servicenow®

ワシントンD.C. 注文管理

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

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

自動翻訳

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

目次

セールスと注文管理 の概要....4
セールスと注文管理 の詳細....5
製品カタログ管理....6
Pricing Management....8
製品コンフィギュレーター....10
Opportunity Management....11
見積管理....12
注文管理....15
アプリケーションの構成セールスと注文管理....48
Opportunity Management のインストールと設定....49
見積管理 のインストールと設定....52
注文管理 のインストールと設定....53
[store-future: BEGIN review]
[End]
製品オファリングとカタログの構成....123
製品オファリングカタログの作成....150
[store-future: BEGIN review]
[End]
を使用した注文拡張フローの設定 ディシジョンテーブル....151
[store-future: BEGIN review]
[End]
製品価格設定の構成....151
アプリケーションの使用セールスと注文管理....163
案件管理の使用....164
見積管理 の使用....172
Order Management の使用....183
アプリケーションでの セールスと注文管理 ユーザーロールのアサイン....310
他のアプリケーションとの 注文管理 のデータ連携....314
注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) との統合....314
注文管理 と 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) との統合....317
セールスと注文管理 参照....337
[store-future: BEGIN review]
注文管理 参照....337
[store-future: BEGIN review]
[End]
[End]
M....416
O....417
R....418
W....419

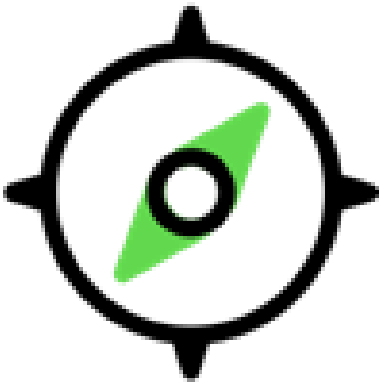
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理 の概要

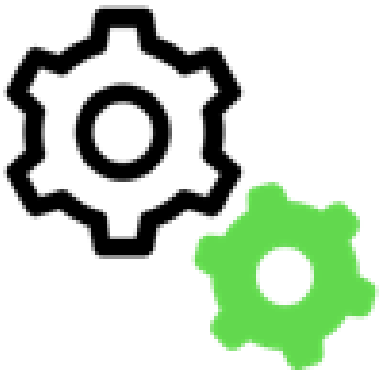
(SOM) アプリケーションを使用して、組織内の製品販売ライフサイクルを管理する方法について説明しますServiceNow　セールスと注文管理。エージェントはこれらのアプリケーションを使用して、プリセールス機会の生成、販売見積もりの提供、注文のキャプチャと履行、契約とエンタイトルメントの操作、変更のための顧客注文ワークフローの管理を行うことができます。

詳細を読む



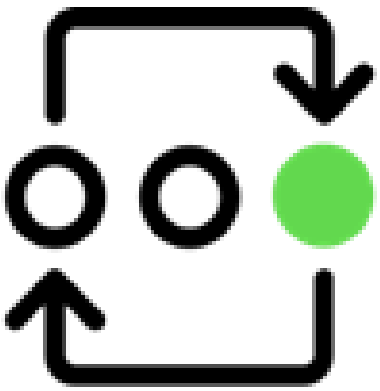
Sales and Order Management アプリケーションの使用方法について説明します。

構成



Sales and Order Management の実装を計画および構成します。

統合



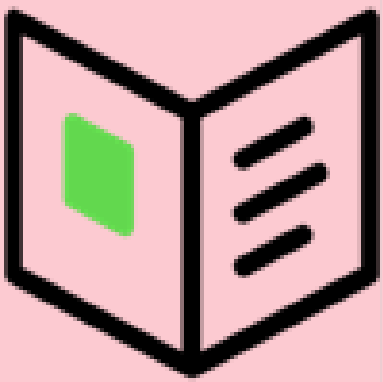
他のアプリケーションと統合することで、Sales and Order Management の機能を拡張します。

使用

Sales および Order Management アプリケーションをエージェントとして使用します。

[store-future: BEGIN review]

参照



フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セールスと注文管理 の詳細

(SOM) 実装を開始するか拡張セールスと注文管理するかにかかわらず、プレセールスエンゲージメント、注文のキャプチャとフルフィルメント、および組織内のポストセールスアクティビティに利用できるアプリケーションとワークフローの詳細をご確認ください。

概要

これらの セールスと注文管理 アプリケーションを使用すると、プレセールス機会、販売見積もりの生成、注文のキャプチャ、受注処理、ポストセールスエンゲージメントなど、組織内の製品販売ライフサイクルを管理できます。

製品の販売ライフサイクルをサポートするために、 セールスと注文管理 次の機能とアプリケーションを提供します。

Sales and Order Management の機能とアプリケーション

福利厚生

これらの セールスと注文管理 アプリケーションを使用すると、更新ライフサイクルの機会を 1 つのプラットフォームで管理し、フロントオフィス、ミドルオフィス、バックオフィスの各チームをエンゲージメントとアクションの 1 つのシステムに統合することで、営業と注文のプロセスとエージェントの生産性を向上させることができます。既存のアプリケーションを接続してワークフローを追加する ServiceNow ことで、 セールスと注文管理 組織の効率を高め、受注処理を迅速化し、収益の促進と増加を実現します。

SOM アプリケーションのメリット

福利厚生	主な機能	ロール
商用および技術製品オファリングの製品カタログを作成および管理します。エージェントは商用カタログを使用して、見積もりと注文を作成できます。	製品カタログ管理	Product Catalog 管理者
価格リスト、コンテキスト価格コントロール、および必要に応じて外部システムからの価格設定を使用して、製品の価格設定を設定します。	Pricing Management	価格設定管理者
顧客のニーズに基づいて潜在的な販売を特定して追跡するプリセールス機会を作成します。	案件管理アプリケーション	営業代理店およびアカウントエグゼクティブ
エージェントが顧客に提案する製品またはサービスの正式なオ	見積管理アプリケーション	販売代理店

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SOM アプリケーションのメリット (続く)

福利厚生	主な機能	ロール
ファーである販売見積もりを作成および管理します。		
見積もりや複雑な製品オファーを迅速に構成して価格設定します。	製品コンフィギュレーター	営業および発注エージェント、設定する管理者
製品とサービスの注文をキャプチャして履行し、顧客にシームレスな注文エクスペリエンスを提供します。	注文管理	発注エージェント、履行エージェント、エージェントマネージャー、および履行マネージャー
Post-Sales Support の一環として、契約とエンタイトルメントを作成および管理します。	ポストセールスサポート	エージェント
販売済み製品の変更管理と商用ワークフロー (移動、追加、変更、切断) をサポートします。	Customer Life Cycle Management Workflows	エージェント

ストアでアプリを要求する

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

製品カタログ管理

製品カタログ管理 を使用すると、組織は製品オファリングをカタログとカテゴリにグループ化して管理できます。これにより、注文プロセスが簡素化され、機会、見積もり、および注文を で セールスと注文管理管理できます。

製品カタログ管理 には、組織に製品カタログやカテゴリを実装するためのさまざまな機能が用意されています。

注:
エンタイトルメントを確認して、これらの機能へのアクセス権があるかどうかを判断します。

- Product Catalog ユーザーインターフェイス:商談、見積もり、注文キャプチャのワークフローのどこからでも起動できるため、エージェントと顧客は製品オファー内を移動して検索できます。
- カタログカテゴリ階層:製品とサービスを論理的に整理するために、カタログとカテゴリの階層構造を使用します。
- 製品カタログの参照と検索:完全なカタログ検索機能により、エージェントは製品をすばやく検索できます。
- バージョン管理: 製品情報に加えられた変更を経時的に追跡し、透明性と監査可能性を高めます。

製品カタログ管理 **UI**

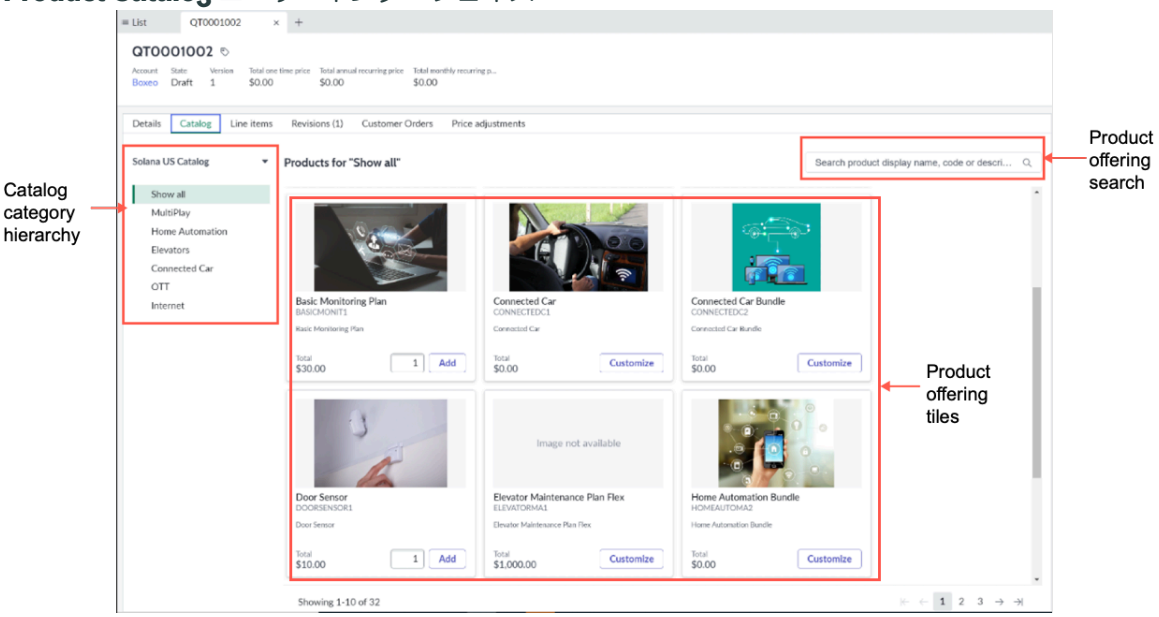
製品オファリングカタログ UI には次の機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キーワード、説明、業種コードを使用して、製品オファリングを参照および検索します。
- 製品オファーを整理するために使用されるカタログカテゴリ階層を表示し、エージェントが階層内を移動して製品オファーを見つけるのに役立ちます

Product Catalog ユーザーインターフェイス

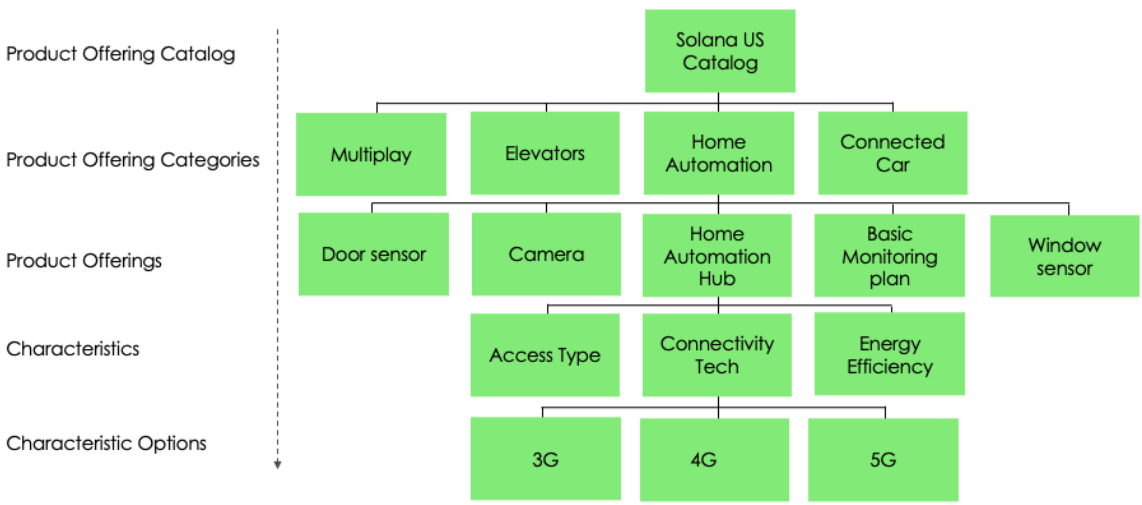


製品オファリングカタログとカテゴリ

製品オファリングカタログとカテゴリを使用すると、エージェントが製品を簡単に見つけて注文を作成できるように、製品オファリングを整理できます。

- 製品オファリングカタログ:カテゴリと製品オファリングの階層的な製品オファリング構造。
- 製品オファリングカテゴリ:カテゴリは、製品オファリングの論理グループです。
- 製品オファリング:構成可能な物理的な物品または無形のサービス。
- 特性および特性オプション:顧客の好みに基づいて作成された製品オプション。

カタログ、カテゴリ、および製品オファリングの例



詳細については、「製品コンフィギュレーター」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Pricing Management

この Pricing Management アプリケーションはあらゆる セールスと注文管理 ソリューションの基盤であり、組織が顧客の期待に応えながら収益性を最大化する価格戦略を設定、管理、最適化できるようにします。これらの価格戦略は、正確で競争力のある価格設定で見積もりと注文を迅速に作成するための柔軟性を提供することで、営業チームを強化します。

Pricing Management には、組織で価格設定を実装するためのさまざまな機能が用意されています。

注:
エンタイトルメントを確認して、これらの機能へのアクセス権があるかどうかを判断します。

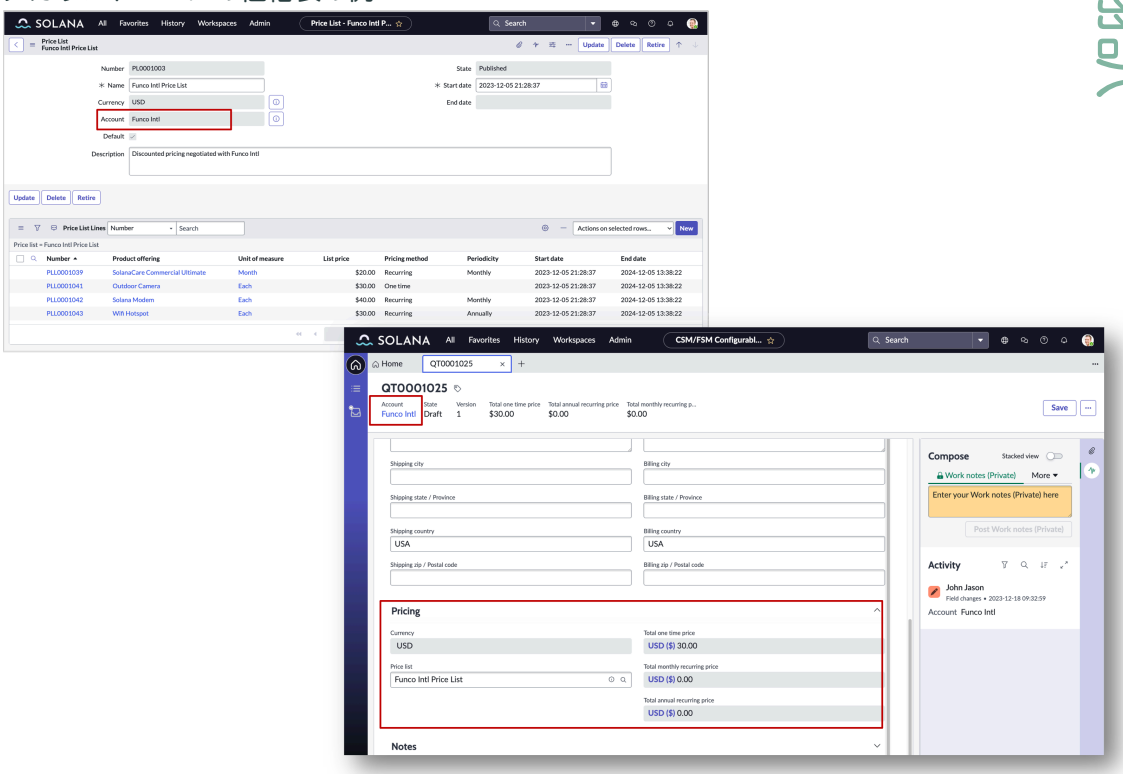
価格リスト

価格リストは、組織が提供する製品とサービスの価格を定義します。エージェントは、見積もりを作成して注文を取得するときに、価格リストを使用して製品の価格設定をすばやく見つけます。価格設定管理者またはマネージャーは、価格リストを作成し、各製品オファリングの表示価格を定義する価格明細を追加します。

複数の価格リストのサポート

Pricing Management は、通貨や顧客アカウントに基づく価格リストなど、複数の価格リストをサポートしています。作成する最初のデフォルトの価格リストは使用される通貨に基づいていますが、エージェントが使用するデフォルトの価格リストを変更できます。たとえば、特定の顧客のニーズや好みに合わせて調整されたアカウントベースの価格表を作成したり、事前に交渉された価格を提供したりできます。取引先ベースの価格表をデフォルトとして設定できます。これにより、エージェントが特定の顧客の見積または注文を作成するときに使用されます。

アカウントベースの価格表の例



価格設定方法

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

価格設定方法は製品オファリングで設定され、価格明細に表示されます。価格設定方法は、1 回限りの料金か、月次および年次の頻度で繰り返し発生する料金のいずれかです。

価格リストと価格明細の構成の詳細については、および価格明細の作成を参照してください価格リストの作成および公開。

価格調整

では Pricing Management、次の機能に基づいて、値下げまたはマークアップの固定金額または割合、または価格の上書きを指定することで、商品の表示価格を調整できます。

- 製品属性: モデルや色などの製品特性に基づいて価格調整を定義します。詳細については、「製品属性ベースの価格調整の作成と公開」を参照してください。
- 商品以外の属性: 配送情報や販売チャネルなど、商品に関係のない特性に基づいて価格調整を作成します。たとえば、特定の地域の顧客に対して価格調整を作成できます。詳細については、「非製品属性の価格調整の作成」を参照してください。
- バンドルされた製品:バンドルされた製品の製品オファリングの価格調整を作成します。たとえば、バンドルでは割引価格設定が提供されるため、バンドル内の特定の製品オファリングの値下げ額を指定したい場合があります。詳細については、「バンドル製品の価格調整の作成」を参照してください。

価格マトリクス

価格設定マトリクスは、意思決定ルールで条件を設定するためのフレームワークであり、複雑な価格調整を実装し、デフォルトの価格リスト選択を管理できます。たとえば、価格リストが複数ある場合は、価格マトリクスを使用して、エージェントが見積もりまたは注文を作成するときに適用されるデフォルトの価格リストを決定する条件を指定できます。 Pricing Management は、次のマトリクスを提供します。

- 価格リストのデフォルト化: 標準価格表や勘定科目固有の価格表など、使用するデフォルトの価格表を選択します。この価格リストマトリクスの構成の詳細については、次を参照してください トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細のデフォルト価格表を制御します。
- 標準価格調整:出荷場所やアカウントなど、商品以外の属性を表すコンテキスト変数に基づいて調整を適用します。 Pricing Management は、このマトリクスで使用できる特定のシステム定義の非製品コンテキスト変数を提供しますが、市場セグメントなどの独自のカスタム変数を作成することもできます。価格設定管理者は、システム管理者と協力して、価格設定マトリクスで使用できるカスタムコンテキスト変数を開発できます。これらの調整の構成の詳細については、「」を参照してください 非製品属性の価格調整の作成。カスタムコンテキスト変数の設定の詳細については、「トランザクションエンティティへのカスタムコンテキスト変数のマッピング」を参照してください価格設定コンテキスト変数の作成。
- 構成コンポーネントの価格調整:製品バンドルの一部として販売される製品の価格を調整します。詳細については、「バンドル製品の価格調整の作成」を参照してください。

