してください [Impact Accelerators](#)。

影響度運用モデル

Impact 運用モデルは、組織に合わせてパーソナライズされた主要なアクティビティの研究に裏打ちされたシステムであり、プラットフォームで価値 ServiceNow 実現までの時間を短縮するのに役立ちます。

ハイライト

- パーソナライズされた成果物と推奨事項を使用して、戦略的ビジョンに集中し続けます。
- プラットフォームの健全性、運用、およびパフォーマンスを定期的にレビューすることで、注意散漫を防ぎます。
- ビジネス成果を追加し、目標の優先順位を変更し、組織のニーズに適応する柔軟性を享受できます。

この Impact プログラムは、ファンダメンタルズと定常状態の2つのフェーズで構成されています。Fundamentals はエクスペリエンスを開始し、価値ベースラインを定義し、定常状態のケイデンスにより、影響計画と関連するビジネス目標を順調に進めることができます。

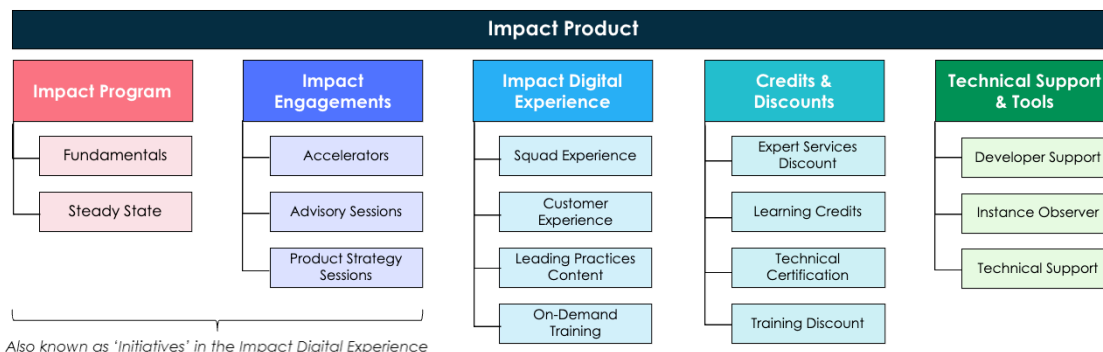
Fundamentals

新規顧客とベテラン顧客の両方に対して初期エンゲージメントのガイダンスを提供し、現在のステータスのベースライン分析を設定し、価値実現までの時間を短縮する

ための明確な次のステップを設定して、プラットフォームで実行するすべてのアクションの基礎を築きます。

定常

当社の標準的なイニシアチブは、お客様のペースを維持するために、一貫したタイムリーな間隔で実行されます。



すべてのフェーズと成果物には Impact、ツールと特典にアクセスする Impact 対話型ポータルである IDE を使用してアクセスできます。詳細については、「[Impact デジタルエクスペリエンス](#)」を参照してください。

ガイド付きパッケージ、詳細パッケージ、および合計パッケージの詳細については、次を参照してください [影響度パッケージ](#)。

Fundamentals

オンボーディングエクスペリエンスを開始し、プラットフォームの分析のためにターゲット領域の現在のステータスを評価します ServiceNow。

Impact プログラムキックオフは、コアプラットフォームリーダーとビジネスステークホルダーを教育し、実現します。キックオフでは、プログラムについて説明し、Impact システム分析の一部として提供されるインスタンス診断と価値の詳細計画について説明します。Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) も紹介されています。

オンボーディングプロセスを開始するには、Clarity、Diagnose & Design、Build & Launch の 3 つの主要なフェーズがあります。

1. クラリティ:

- Impact プログラムと、アクセラレータの概要など Impact、利用可能なさまざまなリソースについて説明します。詳細については、「[Impact Accelerators](#)」を参照してください。
- Impact のキックオフ用に設計された会議と成果物で構成されています。
- 最初の約 30 日以内に発生し、戦略的必須事項と望ましいビジネス成果が検証されます。

2. 診断と設計:

- インパクトチームは、戦略的、運用的、技術的な目標と態勢に関する知識を獲得します。
- バリューブループリントは、戦略的必須事項を優先的な目標、成果、指標に変換して作成されます。
- プラットフォームの健全性と成功の準備状況のアセスメントが実行されます。
- 約 30 日から 90 日の間に発生します。

3. Build & Launch:

- 顧客の成功を促進する強力で信頼できる顧客関係を構築します。
- カスタマイズされた顧客インパクト計画を作成し、投資目標の達成 ServiceNow を支援します。
- これらのアクティビティは診断&設計アクティビティと並行して発生する可能性があるため、約 30 日から 180 日の間に発生します。

定常

「Fundamentals」を修了 Impact すると、継続的なメンテナンスと成功のために、特定のアクティビティが四半期ごとおよび毎月継続されます。Impact 定常状態は、計画と関連するビジネス目標を順調 Impact に進める周期です。

当社の標準的なイニシアチブは、お客様のペースを維持するために、一貫したタイムリーな間隔で実行されます。

- 運用レビュー:サポートケース、問題、変更、アイデア、今後のパッチ適用、リリース、およびアップグレード情報の隔週レビュー。
- パフォーマンス管理と推奨事項:インスタンスのパフォーマンスとシステム応答を改善するためのベンチマークと推奨事項との比較を含む、本番インスタンスのパフォーマンス測定基準の月次分析。
- 定期的なサポートレビュー:ケース、問題、変更、および実際の可用性の四半期レポート。サービス測定基準、インスタンスパフォーマンスデータ、アップグレードとパッチ情報が含まれています。
- 四半期ごとの影響度レビュー:総合的なサポートや価値実現のレビューなど、ビジネスの優先事項に対して Impact がもたらしている成果の四半期レポート。

グループビュー

Impact により、組織内の複数のステークホルダーグループが独自のデジタル変革を主導できるようになります。

たとえば、IT 部門と財務部門の両方が、Impact を使用して独自のビジネス目標を定義し、それぞれのリーダーシップに提示することができます。

ステークホルダーグループは次のように定義されます。

- Impact 製品を利用する目的で事業達成目標を共有する顧客ステークホルダーの論理的な顧客定義グループ (人事や経理など)。
- グループのサブセットまたは単一のアカウントに等しい。ステークホルダーグループに複数のアカウントを含めることはできません。
- インスタンスは、1 つ以上のステークホルダーグループに関連付けることができます。

主な特長

- インパクトエクスペリエンスは、ステークホルダーグループやインスタンスなど、インパクト分隊を使用してグループビュー全体で管理できます。顧客のホームページは、関連するステークホルダーグループに合わせてカスタマイズされます。
- インパクトは、ステークホルダーグループのビジネス目標を加速し、バリュージャーニーに貢献するイニシアチブやアクティビティなど、これらのグループの価値を管理するのに役立ちます。
- 機能マップはインスタンスレベルで利用でき、ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスの機能マップを表示します。影響部隊と協力して、機能マップを作成するインスタンスを定義します。

- 製品定着ロードマップは、ステークホルダーグループに関連付けることができるため、ロードマップの管理が容易になります。詳細については、「[製品定着ロードマップ](#)」を参照してください。
- ステークホルダーグループとインスタンス全体をフィルタリングし、組織全体への影響度を組み合わせて表示できます。

はじめに

インパクト・スクワッドとの会話を開始して、グループビュー機能の詳細を確認し、有効にしてください。

- ❗ **注:**
はじめに、この機能は一部のお客様が利用できます。詳細については、インパクトチームと話し合ってください。

Impact コア

Impact は、プロアクティブなインサイト、規範的なガイダンス、カスタマイズされたトレーニングと推奨事項、プレミアムテクニカルサポートとツールを使用して、ビジネス全体への影響をより迅速に実現するのに役立ちます。

Impact デジタルエクスペリエンス

組織とロールに合わせて調整され、視覚的に説得力のあるデジタルエクスペリエンスで、適切なコンテンツに適切なタイミングで関連性の高い即時アクセスを可能にする、ServiceNow Impact パーツナライズされた価値ガイダンスを提供します。成果に対する進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、データに基づく意思決定を行ってジャーニーを最適化します。

Now Platform 上に構築されており、機械学習による自動化と分析機能を活用して、予防的なコントロール、積極的な推奨事項、プラットフォームの健全性と最適化のための AI 対応の提案とアラートにより、Impact 価値をより迅速に実現できます。

アクティビティセンター

アクティビティセンターには、会話、タスク、通知、ファイル、会議など、バリュージャーニーをサポートするすべてのアクティビティの包括的なビューが表示されます。詳細については、「[アクティビティセンター](#)」を参照してください。

イニシアチブ

イニシアチブは、デジタルトランスフォーメーションをサポートするワークストリームです。通常、あなたとあなたのチームが共有するもので、アドバイザーセッションから Impact アクセラレーター、製品の実装 ServiceNow まで多岐にわたります。

バリュージャーニー

測定可能な結果に関連付けられた高レベルの目標であるビジネス目標が含まれており、経時的な価値を示すのに役立ちます。あなたのチームは、あなたがどこにいるのか、そしてあなたがあなたの目標を達成するために何ができるかを理解するのを助けます。

ビジネス重要業績評価指標 (KPI)

KPI は、すべてのビジネス目標にわたって実現された推定値を測定します。あなたと Impact チームは、Impact Fundamentals 期間中にビジネス KPI を定義して入力します。

プラットフォームの健全性

プラットフォームの健全性パフォーマンスの傾向とスコアを表示します。

利点と使用法

Impact のメリットと使用状況は ServiceNow 、機能、エキスパートオンデマンドの学習機会、開発者サポート、Now Community など、利用可能なリソースへのアクセスを支援します。詳細については、「[さまざまな機能](#)」を参照してください。

インパクト・スクワッド

インパクト・スクワッドは、オンデマンドの専門家のチームであり、お客様と協力してチーム固有の変革の課題に取り組みます。詳細については、「[インパクト・スクワッド](#)」を参照してください。

運用モデル

インパクト・オペレーティング・モデルは、調査に裏打ちされた主要なアクティビティのシステムであり、組織に合わせてパーソナライズされ、価値 ServiceNow 実現までの時間を短縮するのに役立ちます。詳細については、「[影響度運用モデル](#)」を参照してください。

アプリケーションと機能

Impact

[影響度パッケージ](#)

[Impact デジタルエクスペリエンス](#)

[影響度開発者サポート](#)

[影響インスタンス観測者](#)

[Impact Accelerators](#)

[影響度リリース](#)

Impact デジタルエクスペリエンス

インパクトのデジタルエクスペリエンスは、インパクトのツールと特典にアクセスできる一元化されたインタラクティブなポータルです。

概要

ガイド付き、アドバンス、トータルの各レベルに含まれるインパクトデジタルエクスペリエンスは、インパクトに関するすべてのものを一元化したハブです。インパクトのあるデジタルエクスペリエンスにより、次のことが可能になります。

- ビジネス目標の達成を支援する専門家であるインパクト・スクワッドと交流しましょう。
- AI を活用したツールと実際の専門家の推奨事項により、ジャーニー全体を通じて ServiceNow より良い意思決定を行うことができます。
- ビジネスおよび技術KPIメトリックで成功への正しい軌道に乗っていることを確認してください。
- デジタル価値の実現を保護し、導く予防措置と保護手段を積極的に行います。

i 注:

Impact Digital Experience の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー（内部使用を除く）ではご利用いただけません。

1. 影響度ユーザーオプション。ロールによっては一部のオプションを使用できない場合があります。
2. Impactで使用する主なツールであるImpactデジタルエクスペリエンスセクションは、以下を参照してください。
3. 会話:進行中の重要な会話を表示します。会話の詳細については、「」を参照してください [アクティビティセンター](#)。
4. 進行中のイニシアチブ-インパクトエクスペリエンスを開始するために必要なイニシアチブまたはオンボーディングアクティビティを確認します。
5. あなたのインパクトチーム-実際の専門家のチームがあなたのために電話をかけます。
6. おすすめコンテンツ-インパクトジャーニーのどこにいても役立つことを目的とした、あなたの役割とビジネスのための厳選されたコンテンツセレクション。
7. 今後のアクティビティ-影響度の目標を達成するために必要な、会議や通話などの最近または今後のタスクを確認します。

影響度 デジタルエクスペリエンスセクション

影響度デジタルエクスペリエンスセクション	Details (詳細)
アクティビティセンター	<p>ここでは、インパクトチームとコラボレーションする場所です。会話、タスク、通知、ファイル、会議など、バリュージャーニーをサポートするすべてのアクティビティの包括的なビューを取得します。</p>
イニシアチブ	<p>イニシアチブは、デジタルトランスフォーメーションをサポートする実行可能なエンゲージメントです。通常、あなたとチームが共同所有するイニシアチブには、該当分野の専門家との ServiceNow アドバイザリーセッションや、ServiceNow の専門知識をレベルアップするための Impact アクセラレーターエンゲージメントなどが含まれます。</p>
バリュージャーニー	<p>[バリュージャーニー] を選択して、以下を詳しく調べます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 事業達成目標:組織の大まかな目標 • 機能:ライセンス製品の ServiceNow 全体像。 • 推奨事項 - ビジネス目標をより早く達成するのに役立つカスタマイズされた推奨事項。 • 製品定着ロードマップ:機能の推奨される実装シーケンス。 <p>i 注: これらは、影響の基礎フェーズを完了した後に入力されます。</p>
ビジネス KPI	<p>ビジネス KPI は、成長、コスト、およびリスクに焦点を当て、すべてのビジネス目標にわたって実現された推定値を測定します。これらは、影響の基礎フェーズを完了した後に入力されます。</p>
プラットフォームの健全性	<p>プラットフォームの健全性は、技術的なベストプラクティスにどの程度緊密に ServiceNow 連携しているかを示し、改善のための推奨事項を提供します。これらは、影響の基礎フェーズを完了した後に入力されます。</p>
リソース	<p>ServiceNow ケーススタディ、学習機会、開発者サポート、Now Community など、利用可能なリソースにアクセスします。</p>
さまざまな機能	<p>ServiceNow 機能、エキスパートオンデマンドの学習機会、開発者サポート、Now Community など、利用可能なリソースにアクセスします。</p>

影響度 Admin Center 統合

Impact から Admin Center にアクセスすると、管理者とインスタンス所有者はセルフサービスの導入ガイダンスと推奨事項を利用して、アプリケーションのインストールを簡素化できます。詳細については、[管理センター](#) を参照してください。

アクティビティセンター

アクティビティセンターには、会話、タスク、通知、ファイル、会議など、バリュージャーニーをサポートするすべてのアクティビティの包括的なビューが表示されます。

Activity Center

The screenshot shows the 'Activity log' section of the Activity Center. At the top, there are navigation tabs: Conversations, Tasks, Calendar, Notifications, Files, and Activity log. Below the tabs, the title 'Activity log' is displayed, followed by the subtitle 'See your team's latest activities and how they support your value journey.' There are two filters: 'Last updated by: Everyone' and 'Selected objectives: All'. Below the filters, there are four summary cards: '131 All activities', '38 Conversations', '59 Meetings', and '34 Tasks'. Below the summary cards, there is a detailed view of a task. The task is titled 'Test' and was created on '2023-04-27 12:52:56 PM' by 'Chuck Ellis' (Impact Admin). The task status is 'Not started' and it is categorized under 'General'.

アクティビティセンターのコンポーネント

セクション	使用
会話	自分が参加しているすべての会話をスキャンできます。いつでも会話を開始して、Impactチームから質問したりアドバイスを受けたりできます。
タスク	担当する作業アイテムを表示および管理できます。タスクを作成して他のユーザーに割り当てることもできます。
カレンダー	会議、アセスメント、目標など、予定されている影響に関連するイベントを表示します。
Notifications	影響プロファイルの未処理の通知を確認します。アクションを実行できるレコードに直接送信されます。すべての通知または未読ビューのみでソートします。例として、pingされた会話や、割り当てられているタスクがあります。 会話の作成通知とコメント通知のセルフ通知をオフにして、会話にコメントするユーザーが変更の通知を受信しないようにします。

アクティビティセンターのコンポーネント (続く)

セクション	使用
ファイル	影響度関連のドキュメントに 1 か所でアクセスできます。自分とチームのファイルを表示、編集、アップロードします。
アクティビティログ	チームの最新のアクティビティと、それらがバリュージャーニーをどのようにサポートしているかを確認します。すべてのアクティビティ、会話、会議、およびタスクは、アクセスしやすいように 1 ページに統合されています。

注:
 利用可能なアクティビティは、Impact サブスクリプションレベルによって異なる場合があります。

イニシアチブ

イニシアチブとは、デジタル変革をサポートするアクション可能なエンゲージメントとワークストリームのことです。通常、イニシアチブはあなたとあなたのチームによって共有され、アドバイザーセッションからインパクトアクセラレーター、場合によっては ServiceNow 製品の実装まで多岐にわたります。

取り組み概要

インパクトチームは、あなたに適したイニシアチブを推奨する場合があります。一部のイニシアチブはパッケージエンタイトルメントの一部として提供される場合がありますが、他のチームが行っている作業をキャプチャすることもできます。これにより、ビジネス目標を達成するために実行されている作業ストリームの統合リストが表示されます。

The screenshot displays the 'Initiatives' page in ServiceNow. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'Initiatives: list'. Below this, the main heading 'Initiatives' is followed by a '+ Create New Initiative' button. The page is set to 'List view' and 'Roadmap view'. A search bar contains the text 'accelerator' and a dropdown menu shows 'All selected'. There are also 'Sort by' and 'Filter' options. The list shows two initiatives:

- Adoption Accelerator 123**: XEROX CORP SHG1 | INIT0354565. Progress state: On hold. Target completion date: 2023-09-09.
- Architecture Blueprint Accelerator**: INIT0354269. Progress state: Not started. Target completion date: 2023-08-31.

On the right side, there is a 'Understand initiatives' section with a light blue background, explaining that initiatives are human-led activities and providing a 'Got it' button to dismiss the message.

イニシアチブビュー

セクション	セクションの詳細
リストビュー	アクティブおよび非アクティブなすべてのイニシアチブをリスト形式でレビューします。自分にアサインされているイニシアチブまたはステータスでフィルタリングします。完了日、イニシアチブ名、またはステータスと進捗状況でソートします。
ロードマップビュー	イニシアチブをロードマップビューとして表示します。これにより、経時的にビジネス目標にマッピングされたイニシアチブを視覚化できます。
新しいイニシアチブを作成	独自のカスタムイニシアチブを作成し、以下を選択できます。 <ul style="list-style-type: none"> • アクセラレータ • 一般的なイニシアチブ:独自のタスクを追加するためのフリーフォームの空のイニシアチブ

どちらのイニシアチブビューからでも、新しいイニシアチブを開始できます。

i 注:

利用可能なイニシアチブは、Impact サブスクリプションレベルによって異なる場合があります。

基礎

Impact Foundationsは、価値への近道を開始し、合理化された四半期ごとの動きを通じて勢いを維持するための、目的に合った一連のアカウントレベルのイニシアチブです。

インパクト・ファウンデーションズには、5つのイニシアチブが含まれています。

- Impact の使用を開始する: Impact Fundamentals では、オンボーディングエクスペリエンスが開始され、プラットフォームの分析対象となる領域の現在の状態が評価されます ServiceNow 。詳細については、「Fundamentals」を参照してください。
- **バリュージャーニー:**
 - 価値の詳細計画:長期にわたる価値を示すのに役立つ測定可能な結果に関連付けられた高レベルの目標であるビジネス目標が含まれています。
 - 機能マップ:ビジネス目標を達成するために自由に使用できるアプリケーションまたは機能を表示します。
 - 製品導入ロードマップ (詳細パッケージとトータルパッケージのみ):機能の推奨実装シーケンスを表示します。
- 顧客への影響計画:カスタマーサクスマネージャーによってキュレーションされた組織の目標と製品構成に基づくベストプラクティスと ServiceNow 推奨事項が含まれています

予防ケア

予防ケアは、Impact Total の顧客に対して四半期ごとに実行される、エンジニア主導のインスタンスパフォーマンスのプレミアム診断です。

概要

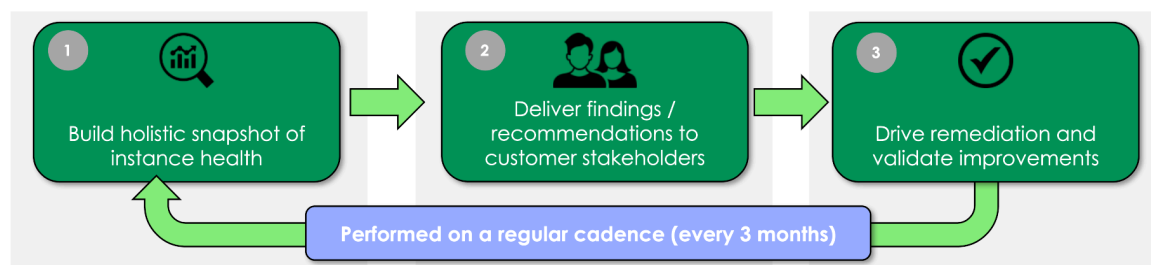
予防ケアは、大規模で戦略的な ServiceNow 実装の最適なパフォーマンスを維持するのに役立ちます。四半期ごとの本番インスタンスの健全性の詳細に基づくと、予防ケアには次のメリットがあります。

- ServiceNowパフォーマンスエキスパートは、通常は顧客のステークホルダーには表示されない測定基準を含む、インスタンス運用のあらゆる側面をカバーする 80 を超える測定基準をレビューすることで、インスタンスパフォーマンスの包括的なエンドツーエンドのビューを取得できます。
- インスタンスのサイズ、アクティブなユーザーベース、個々のアプリケーションのパフォーマンスなど、経時的なインスタンスとインフラストラクチャの健全性の傾向に関するインサイトを提供します。
- エンドユーザーエクスペリエンス、インスタンスの安定性やスケーラビリティに積極的に影響を与えている、リソースの競合、パフォーマンスの低下、または構成ミス の領域を明らかにします。
- 問題の根本原因を説明するために設計されたオーダーメイドの結果と ServiceNow 主要なプラクティスの推奨事項を提供し、修正のための潜在的な手順を提案します。
- プラットフォームを開発およびサポートするための技術的な利害関係者の ServiceNow 知識を深めるのに役立ちます。
- 技術的なステークホルダーと ServiceNow パフォーマンスの専門家が直接連携して、調査結果について話し合い、必要に応じて改善の実装を支援できるようにします。

四半期ごとのフェーズ

四半期ごとの各予防ケアエンゲージメントには、次の 3 つのフェーズが含まれます。

1. パフォーマンス・エンジニア主導の診断:
 - a. 顧客インスタンスのパフォーマンス、プラットフォームの健全性、および進捗状況を経時的にレビューするための定期的な四半期ごとの検査周期
 - b. パフォーマンスとデータベースの改善の特定と追跡を支援するシニア ServiceNow パフォーマンスエンジニアへのアクセス
2. 顧客ステークホルダーへのプレゼンテーション: インスタンスのパフォーマンス、インフラストラクチャ、データベースの効率性とコストに関する特定の問題を浮き彫りにしてレビューするためのプロアクティブな推奨事項
3. ガイド付き修復: 改善を通じて顧客を導くための実践的なガイド付きヘルプを提供する、焦点を絞った修復計画



注:

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する法的説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

顧客向けキックオフセッション (ケイデンスは必要に応じて実施)

- ウォークスループロセス、タイムライン、エンゲージメントの範囲
- 作業配置のタイムゾーンを確認
- 特定のパフォーマンスまたはスケーラビリティの問題を理解する
- 顧客からの時間やリソースの要件を随時繰り返す

四半期予防ケア所見レポート

以下を確認して議論します。

- インスタンスの全体的な健全性とパフォーマンスの総合的なアセスメント
- インスタンスのパフォーマンス傾向
- インスタンスの健全性とパフォーマンスを向上させるための優先順位付けされた推奨事項
- 潜在的なサードパーティコンポーネントを含む、推奨事項のガイド付き実装

予防医療エンゲージメントクローズアウトレポート

次のものが含まれます。

- エンゲージメント終了時に実装された推奨事項の概要
- 実装が未処理の場合の推奨事項のまとめ
- 完了した推奨事項の実装後のパフォーマンス改善測定基準

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (推奨)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連する ServiceNow ケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献する ServiceNow ことで、プラットフォームの安定性と使いやすさ ServiceNow を維持します。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
該当分野のエキスパート (推奨)	市民開発の候補であり、プロセスに関する深い知識を持つ非開発者。

アクティベーション情報

予防ケアはアクティベーションで利用できます。詳細については、Impact カスタマーサポートマネージャーにお問い合わせください。

除外

予防ケアは以下に限られています:

- 予防ケア活動は四半期ごとに行われます。
- 顧客が指定した単一の本番インスタンスに対して実行されます。
- 予防ケアエンジニア支援の展開は、予防ケアレポートの配信後、最大4週間に制限されています。
- カスタムまたはサードパーティのコンポーネントに関する商業的に合理的な支援。
- 予防ケアエンジニアリングは、通常のテクニカルサポート機能に取って代わるものではなく、4週間の予防ケアエンゲージメントに直接リンクされていないサポートケースの所有権を取得するものではありません。

Strategic Portfolio Management の統合

Strategic Portfolio Management (SPM) 統合により、Impact Digital Experience (IDE) と選択したインスタンスの間のリンクが確立されます。

概要

SPM を使用すると、意思決定者はさまざまな方法論や構造にわたって価値を計画、提供、追跡できます。影響度と SPM の統合により、SPM で元々監視されていた実装の追跡を、対応するイニシアチブに対する影響内でも監視できます。SPM の詳細については、「」を参照してください [Strategic Portfolio Management](#)。

SPM とのデータ連携には、次のメリットがあります。

- IDE でリンクする SPM エンティティを検索して選択します。
- SPM で追跡され、影響エンティティにリンクされた実装を表示します。
 - 事業達成目標
 - 運用成果
 - イニシアチブ
- リアルタイムのステータスを同期して、IDEのSPMから関連エンティティに対して現在の実装ステータスを簡単に追跡できるようにします。

i 注:

このアクセラレータは、Total パッケージで利用できます。

あなたが得るもの

SPM 統合のセットアップ (最大 60 分)

- SPM 統合を設定
- Impact と統合する SPM データが存在するターゲットインスタンスの選択。

影響を受ける SPM エンティティをリンク (最大 60 分)

Impact スクワッドと協力して、プロジェクト、エピック、機能などの SPM エンティティを Impact IDE エンティティにリンクします。

出力

- SPM エンティティが Impact にリンクされている
- 同期機能による SPM エンティティのリアルタイム更新

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
SPM プロダクトオーナー/構成マネージャー (必須)	SPM の実装を担当し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントに関連する顧客アクションを推進します。
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

要求情報・アクセス

N/a。

除外

SPM 統合は次のものから除外されます。

- この機能は、米国の公共部門のお客様にはご利用いただけません
- FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は、特定の影響アクティビティが制限されているか、利用できない場合があります
- セキュリティクリアランスが必要なお客様
- ドメイン分離環境で運用している顧客
- 特定の影響イニシアチブアクティビティは、データセンターで ServiceNow ホストされていない顧客は利用できません

バリュージャーニー

バリュージャーニーを使用して、バリューブループリント、機能マップ、製品導入ロードマップ、および推奨事項を詳しく確認します。

概要

バリュージャーニーは、価値の構想、価値の創造、継続的な管理、最適化、実現された価値の検証など、価値ライフサイクルを管理するエンドツーエンドのプロセスの継続的なループを構成します。デフォルトでは、このサイクルは毎年実行されますが、この時間枠の逸脱は例外的に可能です。

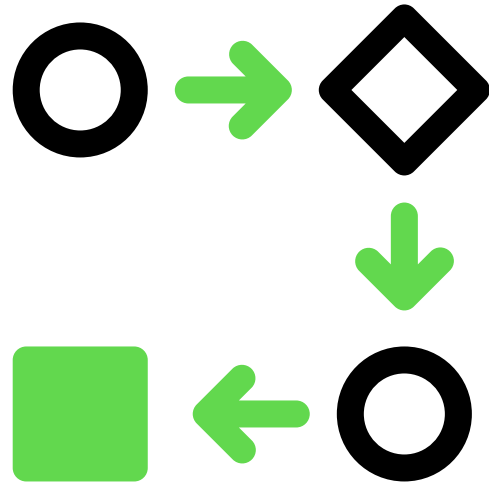
開始するには

[値の詳細計画](#)

[製品定着ロードマップ](#)

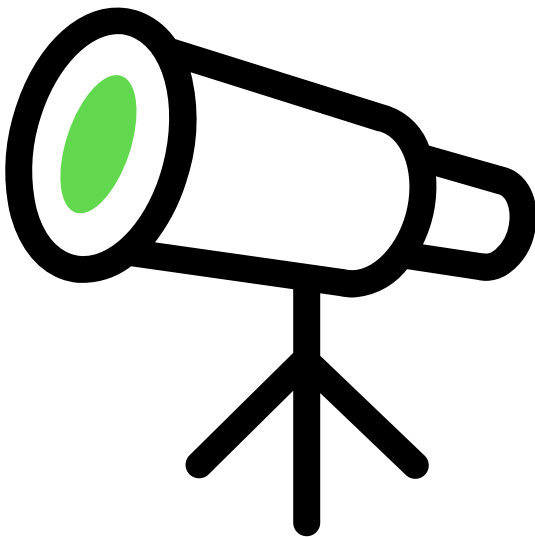


測定可能な結果に関連付けられた高レベルの目標であるビジネス目標を使用して、時間の経過に伴う価値を示します。あなたのチームは、あなたがどこにいるのか、そしてあなたがあなたの目標を達成するために何ができるかを理解するのを助けます。



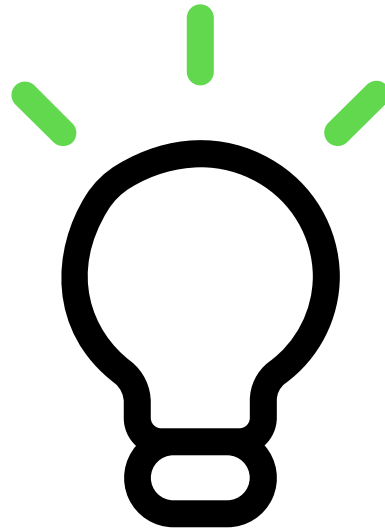
ServiceNow プラットフォーム機能の推奨実装シーケンスを表示します。

機能マップ



ライセンス供与済みの ServiceNow 製品の全体像と使用状況を表示します。

推奨事項



カスタマイズされた推奨事項を使用して、ビジネス目標をより迅速に達成します。

値の詳細計画

バリュージャーニーのライフサイクルは、バリューブループリントの作成から始まります。ブループリントは、時間の経過とともに価値を示すのに役立つ測定可能な結果に関連付けられた高レベルの目標であるビジネス目標をキャプチャします。

概要

バリューブループリントは、パーソナライズされた顧客インパクト計画、推奨サービス、コンテンツ、およびトレーニングを作成するための基礎となります。また、測定基準のベースラインとターゲットを設定します。これにより、価値のレポートが可能になります。

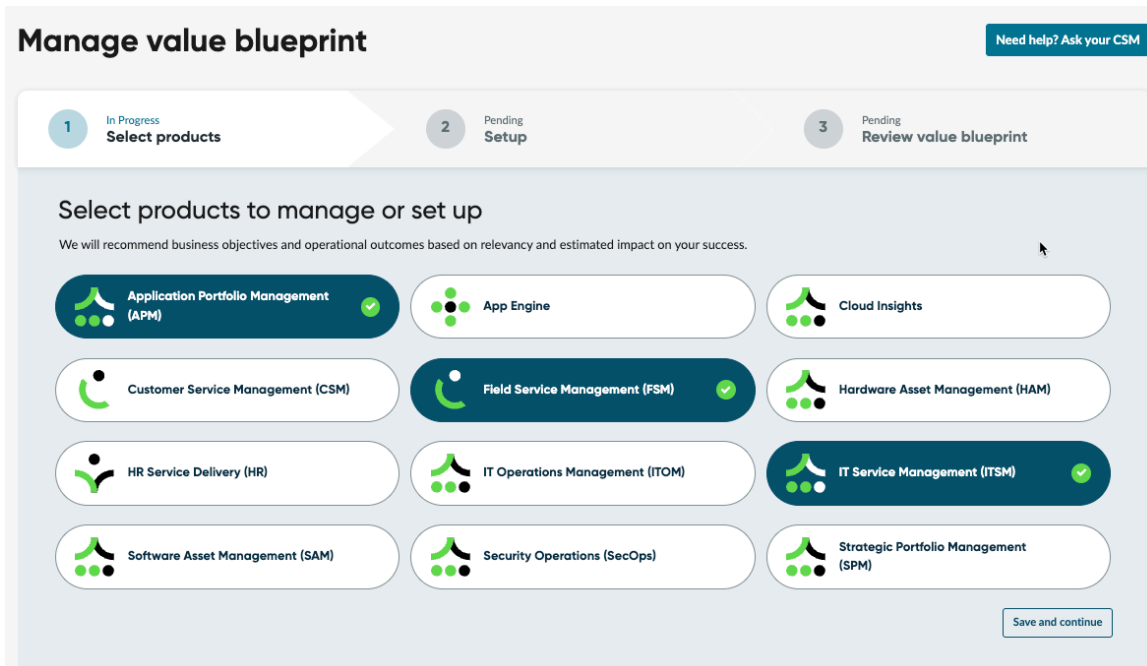
その目的は、これらの成果に対して年間の改善目標を設定し、来年中に実現される段階的な改善と価値をキャプチャできるようにすることです。あなたのチームは、あなたがどこにいるのか、そしてあなたがあなたの目標を達成するために何ができるかを理解するのを助けます。

The screenshot displays the ServiceNow Value Journey interface. At the top, there's a navigation bar with 'ServiceNow Impact' and various menu items like 'Activity Center', 'Initiatives', 'Value Journey', 'Business KPIs', 'Platform health', 'Resources', and 'Benefits & Usage'. The main content area is titled 'Value journey' and includes a 'Learn about value blueprint' link. Below this, the 'Value blueprint' section is active, showing a methodology to understand, track, and measure goals. A 'Manage value blueprint' button is present. Three key action cards are shown: 'Set a vision and track your progress' (decide on objectives), 'Get recommendations' (find supporting trainings and content), and 'Communicate success' (share transformation stories). A 'Business objectives 1 of 1' section follows, featuring a search bar and a table with one objective: 'Drive efficiencies through Global Business Service...'. The table columns are Product, Operational outcomes, Success metric, and Initiative overview. A 'Work in progress' tag is associated with this objective, and the owner is listed as 'Ketan Shah'. A sidebar on the right offers to 'Understand business objectives' with a 'Got it' button.