価格設定の延長

価格設定拡張は、システム管理者が価格設定エンジンをカスタマイズするために使用できる統合ポイントであり、外部ソースからの価格設定情報を使用したり、価格設定エンジンの処理ロジックを制御したりする柔軟性を提供します。 Pricing Management は次の拡張機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 価格表の選択 (DefaultPriceListExtensionPoint): 見積もりヘッダーまたは注文ヘッダーで既定の価格表を使用するための選択ロジックを変更します。
- 製品定価の取得 (ListPriceExtensionPoint): 別のデータ ソースから価格設定を直接取得するか、現在の価格表の導出を拡張します。
- 属性調整の適用 (AttributeAdjustmentExtensionPoint): 製品メーカーなどの別のデータ ソースから属性調整を取得するか、現在の調整導出ロジックを拡張します。

詳細については、「での拡張ポイントの使用 Pricing Management」を参照してください。

製品コンフィギュレーター

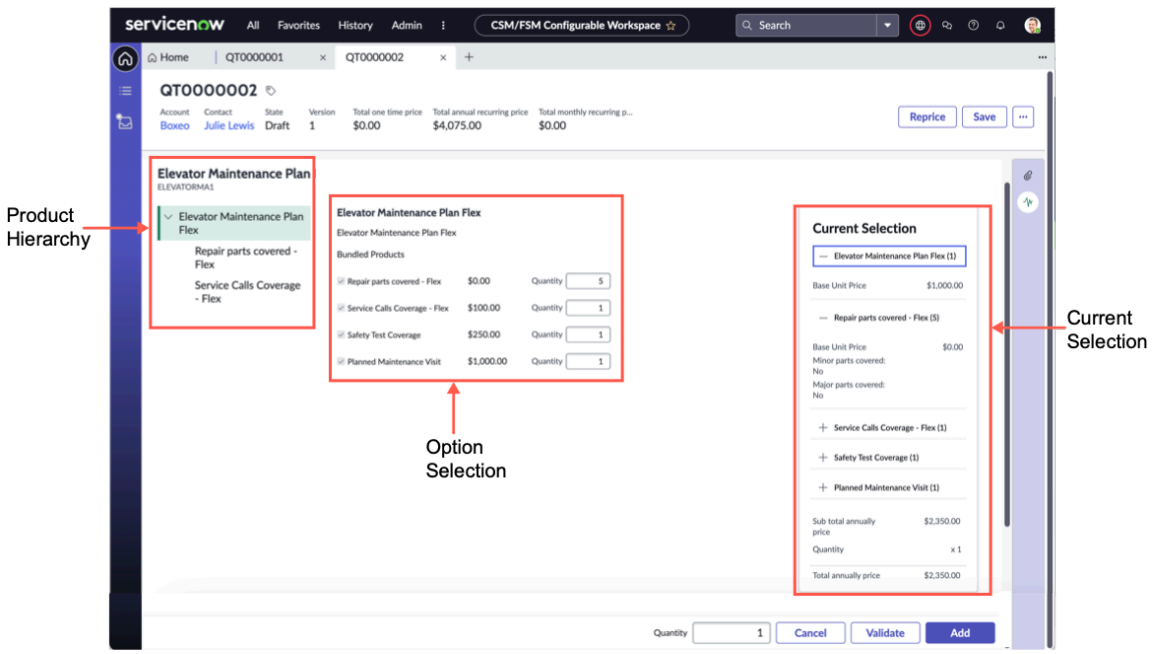
これは 製品コンフィギュレータ 、Quoteと 注文管理 アプリケーションに埋め込まれたユーザー・インタフェースであり、エージェントは、顧客の要件に応じて複雑な製品またはサービスを動的に構成できます。

注:
エンタイトルメントを確認して、この機能にアクセスできるかどうかを判断します。

インターフェイスは、次の 3 つの主要なセクションで構成されています。

- 製品階層:構成可能な製品の親と子の製品の関係を一覧表示します。製品階層は、関係と関係グループを使用して構成されます。これは、ネストされたバンドル内のさまざまなノードまたはレベルで製品をナビゲートおよび構成するのに役立ちます。の 製品コンフィギュレータこのセクションの設定方法の詳細については、「」を参照してください 製品オファリングの関係の作成。
- オプション選択: 選択可能な製品オプションまたは製品特性オプションを表示します。特性と特性オプションは、製品オファリングを構築するときに設定され、 に表示されます 製品コンフィギュレータ。詳細については、「」を参照してください 製品特性と特性オプションの作成。
- 現在の選択:選択したオプションの価格が表示されます。これらは自動的に計算されて表示されます。選択したオプションの価格がバンドルとして適宜表示され、グループ化されます。また、小計と、繰り返し価格設定方法と 1 回限りの価格設定方法に基づく合計も表示されます。詳細については、「製品価格設定の構成」を参照してください。

製品コンフィギュレーターのインターフェイス



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オープンステータス管理

オープン ステータス モデルは、に表示される製品オプションの 製品コンフィギュレータバリエーションをプログラムできるようにするプログラム フレームワークです。

ステータス管理により、管理者はプログラムによるフレームワークと拡張ポイントを使用して製品コンフィギュレーター UI を設定できます。インスタンスの開始時に、次のステータスをメモリ内で管理できます。UI

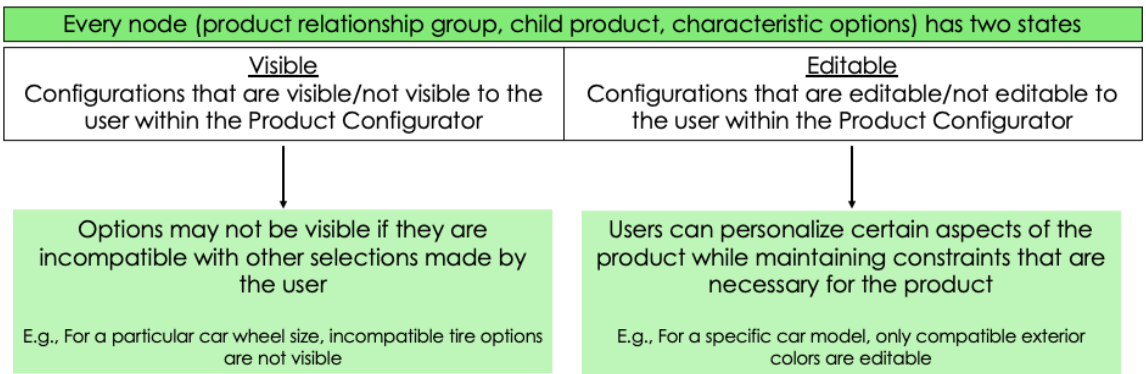
注:
エンタイトルメントを確認して、これらの機能へのアクセス権があるかどうかを判断します。

- 表示可能: [はい] または [いいえ]
- 編集可能: 「はい」または「いいえ」

これらの状態は、次の 2 つのイベントで変更できます。

- ロード時
- 構成に関する変更時

状態管理の主要な概念



自動翻訳

Opportunity Management®

この ServiceNow Opportunity Management アプリケーションを使用すると、営業エージェントとアカウントエグゼクティブは、顧客のニーズを分析し、潜在顧客向けの製品レコメンデーションを生成できます。

の セールスと注文管理 営業案件は、顧客 (認定リードと呼ばれます) のニーズに基づいて、製品またはサービスに関する最大限の情報を提供します。製品のリードは、販売代理店が潜在的な購入者との会話を進めて製品の営業案件を作成するために使用する唯一の最小限の情報です。

機会ワークフロー セールスと注文管理の一部とし

て。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Opportunity Management ウィンドウ

商談管理ウィンドウは、 製品カタログ 営業エージェントが製品オファリングにアクセスして簡単かつ便利に見積を作成できるように統合されています。案件管理ウィンドウには、次のタブがあります。

Opportunity Management ウィンドウ

タブ	説明
[詳細] タブ	[詳細] タブを使用して、機会の基本情報を入力します。
[カタログ] タブ	[カタログ] タブを使用して、製品品目を検索し、営業案件に追加します。
[ニーズ] タブ	[ニーズ] タブを使用して、より正確な顧客要件を取得します。
[品目] タブ	案件にさまざまな品目を追加します。
[競合他社] タブ	[競合他社] タブを使用して、競合他社の情報を記録します。
[タスク] タブ	[タスク] タブを使用して、案件タスクを作成します。
[メール] タブ	[メール] タブを使用して、必要なステークホルダーに送信するメールを作成します。
[見積もり] タブ	見積もりタブを使用して、[機会] タブから直接見積もりを作成します。

次のタスク

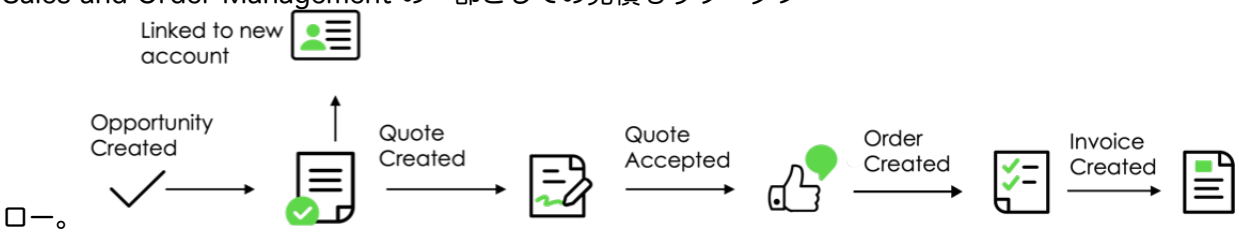
のインストールと設定Opportunity Managementについては、「」Opportunity Management のインストールと設定を参照してください。

見積管理

見積管理 は、製品見積もりを作成および管理するために使用されるアプリケーションです。 見積管理 個別のアプリケーションでも、販売注文管理 (SOM) アプリケーションの一部でもかまいません。

見積もりは、特定の価格と関連する支払い条件で提案された製品やサービスの正式なオファーであり、見込み客または消費者に送信されます。の セールスと注文管理コンテキストでは、構成に応じて、見積もりを [Opportunity] ウィンドウから作成することも、個別に見積を作成することもできます。

Sales and Order Management の一部としての見積もりワークフロー。



自動翻訳

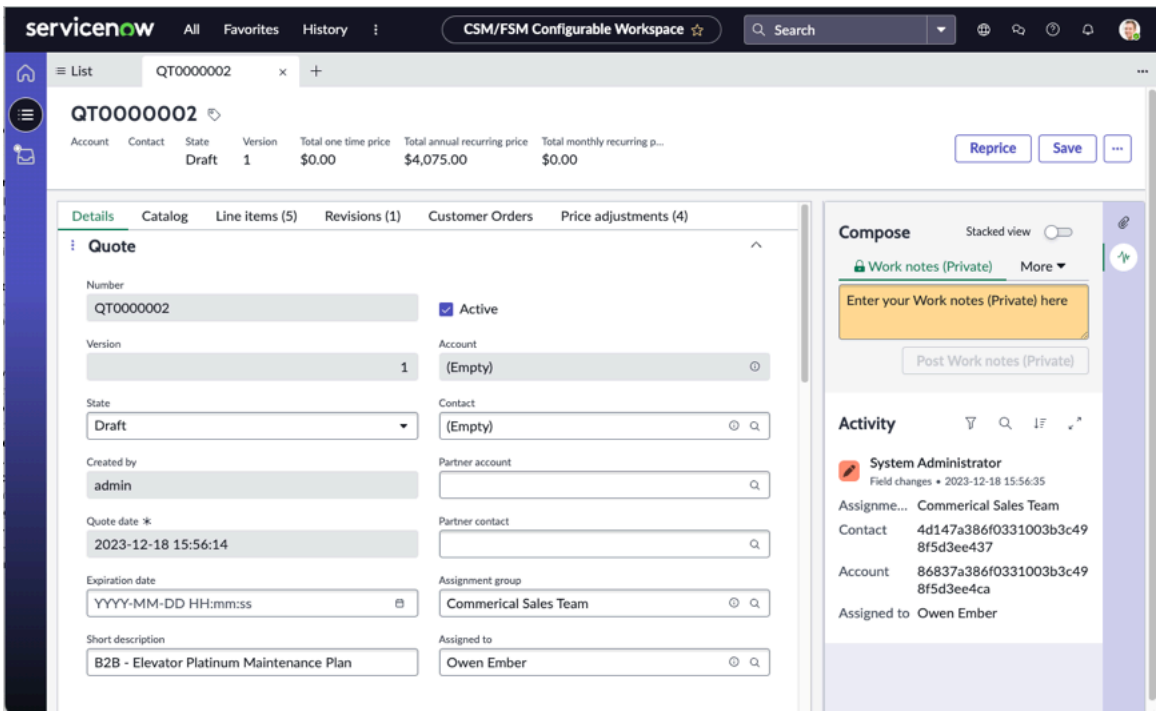
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積管理 ウィンドウ

見積管理ウィンドウは、 製品コンフィギュレータ 営業担当者が製品オファリングカタログにアクセスして簡単かつ便利に見積を作成できるように統合されています。見積管理ウィンドウには、次のタブがあります。

見積管理 ウィンドウ

タブ	説明
[詳細] タブ	[詳細] タブを使用して、見積もりの基本情報を入力します。
[カタログ] タブ	[カタログ] タブを使用して製品を検索し、見積もり 製品コンフィギュレータに追加します。価格設定は、製品オファリングカタログによっても管理されます。
[品目] タブ	見積にさまざまな品目を追加する。各見積品目では、製品特性を更新し、価格調整を追加できます。
[リビジョン] タブ	[リビジョン] タブを使用して、見積もりの複数のバージョンを作成します。
[顧客注文] タブ	[顧客注文] タブを使用して、見積もりを顧客注文に変換します。
[価格調整] タブ	[見積もり価格調整] タブを使用して価格調整を表示および更新します。



Quote Management と製品オファリングカタログの統合

見積管理 は製品カタログおよび価格設定と統合されているため、見積もりに製品を簡単かつ便利に追加できます。カタログを使用して製品オファリングを参照し、製品コンフィギュレーターを使用して製品にオプションと価格設定を追加します。次に、それらを見積もりに追加するだけです。価格マトリクスルールに基づいてフェッチされた価格調整は、自動的に合計され、見積もりに表示されます。

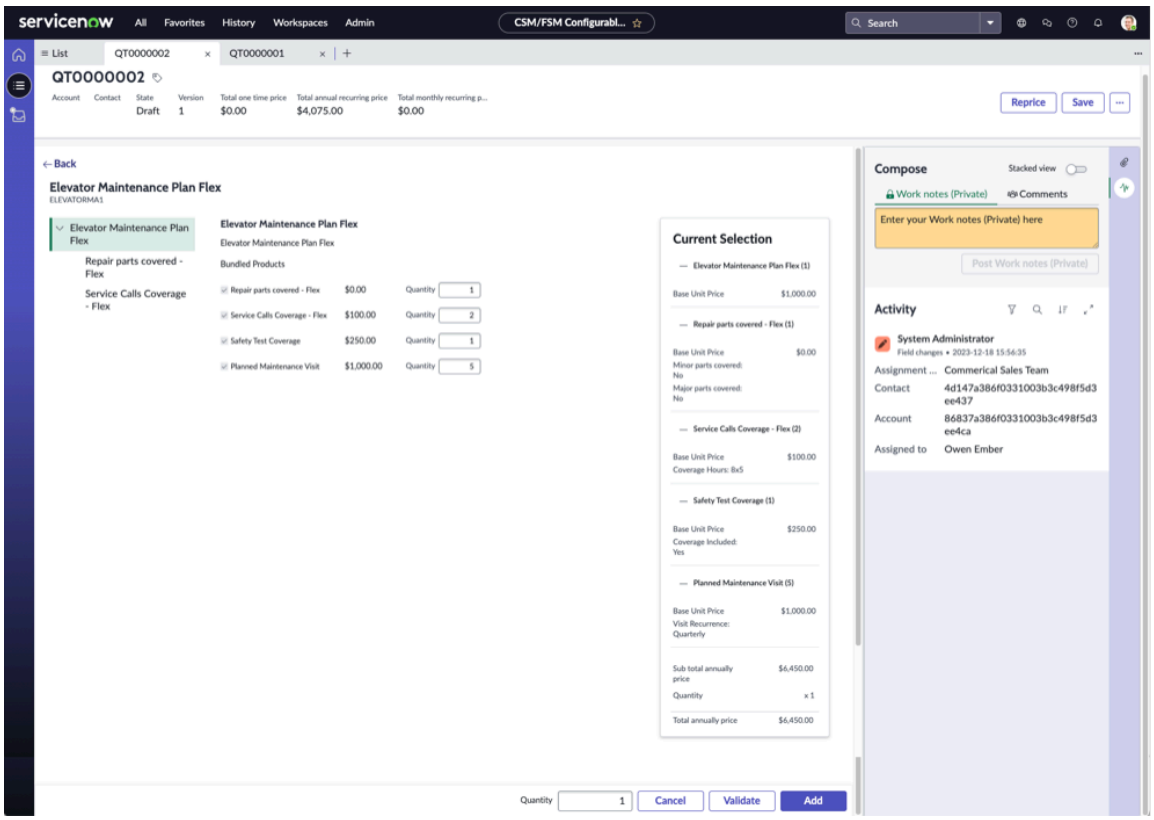
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品コンフィギュレーター

製品コンフィギュレーターは「カタログ」タブの一部であり、次の方法で製品を構成できます。

- 見積カタログから、製品オファリングを参照して追加し、見積依頼明細行を作成します。
- 製品コンフィギュレーターを使用して、製品オプションと関係を構成します。
- 製品カタログと製品コンフィギュレーターは、プリミティブを使用して セールスと注文管理 見積品目と特性を作成および更新します。



見積品目の設定および作成

製品カタログから、製品オファーを参照して追加し、見積依頼明細行と特性を作成します。

を使用すると、 製品コンフィギュレータ特性オプションと関係を見積管理のカタログウィンドウで変更および更新できます。製品コンフィギュレーターは、プリミティブを使用して 見積管理 見積品目と特性を作成および更新します。

見積に価格調整を追加する

見積管理 価格設定エンジンと 統合して、見積もりの製品オファーの表示価格と価格調整を取得します。

自動価格調整は、価格設定エンジンから取得されます。手動価格調整はエージェントによって追加されます。

価格調整には、マークアップ、マークダウン、および価格の上書きが含まれます。合計調整は各行項目に適用され、各行の累積合計が合計にロールアップされます。

見積管理 営業エージェントは、次のタイプの手動価格調整を追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マークアップ額 - 商品にマークアップ額を追加します。
- マークダウン額 - 製品にマークダウン額を追加します。
- マークアップ率 - 製品にマークアップ率を追加します。
- マークダウン率 - 製品にマークダウン率を追加します。
- 価格の上書き:価格を上書きして新しい価格を作成します。

次のタスク

のインストールと設定見積管理については、「」 見積管理 を参照してください。

注文管理

法人顧客にシームレスな注文エクスペリエンスを提供できるように、アプリケーションで 注文管理 利用可能な機能の詳細を確認します。

ストアでアプリを要求する

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

概要

注文管理 アプリケーションを使用すると、構成可能で拡張可能でデータ駆動型の注文管理システムを利用できます。この 注文管理 アプリケーションは、エージェントが顧客の注文をキャプチャして履行できるようにするワークフローを提供します。Telecommunications Service Management (TSM) サブスクリプションをお持ちの場合は、通信製品およびサービスの管理に役立つワークフローを使用できます。

福利厚生

- カタログ主導型のクラウドベースの受注処理で、技術カタログと基本製品カタログが統合されています。
- ビジネスニーズに応じて簡単に構成および変更できる分解およびオーケストレーションワークフロー。
- 単一のクラウドネイティブプラットフォーム上に統合された受注処理およびサービス保証プロセス。
- アプリケーションを使用している Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 場合、TM フォーラムベースのデータモデルは、外部 製品構成、価格、見積もり (CPQ) (CPQ) アプリケーションや他のシステムとの相互運用性を提供します。

特徴

注文のキャプチャと拡張

注文管理 は、製品とサービスの注文をキャプチャするさまざまな方法を提供します。

- 直接注文キャプチャ:エージェントと注文マネージャーは、 を使用して CSM 構成可能ワークスペース製品またはサービスの注文を入力できます。
- このアプリケーションを使用して Order Management for Telecommunications, Media, and Technology いて、電気通信サービス管理のサブスクリプションがある場合は、次の機能を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 製品とサービスの注文オープン API - TMF オープン API の実装を使用して ServiceNow 、サードパーティシステムからの製品とサービスの注文をキャプチャします。
- Now Service Bridge の統合:アプリケーションを使用して Service Bridge 、カスタム統合を構成および管理することなく、インスタンスと顧客のインスタンスの間で製品またはサービス要求を直接受信して履行します。 Service Bridge は、これらの顧客注文の検証、拡張、分解、および履行をサポートします。従来のアプリケーションはまだService Bridgeサポートされていますが、現在のService Bridgeアプリケーションの詳細な利点については、「」を参照してくださいLearn about Service Exchange 。

注文がキャプチャされた後、発注エージェントは、注文の拡張の一環として、配送場所や価格設定など、その他の必要な注文の詳細を追加できます。

注文の分解

履行マネージャーが製品またはサービスの注文をレビューして承認した後、Order Management は注文を各注文品目に必要な製品、サービス、およびリソースの注文に分解します。この明細は、製品カタログで設定された仕様関係と、作成した分解ルールに基づいています。注文の分解の開始時に一部の情報が利用できない場合は、 注文管理 分解をずらし、現在の情報を使用して特定の注文を作成できます。

受注処理

履行エージェントとマネージャーは、履行する注文タスクを定義する Orchestration 計画に基づいて、注文の履行に必要な一連のタスクを完了します。履行中に問題を処理するために、さまざまなツールを使用できます。

- 実行中の変更指示管理 - 顧客の注文変更を処理します。
- フォールアウト管理:注文処理エラーを特定して解決します。
- 危険管理:注文タスクに割り当てられた時間が危険にさらされている場合に、履行マネージャーに警告します。

[store-future: BEGIN review]

Product Catalog のデータモデルとバージョニング

Product Catalog データモデルは、顧客に販売する製品、サービス、およびリソースを定義できるフレームワークを提供します。

Product Catalog 仕様エンティティ

Product Catalog データモデルには、顧客向け情報と非顧客向けの情報を分離し、技術情報と市場情報を分離するさまざまな仕様エンティティがあります。

製品仕様

顧客向け製品情報。

サービス仕様

顧客向けサービス情報と非顧客向けサービス情報の両方。

リソース仕様

非顧客向け技術リソース情報。

Product Catalog データモデルは、電気通信業界の業界標準データモデルである TM Forum Shared Information/Data (SID) データモデルに沿っています。

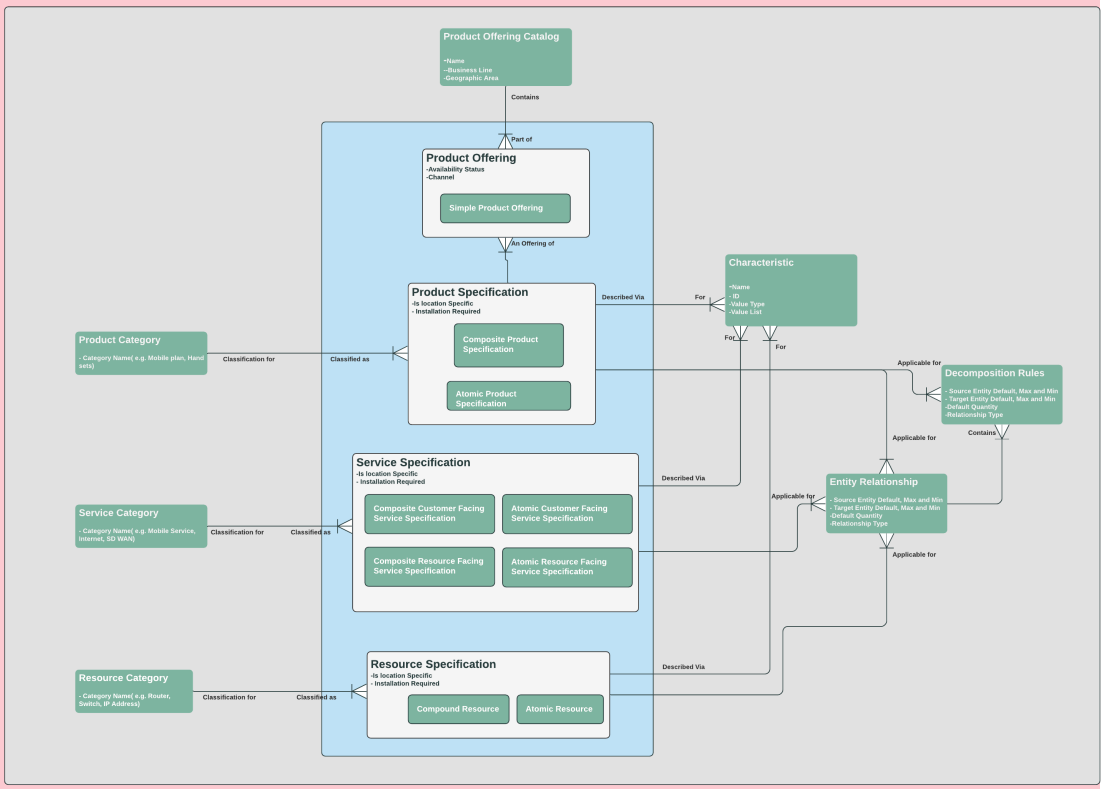
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Product Catalog テーブルとそれらの関係性

次の図は、Product Catalog データモデルを構成するテーブルとその関係性を示しています。

Product Catalog データモデル



Product Catalog データモデルでは、以下のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- 注文管理 製品に含まれているテーブル
- IT Asset Management アプリケーションのテーブル
- Now Platform テーブル

Product Catalog データモデルエンティティ

次のエンティティは、Product Catalog データモデルの中心です。

エンティティ	説明
特性	製品で利用可能なオプション。特性は汎用です。それらを 1 つ以上の製品、サービス、またはリソース仕様に関連付けて、製品、サービス、またはリソースの属性を記述することができます。特性には、1 つ以上の特性オプションを設定できます。 詳細については、「製品オファリングの特性と特性オプションを作成します」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンティティ	説明
仕様カテゴリ	レポートおよびワークフロー生成の目的でモデルカテゴリに関連付けられている製品、サービス、およびリソースの仕様。 仕様はモデルカテゴリにも関連付けられ、Now Platform が構成アイテム (CI) から資産を作成するかどうかを決め、それが属する資産クラスを決定します。 詳細については、「仕様カテゴリの作成とモデルカテゴリへの関連付け」を参照してください。
製品仕様	プロバイダーが顧客に販売する製品。この仕様は、さまざまな特性をキャプチャするためのテンプレートです。例としては、ブランド、コスト、契約条件を含む製品、および製品ビジュアルなどの製品関連資料があります。 詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。
サービス仕様	サービスのさまざまな側面を定義するテンプレートに含まれる技術情報。 • サービス仕様には、コスト、契約条件、およびサービスビジュアルや実装ガイドなどのサービス関連資料が含まれます。 • これらの仕様を使用して、顧客向けサービス (CFS) とリソース向けサービス (RFS) を定義できます。 詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。
リソース仕様	リソースの側面を定義するテンプレートに含まれる技術情報。リソース仕様には、リソースチャートやアクティベーションガイドなど、リソースに関するメーカー、モデル、およびブランド関連の情報が含まれます。 詳細については、「リソース仕様の作成と公開」を参照してください。
仕様関係	製品、サービス、およびリソースの仕様の関係性と、顧客の注文を受領した後の製品オファリングの分解、履行、および配送の方法。 詳細については、「仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。
分解ルール	製品を関連サービスに分解する方法を決定する仕様関係レベルで作成される分解ルール。
製品オファリング	プロバイダーが製品を販売する方法。製品オファリングには、製品の説明、価格設定、適格

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

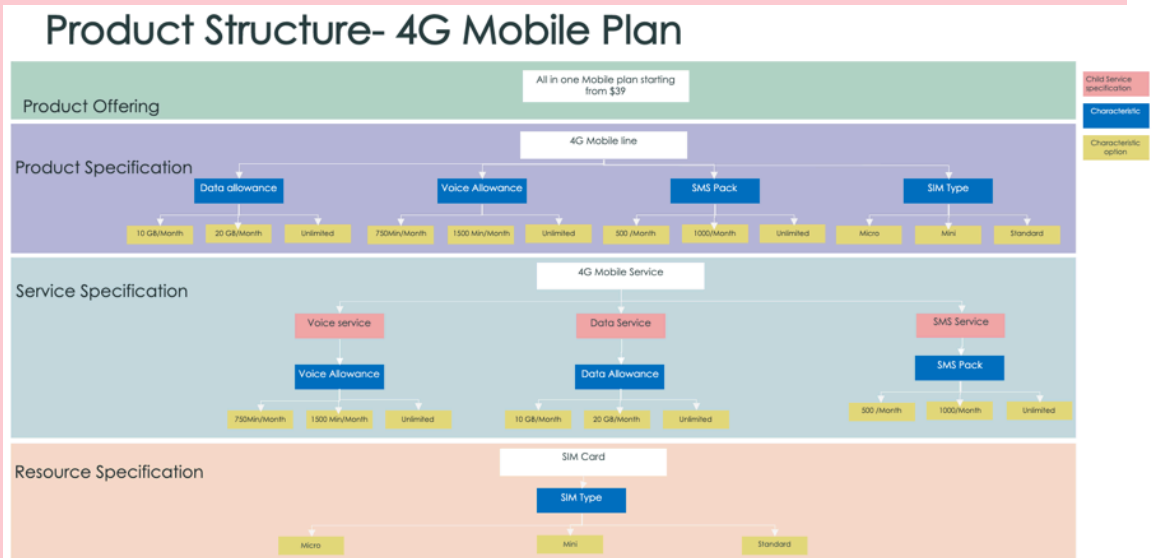
エンティティ	説明
	性、製品特性オプションなどの顧客向け情報が含まれています。 製品オファリングは、常に製品仕様に関連付けられています。単一の製品仕様を使用して、異なる市場セグメント向けに異なる価格設定で独自の製品オファリングを定義できます。 詳細については、「製品オファリングを作成し、カタログに公開する」を参照してください。
製品オファリングカタログ	市場または顧客セグメントを対象とする類似の製品グループ。詳細については、「Product Catalog の作成」を参照してください。

各製品オファリングには製品仕様があり、それに関連付けられた特性があります。仕様関係は、製品サービス、リソース仕様、および製品オファリングの顧客注文の配送方法の間の関係を定義します。サービスとリソースの仕様にも、それらに関連付けられた特性があります。

次の図は、エンティティがどのように連携して 4G モバイルプランの製品オファリングを構成するかを示しています。

1. この図では、オールインワンモバイルプランは、4Gモバイル回線製品仕様を使用する製品オファリングとして定義されています。これらの仕様には、必要な特性と関連する特性オプションが含まれています。
2. 4G モバイル ライン製品仕様は、複合サービス仕様である 4G モバイル サービス サービス仕様に関連付けられています。これには、音声サービス、データサービス、SMSサービスの他の3つのサービス仕様が含まれています。
3. SIM カードは、モバイル サービスをアクティブ化するために必要なリソース仕様を使用します。

4Gモバイルプラン



[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログのバージョン管理

バージョニングされた仕様と製品オファリングを製品カタログで作成して公開することで、顧客は必要な製品またはサービスの最新バージョンを注文できます。製品カタログマネージャーは、顧客のビジネス、マーケティング、製造、または運用上の変更をサポートするために必要な拡張を含む、公開された仕様および製品オファリングのバージョンを作成できます。

概要

サービスプロバイダーは、顧客が何を購入するかを決定できるように、製品カタログで製品、サービス、およびリソースを定義します。製品カタログのアイテムの例としては、携帯電話、ルーター、通話プラン、提供するサービスなどがあります。これらのアイテムの一部は、パッケージバンドルでユーザーに提供できます。

カタログアイテムは、アイテムの販売方法、構成方法、および顧客への配送方法に関連する変更に対応するため、時間の経過とともに進化し続けます。通常、これらの変更は、製品、サービス、およびリソースの市場性を高め、顧客にとって魅力的なものにするエンジニアリングの改善に関連しています。変更は通常、カタログアイテムの適合性、形状、機能、特性、特性オプション、および仕様関係に対するものです。たとえば、インターネットルーターは、価格とインターネット速度に関連する変更をサポートするために、複数のリビジョンにわたって進化する場合があります。

製品カタログマネージャーは、製品の新しい仕様バージョンと製品オファリングバージョンを作成します。適切なバージョン管理により、カスタマーサービスエージェントは、より高価な製品、補完製品、アップグレードされた製品、または関連製品を顧客に販売するときに、製品およびサービスオファリングの最新バージョンを知ることができます。

カタログのバージョニングの利点

カタログのバージョニング機能を使用して、次のアクションを実行できます。

- 製品の仕様バージョンと製品オファリングバージョンを作成します。
- 製品、サービス、およびリソースに対する変更やリビジョンを異なるバージョンとして追跡します。
- 複数のバージョンの仕様および製品オファリングをサポートするカタログオファリングを改訂して公開します。
- 注文のキャプチャ、分解、および履行中に製品カタログで公開されている仕様と製品オファリングの最新バージョンを使用します。
- 在庫内の仕様と製品オファリングバージョンを参照します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

による製品カタログエクスペリエンスの強化 **CSM** 構成可能ワークスペース

すべてのカタログアイテムと作業アイテムに関連する情報を 1 つのページに表示します。

拡張された製品カタログランディングページは、CSM/FSM 構成可能ワークスペース上に構築されています。次のロールを持つユーザーは、 この ランディング ページを表示できます。

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

これらのユーザロールの詳細については、次のリンクを参照してください 受注処理とプロバイダーのロールの割り当て。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品カタログ管理者、マネージャー、または閲覧者は、**CSM/FSM** 構成可能ワークスペースに移動して、製品カタログのランディングページを表示できます。

強化されたエクスペリエンスにより、製品カタログマネージャーは、製品オファリングの複数のページや関連アイテム間を移動することなく、 エンティティを迅速かつ簡単に作成および管理できます。さらに、製品階層を理解するために移動中に関連エンティティを追跡する必要はありません。すべての関連エンティティを含む完全な製品階層を 1 つのページに表示できます 。機能強化には、次のものが含まれます。

- ユーザーペルソナに基づくウィジェットを含むランディングページ。
- 構成可能なワークスペースで利用可能なリストとフォーム。
- 次の完全な階層:
  - 製品オファリング
  - 製品仕様
  - サービス仕様
  - リソース仕様

[End]
[store-future: BEGIN review]

Product Catalog のランディングページ

Product Catalog のランディングページには、Product Catalog に関連するすべての情報の概要が表示されます。

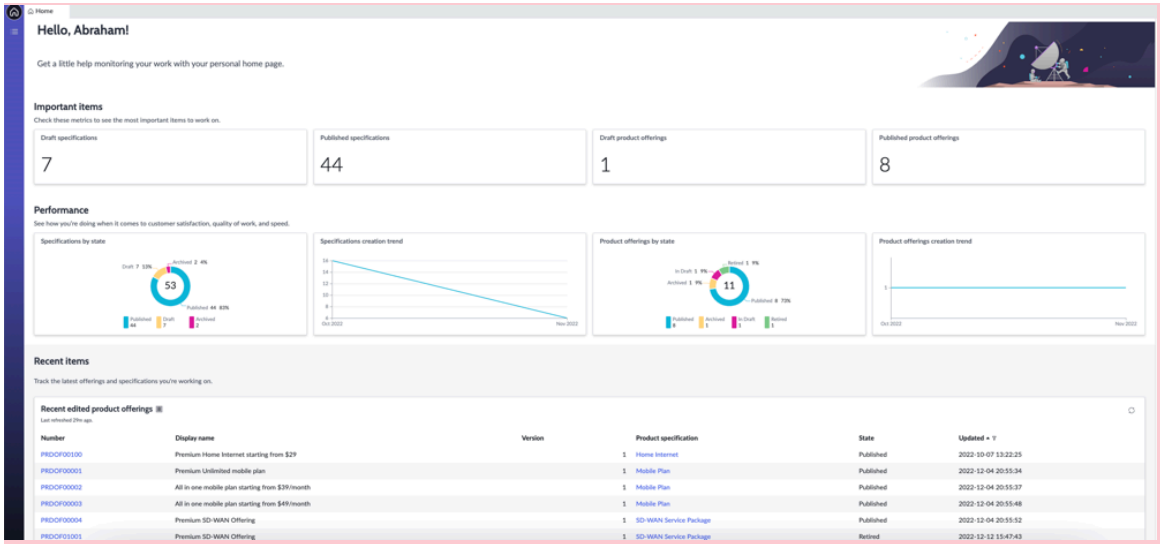
すべての製品オファリング、仕様、そのステータス、およびパフォーマンスを統合ビューで見ることができます。ランディングページは要件に応じてカスタマイズできます。グリッドベースのレイアウトでは、利用可能なコンポーネントを簡単に追加、削除、またはグループ化できます。ランディングページを変更するには、次の手順に従います。

1. 移動先 すべて > **UI** ビルダー をクリックし、[**CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM** 構成可能ワークスペース)] を選択します。
2. **[Product Catalog** ランディングページ] を選択します。
3. 次のいずれかの方法でページを変更できます。
   a. 既存のページのコピーを作成する。必要に応じて複製コピーを変更し、既存のページを置き換える。
   b. 既存のページを直接変更する。この場合、このページに加えられた拡張はアップグレード中に失われ、新しい機能が利用できなくなります。

詳細については、「UI Builder」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要なアイテム

このセクションでは、対処する必要がある重要な項目の概要について説明します。ドラフトおよび公開済みの製品オファリングと仕様の数を表示し、関連付けられたページにドリルダウンして詳細を確認できます。

パフォーマンス

このセクションには、次のグラフが表示されます。

- ステータス別の仕様：ステータス (公開済み、ドラフト、廃止、またはアーカイブ済み) に基づいて、仕様の分布のブレークダウンを表示します。円グラフをクリックして、特定のステータスのページにドリルダウンします。
- ステータス別の製品オファリング：ステータス (公開済み、ドラフト、廃止、またはアーカイブ済み) に基づいて、製品オファリングの分布のブレークダウンを表示します。円グラフを選択して 、特定のステータスページにドリルダウンします。
- 製品オファリングと仕様作成の傾向：特定の期間に作成された製品オファリングと仕様の数を表示します。

最近のアイテム

このセクションは、最近編集した製品オファリングと仕様を追跡するのに役立ちます。[番号] または [カテゴリ] リンクを選択して 、[詳細] ページにドリルダウンします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