- 重点を置くビジネス目標を決定し、進捗状況を追跡します。
- どのトレーニング、アクセラレーター、コンテンツ、アドバイザーがあなたのビジョンを最もよくサポートするかをご覧ください。
- 運用パフォーマンスとビジネス価値のレポートで変革のストーリーを伝えます。

カスタマイズ

[値の詳細計画の管理] を選択して、価値設計画面に表示される管理または設定する製品をカスタマイズします。



ビジネス価値レポート

年末、または代替報告期間に、インパクトチームは価値実現評価を実行し、価値レポートにデータを取得します。

この時点で、チームはその年のパフォーマンスを確認し、データポイントを実装前の状態と比較して、その年に実現された全体的な価値を決定します。パフォーマンスは、バリュー詳細計画のアクティビティ中に設定された増分改善目標に対しても測定され、その年に実現された増分値を決定します。

- 増分値: プラットフォーム実装 ServiceNow 後の 1 年間に実現した改善の価値。
- 全体的な価値: プラットフォームがその ServiceNow 年に組織にもたらした総合的な価値。

レポート構成オプションの詳細な概要と、インパクトプログラムの一部であるバリューブループリント、成果パフォーマンスレポート、およびバリューレポートに必要なデータを収集するための実装に関する推奨事項が記載されたデータ収集ツールキットが、インパクトチームから提供されます。

- i 注:** 価値レポート内で全体的な価値実現を計算するには、実装前のデータポイント、または履歴 ServiceNow データポイントを提供する機能が必要です。

ビジネス価値レポート	説明	タイムスケール
現在の状態のベースライン	<ul style="list-style-type: none"> • 価値詳細計画の一環として、ケースを 10% 削減するなど、1 年の改善目標値が設定されます。 • ベースラインとターゲット参照点が設定されます。ベースラインは通常現在の状態であり、ターゲットは1年後にチェックされます。 	年次

ビジネス価値レポート	説明	ケイデンス
履歴ベースライン	<ul style="list-style-type: none"> 価値実現アセスメントの一環として、サクセスチームは、プラットフォームに移行 ServiceNow していない場合と比較して実現した価値を強調する価値レポートを提供します。 可能であれば、使用停止の前に、レガシ システムの 12 か月分の履歴データポイントを評価する必要があります。 	年次
四半期実績	<ul style="list-style-type: none"> 四半期ごとの影響度レビューの一環として、サクセスチームは四半期ごとのパフォーマンスレビューを実施します。 前四半期に成功測定基準で達成された結果は、価値の詳細計画の一部として設定されたターゲットに対する傾向と比較されます。 	四半期ごと
価値レポート実績	<ul style="list-style-type: none"> 価値実現評価を実行して、実現された合計価値を決定するための価値レポートを作成します。 チームは、報告期間の結果を過去のベースラインと比較します。 四半期ごとに提供された合計数を単純に取得するのではなく、成功測定基準ごとに個別にデータ収集を実行することをお勧めします。 	年次

製品定着ロードマップ

製品定着ロードマップ (PAR) 機能にアクセスして、機能の推奨実装シーケンスを表示します。シーケンスは、最適な実装のために特定のフェーズに編成されています。

製品定着ロードマップ機能は、Advanced および Total Impact のお客様が利用できます。

インパクトチームはあなたと協力して、あなた独自の能力を最もよくサポートする最初の実装シーケンスを決定します。PAR を作成する前に、そのインスタンスの機能マップを公開する必要があります。インパクトチームがPARを作成するとすぐに、通知が届きます。

作成後、[Impact Digital Experience] ホームページの [バリュージャーニー] ドロップダウンから [製品導入ロードマップ] を選択して、すべてのロードマップにアクセスできます。

ロードマップをさらに詳しく調べて、次の方法で編集できます。

- 機能タイルを選択すると、詳細が表示されます。
- フェーズを追加または削除します。
- 各フェーズに機能を追加します。
- 機能を事業達成目標に結び付ける。
- フィルターから必要なインスタンスを選択して、PAR のリストをフィルタリングします。

i 注:

- 複数のユーザーが同時にロードマップを表示できます。ただし、一度に編集できるのは1人だけです。
- 各 PAR は、特定のインスタンスに対して作成されます。
- インスタンスごとに複数の PAR。
- 既存のPARを削除できるのはインパクト分隊のメンバーのみです。

機能マップ

ビジネス目標を達成するために自由に使用できるアプリケーションまたは機能を参照してください。

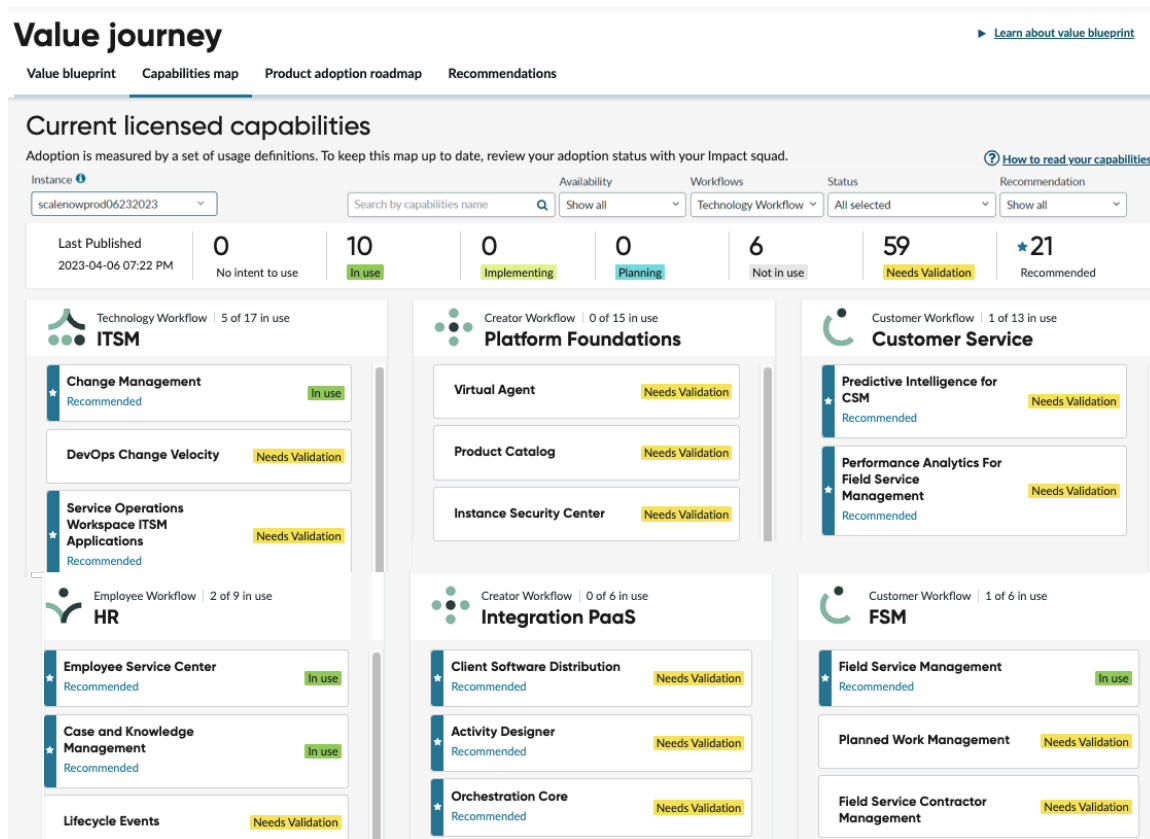
概要

多くの顧客は利用可能なアプリケーションを認識していないため、機能マップは参照ポイントを提供します。データは、カスタマーダッシュボードに同じデータを提供するエンタープライズデータプラットフォームによって提供されます。チームは、各アプリケーションのステータスを上書きして、各アプリケーションが使用されているか、計画中か、ロードマップにないかを記録することができます。

機能マップはインスタンスレベル別に表示されるため、インスタンスごとに資格が付与されている機能を確認できます。

i 注:

ステークホルダーグループが有効になっている場合、機能マップには、ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスのみが表示されます。機能マップに表示されていないインスタンスがある場合は、それがステークホルダーグループに関連付けられていることを確認します。ステークホルダーグループの詳細については、「」を参照してください [グループビュー](#)。



推奨事項

分隊からのおすすめを表示します。

Value journey

[Learn about value blueprint](#)

Value blueprint Capabilities map Product adoption roadmap Recommendations

Recommendations from your squad

The screenshot shows four recommendation cards:

- FSM/CSM Health Assessment**: Accepted, Quarterly review of the instance health, 3 weeks, Support & Upgrade.
- ITSM Health Assessment**: Accepted, Quarterly review of the instance health, 3 weeks, Support & Upgrade.
- Jump Start Your ATF**: Accepted, INIT0330591, Jumpstart Your Automated Testing provides Impact customers with an introduction to..., 1 month, Accelerator.
- Expert Connect Request**: Accepted, INIT0324308, You can ask your follow up questions form the TUYCMDB session, 2 weeks, Accelerator.

• ルールベースの推奨事項:

- ビジネスユーザーが、スコープを定義する機能など、推奨事項の構成と拡張を制御できるようにするフレームワーク。
- Impact 内の既存のデータを事前定義された頻度で使用して新しい推奨事項タイプを作成し、既存の推奨事項の品質を向上させます。

• コンテンツの推奨事項:

- 今すぐ表示 Impact ホームページで、類似のユーザーに人気のあるコンテンツを作成します。
- 推奨コンテンツに関するフィードバックを提供します。

ビジネス重要業績評価指標

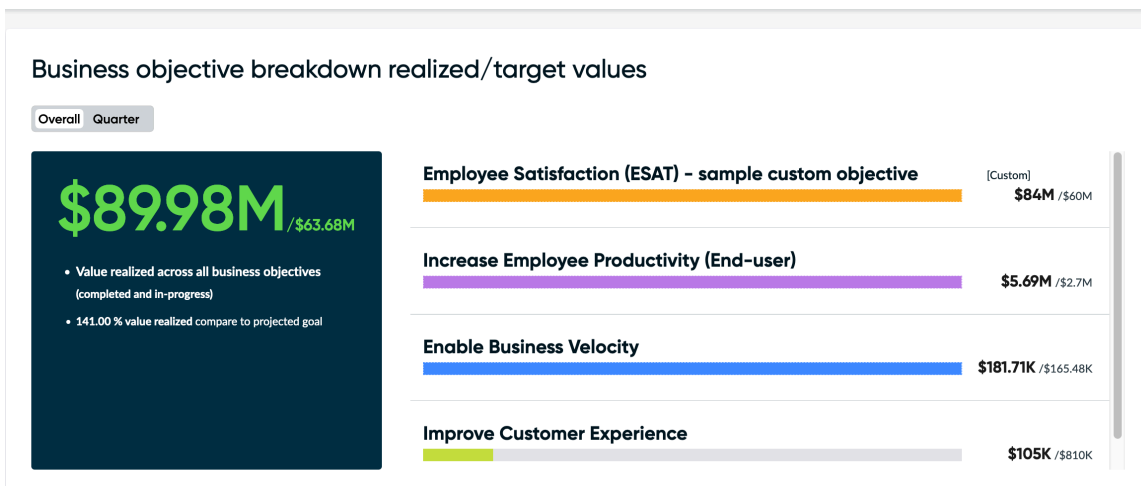
ビジネス重要業績評価指標 (KPI) は、すべてのビジネス目標にわたって実現された推定値を測定します。あなたとインパクトチームは、インパクトファンダメンタルズ期間中にビジネスKPIを定義して入力します。

ビジネス KPI の概要

ビジネス KPI を使用すると、組織のビジネス KPI を使いやすく視覚化できます。ドロップダウンメニューを使用して、四半期ごとのビジネスKPIを確認します。

Business KPIs

[Learn About Value Calculation](#)



技術 KPI セクション

セクション	セクションの詳細
事業達成目標のブレイクダウン	重要なビジネス目標のブレイクダウンを取得します。また、過去の傾向を確認することもできます。
関連する会話	選択したインスタンスに関連する会話を表示します。
関連ファイル	事業達成目標に関連する利用可能なファイルを表示します。

i 注:

利用可能な測定基準は、影響度サブスクリプションレベルによって異なる場合があります

プラットフォームの健全性

技術重要業績評価指標 (KPI) は、ServiceNow のテクニカルベストプラクティスにどれだけ近いかを示し、改善のための推奨事項を提示し、インスタンスの健全性を監視するのに役立ちます。

プラットフォームの健全性の診断

技術 KPI を使用すると、組織の技術 KPI を使いやすい方法で視覚化できます。[インスタンス] ドロップダウンを使用して技術 KPI インスタンスの健全性を確認するには、レビューする技術 KPI を選択し、その結果を使用して重要な情報を確認します。

i 注:

技術KPIの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアのIRAPで保護されたデータセンターの顧客、セルフホストの顧客、またはその他の制限された環境の顧客、またはマネージドサービスプロバイダー(内部使用を除く)には利用できない場合があります。

技術 KPI セクション

セクション	セクションの詳細
Summary & Takeaways & Compare to Peers	インスタンスの健全性ダッシュボードには、管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード性、ユーザーエクスペリエンスの 5 つのカテゴリが表示されます。ダッシュボードには、すべてのカテゴリスコアの平均を表示する追加のカテゴリとして、全体的なスコアも含まれています。重要なポイントは、スコアの背後にある要約を強調し、最後に、同業他社と比較した技術KPIのスコアの内訳を確認できます。
インスタンススナップショット	アドバンスおよびトータルインパクトのお客様が利用できます。インスタンスオブザーバーを使用して、すべてのインスタンスの観測可能性の概要を取得し、[アクション] ドロップダウンでインスタンスに関する詳細情報を取得します
会社のアクティブなケースのブレイクダウン	インスタンス内のアクティブなケースをここで確認します。
クイックリンク	インスタンスに役立つリソースへのリンクを取得します。

技術 KPI セクション (続く)

セクション	セクションの詳細
関連する会話	選択したインスタンスに関連する会話を表示します。
関連ファイル	インスタンスに関連するすべてのファイルを表示

i 注:

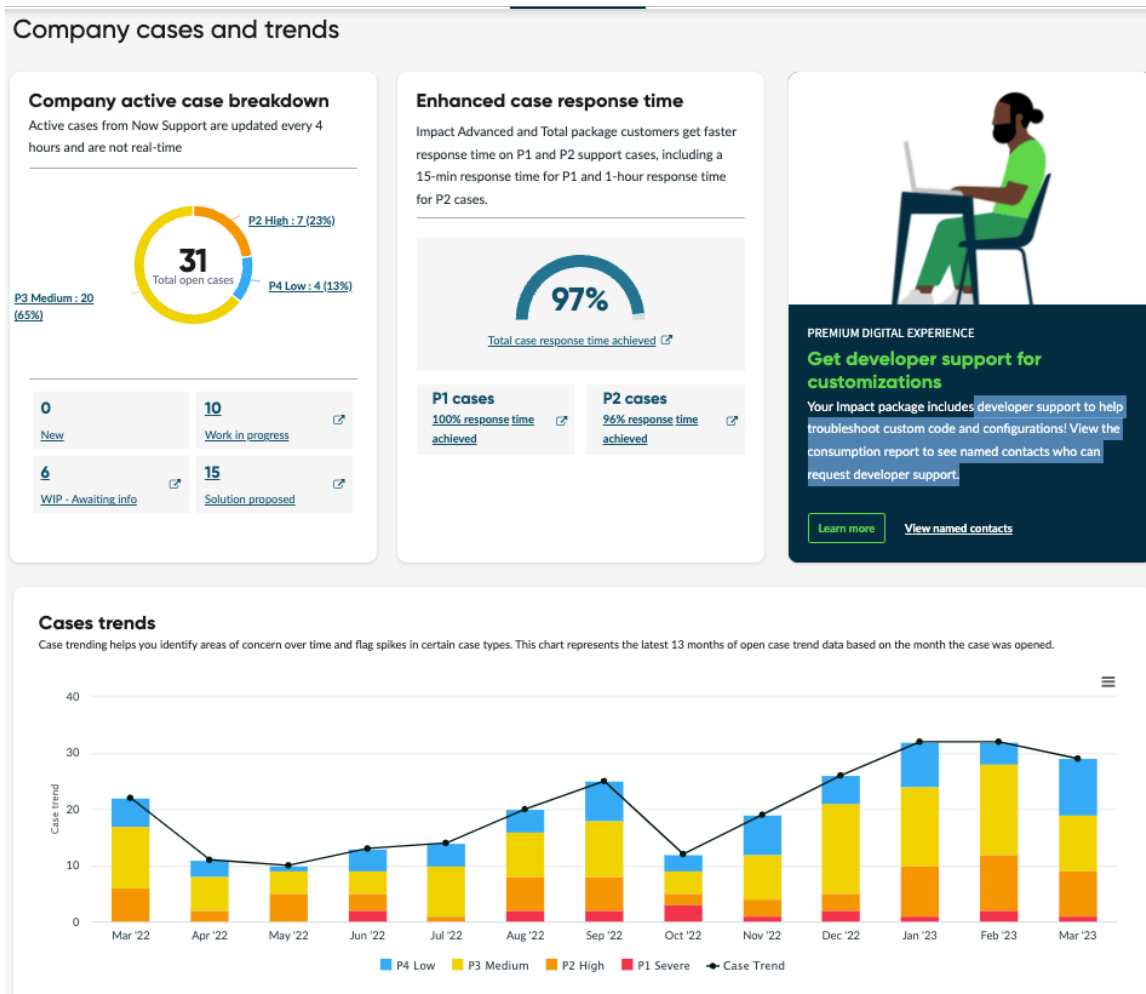
利用可能な測定基準は、影響度サブスクリプションレベルによって異なる場合があります

監視

Advanced パッケージと Total パッケージのメリットとして、Impact はインスタンスの動作に関する日次パフォーマンスサマリーを提供します。すべての Impact パッケージでサポートされている Instance Observer を使用して、パフォーマンスの詳細をより深く掘り下げ、リアルタイムのメトリクスを取得し、パフォーマンスアラートを設定できます。詳細については、「[影響インスタンス観測者](#)」を参照してください。

サポート

会社のケース、ケース応答時間、ケースの傾向、および変更のダッシュボードビューを取得します。Now Support では、変更またはケースの具体的な詳細を表示できます。



カスタム コードと構成のトラブルシューティングに役立つ開発者サポートを受けられます。消費レポートを表示して、開発者サポートを要求できる指定連絡先を確認します。詳細については、「[影響度開発者サポート](#)」を参照してください。

リソース

事例、学習機会、開発者サポート、Now Community など、利用可能な ServiceNow リソースにアクセスします。

リソースの概要

リソースセクションは、Impactサブスクリプションが提供するリソースを確認して検出するためのワンストップショップです。

リソースセクション

セクション	セクションの詳細
主なコンテンツ	成功のために最も重要なリソースを検出およびレビューするための使いやすい選択肢を提供します
ServiceNow の製品とサービスを確認する	には、Impact エクスペリエンスをさらに向上させるためのリソースの幅広い選択肢が表示されます。

i 注:

利用可能なリソースは、Impact サブスクリプションレベルによって異なる場合があります

さまざまな機能

Impact Features は、ケーススタディ、学習機会、開発者サポート、Now Community など、利用可能な ServiceNow リソースへのアクセスを支援します。

機能の概要

[機能] セクションでは、Impact サブスクリプションで利用可能な強力なツールを使用および確認できます。

機能セクション

セクション	セクションの詳細
チームとエキスパートにオンデマンドで影響を与える	成功を支援することに専念する現実世界の専門家とつながり、話す
イニシアチブ	成功のための次のような重要なツールを使用できます。 Impact Accelerators または戦略会議の設定
ラーニングクレジット、トレーニング認定、割引	Impactサブスクリプションで追加のトレーニング特典を提供します

i 注:

利用可能な機能は、Impact サブスクリプションレベルによって異なる場合があります

影響度消費レポート

アドバイザーセッション、アクセラレータ、その他のイニシアチブ、およびプレミアムアクセス権を持つユーザーの使用状況を表示します

消費レポートの概要

消費レポートを使用すると、顧客は影響度階層の機能と使用状況を確認できます。顧客は、消費レポートを使用して、十分に活用されていない、またはまだ使用されていない特典を特定します。消費レポートは、調整可能な特定の期間に使用状況をフィルター処理します。

- i** 注:
消費レポートは、デフォルトで 1 年の範囲に設定されています

消費レポートセクション

セクション	説明
アドバイザーセッションの消費	以下を含む進行中、完了済み、未開始のアドバイザーセッションの詳細を確認します。 <ul style="list-style-type: none"> • サービスの名前 • 要求者 • ステータス • 作成日 • 完了日
アクセラレータの利用	以下を含む進行中、完了済み、未開始のアクセラレータの詳細を確認します。 <ul style="list-style-type: none"> • サービスの名前 • 要求者 • ステータス • 作成日 • 完了日
その他の取り組みの活用	以下を含む進行中、完了済み、未開始のイニシアチブの詳細を確認します。 <ul style="list-style-type: none"> • サービスの名前 • 要求者 • ステータス • 作成日 • 完了日
ケースおよび学習クレジットの福利厚生使用状況	現在の学習クレジット残高とクレジットの有効期限を表示します
プレミアムロールアクセス権を持つユーザー	次のようなユーザーロールと権限を確認します。

消費レポートセクション(続く)

セクション	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザー名 • アクセス資格情報 • 影響ロール • 有効なステータス • ロックアウトステータス • 権限付与日

i 注:
 ガイド付きのお客様は、プレミアムロールまたはアドバイザーセッションセクションを表示できません。

影響のユーザーロール

Impact Digital Experience には、ビジネスニーズに合わせて割り当てられる多くのロールが用意されています。

ユーザーの役割と権限の概要

あなたまたはあなたの利害関係者がインパクトデジタルエクスペリエンスにログインすると、あなたの役割に直接関連付けられた目標、指標、および推奨事項のパーソナライズされたビューが表示されます。各役割タイプの機能は次のとおりです。

ロール	説明	権限
プライマリ管理者	影響度管理者は、組織のインスタンスとユーザーのアクセスおよびエンタイトルメントを管理する責任があります。また、開発者と協力して、必要に応じてプラットフォームを実装、アップグレード、構成し、インスタンスオブザーバーや開発者サポートなどのプレミアムアクセスを管理します。管理者は、Impact デジタルエクスペリエンス内のすべての機能にアクセスできます。	<ul style="list-style-type: none"> • ユーザーアカウント管理 • ビジネス KPI • 技術 KPI • 分隊の会話 • 事業達成目標 • イニシアチブ • アクティビティセンター • リソース • 開発者サポート • Instance Observer
プラットフォーム所有者	プラットフォームオーナーは、組織のプラットフォームを管理し、組織のデジタルトランスフォーメーションの戦略的ビジョンを提示します。ビジネスニーズを特定し、ソリューションを推奨し、組織が	<ul style="list-style-type: none"> • ビジネス KPI • 技術 KPI • 分隊の会話 • 事業達成目標 • イニシアチブ

ルール	説明	権限
	ServiceNow を採用して最大限に活用していることを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> • アクティビティセンター • リソース • 開発者サポート • Instance Observer
基本	ベーシック ユーザーは、Impact デジタル エクスペリエンスにアクセスするビジネス上の理由がある組織のメンバーです。必ずしも組織のデジタルトランスフォーメーションに関与しているわけではありませんが、ビジネス目標やKPIなどの可視性が必要になる場合があります。	<ul style="list-style-type: none"> • ビジネス KPI • 技術 KPI • 事業達成目標 • イニシアチブ • アクティビティセンター (閲覧のみ) • リソース
役員	エグゼクティブユーザーは、組織の長期的なテクノロジー戦略を定義する責任があります。彼らは、日常のIT運用の監督、データとシステムの保護、コンプライアンス、カスタマーエクスペリエンス、テクノロジーランドスケープの包括的な理解など、幅広い責任を負っています。	<ul style="list-style-type: none"> • ビジネス KPI • 技術 KPI • 事業達成目標 • イニシアチブ

モバイルエグゼクティブエクスペリエンス

モバイルインパクトエグゼクティブエクスペリエンスにより、顧客エグゼクティブはモバイルブラウザ上のどこからでもインパクトにアクセスできます。

モバイルエグゼクティブエクスペリエンスの概要

モバイルエグゼクティブエクスペリエンスにより、CXO は次のことが可能になります。

- ビジネス目標から実現した価値に焦点を当てて、組織のパフォーマンスをすばやく確認できます。
- プラットフォームオーナーのペルソナに提供される詳細レイヤーを削除して、役員が重要な情報を探すのに時間を費やす必要がないようにします。

i 注:

このエクスペリエンスは、エグゼクティブルールを持つユーザーのみが使用できます。

影響度権限管理

影響度権限マネージャーは、イニシアチブに対する権限を顧客に付与する際に、一貫性のある合理化されたエクスペリエンスを実現します。

アクセス許可が付与されると、アクセラレータがアクティブになり、ユーザーは起動できます。

追加のアクセス許可が必要なアクセラレータでは、アクセス許可の更新を求められま

TuneUp Your Security

⚠ Update permission in [Manage Permissions](#) to start.

Guidance on platform security

Impact **Impact Accelerator**

Estimated duration **30 Days**

[See Details](#) [Start Initiative](#)

す。

アクセス許可が付与されているアクセラレータは、そのように表示されます。

[イニシアチブを開始] オプションが利用可能になりま

TuneUp Your Virtual Agent

✔ This initiative was already granted permission.

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration **90 Days**

[See Details](#) [Start Initiative](#)

す。

i 注:

一部の Impact Accelerator およびアプリケーションには、お客様の Impact パッケージ定義に記載されている条件を超える追加の契約条件が含まれています。米国の公共部門の顧客:最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact アクセラレータ、またはその他の Impact コンポーネントは、その動作方法のために補足契約条件を必要とします。

影響度イニシアチブの権限の管理

一元化されたアクセス許可マネージャーからイニシアチブへのアクセスを確認して承認します。まだ付与されていないアクセス許可を必要とするイニシアチブでは、ユーザーにアクセス許可の管理を求められます。

始める前に

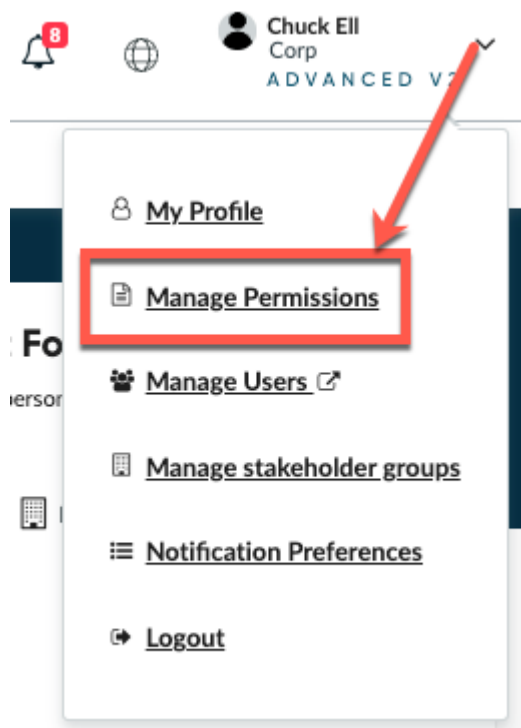
必要なロール:Impact 権限 承認者

詳細については、「[ユーザー管理に影響を与える](#)」を参照してください。

このタスクについて

手順

1. 移動先 影響度 > &lt;あなたの>プロフィール > 権限の管



理.

[権限の管理] では、[検索] フィールドに Impact コンポーネントの名前を入力してリストをフィルタリングするか、Impact コンポーネントの [ステータスでフィルター] を使用できます。

このメニューから、保留中のアクセス許可を管理し、既存のアクセス許可を更新します。一度に複数のアクセラレータ アクセス許可レコードを更新できます。

2. [アクセス許可の更新] を選択して、アクセラレータのアクセス許可を変更するか、要求を承認または拒否します。

ユーザー管理に影響を与える

影響度管理者は、統合および簡素化されたツールである影響度ユーザー管理エクスペリエンスを通じて、影響度、ServiceNow University、および Now Support 全体でユーザーを作成、表示、および管理できます。

始める前に

必要なロール: Impact 管理者

手順

1. 移動先 影響度 > ユーザープロフィールメニュー > ユーザーの管理.
2. [新しいユーザーの追加] を選択します。
3. 次のような関連情報を入力します。
 - ユーザーのメールアドレス (必須)
 - ユーザーの名と姓 (必須)
 - Impact ロール
 - Impact 機能アクセス
 - ServiceNow University アクセスロール
4. [送信] を選択します。
新しいユーザーが作成されます。ユーザーを編集するには、次の手順に従います。

ユーザーを編集する

5. [ServiceNow サイト] セクションで、[Impact デジタルエクスペリエンス (Impact Digital Experience)] タイルにアクセスします。
6. [すべてのユーザーを表示] を選択します。
7. [検索ユーザー] フィールドにユーザー名を入力します。
8. 選択 アクション > ロールの編集.
9. 必要に応じて、ユーザーのロールとアクセス権を編集します。
10. [確認] を選択します。
 - 確認メッセージが表示され、会社のユーザーページに戻ります。
 - へのログイン Impact方法に関する情報が記載されたメールがユーザーに送信されます。

インパクト・スクワッド

インパクト・スクワッドは、オンデマンドの専門家のチームであり、お客様と協力してチーム固有の変革の課題に取り組みます。

インパクト分隊の概要

インパクト分隊メンバー

タイトル	ロール
カスタマーサクセスマネージャー	<p>主な連絡先、コンテンツのキュレーションと調整、組織の目標と製品構成に基づくベストプラクティスと ServiceNow 推奨事項。</p> <p>以下を実現するビジネス価値の支持者:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact Fundamentals • 顧客影響計画 • Impact Accelerator • トレーニングとイニシアチブの推奨事項
サクセスアーキテクト	<p>戦略、ガバナンス、価値管理、プログラム管理についてアドバイスする熟練したデジタルトランスフォーメーションリーダーであり、望ましいビジネス成果を達成できるようにします。多数の成功したエンゲージメントからの洞察を利用して、次のように、ジャーニー全体の ServiceNow 重要な変革の決定について顧客にアドバイスすることを専門としています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 目的のビジネス成果を達成するための変革戦略とロードマップを推進し ServiceNow ます。 • 望ましい結果を加速するための適切な実装計画とパートナー戦略を特定します。 • 適切なプログラムガバナンスと機能を構築して、プログラムの成功を実現し、ユーザーの採用を促進します。

インパクト分隊メンバー (続く)

タイトル	ロール
	<ul style="list-style-type: none"> • 価値管理を使用して進捗状況を測定し、デジタルトランスフォーメーションを強化します。 • 持続的な成功を実現するために、専門家とリソースを調整 ServiceNow します。
プラットフォームアーキテクト	<p>技術的な専門知識にとどまらず、実績のある経営コンサルティングとプロフェッショナルサービスの経験により、テクノロジー戦略とガバナンスをガイドし、次のような実際のソリューション設計とアーキテクチャを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 持続的な成功のための基盤を設定するための企業全体の技術アーキテクチャと実装戦略を確立します。 • 標準化とベストプラクティスプラットフォーム管理を推進し、お客様が価値の提供に集中できるようにします。 • プラットフォームのパフォーマンスを最適化し、長期的な技術的リスクを最小限に抑えるための技術ガバナンスを確立します。 • 新しい価値を生み出す新機能やイノベーションへの迅速なアップグレードを可能にします。 • 価値とイノベーションの提供に重点を置いたプラットフォームチームを構築します。
サポートアカウントマネージャー	<p>強化されたサポートや、運用レビュー、パフォーマンスレポート、ケース管理などのアクティビティの推進などのサポートサービスとプラットフォームパフォーマンス管理を次のように提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 隔週の運用レビュー • 月次パフォーマンスレポート • 四半期ごとの定期的なサポートレビュー • ケースマネジメントとエスカレーション • 問題管理とレポート • 変更管理とレポート • アップグレードとパッチの計画と監視

Impact Accelerators

Impact Accelerators は固定範囲のオフリングであり、各オプションの背後にいるエキスパートが、必要な場所で正確に価値を迅速に提供します。

概要

あなたと一緒に Impact Accelerators 受け取るでしょう:

- 貴重な情報、推奨事項、洞察を短期間で入手できるため、価値をすばやく得ることができます。
- アップグレードの準備状況、製品の採用などの特定の目標に関する専門家の注意。

Impactパッケージ(ガイド付き、アドバンス、または合計)に応じて、一定数のアクセラレータを同時に使用できます。

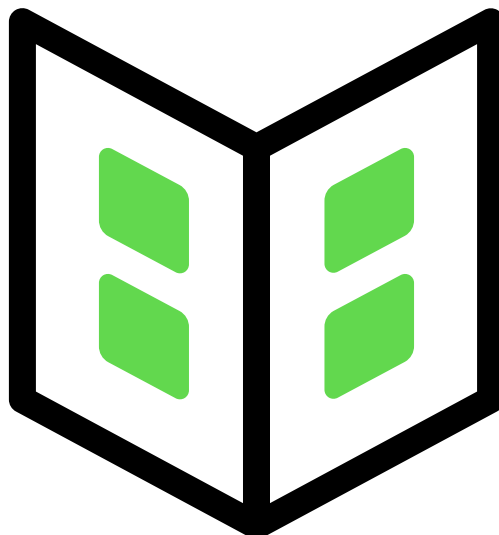
アクセラレータの分類

アクセラレータの可用性は Impact パッケージによって定義され、アーキテクチャ、戦略、テクニカルアクセラレータの 3 つのサブカタログのいずれかに分類されます。

開始するには

アーキテクチャアクセラレータ	戦略アクセラレータ	テクニカルアクセラレータ
		
<p>プラットフォームからさらなる価値を引き出すために、次に取り組むべき事項に関する絞った推奨事項を使用して、ビジネス成果の成熟度の基礎を理解します。</p>	<p>ServiceNow プラットフォームを使用して組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームのスキルアップによるビジネスパフォーマンスの向上と成功の促進を実現します。</p>	<p>適用されたデモンストレーション、パーソナライズされたコーチング、およびベストプラクティスを通じて、特定のプラットフォームと製品機能の使用と採用を促進します。</p>

アクセラレータ カタログ



3つのサブカタログすべてを1つの統合リストにまとめた完全なアクセラレータ カタログを参照します。

推奨事項

アクセラレータを要求する場合、サブカタログに加えて、アクセラレータを推奨事項で並べ替えることもできます。アクセラレーターの推奨事項は、製品のサブスクリプション、事業達成目標、インスタンスデータ、およびピア比較から収集されたデータを使用して、顧客のコンテキストに基づいて生成されます。推奨事項の一部は人工知能(AI)エンジンによって生成されますが、インパクトチームは他の推奨事項を手動で推奨します。詳細については、「[アクセラレータを要求](#)」を参照してください。

従量課金モデル

取得した Impact パッケージによって、同時に使用できるアクセラレータの数が決まります。

パッケージ	同時アクセラレータの合計数	サブカテゴリごとの同時消費		
		戦略	アーキテクチャ	技術的
合計	6	2	2	2
詳細	3	1	1	1
ガイド付き	1つのカタログで一度に1つずつ			

パッケージの詳細については、「[」](#)を参照してください [影響度パッケージ](#)。

i 注:

US Public Sector Accelerator は、米国の公共部門のお客様に、補足条項に同意することなく、および/または環境にサービスアビリティの制限があるシナリオで、これらのアクセラレーターの側面を活用するオプションを提供します。

ServiceNow は、独自の裁量により、Impact アクセラレーターカタログを構成するエンゲージメントの可用性を追加または変更することができます。FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンター、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境、または地域固有のサポートオフリングにオプトインしているお客様は、特定の Impact Accelerator を利用できません。



これらのアクセラレータについては、「[アクセラレータ カタログ](#)」を参照してください。

アクセラレータ カタログ

これは、アーキテクチャ、戦略、および技術のサブカタログを組み合わせた完全なアクセラレータカタログです。

各パッケージで利用可能なアクセラレータ

アクセラレータの出力と形式には共通の標準化機能がありますが、パッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレータが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレータと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレータ固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレータ固有の機能が含まれています

i 注:

米国公共部門 (USPS) の顧客:最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact アクセラレーター、またはその他の Impact コンポーネントは、その動作方法のために補足契約条件を必要とします。US Public Sector Accelerator は、米国の公共部門のお客様に、補足条項に同意することなく、および/または環境にサービスアビリティの制限があるシナリオで、これらのアクセラレーターの側面を活用するオプションを提供します。

それぞれのパッケージにUSPS固有のバージョンを提供するアクセラレータは、表に**で示されています。

アーキテクチャアクセラレータ

[アーキテクチャアクセラレータ](#) プラットフォームからさらなる価値を引き出すために次に取り組むべき事項に関する絞った推奨事項を使用して、ビジネス成果の成熟度に関する基本的な理解を提供します。

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
アーキテクチャの詳細計画		✓	
Common Services Data Model (CSDM) アセスメント - 合計			✓

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
Common Services Data Model (CSDM) アセスメント - 基盤データ - 詳細		✓	
データ管理とガバナンス		✓	✓
デザインレビュー		✓	✓
健全性アセスメント	✓	✓	+
統合戦略		✓	✓
マルチインスタンスストポロジ		✓	✓
技術的ガバナンス		✓	✓

戦略アクセラレーター

プラットフォームを使用して組織とガバナンスのベストプラクティスを深く理解し、ServiceNowチームのスキルアップによるビジネスパフォーマンスの維持と成功の推進に使用します **戦略アクセラレーター**。

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
Adoption アクセラレータ		✓	✓
Center of Excellence & Innovation Design		✓	✓
認定試験準備アクセラレータ		✓	✓
チャンピオンエンゲージメント		✓	✓
Customer Service Management 製品成熟度アセスメント		✓	✓
パートナー戦略の策定		✓	✓
HRSD 成熟度アセスメント		✓	✓
ITSM 成熟度アセスメント		✓	✓
オンデマンド値レポート	✓	✓	✓
ポートフォリオガバナンス		✓	✓
Project Portfolio Management 成熟度アセスメント		✓	✓
ServiceNow ガバナンス			✓
人員配置とロールのレビュー		✓	✓
戦略ガバナンス		✓	✓
成功準備アセスメント (SRA)		✓	✓
トレーニング戦略アセスメント		✓	✓

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
ビジョンと戦略		✓	✓

テクニカルアクセラレータ

テクニカルアクセラレータ 適用されたデモンストレーション、パーソナライズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用と採用を促進します。

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
市民開発プログラム設計		✓	✓
エキスパートコネク		✓	✓
CxO ダッシュボードの概要		✓	✓
AI Search をすぐに開始 **	✓	✓	✓
App Engine をすぐに開始 **	✓	✓	✓
自動テストをすぐに開始 **	✓	✓	✓
CIO ダッシュボードをすぐに開始**		✓	✓
CMDB のジャンプスタート	✓	✓	✓
Employee Center のジャンプスタート **	✓	✓	✓
Service Operations Workspace をすぐに開始**	✓	✓	✓
多言語仮想エージェントをすぐに開始する**	✓	✓	✓
インスタンスオブザーバーガイド付きの概要	✓		
生成 AI をすぐに開始	✓	✓	✓
自然言語理解をすぐに開始	✓	✓	✓
プラットフォーム分析をすぐに開始	✓	✓	✓
Predictive Intelligence をすぐに開始		✓	✓
ServiceNow AI ジャーニーをすぐに開始			✓
Strategic Portfolio Management – Planning Workspace のジャンプスタート	✓	✓	✓
Success Dashboard のジャンプスタート **	✓	✓	✓
タスクインテリジェンスをすぐに開始	✓	✓	✓
アップグレードをすぐに開始**	✓	✓	✓
仮想エージェントのジャンプスタート**	✓	✓	✓



アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
AI Search を調整する		✓	✓
CMDB の調整	✓	✓	✓
IT資産管理を調整する	✓	✓	✓
ITOM Discovery の調整	✓	✓	✓
プラットフォーム分析の調整	✓	✓	✓
セキュリティを調整	✓	✓	✓
仮想エージェントの調整 - アセスメント		✓	✓
仮想エージェントの調整 - NLU(Natural Language Understanding)		✓	✓
仮想エージェントの調整:パフォーマンス監視		✓	✓
仮想エージェントの調整 - UX (ユーザーエクスペリエンス)	✓	✓	✓

アーキテクチャアクセラレータ

アーキテクチャアクセラレータは、ビジネス成果の成熟度に関する基本的な理解と、プラットフォームからさらなる価値を引き出すために次に取り組むべきものに関する絞った推奨事項を提供します。

各パッケージで利用可能なアクセラレータ

アクセラレータの出力と形式には共通の標準化機能がありますが、パッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレータが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレータと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレータ固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレータ固有の機能が含まれています

注:

米国公共部門 (USPS) の顧客:最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact アクセラレーター、またはその他の Impact コンポーネントは、その動作方法のために補足契約条件を必要とします。US Public Sector Accelerator は、米国の公共部門のお客様に、補足条項に同意することなく、および/または環境にサービスアビリティの制限があるシナリオで、これらのアクセラレーターの側面を活用するオプションを提供します。

それぞれのパッケージにUSPS固有のバージョンを提供するアクセラレータは、表に**で示されています。

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
アーキテクチャの詳細計画		✓	✓
Common Services Data Model (CSDM) アセスメント - 合計			✓
Common Services Data Model (CSDM) アセスメント - 基盤データ - 詳細		✓	
データ管理とガバナンス		✓	✓
デザインレビュー		✓	✓
健全性アセスメント	✓	✓	+
統合戦略		✓	✓
マルチインスタンスポロジ		✓	✓
技術的ガバナンス		✓	✓

アーキテクチャの詳細計画

アーキテクチャの詳細計画 - 詳細

アーキテクチャ ブループリント - Advanced Accelerator は、アーキテクチャ ブループリントのアーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを提供します。

概要

アーキテクチャ詳細計画 - Advanced Accelerator は、コアデータアーキテクチャ、アプリケーションアーキテクチャ、およびテクノロジーインフラストラクチャアーキテクチャを理解するためにServiceNow、現在のServiceNow環境をサポートするアーキテクチャアーティファクトの例をImpact のお客様に提供します。アーキテクチャ ブループリントは、アーキテクチャを明確に可視化ServiceNow して、より効果的なプラットフォーム管理、ガバナンス、意思決定を可能にすることを目的としています。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンスドパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

アライメントカスタマーミーティング(最大90分)

- Architecture Blueprint Accelerator の概要
- プロセスとイニシアチブの深さに対する期待を設定する
- 次の 3 つのアーキテクチャ カテゴリを紹介します。
 - データアーキテクチャ
 - アプリケーションアーキテクチャ
 - テクノロジーアーキテクチャ
- アーキテクチャアーティファクトの 3 つの形式を紹介します。

- リスト (別名カタログ)
- テーブル(別名マトリックス)
- 図
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 現在のアーキテクチャ実装とステータスを参照してスコープを定義する
- 定義されたスコープに従って、作業会議の参加者ロールを特定する
- 取り込みアンケートの完了と、その他の必要な入力を要求します。例については、「[要求された情報/アクセス](#)」セクションを参照してください。