からの製品カタログエンティティの管理 **CSM** 構成可能ワークスペース

から CSM 構成可能ワークスペース 製品オファリングを作成して製品カタログに公開し、電気通信製品を顧客に販売する方法を定義します。

始める前に

必要なロール: sn_prd_pm.product_catalog_admin、sn_prd_pm.product_catalog_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [リスト] メニューをクリックして、定義されているカタログエンティティのリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. カタログエンティティのタイプごとに、次の操作を実行できます。
   - [新規] をクリックして、新しいエンティティを作成します。
   - ドラフトステージのエンティティをクリックして、[詳細] ページに移動します。[詳細] ページでは、コピーを保存、公開、または作成できます。
   - 「公開済」状態のエンティティを選択し、「 廃止 」または 「アーカイブ」をクリックします。

   これらのタスクの詳細については、「」を参照してください Order Management のバージョン管理された仕様と製品オファリングの設定 。

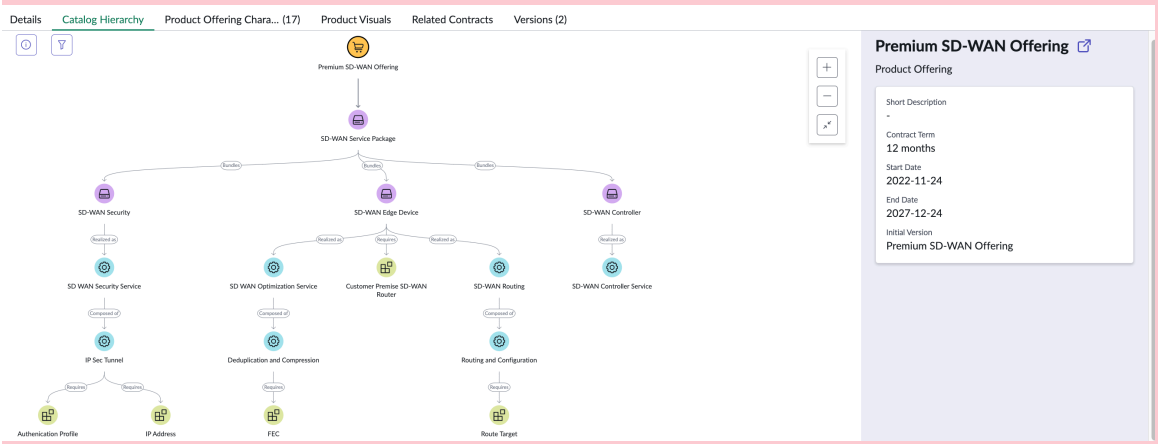
[End]
[store-future: BEGIN review]

Product Catalog 階層

仕様 (製品、サービス、リソース、または製品オファリング) の完全な階層を表示し、すべてのエンティティが正しく定義され、関連付けられていることを確認します。

階層ビューでは、製品オファリングや製品仕様がどのように定義されているか、その製品を実現するためのサービス、およびそれらのサービスを提供するために必要なリソースについて、高レベルのビューを提供します。これにより、製品カタログマネージャーは、製品を容易に理解して検証し、新製品を効率的に提供するために必要なサポートサービスとリソースが設計されていることを確認できます。階層は、2 つの仕様間の関係も強調表示します。

製品カタログ階層を表示するには、[製品オファリングの詳細] ページに移動して [カタログ階層] タブをクリックします。



この図は、製品階層のすべてのレベルを示しています。

- 製品オファリング
- 製品仕様
- サービス仕様
- リソース仕様
- 2 つのエンティティ間の仕様関係

このページでは、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 階層内のアイテムをクリックします。選択したアイテムがハイライト表示され、詳細がサイドパネルに表示されます。[レコードを開く] アイコンをクリックして、[詳細] ページにドリルダウンします。
- 凡例アイコンをクリックすると、階層で使用可能なアイテムまたはノードのタイプが表示されます。
- 製品仕様または製品オファリングを選択して、関連エンティティを表示し、他のエンティティを非表示にします。

[End]

注文管理データモデル

注文管理データモデルは、製品およびサービスの顧客注文および外部サービス注文をキャプチャ、管理、調整、および履行できるようにするフレームワークを提供します。

注文 ライフサイクル

注文管理データモデルを使用すると、顧客注文は注文のライフサイクルのさまざまなステージを進むことができます。

サイクルを注文する

ステージ	説明
顧客注文	製品またはサービスに対する顧客要求のエンドツーエンドライフサイクルを管理するために取得および作成されるメイン注文エンティティ。
拡張	注文の分解と履行プロセスに必要な追加情報。請求や有効化などのダウンストリームアプリケーションに必要な注文に、属性と要素を追加できます。
分解	履行のために複数のサブ注文に分割される注文。
Orchestration	履行フローを使用する注文履行調整。

[store-future: BEGIN review]

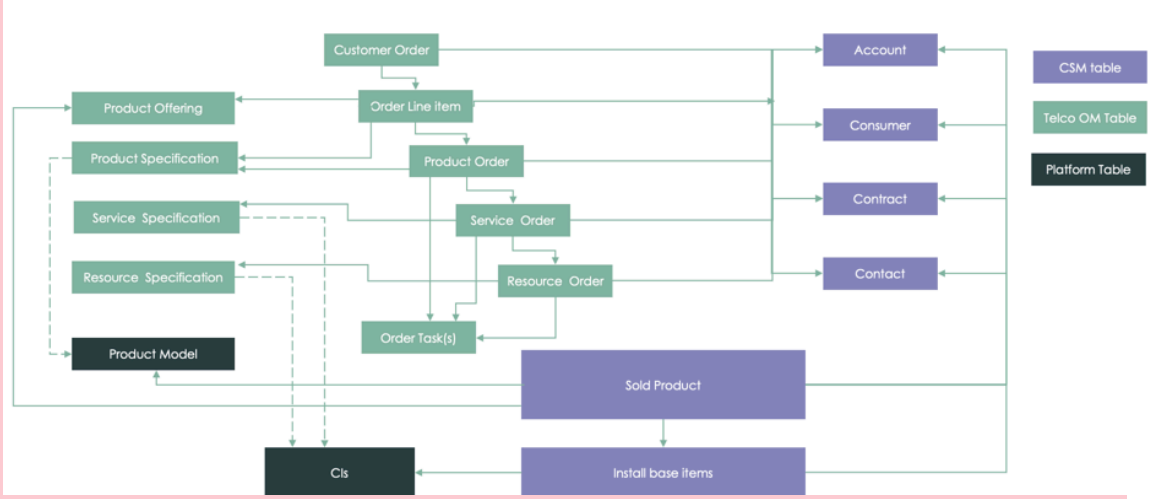
注文管理のテーブル、エンティティ、およびそれらの関係

[store-future: BEGIN review]次の図は、Order Management データモデルを構成するテーブルと関係を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理



[End]

注文管理データモデルでは、次の テーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- 注文管理 製品に含まれているテーブル
- カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションのテーブル
- Now Platform® テーブル

注文管理データモデルエンティティ

エンティティ	説明
顧客注文	外部顧客注文システムから取得されたメイン注文エンティティ、または製品やサービスの要求のエンドツーエンドライフサイクルを管理する Now Platform に直接手動で入力されたメイン注文エンティティ。
顧客注文品目	顧客注文内にある個々の製品。各注文品目には製品注文が含まれており、ドメイン製品、サービス、またはリソースの注文に分解できます。
サービスオーダー	外部顧客注文システムから取得されたサービス注文、または手動で直接入力 Now Platformされたサービス注文。 新しいサービスの有効化、または以前に有効化されて顧客に提供されたサービスの販売後要求にサービスオーダーを使用します。
サービス注文品目	サービス注文内にある個々のサービス。各注文品目にはサービスが含まれており、ドメインサービスおよびリソースの注文に分解できます。
ドメイン注文	注文の分解プロセス中に作成される注文で、通常は製品、サービス、およびリソースと呼ばれる 3 つの異なるドメインタイプです。 ドメイン製品注文

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理データモデルエンティティ (続く)

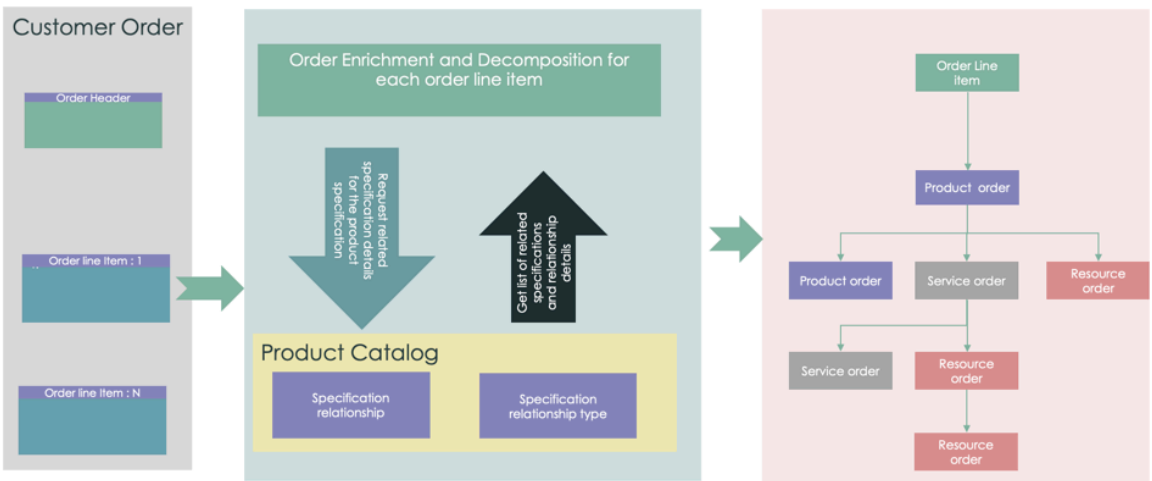
エンティティ	説明
	顧客が注文した製品の履行プロセスを管理するために作成されたドメイン注文のタイプ。 ドメインサービスオーダー 顧客が注文した製品の履行プロセスを管理するために作成されたドメイン注文のタイプ。 ドメインリソースの順序 顧客が注文した製品の履行に必要なリソースを管理するために作成されたドメイン注文のタイプ。
オーダータスク	履行フローに従って製品、サービス、およびリソースの注文を完了するためのタスク。これらの注文タスクは、サービス注文にも適用されます。

[End]

注文の拡張と分解のプロセス

顧客注文には、1 つ以上の注文品目を含めることができます。拡張および分解プロセスでは、Product Catalog の仕様関係情報を使用して、各注文品目に必要な製品、サービス、およびリソースの注文を作成します。次の図 は、顧客注文を拡張および分解する方法の 例です。

注文の拡張と分解のプロセス



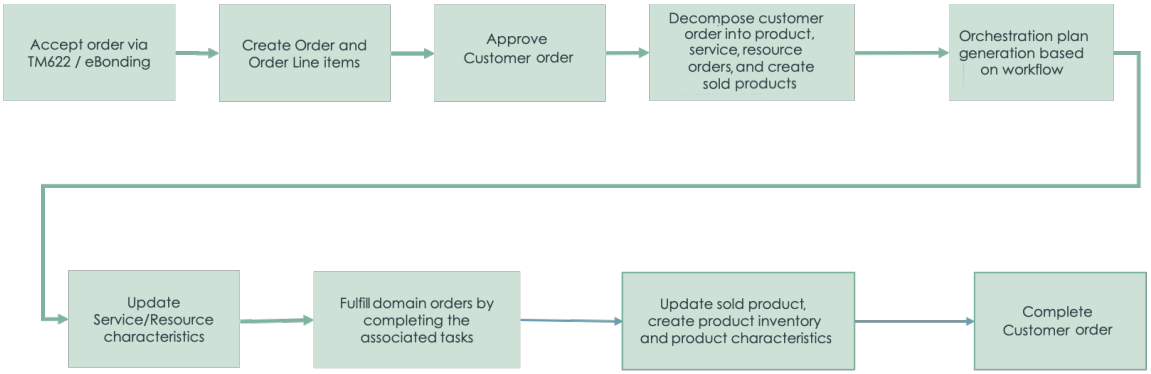
履行計画では、意思決定テーブルを使用して製品注文のフローを照合します。割り当てられたフローは、必要な注文履行タスクをトリガーします。

次の図は、電気通信製品の注文の履行プロセスがどのように機能するかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受注処理ワークフロー の例



顧客およびサービス注文管理のアクションタイプ

顧客の注文に対してさまざまなタイプのアクションを実行する方法について説明します 。これらのアクションは、サービスの移動、追加、変更、切断、一時停止、再開、または変更なしのためのものです。

注文アクション タイプを使用すると、注文で実行するアクションのタイプを定義できます。次の表に、注文アクションのタイプを示します。

注文アクションタイプ

注文アクションタイプ	説明
追加	同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。この顧客注文により、新しい注文管理および履行アクティビティが発生します。 たとえば、自宅のインターネットサービスを新しく注文したとします。
変更	既存の注文を変更すると、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。この注文アクションタイプには、次のシナリオが含まれます。 • 顧客が以前に注文していない子製品仕様の追加。 • 顧客が既に持っているオプションの子製品仕様の削除。 たとえば、自宅のインターネットのダウンロード速度を 100 Mbps から 1000 Mbps にアップグレードします。
削除	既存の顧客注文品目または製品注文を削除します。たとえば、自宅のインターネットサービスをキャンセルしたとします。
一時停止	注文品目の製品在庫を一時的に無効にする製品またはサービス注文。 **注:** 詳細については、「中断アクションと再開アクションの使用」を参照してください。
再開	以前に一時停止された注文品目の製品在庫を有効にする製品またはサービス注文。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文アクションタイプ (続く)

注文アクションタイプ	説明
	注: 詳細については、「中断アクションと再開アクションの使用」を参照してください。
変更なし	変更アクションのない注文品目は、情報提供のみを目的として注文に含まれています。たとえば、[変更なし] アクションのある親注文品目は、[変更] または [一時停止] アクションのある子注文品目を持つことができます。

中断アクションと再開アクションの使用

一時停止および再開アクションを使用して、製品とサービスの在庫を一時的に停止または非アクティブ化できます。これにより、顧客の一時停止要求をキャプチャし、後で製品とサービスを再開できます。

概要

コミュニケーションサービスプロバイダー (CSP) は、製品とサービスの在庫を一時的に停止または非アクティブ化することができます。一時停止および再開要求は、注文の分解および履行プロセス中に製品およびサービス注文の在庫に変更を伴う注文として管理されます。注文の一時停止と再開アクションは、すぐに行うことも、後日行うこともできます。

中断アクションと再開アクションを使用すると、CSP は次のタスクを実行できます。

- 一時停止した製品とサービスの注文を取り込んで履行します。
- 一時停止された在庫の再開製品とサービスの注文を取り込んで履行します。
- スケジューラーを使用して、将来の日付の注文の一時停止と再開をサポートします。
- 中断および再開シナリオの製品在庫状態を管理します。

一時停止アクションと再開アクションの仕組み

サスペンド・アクションとレジューム・アクションのプロセスは次のとおりです。

1. [一時停止] または [再開] タイプの顧客注文が注文管理システムで受領されました。注文の詳細を確認した後、フルフィルメントマネージャーが顧客の注文を承認します。
2. 顧客の注文が承認されると、新しい製品在庫運用 [sn_prd_invt_product_inventory_operations] テーブルが注文品目フォームの関連リストとして作成されます。スケジュール済みシナリオの場合、履行プロセスの一環として、製品在庫運用レコードのステータスは、注文明細品目の [スケジュール済み] ステータスにマークされます。
3. 事前構成されたスケジューラーは、製品在庫運用テーブルを追跡して、顧客注文の将来の予定日を確認します。
   - 顧客の注文に将来の日付 (注文品目フォームの `committedDueDate` フィールドの日付値) を含む注文品目が含まれている場合、一時停止または再開アクションはスケジュールされた日付に開始されます。
   - 顧客の注文に一時停止または再開アクションの日付が含まれていない場合、注文のクローズ時にすぐに開始されます。
4. 注文クローズ時に、次の変更が発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール済みシナリオの場合、スケジューラはスケジュールされた日付に [製品在庫運用] テーブルから [スケジュール済み] ステータスのレコードを取得し、レコードステータスを [完了] にマークします。また、注文明細品目の在庫状態は、製品在庫テーブルで一時停止アクションの場合は 一時停止 に更新され、再開アクションの場合は アクティブ に更新されます。
- 当面のシナリオでは、[製品在庫運用] テーブルのレコードのステータスが [完了] に更新されます。また、注文明細品目の在庫状態は、製品在庫テーブルで一時停止アクションの場合は 一時停止 に更新され、再開アクションの場合は アクティブ に更新されます。

5. 製品在庫工程 テーブルの在庫状態は、次の 2 つのシナリオで キャンセル済 に更新されます。
   - 実行中の変更中、または注文品目のキャンセルによる場合。
   - 中断操作と再開操作の両方の日付がスケジュールされますが、再開操作の日付は中断操作の日付より前です。

製品在庫運用テーブルの詳細の確認の詳細については、次を参照してください 製品在庫運用に関する情報を確認します。

追加の検証とシナリオ

一時停止または再開アクションの注文品目が単一の注文の変更または切断アクションと組み合わされ、注文品目の在庫ステータスが保留中ステータスになっている場合、注文の承認は失敗します。その理由は、変更または切断オーダーの承認検証によるものです。

注:
一時停止、再開、または変更なしアクションの注文承認中は、製品在庫が [インストール保留中] ステータスになってはなりません。

一時停止または再開アクションの注文作成プロセスでは、注文品目フォームの committedDueDate フィールド値は、過去の日付、現在の日付、または将来の日付にすることができます。過去または現在の日付の場合、在庫の状態は、中断アクションに対して アクティブ として設定し、再開アクションに対して 中断 として設定する必要があります。

顧客注文品目の committedDueDate フィールド値が一時停止または再開アクションに対して無効な場合 (日付フィールド値がカレンダーの日付を超える場合)、即時アクションと見なされます。

顧客注文の一時停止または再開タイプでは、親注文が子注文よりも優先されます。親注文が即時停止または再開アクションにスケジュールされているが、子注文が将来の日付にスケジュールされている場合、在庫階層全体が即時アクションと見なされます。

一時停止または再開アクションの上位注文品目が将来の日付にスケジュールされている場合、在庫階層全体が一時停止または再開アクションの対象として考慮されます。子注文品目は、変更または変更なしのアクションと組み合わされると、一時停止または再開アクションの対象と見なされます。

一時停止または再開タイプの注文の実行中変更では、キャンセルのみがサポートされます。注文明細品目または注文全体がキャンセルされた場合、製品在庫運用レコードは、注文の履行プロセス中にキャンセル済みとしてマークされます。製品在庫レコードでは、ステータスの変更は発生しません。

一時停止または再開アクションの注文作成プロセスでは、システムによって生成された在庫の ID の代わりに、ペイロードの外部在庫 ID を使用できます。

千鳥分解

顧客注文の分解をずらす方法について説明します。履行が承認された後に顧客の注文全体を一度に分解するのではなく、ドメインレベルで利用可能な情報を使用して、顧客の注文を複数回に分けて分解することができます。