3回の顧客ワーキングセッション(各120分まで)

- アーキテクチャの青写真とアクセラレーターをワーキングセッションの参加者に紹介する
- 定義されたスコープに従って、アーキテクチャ詳細計画カテゴリを紹介
- 定義されたスコープに従って、アーキテクチャ詳細計画の基本原則を紹介します。
- プラットフォームアーキテクトと協力して、定義されたスコープに従って、プラットフォームアーキテクチャのガイダンスに従って関連するサンプルテンプレートを特定し、ステークホルダーのニーズについて話し合い、テンプレートコンテンツの入力を開始します。
- イニシアチブの終了後もテンプレートの改良を続けるための次のステップについて話し合います

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

アーキテクチャ ブループリント ガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャ ブループリントの成果物

- ワークショップスライド
- プラットフォームアーキテクトからのガイダンスを受けて、またプラットフォームアーキテクトと協力して開始されたアーキテクチャ詳細計画テンプレート
- アーキテクチャ ブループリントのアーティファクトの構築 ServiceNow を続行するためのアーキテクチャ ブループリントのサンプルテンプレートのライブラリ

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー/被指名人 (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	プラットフォームのアーキテクチャ ServiceNow 、戦略、ガバナンス全体を担当します。
ServiceNow プラットフォーム管理者 (必須)	プラットフォームの日常的な管理 ServiceNow を担当します。

顧客リソース	役割
CMDB マネージャー (必須)	CMDB 構成データの正確性と完全性を維持します。チームと協力してデータを認定します。
エンタープライズアーキテクト (推奨)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
データマネージャー (推奨)	データの全体的な管理と保守 ServiceNow を担当します。
基盤データマネージャー (推奨)	基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) を担当します。
統合データ所有者 (推奨)	1 つ以上の統合 (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) を担当します。
テクニカルガバナンスボード リード(オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
プロジェクトオーナー (推奨)	1つ以上のプロジェクト(統合中のアプリケーション、渡されるデータ、データフロー、プロセスフローなど)を担当します。品質、セキュリティ、およびリスクに関してデータが影響を受ける可能性があるプロジェクトを定義して伝達します。
ServiceNow 開発リード (推奨)	プラットフォームの開発を主導します ServiceNow 。
IT リスクおよびコンプライアンス リード (推奨)	プラットフォーム内で ServiceNow 組織のセキュリティプロトコルとベストプラクティスが確実に遵守されるようにします。
セキュリティアーキテクト (推奨)	組織のITネットワーク内のセキュリティシステムの設計、構築、テスト、および実装を担当します。
アプリケーションオーナー/マネージャー (推奨)	特定のプロセス/製品(別名アプリケーション)のデータとプロセスフローを所有および定義します。
マスターサービスプロバイダー/デリバリーベンダーリード(推奨)	3rdパーティの開発および/または配信サービスをリードします。

ご依頼情報・アクセス

- 組織、データ、アプリケーション、統合、プロセス、および運用ドキュメント。具体的な情報要求は、各イニシアチブ配信の定義された範囲によって異なります。
- お客様は、ServiceNow パフォーマンス期間中に Impact Accelerator を提供する目的で、Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するよう求められる場合があります。

除外

- エンタープライズアーキテクチャ
- アプリケーションの詳細なアーキテクチャ ブループリント ServiceNow を開発する
- 詳細データモデルを設計する
- 詳細な技術統合仕様の開発
- 詳細なアプリケーション開発コードリリースフローを作成する

アーキテクチャの詳細計画 - 合計

アーキテクチャー・ブループリント - Total アクセラレーターは、アーキテクチャー・ブループリント・アーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを提供します。

概要

アーキテクチャの詳細計画 - Total Accelerator は、コアServiceNowデータアーキテクチャ、アプリケーションアーキテクチャ、およびテクノロジーインフラストラクチャアーキテクチャを理解するために、現在のServiceNow環境をサポートするアーキテクチャアーティファクトの例をImpact のお客様に提供します。アーキテクチャブループリントは、アーキテクチャを明確に可視化ServiceNow して、より効果的なプラットフォーム管理、ガバナンス、意思決定を可能にすることを目的としています。

i 注:

このアクセラレータは、Total パッケージで利用できます。

あなたが得るもの

アライメントカスタマーミーティング(最大90分)

- Architecture Blueprint Accelerator の概要
- プロセスとイニシアチブの深さに対する期待を設定する
- 次の 3 つの形式のアーキテクチャ カテゴリを紹介します。
 - データアーキテクチャ
 - アプリケーションアーキテクチャ
 - テクノロジーアーキテクチャ
- アーキテクチャアーティファクトの 3 つの形式を紹介します。
 - リスト (別名カタログ)
 - テーブル(別名マトリックス)
 - 図
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 現在のアーキテクチャ実装とステータスを参照してスコープを定義する
- 定義されたスコープに従って、作業会議の参加者ロールを特定する
- 取り込みアンケートの完了と、その他の必要な入力を要求します。例については、「[要求された情報/アクセス](#)」セクションを参照してください。

5回の顧客ワーキングセッション(各回最大120分)

- アーキテクチャの青写真とアクセラレーターをワーキングセッションの参加者に紹介する
- 定義されたスコープに従って、アーキテクチャ詳細計画カテゴリを紹介
- 定義されたスコープに従って、アーキテクチャ詳細計画の基本原則を紹介
- プラットフォームアーキテクトと協力して、定義されたスコープに従って、プラットフォームアーキテクチャのガイダンスに従って関連するサンプルテンプレートを特定し、ステークホルダーのニーズについて話し合い、テンプレートコンテンツの入力を開始します

- 追加の1対1のプラットフォームアーキテクトアドバイザリー時間と開発支援でワーキングセッションを補完する
- イニシアチブの終了後もテンプレートの改良を続けるための次のステップについて話し合います

フォローアップ顧客会議(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

アーキテクチャ ブループリント ガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャ ブループリントの成果物

- アーキテクチャ ブループリント ワークショップのスライド
- プラットフォームアーキテクトからのガイダンスを受けて、またプラットフォームアーキテクトと協力して開始されたアーキテクチャ詳細計画テンプレート
- アーキテクチャ ブループリントのアーティファクトの構築 ServiceNow を続行するためのアーキテクチャ ブループリントのサンプルテンプレートのライブラリ

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー/被指名人 (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	プラットフォームのアーキテクチャ ServiceNow 、戦略、ガバナンス全体を担当します。
ServiceNow プラットフォーム管理者 (必須)	プラットフォームの日常的な管理 ServiceNow を担当します。
CMDB マネージャー (必須)	CMDB 構成データの正確性と完全性を維持します。チームと協力してデータを認定します。
エンタープライズアーキテクト (推奨)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
データマネージャー (推奨)	データの全体的な管理と保守 ServiceNow を担当します。
基盤データマネージャー (推奨)	基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) を担当します。
統合データ所有者 (推奨)	1 つ以上の統合 (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) を担当します。
テクニカルガバナンスボード リード(オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
プロジェクトオーナー (推奨)	1つ以上のプロジェクト(統合中のアプリケーション、渡されるデータ、データフロー、プロセスフローなど)を担当します。品質、セキュリティ、およびリスクに関してデータが影響を受ける可能性があるプロジェクトを定義して伝達します。

顧客リソース	役割
ServiceNow 開発リード (推奨)	プラットフォームの開発を主導します ServiceNow。
IT リスクおよびコンプライアンスリード (推奨)	プラットフォーム内で ServiceNow 組織のセキュリティプロトコルとベストプラクティスが確実に遵守されるようにします。
セキュリティアーキテクト (推奨)	組織のITネットワーク内のセキュリティシステムの設計、構築、テスト、および実装を担当します。
アプリケーションオーナー/マネージャー (推奨)	特定のプロセス/製品(別名アプリケーション)のデータとプロセスフローを所有および定義します。
マスターサービスプロバイダー/デリバリーベンダーリード(推奨)	3rdパーティの開発および/または配信サービスをリードします。

ご依頼情報・アクセス

- 組織、データ、アプリケーション、統合、プロセス、および運用ドキュメント。具体的な情報要求は、各イニシアチブ配信の定義された範囲によって異なります。
- お客様は、ServiceNow パフォーマンス期間中に Impact Accelerator を提供する目的で、Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するよう求められる場合があります。

除外

- エンタープライズアーキテクチャ
- アプリケーションの詳細なアーキテクチャ ブループリント ServiceNow を開発する
- 詳細データモデルを設計する
- 詳細な技術統合仕様の開発
- 詳細なアプリケーション開発コードリリースフローを作成する

Common Services Data Model Assessment アクセラレータ

これらのアクセラレータは、Common Service Data Model (CSDM) アセスメントに関するインサイトを提供します。

Common Services Data Model (CSDM) アセスメント - 基盤データ - 詳細

このアクセラレータは、CSDM フレームワークの一部である基盤データを評価して改善するためのガイダンスを提供します。

概要

Common Service Data Model Assessment - Foundation Data - Advanced Accelerator は、CSDM - 基盤データ、およびそれがプラットフォーム内の ServiceNow プロセスをサポートする方法に関する主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスをインパクトカスタマーに提供します。CSDM 対象分野の専門家との ServiceNow やり取り、および顧客組織向けの CSDM のカスタマイズされたコンテンツが含まれています。

CSDM の詳細については、次を参照してください [Common Service Data Model](#)。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンスドパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大120分)

- イニシアチブのアプローチをレビューし、成果物のプロセスと深さについて期待値を設定する
- イニシアチブに対する顧客の目標を確認する
- 顧客の参加に対する期待を伝える

i 注:

CSDM - 基盤データアセスメントイニシアチブでは、顧客の積極的な参加が必要であり、組織全体での CSDM 基盤データのアプリケーションの幅広さに対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM の基本と CSDM - 基盤データの基本を確認する
- 取り込みアンケート、CSDM 基盤データの自己評価の完了を要求し、その他の要求された入力を提供します

顧客の現在の状態ワーキングセッション(最大120分)

- 説明 CSDM - 基盤データの現状
- 主要な実践コンテンツを確認する

CSDM 基盤データ分析

プラットフォームアーキテクトは、顧客の取り込みアンケートと CSDM 基盤データ自己評価をレビューおよび分析し、推奨事項を作成します

顧客推奨セッション(最大120分)

- 主要な実践コンテンツを確認する
- CSDM - 基盤データの推奨事項を提示
- 実行と測定のための可能な次のステップについて話し合う

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション)(最大60分)

- CSDM に関する質問と回答の機会 - 基盤データ
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

CSDM の成果物

- ワークショップスライド
- CSDM:基盤データの自己評価
- 推奨される次のステップ

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチーム

顧客リソース	責任
	の整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォーム管理者 (必須)	プラットフォームの日常的な ServiceNow 管理を担当します。
エンタープライズアーキテクトリード (必須)	全体的なエンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンスを担当します。
CSDM チャンピオン/スポンサー (必須)	組織全体で CSDM を提唱するエグゼクティブスポンサー
CSDM データモデラー/マネージャー (必須)	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータを認定します。
CMDB マネージャー (必須)	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータを認定する
アプリケーションオーナー (オプション)	アプリケーション (ServiceNow HRSD オーナーなど) を管理します ServiceNow。
アプリケーションサービスオーナー (オプション)	指定された部門のすべてのアプリケーション (インシデント管理や人事アプリケーションオーナーなど) を管理します。
プロセスオーナー (オプション)	サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、HR 従業員オンボーディング、Customer Service Management 要求などの補助プロセスなど)。
サービスオーナー (オプション)	サービスを所有しています。人事、Customer Service Management、財務サービス、フィールドサービス、施設などの基盤データを直接所有するサービスのサービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進します。
テクニカルガバナンスボードリード(オプション)	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティ管理者 (オプション)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティング、および Technical Governance ガイダンスに準拠した構成を担当します。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード(オプション)	顧客がサードパーティの開発パートナーを使用していて、そのパートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与しているかどうかを含めます。

要求情報・アクセス

- CSDM アセスメント取り込みアンケートと CSDM - 基盤データの自己評価は、顧客ワーキングセッションの少なくとも 1 週間前にお客様が完了しました (チームによって ServiceNow 提供されます)
- 現在の CSDM データモデル
- 顧客影響計画、アーキテクチャ詳細計画、価値詳細計画、機能マップ、製品定着ロードマップなどの影響度に関する資料

例外

このアクセラレータには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM アプリケーションサービス、ビジネスサービス、テクニカルサービス、ポートフォリオの評価
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM アプリケーションサービス、ビジネスサービス、テクニカルサービス、ポートフォリオの評価
- CSDM の技術的な修正
- Service Mapping のトラブルシューティング
- 技術的ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

Common Services Data Model (CSDM) アセスメント - 合計

CSDM フレームワークを評価および改善するためのガイダンス

概要

CSDM アセスメントは、CSDM フレームワーク、および CSDM フレームワークが ServiceNow Platform 内のプロセスをサポートする方法に関する主要なプラクティスコンテンツと規範的ガイダンスを、インパクトのある顧客に提供します。これには、ServiceNow の CSDM 対象分野の専門家とのやり取り、顧客の組織向けの CSDM に関するパーソナライズされたアセスメントと関連コンテンツが含まれています。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- CSDM Assessment イニシアチブを紹介する
- イニシアチブのアプローチ、スコーピングプロセス、成果物の深さを確認する
- 顧客の参加に対する期待を伝えます。参加、要求 顧客参加者の連絡先

i 注:

CSDM アセスメントでは、組織全体にわたる CSDM フレームワークの適用の幅広さに対応するため、さまざまな顧客ロールから顧客が積極的に参加する必要があります。

- 情報収集アンケート、資料、データ、その他の入力の完了を要求します

顧客キックオフワーキングセッション (最大 2 時間)

- 顧客提供の資料の確認
- CSDM、その価値と可能性について紹介する
- CSDM Assessment イニシアチブを紹介します。アセスメントのディメンションには、次のものが含まれます。
 - CSDM 成熟度 (基盤データ、クロール、ウォーク、実行、フライ)
 - 人、プロセス、テクノロジー
- イニシアチブのアプローチ、スコーピングプロセス、成果物の深さを確認する

- イニシアチブに関する顧客の目標について話し合う
- 現状の課題と認識されている障害について話し合う
- CSDM の基本の確認

顧客の現在の状態検出ワーキングセッション(最大1.5時間)

- 顧客の CSDM ロードマップについて話し合う
- お客様が特定した最優先アプリケーションやサービスについて話し合う
- 最優先のアプリケーションやサービスに関連する顧客の CSDM データモデルを確認する

顧客スコープ定義ワーキングセッション(最大1.5時間)

- CSDM の基本原則の確認
- 顧客アプリケーション/サービスの優先度、現在の CSDM 成熟度レベル、および次のスコープの代替案を考慮して、CSDM アセスメントスコープを定義します。
 - 基盤データアセスメント
 - クロール評価
 - 歩行評価
 - アセスメントを実行
 - フライアセスメント

CSDM の詳細アセスメント

- 人、プロセス、およびテクノロジーのアセスメントを含む、定義されたスコープの詳細なアセスメントアクティビティ。
- アセスメントは、プラットフォームアーキテクトが顧客プラットフォームオーナーおよび関連するデータ、アプリケーション、サービス対象分野の専門家 (SME) と協力して実施します。

カスタマーレビューセッション(最大2時間)

- CSDM アセスメント結果を提示
- CSDM 実装の推奨事項の提供
- CSDM 推奨事項を CSDM フレームワークの価値と結果に合わせる
- 推奨事項の実行と推奨事項の結果の測定のために考えられる次のステップについて話し合う

CSDM アセスメントの成果物

- 作業部会の完了スライドデッキ (補足的な CSDM リファレンスを含む)
- 現在の状態の詳細評価スプレッドシート – 標準的な推奨事項が含まれています
- 次のステップのアクション計画メモ

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- CSDM に関する Q&A の機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

特に、CSDM の一部として検査される ServiceNow レコードやツールへのアクセスを容易にするために、顧客の担当者が関与します。

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォーム管理者 - 必須	構成とサポートを含む、日常的な管理およびメンテナンスを担当します。
プラットフォーム管理者 - 必須	構成とサポートを含む、日常的な管理およびメンテナンスを担当します。
エンタープライズアーキテクト - 必須	ビジネス機能を理解することにより、戦略的な投資意思決定を促進します。
CSDM データモデラー/マネージャー - 必須	CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータを認定します。
CMDB マネージャー - 必須	CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータを認定します。
アプリケーションオーナー - 必須	ServiceNow アプリケーションを管理します (例:ServiceNow HRSD オーナー)。
アプリケーションサービスオーナー - 必須	指定された部門 (ITSM または HR アプリケーションサービスオーナーなど) 全体のすべてのアプリケーションサービスを管理します。
サービスポートフォリオオーナー - 必須	ポートフォリオを所有する - サービスのコレクション。ポートフォリオのパフォーマンスを監視します。
プロセスオーナー - 必須	サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、従業員オンボーディングなどの補助プロセスなど)。
テクニカルガバナンス委員会リーダー - 必須	データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。
セキュリティ管理者 - 必須	テクニカルガバナンスガイダンスに準拠した ServiceNow セキュリティ構成の管理を主導します。
マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード - オプション	顧客がサードパーティの開発パートナーを使用していて、そのパートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサー

顧客リソース	役割
	ビスの設計や開発に関与しているかどうかを含めます。

要求情報・アクセス

- 組織図
- ServiceNow ロードマップ
- CSDM (テクニカル) アプリケーションおよび (テクニカル/ビジネス) サービスロードマップ
- CSDM 情報収集アンケートは、顧客キックオフワーキングセッション (ServiceNow が提供する予定) の少なくとも 1 週間前に顧客が完了
 - CSDM データモデル (ServiceNow によって提供されるテンプレート)
 - CSDM RACI/ガバナンスモデル
 - CSDM Data Foundations Dashboard の画面キャプチャ
 - CMDB データモデル
 - [CMDB Data Foundations Dashboard] の画面キャプチャ
- CSDM アセスメントには、顧客の ServiceNow インスタンスの記録とツールの検査が含まれる。したがって、ServiceNow プラットフォームアーキテクトは顧客のインスタンスにアクセスする必要があります。PA アクセス要件を満たすために可能な方法は次のとおりです。
 - 必要なレコードとツールにアクセスするための適切なロールと権限を付与し、システム顧客のインスタンスへの一時的な直接ログインアクセスを PA に提供します
 - 代替案 2: 必要なレコードとツールにアクセスするためのロールと権限を持つ代表従業員と PA をペアにします

例外

このアクセラレータには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修正
- Service Mapping のトラブルシューティング
- 技術的ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

データ管理とガバナンス

このアクセラレータは、データ管理とデータ ガバナンスのプラクティスを評価および改善するための分析情報とガイダンスを提供します。

概要

Data Management and Governance Accelerator は、Impact のお客様に、自己評価、主要なプラクティスコンテンツ、および高レベルのデータ品質を達成するために実装内の ServiceNow データを管理および制御するためのアドバイザリガイダンスを提供します。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

導入カスタマーセッション(最大60分)

- データ管理の 5 つの柱を紹介します。
 - データアーキテクチャ
 - データセキュリティ
 - データ品質
 - データ操作
 - データガバナンス
- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 参加への期待を伝える
- 問診票の記入、自己評価、およびその他の必要な入力を要求します (詳細については、「[要求された情報アクセス](#)」セクションを参照してください)。

顧客の現在の状態ワーキングセッション(最大120分)

- 顧客取り込みアンケートと自己評価を確認する
- データ管理の 5 つの柱を中心に編成されたデータ管理とデータ ガバナンスのプラクティスの現状について話し合う

カスタマーレビューセッション(最大120分)

- データ管理とデータガバナンスの推奨事項を提示する
- 主要な実践コンテンツを確認する
- 実行と測定のための可能な次のステップについて話し合う

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

データ管理とデータガバナンスガイダンスに関する Q&A の機会

データ管理とガバナンスの成果物

- データ管理の自己評価
- ワークショップスライド
- アクション計画メモ
- アクションプランニングテンプレート

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォーム管理者 (必須)	プラットフォームの日常的な管理 ServiceNow を担当します。

顧客リソース	責任
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	プラットフォームのアーキテクチャ ServiceNow、戦略、ガバナンス全体を担当します。
エンタープライズアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
データマネージャー (必須)	データの全体的な管理と保守 ServiceNow を担当します。
基盤データマネージャー (必須)	ユーザー、グループ、場所、会社、部門などの基盤データのサブセットを担当します。
最高情報セキュリティ責任者の代表(必須)	組織のセキュリティポリシー、プロセス、プラクティス、およびテクノロジーに対して責任を負います。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。プラットフォームオーナーがセキュリティ標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
セキュリティ管理者 (必須)	セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティング、および Technical Governance ガイダンスに準拠する構成を担当します。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。
コンプライアンス・監査責任者 (必須)	コンプライアンス、リスク管理、および監査手順を担当します。
CMDB マネージャー (推奨)	CMDB 構成データの正確性と完全性を維持します。チームと協力してデータを認定します。
データ所有者 (推奨)	プロセス、製品、または統合に関連するデータを担当します。

要求情報・アクセス

お客様は、プラットフォーム実装から ServiceNow 次の補足ドキュメントを提供する必要があります。

- データアーキテクチャ、データモデル/論理データモデル/データディクショナリ
- 情報ニーズマトリックス (アクター/データ)
- レポートニーズマトリックス(アクター/データ/レポート)
- データ分類マトリクス
- データソースマトリクス
- データ管理のための RACI
- 顧客影響計画、アーキテクチャ詳細計画、価値詳細計画、機能マップ、製品定着ロードマップなどの影響度に関する資料

除外

- データエスカレーションの修復を提供する
- データ構成、データのカスタマイズ、またはデータのトラブルシューティングに関する技術的な実践的な支援を提供する
- 非本番環境 (開発、テスト、ユーザー受け入れテスト (UAT) など) に対して、データ管理、データガバナンス、またはその両方をカバーします
- データ戦略を定義する
- データ設計を定義する

- データアーキテクチャを定義、文書化、またはその両方
- CMDB を評価またはトラブルシューティングする (アクセラレーターを参照 [構成管理データベースのチューンアップ](#))。
- CSDM フレームワークの実装を評価またはトラブルシューティングする (アクセラレーターを参照 [Common Services Data Model \(CSDM\) アセスメント - 基盤データ - 詳細](#))
- データと外部システムまたはアプリケーションとの統合を定義します
- データ統合の評価またはトラブルシューティング

デザインレビュー

現在または提案されているソリューション設計の評価

[設計レビュー - 詳細](#)

現在または提案されているソリューション設計の評価

概要

[[デザインレビュー - 詳細](#)] では、ServiceNow Platform に関連する、(1) 実装するソリューション、または (2) 既存の実装済みソリューションのいずれかのレビューを、Advanced Impact の顧客に提供します。これは、お客様がスケーラビリティ、持続可能性、保守性、およびアップグレード可能性を向上させるための可能な限り最良のソリューション設計上の決定を下すのを支援し、ネイティブプラットフォームの力を活用して技術的負債と将来の状態の制限を回避することを目的としています。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 設計レビューアンケートの提供
- 要求データとその他の入力

顧客ワーキングセッション(最大120分)

- ソリューション設計の現状を確認する
- 主要な実践内容について話し合う
- 顧客が実行するアクションプランアイテムを提案する

デザインレビュー成果物

- レビュー対象のアプリケーション、問題点、ユースケースのレビュー
- インパクト・スクワッドからの推奨事項の集計

カスタマーレビューセッション(最大60分)

設計レビュー成果物をレビューします。

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- ソリューション設計に関する Q&A の機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
ServiceNow 開発チームリーダー - 必須	ServiceNow プラットフォームでの開発を主導します。
プロセスオーナー - 推奨	レビュー対象のプロセスを所有します。

要求情報・アクセス

- 顧客ワーキングセッションの少なくとも 1 週間前に顧客が記入した設計レビューアンケート (ServiceNow が提供予定)
- カスタマイズを確認するストーリードキュメント (プロセスドキュメント、設計上の意思決定、パートナーが関与する場合は実装 SOW)
- 結果、期待値、KPI、および測定基準
- 統合に関する考慮事項
- プロセスと技術的アプローチの両方(プラグインなど)のアーキテクチャの青写真(利用可能な場合)
- レビュー対象のアプリケーションのユースケースの詳細な説明 (ペルソナを含める必要があります)
- レビュー対象のアプリケーションの問題点の詳細な説明(該当する場合)

例外

設計レビューは、次の場合にのみ実行できます。

すでに実装されているアプリケーションがレビューされている場合、お客様は次のアプリケーションのリストからのみ設計レビューを要求できます。

- インシデント
- 問題
- Service Catalog
- Service Portal
- ナレッジ
- リリース
- アジャイル (Agile)

実装するソリューションの設計がレビューされている場合、お客様は次のアプリケーションのリストからのみ設計レビューを要求できます。

- インシデント
- 問題
- Service Catalog

- Service Portal
- ナレッジ
- リリース
- アジャイル (Agile)

カスタムアプリケーションの設計レビューの場合、設計の複雑さは、アクセラレーターを提供する Impact Accelerator コンサルタントの独自の裁量で決定される、小規模から中程度の複雑さである必要があります。

ServiceNow は、ソリューション設計の開発または推奨事項の実行について責任を負いません。

設計レビュー - 合計

現在または提案されているソリューション設計の評価

概要

Design Review Total は、Total Impact の顧客に、(1) 実装するソリューション、または (2) ServiceNow プラットフォームに関連する既存の実装済みソリューションのレビューを提供します。これは、お客様がスケーラビリティ、持続可能性、保守性、およびアップグレード可能性を向上させるための可能な限り最良のソリューション設計上の決定を下すのを支援し、ネイティブプラットフォームの力を活用して技術的負債と将来の状態の制限を回避することを目的としています。

あなたが得るもの

導入カスタマーセッション(最大90分)

- アクセラレーターの説明と紹介
- スコープの定義 (顧客は 1 つの機能内で 1 つのアプリケーションを選択できます):
 - プラットフォームアプリケーション (1 つの機能、5 から 6 の主要な決定)
 - カスタムアプリケーション (1 つの機能、3 から 5 の主要な決定)
 - カスタムアプリケーションからプラットフォームアプリケーションへの移行 (1 つの機能、5 から 6 の主要な決定)
- アクセラレーターの作業計画のスケジュールを定義し、役割/責任を指定する
- 顧客の事前作業とその他の入力を要求する

顧客ワーキングセッション(最大12時間-2日間のワークショップにまたがって分割)

- ソリューション設計の現状を確認する
- 設計目的の視点(ビジネス、機能、技術、実装)について話し合う
- 重要な意思決定を特定する
- リスクと問題のキャプチャ
- 成功測定基準を定義する
- 基本設計ガイダンスを確認する

カスタマーレビューセッション(最大4時間)

設計レビュー成果物のレビュー

デザインレビュー成果物、以下を含む最終プレゼンテーション:

- 初期アクセラレーターの範囲と期待
- 顧客ワーキングセッションの出力
- 観察と診断
- 該当する場合、すぐに使えるパスに戻る
- 規範的な推奨事項
- 未解決の決定
- その他の主要な実践リソース (該当する場合)

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- ソリューション設計に関する Q&A の機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ビジネス/プラットフォームオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部である可能性があるビジネス/プロセスを担当します。
デザインリード/チーム - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューションの設計を担当
シニア。機能サービスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部である可能性があるサービスを担当します。
シニア。機能的な事業主 - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部である可能性があるビジネスを担当します。

要求された情報/アクセス

プラットフォームの背景に関するドキュメント (以下を含む)

- プラットフォーム履歴情報-プラットフォームの実装日/バージョン。実装されたアプリケーションファミリ。現在の実装;現在または以前のパートナー。プラットフォームガバナンス;プラットフォーム管理チーム
- プラットフォームスタンディング情報-アーキテクチャ図;統合マップ;未解決のパフォーマンスまたはプラットフォームの問題。次に予定されているアップグレード。CSDM/CMDB 成熟度;ユーザーコミュニティ情報;リリース管理アプローチ;変更管理アプローチ;DevOps 情報

以下を含むアプリケーション バックグラウンド ドキュメント

- ビジネスケース情報-組織の目標と目的。ユースケース;関連するプロセスフロー。関連する役割と責任の文書;プロセスオーナービジネスケース;福利厚生ケース
- ビジネス上の考慮事項情報-イネーブルメントアプローチ。組織変革管理アプローチ;ポリシー/手順/標準要件;監査/修正要件
- 未解決の問題情報 - 未解決のユーザーの問題/フィードバック。既知のビジネスプロセスのギャップ

以下を含むデザインアプローチドキュメント:

- アーキテクチャ決定情報-アーキテクチャ決定履歴。代替オプションが検討されました。プラットフォームアーキテクチャのサポートが必要な分野
 - デザインアプローチ情報-技術的アプローチを備えたユーザーストーリーの完全なセット。設計に基づくプロセスドキュメンテーション。引き渡し書類
 - 開発サイクル情報-フルサイクルのテスト結果。関連するすべての欠陥のリスト。変更およびリリース履歴 (利用可能な場合)
- ビジネスプレゼンテーションスライド (顧客が記入できるように ServiceNow から提供されるもの)
 - アーキテクチャプレゼンテーションスライド (顧客が完成できるように ServiceNow から提供される)

例外

このアクセラレーターには、設計の詳細な技術レビューは含まれていません。推奨事項は、顧客ワーキングセッションで発見およびレビューされた分析に基づいています。

ServiceNow は、ソリューション設計の開発または推奨事項の実行について責任を負いません。

健全性アセスメント

健全性アセスメントアクセラレータは、インスタンスの健全性に関するインサイトを提供します。

健全性アセスメント - ガイド付き

インスタンスの健全性に関する ServiceNow インサイトを提供します。

概要

Health Assessment- Guided では、影響度ガイド付きの顧客に、HealthScan を介したインスタンスの ServiceNow 健全性のテクニカル分析と、結果の解釈方法に関するガイダンスを提供します。これは、インスタンスの健全性を改善する方法に関する主要なプラクティスと推奨事項にインスタンスがどのように整合しているかを理解できるようにすることを目的としています。

あなたが得るもの

インスタンスのアセスメント

ServiceNow HealthScan を使用したインスタンスのアセスメント。

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- HealthScan 検出結果の解釈方法
- HealthScan スコアカードからの詳細な結果

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

- HealthScan の結果に関連する Q&A の機会
- 必要に応じて、主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	プロジェクトの責任者であり、ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談して、必要なリソースへのアクセスを提供し、レビューからのアクションを推進します。
システム管理者 - 推奨	ServiceNow プラットフォームのメンテナンスと構成を担当する。ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントと会談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。
サービスオーナー - 必須	ServiceNow インスタンスの全体的な所有権と日常のアクティビティに対して責任を負います。ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントと会談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。
システム開発者 - 必須	ServiceNow プラットフォームでの開発アクティビティを担当します。ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントと会談し、ServiceNow 環境の課題と問題点に関するフィードバックを提供する

要求情報・アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は、特定の Impact Accelerator アクティビティが制限されているか、利用できない場合があります。

設計、プロセス、戦略、ガバナンス、および実稼働前テストのレビューは除外されることに注意してください。レビューレポートの結果や推奨事項など、健康評価の結果としての推奨アクティビティの実装は除外されます。

健全性評価 - 高度/合計

インスタンスの健全性を測定して改善するためのガイダンス

概要

Health Assessment は、Impact: Advanced および Total Customer に、規範的なガイダンス、主要なプラクティスコンテンツ、および HealthScan を介した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析を提供します。また、インスタンスの管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード性、ユーザーエクスペリエンスなど、主要なプラットフォーム健全性インジケータのレビューも含まれています。このアクセラレーターの目的は、インスタンスが主要なプラクティスとどのように整合しているかを顧客が理解し、インスタンスの健全性を向上させることです。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

Discovery カスタマーセッション (最大 60 分)

顧客の問題点と、健全性評価で必要な重点領域を把握します。

インスタンスのアセスメント

ServiceNow HealthScan を使用したインスタンスのアセスメント。

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- HealthScan 検出結果の解釈方法
- HealthScan スコアカードと SprintScan からの詳細な結果

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

- HealthScan の結果に関連する Q&A の機会
- 必要に応じて、主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 推奨	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者: 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

要求情報・アクセス

顧客契約および条件については、<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

健全性評価 - 詳細/合計は、現在、セルフホストのお客様は利用できません。

統合戦略

統合プロセスに関するガイダンス

統合戦略 - 詳細

このアクセラレーターは、統合プロセスに関するガイダンスを提供します。

概要

統合戦略 - 詳細では、設計上の考慮事項やプラットフォームに関連するプラットフォーム推奨ツールなど、統合プロセスに関する主要なプラクティスコンテンツとアドバイザリガイダンスをインパクトカスタマーに ServiceNow 提供します。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 取り込みアンケートの完了、成熟度の自己評価を要求し、その他の要求された入力を提供します。

顧客の現在のステータスワーキングセッション(最大90分)

- 顧客の取り込みと自己評価を確認する
- 顧客との統合の現状について話し合う

カスタマーレビューセッション(最大120分)

- 主要な実践コンテンツを確認する
- 統合戦略の推奨事項を提示
- 実行/測定の可能な次のステップについて話し合う

統合戦略の成果物

- 統合戦略の成熟度の自己評価
- ワークショップスライド
- アクション計画メモ
- アクションプランニングテンプレート

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- 統合戦略に関するQ&Aの機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォーム管理者 - 必須	プラットフォームの日常的な ServiceNow 管理を担当します。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト - 必須	顧客のアーキテクチャ、統合の計画、および統合アーキテクチャの設計を担当します。顧客のServiceNowプラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エンタープライズアーキテクトリード - 必須	全体的なエンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンスを担当します。
データ所有者 - 推奨	統合に関連するデータを担当します。

要求情報・アクセス

- 既存の統合戦略ドキュメント
- エンタープライズアーキテクチャの運用コンセプトまたはプログラム概要ドキュメント
- 統合のサマリーリスト
- ドキュメント例: アーキテクチャ図、業務プロセス フロー モデル、データ モデル、データ フロー図。
- Platform Change Management の運用コンセプトまたはプログラムの概要ドキュメント
- CSDM 基盤データ:外部システムと統合されたテーブル、および基盤データテーブルに関連するカスタマイズのサマリー

例外

ServiceNow は、お客様の統合戦略の実行について責任を負いません。

統合戦略 - 合計

統合プロセスに関するガイダンス

概要

Integration Strategy – Total は、Total Impact のお客様に、ServiceNow Platform に関連する主要なプラクティスや設計上の考慮事項など、統合戦略に関する主要なプラクティス、コンテンツ、規範的なガイダンスを提供します。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- オファリングを選択 (顧客は 1 つの機会内で 1 つのオファリングを選択できます。下の表を参照)

- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データおよびその他の入力

機会	オファリング
<p>エンタープライズアーキテクチャ</p> <p>ServiceNow は顧客のエンタープライズアーキテクチャにどのように対応できるか？</p>	<p>ServiceNow プラットフォームとエンタープライズアーキテクチャの両方を評価して、戦略的統合の価値機会を模索する</p> <p>主要なプロセスのデータフローを確認し、未開発の効率やより良いソース統合のための機会がどこにあるかを理解します</p> <p>現在および将来のステータスを確認して、ここからそこに到達するための手順を規定する戦略的方向性を形成します</p>
<p>ServiceNow プラットフォーム統合</p> <p>顧客の現在および予定されている状態に基づいて、統合によって ServiceNow から得られる計画価値をどのように高めることができるか？</p>	<p>ServiceNow プラットフォームを評価して、現状の統合が実施されている場所と自動化できるギャップがある場所を把握する</p> <p>基盤データの状態を評価し、主要なプラクティスと整合するための推奨事項を使用</p> <p>現状のデータセキュリティポリシーと標準を評価し、主要なプラクティスとの整合性に関する推奨事項を提示する</p>
<p>顧客要求</p> <p>ServiceNow は、顧客が特定の重点分野を通じて最適な価値に到達できるよう、どのように支援できるか？</p>	<p>既存の統合をコアプラットフォーム機能に戻すためのアプローチを評価する</p> <p>あるベンダーから別のベンダーに統合を移行するためのアプローチを評価する</p> <p>既存の統合に対する新しいリリース機能の影響の評価</p>

カスタマー・ディスカバリー・ワーキング・セッション(最大90分)

- 顧客が提供したデータ/入力を確認
- 顧客との統合の現状について話し合う
- スコープ定義ワーキングセッションの予定日

顧客スコープ定義ワーキングセッション(最大120分)

- 基本原則を確認する
- 主な質問の確認
- 顧客の現在のアーキテクチャと現在のステータスを参照してスコープを定義する

カスタマーレビューセッション(最大90分)

- 最終的な統合戦略の推奨事項を提示
- 実行/測定の可能な次のステップについて話し合う

統合戦略の成果物

- ワークショップスライド
- アクション計画メモ

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- 統合戦略に関するQ&Aの機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先
プラットフォーム管理者 - 必須	ServiceNow プラットフォームの日常的な管理を担当
ServiceNow プラットフォームアーキテクト - 必須	顧客の ServiceNow アーキテクチャ、統合の計画、および統合アーキテクチャの設計を担当します。顧客の ServiceNow プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与
エンタープライズアーキテクトリード - 必須	全体的なエンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンスを担当
統合 所有者 - 必須	データ、プロセス、プロセスの自動化など、システムの統合を担当
シニア。機能サービスオーナー - 必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow と統合される可能性があるサービスを担当します。
シニア。機能的なビジネスオーナー-必須	アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow と統合する可能性のあるビジネスを担当します。

自動翻訳

要求情報・アクセス

- MID Server アーキテクチャのドキュメント (該当する場合)
- お客様は、パフォーマンス期間中に Impact Accelerator を提供する目的で、ServiceNow Impact Squad に顧客のインスタンスへのアクセス権を付与するよう求められる場合があります
- プラットフォーム情報

- プラットフォームの実装日/バージョン
- 実装されるワークフロー (IT、顧客、従業員など)
- 実装されたアプリケーションファミリ
- 現在の実装
- エンタープライズアーキテクチャ
 - 組織図
 - アーキテクチャ図
 - ネットワークマップ/ダイアグラム
 - 統合マップ
 - ビジネスプロセスフローモデル
 - データモデル
 - データフロー図
 - データセキュリティとコンプライアンス基準
 - 認証と承認の標準/プロセス
- エンタープライズアーキテクチャ 在庫の取り込み (スプレッドシートは顧客に提供されます。同様の情報を含むドキュメントで代用される場合があります)
- 基盤データ 在庫の取り込み (スプレッドシートは顧客に提供されます。同様の情報を含む文書に置き換えることができます)

例外

このアクセラレーターには、既存の統合の技術的なトラブルシューティング、コードレビュー、技術的な故障/修正、または技術的なパフォーマンスの向上は含まれません。

ServiceNow は、顧客の統合戦略の実行または測定について責任を負いません。

マルチインスタンストポロジ

このアクセラレーターは、単一顧客の本番実装のコンテキスト内で提供される複数の本番インスタンス実装をサポートするためのドライバーと代替トポロジに関する教育を提供します。

概要

マルチインスタンストポロジアクセラレータは、複数の本番インスタンスを保証する一般的なビジネス推進要因の基本的な理解を確立する促進された教育セッションと、4つのマルチインスタンストポロジの代替案の概要をインパクトのお客様に提供します。

各トポロジの概要には、説明、トポロジ関連のユースケース、長所と短所、およびサンプルプロセスフローが含まれています。教育セッションにはインタラクティブなユースケースアクティビティが散在しているため、アクセラレーターの完了後も、実装プロバイダーに実装アーキテクチャの開発を依頼して、独自のマルチインスタンス要件の評価を続行できます。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

導入カスタマーセッション(最大60分)

- アクセラレーターを導入して、成果物のプロセスと深度に対する期待事項を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 複数の本番インスタンスのビジネス推進要因を導入する
- 4つのマルチインスタンストポロジの導入
- 取り込みアンケートの完了、3つのユースケースを要求し、その他の要求された入力を提供します

カスタマーエデュケーションセッション#1(最大120分)

- 顧客から提供されたユースケースを参照して、複数の本番インスタンスのビジネス推進要因を提示する
- 2つのマルチインスタンス トポロジを提示する
- 関連する顧客提供のユースケースに基づいてインタラクティブアクティビティを実施

カスタマーエデュケーションセッション#2(最大120分)

- 2つのマルチインスタンス トポロジを提示する (顧客のユースケースを参照する場合と参照しない場合がある)
- 関連する顧客提供のユースケースに基づいてインタラクティブアクティビティを実施
- 次のステップのアドバイザリガイダンス

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

マルチインスタンス トポロジの教育とガイダンスに関連するQ&Aの機会

マルチインスタンス トポロジ 成果物

- ワークショップスライド
- マルチインスタンス・トポロジーのユースケース・アクティビティー
- 次のステップのガイダンス

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォーム管理者 (必須)	プラットフォームの日常的な管理 ServiceNow を担当します。
ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須)	プラットフォームのアーキテクチャ ServiceNow 、戦略、ガバナンス全体を担当します。
エンタープライズアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。

顧客リソース	責任
サービスオーナー (推奨)	特定のサービス、プロセス、またはデータ連携に関連するデータおよびプロセスフローを担当します。

前提条件

ワークショップ *How to Tackle Architectural Implementation Models* を完了している必要があります。詳細については、エンタープライズアーキテクトにお問い合わせください。

要求された情報アクセス

ワークショップからの *How to Tackle Architectural Implementation Models* 成果物が要求されます。

例外

- マルチインスタンス・トポロジ・アーキテクチャーの設計上の推奨事項
- マルチインスタンスの技術的実装/技術的統合の詳細アーキテクチャ
- エンタープライズアーキテクチャレビュー
- マルチインスタンス構成の詳細なアーキテクチャの詳細計画
- 複数の本番インスタンスを統合する方法
- マネージドサービスプロバイダーや複数の顧客のマルチインスタンス構成のトポロジに関する考慮事項
- 開発、テスト、ユーザー受け入れテスト (UAT) などの複数の準本番インスタンス)

技術的ガバナンス

ServiceNow プラットフォームのテクニカルガバナンス管理に関するガイダンス

概要

テクニカルガバナンスは、インパクトカスタマーに、ServiceNow プラットフォームの安定性を管理および管理する方法を定義するフレームワークを提供します。この Impact Accelerator は、お客様が技術的な意思決定プロセスとガバナンス ポリシーとプロセスを確立するのを支援することを目的としています。これにより、実装とアップグレードの迅速化、開発の円滑化、強化された機能導入による価値の向上を促進できます。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 顧客からのデータおよびその他の入力を要求します

カスタマーワークショップ(最大4時間)

- 技術的な意思決定とガバナンスの現状を確認する
- 主要な実践内容について話し合う
- 顧客が実行するアクションプランアイテムを提案する

技術ガバナンス 成果物

- ワークショップスライド
- アクション計画メモ
- アクションプランニングテンプレート

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- 技術的ガバナンスの成果物に関連する Q&A の機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プラットフォームアーキテクト	必要なポリシーや組織の要件を含む、ServiceNow プラットフォーム、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。
エグゼクティブスポンサー	ServiceNow の主要な戦略的連絡先

要求された情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造ドキュメント – 憲章、取締役会参加者リストなど
- Strategy Governance、Portfolio Governance、および Architecture Blueprint Impact Accelerator は、Technical Governance Accelerator CoE 憲章の前提条件である
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- 現在の状態のアーキテクチャの詳細計画
- プラットフォームチームの役割と責任
- 技術ポリシーのドキュメント (プラットフォーム管理ポリシー、統合の概要、クローン作成プロセス、SLA など)

例外



ServiceNow は、技術的ガバナンスプロセスまたはポリシーの開発または実行について責任を負いません。

戦略アクセラレーター

Strategy Accelerators を使用して、プラットフォームを使用して組織とガバナンスの ServiceNow ベストプラクティスを深め、チームのスキルを向上させてビジネスパフォーマンスを維持し、成功を促進します。

各パッケージで利用可能なアクセラレーター

アクセラレータの出力と形式には共通の標準化機能がありますが、パッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレータが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレータと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレータ固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレータ固有の機能が含まれています

注:

米国公共部門 (USPS) の顧客:最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact アクセラレーター、またはその他の Impact コンポーネントは、その動作方法のために補足契約条件を必要とします。US Public Sector Accelerator は、米国の公共部門のお客様に、補足条項に同意することなく、および/または環境にサービスアビリティの制限があるシナリオで、これらのアクセラレーターの側面を活用するオプションを提供します。

それぞれのパッケージにUSPS固有のバージョンを提供するアクセラレータは、表に**で示されています。

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
Adoption アクセラレータ		✓	✓
Center of Excellence & Innovation Design		✓	
認定試験準備アクセラレータ		✓	✓
チャンピオンエンゲージメント		✓	
Customer Service Management 製品成熟度アセスメント		✓	✓
パートナー戦略の策定		✓	
HRSD 成熟度アセスメント		✓	✓
ITSM 成熟度アセスメント		✓	✓
オンデマンド値レポート	✓		
ポートフォリオガバナンス		✓	✓
Project Portfolio Management 成熟度アセスメント		✓	✓
ServiceNow ガバナンス			✓
人員配置とロールのレビュー		✓	

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
戦略ガバナンス		✓	✓
成功準備アセスメント (SRA)		✓	✓
トレーニング戦略アセスメント		✓	✓
ビジョンと戦略		✓	✓

Adoption アクセラレータ

Adoption アクセラレータは、チェンジイネーブルメントに使用できるツールとサポートに関するガイダンスを提供します。

概要

Adoption Accelerator は、Impact のお客様に、組織でのユーザー導入を促進するための独自のチェンジイネーブルメントプログラムを開始するためのツールとサポートを提供します。Adoption Toolkit で提供されるテンプレートの価値と目的 (およびその使用タイミングと使用方法)、ServiceNow の変更手法、およびステークホルダー分析、チャンピオンエンゲージメント計画、コミュニケーション計画、トレーニング計画を実行するためのテクニックを、顧客がより深く理解するのに役立ちます。

あなたが得るもの

事前エンゲージメントと計画

- 完了のために顧客に送信されたエンゲージメント前アンケート
- カスタマーセッションの計画(最大30分)

定着顧客セッション #1 (最大 120 分)

- ServiceNow チェンジイネーブルメント方法論、Adoption Toolkit テンプレート、チェンジイネーブルメントのリーディングプラクティスのレビュー
- ステークホルダーグループの評価とチェンジイネーブルメント作業計画の作成を開始する

定着顧客セッション #2 (最大 120 分)

のレビュー:

- 変更チャンピオンネットワークを構築するための主要なプラクティス
- チャンピオンが ServiceNow プラットフォームに精通し、組織の変化を促進する方法。ServiceNow で利用可能なチャンピオンイネーブルメントリソースの活用

定着顧客セッション #3 (最大 120 分)

- コミュニケーション計画の作成を開始する
- ServiceNow 全体のコミュニケーションリソースを活用

Adoption Customer Session #4 (最大 120 分)

のレビュー:

- 顧客のアプリケーションプロセスに固有の Adoption Toolkit のプロセスユーザートレーニングテンプレートをカスタマイズするための主要なプラクティス
- 堅牢なトレーニング計画を構築する際に避けるべき主要なプラクティスと落とし穴

すべてのセッションはリモートで提供されます。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
変更リード - 必須	顧客の ServiceNow 変更実現プログラムを管理します。
コミュニケーションリード - 必須	顧客の内部コミュニケーションの下書きを作成して公開します。
トレーニングリード - 必須	組織への ServiceNow プロセスユーザートレーニングのロールアウトを管理します。

要求情報・アクセス

N/A - 追加情報やデータアクセスは要求されません。

例外

ServiceNow は、顧客の変更計画の策定および実行について責任を負いません。顧客は、最初のセッションの前に ServiceNow University から Adoption Toolkit をダウンロードする必要があります。すべてのセッションは、アクセラレーターの開始から 4 週間以内にスケジュールして完了する必要があります。

Center of Excellence & Innovation Design

センターオブエクセレンスとイノベーションデザインへの洞察。

Center of Excellence & Innovation Design - Advanced

ServiceNow センターオブエクセレンスの実装に関するガイダンス

概要

Center of Excellence & Innovation (CoEI) Design は、推奨される組織の役割と説明を含む、組織内で ServiceNow CoEI を構築するための主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスをインパクトカスタマーに提供します。これは、顧客が ServiceNow から得られる価値を実現し、促進するための手段として CoE を活用できるように支援することを目的としています。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- CoEIの概念とその重要性を説明する
- リソースを共有し、測定値を割り当てる
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データおよびその他の入力。アセスメント計画を設定

カスタマー・ディスカバリー・セッションまたは半日ワークショップ(最大4時間)

- 顧客の現在の組織構造が顧客のニーズをどのように満たしているかを確認する
- 顧客の組織構造における潜在的なギャップを特定するために顧客を支援します

CoEI 図

推奨される CoE 組織構造。

カスタマーレビューセッション(最大60分)

- CoEI 図の成果物を確認する
- 推奨される機能の役割と責任を確認する

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- CoEに関するQ&Aの機会
- 進捗状況を測定するための実行アドバイスとメトリックの支援
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
ServiceNow 開発チームリーダー - 推奨	ServiceNow プラットフォームでの開発を主導します。

要求情報・アクセス

- 組織図と役割と責任
- RACI ダイアグラム
- 憲章および/または指導原則文書

例外

ServiceNow は、ServiceNow Coei の実装や管理について責任を負いません。

Center of Excellence & Innovation Design – Total

ServiceNow センターオブエクセレンスとイノベーション (CoEI) の実装に関するガイダンス

概要

Center of Excellence & Innovation (CoEI) Design は、推奨される組織の役割と説明を含む、組織内での ServiceNow CoE を構築するための主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスおよびサポートをインパクトカスタマーに提供します。これは、顧客が ServiceNow から得

られる価値を実現し、促進するための手段として CoE を活用できるよう支援することを目的としています。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- CoEIの概念とその重要性を説明する
- リソースを共有し、測定値を割り当てる
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データおよびその他の入力。アセスメント計画を設定

カスタマー・ディスカバリー・セッション ワークショップ (最大 12 時間)

- 顧客の現在の組織構造が顧客のニーズをどのように満たしているかを確認する
- 顧客の組織構造における潜在的なギャップを特定するために顧客を支援します
- 推奨される CoEI 組織構造を開発する

CoEI 図

推奨される CoE 組織構造。

カスタマーレビューセッション(最大60分)

- CoEI 図の成果物を確認する
- 推奨される機能の役割と責任を確認する

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- CoEに関するQ&Aの機会
- 進捗状況を測定するための実行アドバイスとメトリックの支援
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
ServiceNow 開発チームリーダー - 推奨	ServiceNow プラットフォームでの開発を主導します。

要求情報・アクセス

- 組織図と役割と責任
- RACI ダイアグラム
- 憲章および/または指導原則文書

例外

ServiceNow は、ServiceNow Coei の実装や管理について責任を負いません。

認定試験準備アクセラレータ

技術認定試験準備

概要

Certification Exam Prerisk Accelerator は、Impact のお客様にオンデマンドコース（一般およびメインライン資格*準備コースを含む）とリモートアクセスを提供し、特定の技術認定カテゴリに関する質問と回答のために ServiceNow トレーニングプロフェッショナルにリモートアクセスを提供します。ServiceNow 技術資格試験の顧客の合格率の向上を支援することを目的としています。

* 「メインライン資格」とは、ServiceNow 監督官による試験で、CSA、CIS、CAD、または CAS 認定が取得されます。メインライン資格は、オンラインデルタ試験を通じて、リリースごとに年に 2 回更新する必要があります。

あなたが得るもの

「認定資格入門」オンデマンドコース

この準備コースでは、ServiceNow テクニカル資格試験の準備時に予想されることとすべきことの概要を説明します。許可されると、お客様は30日間コースにアクセスできるようになります。

認定試験準備コース

顧客が準備している特定のメインライン資格に対応するオンデマンドコース。これらの認定に特化したコースでは、試験の学習内容やサンプル問題についての情報を提供します。許可されると、インパクト分隊は該当するコースにアクセスするための指示を顧客に提供し、顧客は30日間アクセスできます。

次のオンデマンドコースから選択してください。

IT

- Certified Implementation Specialist – Application Portfolio Management
- Certified Implementation Specialist – Cloud Provisioning and Governance
- Certified Implementation Specialist – Discovery
- Certified Implementation Specialist – Event Management
- Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management
- 認定実装スペシャリスト - IT Service Management
- Certified Implementation Specialist – Project Portfolio Management

- Certified Implementation Specialist – Service Mapping
- Certified Implementation Specialist – Service Provider
- Certified Implementation Specialist – Software Asset Management

セキュリティ

- Certified Implementation Specialist - リスクとコンプライアンス
- Certified Implementation Specialist – Security Incident Response
- Certified Implementation Specialist – Vendor Risk Management
- Certified Implementation Specialist – Vulnerability Response

Customer Service

- Certified Implementation Specialist – Customer Service Management
- Certified Implementation Specialist – Field Service Management

ヒューマンリソース (HR)

Certified Implementation Specialist – Human Resources

Platform Application Development

- Certified System Administrator
- Certified Application Developer
- Certified Application Specialist – Performance Analytics

バーチャルオフィスアワーカスタマーセッション(最大60分)

ServiceNow トレーニングプロフェッショナルが、認定試験の詳細計画を確認し、学習目標を詳しく説明し、サンプルの練習問題を提供します。

セッションは、コースの定員とビジネスユニットの焦点に応じてスケジュールされます: ITSM / ITAM、ITBM、Security/ GRC、HR、CSM、Platform。

要求された顧客リソース

ServiceNow テクニカル認定試験の準備をしているすべての顧客担当者は、このアクセラレーターのメリットを享受できます。バーチャルオフィスアワーカスタマーセッションには、合計50人の参加者を含めることができます(空席状況に基づく)。

要求された情報/アクセス

該当なし – 追加情報やデータアクセスは要求されません。

例外

ServiceNow は、認定試験の合格率の向上を保証しません。

チャンピオンエンゲージメント

チャンピオンのエンゲージメントに関する分析情報。

チャンピオンエンゲージメント - 詳細

ServiceNow プラットフォームを使用することの価値と利点を効果的に伝えるためのガイダンス。

概要

チャンピオンエンゲージメントは、組織内で ServiceNow プラットフォームを使用する価値提案とメリットを効果的に伝えるための主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスをインパクトカスタマーチャンピオンに提供します。チャンピオンエンゲージメントには、1人のチャンピオンのイネーブルメントが含まれます。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- チャンピオンエンゲージメント成果物のプロセスと深さに期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- チャンピオンアクティビティに関連する顧客からのデータおよびその他の入力を要求する

顧客ワーキングセッション(最大5時間)

以下について話し合う顧客ミーティング:

- 現在のチャンピオンのアクティビティ
- チャンピオンアクティビティのオプション
- チャンピオン プランの最終決定

チャンピオンエンゲージメント成果物

チャンピオンが来年中に (組織の内部および外部で) 参加して達成できることを定義する、文書化されたチャンピオン計画。

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- チャンピオンプランに関するQ&Aの機会
- チャンピオンのアクティビティに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。

要求情報・アクセス

- ServiceNow プラットフォーム目標
- IT 戦略計画
- ペインポイント、ビジネス推進要因、および望ましいビジネス成果

例外

ServiceNow はチャンピオン計画を実行する責任を負いません。

チャンピオンエンゲージメント - 合計

ServiceNow プラットフォームを使用することの価値と利点を効果的に伝えるためのガイダンス。

概要

チャンピオンエンゲージメントは、組織内で ServiceNow プラットフォームを使用する価値提案とメリットを効果的に 伝えるための主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスをインパクトカスタマーチャンピオンに提供します。チャンピオンエンゲージメントには、3 人のチャンピオンのイネーブルメントが含まれます。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- チャンピオンエンゲージメント成果物のプロセスと深さに期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- チャンピオンアクティビティに関連する顧客からのデータおよびその他の入力を要求する

顧客ワーキングセッション(最大5時間)

以下について話し合う顧客ミーティング:

- 現在のチャンピオンのアクティビティ
- チャンピオンアクティビティのオプション
- チャンピオン プランの最終決定

チャンピオンエンゲージメント成果物

チャンピオンが来年中に (組織の内部および外部で) 参加して達成できることを定義する、文書化されたチャンピオン計画。

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- チャンピオンプランに関するQ&Aの機会
- チャンピオンのアクティビティに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提

顧客リソース	責任
	供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。

要求情報・アクセス

- ServiceNow プラットフォーム目標
- IT 戦略計画
- ペインポイント、ビジネス推進要因、および望ましいビジネス成果

例外

ServiceNow はチャンピオン計画を実行する責任を負いません。

Customer Service Management 製品成熟度アセスメント

Customer Service Management (CSM) の製品成熟度アセスメントアクセラレーターは、現在の CSM 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の ServiceNow 成熟度レベルに基づくターゲットを絞った推奨事項を提供します。

概要

Customer Service Management (CSM) の製品成熟度アセスメントは、インパクトのある顧客に、CSM の採用の成熟度とプラットフォームの価値 ServiceNow に関するインサイトを提供します。CSM の詳細については、「」を参照してください [Exploring Customer Service Management](#)。

注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

CSM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

次のものを提供します。

- CSM 成熟度評価の概要
- エンゲージメントの期待とアクティビティ
- 主要なロールと責任の概要
- アセスメント参加者を選択するためのガイダンス

CSM 成熟度アセスメントアンケート

アセスメント参加者は、個別に CSM 成熟度アンケートに回答します。

アンケート結果分析(インパクトチームごとに必要な時間)

インパクトチームは次のことを行います。

- アンケートスコアの確認と分析
- カスタマイズされた推奨事項と主要な実践をまとめる
- 結果と推奨事項について話し合うために読み出しセッションをスケジュールする

CSM 成熟度評価の推奨事項読み出しセッション (最大 120 分)

インパクト・スクワッドは以下のことを行います。

- 評価結果発表会
- ターゲットを絞った推奨事項のディスカッション
- 提案された計画とリソースを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	<p>プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。</p> <p>CSM 成熟度アセスメントに特化して、この個人はエンゲージメント期間中の主要な連絡先であり、次の責任を遂行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アセスメント参加者のリストを収集して共有する • 参加者によるアセスメントの完了を保証する • 推奨事項に基づいて出力のスポンサーシップを提供します
該当分野のエキスパート (必須)	<p>アセスメントを完了する組織内のユーザーが含まれます。彼らの責任は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 合意された期限までにアセスメントを完了する • 質問や懸念がある場合は、できるだけ早く提起してください

要求情報・アクセス

適用外

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow リソースは、顧客の準本番インスタンスや本番インスタンスに CSM の推奨事項を実装する責任を負いません。

パートナー戦略の策定

効果的なパートナーの検索と評価に関するガイダンス

パートナー戦略の策定 - 詳細

効果的なパートナーの検索と評価に関するガイダンス

概要

「パートナー戦略の策定」では、インパクトカスタマーに対して、事業達成目標に沿っており、目標の成果の達成を支援するのに必要な専門知識を備えた ServiceNow 実装パートナーを特定して評価するためのガイダンスを提供します。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

Discovery カスタマーセッション (合計で最大 5 時間)

以下について話し合う顧客ミーティング:

- 既存のパートナーパフォーマンス
- 現在のパートナーのニーズ
- ターゲット結果のためのパートナーの特定と評価において顧客を支援する計画

パートナー戦略の成果物

顧客がターゲットの結果についてパートナーを特定および評価するのに役立つ、文書化された推奨事項。

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- パートナー プランに関連する Q&A の機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
主要な経営幹部のステークホルダー - 必須	パートナーの選択と管理を担当します。

要求情報・アクセス

- 実装ロードマップ
- 既存のパートナー関係
- 顧客によって発行された未処理の RFP (パートナーの回答は ServiceNow と共有されません)

例外

ServiceNow は、パートナーの評価、識別、選択、有効化、管理について責任を負いません。

パートナー戦略の策定 - 合計

効果的なパートナーの検索と評価に関するガイダンス

概要

「パートナー戦略の策定」では、インパクトのある顧客が、事業達成目標に沿っており、ServiceNow への投資から価値を引き出すために必要な専門知識を備えた ServiceNow 実装パートナーを特定、評価、および選択するためのガイダンスを提供します。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

Discovery カスタマーセッション (合計最大 10 時間)

以下について話し合う顧客ミーティング:

- パートナー管理機能の成熟度
- 既存のパートナーパフォーマンス
- 新しいパートナーとの関係に対する期待
- パートナーの選択と管理プロセスの改善

パートナー戦略の成果物

- パートナー管理機能の現状に関する分析の読み出し
- パートナーの選択および管理プロセスを変更および/または改善する方法に関する文書化された推奨事項

フォローアップ顧客セッション(合計最大20時間)

- パートナー戦略の成果物に関連する Q&A の機会
- 必要に応じて、顧客のパートナー管理に関するガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。

顧客リソース	責任
主要な経営幹部のステークホルダー - 必須	パートナーの選択と管理を担当します。

要求情報・アクセス

- 実装ロードマップ
- 既存のパートナー関係
- 顧客によって発行された未処理の RFP (パートナーの回答は ServiceNow と共有されません)

例外

ServiceNow は、パートナーの評価、識別、選択、有効化、管理について責任を負いません。

HRSD 成熟度アセスメント

このアクセラレーターは、インスタンスの ServiceNow 現在の HR Service Delivery (HRSD) プロセスと機能の成熟度に関するガイダンスを提供します。

概要

HRSD 成熟度評価アクセラレータは、推進されるビジネスの成果に関連する成熟度の基本レベルの理解を提供します。アクセラレーターは、企業のユースケースに基づいて HRSD 製品の実装とのギャップを評価し、プラットフォームのさらなる価値を引き出すために次に取り組むべき事項についての絞った推奨事項を行うことを目的としています。

Case & Knowledge、Employee Center とポータル、Lifecycle Events/Onboarding/ Journeys、Employee Document Management、HCM Integrations、および Manager Hub などの特定のストア機能を含むすべての HRSD アプリと機能がスコープ内にあります。HRSD アプリの詳細については、「」を参照してください [HR Service Delivery](#)。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

学習の概要 (最大 90 分)

- アクセラレーターについて説明して紹介し、評価プロセスを説明する
- HRSD 採用成熟度アンケートを実施

HRSD成熟度評価レポート

評価レポートは、アンケートの結果と HRSD リーダーからのインプットであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- 標準の NowCreate クロール/ウォーク/実行モデルで未採用の製品機能に関する推奨事項トップ 5
- 実施する追加のイニシアチブまたは影響アクセラレーター、または成果を達成するための具体的な推奨事項
- 観察された推奨事項の完全なリスト

顧客読み上げ(最大90分)

- HRSD 成熟度評価レポートの配信
- HRSD 成熟度評価レポートのレビュー
 - HRSD 成熟度評価に関する質問と回答の機会
 - 導入ロードマップのドラフトについて話し合う

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- 顧客の進捗状況を確認する
- 顧客の目標を達成するための追加リソースを特定する
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者および HRSD 管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
レポートリード (推奨)	アクセラレーターコンサルタントと ServiceNow Impact ミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	アクセラレーターのアクティビティに参加 ServiceNow Impact して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。
開発者 (オプション)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
ビジネスステークホルダー (オプション)	HR 以外の基幹業務オーナー。

要求情報・アクセス

HRSD成熟度アンケートは、お客様の読み上げの少なくとも2週間前にお客様が記入することを要求します。

例外

この Impact Accelerator には、HRSD のテクニカルレビューは含まれていません。

このツールは自動化されておらず、自動レコメンデーション機能していません。HRSD 以外の他の EWF 機能の評価は含まれていません。

ServiceNow は、HR Service Delivery 成熟度アセスメントに基づいて作成された推奨事項を実装する責任を負いません。

ITSM 成熟度アセスメント

現在の ITSM プロセスと機能の成熟度に関するガイダンスと、プラットフォームでさらなる価値を引き出すために次に取り組むべき事項に関する絞った推奨事項

概要

ITSM 成熟度評価は、オールインワンの ITSM 導入アクセラレーターであり、現在のプロセス成熟度のスナップショットと、プラットフォーム内の価値リターンを改善するために次に何をすべきかについての推奨事項を顧客に提供します。

あなたが得るもの

学習の概要 (最大 60 分)

- アクセラレーターの説明と導入
- 成熟度アンケート

ITSM 成熟度アセスメントレポート

ITSM 成熟度アセスメントレポートには次の内容が含まれます。

- 成熟度スコア
- ServiceNow のリーディングプラクティスに基づいた「推奨事項トップ 5」
- コンテンツ、アクセラレータ、および該当する場合は次の手順
- 完全な推奨事項リストのExcel読み出し

顧客読み上げ(最大90分)

- ITSM 成熟度評価レポートの配信
- ITSM 成熟度アセスメントレポートをレビューする

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- 顧客の進捗状況を確認する
- 顧客の目標を達成するための追加リソースを特定する
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プロセスオーナー - 必須	レビュー対象のプロセスを所有します。
IT Service Desk 管理 - 必須	成熟度評価アンケートを完了する

顧客リソース	責任
該当分野の専門家:推奨	成熟度評価アンケートを完了する

要求情報・アクセス

ITSM 成熟度アンケートは、顧客が読み上げる少なくとも 2 週間前に、顧客が記入します。これは ServiceNow から提供されます。

例外

このアクセラレーターは、ITSM 内の次の機能に制限されています。

- Incident Management
- Problem Management
- Request Management
- Change Management
- Continual Improvement Management
- Service Desk
- CDSM 基盤

オンデマンド値レポート

お客様はこのアクセラレーターを使用して、オンデマンドでビジネス価値レポートを要求できます。

オンデマンド値レポート - ガイド付き

お客様はこのアクセラレーターを使用して、オンデマンドでビジネス価値レポートを要求できます。

概要

オンデマンドバリューレポートアクセラレーターを使用すると、ガイド付きの顧客は、ServiceNow の標準的なビジネス目標と成果に関する年間頻度以外にオンデマンドバリューレポートを取得できます。

オンデマンド価値レポートは、ServiceNow と Impact を使用して実現している価値を加速し続ける方法について、顧客が学ぶのに役立ちます。

あなたが得るもの

- 1 つの製品の価値レポート

i 注:

選択した製品に関するバリュー詳細計画の標準的なビジネス目標と成果のみをバリューレポートに含めることができる

- 価値を加速するための推奨事項

バリューレポートは、前の期間と比較して段階的な改善を提供します。ServiceNow では、パフォーマンスの改善を特定する理想的な期間として、前年比を推奨しています。これは季節性などの要因を考慮するためのものですが、顧客のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - オプション	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
事業主 - 任意	IT 部門外の基幹業務サービスオーナー

要求情報・アクセス

該当する [Impact Accelerator](#) の説明を参照してください。 

例外

- このアクセラレーターを要求する前に、値の詳細計画を完了する必要があります
- データの収集、ベースライン、および実績は顧客が完了する必要がある
- 運用レポート
- カスタム目標と指標

オンデマンド値レポート - 詳細

上級のお客様は、このアクセラレーターを使用して、オンデマンドでビジネス価値レポートを要求できます。

概要

オンデマンドバリューレポートアクセラレーターを使用すると、上級のお客様は、ServiceNow の標準的なビジネス目標と成果に関する年間頻度以外に価値レポートを取得できます。

バリューレポートは、ServiceNow と Impact を使用して実現している価値を加速し続ける方法について、チームが顧客と行う戦略的な話し合いの際に通知されます。

あなたが得るもの

- 最大 2 つの製品のバリューレポート

注:

選択した製品に関するバリュー詳細計画の標準的なビジネス目標と成果のみをバリューレポートに含めることができます。

- 価値を加速するための推奨事項
- 「Impact Fundamentals」で作成された初期バリューブループリント以外で、選択した製品のビジネス目標と成果がさらに必要になった場合の分隊による追加協議。

バリューレポートは、前の期間と比較して段階的な改善を提供します。ServiceNow では、パフォーマンスの改善を特定する理想的な期間として、前年比を推奨しています。これは季節性などの要因を考慮するためのものですが、顧客のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

要求された顧客リソース

お客様は、Impact サブスクリプション期間中の該当するエンゲージメントの期間中、以下のリソースを提供するものとします。同じ担当者が複数の責任を負う場合があります。

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - オプション	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
事業主 - 任意	IT 部門外の基幹業務サービスオーナー
レポート/分析エキスパート	データ収集作業の責任者

要求情報・アクセス

該当する [Impact Accelerator](#) の説明を参照してください。 

例外

前提条件：

- このアクセラレーターを要求する前に、値の詳細計画を完了する必要があります
- データの収集、ベースライン、および実績は顧客が完了する必要がある

この機能には以下は含まれません。

- 運用パフォーマンスは含まれていません
- カスタム目標と指標は価値レポートに含まれていません

オンデマンド値レポート - 合計

お客様はこのアクセラレーターを使用して、オンデマンドでビジネス価値レポートを要求できます。

概要

オンデマンドバリューレポートアクセラレーターを使用すると、ServiceNow の標準的なビジネス目標と成果に関する年間頻度以外に、お客様全体のバリューレポートを取得できます。

オンデマンド価値レポートは、ServiceNow と Impact を使用して実現している価値を加速させ続ける方法について、チームが顧客と行う戦略的なディスカッションの情報を提供します。

あなたが得るもの

- 最大 2 つの製品のバリューレポート



注:

選択した製品のバリュー詳細計画のすべての標準およびカスタムのビジネス目標と結果は、バリューレポートの一部にすることができます。

- 価値を加速するための推奨事項
- 「Impact Fundamentals」で作成された初期バリューブループリント以外に、選択した製品についてさらにビジネス目標と成果が必要な場合のチームによる追加コンサルテーション。

バリューレポートは、前の期間と比較して段階的な改善を提供します。ServiceNow では、パフォーマンスの改善を特定する理想的な期間として、前年比を推奨しています。これは季節性などの要因を考慮するためのものですが、顧客のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - オプション	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
事業主 - 任意	IT 部門外の基幹業務サービスオーナー
レポート/分析エキスパート	データ収集作業の責任者

要求情報・アクセス

該当する [Impact Accelerator](#) の説明を参照してください。 

例外

- 値の詳細計画は、このアクセラレーターを要求する前に完了する必要があります
- データの収集、ベースライン、および実績は顧客が完了する必要がある
- 運用パフォーマンスは含まれていません

ポートフォリオガバナンス

戦略的ポートフォリオ管理プロセスの構築に関するガイダンス

概要

ポートフォリオガバナンスは、デマンドの生成、デマンドスコアリング、設計/開発への移行など、デマンド管理プロセスに関する主要なプラクティスと規範的なガイダンスをインパクトカスタマーに提供します。このインパクトアクセラレーターは、お客様が戦略的ガバナンスに関連するポートフォリオガバナンス機能を作成し、戦略的優先事項に関する企業間の連携を構築して、より効果的で包括的なソリューションを実現し、価値実現までの時間を短縮するのを支援することを目的としています。

- i** 注: このアクセラレーターは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- 成果物のプロセスと深さに対する期待値を設定します。
- 顧客の参加に対する期待を伝えます。
- 要求データおよびその他の入力。

カスタマーワークショップ(最大4時間)

- デマンド管理の現在のステータスを確認します。
- 主要な練習内容について話し合います。
- 顧客が実行するアクションプランアイテムを提案します。

ポートフォリオガバナンスの成果物

- ワークショップスライド
- アクション計画メモ
- アクションプランニングテンプレート

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- ポートフォリオガバナンスの成果物に関連する Q&A の機会。
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。

要求された情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造ドキュメント – 憲章、取締役会参加者リストなど
- CoE 憲章
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- デマンドプロセスワークブック:問診票、アセスメントスコアカードなど
- EAプロセスワークブック
- プロジェクト計画と実施のタイムライン
- デザインレビューポリシー
- 開発手法とプロセス (アジャイルおよび/またはウォーターフォール)

例外

ServiceNow はポートフォリオ管理プロセスの実行について責任を負いません。

Project Portfolio Management 成熟度アセスメント

Project Portfolio Management (PPM) 成熟度評価アクセラレータは、PPM で利用可能なリソースを最大化するためのガイダンスを提供します。

概要

Project Portfolio Management 成熟度アセスメントは、規範的なガイダンス、主要なプラクティスコンテンツ、およびインスタンス PPM の ServiceNow 成熟度分析を、Impact Advanced および Total Customer に提供します。このアセスメントの目的は、複数のプログラム、プロセス、運用、およびプロジェクトの複雑なタスクを整理する作業を合理化し、プロジェクトを単一のエンティティとして全体像を作成して、最適なビジネス収益を得るためにプロジェクトの優先順位付けと順序付けを支援するのに役立ちます。

PPM の詳細については、「」を参照してください [Project Portfolio Management](#)。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンスドパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

PPM 成熟度評価キックオフセッション (最大 120 分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

成熟度評価アンケート

アセスメント参加者はそれぞれ、PPM 製品のギャップと機会を評価するための的を絞った質問をする、事前に作成された PPM 成熟度評価アンケートに個別に記入するよう求められます。

アンケート結果分析(必要に応じてインパクトチームによって決定される時間)

インパクト・スクワッドは以下のことを行います。

- アンケートスコアの確認と分析
- カスタマイズされた推奨事項と主要な実践をまとめる
- PPM 製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供する

PPM 成熟度アセスメントレポート

評価レポートは、PPMリーダーからのアンケートとインプットの結果であり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- PPM で未採用の製品機能に関する推奨事項トップ 5
- 実施する追加のイニシアチブまたは影響アクセラレーター、または成果を達成するための具体的な推奨事項
- 観察された推奨事項の完全なリスト

顧客読み上げセッション(最大120分)

- PPM 成熟度アセスメントレポートの配信
- PPM 成熟度アセスメントレポートを確認します。
 - アセスメント結果を提示する
 - 的を絞った推奨事項について話し合う
 - 実装する推奨事項の決定に役立つ提案された計画とリソースを提供する

フォローアップ(最大60分)

- PPM 成熟度評価に関する質問および回答の機会
- 必要に応じて、主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。

除外

ServiceNow リソースは、指定された計画の実行に対して責任を負わない。

ServiceNow ガバナンス

ServiceNow ガバナンス委員会とポリシーの構築に関するガイダンス。

概要

ServiceNow ガバナンスは、組織が ServiceNow プラットフォームを使用および管理する方法を定義するために必要な意思決定を簡素化するフレームワークを、インパクトのある顧客に提供します。これには、戦略、ポートフォリオ、および技術ドメインにわたるガバナンスの設定が含まれます。この Impact Accelerator は、お客様が変革ビジョンを推進し、適切な作業を適切なタイミングで提供し、ServiceNow 実装の技術的な完全性を維持できるように支援することを目的としています。

あなたが得るもの

導入カスタマーセッション

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 戦略、ポートフォリオ、技術分野にわたる ServiceNow ガバナンスに関する教材を確認する
- 顧客からのデータおよびその他の入力を要求します

検出セッション

- 次を含む、戦略、ポートフォリオ、および技術ドメインにわたる現在のガバナンスモデルを評価します。
 - 顧客のビジョンと戦略ロードマップの決定
 - 顧客のデマンド管理
 - お客様の環境、プラットフォーム、データ、開発管理
- 主要な実践内容について話し合う
- 顧客が実行するアクションプランアイテムを提案する

顧客向けワークショップ

- 戦略ガバナンスと経営運営委員会の設定に関する専用ワークショップ
- ポートフォリオガバナンスとデマンドボードの設定に関する専用ワークショップ
- テクニカルガバナンスとテクニカルガバナンスボードのセットアップに関する専用ワークショップ
- ガバナンスの3つの主要ドメインがどのように連携するかについての専用ワークショップ

注:
各ワークショップには、顧客がガバナンスボードと ServiceNow ガバナンスポリシーを設計するのに役立つ教材とインタラクティブなアクティビティが含まれています。

ガバナンスに関する成果物

- ワークショップスライド
- アクション計画メモ
- アクションプランニングテンプレート
- ガバナンスモデルとプロセスの設計案

フォローアップ顧客セッション

- ガバナンスの成果物に関連する Q&A の機会
- 追加のガバナンスシミュレーションを実行して、顧客の新しいガバナンス構造をテストする機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
ServiceNow エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

要求情報・アクセス

戦略ガバナンス:

- プラットフォームにおける消費者と配送の組織図
- ServiceNow のビジョンと戦略の定義
- ServiceNow の戦略ロードマップと技術ロードマップ
- 文書化された OKR、テーマ、エピック
- プラットフォームに合わせたビジネス成果
- プラットフォームに関連するビジネスケースまたはビジネスケーステンプレート
- プラットフォームに関連する IT ガバナンスドキュメント
- たとえば、ステアリングボードドキュメント
 - チャーター
 - ボード参加者のリストとロール
 - 運営委員会の議題

ポートフォリオガバナンス:

- エンタープライズレベルのデマンドフォーラムの詳細
- 既存の ServiceNow デマンドプロセスおよびフォーラム (プロセス、問診票、アセスメントスコアカードなど)
- 既存のデマンドボードドキュメント (例:チャーター、ボード参加者リスト、アジェンダ)
- プロジェクト計画とタイムラインを含む、実行中または今後のプラットフォーム需要のビュー
- 組織図-特に需要の発生元を強調することを目的としています
- CoE 憲章 (実施されている場合)
- EAプロセスワークブック
- 開発手法とプロセス (アジャイルおよび/またはウォーターフォール)
- デマンドスコアリングと重み付け基準