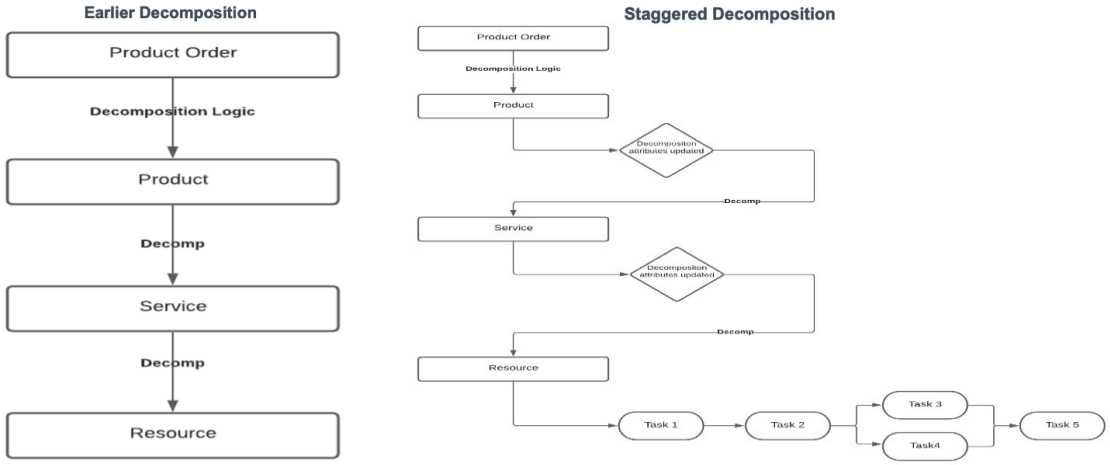
次の図は、交互分解プロセスのしくみを示しています。分解プロセスは、注文および注文品目に関する既存の情報から開始できます。分解プロセスでは、現時点で必要な情報がないドメイン注文 (製

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

品、サービス、またはリソースの注文) はスキップされます。後でこの情報を追加すると、分解プロセスがトリガーされ、残りのドメイン注文の処理が完了します。

千鳥分解処理



以前の分解処理との対比

時差分解が使用可能になる前は、顧客の注文のフルフィルメントが承認された直後に注文の分解処理が開始されていました。注文の分解は、製品カタログで定義された仕様関係と分解ルールに基づいていました。

分解ルールが指図分解時に利用できなかった特性値に依存している場合、指図処理では指図の分解がスキップされます。ただし、千鳥分解では、初期分解により、従属特性値が使用可能な場合、スキップされた指図に対して分解が自動的にトリガされます。特性値は、受注処理ユーザーまたは属性伝播ルールによって設定できます。

千鳥分解のしくみ

指図の分解をずらしてサポートするために、このメソッドを使用して、対応する分解ルールで特性値が割り当てられているときに、スキップされたドメイン指図の分解プロセスを再トリガーすることができます。

注文を承認すると、注文の分解プロセスが開始されます。分解プロセスでは、注文、注文品目、およびカタログ定義から利用可能な情報を使用してドメイン注文を作成します。また、分解ルールを評価してターゲットドメイン注文を作成します。特性値が利用できないために分解機能が分解ルールの評価に失敗した場合、それらのドメイン注文の分解は停止されます。

特性値がユーザーのアクションまたは属性伝播ルールから使用可能になると、分解プロセスが再トリガーされます。その後、必要なドメイン注文が作成され、注文の分解が完了します。注文の分解が完了した後に特性値を再度更新しても、ドメイン注文の分解はトリガーされません。

注:
千鳥分解の詳細については、 履行承認後の顧客注文の分解を参照してください。

注文数量のサポート

製品またはサービスの複数のインスタンスについて、顧客の注文をサポートおよび履行する方法について説明します。商品またはサービスの各インスタンスの注文数量と同じドメイン注文を複数作成できます。このようにして、顧客の注文の履行を効率的に分解して管理できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

製品またはサービスのインスタンスは 、速度やメモリサイズなどの注文特性値の一意のセットを持つオーダー済みアイテムを参照します。顧客は、異なる場所に対して同じトップレベルの製品またはサービスを注文する場合がありますが、それぞれ注文特性が異なる場合があります。たとえば、お客様がある場所用にルーターを注文した場合、別の場所用に注文した同じルーターモデルとは異なるメモリサイズが選択されている可能性があります。 注文管理 では、次のシナリオでこの注文数量処理がサポートされています。

アイテムの注文時に顧客から提供された注文品目の数量のサポート

顧客が複数のインスタンスで注文した場合、注文品目の [数量] フィールドには、顧客の注文品目のインスタンスの数がキャプチャされます。その後、注文分解プロセスで同じ数の製品またはサービスの注文が作成され、各注文の履行プロセスが個別に管理されます。

カタログ駆動型特性数量のサポート

このシナリオでは、分解プロセスによって、製品またはサービスの注文が必要な数のドメイン注文に分解されます。これらのドメイン注文は、製品オファリングで使用されるソース仕様とターゲット仕様の間で製品カタログで定義した数量マッピングに基づいています。仕様関係の数量マッピングによって分解プロセスがトリガーされ、履行プロセスに必要な数のドメイン注文が作成されます。

特性基準数量のサポート

このシナリオでは、ドメイン注文の数量に影響を与える注文特性値の情報を含む顧客注文を受け入れてサポートします。したがって、注文分解プロセスでは、必要な数のドメイン注文を作成するための次の情報を参照します。

- 数量特性との仕様関係
- 特性マッピング

の注文キャプチャプロセス **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

アプリケーションで Order Management for Telecommunications, Media, and Technology API または直接注文キャプチャを使用して、Service Bridge顧客からの注文をキャプチャ、管理、および履行できます。

次のシナリオは、 で処理する注文をキャプチャする一般的な状況を表しています Now Platform。

シナリオ **1:** 注文のキャプチャとアップロードに **API** を使用する

TMF622 ベースの API を使用して、現在の注文キャプチャシステムをインスタンスと ServiceNow 統合できます。この統合により、注文キャプチャシステムは製品またはサービスの要求を送信し、インスタンスで ServiceNow 実行できます。

> **注:**
> TMF622 製品注文 API REST 仕様に基づいて提供される API について ServiceNow 詳しくは、 標準化された製品注文 OpenAPI を参照してください。

この図は、TMF622 ベースの API が電気通信オーダーのキャプチャおよびアップロードプロセス内でどのように動作するかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の **API** ベースのワークフローシナリオ **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

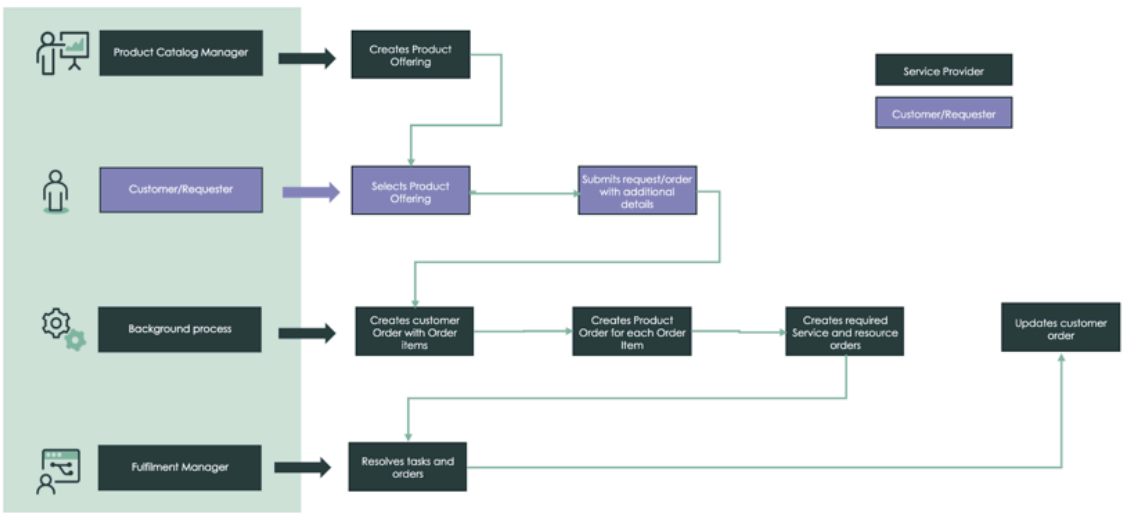
TMF622 API 注文キャプチャワークフローのシナリオ

シナリオ **2:**注文のキャプチャとアップロードに **Service Bridge** を使用する

ServiceNowを使用してService Bridge、インスタンスを顧客のインスタンスと統合できます。この統合を使用すると、製品オファリングを作成して顧客のインスタンスに公開できます。その後、法人顧客は製品またはサービスの要求を送信でき、その後、貴社が要求を履行できます。

この図は、電気通信オーダーのキャプチャおよびアップロードプロセス内で Service Bridge がどのように動作するかを示しています。

の **Service Bridge** ワークフローシナリオ **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**



[store-future: BEGIN review]

での注文の拡張 注文管理

発注エージェントは、情報の欠落や誤りによって受注処理の遅延やフォールアウトが発生しないように、注文の承認ステージの前に注文に必要なすべての情報を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

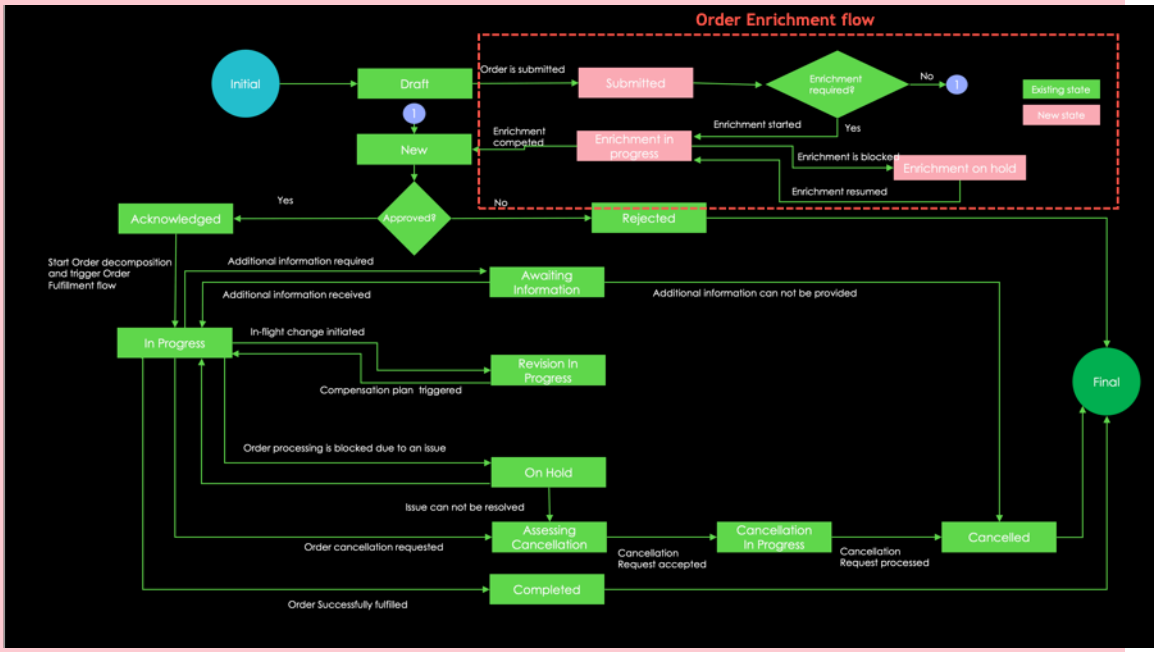
注文拡張プロセスは、注文エージェントが顧客から追加の注文の詳細をキャプチャする一連のタスクです。

現在の拡張注文キャプチャプロセスでは、エージェントは最初に基本的な注文の詳細をキャプチャして、システムに注文を入力します 注文管理 。注文を承認する前に、発注エージェントは顧客に接続し、顧客のビジネスニーズに応じて必要なすべての注文の詳細を取得します。

注文拡張プロセスの仕組み

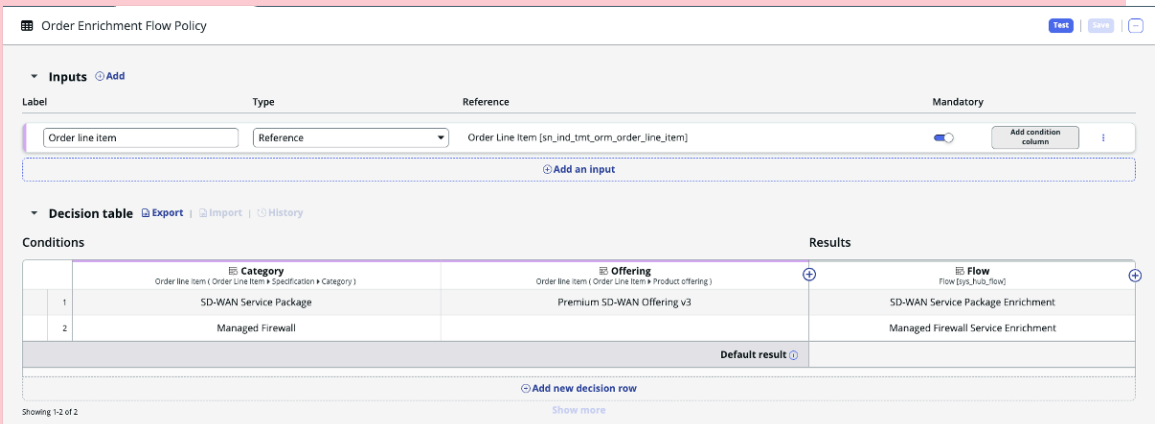
すべての注文を充実させる必要はありません。複雑な製品またはサービスの注文の場合、エージェントは注文を拡張することを決定します。

注文拡張フロー



発注エージェントは、基本的な注文の詳細をキャプチャして注文を作成し 注文管理 、注文 ステータス フィールドが [ドラフト] に設定されます。発注エージェントが注文を送信すると、意思決定テーブルで定義された注文拡張フローポリシーに従って、各注文品目について拡張が必要かどうかがチェックされます。

注文拡張プロセスの意思決定テーブル



拡張プロセスに適用可能な注文品目がある場合、その品目を含む注文のステータスが [拡張中] に変わり、注文拡張フローポリシーがトリガーされます。フローは、これらの注文品目の注文拡張タスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を作成します。品目が拡張の対象でない場合、品目のステータスは [新規] に変更されます。詳細については、「を使用した注文拡張フローの設定 ディシジョンテーブル」を参照してください。

発注エージェントは、注文の分解に必要な追加の詳細を入力した後、各タスクをレビューしてクローズします。注文の拡張が完了すると、注文明細品目のステータスが [拡張の処理中] から [新規] に変更され、注文ステータスも [新規] に変更されます。

これで、発注エージェントは注文を承認または却下できます。

[End]

サービス注文の管理

新しいサービスの有効化、または以前に有効化されて顧客に提供されたサービスの販売後要求にサービスオーダーを使用します。

サービス注文には、顧客に提供するサービスに対して会社が実行する追加、変更、または切断操作の詳細が含まれます。サービス プロバイダーは、サービス オーダー オープン API を使用して外部のサードパーティの顧客注文管理システムからキャプチャするか Now Platform 、または .

フォールアウト管理データモデル

顧客またはサービス注文の履行中に発生する処理の問題を管理および修正します。フォールアウト管理を使用すると、注文処理の例外を特定し、フォールアウトレコードを作成して、根底にある処理の問題を調査して解決できます。フォールアウト管理を使用すると、顧客またはサービスの注文は完了するまで続行できます。

障害管理 データモデルは、タスクテーブルを拡張します。次の表に、注文フォールアウト処理に適用される属性を示します。

順序フォールアウトテーブル属性

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた一意のフォールアウト番号。FO のプリフィックスで始まり、最大 7 桁の長さです。
アサイン先	フォールアウトレコードの処理を担当するアサインされたユーザーの識別子。
作成者	フォールアウトレコードを作成したフォールアウト管理者の識別子。
作成日	フォールアウトレコードが作成された日時を含むタイムスタンプ。
ステータス	フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケーター。特に指定がない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、処理サイクルの現在存在する場所に応じて、フォールアウトレコードに適切なステータスを手動で割り当てます。 オープン 新規で、現在作業対象のユーザーに割り当てられていないフォールアウトレコード。 対応中

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

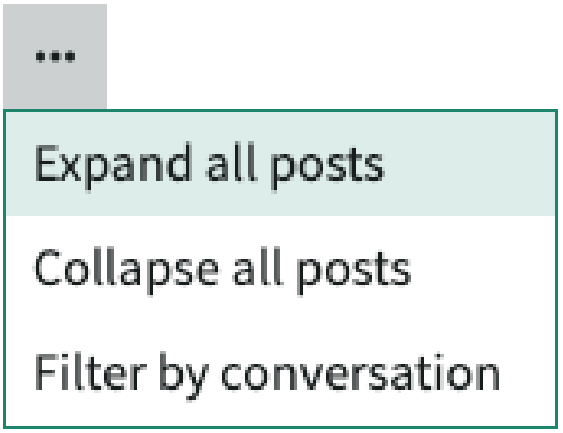
順序フォールアウトテーブル属性 (続く)

フィールド	説明
	アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。 保留中 保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、それ以上のフォールアウト処理は実行できません。 情報を待機中 保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待っているフォールアウトレコード。 解決済み 解決策はあるが、正式にクローズしていないフォールアウト問題。 完了してクローズ 完了してクローズされたフォールアウトレコード。 キャンセル 履行マネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。これ以上の履行処理は実行できません。
発信元	フォールアウトレコードが関連付けられている元の注文タスクレコードの識別子。
アクティビティ	フォールアウトレコードに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

順序フォールアウトテーブル属性 (続く)

フィールド	説明
	• その他のオプションアイコン (••• をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

関連情報

- 注文フォールアウトの管理
- 自動および手動のフォールアウトレコードの作成
- Flow Designer
- フロー
- フローを作成する

での実行中変更指示管理 注文管理

実行中の変更指示管理を使用すると、 まだ履行中の顧客注文の変更を管理する方法を決定できます 。実行中の変更を管理することで、組織は運用コストを削減し、より良いカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

実行中の変更を使用して 、まだ履行中の顧客注文を変更できます 。ポイント・オブ・ノー・リターン (PONR) を定義し、その後は注文は変更を受け入れられなくなります。実行中の変更が受信されて承認されると、Order Management は要求された変更の影響を動的に評価し、注文を正しく調整するための計画を自動的に生成します。を使用すると 注文管理、組織は実行中の変更 をより簡単に管理し、運用コストを削減し、より良いカスタマーエクスペリエンスを提供できます。

実行中の注文要求を変更またはキャンセルする方法の詳細については、「」を参照してください 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理。

受注処理の **Orchestration** 計画

オーケストレーション計画のユーザー インターフェイス (UI) を使用すると、顧客 (製品) の注文を履行するために必要なすべてのタスクを確実に実行できます。また、完全な 注文 階層、関連する分解された注文のステータス、注文品目、および注文タスクを表示することもできます。

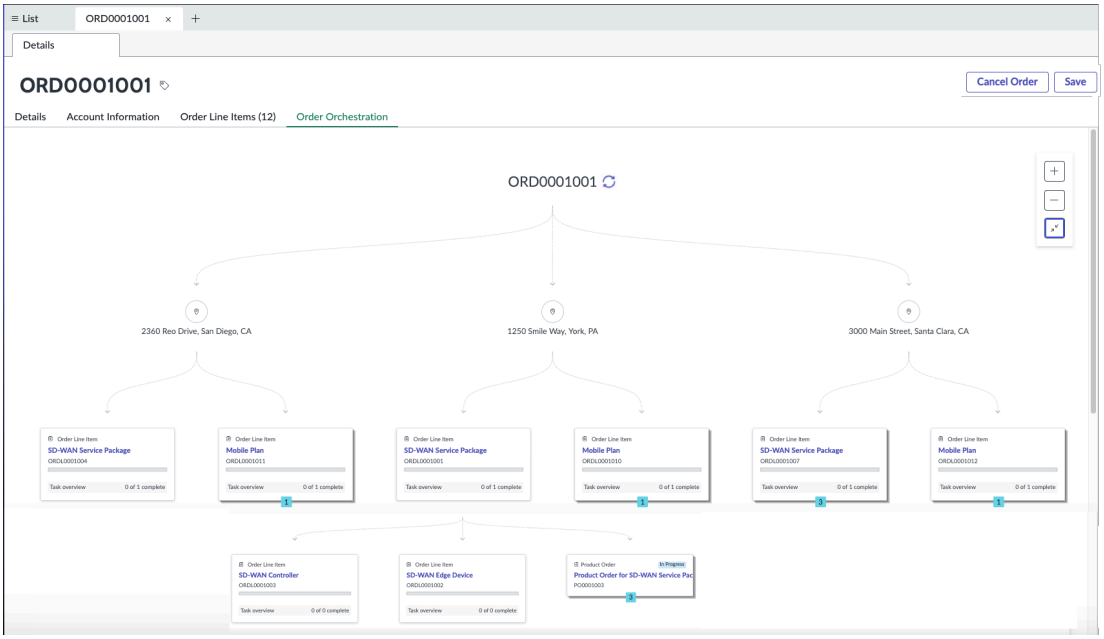
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Orchestration 計画 UI の使用