技術ガバナンス:

- 技術ガバナンス文書(憲章、議題) - 具体的には
 - との連携が必要な全社規模のテクノロジーガバナンス
 - 遵守すべき企業全体のテクノロジーアーキテクチャ標準
 - 既存のプラットフォーム技術ガバナンス委員会
- アーキテクチャの詳細計画
- プロジェクトバックログ
- IT 戦略計画
- ペインポイント、ビジネス推進要因、および望ましいビジネス成果

例外

ServiceNow は、戦略、ガバナンス、ポリシー、またはプロセスの実行について責任を負いません。

人員配置とロールのレビュー

人員配置とロールに関するインサイト。

人員配置とロールのレビュー - 詳細

効果的なロールの調整に関するガイダンス

概要

Staffing and Roles Review は、インパクトカスタマー向けの主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスを提供し、顧客が ServiceNow プログラムチームに現在存在するロール、責任、潜在的なスキルギャップを分析し、ServiceNow 戦略をサポートする採用、パートナーリング、およびアウトソーシングのニーズを知らせるのに役立ちます。これは、ServiceNow のビジョンと戦略の実行を支援する効果的なチームの構築、ビジネスをサポートする適切な人員配置、および離職を減らすためのアプローチについて、顧客をガイドすることを目的としています。

ServiceNow は、CoEI Design Accelerator と併せてこのアクセラレーターをリクエストすることをお勧めします。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

検出セッション

顧客から提供されたアーティファクトをレビューし、ギャップを明確にします。

顧客読み出し(最大60分)

ServiceNow のビジョンと戦略に照らして、一般的な組織構造、人員配置、およびロールの提案を確認します。

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- ServiceNow のビジョンと戦略における一般的なリソースガイダンスに関連する Q&A の機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。

顧客リソース	責任
ServiceNow Platform & Development Team lead- 推奨	ServiceNow プラットフォームの運用と開発を管理します。

要求情報・アクセス

- 一般的な組織図とリソースの詳細 (人員名やその他の機密情報、または部隊計画の特定の削減は含まない)
- ロールと責任の定義

例外

ServiceNow はリソース選択プロセスには関与しません。

人員配置とロールのレビュー-合計

効果的なロールの調整に関するガイダンス

概要

Staffing and Roles Review は、インパクトカスタマー向けの主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスを提供し、顧客が ServiceNow プログラムチームに現在存在するロール、責任、潜在的なスキルギャップを分析し、ServiceNow 戦略をサポートする採用、パートナーリング、およびアウトソーシングのニーズを知らせるのに役立ちます。これは、ServiceNow のビジョンと戦略の実行を支援する効果的なチームの構築、ビジネスをサポートする適切な人員配置、および離職を減らすためのアプローチについて、顧客をガイドすることを目的としています。

ServiceNow は、CoEI Design Accelerator と併せてこのアクセラレーターをリクエストすることをお勧めします。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

ディスカバリーセッション(ディスカバリーワークショップ/インタビューの数に応じて最大8時間)

- 顧客から提供されたアーティファクトをレビューしてギャップを明確にする
- ロールと責任の現在のステータス、および顧客の組織モデルの目標成熟度について話し合う

顧客読み出し(最大3時間)

- ServiceNow のビジョンと戦略に照らして、一般的な組織構造、人員配置、およびロールの提案を確認する
- ロールおよび人員配置の提案に対して実行する場合に顧客が使用できるサポートリソースの確認とウォークスルー

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- ServiceNow のビジョンと戦略における一般的なリソースガイダンスに関連する Q&A の機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
ServiceNow エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ServiceNow Platform & Development Team lead- 推奨	ServiceNow プラットフォームの運用と開発を管理します。

要求情報・アクセス

- 一般的な組織図とリソースの詳細 (人員名やその他の機密情報、または部隊計画の特定の削減は含まない)
- ServiceNow 展開に適用される顧客の憲章および/またはガバナンス憲章
- 顧客は Vision & Strategy Accelerator を完了し、ServiceNow の Vision & Strategy マップを提供する必要があります。
- 既存の ServiceNow パートナーの状況の詳細
- ロールと責任の定義

例外

ServiceNow はリソース選択プロセスには関与しません。

戦略ガバナンス

ServiceNow の戦略的ロードマップをビジネス成果に合わせるためのガイダンス

概要

Strategy Governance は、戦略ガバナンスの確立と運用に関する主要なプラクティスの推奨事項をインパクトのある顧客に提供します。これにより、お客様は、ServiceNow の戦略的ロードマップをビジネス成果に合わせて意思決定を推進できるようになります。

- i 注:**
このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- 成果物のプロセスと深さに対する期待値を設定します。
- 顧客の参加に対する期待を伝えます。
- 要求データおよびその他の入力。

カスタマーワークショップ(最大4時間)

- 戦略ロードマップの決定の現状を確認する。
- 主要な練習内容について話し合います。
- 顧客が実行するアクションプランアイテムを提案します。

戦略ガバナンスの成果物

- ワークショップスライド
- アクション計画メモ
- アクションプランニングテンプレート

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- 戦略ガバナンスの成果物に関連するQ&Aの機会。
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。

要求された情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造ドキュメント – 憲章、取締役会参加者リストなど
- CoE 憲章
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- 現在の ServiceNow 戦略的ロードマップ、ミッション、ビジョンドキュメント
- 文書化された OKR、テーマ、エピック
- ビジネス KPI
- ビジネス ケース (またはビジネス ケース テンプレート)

例外

ServiceNow は、戦略ガバナンスプロセスの実行について責任を負いません。

成功準備アセスメント (SRA)

このアクセラレーターは、プラットフォームの準備状況とプラットフォームの成熟度を測定します ServiceNow 。

概要

成功準備アセスメント (SRA) は、プラットフォームを使用したデジタルトランスフォーメーションの過程で改善領域を特定、ターゲット設定、および規定するように設計されたプロセスです ServiceNow 。

SRAは、定量的および定性的な顧客フィードバックを求めるために使用されるさまざまな利害関係者との一連のインタビューで構成されています。これらのインタビューは、インパクトチームが改善手順を推奨するときに使用できる情報のベースラインを提供する追跡可能なデータを生成します。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分):

- SRA の概要とその重要性の説明
- SRA プロセスと成果物を確認する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

Discovery カスタマーセッション (1 回の面談で最大 90 分):

SRAインタビューは、次のように設計されています。

- 利害関係者間の断絶と不整合を明らかにする
- 長期的な成功に影響を与えるギャップが存在する場所を特定する
- 周辺地域を特定して、キャパシティとコンピテンシーを向上させる
- 13の重点分野にわたってベースライン成熟度スコアを構築する

SRA朗読セッション(最大90分):

このセッションの目的は次のとおりです。

- ステークホルダーに結果を提示し、SRA の調査結果を要約する
- 調査結果に基づいて推奨事項と次のステップを討議する

SRA 成果物:

SRAの結果に基づくインパクトスクワッドからの文書化された推奨事項を含むエグゼクティブリードアウトデッキ。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチーム

顧客リソース	責任
	の整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
レポートリード (推奨)	アクセラレーターコンサルタントと ServiceNow Impact ミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	アクセラレーターのアクティビティに参加 ServiceNow Impact して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。
開発者 (オプション)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。

要求情報・アクセス

適用外

例外

ServiceNow は、SRA に基づいて作成された推奨事項を実装する責任を負いません。

トレーニング戦略アセスメント

トレーニング戦略評価アクセラレータは、ユーザーの採用とスキルアップのためのトレーニング計画を作成するためのガイダンスを提供します。

概要

トレーニング戦略評価(TSA)は、プラットフォームトレーニングと導入ガイダンスを提供し ServiceNow 、ジャーニーの ServiceNow 適切なタイミングでユーザーのスキルアップと準備を行います。TSA には、組織のトレーニングと採用の要件、資格、および現在の能力のレビュー、およびユーザー向けのベストプラクティスの推奨事項とトレーニング計画の提供が含まれます。

TSAはトレーニングの専門家が主導し、ServiceNow 厳選されたオンデマンドリソースと2つのライブセッションを通じて提供されます。1セッションあたり最大60分かかります。TSA の成果物は、インパクト・トレーニング資格を最大限に活用しながら、組織全体の各役割およびペルソナのスコープ内アプリケーションをすべて含む、定義されたトレーニング計画です。

あなたが得るもの

事前エンゲージメントと計画

完了するためにエンゲージメント前アンケートが送信されます

ライブセッションがスケジュールされています

デジタル学習の概要(ライブTSAセッションの前に組織が完了する必要があります)

以下をカバーするオンデマンドコンテンツへの無制限のアクセス:

- トレーニング、認定、および採用ポートフォリオを備えた ServiceNowServiceNow RiseUp。
- トレーニング対象者とアプローチ

- トレーニングの現在のステータスを理解するための影響度エンタイトルメントと主要なダッシュボード
- Adoption Toolkit の概要
- その他のエンタープライズトレーニングおよび導入リソース

ライブトレーニング戦略評価(最大60分)

- 顧客の学習文化と期待、影響を受ける対象者とペルソナ、タイムライン ServiceNow、スコープ内の製品など、カスタマートレーニングアンケートからの回答を確認します
- 技術トレーニングの履歴や認定資格など、現在のスキルの状況について話し合う

トレーニング戦略の読み上げ(最大60分)

- トレーニング担当者は ServiceNow、トレーニング戦略評価セッションとベストプラクティスに基づいて作成された推奨トレーニング戦略を提示します
- このセッションの出力は、Impact Digital Experience (IDE) にアップロードされた最終的な計画です

i 注:
すべてのライブセッションはリモートで提供されます。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォーム所有者	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
プロダクトオーナー	製品、製品をサポートするチーム、新しい作業方法の影響をより詳細に把握できます。
学習と能力開発	ユーザーに適した学習方法と、プラットフォームをトレーニングおよびサポートする方法を理解します。学習管理システム(LMS)の要件と、会社の環境へのアクセスに関する潜在的な問題を詳細に把握します。
トレーニングリード	実装のタイムラインと、導入に関する今後の潜在的な課題を理解します。

要求情報・アクセス

- 既存の計画ドキュメント (機能マップや製品ロードマップなど)
- ビジネス KPI
- 既存の状況とパートナーが提供する予定のトレーニングの詳細
- デジタル学習の概要コンテンツを確認した後に顧客が入力したエンゲージメント前アンケート

例外

- ServiceNow リソースは、提供されたトレーニング計画と戦略の実行に責任を持ちません。
- TSA の前提条件として、ServiceNow University および関連するすべての学習クレジット管理およびユーザーアカウント管理タスクに精通していることが前提であり、TSA セッション中にはカバーされません。
- ライブ セッションは、アクセラレーターの開始から 3 週間以内にスケジュールして完了する必要があります。

ビジョンと戦略

ビジョンと戦略への洞察。

ビジョンと戦略 - 高度

ServiceNow のビジョンと戦略を構築するためのガイダンス

概要

Vision & Strategy は、Impact の顧客に、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に沿った、組織の ServiceNow ビジョンと戦略を起草するための主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスを提供します。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

カスタマーワークショップ(最大4時間)

ディスカッション：

- 顧客の戦略的目標
- ServiceNow に対する顧客の戦略
- ServiceNow のビジョンと戦略の詳細計画のドラフト

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップスライド
- アクション計画メモ
- ビジョンと戦略の青写真

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- ビジョンと戦略に関するQ&Aの機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。

要求された情報/アクセス

- 役割と責任を持つ組織図
- 組織戦略文書

例外

ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負いません。

ビジョンと戦略 - 合計

ServiceNow のビジョンと戦略を構築するためのガイダンス

概要

Vision & Strategy は、Impact の顧客に、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に沿った、組織の ServiceNow ビジョンと戦略を起草するための主要なプラクティスコンテンツと規範的なガイダンスを提供します。

あなたが得るもの

入門カスタマーセッション(最大60分)

- プロセスと成果物の深さに対する期待値を設定する
- 顧客の参加に対する期待を伝える
- 要求データとその他の入力

顧客ワークショップ(ワークショップの数に応じて必要に応じて最大8時間)

ディスカッション：

- 演習を実行して、顧客が ServiceNow に投資するためのビジョンステートメントを決定します
- 演習を実施し、顧客の ServiceNow ビジョンの実現に役立つ主要な戦略的ビジネス推進要因について合意する
- 演習を実行して、主要な戦略的ビジネス推進要因に対する進捗状況を測定する主要なビジネス成果と KPI を確立します

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップスライド
- アクション計画メモ

- ビジョンと戦略の青写真
- 戦略マップ (例:ServiceNow のビジョンと戦略の 1 ページの要約)

フォローアップ顧客セッション(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

- ビジョンと戦略に関するQ&Aの機会
- 主要なプラクティスに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー - 必須	ServiceNow の主要な戦略的連絡先。

要求された情報/アクセス

- 役割と責任を持つ組織図
- 組織戦略文書
- 既存の計画ドキュメント (機能マップ、製品ロードマップなど)
- ビジネス KPI
- 現在の状態のアーキテクチャの詳細計画
- 既存のパートナー状況の詳細

例外



ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負いません。

テクニカルアクセラレータ

テクニカルアクセラレータを使用して、適用されたデモンストレーション、パーソナライズされたコーチング、およびベストプラクティスを通じて、特定のプラットフォームと製品機能の使用と採用を促進します。

各パッケージで利用可能なアクセラレータ

アクセラレータの出力と形式には共通の標準化機能がありますが、パッケージごとに異なる場合があります。すべてのアクセラレータが各パッケージで使用できるわけではありません。アクセラレータと使用可能な機能レベルは、次の記号で示されます。

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレータ固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレータ固有の機能が含まれています

i 注:

米国公共部門 (USPS) の顧客:最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact アクセラレーター、またはその他の Impact コンポーネントは、その動作方法のために補足契約条件を必要とします。US Public Sector Accelerator は、米国の公共部門のお客様に、補足条項に同意することなく、および/または環境にサービスアビリティの制限があるシナリオで、これらのアクセラレーターの側面を活用するオプションを提供します。

それぞれのパッケージにUSPS固有のバージョンを提供するアクセラレータは、表に**で示されています。

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
市民開発プログラム設計		✓	✓
エキスパートコネク		✓	✓
CxO ダッシュボードの概要		✓	✓
AI Search をすぐに開始 **	✓	✓	✓
App Engine をすぐに開始 **	✓	✓	✓
自動テストをすぐに開始 **	✓	✓	✓
CIO ダッシュボードをすぐに開始**		✓	✓
CMDB のジャンプスタート	✓	✓	✓
Employee Center のジャンプスタート **	✓	✓	✓
Service Operations Workspace をすぐに開始**	✓	✓	✓
多言語仮想エージェントをすぐに開始する**	✓	✓	✓
インスタンスオブザーバーガイド付きの概要	✓		
生成 AI をすぐに開始	✓	✓	✓
自然言語理解をすぐに開始	✓	✓	✓
プラットフォーム分析をすぐに開始	✓	✓	✓
Predictive Intelligence をすぐに開始		✓	✓
ServiceNow AI ジャーニーをすぐに開始			✓
Strategic Portfolio Management – Planning Workspace のジャンプスタート	✓	✓	✓
Success Dashboard のジャンプスタート **	✓	✓	✓
タスクインテリジェンスをすぐに開始	✓	✓	✓
アップグレードをすぐに開始**	✓	✓	✓

アクセラレータ	ガイド付きパッケージ	アドバンスドパッケージ	トータルパッケージ
仮想エージェントのジャンプスタート**	✓	✓	✓
AI Search を調整する		✓	✓
CMDB の調整	✓	✓	✓
IT資産管理を調整する	✓	✓	✓
ITOM Discovery の調整	✓	✓	✓
プラットフォーム分析の調整	✓	✓	✓
セキュリティを調整	✓	✓	✓
仮想エージェントの調整 - アセスメント		✓	✓
仮想エージェントの調整 - NLU(Natural Language Understanding)		✓	✓
仮想エージェントの調整:パフォーマンス監視		✓	✓
仮想エージェントの調整 - UX (ユーザーエクスペリエンス)	✓	✓	✓

市民開発プログラム設計

プラットフォームで市民開発 ServiceNow を有効にするための規範的なガイダンスを提供します。

概要

Citizen Development Program Design Accelerator は、Impact の顧客に、プラットフォームの市民開発プログラムを効果的に開発するための規範的なガイダンスを提供します。テクノロジーにより、市民開発者と呼ばれる非コーダーは、ServiceNowローコード開発を使用して事前のコーディング知識がなくても新しいアプリケーションやワークフローを構築できます。ServiceNow

このアクセラレーターには、市民開発の候補者の優先順位付けされたリストを評価および作成し、それらに必要なスクリーニングとトレーニングを決定し、運用および技術ガバナンスを評価して必要な調整を特定するためのワークショップが含まれています。

市民開発とローコード開発の詳細については、「」を参照してください [Exploring App Engine Studio](#)。

i 注:

このアクセラレーターは、アドバンスドパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

キックオフミーティング

ワークショップ企画会議

市民開発ワークショップ#1-ビジョン、計画、および焦点

- 優先順位付けされた候補リストと潜在的なユースケースの決定
- 価値提案

- マーケティングと意識向上のメッセージング
- 採用計画
- 初期実装タイムライン
- 初期実装タイムラインを作成する
- 市民開発の定着成熟度アンケートの実施

市民開発ワークショップ#2 - 有効化とエンパワーメント

以下を確認します。

- トレーニングカリキュラムと ServiceNow 顧客割り当て
- サポートモデルと責任
- デマンド取り込みプロセス

市民開発ワークショップ#3 - ガードレールの確立

- インスタンスアーキテクチャ
- 設計上の考慮事項と標準
- 開発者セキュリティモデル
- アプリのライフサイクルモデル
- 試験基準
- アプリレビュー基準
- その他のツールキットリソース

読み出しデッキとサポートする市民開発資産が顧客に提供されます。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
エグゼクティブスポンサー (必須)	の主要な戦略的連絡先。 ServiceNow
プラットフォームアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件を含む、プラットフォーム、プロセス、およびその他のシステムの全体像 ServiceNow を提供します。
市民開発プログラムオーナー	すべての市民開発プログラムを管理します。

必須条件

必須の前提条件は次のとおりです。

- キープレイヤーの特定
- ServiceNow プラットフォームオーナーが必要
- App Engine ライセンスとインストールおよび設定済みの製品

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで App Engine の推奨事項を設定、または実装する責任を負いません。

エキスパートコネクト

このアクセラレーターは、プラットフォームの技術的なハウツーに関する質問に関する ServiceNow ガイダンスを提供します。

概要

Expert Connect は、Impact お客様の管理者と開発者が 1 対 1 のセッションでプラットフォームの該当分野の専門家とつながり、ServiceNow 特定の技術的なハウツーに関する質問に関するガイダンスを受け取る機会を提供します。

トピックの範囲は主にプラットフォームですが ServiceNow、アップグレード、ITSM、ITBM、ITOM、CSM、SPM、Reporting、Performance Analytics、Automated Test Framework (ATF)、仮想エージェント、および Now Intelligence (AI) が含まれる場合があります。

次の表に、エキスパートコネクトが満たすことができる要求の種類例を示します。

実例となるトピック	エキスパートコネクトアクティビティの例
特定の ServiceNow アプリケーションの構成に関する質問	顧客から提示された特定の技術的なハウツーの質問に回答します。 アプリケーションが顧客の問題点に対処するためにどのように役立つかについてガイダンスを提供します。
レポートとダッシュボード	顧客固有のレポートを作成する方法についてガイダンスを提供します。

あなたが得るもの

質問の送信 (顧客)

内部Impactからエキスパートコネクトイニシアチブにアクセスし、[説明]ボックスに質問を送信します。

質問は、アクセラレーター コンサルタントがセッションの準備をできるように Impact 十分な詳細を含む特定の技術的なハウツー質問である必要があります。

セッション準備(インパクトアクセラレーターコンサルタント)

アクセラレーターコンサルタントは ServiceNow Impact、要求を評価し、顧客の質問の送信に基づいて情報と資産を収集します。

エキスパートコネクトカスタマーセッション(最大60分)

- ServiceNow該当分野のエキスパートがお客様と面会し、要求された技術的な質問に直接対処します。また、顧客の提出に関連して、該当する資産の概要も提供されます。
- 要求に関連する Q&A の機会が提供されます。

要求された顧客リソース

このアクセラレーターの恩恵を受ける可能性のあるお客様の担当者。

要求情報・アクセス

お客様は、アクセラレーター コンサルタントが準備できるように ServiceNow Impact、セッションの合理的に前に、要求されたトピックに関連する十分な詳細を含む特定の技術的なハウツー質問を提供するものとします。

アクセラレーター・コンサルタントは Impact、カスタマー・セッションの前に追加情報を要求する場合があります、カスタマー・セッション後に追加情報をフォローアップすることもできます。

各 Expect Connect 要求は、一度に 1 つのトピックまたはアプリケーション領域のみをカバーできます。

例外

Expert Connect には、顧客インスタンスの管理/構成/カスタマイズ、ビジネスプロセスの設計または再設計、戦略的計画立案、コードレビュー、純新製品の製品デモ、または該当する展開は含まれません。

CxO ダッシュボードの概要

CxO ダッシュボードで実現できることのデモ

概要

「Introduction to CxO Dashboards」では、インパクトカスタマー向けに経営幹部ダッシュボードの概要と、データ主導の経営幹部による意思決定を可能にする方法について説明します。イントロダクションには、関心のある顧客の経営幹部ダッシュボードのデモンストレーションと、その機能と利点のガイド付きツアーが含まれています。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

顧客デモンストレーションセッション(最大30分)

- CxO ダッシュボードが重要な理由の説明
- CxO ダッシュボードを内部で使用方法の概要
- 該当するCxOダッシュボードのデモンストレーション
- 主要なリソースとガイド

成果物

- インストールガイド
- プレゼンテーション資料

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator に参加して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。
レポートリード - オプション	ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントとミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。
開発者 - 任意	ServiceNow プラットフォーム用のコードの記述

要求情報・アクセス

適用外です。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の非本番インスタンスまたは本番インスタンスに CxO ダッシュボードを実装する責任を負いません。

このアクセラレーターには、一時インスタンスで顧客データを使用する技術的なデモンストレーションは含まれていません。

インスタンスオブザーバーガイド付きの概要

インスタンス オブザーバー アクセラレータの概要では、インスタンス オブザーバーを使用したパフォーマンスの理解と監視に関するガイダンスを提供します。

概要

インスタンスオブザーバーの概要は、Impact Guided のお客様に、インスタンスオブザーバーの概要、インスタンスの可用性に関する特定のテレメトリのレビュー、目に見える傾向に関する規範的なガイダンス、およびプラットフォームの監視 ServiceNow に関する主要なプラクティスを提供します。機能の詳細については、「」を参照してください [影響インスタンス観測者](#)。

i 注:

このアクセラレータはガイド付きパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

セッションの準備

顧客のインスタンスオブザーバーデータを評価する

カスタマーコーチングセッション#1(最大60分)

次のものが含まれます。

- インスタンス オブザーバーの概要
- 特定のテレメトリとインスタンスの可用性を確認する
- 目に見える傾向を強調表示して確認する
- インスタンスのパフォーマンスを監視するための主要なプラクティスを提供する

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

インスタンスオブザーバーに関連するQ&Aの機会。

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

AI Search をすぐに開始

Jumpstart Your AI (Artificial Intelligence) Search Accelerator は、AI Search の有効化と構成に関するガイダンスを提供します。

概要

Jumpstart あなたの AI Search は、Impact のお客様に AI Search の概要、一時的なクローンインスタンスを介した機能とパフォーマンスのデモンストレーション、および開始時の主要なプラクティスを提供します。エンドユーザーが必要なときに必要な情報を必要な場所で見つけられるようにすることで、エンドユーザーのエクスペリエンスを向上させることを目的としています。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

以下で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

あなたが得るもの

AI Search アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- AI Search および関連ツールの有効化と構成
- AI Search のパフォーマンスの分析

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー

- AI Search とは
- セットアッププロセスのレビュー
- AI Search 機能のデモ
- 主要な実践の推奨事項
- レポート/分析の概要
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション、最大60分)

のレビュー

- AI Search に関連する Q&A の機会
- 実装リソースとプロセス、プラグイン、および結果に関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連する ServiceNow ケースのサポートを管理し、構成タスク R と機能を

顧客リソース	役割
	提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
ITSM 仮想エージェントリード - 推奨	ITSM 仮想エージェントを担当するServiceNow 該当分野のエキスパート。
開発者 - 推奨	プラットフォームのコードを記述しますServiceNow。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー（内部使用を除く）ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに AI Search の推奨事項を実装する責任を負いません。

AI検索をジャンプスタート-米国の公共部門

AI Search の有効化と構成に関するガイダンス

概要

AI Search へのジャンプスタートは、Impact 米国の公共部門のお客様に、AI Search の概要、機能とパフォーマンスのデモンストレーション、および開始に関する主要なプラクティスを提供します。お客様は、必要な情報を必要なときに必要な場所で見つけられることにより、エンドユーザーのエクスペリエンスを向上させることができます。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- AI Search とは
- セットアッププロセスのレビュー
- AI Search 機能のデモ
- 主要な実践の推奨事項
- レポート/分析の概要
- 主要なリソースとガイド
- テクニカルコンサルタントへの30日間のアクセス

カスタマーセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

AI Search に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
ITSM 仮想エージェントリード - 推奨	ServiceNow ITSM 仮想エージェントを担当する対象分野のエキスパート。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに AI Search の推奨事項を実装する責任を負いません。

App Engine をすぐに開始

市民開発の有効化と App Engine Studio の利用に関する規範的なガイダンス

概要

Jumpstart Your App Engine は、インパクトのある顧客に、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を提供します。App Engine Studio (AES) と App Engine Management Center の使用に関する応用デモ、一時的なクローンインスタンスを介した機能とメリットのチュートリアル、および使用開始に関する主要なプラクティスが含まれています。

Impact [アップグレードスケジュール](#) で利用可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

App Engine のセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- App Engine Studio および関連ツールのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- ローコード/ノーコードの市民開発とは
- App Engine Studio 機能のデモ

- App Engine Management Center のデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine Management Center ガバナンスのレビュー
- 主要な実践の推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスと技術コンサルタントへのアクセス (30 日間)

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

App Engine に関する Q&A の機会

顧客リソースの要求

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 推奨	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
該当分野のエキスパート - 推奨	市民開発の候補であり、プロセスに関する深い知識を持つ非開発者。

要求情報・アクセス

[影響度アップグレードスケジュール](#) で利用可能な該当する影響アクセラレータの説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに App Engine の推奨事項を実装する責任を負いません。

アプリエンジンのジャンプスタート - 米国公共部門

市民開発の有効化と App Engine Studio の利用に関する規範的なガイダンス

概要

Jumpstart Your App Engine は、Impact US Public Sector の顧客に、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を提供します。App Engine Studio (AES) と App Engine Management Center の使用に関するデモ、その機能とメリットのガイド付きツアー、開始に向けた主要な実践が含まれています。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- ローコード/ノーコードの市民開発とは
- App Engine Studio 機能のデモ
- App Engine Management Center のデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine Management Center ガバナンスのレビュー
- 主要な実践の推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスと技術コンサルタントへのアクセス (30 日間)

カスタマーセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

App Engine に関する Q&A の機会

顧客リソースの要求

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 推奨	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
該当分野のエキスパート - 推奨	市民開発の候補であり、プロセスに関する深い知識を持つ非開発者。

例外

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに App Engine の推奨事項を実装する責任を負いません。

自動テストをすぐに開始

Automated Test Framework の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

概要

Impactのお客様には、自動テストをすぐに開始できます。自動テストは、Automated Test Framework (ATF) の概要と、それを活用してアップグレードを加速し、品質を向上させる方法を学びます。一時的なクローンインスタンスを介して、ATF の使用開始に関する主要なプラクティスと、その機能とメリットの適用デモを掲載しています。

Impact [アップグレードスケジュール](#) で利用可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

自動テストフレームワークのセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- Automated Test Framework および関連ツールの有効化と構成

Automated Test Framework および関連ツールの有効化と構成のレビュー

- Automated Test Framework のメリット
- Automated Test Framework 機能のデモ
- Test Generator と Cloud Runner の概要
- 主要な実践の推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスと技術コンサルタントへのアクセス 30 日間

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Automated Test Framework に関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。

顧客リソース	役割
アップグレードリード - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントとミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。

要求された情報/アクセス

影響度アップグレードスケジュール [📄](#) で利用可能な該当する影響アクセラレータの説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー（内部使用を除く）ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに Automated Test Framework の推奨事項を実装する責任を負いません。

自動テストをすぐに開始-米国の公共部門

Automated Test Framework の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

概要

Jumpstart 自動テストは、Impact US Public Sector のお客様に、Automated Test Framework (ATF) の概要、メリットと機能のデモンストレーション、および開始に関する主要なプラクティスを提供します。これにより、お客様は手動テストを置き換えて、アップグレードと開発の時間を短縮できます。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大90分)

のレビュー

- Automated Test Framework のメリット
- Automated Test Framework 機能のデモ
- 主要な実践の推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスと技術コンサルタントへのアクセス 30 日間

カスタマーセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

Automated Test Framework に関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対する

顧客リソース	役割
	チームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
アップグレードリード - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントとミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。

例外

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに Automated Test Framework の推奨事項を実装する責任を負いません。

CIO ダッシュボードをすぐに開始

一時インスタンスを介したデータを使用して、CIO ダッシュボードで何ができるかのデモンストレーション。

概要

ジャンプスタート CIO ダッシュボードは、データ主導の経営幹部による意思決定を可能にすることを目的とした CIO ダッシュボードの概要をインパクトのある顧客に提供します。CIO ダッシュボードプラグインの応用デモ、クローンされたデータを含む一時インスタンスを介した機能とメリットのチュートリアル、および開始時の主要なプラクティスが含まれています。

該当する [Impact Accelerator の説明](#) に従って提供されます。

あなたが得るもの

CIO ダッシュボードのセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- CIO ダッシュボードプラグインの有効化と構成

コーチングセッション#1(最大60分)

- レポート戦略の概要を提供する
- 一時インスタンスでの CIO ダッシュボードのデモンストレーション
- 主要なリソースとガイドを実演する
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセスを確認する および技術コンサルタント

コーチングセッション#2(オプション-最大60分)

CIO ダッシュボードに関連する Q&A の機会

すべてのセッションはリモートで提供されます。

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントとミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator に参加します。

要求情報・アクセス

該当する [Impact Accelerator](#) の説明を参照してください。 

例外

この Impact Accelerator のアクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の非本番インスタンスまたは本番インスタンスに CIO ダッシュボードの推奨事項を実装する責任を負いません。

CIO ダッシュボードをすぐに開始 - 米国公共部門

デモンストレーションインスタンスを介した CIO ダッシュボードで可能なことのデモンストレーション。

概要

ジャンプスタート CIO ダッシュボードは、データドリブンな経営幹部の意思決定を可能にすることを目的とした CIO ダッシュボードの概要を、Impact US Public Sector の顧客に提供します。CIO ダッシュボード・プラグインのデモンストレーション、その機能とメリットのガイド付きツアー、導入に向けた主要な実践方法が含まれています。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大60分)

のレビュー:

- レポート戦略の概要
- CIO ダッシュボードのデモンストレーション

- 主要なリソースとガイド
- テクニカルコンサルタントへのアクセスの30日間

カスタマーセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

CIO ダッシュボードに関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントとミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator に参加して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

例外

ServiceNow は、顧客の非本番インスタンスまたは本番インスタンスに CIO ダッシュボードの推奨事項を実装する責任を負いません。

CMDB のジャンプスタート

Jumpstart Your Configuration Management Database (CMDB) Accelerator は、CMDB の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。

概要

ジャンプスタート CMDB は、Impact の顧客にプラットフォーム CMDB 機能の包括的な概要を提供し、顧客が CMDB の基礎と成功のための戦略的計画を十分に理解できるようにします。私たちの目標は、最初からお客様を成功の場に置き、リソースを活用する ServiceNow ための戦略を作成できるようにすることです。リソースには、CMDB での作業を簡素化する CMDB Workspace、CI クラスマネージャー、および調整ルールが含まれます。CMDB の詳細については、「」を参照してください [Configuration Management](#)。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要な CMDB 関連プラグインをインストールまたは更新する

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- CMDB の概要とデモンストレーション
- CMDB ツールの機能のレビュー:
 - CMDB ワークスペース
 - 識別調整エンジン
 - CMDB データマネージャー
 - CMDB 健全性ダッシュボード
- アクセスが許可された 30 日間の一時インスタンス

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

CMDB に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
プロセスオーナー (必須)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーで、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求情報・アクセス

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負いません。

Employee Center のジャンプスタート

このアクセラレーターには、インスタンスの Employee Center ポータルで ServiceNow[®] 利用可能な可能性と機能のデモが含まれています。

概要

Employee Center Accelerator は、Impact のお客様に、マネージャーと従業員のための統合ポータルである Employee Center の概要を提供し、ユーザーエクスペリエンスのレベルを向上させます。実装、移行、およびガバナンスに関する主要なプラクティスを使用して、一時的なクローンインスタンスを通じて、可能性と機能の応用デモンストレーションが示されています。詳細については、「[Employee Center](#)」を参照してください。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、アドバンスド、トータルパッケージで利用できます。

Impact [アップグレードスケジュール](#) で利用可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

Employee Center のセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- Employee Center のアクティブ化と構成
- ユーザーエクスペリエンス分析

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- Employee Center のデモンストレーション
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます


カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Employee Center に関連する Q&A の機会

顧客リソースの要求

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連する ServiceNow ケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献する ServiceNow ことで、プラットフォームの安定性と使いやすさ ServiceNow を維持します。
UX および OCM エキスパート (推奨)	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
その他の顧客ロール (推奨)	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求情報・アクセス

影響度アップグレードスケジュール  で利用可能な該当する影響アクセラレータの説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow リソースは、顧客の準番インスタンスまたは本番インスタンスに Employee Center の推奨事項を実装する責任を負わない。

Employee Center の米国公共部門をすぐに開始 [®]

このアクセラレーターには、インスタンスの Employee Center ポータルで ServiceNow 利用可能な可能性と機能のデモが含まれています。

概要

Employee Center Accelerator は、Impact の顧客に、マネージャーと従業員のための統合ポータルである Employee Center の概要を示し、ユーザーエクスペリエンスをレベルアップさせます。実装、移行、およびガバナンスに関する主要なプラクティスを使用して、一時的なクローンインス

タンスを通じて、可能性と機能の応用デモンストレーションが示されています。詳細については、「[Employee Center](#)」を参照してください。

- 注:**
このアクセラレータは、ガイド付き、アドバンスト、トータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- Employee Center のデモンストレーション
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- テクニカルコンサルタントへのアクセスは30日間提供されます。

カスタマーセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

Employee Center に関連する Q&A の機会

顧客リソースの要求

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー - 必須	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連する ServiceNow ケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献する ServiceNow ことで、プラットフォームの安定性と使いやすさ ServiceNow を維持します。
UX および OCM エキスパート - 必須	ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。
その他の顧客ロール) - 推奨	ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。
開発者 - 推奨	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求情報・アクセス

影響度アップグレードスケジュール² で利用可能な該当する影響アクセラレータの説明を参照してください。

例外

ServiceNow リソースは、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに Employee Center の推奨事項を実装する責任を負わない。

生成 AI をすぐに開始

このアクセラレータは、生成AI(人工知能)の可能性と能力 ServiceNow のデモンストレーションを提供します。

概要

ジャンプスタート 生成 AI は、生成 AI の概要ServiceNowと、効率とユーザーエクスペリエンスを大幅に向上させるその機能を顧客に提供しますImpact。一時インスタンスを介した Now Assist エクスペリエンスの応用デモと、生成 AI コントローラーを活用する ServiceNow ための主要な実践が含まれています。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当するServiceNow Impactパッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

セッションの準備

- Now Assist、仮想エージェント、AI Search などの必要なプラグインをアクティブ化してインストールします。
- 一時インスタンスをプロビジョニングします。

あなたが得るもの

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- 生成 AI と Now Large Language Models (LLM) の概要
- Now Assist 機能のアクティブ化と構成
- 生成 AI コントローラーの使用の詳細と該当するユースケース
- 機密データハンドラーの構成方法の概要
- Now Assist エクスペリエンスのデモ:
 - Now Assist Admin コンソール
 - 生成 AI を利用した検索
 - コード生成
 - その他の Now Assist エクスペリエンス
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション、最大60分)

生成 AI に関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連する ServiceNow ケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献する ServiceNow ことで、プラットフォームの安定性と使いやすさ ServiceNow を維持します。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
仮想エージェントリード (推奨)	仮想エージェントを担当する ServiceNow 該当分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報/アクセス

該当する Impact Accelerator の説明 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけません。

このアクセラレーターは、米国の公共部門のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに生成 AI の推奨事項を実装する責任を負いません。

多言語仮想エージェントをすぐに開始する

このアクセラレーターは、Dynamic Translation の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。

概要

ジャンプスタート 多言語仮想エージェントアクセラレーターは、Impact のお客様に Dynamic Translation の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。仮想エージェント会話を使用した Dynamic Translation のデモ、一時的なクローンインスタンスを介した AI Search 内、およびライブエージェントへのハンドオフが含まれています。始めるための主要な実践も組み込まれています。

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 [Virtual Agent](#)。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

AI Search アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- Dynamic Translation の有効化と構成

カスタマーコーチングセッション#1(最大60分)

- 一時インスタンスへのアクセスから 30 日間
- Dynamic Translation の概要とその設定方法
- Dynamic Translation を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ
- AI Search の国際化サポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- 主要な実践とリソース

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Dynamic Translation に関する質疑応答セッションの機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow 仮想エージェントを担当する該当分野のエキスパート。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連する ServiceNow ケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献す

顧客リソース	責任
	るServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
リングリストまたはローカリゼーションの専門家 (推奨)	ローカライズの管理 ServiceNow を担当する該当分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに [製品] の推奨事項を実装する責任を負いません。

多言語仮想エージェントをジャンプスタート - 米国公共部門

このアクセラレーターは、Dynamic Translation の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。

概要

多言語対応の仮想エージェントアクセラレーターをすぐに開始 - 米国公共部門 インパクトのお客様に、Dynamic Translation の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。仮想エージェント会話、AI Search 内、およびライブエージェントへのハンドオフを使用して、Dynamic Translation がどのように機能するかをデモが含まれています。始めるための主要な実践も組み込まれています。

Dynamic Translation の詳細については、「」を参照してください [Dynamic Translation](#)。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

あなたが得るもの

カスタマーコーチングセッション#1(最大60分)