注文履行マネージャーまたはエージェントは、Orchestration 計画 UI を使用して、 注文、注文品目、またはドメイン注文の関連するすべてのドメイン注文と注文タスクを追跡し ます。UI を使用して、関連する注文タスクやドメイン注文の問題を確認し、解決することもできます。

次の例は、オーケストレーション計画 UI を示しています。

Orchestration 計画 UI



オーケストレーション計画 UI を使用して以下を確認します。

- 注文、注文品目、またはドメイン注文のすべての注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの階層を示す図解。
- ドメイン注文と注文タスクの間の依存関係。
- 階層内の関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータス。

オーケストレーション計画 UI を使用すると、次のアクションを実行できます。

1. 選択した注文のすべての注文品目、ドメイン注文、および注文タスクを階層的に視覚的に表示します。
2. 階層内のノードを開き、追加の詳細を表示します。
3. 関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータスを判断します。
4. 受注処理プロセスにおける注文の遅延やフォールアウトを特定し、期限内に解決します。

複数サイトの注文を履行

Orchestration 計画 UI は、複数の場所で履行される複数の製品を含む顧客の注文を履行する場合に特に役立ちます。たとえば、お客様がサンノゼ、サンディエゴ、デンバー、ダラスの拠点向けに SD-WAN サービスパッケージを注文したとします。これは、4 つの場所のそれぞれに少なくとも 3 つの注文品目があることを意味します。

- SD-WAN サービスパッケージの 1 つの明細
- SD-WAN コントローラ製品の 1 つの品目
- SD-WAN Edge 製品の 1 つの品目

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同じ顧客が場所ごとにオプションの SD-WAN セキュリティ製品も注文した場合、注文品目が 4 つ追加されます。つまり、4 つの場所 (San Jose、San Diego、Denver、Dallas) のそれぞれに 1 つの注文品目があります 。

複数サイト注文の履行プロセスを開始するために、 注文管理 アプリケーションは注文を複数のドメイン注文に分解して履行します。ドメイン注文は、分解中に生成される製品、サービス、およびリソースの注文です。分解された各注文には、複数の注文タスクを含む対応する履行フローがあります。顧客に約束した配送日までに注文を履行するには、関連するすべてのドメイン注文を完了し、関連するすべての注文タスクを時間どおりに解決する必要があります。

注:
データモデルと注文分解の詳細については 注文管理 、以下を参照してください。

- 注文管理データモデル
- 履行承認後の顧客注文の分解

関連情報

Orchestration 計画のレビューと注文の履行

オーダーオーケストレーション計画のレビュー

注文フォールアウトの管理

顧客注文履行タスクのレビューおよび更新

Jeopardy Management

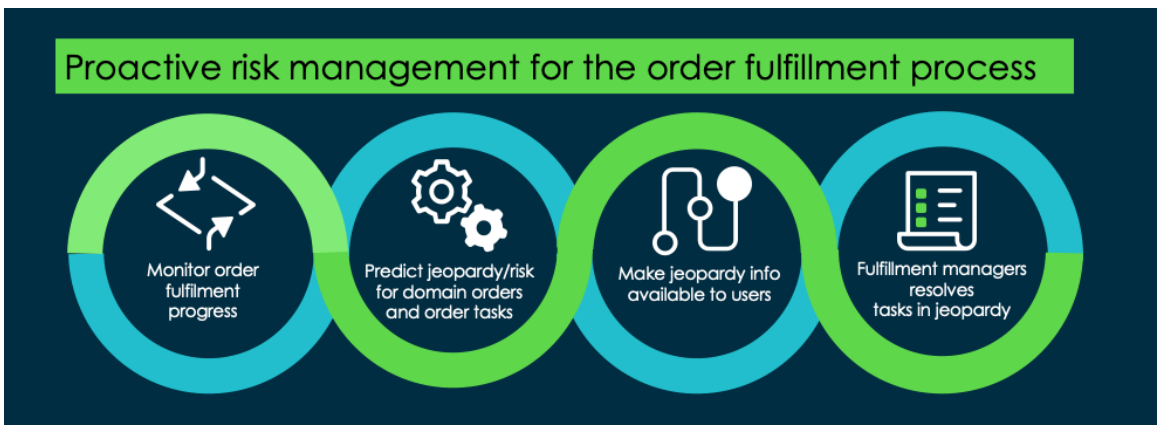
Jeopardy Management は、履行タスクを監視し、リスクレベルを評価し、割り当てられたタスク時間が危険にさらされている場合に履行マネージャーに警告するリスクアセスメントツールです。

Jeopardy Management は、履行計画のタスク完了時間を監視およびレポートするために連携するアプリケーション内の 注文管理 複数のコンポーネントで構成されています。

タスクに予想以上の時間がかかっている場合、システムは遅延の割合を評価し、リスクレベルを割り当てます。

では 注文管理、一部の顧客注文は約束された期間内に履行されることが期待されます。時間コミットメントは、製品とサービスの提供と保証を保証するために顧客とカスタマーサービス プロバイダー (CSP) が署名した契約の一部である場合があります。目標日時内に注文を履行するために、CSP は注文管理システムを利用して履行の進捗状況を監視します。 Jeopardy Management 遅延をプロアクティブに特定してアラートを共有します。これはフルフィルメントマネージャーが対処できます。

Jeopardy Management の概要

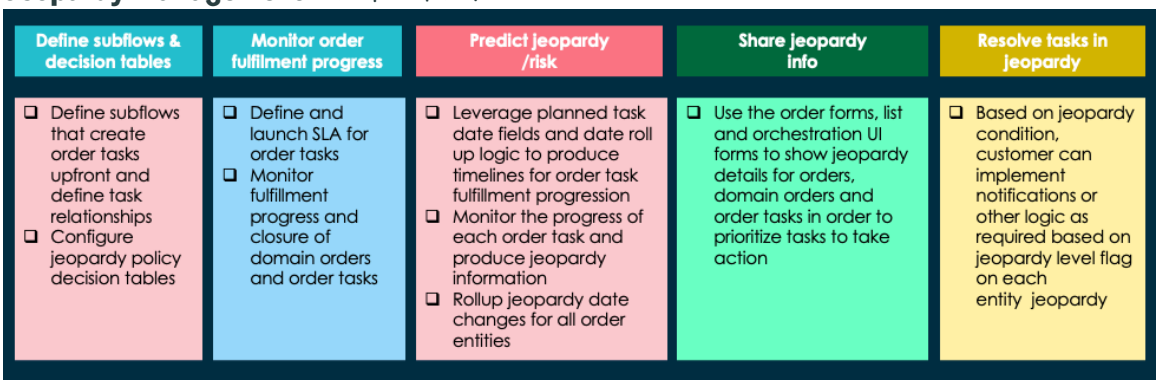


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jeopardy Management の仕組み

Jeopardy Management は、受注処理プロセスのタスクを追跡することで機能します。オーダータスクは、オーダーが計画タスクとして承認されると、ドラフトステータスで事前に作成されます。注文タスク関係が作成され、タスク期間が設定されます。予定されているタスクは [ドラフト] ステータスで設定され、開始時間と終了時間があります。注文タスクが履行されている間、タスクに割り当てられた時間内に遅延が発生すると、危険アラートがトリガーされます。

Jeopardy Management コンポーネント

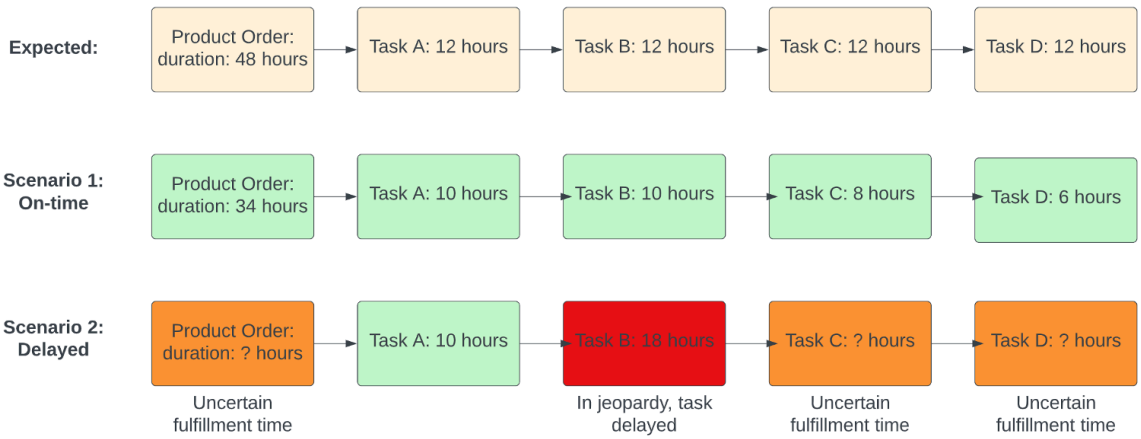


Jeopardy Management アラートレベル

で Jeopardy Management、履行マネージャーはタスクごとに異なるレベルのアラートを設定できます。タスク期間が監視されている間、遅延があると履行計画内の先行タスクと後続タスクの危険レベルの調整がトリガーされます。

次の図は、いくつかの Jeopardy Management 設定例を示しています。

Jeopardy Management シナリオ



シナリオ Jeopardy Management 画像は、特定のリスクレベル (予想、予定通り、遅延) のタスクのシナリオを比較しています。 Jeopardy Management ワークフロー内のすべてのタスクを評価し、ワークフローの後半で発生するタスクのリスクレベルを調整します。

次に行うこと

の構成方法と使用 Jeopardy Management方法の詳細については、次のリンクを参照してください。

- Jeopardy Management の構成
- Jeopardy Management の監視

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

危険管理のセットアップの概要

のOrder Management for Telecommunicationsセットアップと構成Jeopardy Managementの方法について説明します。

設計時に、フルフィルメントマネージャーは次の Jeopardy Management 構成およびセットアップ手順を完了する必要があります。

- 履行サブフローの定義:各仕様の Orchestration 計画を作成します。履行マネージャーは、デモデータフローアクションを使用して、注文タスクの関係が作成されていることを確認できます。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義:SLA 定義は、各注文タスクの完了にかかる時間を追跡します。
- 意思決定テーブルの構築:注文タスク期間、危険レベルのアサイン、危険の有効化などの情報を含む意思決定テーブルを構築します。

実行サブフローの定義

を使用するには Jeopardy Management、履行マネージャーは既存の履行サブフローを再構成するか、仕様ごとにサブフローを作成する必要があります。詳細については、「危険対応の実行ワークフローを定義する」を参照してください。

- 注文タスクは事前に作成されます:危険管理用に構成されたサブフローは、注文タスクをドラフトステータスで事前に作成します。
- 「注文計画タスクの作成」フロー・アクションを使用します。 ディシジョンビルダーで、「新規注文を作成」タスクを使用します。
- タスクリレーションシップの作成:すべての注文タスクが作成された後、履行マネージャーは注文タスクリレーションシップを作成します。
- 履行の進行状況の定義:すべての注文タスクとタスク関係が作成されたら、履行の進行状況を定義します。

SLA 定義の作成

SLA 定義と SLA 処理フローは、履行計画内のタスクにリンクされ、危険対応タスクの完了にかかる時間を追跡して報告します。詳細については、「での Service Level Agreement (SLA) 定義の作成 Jeopardy Management」を参照してください。

- SLA定義:ユースケースに応じて、開始条件、一時停止条件、キャンセル条件、リセット条件を設定します。
- SLA 期間:期間は、タスク SLA の作成時に追跡できるように指定します。
- SLA 処理フローを定義する必要があります:顧客はデモデータフローを使用できます。このフローは、タスク SLA の 50%、75%、100% 進捗で注文タスクの危険レベルの計算をトリガーします。

Jeopardy Managementを使用した製品・サービス仕様書へのリンクディシジョンビルダー

意思決定テーブルは、 のOrder Management for Telecommunications製品およびサービスの仕様にリンクして構成Jeopardy Managementするために使用されます。詳細については、「Jeopardy Management の構成」を参照してください。

- 注文品目危険レベルの計算:タスクの遅延率に基づいて注文品目の危険レベルを返します。
- 注文タスク危険レベルの計算:タスク完了率に基づいてタスクの危険レベルを設定します。
- 注文タスク期間アサインポリシー:注文期間とタスク SLA 定義を定義します。
- Order Jeopardy Enablement Policy:仕様で危険が有効になっているかどうかを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

危険管理のユースケース

Jeopardy Management のユースケースは、 のさまざまな Order Management for Telecommunicationsシナリオで Jeopardy Management がどのように機能するかを調べて理解するのに役立ちます。

設計時のユースケース

設計時のユースケースでは、 の構成Order Management for Telecommunicationsと設定Jeopardy Managementに関するいくつかのシナリオについて説明します。

ユースケース:ビジネスロジックとワークフローの設定

システム管理者は、アクションとロジックを使用して Jeopardy Management 実行サブフローを構成および定義したいと考えています。

製品仕様と履行ワークフローをリンクするために使用する フローデザイナー 危険ロジックを定義します。

- [ドラフト] ステータスの計画オーダータスクを作成します。
- タスクの関係性を設定します。
- ドメイン注文のプレースホルダーを作成します。
- ドメイン注文で注文タスクの関係を作成します。
- 注文タスクステータスを設定します。
- 危険意思決定テーブルを構成します。

実行時のユースケース

実行時のユースケースでは、 の実行Order Management for Telecommunicationsと監視Jeopardy Managementに関するいくつかのシナリオについて説明します。

ユースケース:顧客の注文を監視する予測危険のサポート

履行エージェントとマネージャーは、危険管理ワークフローを使用して、注文が顧客の期日に間に合わないという潜在的なリスクを監視します。

- タスクの完了予定日と予定日を計算します。
- サービスレベルアグリーメント (SLA) に照らして注文タスクを監視します。
- 注文タスクと注文明細品目の SLA しきい値をトリガーします。
- 必要に応じて、注文入力フォームで危険レベルを更新します。
- 完了した注文タスクの予定日をロールアップします。

ユースケース:時差注文分解のサポートと *Jeopardy Management*

フルフィルメントマネージャーとエージェントは、時差注文分解が発生すると、交互注文明細が発生する Jeopardy Management たびにワークフローロジックが再起動されることを想定しています。

- 分解された注文明細品目が完了した場合、 Jeopardy Management 追加の計画タスクが追加されるとワークフローが再開されます。
- 新しい計画タスクにはタスク SLA が割り当てられます。SLA は、繰り返されるすべてのタスクについてベンチマークされ、日付ロールアップを含みます。

ユースケース:実行中の注文と *Jeopardy Management*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フルフィルメントマネージャーとエージェントが注文を一時停止したい Jeopardy Management 。注文リビジョンが承認されると、危険監視が再開されます。

- リビジョンが進行中で、すべてのタスクが保留中:危険監視が停止します。
- 注文リビジョンが承認されました:タスクのステータスが [保留中] から [前のステータス] に移行し、今後のタスクが [スケジュール済み] ステータスに移行します。
- 危険ロジックは、日付 (予定日と予定日または予定日) を再計算します。
- 日付はベンチマークされます。
- 日付ロールアップロジックが実行され、予定日と予定日の新しい開始日と終了日が反映されます。

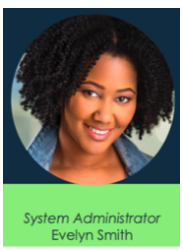
Jeopardy Management ロールとペルソナ

の Order Management for Telecommunications, Media, and Technology ロールとペルソナが採用 Jeopardy Managementによってどのように変化するかについて詳細をご確認ください。

Jeopardy Management でのロール

次の表に、 が有効な場合Jeopardy ManagementのOrder Management for Telecommunicationsロールとペルソナを示します。

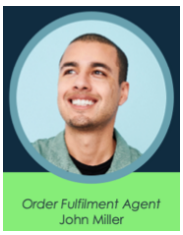
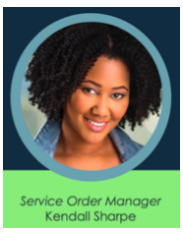
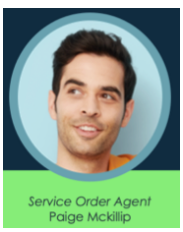
Jeopardy Management のロールとペルソナ

ロールとペルソナ	役割	ロール
	• の履行フローを構成します Jeopardy Management。 • 危険実行ポリシーを定義するすべての危険関連意思決定テーブルルールセットを構成します。 • タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) 定義を構成します。 • 既存のワークフローをレビューして更新し、更新が必要な場合は危険アクションを追加します。 • 危険意思決定テーブルをレビューおよび更新します。	システム管理者
	• 注文危険データで注文への影響を確認します。 • 解決のために、適切なスキルを持つエージェントにタスク危険の優先度をアサインします。 • 危険情報を使用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。 • 危険リスクをプロアクティブに軽減します。 • 必要に応じて、注文の危険に関連する問題をエスカレートします。	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jeopardy Management のロールとペルソナ (続く)

ロールとペルソナ	役割	ロール
	• 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューし、潜在的な危険関連の問題に積極的に対処します。 • 必要に応じて、危険の問題を履行マネージャーにエスカレートします。	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent
	• 潜在的なサービスオーダーの影響について、サービスオーダー危険データを確認します。 • 解決のために、適切なスキルを持つエージェントにタスク危険の優先度をアサインします。 • 危険情報を活用して、顧客の注文のタイムリーな履行を追跡および監視します。 • 危険リスクをプロアクティブに軽減します。 • 必要に応じて危険関連の問題をエスカレートします。	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
	• 危険データの注文タスクの進行状況を追跡、監視、およびレビューします。 • 注文の危険の影響を履行マネージャーにエスカレーションします。	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

水平関係の定義

互換性ルールを使用すると、製品、サービス、およびリソースの仕様間の水平関係を定義できます。

概要

製品カタログを作成するときに、親エンティティと子エンティティ間の関係である垂直関係を作成できます。 製品カタログマネージャーは、製品カタログで互換性ルールを定義することで、水平関係 (製品と製品、製品とサービス、または製品とリソースの間の関係) を有効にすることもできます。

水平関係の使用

互換性ルールには、製品、サービス、およびリソースの仕様間の水平関係が含まれます。顧客は、ある製品が兄弟やピアなど、同一または異なる製品オファリング内の別の製品に依存する可能性があるエンタープライズ製品を注文できるようになりました。

水平関係の例を見てみましょう。VoIP (Voice over Internet Protocol) とインターネット サービスの関係が良い例です。VoIP にはアクティブなインターネット接続が必要ですが、VoIP とインターネットサービスは別の製品階層で定義されています。水平関係では、VoIP と製品カタログ内のインターネットサービスの間の関係を定義して、VoIP の注文作成プロセスをサポートし、注文を履行することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Product Catalog での互換性ルールの作成の詳細については、「」を参照してください 互換性ルールの構成。

大規模な顧客およびコンシューマー注文の非同期注文処理

通信サービス プロバイダー (CSP) の管理者は、アプリケーションで ServiceNow® Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 非同期注文処理を使用して、大量のエンタープライズ、マルチサイト顧客注文、およびコンシューマー注文をサポートできます。

概要

CSP は、企業顧客とコンシューマーの両方をサポートします。通常、企業顧客からの注文はマルチサイトへの大規模な注文であり、コンシューマーからの注文は大量です。

Telecommunications Service Management サブスクリプションをお持ちの場合は、製品 API を使用してアプリケーションでServiceNow® 注文管理注文を受け取ることができます。 注文処理 は、次の 3 つの段階を経ます。

- 注文の検証
- 注文の取り込み
- 注文の作成

同期注文処理のしくみ

同期注文処理では、注文は API を介してアプリケーションで 注文管理 受信されます。次に、注文の検証後に、注文レコードが顧客注文テーブルに同時に作成されます。

管理者は、でおよび*create_service_order_validation_sync*システムのプロパティを True (デフォルト) または False Now Platformに設定する*create_product_order_validation_sync*ことで、同期注文処理の注文検証を有効または無効にすることができます。多数の顧客注文レコードを作成する場合、同期注文処理は非同期注文処理よりも時間がかかります。

非同期注文処理のしくみ

非同期注文処理では、大量の注文または多数の注文ペイロードが、外部の製品構成、価格、見積もり (CPQ) システムからアプリケーションの P roduct Order Open API (Scripted Rest End Point) 注文管理 を介して受信されます。注文の詳細が最初に検証され、受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入されます。検証エラーがある場合は、エラーメッセージが応答で返されます。

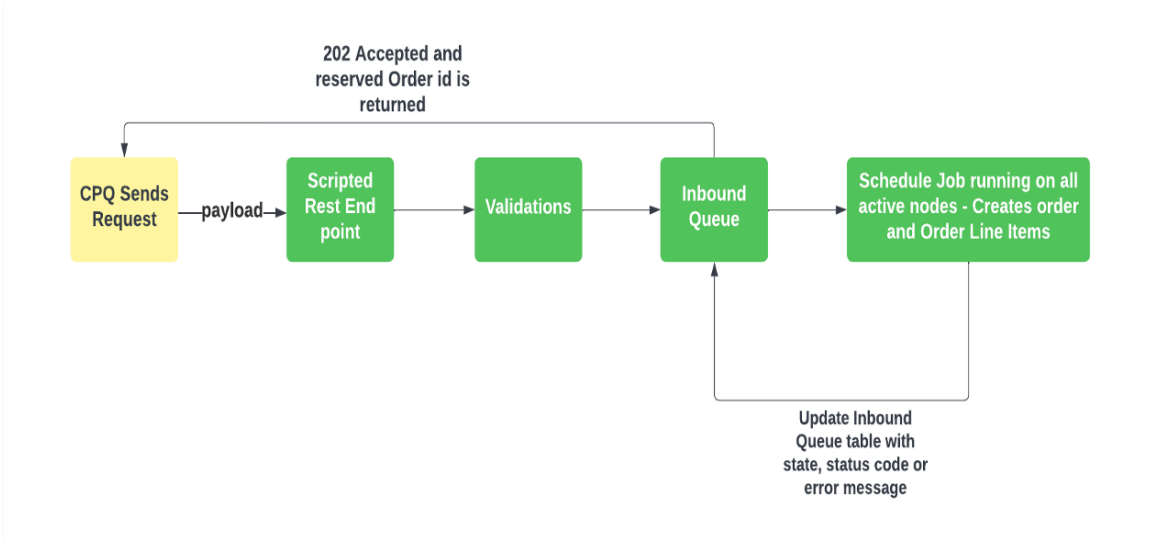
この検証は、製品注文のシステムプロパティと*create_service_order_validation_async*サービス注文のシステムプロパティによって管理され*create_product_order_validation_async*ます。これらのプロパティは、注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入される前に、注文の非同期処理における検証を制御します。デフォルト値 は True に設定されています。

注文の詳細が正常に検証されると、次の図に示すように、スケジュール設定済みジョブを実行して受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルからレコードを取得し、顧客注文テーブルにエントリを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非同期注文処理ワークフロー



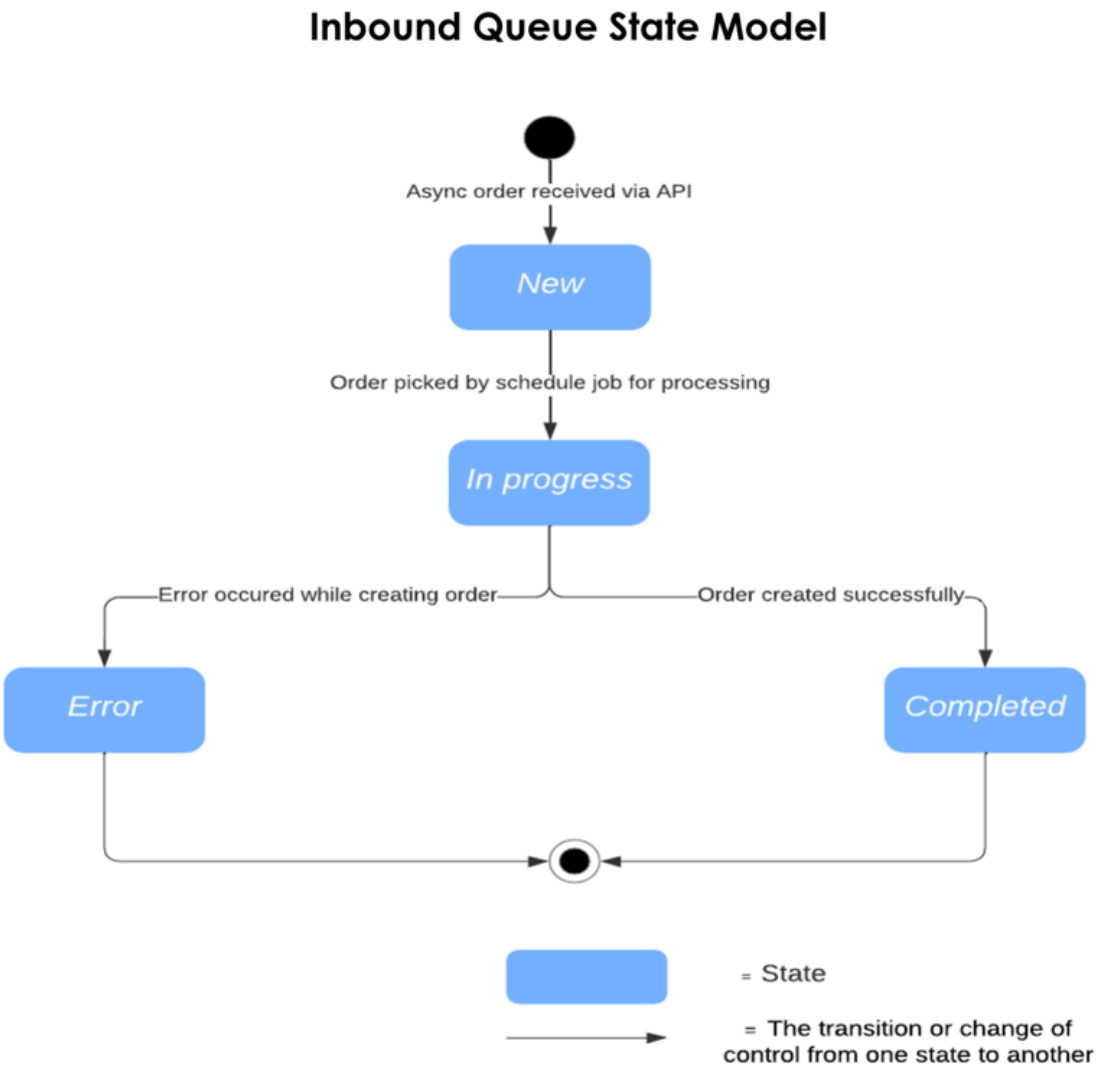
非同期注文処理は、以下のステップに従います。

1. P roduct Order Open API をアクティブ化する必要があります。新しいパラメーター モードにより、API は注文を同期的または非同期的に処理できます。API の詳細については、「 製品注文オープン API 」を参照してください。
2. 非同期モードで P roduct Order Open API を介して大量の注文または多数の注文ペイロードを受信すると、注文の詳細が最初に検証されます。注文の詳細には、製品オファリング、注文品目、注文仕様、注文品目の特性、および注文品目の仕様関係が含まれます。検証のしくみの詳細については、を参照してください非同期注文処理による注文の検証。
3. 注文の詳細の検証が完了すると、一意のレコード ID を持つ各注文のエントリーが受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに作成されます。次の図は、受信キューのステータスモデルの仕組みを示しています。注文エントリの作成方法の詳細については、「」を参照してください 非同期注文処理中に注文エントリーを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信キューのステータスモデル



自動翻訳

4. すべての注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに取り込まれると、スケジュール設定済みジョブが実行され、[新規] ステータスのレコードの顧客注文が作成されます。スケジュール設定済みジョブによる注文の作成方法については、以下を参照してください スケジュール設定済みジョブを実行して顧客注文を作成する。

5G スライス ネットワークの注文の管理

通信サービスプロバイダー (CSP) は、この Order Management for Telecommunications, Media, and Technology アプリケーションを使用して、カタログ内の 5G サービスを定義し、スライスされたネットワークでこれらの注文の作成と履行を管理できます。

概要

ネットワークスライシングとは、物理ネットワークを複数の個別のネットワークに分割する方法を指します。これらの個別のネットワークは、スライスと呼ばれます。

CSP は、5G ネットワークをスライスすることで、次のタスクを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 製品カタログで、必要なスライス属性を持つスライステンプレートを作成および管理します。
- スライステンプレートを使用してスライスサービスを定義することで、スライス仕様をサポートします。
- 既存の製品注文 API を介した外部システムからのスライス注文の取り込みをサポートします。
- スライス注文を分解し、分解された注文の履行ワークフローをトリガーします。
- サービスオーダーオープン API を使用して、ネットワークスライス管理機能 (NSMF) など、サウスバウンド属性を持つサウスバウンドのスライスオーダーをサウスバウンドシステムに向けてトリガーします。

スライス順序の管理方法

製品カタログ管理者は、テンプレート特性とテンプレート特性オプションを定義して、製品カタログにテンプレートを作成します。製品カタログ管理者は、テンプレートの作成が終了すると、それを製品カタログに公開します。このプロセスにより、製品カタログ管理者は、5G ネットワークサービスのスライス属性と属性値を使用して、さまざまなタイプのスライスのテンプレートを作成できます。詳細については、「テンプレートを作成して公開する」を参照してください。

次に、製品カタログ管理者は、スライステンプレートをさまざまな仕様カテゴリにマッピングします。Product Catalog 管理者は、Decision Builder のテンプレート選択ポリシー意思決定テーブルを使用してマッピングを行います。マッピングされたテンプレートは、ユーザーが仕様カテゴリを選択するとサービス仕様フォームに自動的に入力されます。[サービス仕様] フォーム フィールドの説明については、「 Order Management for Telecommunications and Media の Product Catalog フォーム」を参照してください。

注:

- 仕様カテゴリが複数のテンプレートにマッピングされている場合、最新の公開済みテンプレートがサービス仕様にあると見なされます。
- 仕様カテゴリがどのテンプレートにもマッピングされていない場合、デフォルトのカテゴリとテンプレートのマッピングはサービス仕様にあると見なされます。

製品カタログマネージャーは、テンプレートを使用して 5G サービスの新しい仕様を定義します。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。

5G サービス仕様が作成されると、スライス注文の作成および履行プロセスで使用できます。5G スライスの注文プロセスは、アプリケーションの既存の注文承認、分解、および履行プロセス Order Management for Telecommunications, Media, and Technology に従います。

[store-future: BEGIN review]

外部製品在庫 ID

アプリケーションで注文管理外部の製品構成、価格、見積もり (CPQ) システムの製品在庫 ID を使用して、製品およびサービス注文のさまざまなアクションの注文履行フローを完了することができます。

概要

アプリケーションを使用している場合は Order Management for Telecommunications, Media, and Technology、拡張されたTMフォーラムのオープンAPIを使用して 、製品とサービスの注文を作成、変更、切断、一時停止、および再開できます。注文のキャプチャと履行プロセスの後、システムによって生成された ID が製品在庫レコードに対して作成され、さまざまな注文アクションタイプの在庫に対する今後の要求を管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部 ID の使用

外部在庫 ID のサポートにより、次のタスクを実行できます。

- 製品およびサービスディレクトリ API を使用して、システム内のOrder Management for Telecommunications, Media, and Technology外部製品在庫 ID をキャプチャします。
- 新規注文用の外部在庫 ID を新しいテーブルに保存し、注文の履行後に作成された製品在庫レコードに関連付けます。また、注文履行プロセス中に実行中のリビジョンの外部製品在庫テーブルの ID を更新します。
- 外部 CPQ またはサウスバウンドシステムが外部在庫 ID を使用して、Order Management システムの商品在庫の注文を送信、変更、切断、一時停止、および再開できるようにします。

詳細については、「顧客注文の外部製品在庫の詳細の確認」を参照してください。

注:
製品在庫オープン API を使用して、外部製品在庫 ID を製品在庫レコードにマッピングすることもできます。詳細については、「Product Inventory Open API」を参照してください。

[End]

アプリケーションの構成セールスと注文管理

販売機会、見積もり、注文のキャプチャとフルフィルメント、契約とエンタイトルメント、各アプリケーションで使用される基本的な製品カタログと価格設定機能など、製品の販売ライフサイクルのさまざまなステージでエージェントが作業できるように、() アプリケーションを設定しますセールスと注文管理SOM。

アプリケーションの構成には、 セールスと注文管理® いくつかの基本的なタスクが含まれます。

- 使用するアプリケーションを からServiceNow　StoreインストールSOMします。
- インストールする SOM アプリケーションのユーザーにロールを割り当てます。

アプリケーションのインストールと構成SOM

admin ロールを持つユーザーとして、次の主な構成タスクを完了して SOM アプリケーションを設定します。

SOM 構成タスク

構成タスク	説明
案件管理アプリケーションのインストールと設定	ServiceNow Store ストアから Opportunity Management アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、営業エージェントとアカウントエグゼクティブは、特定された顧客ニーズに基づいて潜在的な販売を特定して追跡する機会を作成および管理できます。
Quote Management のインストールと構成	ServiceNow Store ストアから 見積管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売エージェントは、顧客が購入を希望する製品またはサービスの販売見積もりを生成できます。
Order Management アプリケーションのインストールと設定	注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。このアプリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

SOM 構成タスク (続く)

構成タスク	説明
	ケーションを使用すると、エージェントは企業顧客からの注文をキャプチャ、管理、および履行できます。 **注:** Telecommunications Service Management サブスクリプションがある場合は、ストアからアプリケーションをインストールし Order Management for Telecommunications, Media, and Technology ます。このアプリケーションには、Order Management アプリケーションと、電気通信製品の TMF API の実装も含まれています ServiceNow 。
Sales and Order Management でユーザーロールをアサインする	インストールする SOM アプリケーションのユーザーロールを確認して割り当てます。

Opportunity Management のインストールと設定

アプリケーションをインストールすると Opportunity Management 、営業エージェントとアカウントエグゼクティブは、顧客のニーズに基づいてプリセールス製品の推奨事項を取得できます。次に、ユーザーロールを割り当て、で使用する Opportunity Managementニーズ分析などの関連機能を設定します。

admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して設定します Opportunity Management。

の構成タスク **Opportunity Management**

タスク	説明
Opportunity Management のインストール	ServiceNow Store ストアから Opportunity Management をインストールします。
アプリケーションでの セールスと注文管理 ユーザーロールのアサイン	、Product Catalog Management、および Pricing Management のユーザーロール Opportunity Managementをアサインします。
ニーズ分析の構成	販売機会の製品推奨事項を取得するためにエージェントが入力する一連の質問を提示するニーズテンプレートを作成します。

Opportunity Management のインストール

管理者ロールをお持ちであれば、Opportunity Management アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータおよび関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインのインストールが含まれています。

始める前に

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタイトルメントによっては、インストール後にデモデータのインストールが必要になる場合があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

このタスクについて

Opportunity Management とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Opportunity Managementフィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_quote_mgmt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、 から ServiceNow Store要求します。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Opportunity Management をインストールする前にインストールする必要があります。
4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

機会ステージを作成

機会の営業サイクルステージを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

手順

1. 移動先 すべて > 機会管理 > 案件ステージ.
2. 新規 を選択して営業案件ステージを作成するか、既存の営業案件ステージを選択して変更を加えます。
3. 機会ステージフォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機会ステージフォーム

フィールド	説明
名前	機会ステージの名前。たとえば、認定、開発、提案、交渉などです。
順序	案件ステージにある注文の数。
タイプ	機会ステージのタイプ。たとえば、[オープン] や [クローズ済み] などです。
アクティブ	チェックボックスをオンにすると、案件ステージがアクティブになります。

4. [送信] を選択します。
   これで、営業案件の営業サイクルステージが作成されました。

営業案件の営業サイクルを作成する

営業案件の営業サイクルタイプを作成します。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

手順

1. 移動先 すべて > 機会管理 > 営業サイクルタイプ.
2. 新規 を選択して新しい販売サイクル タイプを開始するか、既存の販売サイクル タイプを選択して変更を加えます。
3. [営業サイクルタイプ] フォームのフィールドに入力します。

営業サイクルタイプフォーム

フィールド	説明
コード	営業サイクルのタイプ。たとえば、NEW RENEW、NEWCUST、UPSELL などです。
簡単な説明	新しい営業案件の営業サイクルに関する詳細情報。
アクティブ	このチェックボックスを選択すると、販売サイクルが有効になります。

4. [送信] を選択します。
   営業案件に対して営業サイクルタイプが作成されました。

次のタスク

営業サイクルステージを営業案件に追加します。詳細については、「機会ステージを作成」を参照してください。

営業サイクルを機会ステージに関連付ける

1 つまたは複数の商談ステージを営業サイクルにリンクします。

始める前に

必要なロール:sales_ops_specialist

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 機会管理 > 営業サイクルタイプ.
2. 変更を加える既存の営業サイクルタイプを選択します。
3. **[Sales Cycle Stages** (営業サイクルステージ)] 関連リストで、[**Edit** (編集)] を選択します。
4. 左側の [Collection (コレクション)] から 1 つまたは複数の営業案件ステージを選択して、右側の [Sales Cycle Stages List (営業サイクルステージリスト)] に移動します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
   販売サイクルと営業案件ステージが関連付けられています。

見積管理 のインストールと設定

販売代理店が顧客の見積もりを作成および管理できるようにするための設定 見積管理 方法について説明します。

admin ロールを持つユーザーとして、次の構成タスクを完了して設定します 見積管理。

の構成タスク 見積管理

タスク	説明
見積管理 のインストール	ServiceNow® Store ストアから 見積管理 をインストールします。次の主要な機能を提供します。 • 製品と価格の見積もりを作成し、顧客に提示します。 • を使用して 製品コンフィギュレータ 、シンプルで構成可能な製品オファリングを選択します。 • 製品に価格調整を追加します。 • 顧客が承認したら、見積もりを製品注文に変換します。
アプリケーションでの セールスと注文管理 ユーザーロールのアサイン	ユーザー、製品カタログ管理者、価格設定管理者の 見積管理 ロールを設定します。
製品オファリングとカタログの構成	製品オファリングとカタログを作成します。
製品価格設定の構成	価格設定を見積もりに適用する方法を制御する価格リストと価格戦略を設定します。