- テクニカルコンサルタントへのアクセスの30日間
- Dynamic Translation を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ
- AI Search の国際化サポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- 主要な実践とリソース

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Dynamic Translation に関する質疑応答セッションの機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	仮想エージェントを担当する ServiceNow 該当分野のエキスパート。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
リングストまたはローカリゼーションの専門家 (推奨)	ローカライズの管理 ServiceNow を担当する該当分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

例外

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに [製品] の推奨事項を実装する責任を負いません。

自然言語理解をすぐに開始

Jumpstart Your Natural Language Understanding (NLU) Accelerator は、Natural Language Understanding の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。

概要

Natural Language Understanding のジャンプスタートは、計画、構築、サイジング、トレーニング、語彙、テスト、エンティティ、展開、監視などの基本的な機能の多くを含む、Natural Language Understanding の包括的な概要をインパクトの顧客に提供します。このオフリングは、健全な基盤を築くための基礎を築くことで、仮想エージェントの採用を促進することを目的としています。

関連情報については、または[Natural Language Understanding](#) を参照してください[Virtual Agent](#)。

注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当するServiceNow Impact/パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョンする
- アクティブ化して実行 [Intent Discovery](#)
- 現在の NLU モデルを評価 (該当する場合)

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- NLU のリーディングプラクティスとリソースのレビュー
- NLU コンポーネントのレビュー:
 - インテント
 - エンティティ
 - 語彙
- 各 NLU コンポーネントを個別に詳細
- テストとチューニングのデモンストレーション
- 30 日間のアクセス権が付与された一時インスタンス

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Natural Language Understanding に関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連する ServiceNow ケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献する ServiceNow ことで、プラットフォームの安定性と使いやすさ ServiceNow を維持します。
仮想エージェントリード (必須)	ITSM 仮想エージェントを担当する ServiceNow 該当分野のエキスパート。
開発者 (必須)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを

顧客リソース	役割
	理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報/アクセス

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに Natural Language Understanding の推奨事項を実装する責任を負いません。

プラットフォーム分析をすぐに開始

Jumpstart Your Platform Analytics Accelerator は、Platform Analytics の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。

概要

Platform Analytics をすぐに開始する インパクトのある顧客に、Platform Analytics の概要と、サービスデリバリの品質、効率、およびコストを大幅に改善する機能を提供します。一時インスタンスを介したレポートおよび Performance Analytics の構成、機能、分析の応用デモと、使用開始に関する主要な実践が含まれています。プラットフォーム分析の詳細については、次を参照してください [Available Platform Analytics Solutions](#)。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- Platform Analytics コンテンツパックのインストール - ITSM フォーカス

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- Platform Analytics の概要とデモンストレーション
- プラットフォーム分析アーキテクチャのレビュー
- 先行インジケータと遅行インジケータのベストプラクティス
- レポート作成とパフォーマンス分析の違いを説明する
- 一時インスタンスへのアクセスから 30 日間

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

Platform Analytics に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献する ServiceNow ことで、プラットフォームの安定性と使いやすさ ServiceNow を維持します。
リードの報告 (必須)	Impact アクセラレーターコンサルタントと ServiceNow ミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーで、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求情報・アクセス

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow リソースは、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに Platform Analytics の推奨事項を実装する責任を負いません。

Predictive Intelligence をすぐに開始

Jumpstart Your Predictive Intelligence (PI) Accelerator は、Predictive Intelligence とクラウドリングフレームワークの可能性と機能のデモンストレーションを提供します。

概要

すぐに開始 Impact のお客様には、Predictive Intelligence の機械学習 (ML) の機能、メリット、結果の概要を説明することができます。4 つの PI フレームワークの概要と、クラウドリングの適用デモが提供されています。さらに、特定のユースケース、構成の概要、および顧客が自動化の目標を達成できるようにするための主要なリソースが強調表示されます。

関連情報については、クラスタリング・パラメーターの詳細情報を参照してください [Predictive Intelligence](#) [Configuring advanced settings for your ML solutions](#)。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンストパッケージとトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当するServiceNow Impactパッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョンする
- Predictive Intelligence 機能のアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- Predictive Intelligence の機能、利点、および結果
- PI フレームワークの概要:
 - 分類
 - クラスタリング
 - 類似性
 - 回帰
- 特定のユースケースによるクラスタリングフレームワークのデモンストレーション
- 構成のデモンストレーション
- 結果をトレーニング、テスト、および監視する方法に関するディスカッション
- 結果の解釈と次のステップの特定

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Predictive Intelligence に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。

顧客リソース	役割
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに Predictive Intelligence の推奨事項を実装する責任を負いません。

ServiceNow AI ジャーニーをすぐに開始

Jumpstart Your AI (Artificial Intelligence) Journey Accelerator は、プラットフォーム AI 機能を使用してハイパーオートメーションの旅 ServiceNow を開始するためのガイダンスを提供します。

概要

Jumpstart Your ServiceNow AI Journey は、Impact のお客様に AI と自動化機能のカタログの概要 ServiceNow を提供し、ハイパーオートメーションの取り組みを開始し、ビジネスプロセスとユーザーエクスペリエンスを変革できるようにします。これには、戦略的目標とビジネス目標に沿った AI 機能を備えたパーソナライズされた AI 成熟度ジャーニー ServiceNow の構築と、価値実現までの時間を短縮するための推奨されるインパクト AI アクセラレーターが含まれます。

i 注:

このアクセラレータは、Total パッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョンする
- アクティブ化して実行します [Automation Discovery](#)。
- 現在の AI 成熟度を評価する

カスタマーコーチングセッション #1

- アクセラレータの期待値を設定する
- 戦略的目標とビジネス目標を討議する

カスタマーコーチングセッション#2(最大90分)

のレビュー:

- ServiceNow AI 詳細計画
- AI 成熟過程
- 自動化機会
- AI戦略的アクションプラン
- Impact AI アクセラレーター

カスタマーコーチングセッション#3(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

AI ジャーニーに関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
エグゼクティブスイート:CTO、CIO (必須)	ロードマップ全体 ServiceNow を担当します。
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
エンタープライズアーキテクト (必須)	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者 (必須)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
Service Desk マネージャー (推奨)	Service Desk の管理を担当する該当分野のエキスパート。
アプリケーションオーナー (推奨)	アプリケーション (ServiceNow HRSD オーナーなど) を管理しますServiceNow。
アプリケーションサービスオーナー (推奨)	指定された部門のすべてのアプリケーション (インシデント管理や人事アプリケーションオーナーなど) を管理します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを

顧客リソース	役割
	理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに AI ジャーニーの推奨事項を実装する責任を負いません。

Service Operations Workspace をすぐに開始

このアクセラレーターは、Service Operations Workspace の可能性と機能のデモンストレーションを示しています。

概要

Jumpstart Your Service Operations Workspace Accelerator は、日々の IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的とした、Impact のお客様に Service Operations Workspace の概要を提供します。一時的なクローンインスタンスを介した可能性と機能の応用デモと、開始に関する主要なプラクティスが含まれています。

製品の詳細については、 <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>

i 注:

このアクセラレーターは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

Service Operations Workspace のセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- Service Operations Workspace のアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

一時インスタンスへのアクセスの 30 日間

のレビュー:

- ワークスペース戦略の概要
- Service Operations Workspace のデモンストレーション

- 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理
- アクション可能なアラートを作成して平均解決時間を短縮
- パーソナライズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを向上
- チーム間でコラボレーションして問題をより迅速に解決
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Service Operations Workspace に関する質疑応答の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
IT サービスデスクマネージャー (推奨)	IT Service Desk の管理を担当する該当分野のエキスパート。
Service Desk エージェント (推奨)	日常の ITSM 運用を担当する該当分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに [製品] の推奨事項を実装する責任を負いません。

Service Operations Workspace をすぐに開始 - 米国公共部門

このアクセラレーターは、Service Operations Workspace の可能性と機能のデモンストレーションを示しています。

概要

Jumpstart Your Service Operations Workspace - US Public Sector Accelerator は、日々の IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的とした Service Operations Workspace の概要を Impact のお客様に提供します。可能性と機能、および開始に関する主要な実践のガイド付きツアーが含まれています。

製品の詳細については、<https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

テクニカルコンサルタントへのアクセスの30日間

のレビュー:

- ワークスペース戦略の概要
- Service Operations Workspace のデモンストレーション
 - 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理
 - アクション可能なアラートを作成して平均解決時間を短縮
 - パーソナライズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを向上
 - チーム間でコラボレーションして問題をより迅速に解決
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

Service Operations Workspace に関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
IT サービスデスクマネージャー (推奨)	IT Service Desk の管理を担当する該当分野のエキスパート。

顧客リソース	責任
Service Desk エージェント (推奨)	日常の ITSM 運用を担当する該当分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	ServiceNow Impact Accelerator のコーチングセッションに参加して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに [製品] の推奨事項を実装する責任を負いません。

Strategic Portfolio Management – Planning Workspace のジャンプスタート

Strategic Portfolio Management – Planning Workspace Accelerator は、インスタンスの Strategic Portfolio Management (SPM) – Planning Workspace で利用可能な可能性と機能のデモンストレーションを提供します。

概要

Strategic Portfolio Management (SPM) のジャンプスタート – 計画ワークスペースは、Impact のお客様に SPM for Planning Workspace の可能性と機能の包括的な概要を提供します。私たちの目標は、作業項目を効果的に管理および優先順位付けし、それらが全体的な戦略的目標と一致していることを確認するための明確な可視性を受け取る方法を示すことです。私たちは、計画ワークスペースがサービス提供の品質、効率、およびコストをどのように向上させることができるかについての理解を提供することを目指しています。

SPM の詳細については、次のリンクを参照してください [Strategic Portfolio Management](#)。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 該当する SPM コンポーネントの有効化と構成

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- SPM の概要と計画立案ワークスペースのデモ
- 成功に向けた SPM 設定のレビュー:
 - インストール
 - 構成および基盤データ

- 主な機能のウォークスルー
- ビジネスの準備状況を確認する
- 使用状況の追跡とメンテナンスの主要なプラクティスを確認する
- 一時インスタンスへのアクセスから 30 日間

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

Strategic Portfolio Management (SPM) に関連する Q&A の機会 - Planning Workspace

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献する ServiceNow ことで、プラットフォームの安定性と使いやすさ ServiceNow を維持します。
その他の顧客ロール (必須)	製品およびポートフォリオ管理を担当する主要なステークホルダー。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求情報・アクセス

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。

ServiceNow のリソースは、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに SPM 計画ワークスペースの推奨事項を実装する責任を負いません。

Success Dashboard のジャンプスタート

一時インスタンスを介したデータを使用して Success Dashboard で何ができるかを示すデモ。

概要

Jump start Your Success Dashboard は、Impact の顧客に ITSM や HR 製品の成功指標を可視化できるようにすることを目的とした、サクセスダッシュボードの概要を提供します。これに

は、Success Dashboard の応用デモンストレーション、クローンデータを含む一時インスタンスを介した機能とメリットのチュートリアル、および開始時の主要なプラクティスが含まれています。

該当する [Impact Accelerator の説明](#) に従って提供される

あなたが得るもの

一時インスタンス (クローンインスタンスデータ付き)

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- Success Dashboard の有効化と構成

コーチングセッション#1(最大60分)

- レポート戦略の概要を提供する
- 一時インスタンスでの ITSM Success Dashboard のデモンストレーション
 - パフォーマンス品質 KPI
 - サービス品質 KPI
 - 構成の概要
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセスと技術コンサルタントを含む

コーチングセッション#2(オプション-最大60分)

CIO ダッシュボードに関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントとミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。
開発者 - 任意	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator に参加して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求情報・アクセス

該当する [Impact Accelerator の説明](#) を参照してください。

例外

この Impact Accelerator のアクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー（内部使用を除く）ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の非本番インスタンスまたは本番インスタンスに Success Dashboard の推奨事項を実装する責任を負いません。

成功ダッシュボードをジャンプスタート - 米国公共部門

デモンストレーションインスタンスを介した Success Dashboard で可能なことのデモンストレーション。

概要

Jumpstart Success Dashboard は、Impact US Public Sector の顧客に、ITSM や HR 製品の成功指標の可視化を支援することを目的とした Success Dashboard の概要を提供します。これには、Success Dashboard のデモンストレーション、その機能とメリットのガイド付きツアー、および開始に関する主要なプラクティスが含まれています。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大60分)

のレビュー:

- レポート戦略の概要
- 次を含む Success Dashboard のデモ:
 - パフォーマンス概要 KPI
 - サービス品質 KPI
 - 構成の概要
- 主要なリソースとガイド
- テクニカルコンサルタントへのアクセスの30 日間

カスタマーセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

Success Dashboard に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー - 必須	ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任に対する責任を負います。システム管理者に対してリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。

顧客リソース	責任
レポートリード - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントとミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。
信頼できるサービスパートナー - 推奨	ServiceNow Impact Accelerator に参加して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。
開発者 - 任意	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、顧客の非本番インスタンスまたは本番インスタンスで Success Dashboard の推奨事項を実装する責任を負いません。

タスクインテリジェンスをすぐに開始

Jumpstart Your Task Intelligence Accelerator は、Task Intelligence の可能性と機能のデモンストラレーションを提供します。

概要

Jumpstart Your Task Intelligence により、顧客は Task Intelligence を活用して機械学習を顧客ケース管理プロセスに組み込み、顧客およびエージェントのエクスペリエンスを大幅に向上させることができます。このアクセラレーターでは、機能の応用デモンストラレーションや開始時の主要な実践など、Task Intelligence の可能性の技術の概要を説明します。Task Intelligence の詳細については、「」を参照してください [Task Intelligence](#)。

注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョンする
- Task Intelligence のアクティブ化と構成
- 現在のケースデータを分析

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- Task Intelligence とソリューション構成の概要:
 - 自動分類
 - 言語検出
 - 感情分析
- 機能とチューニングのデモンストラレーション
- データクレンジングのリーディングプラクティスについて議論する

- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへのアクセスが 30 日間提供されます。

カスタマーコーチングセッション#32(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

Task Intelligence に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	役割
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
Service Desk マネージャー (推奨)	Service Desk の管理を担当する該当分野のエキスパート。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
カスタマーサービスエージェント (推奨)	カスタマーサービスを担当 ServiceNow する該当分野のエキスパート。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに Task Intelligence の推奨事項を実装する責任を負いません。

アップグレードをすぐに開始

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

概要

アップグレードをすぐに開始することで、インパクトカスタマーに ServiceNow のアップグレードを実行するためのガイダンス、ヒント、およびツールが提供されます。これにより、お客様は主要なプラクティスを理解し、一時的なインスタンスでアップグレードされたインスタンスがどのように見えるかを確認できるため、アップグレードが可能になります。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

アップグレードアセスメント

- アップグレード前の一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow HealthScan を使用したアップグレードアセスメント

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- 一時インスタンス
- アップグレードのリーディングプラクティス
- アップグレードアセスメントのレビュー
- スキップされたログガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の活用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

- アップグレードに関する Q&A の機会
- 主要なプラクティスとアップグレード評価に関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
アップグレードリード - 必須	ServiceNow プラットフォームのアップグレードを担当する該当分野のエキスパート。
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォーム

顧客リソース	責任
	オーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者: 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

要求情報・アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに適用可能なアップグレードを実装する責任を負いません。

アップグレードをすぐに開始:米国の公共部門

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

概要

アップグレードをすぐに開始すると、Impact US 公共部門のお客様に、ServiceNow のアップグレードを実行するためのガイダンス、ヒント、およびツールが提供されます。これにより、顧客は主要なプラクティスを理解し、最新リリースにアップグレードされたインスタンスがどのように見えるかを確認する機会が得られるため、アップグレードが可能になります。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大60分)

のレビュー:

- アップグレードのリーディングプラクティス
- スキップされたログガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の活用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画
- テクニカルコンサルタントへの30日間のアクセス

カスタマーセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

アップグレードに関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
アップグレードリード - 必須	ServiceNow プラットフォームのアップグレードを担当する該当分野のエキスパート。

顧客リソース	責任
システム管理者 - 必須	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者 - 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに適用可能なアップグレードを実装する責任を負いません。

仮想エージェントのジャンプスタート

このアクセラレーターは、ITSM 仮想エージェントでメリットを実現するためのガイダンスを提供します。

概要

仮想エージェントのジャンプスタート インパクトカスタマーに、ITSM 仮想エージェント機能の応用デモを提供します。これには、ITSM 仮想エージェントの設定方法に関する技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを正常に実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが含まれます。一時的なインスタンス（顧客が選択した本番環境のクローン）で ITSM 仮想エージェントの機能をデモンストレーションすることで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントの採用を促進できるようにすることを目的としています。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

仮想エージェントのアクティベーション

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 仮想エージェントプラグインの有効化
- 仮想エージェントのトピックの推奨事項と関連ツールの実行
- コアトピックのアクティブ化
- コラボレーションツールとライブエージェントデモのセットアップ

カスタマーコーチングセッション#1(最大120分)

のレビュー:

- 仮想エージェントとは
- 応用デモ
- プロセスの概要
- 「行われたこと」を確認する

- プラグイン
- 仮想エージェントのトピックの推奨事項と関連ツール
- 主要な実装リソース

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

- ITSM 仮想エージェントに関連する Q&A の機会
- 実装リソースとプロセス、プラグイン、結果に関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
ITSM 仮想エージェントリード - 必須	ITSM 仮想エージェントの実装を担当する該当分野のエキスパート。
IT サービスデスクマネージャー - 推奨	IT Service Desk の管理を担当する該当分野のエキスパート。
システム管理者 - 推奨	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者: 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

要求された情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに ITSM 仮想エージェントの推奨事項を実装する責任を負いません。

仮想エージェントのジャンプスタート - US Public Accelerator

ITSM 仮想エージェントからメリットを実現するためのガイダンス

概要

Jumpstart 仮想エージェントは、Impact US Public Sector の顧客に ITSM 仮想エージェント機能のデモを提供します。これには、ITSM 仮想エージェントの設定方法に関する技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを正常に実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが

含まれます。ITSM 仮想エージェントの機能を実証することで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントの採用を促進できるようにすることを目的としています。

あなたが得るもの

カスタマーセッション#1(最大120分)

のレビュー:

- 仮想エージェントとは
- 機能のデモンストレーション
- プロセスの概要
- 「行われたこと」を確認する
- プラグイン
- 仮想エージェントのトピックの推奨事項と関連ツール
- 主要な実装リソース
- テクニカルコンサルタントへの30日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション-最大60分)

ITSM 仮想エージェントに関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
ITSM 仮想エージェントリード - 必須	ITSM 仮想エージェントの実装を担当する該当分野のエキスパート。
IT サービスデスクマネージャー - 推奨	IT Service Desk の管理を担当する該当分野のエキスパート。
システム管理者 - 推奨	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者: 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

例外

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに ITSM 仮想エージェントの推奨事項を実装する責任を負いません。

AI Search を調整する

このアクセラレータは、パフォーマンスと価値を最適化するための人工知能 (AI) 検索の微調整に関するガイダンスを提供します。

概要

TuneUp Your AI Search Accelerator は、インパクトのあるお客様に、AI Search パフォーマンスの評価と、結果を最適化してエンドユーザーエクスペリエンスを向上させるための規範的なガイダンスを提供します。AI Search のアーキテクチャと構成のアクセスメント、AI Search の調整、AI Search 分析の概要、パフォーマンスを最適化する方法に関する規範的なガイダンスが含まれています。

AI Search の詳細については、「」を参照してください [AI Search](#)。

i 注:

このアクセラレータは、アドバンスドパッケージとトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当するServiceNow Impact/パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

AI Search アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- AI Search プラグインの更新
- AI Search 設定とパフォーマンスの現状のアセスメント

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

顧客が一時インスタンスへのアクセスを 30 日分提供した

のレビュー:

- AI Search のアーキテクチャと構成をリードするプラクティス
- AI Search 調整 (同義語ディクショナリおよびクエリルール)
- AI Search 分析の概要
- パフォーマンスを最適化するための規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション、最大60分)

AI Search のパフォーマンスに関連する質問と回答の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
仮想エージェントリード (必須)	ServiceNow ITSM 仮想エージェントを担当する対象分野のエキスパート。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと

顧客リソース	責任
	機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
開発者 (必須)	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成変更を実装する責任を負いません。

構成管理データベースのチューンアップ

TuneUp Your Configuration Management Database (CMDB) Accelerator は、CMDB の健全性を向上させるためのインサイトとガイダンスを提供します。

概要

TuneUp Your CMDB は、インパクトカスタマーに対して、HealthScan による一般的な CMDB の問題領域の分析結果と、それらの結果に対処する方法に関する推奨事項を提供します。CMDB の健全性と主要なプラクティスに関するインサイトを得るのに役立ち、最終的には、インスタンスデータ基盤の有効性の向上を支援することを目的としています。CMDB の詳細については、「」を参照してください [Configuration Management](#)。

注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

CMDB アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow HealthScan を使用した CMDB アセスメント

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- 一時インスタンス
- CMDB スコアカード
- 問題または欠陥領域
- 修復のための推奨アクション

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

- CMDB の結果に関連する Q&A の機会
- 主要なプラクティスと CMDB スコアカードに関する追加のガイダンスを提供する

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
CMDB リード/構成マネージャー - 必須	CMDB の管理を担当する該当分野のエキスパート
システム管理者 - 推奨	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者: 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

要求された情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負いません。

IT資産管理を調整する

IT Asset Management (ITAM) の健全性を改善するための規範的なガイダンスを提供します。

概要

このアクセラレーターは、HealthScan を介した一般的な IT Asset Management の問題領域の分析と、それらの検出結果に対処するための推奨事項を顧客に提供します Impact 。これは、ITAM セットアップ内の問題領域を特定する方法を顧客が理解できるようにすることを目的としています。これには、最も困難な領域のレビューや、ギャップの最適な修正方法に関する主要なプラクティスが含まれます。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

IT Asset Management アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ITAM HealthScan ポートフォリオの実行
- ITAM 健全性所見の分析

カスタマーコーチングセッション#1(最大60分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへのアクセスは 30 日間付与されます
- 以下を確認します。
 - IT資産管理の重要性
 - ITAM 健全性分析
 - 優先問題または欠陥領域 (最大 3 つ)
 - ギャップを改善するための主要なプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

IT Asset Management に関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
資産マネージャー (必須)	Asset Management の主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー（内部使用を除く）ではご利用いただけません。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに IT Asset Management の推奨事項を実装する責任を負いません。

ITOM Discovery の調整

IT Operations Management (ITOM) 検出を通じて Configuration Management Database (CMDB) の健全性を改善するためのインサイトとガイダンスを提供します。

概要

調整 ITOM Discovery は、インパクトカスタマーに、HealthScan による一般的な ITOM 検出領域の分析結果と、それらの検出結果に対処するための推奨事項を提供します。最も困難な領域のレビューやギャップの最適な修正方法に関する主要なプラクティスなど、CMDB 実装に関するより良いインサイトを得るための支援を受けることができます。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

ITOM Discovery アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 実施された ITOM Discovery HealthScan ポートフォリオ
- ITOM Discovery の健全性検出結果の分析

カスタマーコーチングセッション#1(最大60分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへのアクセスは 30 日間付与されます
- 以下を確認します。
 - Discovery の重要性と CMDB 健全性
 - ITOM Discovery 健全性分析
 - 優先問題または欠陥領域 (最大 3 つ)
 - ギャップを改善するための主要なプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

CMDB Discovery に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow。システム管理者にリーダーシップと監督を提供

顧客リソース	責任
	し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、アプリケーションに関連するServiceNowケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
検出管理者 (必須)	Discovery の主要なステークホルダー。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに ITOM Discovery の推奨事項を実装する責任を負いません。

プラットフォーム分析の調整

TuneUp Your Platform Analytics Accelerator は、価値を最適化するための Platform Analytics の健全性を維持および管理するためのガイダンスを提供します。

概要

Platform Analytics をチューンアップすると、Impact の顧客に現在の Platform Analytics 実装のアクセスメントが提供されます。このオフリングには、Performance Analytics、ワークスペース、User Experience Analytics など、高度な Platform Analytics 構成の機能の応用デモが含まれています。Platform Analytics への投資に関するより良い洞察を得るのを支援し、採用と利用を増やす最善の方法に関する主要なプラクティスを提供することを目指しています。プラットフォーム分析の詳細については、次を参照してください [Available Platform Analytics Solutions](#)。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当するServiceNow Impact/パッケージおよびアクセラレータの説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- Platform Analytics HealthScan 分析
- 選択したアプリケーション (ITSM、SAM、SPM、CSM、または HR) のいずれかの Platform Analytics コンテンツパックのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

次のものが含まれます。

- Platform Analytics の概要とデモンストレーション
- 成功のための Platform Analytics の設定:
 - ベースシステム実装との比較を確認します
 - カスタム測定基準とジョブの作成
- 以下について説明します。
 - 高度なテーブルと Performance Analytics
 - ワークスペースとユーザーエクスペリエンス機能
- ハウスキーピングとメンテナンスの主要なプラクティスについて話し合う
- 一時インスタンスに 30 日間のアクセスが許可されました

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

Platform Analytics に関連する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
プラットフォームオーナー (必須)	プラットフォームの全体的な説明責任を担当します ServiceNow 。システム管理者にリーダーシップと監督を提供し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
リードの報告 (必須)	Impact アクセラレーターコンサルタントと ServiceNow ミーティングを行い、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからのアクションを推進します。
プロセス/サービスオーナー (推奨)	主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーで、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。
開発者 (推奨)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
プロセスリード (推奨)	該当するプロセスの管理を担当する該当分野の専門家。
サービスマネージャー (推奨)	該当するサービスの管理を担当する該当分野の専門家。

顧客リソース	責任
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求情報・アクセス

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全体または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow リソースは、顧客の準番インスタンスまたは本番インスタンスに Platform Analytics の推奨事項を実装する責任を負いません。

セキュリティを調整

プラットフォームセキュリティに関するガイダンス

概要

TuneUp Your Security では、Impact のお客様に、既存の ServiceNow インスタンスセキュリティ構成、インスタンスセキュリティのリーディングプラクティスに関するインサイトを提供し、インスタンスセキュリティをさらに強化するために有効にできるインスタンスセキュリティ設定のデモを提供します。これは、ServiceNow が公開しているセキュリティガイダンスのコンテキストで、お客様がセキュリティ構成の変更をよりよく理解できるようにすることを目的としています。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータルパッケージで利用できます。

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明に従って提供されます。

あなたが得るもの

セキュリティアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 顧客のセキュリティセンターのレビュー
- ServiceNow HealthScan を使用したセキュリティ構成アセスメント
- 一時インスタンスでの推奨セキュリティ構成変更のシミュレーション

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

のレビュー:

- 一時インスタンス
- セキュリティ構成ガイダンス
- ISC スコア
- 調査結果と推奨事項
- 一時インスタンスでのシミュレートされた推奨変更

カスタマーコーチングセッション#2(お客様のご要望に応じてオプション-最大60分)

インスタンスセキュリティ構成に関する Q&A の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
ServiceNow セキュリティリード - 必須	ServiceNow インスタンスのセキュリティを担当する対象分野の専門家。
CISO 担当者のオフィス - 必須	組織のセキュリティポリシー、プロセス、プラクティス、およびテクノロジーに対して責任を負います。プラットフォームオーナーがセキュリティ標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
システム管理者 - 推奨	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することによって ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献することによって、ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。
エンタープライズアーキテクト - 推奨	必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。プラットフォームオーナーが技術的または機能的標準に合わせるようにガイドするのに役立ちます。
開発者: 推奨	ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。

要求された情報/アクセス

<https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> で入手可能な該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨されるセキュリティ構成の変更を実装する責任を負いません。

仮想エージェントの調整

ITSM 仮想エージェントの微調整に関するガイダンス

仮想エージェントの調整 - アセスメント

このアクセラレーターは、価値を最適化するための仮想エージェントセットアップの微調整に関するガイダンスを提供します。

概要

仮想エージェントのチューンアップ - アセスメントアクセラレーターは、インパクトのある顧客に、仮想エージェントのセットアップを強化するための主要なプラクティスと規範的なガイダンスを備えた仮想エージェントの評価を提供します。仮想エージェントアセスメントの概要の確認、仮想エージェントのトピックを改善するための推奨事項、および仮想エージェントの価値を最適化するように設計された追加機能の調査が含まれています。

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 [Virtual Agent](#)。

i 注:

このアクセラレータは、詳細パッケージと合計パッケージで利用できます。

該当する [ServiceNow インパクトパッケージとアクセラレータの説明](#) に従って提供されます。

あなたが得るもの

仮想エージェントアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインの有効化またはアップグレードと設定
- 仮想エージェントの全体的なステータスのアセスメント

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

顧客が一時インスタンスへのアクセスを 30 日分提供した

のレビュー:

- 仮想エージェントの推奨事項
- 優れたチャットボットを定義するものは何ですか?
- 仮想エージェントアセスメント読み出し
- 仮想エージェントの推奨事項のデモ
- 自動化と回避の機会を特定する
- 主要な実践の推奨事項とリソース

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション、最大60分)

仮想エージェントアセスメントに関連する質問と回答の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
仮想エージェントリード (必須)	ITSM 仮想エージェントを担当する ServiceNow 該当分野のエキスパート。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
開発者 (必須)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに推奨される構成変更を実装する責任を負いません。

仮想エージェントの調整 - NLU(Natural Language Understanding)

このアクセラレーターは、価値を最適化するための NLU モデルの微調整に関するガイダンスを提供します。

概要

仮想エージェントの調整 - NLU Accelerator は、仮想エージェントのエクスペリエンスに対処して改善するための規範的なガイダンスを備えたモデル設計とパフォーマンスの評価を、Impact の顧客に提供します。仮想エージェント NLU モデルの現在のステータスのアセスメント、主要なプラクティスの概要、NLU 機能の詳細、パフォーマンスを継続的に改善するための最善の方法に関する推奨事項が含まれています。

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 [Virtual Agent](#)。

i 注:

このアクセラレーターは、[詳細パッケージ](#)と[合計パッケージ](#)で利用できます。

該当する [ServiceNow インパクトパッケージとアクセラレータの説明](#) に従って提供されます。

あなたが得るもの

NLU アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインの有効化またはアップグレードと設定
- NLU モデルの全体的なステータスの評価

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

顧客が一時インスタンスへのアクセスを 30 日分提供した

のレビュー:

- NLU 設計の概要
- 現在の NLU モデルの評価
- NLU のリーディングプラクティス (トレーニング発言、エンティティ、語彙)
- NLU の高度な機能のデモ
- モデルを改善および維持するための規範的な推奨事項


カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション、最大60分)

仮想エージェント NLU モデルに関連する質問と回答の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
仮想エージェントリード (必須)	ITSM 仮想エージェントを担当する ServiceNow 該当分野のエキスパート。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
開発者 (必須)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。


ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに推奨される構成変更を実装する責任を負いません。

仮想エージェントの調整:パフォーマンス監視

このアクセラレータは、仮想エージェントのパフォーマンスを微調整して価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

概要

仮想エージェントのチューンアップ - Performance Monitoring Accelerator は、Impact の顧客に仮想エージェントのパフォーマンスアセスメントと、成功を測定し改善の機会を特定するツールを活用するための規範的なガイダンスを提供します。ダッシュボードと関連ツールを確認し、仮想エージェントの価値を改善および最適化するための最善の方法に関する推奨事項を提供します。

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 [Virtual Agent](#)  。

 注:

このアクセラレータは、 詳細パッケージと合計 パッケージで利用できます。

該当する [ServiceNow インパクトパッケージとアクセラレータの説明](#)  に従って提供されます。

あなたが得るもの

仮想エージェントパフォーマンスアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインの有効化またはアップグレードと設定
- 仮想エージェントのパフォーマンスの評価

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

顧客が一時インスタンスへのアクセスを 30 日分提供した

のレビュー:

- 仮想エージェントの成功の測定の概要
- 仮想エージェントのメンテナンスのリーディングプラクティス
- 仮想エージェントのダッシュボード、測定基準、およびサーベイ
- Natural Language Understanding (NLU) パフォーマンスレビュー
- 仮想エージェントのインタラクションテーブルのレビュー

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション、最大60分)

仮想エージェント NLU モデルに関連する質問と回答の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
仮想エージェントリード (必須)	ITSM 仮想エージェントを担当する ServiceNow 該当分野のエキスパート。
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
開発者 (必須)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限

された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに推奨される構成変更を実装する責任を負いません。

仮想エージェントの調整 - UX (ユーザーエクスペリエンス)

このアクセラレーターは、仮想エージェントの会話を微調整して価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

概要

仮想エージェントの調整 - UX アクセラレータは、インパクトのある顧客に、仮想エージェントのエクスペリエンスに対処して改善するための規範的なガイダンスを使用して、エンドユーザーの視点から仮想エージェントのセットアップを評価する提供します。ユーザーエクスペリエンスの分析、会話型デザインの主要なプラクティスの概要、および改善策に関する推奨事項が含まれています。

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 [Virtual Agent](#) 。

i 注:

このアクセラレータは、ガイド付き、詳細、およびトータル パッケージで利用できます。

該当する [ServiceNow インパクトパッケージとアクセラレータの説明](#) に従って提供されます。

あなたが得るもの

仮想エージェントユーザーエクスペリエンスアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインの有効化またはアップグレードと設定
- 仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスの評価

カスタマーコーチングセッション#1(最大90分)

顧客が一時インスタンスへのアクセスを 30 日分提供した

のレビュー:

- 会話型デザインのリーディングプラクティス
- 効果的な会話のデザイン
- 会話型デザインの主要な実践のデモンストレーション
- エクスペリエンスを向上させる方法に関する規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション#2(顧客の要求に応じてオプション、最大60分)

仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスに関する質問と回答の機会

要求された顧客リソース

顧客リソース	責任
仮想エージェントリード (必須)	ITSM 仮想エージェントを担当する ServiceNow 該当分野のエキスパート。

顧客リソース	責任
システム管理者 (必須)	アプリケーションのメンテナンスを実行し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理し、構成タスクと機能を提供することでソフトウェアリリースに貢献するServiceNowことで、プラットフォームの安定性と使いやすさServiceNowを維持します。
開発者 (必須)	プラットフォームのコードを記述します ServiceNow 。
信頼できるサービスパートナー (推奨)	Impact Accelerator のコーチングセッションに参加 ServiceNow して、主要なプラクティスを理解し、将来的に顧客をサポートする可能性があります。

要求された情報

該当する Impact Accelerator の説明を参照してください。 <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

例外

この Impact Accelerator アクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけない場合があります。

ServiceNow は、顧客の準本番インスタンスまたは本番インスタンスに推奨される構成変更を実装する責任を負いません。

アクセラレーターを要求

サブスクライブしている Impact パッケージに応じて、Impact アクセラレーターをリクエストして使用することができます。

始める前に

使用可能なアクセラレータの詳細については、「」を参照してください [アクセラレータ カタログ](#)。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 影響度 > 利点と使用法 > 影響のメリット。

2. 左側の [機能] メニューの [オンデマンドのエキスパート] セクションから [アクセラレータ] を選択します。

各 [アクセラレータ] タイルには、簡単な説明と、個々の消費バーを含むアクセラレータの可用性が含まれています。ドリルインして可用性の詳細を確認します。

3. アクセラレータを選択します。

詳細については、「[Impact Accelerators](#)」を参照してください。

[アクセラレータの詳細] ページが開きます。

4. [アクセラレータの開始] または [スケジュールのみ] を選択します。

利用可能なスロットがいっぱいになると、[スケジュール] が表示され、後で開始するイニシアチブリスト/ロードマップにアクセラレータが追加されます。

進行中のアクセラレータは、タイルの状態を更新し、一覧にも [イニシアチブ](#) 表示します。

影響度開発者サポート

開発者サポートは、アドバンスドおよびトータルインパクトパッケージに対するオファリングであり、管理者および許可されたユーザーに、既存のプラットフォームのカスタマイズに関する技術的な問題のトラブルシューティングを支援できるサポートエンジニアへのアクセス ServiceNow を提供します。

概要

多くの ServiceNow お客様がカスタム コードと構成を運用しています。これらのカスタマイズが壊れた場合、開発者サポートがこれらのカスタマイズのトラブルシューティングとデバッグを支援します。

サブスクリプションサービスを管理するトレーニングを受けた指名個人を指定し、プラットフォーム上の ServiceNow 既存のカスタマイズに関する技術的な問題のトラブルシューティングについてサポートエンジニアに ServiceNow 支援を求めることができます。

i 注:

アドバンスドパッケージには5人まで、トータルパッケージには10人まで指定できます。

連絡先

カスタムコードのエンドツーエンドの開発ライフサイクルにはいくつかの段階があります。これらの各ステージでは、特定の ServiceNow チームからの支援を必要とするさまざまなレベルのサポートが可能です。

カスタムコードのエンドツーエンドライフサイクル

カスタムコード ライフサイクル	ユースケース	配送元
デザイン レビュー	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理性、パフォーマンス、およびアップグレード性の設計レビューを手伝ってください 2. 指定された目標に使用する適切なベースシステムツールを決定するのに役立ちます 3. 適切なアーキテクチャの計画を手伝ってください 	プラットフォームアーキテクト
コードレビュー	事前にスコープ指定/設計されたカスタマイズのデバッグに役立つが、期待どおりに機能しない	エキスパートサービス
開発支援	それが壊れた後に私のカスタムコードを修正するのを手伝ってください	開発者サポート

スコープ内ユースケース

開発者サポートでは、多くのユースケースがサポートされています。

- 故障修理のトラブルシューティングまたは既存のカスタマイズの調整
- 事前承認および認定スクリプト
- メール通知スクリプト
- API に関する ServiceNow 質問

除外

一部のユースケースは、開発者サポートでサポートされていません。

- 初期実装や新製品実装など、製品の新しい実装
- テスト (UAT、負荷、回帰、パフォーマンス)
- 新しい要件の分析と設計、新しいコーディングクエリなど、まったく新しい機能と拡張機能の構築と設計
- 統合に関連する場合は、以下を除外します。
 - データの解析が顧客のビジネスプロセスに与える影響を理解する
 - 統合に関連するサードパーティシステムに関する知識
 - 外部ソースからコンテンツを取得するスクリプト
 - API の制限により ServiceNow 不可能な統合

開発者サポートの使用

開発者サポートの使用の詳細と、開発者リクエスト Impactを送信する際の役立つ情報については、を参照してください。

開発者サポートの境界

全般

開発者サポートは、ケースコミュニケーションのローカルタイムゾーンに基づいて、月曜日～金曜日の 09:00 ~ 17:00 に利用できます。

- ケースは優先度が P3 でオープンされ、エスカレーションの対象にはなりません。応答時間と SLA の詳細については、「」を参照してください https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260。
- 開発者サポートケースは、サブ製品インスタンスで調査されます。すべての問題は、サブ製品インスタンスで再現可能である必要があります。
- 自己ホスト型顧客インスタンスは、変更された配信モデルを介して利用できます。

i 注:

開発者サポートは現在、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターまたはその他の特定の制限された環境では利用できません。

パラメーター

次のセクションで説明するように、開発者サポートケースを送信する際に考慮すべき特定のパラメーターがあります。

ユーザー :

- 指名連絡先は、開かれた各ケースが特定の問題を説明していること、および参照されているコードのセクションが 200 行を超えない狭い範囲のコードに分離されていることを確認する責任があります。
- パッケージサブスクリプションごとに Impact 指定されたユーザーの数が利用できません (顧客のシステム管理者は含まれません):
 - アドバンスド Impact パッケージの場合は5つ
 - 合計 Impact パッケージの場合は 10

i 注:

ユーザーを指定するにはを参照してください [開発者サポートユーザーアクセスの管理](#)。

インフラストラクチャ :

- サポートされているバージョンのリリース/機能/アプリケーション/ハードウェアが必要です
- サポートされている言語は英語のみです
- サードパーティアプリケーションのトラブルシューティングやデバッグ、セキュリティ脆弱性の評価は含まれていません

Integrations :

統合サポートはインスタンスまたはインフラストラクチャ内で ServiceNow のみ実行され、次のものが含まれます。

- メール通知スクリプト
- API に関する ServiceNow 質問
- 統合からデータを使用するスクリプト (データが想定どおりにインポートされた場合のみ)
- 変換マップスクリプト

開発者サポートケースの作成

計画の指定連絡先 Impact である場合は、サポートケースを入力して開発者サポートのサポートを受けます。

始める前に

必要なロール: Impact 開発者サポート

手順

1. 移動先 影響度 > **NowSupport**.
NowSupport に直接移動することもできます。
2. [ケースの作成] を選択します。
3. ケースタイプが [開発者サポート] を選択します。
[開発者サポート] タイルは、この機能の指定されたユーザーである場合にのみ使用できます。
4. 開発者サポートガイドラインを確認し、チェックボックスで同意します。
5. [詳細キャプチャ] ページで、再現する件名、説明、および手順を入力します。
6. 連絡先情報と利用可能なベストタイムを確認します。
7. 参照されたインスタンス ID を確認します。
8. [確認して送信] を選択してケースを送信します。
ケースが作成され、ケース番号が生成されると、アカウントの承認済みユーザーをウォッチリスト、さらにコメント、および添付ファイルに追加できます。

開発者サポートユーザーアクセスの管理

指定されたユーザーを追加して、開発者サポートのサポートケースを入力します。指定された連絡先は、特定の問題に関する詳細を入力する責任があります。

始める前に

必要なロール: Impact admin

手順

1. 移動先 影響度 > 会社プロフィール.
2. [アクション] メニューから、[ロール/アクセスの更新] を選択します。
ユーザーがテーブルにリストされていない場合は、新しいユーザーを作成します。詳細は、「[ユーザー管理に影響を与える](#)」を参照してください。
3. ユーザーの右側にある アクション アイコンを選択します。
4. [ロール/アクセスの更新] を選択します。
5. [Premium アクセス] で [開発者サポート] を選択します。
利用可能なユーザー数が割り当てフィールドの横に表示されます。
6. [送信] を選択します。

次のタスク

開発者サポートのアクセス権と利用可能なユーザーの数を確認します。

1. Impact デジタルエクスペリエンスの右上隅にある自分の名前に移動します。
2. ドロップダウンから [会社概要] を選択します。
3. [開発者サポート] の下に、利用可能なユーザーの数が表示されます。

影響インスタンス観測者

インスタンスオブザーバー (IO) は、ほぼリアルタイムでインスタンスの健全性とパフォーマンスを追跡し、履歴インサイトも提供できる、観測可能性およびパフォーマンス監視ツールです。

概要

IO は、インスタンス管理者、プラットフォームオーナー、および DevOps チームが、インスタンスパフォーマンスの可視性を高めることで価値を加速し、望ましいビジネス成果を推進するのを支援し、お客様が迅速かつ自信を持ってイノベーションを推進できるよう支援します。

機能と利点

主な 機能

- **24 / 7** モニタリング: インスタンスパフォーマンス監視により、エンドユーザーが影響を受ける前に、インスタンス内の問題を認識できます。
- **24 / 7** アラート: 問題が重大になる前にアクションを実行できるように、特定のしきい値を超えたときに通知するカスタムアラートを設定します。
- マルチインスタンスの可用性: インスタンス全体のパフォーマンスステレメトリをプロアクティブに視覚化します。これにより、組織はエンドユーザーに影響が及ぶ前に傾向を特定できます。
- トリアージ: インスタンスのパフォーマンスに追加のコンテキストを提供し、トラブルシューティングを迅速化するアクション可能なポイントインタイムインスタンスメタデータ。
- オフインスタンスアプリケーション: インスタンスからインスタンスパフォーマンスステレメトリへのアクセス。問題が発生した場合、組織はインスタンスの可用性に関係なく、アクション可能なデータにアクセスできます。
- レポート: インスタンスパフォーマンスステレメトリを経時的に可視化し、レポートをすばやく生成してビジネスステークホルダーと共有することで、組織のインスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。
- アナリティクス: 測定基準を経時的に比較して、パフォーマンス全般の傾向を確認したり、特定の変更の前後の影響を評価したりします。

主な利点

- **24/7** 可用性: Instance Observer はオフインスタンスのクラウドベースのアプリケーションであり、顧客は単一のアプリケーションでインスタンス全体のインスタンスステレメトリを視覚化できます。
- インスタンスのパフォーマンスの向上: インスタンスのパフォーマンス測定基準をリアルタイムで監視することで、エンドユーザーに影響を与えるパフォーマンス低下の原因となっている可能性のある問題をすばやく特定して解決できます。

- 稼働時間の増加: インスタンスオブザーバーアラートによるプロアクティブな監視により、ダウンタイムが発生する前に潜在的な問題を通知できるため、ユーザーに影響を与える前に対処できます。
- トラブルシューティングの改善: 問題が発生した場合は、実用的なポイントインタイムメタデータを用意して、根本原因の分析と救済までの時間を短縮します。
- 気を散らすものを取り除く: ほぼリアルタイムのデータをすぐに利用できるため、あなたとあなたのチームは、必要な情報を見つけるために費やす時間を減らし、望ましいビジネス成果を推進するためにより多くの時間を費やすことができます

インスタンス オブザーバー コンポーネント

コンポーネント	Details (詳細)
ホーム	インスタンスの全体的な健全性のスナップショットを提供します。
パフォーマンス	インスタンスの健全性とパフォーマンスの測定基準を概説し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータセットにドリルダウンできるようにします。
可用性	ライブインスタンスの表示 ServiceNow モニタリングに関連付けられた可用性ステータス — 稼働中/下のステータス
主要なアラートのアクティブ化と通知	ビジネスニーズに固有のしきい値でアラートを設定し、チームの誰が通知を受け取るか、およびその方法を柔軟に設定できます。
分析	主要測定基準のパフォーマンスの経時的な比較を表示します。
トリアージ	ライブの問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムインスタンススナップショット
レポート	レポートをすばやく生成してダウンロードし、チームのビジネス関係者と共有します。
ヘルプ	インスタンスオブザーバーツール、用語レビュー、ハウツービデオ、および関連ドキュメントに関するサポートを受けられます。

インパクトパッケージごとのサポートマトリックス

一部のインスタンスオブザーバーレポート機能は、サブスクライブしている Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポートマトリクスチャートを参照するか、アカウントチームにお問い合わせください。

- ✓ = サポートされています
- X = サポートされていません

機能	ガイド付き	詳細	合計
インスタンスの可用性 (稼働/停止ステータス)	✓	✓	✓

機能	ガイド付き	詳細	合計
詳細は、「 可用性 」を参照してください。			
パフォーマンスの可視化チャート (KPI) 詳細は、「 パフォーマンス 」を参照してください。	✓	✓	✓
レポート 詳細は、「 レポート 」を参照してください。	選択	すべて	すべて
アラート 詳細は、「 主要なアラートのアクティブ化と通知 」を参照してください。	X	✓	✓
分析 詳細は、「 分析 」を参照してください。	X	X	✓
異常検出	X	X	✓
データ保持	45 日間	6 か月	6 か月

- i** 注:
サブスクリプションのサポートの詳細については、「」を参照してください [影響度パッケージ](#)。

保守性の制限

- i** 注:
インスタンスオブザーバーは、商用および政府機関向けコミュニティクラウド (GCC) 環境のお客様が利用できます。IO は現在、他の規制された環境やオンプレミス環境では利用できません。

ホーム

ホームページには、インスタンスの全体的な健全性のスナップショットが表示されます。

データベースアカウント、ユーザーランザクション数、応答時間などに関する概要情報を含む、インスタンスの可用性、基本的なデータセンター情報に関する貴重なインサイトにアクセスします。

移動先 [影響度](#) > [プラットフォームの健全性](#) > [監視](#) > **Instance Observer**.

ServiceNow Impact | Instance Observer

Home Performance - Availability - Alerts - Analytics - Triage Reports Help

What's New
The latest refresh of Instance Observer brings many new enhancements, check out what's new in our release notes.
[Release note](#)

Your production instances and instance observer KPIs (Last 24 hours)

Instance Name	Instance Type	Primary Database	User Transaction Count	Average Response Time	SQL Response Time
sn-demo	Production	14.22TB	86.75/min	0.90s	0.92s

[View all Instances](#)

Instance Availability

Instance	Instance Type	Instance Availability
sn-demo	Production	✓

[View all Instances](#)

Alerts (Last 24 hours)

Instance	Instance Type	Monitoring Alerts	Self-Service Alerts
sn-demo	Production	2	0

[View all Instances](#)



注:

インスタンスオブザーバー アラートのサポートは、影響度の詳細 ServiceNow パッケージと合計パッケージでのみ使用できます。

パフォーマンス

インスタンスオブザーバーのパフォーマンスと可用性に関するほぼリアルタイムの測定基準とアラートを使用して、すべてのインスタンスを 1 か所で 24 時間 365 日監視します。概要インスタンスの健全性とパフォーマンス測定基準のさまざまなグラフを生成し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータポイントにドリルダウンします。

ユーザー、プラットフォーム、アプリケーションに基づいてデータ主導の意思決定を行い、ほぼリアルタイムおよび履歴のインスタンスパフォーマンステレメトリにアクセスし、ポイントインタイムメタデータを使用してインスタンス全体のインスタンスパフォーマンステレメトリをプロアクティブに視覚化します。

主な特長

- パフォーマンスデータの過去の傾向を表示します。
- パフォーマンスの異常を特定して調査します。
- 特定の時点で実行されている特定のジョブとトランザクションを表示します。
- 選択したパフォーマンス測定基準の詳細にアクセスする

パフォーマンスチャートの開始

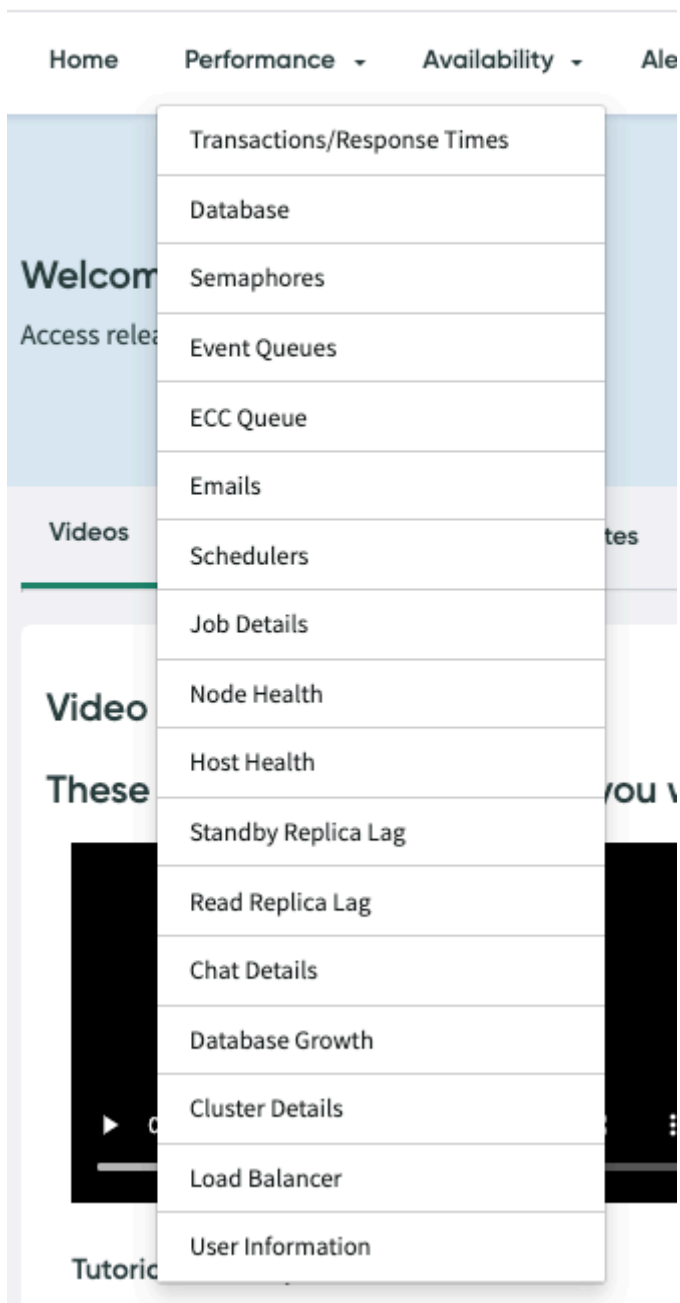
インスタンス オブザーバーを使用してパフォーマンス チャートを生成するには、次の手順に従います。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 影響度 > プラットフォームの健全性 > 監視 > **Instance Observer**.
2. [パフォーマンス] メニューから、評価するテレメトリ オプションを選択します。



3. 次のレポートオプションを選択します。

- インスタンス
- 日付範囲
- 測定基準 (使用可能な測定基準は、選択したレポートによって異なります)。
- オプションとアドオン

4. [スナップショットの取得] を選択します。

i 注:

レポートとチャートで利用可能なオプション:

- データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
- 右クリックしてデータポイントを分離します。
- グラフを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
- PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
- レポートタイプを変更します。

異常検出

インスタンスオブザーバーは、本番インスタンスの影響度合計パッケージのパフォーマンスチャートで、周期的または非周期的な測定基準の例外を事前に検出します。例外は、履歴パターンに基づく測定基準の外れ値を表します。すべての例外が問題を表すわけではありませんが、が通知し、重要度を決定し、それに応じてアラートを設定します。

周期的なメトリックは、同じ順序または定期的に繰り返される期間に定期的に繰り返されるイベントの完全なセットとして発生します。非周期的メトリックは、不定期またはランダムで予測しにくい繰り返し期間に繰り返されるメトリックです。異常は外れ値とも呼ばれ、異常なデータ、まれなデータポイント、または予想されるデータのパターンや分布に適合しないデータポイントです。

追跡される循環メトリックは次の 5 つです。

- トランザクション数: `UI_TYPE` と呼ばれる内部タイプのすべての UI トランザクションのインスタンス全体の合計。
- サーバー応答時間: `UI_TYPE` トランザクションの平均実行時間。
- SQL 応答時間: クエリがデータベースに送信されたときに開始し、応答が受信されたときに終了する、アプリケーション層で測定されたデータベース応答時間の報告された平均。
- セマフォ平均: 1 分間に同時に処理されているエンドユーザー トランザクションの平均数。
- ノードメモリの最大値: 履歴内の特定のデータポイントにおけるノードあたりの使用中の最大メモリ (MB)。通常、この値は 1000 MB から 2048 MB の範囲です。

User Transaction Count ?

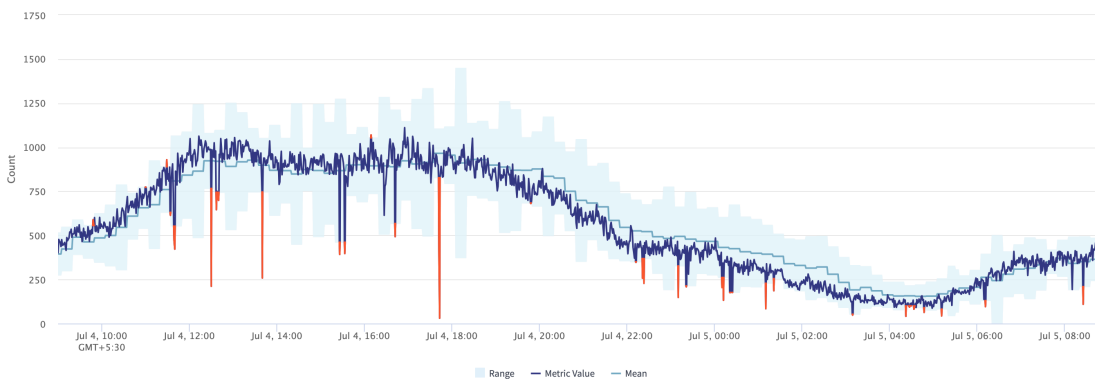
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI_TYPE". Essentially can be considered to cover only "clas...[Show More](#)

Default **Anomalies 41** Alert 0

< Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM >

[How anomalies are calculated and plotted](#)

Anomalies	Past Period	Trend
41	50	9↓



- X 軸は時間を表し、Y 軸は選択した日付範囲ごとの実際の測定基準を表します。たとえば、線グラフには、時間の経過に伴うトランザクション数の値が表示されます。異常は、チャート上で赤色で示され、データ内の異常の発生を表します。赤いマークの配置は、例外の検出に使用される基準またはアルゴリズムによって異なります。
- 範囲は、履歴データセットパターンに基づくメトリックの正規分布を持つ上限と下限を表します。
- 平均線は、特定の時点での偏差を比較する測定基準の 4 週間の平均値を表します。

ジョブの例外検出

ジョブ例外チャートは、1 時間ごとの平均トランザクション数のオーバーレイ測定基準を使用して、1 日の 1 時間に同時に実行されているジョブスケジュールの数を追跡します。チャート内で 1 つまたは複数の例外ジョブがある棒は、赤色で強調表示されます。棒グラフの詳細リンクを選択して、ジョブレベルの詳細を表示します。

ジョブの詳細には、1 時間ごとのジョブスケジュールと、そのインスタンスの平均トランザクションが表示されます。



毎時のスケジュール設定済みジョブ数から、任意の時間の個々の繰り返しジョブにドリルダウンし、さらに過去 7 日間の同じジョブの実行パターンにドリルダウンします。これは、通常は完了までに一定の時間がかかるジョブが、実行時間の急激な増加または減少を経験し、パフォーマンスの問題の可能性を示している場合に、エンドツーエンドの根本原因を実行するのに役立ちます。



スケジュールジョブの基準

ジョブがスケジュール設定済みジョブと見なされるには、次の基準の少なくとも 1 つを満たしている必要があります。

- ジョブは曜日ごとに少なくとも 1 回実行されます。
- ジョブが過去 4 週間に毎週少なくとも 1 回実行された。

平均トランザクション数の計算

特定の日の 1 時間ごとに、過去 4 週間の同じ日および同じ時間のトランザクション数の合計が平均化されます。たとえば、過去 4 回の月曜日から 4 時間分のトランザクション数の合計をフェッチし、最終計算のために値を平均します。

ジョブ例外識別

過去 4 週間について、ジョブが実行された 1 時間ごとに、平均期間が標準偏差値 (平均値) に 5 を標準偏差値で乗算して計算されます。

この値は、その時間のジョブの上限として機能します。ジョブが 4 時間目で実行されていて、過去 4 週間のその時点でのジョブの平均期間が 10 分で標準偏差が 2 分の場合、上限の範囲は $10 + (5 \times 2) = 20$ 分になります。

現在実行中のジョブの実行に 20 分以上かかる場合、そのジョブは例外として識別されます。

例外応答

すべての例外が問題を表すわけではありませんが、外れ値は履歴パターンに基づいて検出されます。検出された例外の重要度を分析した後、それに応じてアラートを設定します。アラートの詳細については、「」を参照してください [例外アラートの設定](#)。

例外アラートの設定

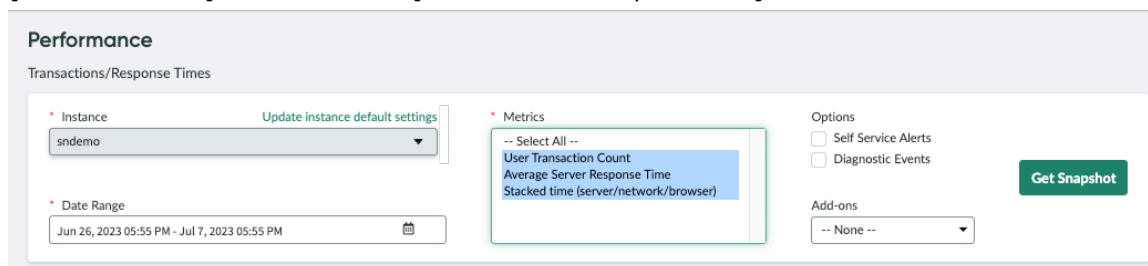
インスタンスオブザーバーの履歴パターンの測定基準外れ値に基づいて例外アラートを設定します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 **影響度** > **プラットフォームの健全性** > **監視** > **Instance Observer**.
2. [パフォーマンス] メニューから、[トランザクション/応答時間] を選択します。



3. 次のレポートオプションを選択します。

- インスタンス
- 日付範囲
- 測定基準
- オプション：
 - セルフサービスアラート
 - 診断イベント
- アドオン

4. [スナップショットの取得] を選択します。

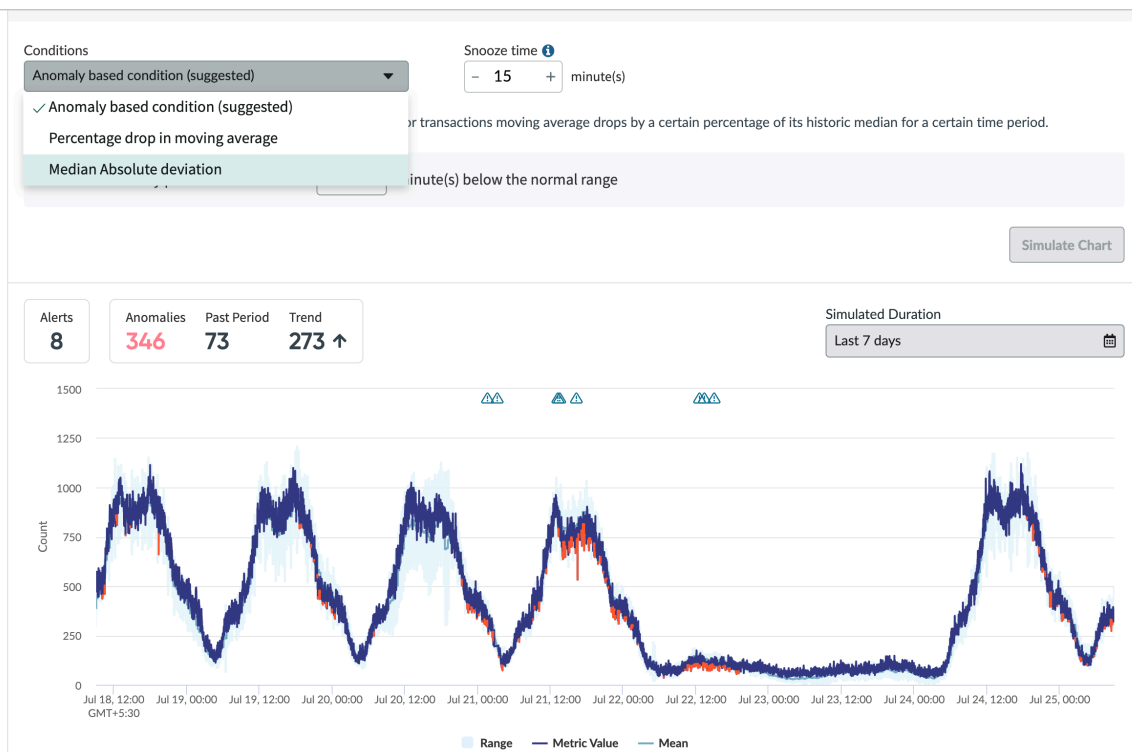
i 注:

レポートとチャートで利用可能なオプション:

- データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
- 右クリックしてデータポイントを分離します。
- グラフを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
- PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
- レポートタイプを変更します。

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance Critical ✕



5. リストされたオプションを使用して、アラートを微調整します。

- たとえば、トランザクション数の異常が 10 分を超えて持続する場合、または平均からの特定の標準偏差を 10 分以上連続して超えて範囲を上回ったり下回ったりした場合に、アラートをトリガーするしきい値を設定します。ジョブ例外は、実行時間に基づいて例外ジョブの上位 X % をターゲットにし、それらのジョブの詳細を追跡します。
- 永続化時間をシミュレートしてアラートをテストして微調整するか、異常の 5 分、10 分、15 分などの期間を選択するか、上位 5、10、または 15 の割合のジョブを選択して、アラートが正しくトリガーされていることを確認します。必要に応じてアラートしきい値を調整し、意味のある実用的なアラートがシステムによって提供されるようにします。
- 要件に基づいて、適切なアラート送信方法を選択します。これには、メール通知、SMS メッセージ、統合などが含まれます。
- システムによって生成されたアラートを継続的に監視します。検出された例外を定期的に確認して根本的な原因を理解し、潜在的な問題の調査やさらなる分析の実行などの適切なアクションを実行します。

異常検出アルゴリズム

インスタンス オブザーバーは、Z スコア統計モデル (単変量法とも呼ばれます) を使用して異常検出を実行しています。

異常検出は、メモリ最大、セマフォ平均、SQL 応答時間、サーバー応答時間、トランザクション数の 5 つのメトリックのセットを分析します。検出モデルは、日次、週次、および月次のレベルのデータの複数のインスタンスを含むサンプリングで検証されています。

Zスコアモデルを使用して異常を表すメトリックは、トランザクション数、サーバー応答時間、SQL 応答時間です。上限しきい値ベースのアプローチを使用して例外を表す測定基準は、セマフォ平均、ノード最大メモリ、およびジョブ実行です。5 つのメトリックの詳細については、「」を参照してください [パフォーマンスチャートの開始](#)。

上限しきい値ベースの方法論

上限しきい値ベースの方法論では、上限を使い果たした測定基準を使用します。たとえば、セマフォ平均値が 14 または 16 の測定基準 A は、ノード上のリソースを保護するためにノードで一度に実行できるトランザクションの数を制限するためにプラットフォームで使用されます。測定基準 B、最大 2 GB のメモリ。各ノードメモリには事前定義された最大容量があります。このようなすべての同様のケースで、メトリックが枯渇限界に近い場合にのみ、状況は憂慮すべきものです。偏差が平均よりも高くても、排気限界よりも低い場合でも、しきい値制限によってアラームは発生しません。

Z スコア手法

Zスコアは、値と値のグループの平均との関係を説明する数値測定値です。Zスコアは、平均からの標準偏差で測定されます。Z スコアが 0 の場合、データ ポイント スコアは平均スコアと同じです。

Z スコアの計算式は、 $z = (x - \mu) / \sigma$ です。

- x : 過去 15 分間の移動平均としてのデータの生スコア
- μ : 同じ日、同じ時間、同じ分の過去 4 週間の平均であるデータ母集団の平均
- σ : データ母集団の標準偏差

Z スコアの計算または比較を行うときは、分析されたデータのこれらのパターンを固有の周期パターンで考慮することが不可欠です。データセットの周期性とは、日次、週次、季節サイクルなど、一定の間隔で発生する繰り返しパターンを指します。たとえば、売上データは、ホリデーシーズン中に高い値を示したり、オフピーク期間に低い値を示したりする場合があります。

周期性スコアは 2 つの系列間の類似性であり、2 つのベクトル間の類似性を測定し、Z スコア モデルがデータの自然なパターンを考慮しながら、信頼できる分析情報を提供し、真の異常値または外れ値を特定するのに役立ちます。

循環スコアは、4 週間のデータ選択を 2 週間のベクトル増分に分割して、週末を除くインスタンスレベルで計算されます。スコアは 2 つの類似スコアを返します。スコアが高いほど、比較されたベクターデータの類似傾向がより整列していることを示します。

可用性

ライブインスタンスの表示 ServiceNow モニタリングに関連付けられた可用性ステータス — 稼働中/下のステータス

主要なアラートのアクティブ化と通知

Instance Observer Key Alerts のアクティブ化機能を使用して、ビジネスニーズに固有の 4 週間単位の履歴しきい値でアラートを柔軟に設定し、チームの誰が通知を受信するかを構成できます。

概要

キーアラートのアクティブ化では、移動平均に関するプロアクティブなアラート (時間の経過に伴うデータ系列の平均変化をキャプチャする統計) を 6 つの重要なメトリックについて提供します。

1. トランザクション (増加) インスタンス: 特定の期間におけるトランザクションの移動平均が履歴中央値の特定の割合で増加したことを示します。
2. トランザクション (ドロップ) インスタンス: 特定の期間におけるトランザクションの移動平均が履歴中央値の特定の割合で低下したことを示します。
3. 応答時間 - インスタンス: 応答時間の移動平均が特定の期間の履歴中央値よりも大きいことを示します。
4. データベース応答時間: データベース応答時間の移動平均が、特定の期間の履歴中央値よりも大きいことを示します。
5. 既定のセマフォ平均: 既定のセマフォ平均が、特定の期間に特定の要因で最大同時実行数の限界に近づいていることを示します。
6. デフォルトのセマフォキューの深度: デフォルトのセマフォキューの深度が、特定の期間に特定のファクターで最大キュー深度の制限に近づいていることを示します。

注:

各通知は問題を表さない場合があります。さらに異常なデータポイントまたはその特定のメトリックに期待されるパターンに準拠していないデータポイントに関するシグナルであることに注意することが重要です。ユーザーは必要に応じて積極的に行動し、将来の問題を回避するためにそれに応じて対処できます。

インスタンスオブザーバーは、Pスコアを使用してインスタンスの使用状況を評価し、それらのインスタンス専用のしきい値を計算します。Pスコアは、インスタンス上のトランザクションの数によって決定される評価であり、インスタンスのトランザクションが常に安定している場合はより高いスコアを提供します。

- インスタンスが適格性に必要な P スコアを満たしている場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするためのバナーがユーザーに表示されます。ユーザーは、履歴データから派生した 6 つのメトリックすべてについて、**IO 推奨** 条件の下でインテリジェントなしきい値を受け取ります。
- インスタンスの P スコアが低い場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするためのバナーは表示されません。P スコアは定期的に更新され、今後インスタンスが大きくなると、アラートのアクティブ化機能をオプトインするオプションが表示されます。しきい値は、最小 P スコア基準を満たすインスタンスに対して毎週自動的に更新されます。

主要なアラートを構成する

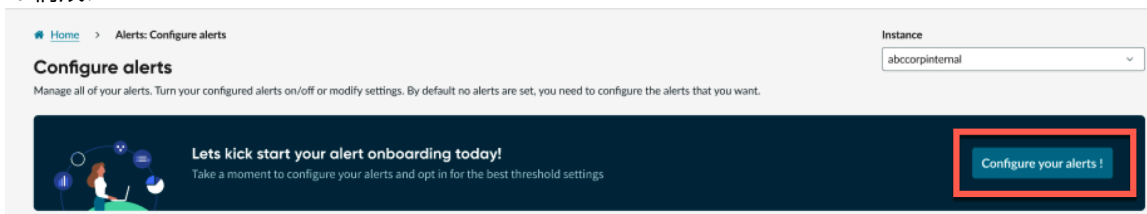
重大なアラートがまだ設定されていないインスタンスでキーアラートを設定するには、次のステップを実行します。

始める前に

必要なロール: 管理者

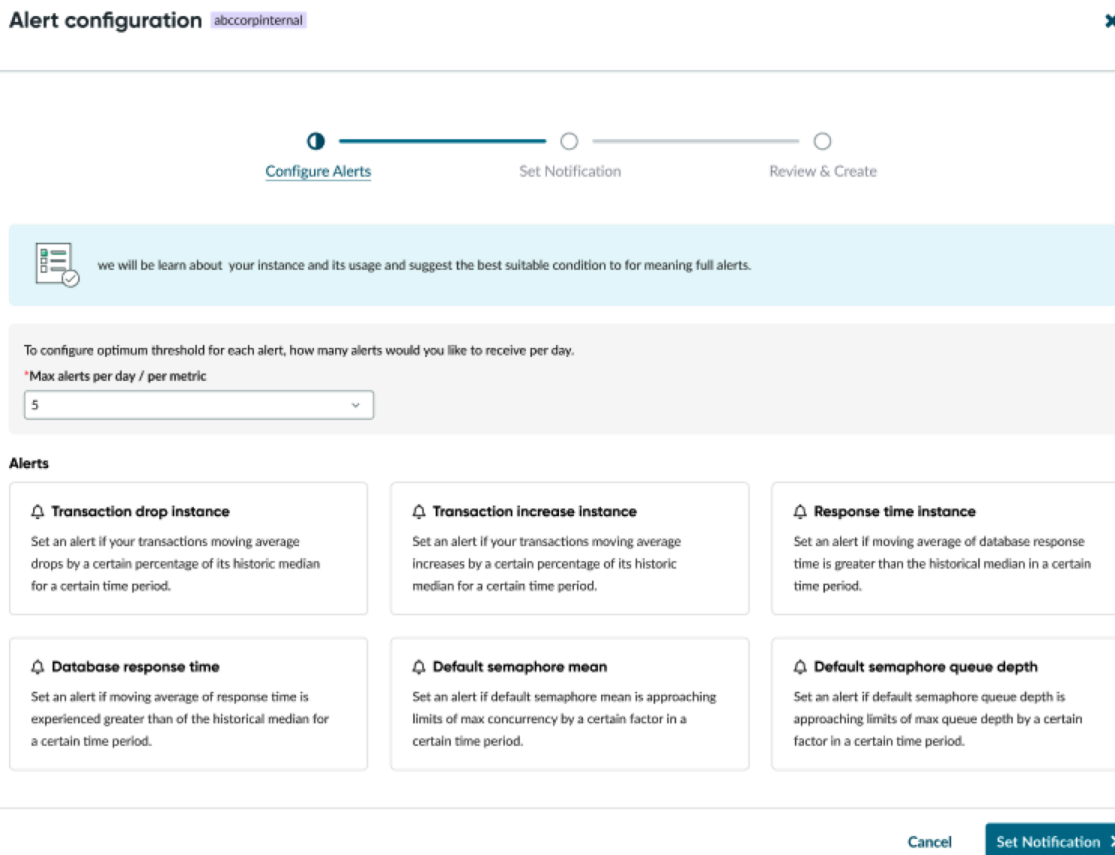
手順

1. 移動先 影響度 > プラットフォームの健全性 > 監視 > **Instance Observer** > アラート > アラートの構成.



通知バナーが表示されます。

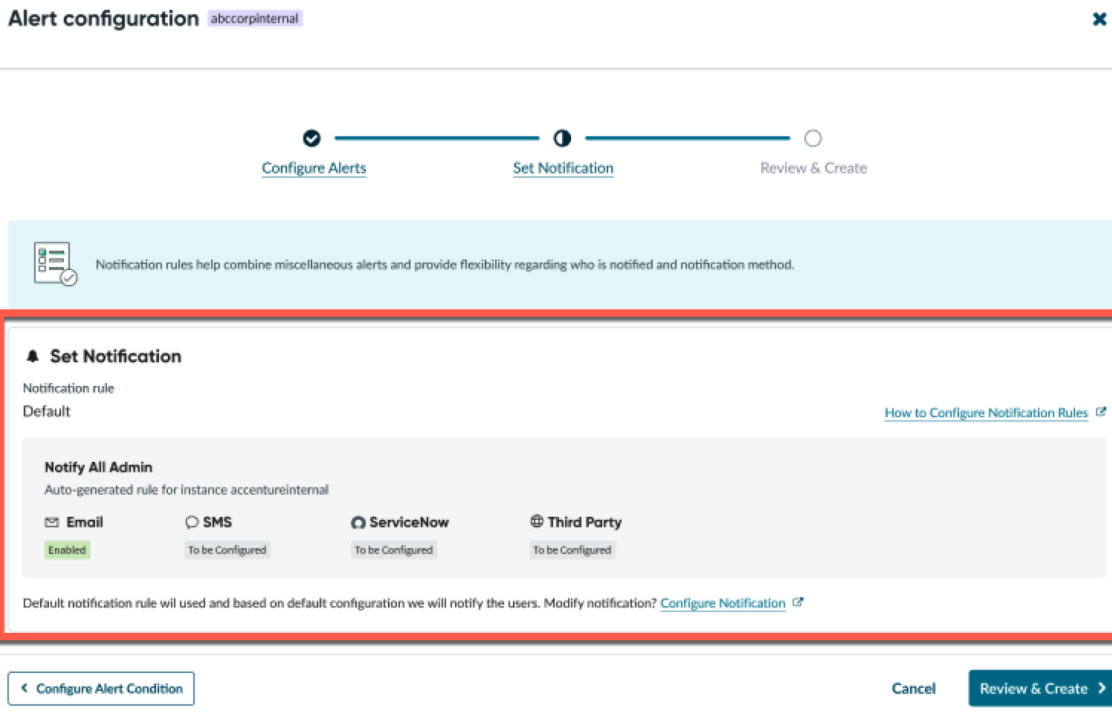
2. [アラートの構成] を選択します。
システムによって選択された測定基準のアラートが表示されます。
3. [1 日あたりの最大アラート 数/メトリックあたりの最大アラート数] ドロップダウンから、各メトリックの 1 日あたりに受信するアラートを最大 5 つ選択します。
選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステム測定基準のそれぞれに関係します。測定基準ごとに最大 2 つのアラートを選択した場合、毎日の最大アラート数として 12 個のアラートを受信します (例:(2 アラート) X (6 つのメトリック) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされま



す。

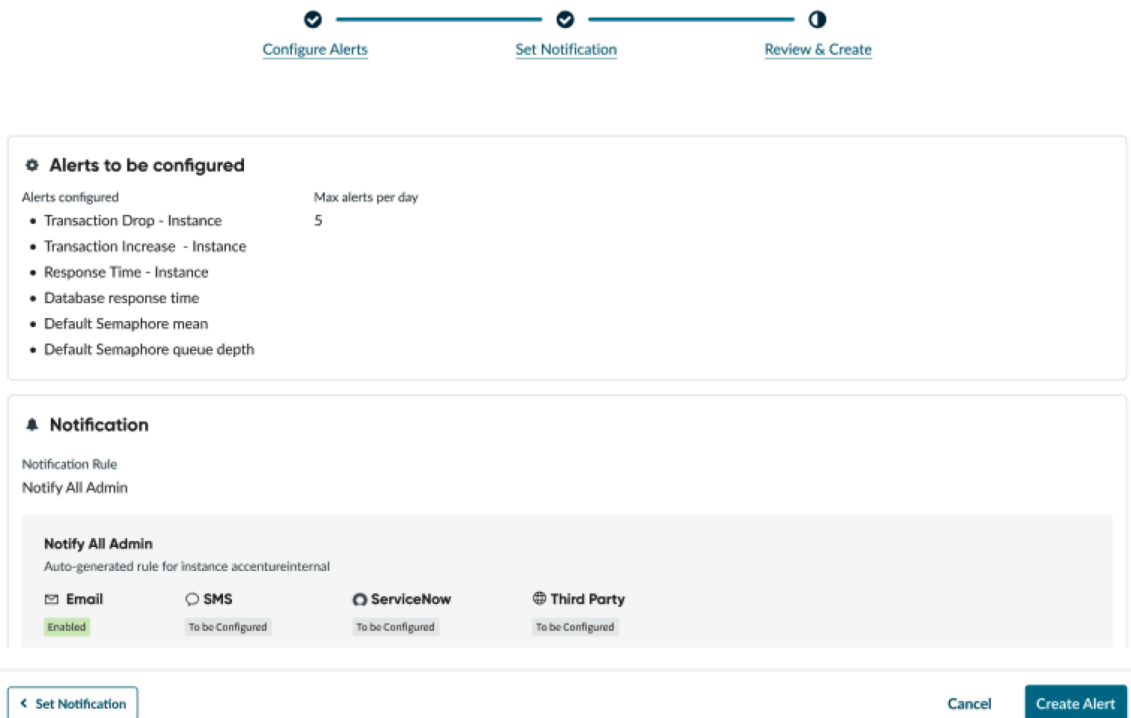
4. [通知の設定] を選択します。

[アラート設定] ページがロードされ、[デフォルトの 通知ルール] が自動的に選択されま



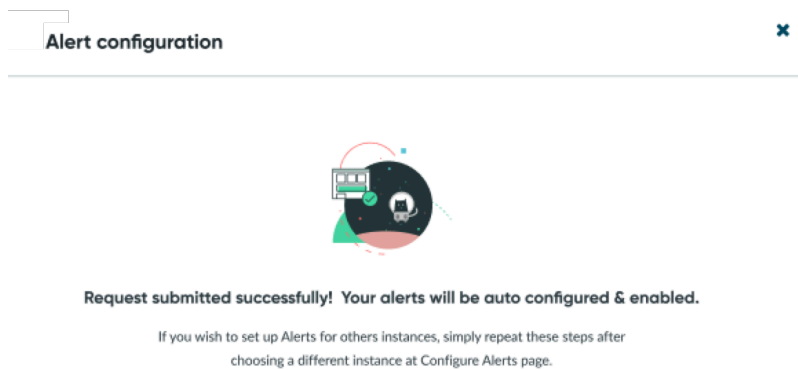
す。

5. オプション: [通知の構成] を選択して、カスタム ルールを作成します。
[通知ルールの設定方法] リンクには、カスタム通知の作成に関する情報が含まれています。ルールのオプションには、[ルール名]、[受信者]、および [通知方法] が含まれます。
6. [レビューと作成] を選択して、構成するアラートの概要と通知ルールを表示します。



7. [アラートの作成] または [通知の設定] を選択して、通知設定ページに戻ります。

アラートの設定を確認する通知が表示されます。



タスクの結果

要求の送信後、6 つのアラートすべてが自動的に有効になり、手動による介入は必要ありません。アラートのしきい値を確認する場合は、[アラート構成の編集] に移動して **IO** の推奨条件にアクセスします。

i 注:

利用可能な 6 つのアラートのうち 1 つ以上が自動的に有効になっていない場合は、インスタンスでの使用が制限されているため、その特定の測定基準のしきい値を使用できませんでした。

主要なアラートのしきい値の生成

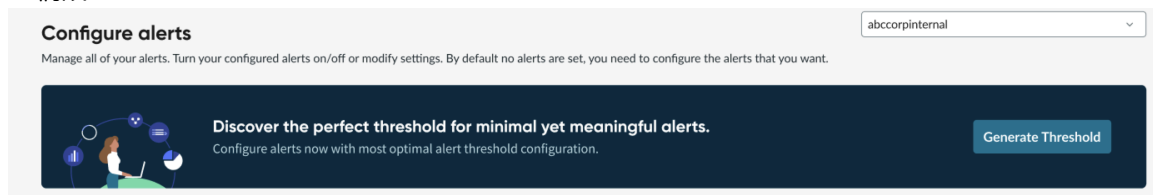
重大なアラートが既に構成されているインスタンスの場合は、強化されたアラートまたは最小限のアラートを受信するための改善されたしきい値を取得できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 **影響度** > **プラットフォームの健全性** > **監視** > **Instance Observer** > **アラート** > **アラートの構成**.



通知バナーが表示されます。バナーでアラートの設定が求められた場合は、「」を参照してください **主要なアラートを構成する**。

2. [しきい値の生成] を選択します。
[アラート設定] 画面が表示されます。
3. [1 日あたりの最大アラート数/メトリックあたりの最大アラート数] ドロップダウンから、各メトリックの 1 日あたりに受信するアラートを最大 5 つ選択します。
選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステム測定基準のそれぞれに関係します。測定基準ごとに最大 2 つのアラートを選択した場合、毎日の最大アラート数として 12 個のアラートを受信します (例:(2 アラート) X (6 つの

メトリック) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされま

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

* Max alerts per day / per metric

5

Alerts

🔔 Transactions (Drop) - Instance
Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

🔔 Transactions (Increase) - Instance
Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

🔔 Response Time - Instance
Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.

🔔 Database Response Time
Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.

🔔 Default Semaphore (Mean)
Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.

🔔 Default Semaphore (Queue Depth)
Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.

す。

4. [送信] を選択します。
確認メッセージが表示されます。

Alert configuration



Your new alert thresholds are available now

You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. 移動先 アラート設定を編集。
推奨されるアラート設定を示す青色のバナーが表示されます。

Currently Configured Alert [View Alerts](#) Alert On ▼

When the anomaly persists for more than 5 minute(s) below the normal range

Configure Alert Condition ^

'IO Recommended' configuration is available. Please select the condition and proceed by clicking 'Save' to implement it. ×

Conditions Snooze time ⓘ

Anomaly based condition - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

6. [アラート条件の構成] バナーを選択します。
7. [Save (保存)] を選択します。
8. 残りのアラートに対してこれらの手順を繰り返します。

注:
 6つのアラート条件のいずれでもアラート条件バナーを利用できない場合、現時点ではその特定の測定基準のしきい値データを利用できません。しきい値は定期的に更新され、推奨事項が利用可能になります。

推奨しきい値でアラートを有効にした後、詳細を手動で更新できます。

9. オプション: 選択した測定基準の [アラート条件の構成] を選択します。
10. オプション: アラート構成の編集中に、[アラート数の変更] を選択しま

Configure Alert Condition ^

Conditions Snooze time ⓘ

IO Recommended - 90 + minute(s)

Set an alert if any anomaly detected based on historical pattern or transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.

Moving average increases by 10 % of the historical median for more than 5 minute(s)

Maximum alert(s) per day 2

Change Alert Count Simulate Chart

す。

11. オプション: 最大 5 つのアラート値を選択し、[送信] を選択しま

Change alert count ×

⚠ Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

*Max alerts per day / metric

5 ▼

Cancel Submit

す。
 変更が送信されると、特定の測定基準の新しい最大アラート数に基づいて、事前に計算されたしきい値がフェッチされます。[アラート構成を編集 (Edit Alert Configuration)] ウィンドウに戻ります。

12. [アラート構成の編集] ウィンドウで [保存] を選択して、変更を適用します。

13. 各アラートに対して同じプロセスを繰り返して、追加の測定基準アラート構成を編集します。

i 注:

1日あたり最大3つのアラート数を選択した場合、その特定のメトリックについて、1日あたり最大3つのアラート通知を受信できます。アラート数は毎日00:00 UTCにリセットされます。

分析

影響度合計パッケージを使用して、時間の経過に伴う主要測定基準のパフォーマンスの比較を表示します。

トランザクション、クエリーパターン

傾向を可視化し、主要な測定基準にオーバーレイして影響を確認する

データセットの比較 (リリース、日付)

2つのリリース/パッチの測定基準を比較して理解し、変更の影響を確認する

トリアージ

ライブの問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムインスタンススナップショット。

レポート

レポートをすばやく生成してダウンロードし、ビジネスステークホルダーと共有することで、組織のインスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。

インスタンスパフォーマンステレメトリを経時的に可視化し、レポートをすばやく生成してチームやビジネスステークホルダーと共有します。

任意のインスタンスでレポートを実行して、日次インスタンスの健全性、パフォーマンス傾向、またはデータベースの増加に関するダウンロード可能なサマリーを生成します。

いくつかのステップで、ビジネスニーズに固有のさまざまなレポートをカスタマイズできます。

移動先 **Instance Observer** > レポート > . レポートのレポートタイプ、インスタンス、および日付範囲を選択します。

レポートの詳細については、ヘルプ > 測定基準 をクリックし、右側のメニューからオプションを選択します。

インパクトパッケージごとのサポートマトリックス

一部のインスタンスオブザーバーレポート機能は、サブスクライブしている Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポート マトリックスを参照してください。

- ✓ = サポートされています
- X = サポートされていません

パフォーマンスレポートサポートマトリックス

	ガイド付き	詳細	合計
日次パフォーマンス測定基準レポート	✓	✓	✓
パフォーマンスの傾向レポート	X	✓	✓
データベース増加レポート	✓	✓	✓
データ保持	45 日間	6 か月	6 か月
セルフサービスアラート	X	✓	✓

- i** 注:
サブスクリプションのサポートの詳細については、「」を参照してください [影響度パッケージ](#)。

日次パフォーマンス測定基準レポート

インスタンスの健全性の現在のスナップショットを示す 6 つの日次パフォーマンス測定基準サブレポートが用意されています。

レポート	説明
ServiceNow プラットフォームの健全性	<ul style="list-style-type: none"> • ノードの可用性、応答、遅延時間を反映します。 • 今日と過去 30 日間の可用性と例外を比較します。 • レポートは、システムに設定されているシステムしきい値に基づいており、それに応じて緑、黄、または赤で例外を色分けします。
健全性インジケータ	<ul style="list-style-type: none"> • 遅いトランザクション、クエリ、および実行時間の長いジョブの数を表示します。 • 今日、昨日、過去 30 日間の平均のカウントを比較します。 • レポートは、システムに設定されているシステムしきい値に基づいており、それに応じて緑、黄、または赤でカウントを色分けします。
遅いトランザクション上位 10 件	<ul style="list-style-type: none"> • 合計実行時間によって最も実行されたトランザクションを検索し、平均実行時間が最も高い上位 10 件のトランザクションを取得します。 • 結果には、インスタンスページと、平均実行時間と合計実行時間、およびページが実行された合計数が一覧表示されます。

レポート	説明
遅いクエリー上位 10 件	<ul style="list-style-type: none"> 合計実行時間によって最も実行されたクエリーを検索し、平均実行時間が最も長い上位 10 個のクエリーを取得します。 結果には、クエリーと、平均実行時間と合計実行時間、およびクエリーが実行された合計数が一覧表示されます。
上位 10 件の長時間実行ジョブ	<ul style="list-style-type: none"> 最も期間 (分) が発生しているジョブを検索します。 結果には、ジョブ名、ノード、ワーカー、および期間が一覧表示されます。
重大サポートケース	<ul style="list-style-type: none"> レポートヘッダーに重大度 1 および 2 のサポートケースの合計数をリストします。 ケース番号をリンク、エリア、優先度、およびステータスとして提供し、問題をオープンしたユーザーを追跡します。

データベース増加レポート

選択した日付範囲でインスタンスデータベースがどのように増加したかを示す、データベース増加レポートがいくつか用意されています。

i 注:

ガイド付きのお客様は、最大 45 日間の範囲を選択できます。

レポート	説明
プライマリデータベース	選択した期間内にデータベースがどのように増加または減少したかに関するさまざまな測定基準。すべてのテーブルの合計に基づいた合計 DBI サイズ。4 時間ごとに計算されます。
サイズ別のデータベース (シャードを含む)	シャードを含む、選択したデータベース全体でデータベースがどのように増加または減少したかに関するさまざまな測定基準。合計 DBI サイズ プライマリシャードに合わせて、これは 4 時間ごとに計算され、時間の経過に伴うデータベースの増加を視覚化するために使用できます。
上位 20 テーブル (サイズ別)	テーブル名、サイズ (GB)、1 日の増加率と成長率、および 7 日間の増加率を一覧表示します。

パフォーマンス傾向レポート

選択したパフォーマンス測定基準の詳細にドリルダウンします。

システムパフォーマンスに関して、次のレポートオプションを使用できます。

- トランザクション/レポート時間
- データベース応答
- セマフォの深さ
- イベントキュー
- 繰り返し実行されているジョブ

- メモリー
- ユーザーセッションサマリー

影響度リリース

ServiceNow Impact リリースには機能拡張や追加機能が含まれる場合があります。リリースの内容については、リリースノートを参照してください。リリースは、2月に始まる四半期ごとに、年間を通じて行われます。今後のリリース日は変更される可能性があります。

2024年2月四半期 Impact リリースノート - ワシントンDC



2023 Impact リリースノート



2024年2月四半期 Impact リリースノート - ワシントンDC

ServiceNow Impact は Now Platform 上に構築され、カスタマイズされたサービスとデジタルインターフェイスを組み合わせ、インスタンスの可能性を最大限に引き出すのに役立ちます。Impact アクセラレータは、固定スコープのサービス契約を通じてエキスパートと直接つながり、必要な場所に正確に価値を提供します。Impact はリリースで Washington DC 拡張および更新されました。

Washington DC リリースでの Impact の特長

- 各オプションの背後にいるエキスパートがいる固定スコープの製品に直接接続する新しいアクセラレータを利用して、必要な場所に正確に価値を迅速に提供します。
- 予防ケアによるインスタンスとデータベースのパフォーマンスのエンジニア主導の診断により、パフォーマンスの問題を早期に検出します。
- 機能の包括的なリストについては、直感的な新しいインターフェイスで更新された機能マップを確認してください。
- [サブスクリプション] で統合製品ライセンス情報を表示します。

詳細については、「Impact」を参照してください。

Washington DC リリースの新機能

イニシアチブ

- データ管理レビュー: サポートアカウントマネージャーが主導するデータベース容量使用率のレビューにより、データベースフットプリントの最適なパフォーマンスと効率を確保します。
- 予防ケア: Impact Total のお客様向けのエンジニア主導のプレミアムイニシアチブを使用して、インスタンスとデータベースのパフォーマンスを四半期ごとに診断します。
- マルチアカウントアクセス: 複数のアカウントに Impact アクセスを利用します。

Impact デジタルエクスペリエンス

- トレーニングインサイトダッシュボード:利用可能なトレーニングおよび学習機能が一目でわかりやすくなり、インパクトパッケージの一部として学習クレジットを効率的に使用できます。
- 推奨事項：
 - サブスクリプションのメリットを最大化するために、使用率の低い影響機能の推奨事項を受け取ります。
 - コンテンツの推奨事項を利用して、類似のユーザーの間で人気のあるコンテンツを表示し、推奨コンテンツに関するフィードバックを提供します。
- **Strategic Portfolio Management** (SPM) 統合:インスタンス内のプロジェクトや機能などの SPM エンティティを Impact のビジネス目標と成果にリンクして、目標達成のためにチームが行っている作業を表示します。
- **Subscription Management** 統合:すべてのインスタンスのすべてのサブスクリプションと関連機能の統合リストを表示および管理します。
- **機能マップの再設計**:分隊の支援なしで、直感的でナビゲートしやすいインターフェイスで機能マップを表示および更新します。

ユーザー管理に影響を与える

ユーザー管理の新しいアーキテクチャ配置を使用します。

影響インスタンス観測者

- インスタンスオブザーバーに対して次の拡張機能を利用します。
 - 影響度内からインスタンスオブザーバーへのユーザーメールの同期
 - データベースの増加サマリー
 - ユーザーエクスペリエンスの監視
 - 主要なアラートのアクティブ化と通知:6 つの重要な測定基準に関するインスタンスの事前アラートをすばやく設定します。

HealthScan

ピア グラフと傾向グラフでのパフォーマンス グラフのフィルター処理を使用する

Impact Accelerators

- **Project Portfolio Management 成熟度アセスメント** アクセラレーター:PPM 導入の成熟度に関するインサイトを得て、PPM 機能の価値を最大化するためのエキスパートの支援を受けます。
- **Customer Service Management 製品成熟度アセスメント** アクセラレーター:CSM の成熟度とプラットフォームの価値 ServiceNow に関するインサイトを取得します。
- **Strategic Portfolio Management – Planning Workspace のジャンプスタート** Accelerator:インスタンスの Strategic Portfolio Management (SPM) - Planning Workspace で利用可能な可能性と機能のデモンストレーションを体験します。
- **プラットフォーム分析をすぐに開始** アクセラレーター:Platform Analytics の可能性と機能に関するデモンストレーションを体験してください。
- **プラットフォーム分析の調整** アクセラレーター:プラットフォーム分析の健全性の維持と管理に関するガイダンスで価値を最適化します。
- **CMDB のジャンプスタート** アクセラレーター:Configuration Management Database (CMDB) について理解し、CMDB の可能性と機能のデモを行います。

このリリースでの変更

Impact Accelerators

- **アーキテクチャの詳細計画 - 詳細** アクセラレータ:Impact Advanced のお客様向けにアーキテクチャ ブループリントのアーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを取得します。
- **アーキテクチャの詳細計画 - 合計** アクセラレータ:Impact Total のお客様のアーキテクチャ ブループリント アーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを取得します。
- **トレーニング戦略アセスメント**:ユーザーの採用とスキルアップのためのトレーニング計画を作成します。

バリュージャーニー

- **データ収集ツールキット**: このツールキットは拡張され、バリューブループリント、四半期パフォーマンスレビュー、およびバリューレポートツールキットから1つの包括的な構成およびレポートツールキットにコンパイルされます。
- **データ収集アプリ:CSM と SAM** の追加機能に加えて、価値測定基準に関する ITSM、ITOM、HR の更新機能を備え、Innovations Lab ストアおよび 3 月に発行されるワシントン DC ストアのアプリリリースからダウンロードできます。
- **価値の詳細計画、成果パフォーマンス、およびビジネス価値:Integrated Risk Management (IRM) と Business Continuity Management (BCM)** という 2 つの追加製品で有効になります。
- **結果パフォーマンスとビジネス価値のゼロ状態の改善、価値詳細計画の正規化可能な測定基準インジケータ**、IDEに含まれる結果の選択解除に関する分隊の次のステップに関するガイダンス。

影響度開発者サポート

オープンおよびクローズ済みの開発者サポートケースを追跡するためのより明確なアサイン方法のために、拡張されたルーティングおよびフラグ機能を使用します。

アクティベーション情報

予防ケア は有効化すると利用できます。詳細については、Impactカスタマーサポートマネージャーにお問い合わせください。

2023 Impact リリースノート

リリースは、2 月に始まる四半期ごとに、年間を通じて行われます。

- **2023 年 9 月四半期 Impact リリースノート - Vancouver**
- **2023 年 5 月四半期 Impact リリースノート**
- **2023 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Utah**

2023 年 9 月四半期 Impact リリースノート - Vancouver

ServiceNow Impact は Now Platform 上に構築され、カスタマイズされたサービスとデジタルインターフェイスを組み合わせ、インスタンスの可能性を最大限に引き出すのに役立ちます。Impact アクセラレータは、固定スコープのサービス契約を通じてエキスパートと直接つながり、必要な場所に正確に価値を提供します。Impact はリリースで Washington DC 拡張および更新されました。

Washington DC リリースでの Impact の特長

- 各オプションの背後にいるエキスパートがいる固定スコープの製品に直接接続する新しいアクセラレータを利用して、必要な場所に正確に価値を迅速に提供します。
- 個別のアクセラレータサブカタログ、アーキテクチャ、戦略、および技術と並行して、より多くのエキスパートをオンデマンドで利用します。
- インスタンスオブザーバーの AI ベースの異常検出を利用して、本番インスタンス内のパフォーマンス測定基準の不規則性を検出します。この機能は、Total のお客様がアクセスできます。
- エクスペリエンスインスタンスオブザーバーは、影響度ガイド付き階層の顧客です。
- グループビューを使用して、組織のニーズに合わせて消費 Impact します。

詳細については、「[Impact](#)」を参照してください。

Impact を Washington DC にアップグレードする際の重要な情報

SKUを入手するImpact Washington DCには、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

Washington DC リリースの新機能

Impact Accelerators

アクセラレータ サブカタログ: Advanced および Total のお客様は、アーキテクチャ、戦略、テクニカルの 3 つの新しいアクセラレータ サブカタログを利用でき、それぞれに個別の同時実行割り当てがあるため、より並列的な価値を提供できます。

i 注:

例外: Impact Accelerator アクティビティの全体または一部に * が付いているアクセラレータは、FedRAMP、NSC DOD IL5、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホストのお客様、またはその他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く) ではご利用いただけません。

- **インスタンスオブザーバーガイド付きの概要:** インスタンスオブザーバーを使用したパフォーマンスの理解と監視に関するガイダンスを提供します。
- **生成 AI をすぐに開始:** 生成人工知能 (AI) の可能性 ServiceNow と機能のデモンストレーションを提供します。
- **自然言語理解をすぐに開始:** Natural Language Understanding (NLU) の可能性と機能をデモンストレーションします。
- **Predictive Intelligence をすぐに開始:** Predictive Intelligence とクラスタリングフレームワークの可能性と機能のデモンストレーションを提供します。
- **ServiceNow AI ジャーニーをすぐに開始:** プラットフォーム AI 機能を使用してハイパーオートメーションの過程 ServiceNow を開始するためのガイダンスを提供します。
- **タスクインテリジェンスをすぐに開始:** Task Intelligence の可能性と機能のデモを提供します。
- **データ管理とガバナンス:** データ管理とデータガバナンスのプラクティスを評価および改善するためのインサイトとガイダンスを提供します。
- **マルチインスタンストポロジ:** 単一顧客の本番実装のコンテキスト内で提供される複数の本番インスタンス実装をサポートするためのドライバーと代替トポロジに関する教育を提供します。

- **市民開発プログラム設計**:市民開発を有効にし、上級および合計の顧客向けに App Engine Studio を活用するための規範的なガイダンスを提供します。
- **Common Services Data Model (CSDM) アセスメント - 基盤データ - 詳細**、以前は CSDM Assessment Accelerator – Advanced:基盤データに焦点を移し、CSDM フレームワークの一部である基盤データを評価および改善するためのガイダンスを提供します。
- **HRSD 成熟度アセスメント**:推進されるビジネスの成果に関連する成熟度について、基本レベルでの理解を提供します。
- **Service Operations Workspace をすぐに開始***:Service Operations Workspace の可能性と機能のデモを提供します。
- **多言語仮想エージェントをすぐに開始する***: Dynamic Translation の可能性と機能のデモンストレーションを提供します。
- **AI Search を調整する**:パフォーマンスと価値を最適化するための人工知能 (AI) Search の微調整に関するガイダンスを提供します。
- **仮想エージェントの調整 - アセスメント**:価値を最適化するための仮想エージェントセットアップの微調整に関するガイダンスを提供します。
- **仮想エージェントの調整 - NLU(Natural Language Understanding)**:価値を最適化するための NLU モデルの微調整に関するガイダンスを提供します。
- **仮想エージェントの調整:パフォーマンス監視**:価値を最適化するための仮想エージェントパフォーマンスの微調整に関するガイダンスを提供します。
- **仮想エージェントの調整 - UX (ユーザーエクスペリエンス)**:価値を最適化するための仮想エージェントの会話の微調整に関するガイダンスを提供します。

影響インスタンス観測者

- 本番インスタンスでの影響度合計パッケージのインスタンスオブザーバーパフォーマンスチャートで、周期的または非周期的な測定基準の異常をプロアクティブに検出します。さらに、インスタンス オブザーバーでは、履歴パターンで AI が検出したメトリックの外れ値に基づいて異常アラートを設定できます。
- デジタルエクスペリエンスを使用して、ガイド付き階層の顧客として Instance Observer にアクセスします。

アクティビティセンター

会話の作成通知とコメント通知のセルフ通知をオフにして、会話にコメントするユーザーが変更の通知を受信しないようにします。

バリュージャーニー

- 以前はアカウントレベルで管理されていた、インスタンスごとの複数の機能マップを表示および管理します。
- 複数の製品定着ロードマップ (PAR) を活用して、上級顧客と合計顧客をさらに詳細に設定できます。
- 価値の詳細計画、結果パフォーマンス、およびビジネス価値のバリュージャーニーのグループビューを使用して、組織がさまざまなステークホルダーグループの目標と結果を表示できるようにします。

イニシアチブ

基礎 は、価値への近道を開始し、合理化された四半期ごとの動きを通じて勢いを維持するための、目的に合った一連のアカウントレベルのイニシアチブです。

グループビュー

組織内の複数のステークホルダーグループを活用して、独自のデジタルトランスフォーメーションを主導します。

UI の変更

影響度: ガイド付き

ガイド付きの顧客には、推奨事項とともに更新されたカタログのルックアンドフィールを体験できます。

このリリースでの変更

アクセラレータ カタログ

Advanced および Total のお客様向けにアクセラレータ サブ カタログを紹介し、アーキテクチャ、戦略、テクニカルの 3 つの新しいサブ カタログ カテゴリを利用できるようにします。それぞれに同時実行の制限があり、より並列的な価値を提供できます。

仮想エージェントの調整 アクセラレータ

このアクセラレータは 6 つの独立したアクセラレータに分割されており、仮想エージェント内のさまざまな機能に対応し、お客様が ITSM 仮想エージェントを適切に保守および拡張できるように設計されています。新しいアクセラレータは、このリリースの [新規] の下に一覧表示されます。

ITOM Discovery の調整 アクセラレータ

このアクセラレーターでは、Impact Guided の顧客向けのサポートが追加されました。

IT資産管理を調整する アクセラレータ

このアクセラレーターでは、Impact Guided の顧客向けのサポートが追加されました。

ビジネス重要業績評価指標

[Business KPI] の [Operational Performance] は、類似した名前のサポートアカウントマネージャー (SAM) 成果物との混同を避けるために、[Outcomes Performance] に名前が変更されました。

バリュージャーニー

[バリュージャーニー] の下の事業達成目標の名前は、関連する成果物の命名規則に合わせて「価値の詳細計画」に変更されました。

Impact Accelerators

廃止

Technical Roadmap Accelerator には、新しい機能拡張やアクティベーションはありませんが、引き続きサポートされます。

アクティベーション情報

カスタマーサポートマネージャーにアクティベーションを要求 Impact します ServiceNow 。

ブラウザー要件

Chrome、Safari、Edge、および Firefox がサポートされています。

*例外

この Impact Accelerator のアクティビティの全部または一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダー（内部使用を除く）ではご利用いただけない場合があります。

2023 年 5 月四半期 Impact リリースノート

ServiceNow Impact は Now Platform 上に構築され、カスタマイズされたサービスとデジタルインターフェイスを組み合わせて、インスタンスの可能性を最大限に引き出すのに役立ちます。Impact は、2023 年 5 月の四半期リリースで 4 つの主要な領域で拡張および更新されました。

2023 年 5 月四半期リリースの影響のハイライト

- 改善されたインパクト ホームページ では、注意が必要な主要なアクティビティや成果物を確認できます。バリュージャーニーは、個人および組織のプロファイルに基づくトレーニングウィジェットとアクセラレータを使用して、パーソナライズされた推奨事項で強化されています。
- 強化された推奨事項を含む新しい 福利厚生 オプションにアクセスし、バリュージャーニーの Impact 現在の状況をすばやく把握できます。
- いくつかの新規および強化されたアクセラレータのメリットを享受できます。
- プラットフォームの健全性を監視し、インスタンスオブザーバーや開発者サポートなどの強化された管理ツールにより、直接的で迅速なテクニカルサポートを受けることができます。

詳細については、「[Impact コア](#)」を参照してください。

Impact はサブスクリプションで利用できます。詳細については、これらのリリースノートの「アクティベーション情報」セクションを参照してください。

2023 年 5 月リリースの新機能

Impact デジタルエクスペリエンス

利点と使用経験:

- 新しい特典フレームワーク、機能ページの包括的な再設計にドリルダウンし、サブスクリプションに含まれる Impact 機能について学び、それらを要求して使用します。
- Discovery およびサブスクリプションに含まれる Impact 利用可能な機能への直接アクセス。
- すべての機能が表示される ケーパビリティ マップにアクセスします。各タイルにドリルダウンして、Now Create、ServiceNow University、製品ドキュメントなどのさまざまなソースからキュレーションされた追加のリソースを確認し、機能の導入 ServiceNow を簡素化します。タイルの機能を利用して行動喚起を行い、エンゲージメントの要求ケースを開きます。
- タイルの機能を利用して行動喚起を行い、エンゲージメントの要求ケースを開きます。
- 価値詳細計画を設定して管理します。
- 消費レポートを使用して、ビジネス目標に関連するプログラムの進捗状況を確認します。フィルターを選択して、アクセラレータと使用状況のレポートに表示するフィールドを選択します。割り当てられている [プレミアム アクセス] セクションのインスタンス オブザーバーと開発者サポートのシートを表示します。

Impact Accelerators

Experts on Demand メニューにアクセスし、[Description]、[Catalog in View]、[Search Tile] を表示します。また、名前または期間によるカスタムソートも行います。

- **Employee Center のジャンプスタート** および:実装、移行、および **Employee Center の米国公共部門をすぐに開始**ガバナンスの可能性、機能、および主要なプラクティスのガイド付きツアーで、Employee Center の使用について有利なスタートを切りましょう。
- **成功準備アセスメント (SRA)**:デジタルトランスフォーメーションの過程で、プラットフォームの成熟度と準備状況の ServiceNow アセスメントを受け取ります。
- **IT資産管理を調整する**:IT Asset Management の健全性を改善するための規範的なガイダンスと、それらの結果に対処するための推奨事項を受け取ります。
- **ITOM Discovery の調整**:CMDB 実装に関するより良いインサイトを得るための支援を得て、ITOM Discovery を通じて CMDB の健全性を改善するためのガイダンスを受け取ります。

このリリースでの変更

バリュージャーニー

機能マップと製品導入ロードマップ:

- 機能タイルを選択すると、機能について学び、より迅速かつ簡単に導入する方法を学ぶのに役立つ、キュレーションされたリソースが表示されます。
- 機能マップと製品導入ロードマップに追加された新しい [メモ] セクションを使用して、機能の導入に関するより効率的なコラボレーションを可能にします。

プラットフォームの健全性 (以前の技術 KPI)

診断、監視、サポートの 3 つのカテゴリに分けられた 1 つのページでプラットフォームの健全性を確認します。

- **診断**: HealthScan を搭載し、1 つのページに改善されました。本番インスタンスまたは準本番インスタンスでフィルタリングし、個々のスコアカードスキャンを表示し、新しい連絡先カードから直接分隊に連絡します。
- **モニター**:インスタンスオブザーバーを搭載し、合計パッケージと詳細パッケージで利用できます。インスタンスのパフォーマンスの概要を示す日次パフォーマンスサマリーを表示したり、プラットフォームパフォーマンスの詳細を詳しく調べたりします。詳細については、「[影響度インスタンス観測者](#)」を参照してください。
- **サポート**:Now Support を利用し、会社のケースと傾向を表示できる新しいページに改善されました。[開発者サポート] タブは、詳細パッケージと合計パッケージにのみ表示されます。詳細については、「[影響度開発者サポート](#)」を参照してください。

影響度開発者サポート :

開発者サポートシートをアドバンストの場合は5、合計サブスクライバーの場合は10に増やします。

影響度インスタンス観測者

- パフォーマンスレポートや消費レポートなどのレポートへの追加機能の使用方法を確認します。
- インスタンスオブザーバーの [アクションへのコール] ボタンを使用して、機能を起動します。

値の詳細計画

顧客は、レコメンデーションのエンジンを利用した使いやすいインターフェイスで Value Blueprint Impact を確認できるようになりました。ユーザーは製品を選択し、各製品のビジネス目標と成果を設定し、詳細計画を確定できます。ユーザーは、各結果、関連する成功測定基準、および結果を達成するための ServiceNow のコア機能について学ぶことができます。

主な活動:

- 今後の14日間、分隊が Impact 完了した内容に焦点を当て、各アクティビティを掘り下げます。
- 新規Impactユーザー向けのようこそウィジェット (開始するための連絡先や概要アクティビティなど) について理解します。

アクセラレータの消費

消費バーを表示して、使用中のアクセラレータと使用可能なスロットの数を表示し、選択してアクセラレータを探索します。

基礎: イニシアチブリストとロードマップで利用可能なイニシアチブ

イニシアチブの所有者として、カレンダーで [強化された可視性] を使用してイニシアチブを表示すると、完了時にホームページで [基礎] が非表示になります。

強化された会議インターフェイス:

- 時間や場所、議題、議事録など、追加の編集可能なフィールドを使用できます。
- カスタムの定期的な会議の頻度を設定し、定期的な会議の詳細を編集します。
- 新しい会議のイニシアチブを選択し、会議中に画像と会議タスクを簡単に追加します
- タイムスタンプ付きの会議議事録を自動保存し、会議から直接メールで送信します。

Impact Accelerators

セキュリティを調整

インスタンスセキュリティ構成、インスタンスセキュリティのリーディングプラクティス、および新しいセキュリティセンターを使用してセキュリティをさらに強化するために有効にできるセキュリティ設定のデモンストレーションに関する洞察を得ることができます。

エキスパートコネク

簡素化されたエンゲージメント手順を使用して、ServiceNow 特定の技術的なハウツー質問について該当分野の専門家と連絡を取ります。

統合戦略 - 詳細

アクセラレータの高度なパッケージ サポートを追加します (使用可能になりました)。

アクティベーション情報

カスタマーサポートマネージャーにアクティベーションを要求 Impact します ServiceNow 。

ブラウザー要件

Chrome、Safari、Edge、および Firefox がサポートされています。

2023 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Utah

2023 年 2 月リリースの影響度リリースノート。

2023 年第 1 Impact Accelerators 四半期リリースノート

ServiceNow Impact Accelerators 固定範囲のサービス契約を通じてエキスパートと直接つながり、必要な場所に正確に価値を提供します。アクセラレータ カタログは、ServiceNow Store 2023 年第 1 四半期リリースで更新されました。

Impact Accelerators Q1 リリースの特長

- トレーニング戦略アセスメント、ITSM 成熟度アセスメント、CIO ダッシュボードのジャンプスタートなど、いくつかの新しいアクセラレーターのメリットを享受できます。
- 米国公共部門(USPS)のお客様、またはImpact Acceleratorの説明の条件に同意しないお客様向けのアクセラレーターのアドバイザー専用バージョンへのアクセスは、[こちらから入手できます。](#)

詳細については、「[Impact Accelerators](#)」を参照してください。

Q1 リリースの新機能

トレーニング戦略アセスメント

ニーズに合わせたベストプラクティスのトレーニング推奨事項を使用して、ServiceNow ユーザーの教育とスキルアップのためのトレーニング計画を受け取ります。

ITSM 成熟度アセスメント

ITSM 実装を主要なプラクティスに照らして詳細に評価し、製品の価値を最大化するための絞った推奨事項を取得します。

CxO ダッシュボードの概要

経営幹部がより適切で迅速なデータ主導の意思決定を下し、開始するための予備的なガイダンスとリソースを受け取るのに役立つように設計されたC-Suiteダッシュボードの1つのデモンストレーションをご覧ください。

CIO ダッシュボードをすぐに開始

一時的なインスタンスで独自のデータを使用した応用デモを通じて実現されたCIOダッシュボード(Cスイートダッシュボードに含まれています)をご覧ください。また、組織のダッシュボードを構成するためのターゲットを絞ったガイダンスと次の手順も受け取ります。

Success Dashboard のジャンプスタート

一時インスタンスで独自のデータを使用した応用デモンストレーションで Success Dashboard を有利なスタートを切り、ターゲットを絞ったガイダンスと次のステップを受け取り、組織に合わせて構成します。

オンデマンド値レポート

標準の年次報告周期以外に、標準的なビジネス目標に対する組織のパフォーマンスのレビューを取得します。

追加の契約 条件を必要としない次の アクセラレータのアドバイザー専用バージョン:

- AI Search をすぐに開始
- AppEngine をすぐに開始
- 自動テストをすぐに開始
- CIO ダッシュボードをすぐに開始
- Success Dashboard のジャンプスタート

- アップグレードをすぐに開始
- 仮想エージェントのジャンプスタート

2023年第1 Impact 四半期Digital Experience リリースノート

ServiceNow インパクト・デジタル・エクスペリエンスは、ツールや特典にアクセスできるImpact一元化されたインタラクティブなポータルです。Impact Digital Experience は、ServiceNow Store 2023 年第 1 四半期リリースで拡張および更新されました。

第1四半期リリースの Impact デジタルエクスペリエンスの特長

インパクトデジタルエクスペリエンスは、いくつかの管理ツールによってさらに強化され、ユーザーや権限などの管理が容易になります。新しい機能を使用すると、ユーザーは、消費レポートで Impact パッケージを最大限に活用するなど、ビジネス目標と成果をより適切に確認できます。

詳細については、「[Impact デジタルエクスペリエンス](#)」を参照してください。

Q1 リリースの新機能

アクティビティセンター:アクティビティログ

各アクティビティが組織の特定のイニシアチブ、ビジネス目標、または運用上の成果にどのように貢献しているかを詳述するタイムラインを、顧客と分隊メンバーにアクティビティセンターに表示します。

消費レポート

アドバイザーセッション、アクセラレータ、その他のイニシアチブ、プレミアムアクセス権を持つユーザーのリストなど、影響度階層に基づいて、顧客と影響分隊メンバーに対する影響度機能の使用の概要を提供します。

ユーザー管理

Impact の顧客管理者がユーザーおよびユーザー権限を簡単に作成、表示、および管理できるようにします。管理者は、ServiceNow University および Now Support のアカウントアクセスと権限を管理することもできます。

権限マネージャー

追加の使用条件を持つアクセラレータのアカウント権限レコードを管理するための一元化された権限メニューを提供します。

製品定着ロードマップ

顧客のチームが調整し、顧客のビジネス目標を達成するように設計された、顧客の機能の実装シーケンスを推奨します。

GCC のデジタルエクスペリエンスへの影響

GCC インスタンスに対する商用インパクトデジタルエクスペリエンスを有効にします。

このリリースでの変更

価値管理

ServiceNow プラットフォーム機能の実装と影響度チームが、事業達成目標に対する価値をどのように推進しているかをご覧ください。