見積管理 のインストール

管理者ロールをお持ちであれば、見積管理 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータおよび関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインのインストールが含まれています。

始める前に

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

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンタイトルメントによっては、インストール後にデモデータのインストールが必要になる場合があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

このタスクについて

見積管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 見積管理フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_quote_mgmt) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、 から ServiceNow Store要求します。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、見積管理 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

[store-future: BEGIN review]

注文管理 のインストールと設定

プロバイダーか法人顧客かに応じて、顧客およびサービスの注文処理に必要な機能とコンポーネントを構成する方法について説明します。

関連情報

注文管理
[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文管理サービス・プロバイダーの構成

Telecommunications Service Management サブスクリプションがある場合は、次の構成タスクを完了して、サービスプロバイダーの c 注文管理 を設定できます。

プロバイダー向け **Order Management** 構成タスク

タスク	説明
注文管理をインストールします。	Order Management for Telecommunications, Media, and Technology アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。
(オプション)サービスプロバイダーをインストールして設定します Service Bridge 。	必要に応じて、インストールして設定Service Bridgeし、インスタンスを顧客のインスタンスとServiceNow統合ServiceNowします。Service Bridge 顧客が製品を注文できるように、製品とサービスのカタログを同期的に作成して公開します。 **注:** 詳細については、「Install Service Exchange for Providers (legacy)」を参照してください。 インスタンスに ServiceNow アップロードされるほとんどの顧客注文は、独自の API を使用するか ServiceNow 、TMF622 製品注文 API REST 仕様に基づいて提供された API を使用します。Service Bridge をインストールして構成するのは、運用でも を使用する Now Platform 顧客をサポートする場合のみです。詳細については、「製品注文オープン API」を参照してください。
アプリケーションでの セールスと注文管理 ユーザーロールのアサイン	アプリケーション、製品カタログ管理、および価格設定管理のユーザーロールを 注文管理 アサインします。
バージョン管理された製品オファリングを設定します。	顧客向けにバージョニングされた製品オファリングを作成して公開します。
顧客契約を製品オファリングに関連付けます。	顧客契約を製品オファリングに関連付けて、顧客が使用権を与えられている製品へアクセスできるようにします。
受注処理を構成します。	受注処理を構成して、注文を分解して履行する方法を定義します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

注文管理 のインストール

管理者ロールをお持ちであれば、注文管理 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータと、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインのインストールが含まれます (まだインストールされていない場合)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

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

エンタイトルメントによっては、インストール後にデモデータのインストールが必要になる場合があります。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。

必要なロール：admin

このタスクについて
注文管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの表示の詳細については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 注文管理 アプリケーションを検索します。

   エンタイトルメントとサブスクリプションに応じて、次のいずれかのアプリケーションを検索します。

   - 注文管理 - このアプリを選択して、アプリケーションをインストールします 注文管理 。
   - Order Management for Telcom, Media, and Tech:Telecommunications Service Management サブスクリプションをお持ちの場合は、このアプリを選択します。これにより、アプリケーションと、TM ServiceNow フォーラム API REST 仕様のオープン API (Product Catalog、Service Catalog、Product Order、Service Order、Product Inventory、Technical Service Qualification) がインストールされ注文管理ます。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、注文管理 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. デモデータをインストールする場合は、エンタイトルメントに応じて次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

の受注処理およびプロバイダーロールの割り当て 注文管理

アプリケーションの各機能やデータへのユーザーアクセスを制御できるように、ロールを 注文管理 アサインします。作成した構成ロールデータは、顧客注文およびサービス注文の処理に適用されます。

履行 (fulfillment) ロールとプロバイダーロールの概要

ユーザーは、注文管理 アプリケーションで利用可能な次のようなさまざまな機能を使用できます。

- 製品カタログ管理
- 顧客注文管理
- サービスオーダー管理
- 障害管理
- 実行中オーダー変更管理
- フルフィルメントマネージャー

Now Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。

製品カタログ管理

次の表のロールは、Product Catalog 管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、Order Management のバージョン管理された仕様と製品オファリングの設定 を参照してください。

製品カタログ管理ロール

ロール	説明
製品カタログマネージャー [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	ユーザーに、製品、サービス、およびリソースの仕様に対して作成、読み取り、更新、および削除のアクセス権を与えるロール。
Product Catalog 管理者 [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	ユーザーに、製品、サービス、リソースの仕様、特性、特性オプションに対して作成、読み取り、更新、および削除のアクセス権を与えるロール。
製品カタログビューアー [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	ユーザーに、製品、サービス、リソース仕様、特性、特性オプションへの読み取りアクセス権を与えるロール。

顧客注文管理

次の表のロールは、顧客注文管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、手動製品注文の作成、変更、キャンセル を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客注文管理ロール

ロール	説明
注文履行マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	ユーザーに、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文の表示および編集アクセス権を与えるロール。このロールを持つユーザーは、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集はできません。 注文履行マネージャーは注文を受け、注文品目をレビューし、注文が履行できる状態になっていることを確認してから、注文を承認します。
注文履行エージェント [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	ユーザーに、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文の表示アクセス権を与えるロール。このロールを持つユーザーも、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集はできません。注文履行エージェントは、製品注文タスクの一部のフィールドを編集できます。注文履行マネージャーが注文を承認した後、エージェントがこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文承認者 [order_approver]	ユーザーに、顧客注文および製品カタログデータの表示アクセス権を与えるロール。このロールを持つユーザーは、顧客の注文を承認できますが、注文履行マネージャーや注文履行エージェントのように注文を作成、更新、削除することはできません。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文ビューアー [order_viewer]	ユーザーに、顧客注文、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文の表示アクセス権を与えるロール。また、注文ビューアーに、製品カタログデータにアクセスできるように、sn_prd_pm.product_catalog_viewer ロールを付与する必要があります。 **注:** 注文承認者ロールと注文ビューアーロールは、Order Management ビジネスステークホルダーロールに含まれており、手数料が関連付けられています。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずに、これらのロールをユーザーにアサインしないでください。詳細については、「ビジネス利害関係者のアクティブ化」を参照してください。

サービスオーダー管理

次のテーブルのロールは、サービスオーダー管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行 を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービス注文管理のロール

ロール	説明
サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	ユーザーがサービスオーダー要求、サービスオーダー、リソースオーダー、および関連する実行タスクを表示および編集できるようにするロール。このロールを持つユーザーも、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集はできません。 サービスオーダーマネージャーは、外部サービスオーダー要求をレビューし、サービスオーダー品目をレビューし、サービスオーダーが履行の準備ができていることを確認してから、承認することができます。
サービスオーダーエージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	ユーザーに、サービスオーダー要求、サービスオーダー、リソース注文、および関連する実行タスクへの表示アクセス権を与えるロール。サービスオーダーエージェントは、サービスオーダータスクの一部のフィールドを編集できます。サービスオーダー履行マネージャーがサービスオーダーを承認した後、エージェントはこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。

障害管理

次の表のロールは、フォールアウト管理に適用されます。これらのロールについての詳細は、注文フォールアウトの管理 を参照してください。

フォールアウト管理の役割

ロール	説明
フォールアウトマネージャー [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	ユーザーがフォールアウトレコードを作成、表示、アサイン、および編集できるようにするロール。このロールを持つユーザーは、注文タスクとドメイン注文を表示することもできます。 詳細については、「注文フォールアウトの管理」を参照してください。
フォールアウトエージェント [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	ユーザーがフォールアウトレコードを表示できるようにするロール。このロールを持つユーザーは、フォールアウトレコードのステータスを更新し、それらに対して作業メモを作成することもできます。詳細については、「フォールアウトレコードの確認」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バージョン管理された仕様と製品オファリングの設定

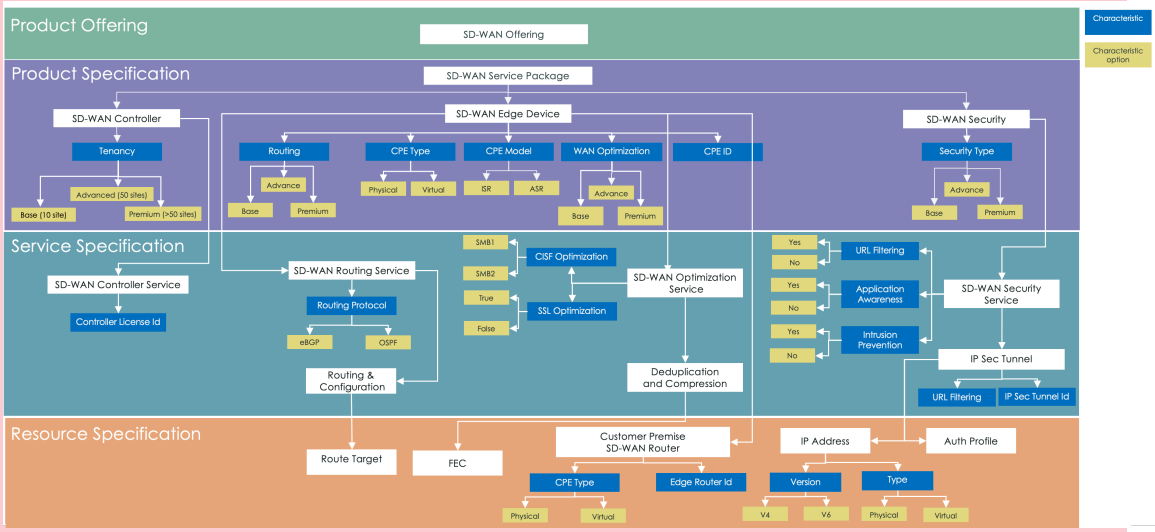
バージョニングされた仕様と製品オファリングを製品カタログで作成して公開することで、顧客は必要な製品またはサービスの最新バージョンを注文できます。製品カタログマネージャーは、顧客のビジネス、マーケティング、製造、または運用上の変更をサポートするために必要な拡張を含む、公開された仕様および製品オファリングのバージョンを作成できます。

製品オファリングの概要

製品カタログマネージャーは、製品カタログで製品オファリングを設定します。製品オファリングには、製品の説明、価格設定、適格性、および製品オプションが含まれています。製品カタログを使用して製品オファリングをグループ化し、顧客が必要な製品またはサービスを注文できるようにします。公開済みの製品オファリングのみを顧客契約に追加できます。

たとえば、次の図は、SD-WAN 製品モデルの製品オファリング、製品仕様、サービス仕様、およびリソース仕様の関係を示しています。

SD-WAN 製品モデル



各製品オファリングには、次のコンポーネントがあります。

製品仕様

製品仕様は、次のような製品のさまざまな側面を定義します。

- 製品に利用可能なすべての仕様特性オプションと、それらを満たす方法。
- ブランド、コスト、契約条件、製品ビジュアルを含む製品関連資料など、さまざまなカテゴリの情報。製品仕様は顧客向けであり、製品オファリングに追加されます。
- 他の製品、サービス、およびリソースの仕様との関係、および製品オファリングの顧客注文の配送方法。

詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

サービス仕様

サービス仕様は、サービスとそのサービスの技術情報を定義します。これには次が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サービスに利用可能なすべての仕様特性オプションと、それらをどのように履行する必要があるか。
- コスト、契約条件、サービス関連資料など、さまざまなカテゴリの情報。これらのリソースには、サービス関連のビジュアルと実装ガイドが含まれています。サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けにすることができます。
- 他の製品、サービス、およびリソース仕様との関係。

詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。

リソース仕様

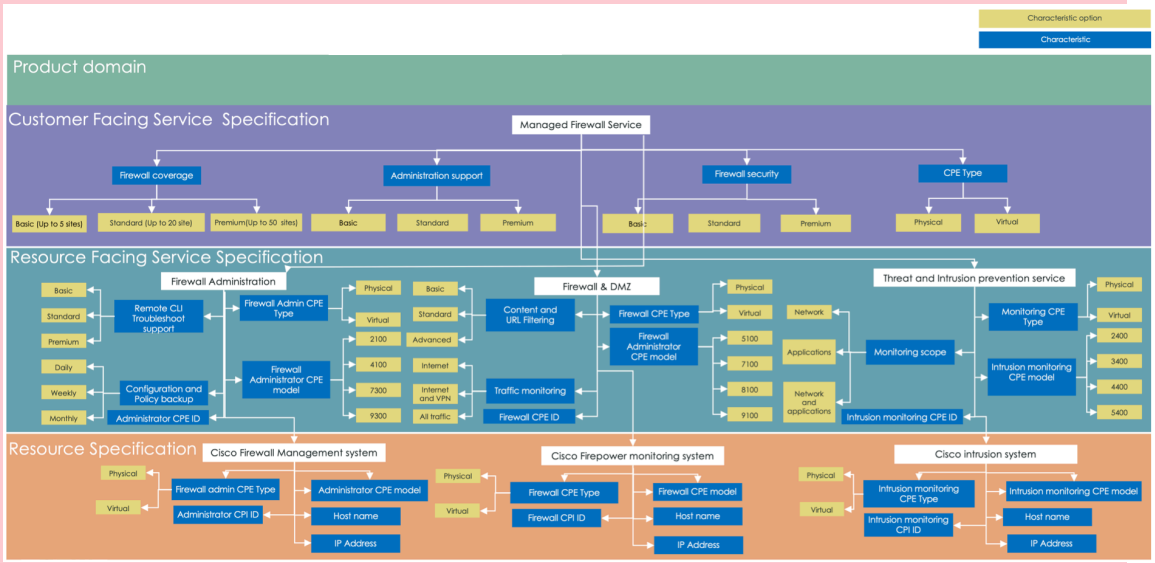
リソース仕様は、次のようなリソースの技術情報を定義します。

- リソースで利用可能なすべての仕様特性オプションと、それらを実行する方法。
- リソースのビジュアルやアクティベーションガイドを含む、リソースに関する製造元、モデル、ブランド関連情報など、さまざまなカテゴリの情報。リソース仕様は顧客向けではありません。
- 他の製品、サービス、およびリソース仕様との関係。必要なリソースを使用して、製品とサービスのデリバリを有効にすることができます。

詳細については、「リソース仕様の作成と公開」を参照してください。

次の例は、サービスとリソースの仕様を組み込んだマネージド ファイアウォール サービス構造を示しています。

マネージド ファイアウォール サービス構造



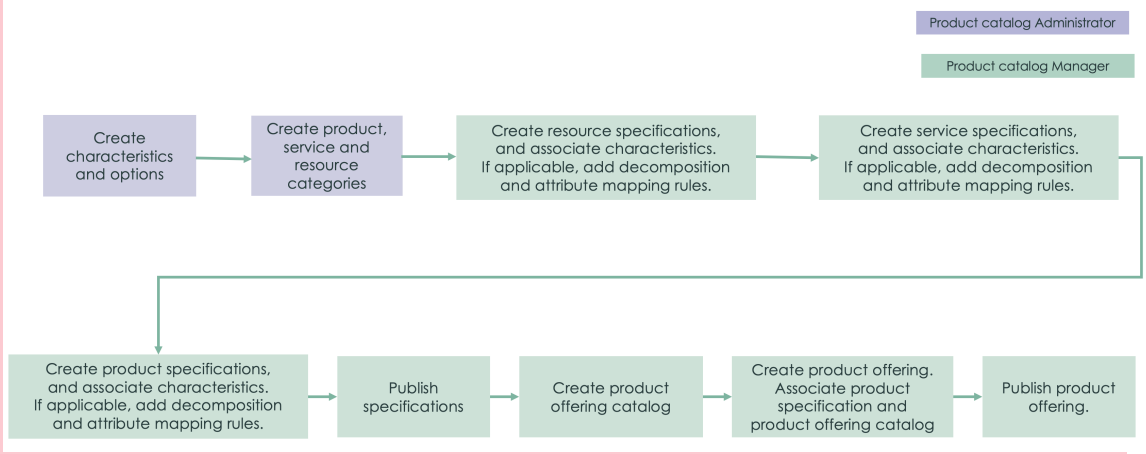
初期仕様と製品オファリングの設定

次の 例 の図と要約は、顧客向けの電気通信製品オファリングを設定するために使用できるシーケンスを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電気通信製品オファリングの構成



1. 特性と特性オプションを作成します。詳細については、「製品オファリングの特性と特性オプションを作成します」を参照してください。
2. 製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成し、それらをモデルカテゴリに関連付けます。詳細については、「仕様カテゴリの作成とモデルカテゴリへの関連付け」を参照してください。
3. 製品、サービス、またはリソース仕様の初期ベースバージョンを作成して公開します。仕様ごとに、仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。詳細については、以下を参照してください。
   - リソース仕様の作成と公開
   - サービス仕様の作成と公開
   - 製品仕様の作成と公開
   - 仕様関係と分解ルールの作成
   -
4. 製品オファリングの初期ベースバージョンを作成して公開します。詳細については、「製品オファリングを作成し、カタログに公開する」を参照してください。
5. 製品カタログを作成します。詳細については、「Product Catalog の作成」を参照してください。

仕様と製品オファリングのバージョンの作成

バージョン管理された仕様と製品オファリングを作成して公開することで、顧客が製品およびサービスオファリングの最新バージョンを注文できるようになります。詳細については、以下を参照してください。

- 新しい仕様バージョンの作成と公開
- 新しい製品オファリングバージョンの作成と公開

次のプロセスでは、仕様または製品オファリングのバージョンを作成するステップについて説明します。

1. 変更の影響を受ける各製品、サービス、リソース仕様、または製品オファリングで新しいバージョン番号を作成して割り当てます。詳細については、「リソース仕様の作成と公開」を参照してください。
2. 新しいバージョンの仕様ごとに、必要な仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仕様関係と分解ルールの作成
- ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義

3. 製品オファリングを作成し、製品カタログを更新するときに公開します。詳細については、「新しい仕様バージョンの作成と公開」を参照してください。
4. 必要に応じて、古い仕様や未使用の仕様、製品オファリングを廃止またはアーカイブします。詳細については、「バージョン管理された仕様および製品オファリングの廃止およびアーカイブ」を参照してください。

注:
仕様や製品オファリングなどのバージョニングされたカタログエンティティまたはバージョニングされていないカタログエンティティがドラフトステータスの場合、注文、在庫、またはその他の目的に使用することはできません。たとえば、まだ [ドラフト] ステータスの場合、Order Capture で製品オファリングを選択して使用することはできません。

関連情報

Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理
[End]
[store-future: BEGIN review]

製品オファリングの特性と特性オプションを作成します

顧客が注文できる製品オファリングの 製品属性とオプションを定義できるように、特性と特性オプションを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 特性.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、 Order Management for Telecommunications and Media の Product Catalog フォームの 特性フォーム セクションを参照してください。

4. フォームを右クリックして保存します。
   [入力タイプ] フィールドで [選択肢] を選択した場合は、[特性オプション] 関連リストが表示されます。
5. 特性の選択可能なオプションを作成するには、[新規] をクリックします。
6. オプションを入力すると、作成した特性に自動的に関連付けられます。
   たとえば、SIM カードタイプ特性を作成する場合は、関連する **Nano**、 **eSim**、 **Micro**、 **Mini**、および **Standard** オプションを作成します。
7. **[Submit** (送信)] をクリックします。
8. 特性フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク
製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成し、それらをモデルカテゴリに関連付けます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仕様カテゴリの作成とモデルカテゴリへの関連付け

モデルカテゴリに関連付けることができる製品、サービス、およびリソース仕様カテゴリを作成して、顧客向けの製品オファリングの 製品モデルと実行ワークフローを決定します。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて
仕様カテゴリを追加すると、製品、サービス、およびリソースの仕様を特定のモデルカテゴリに関連付けて、レポート作成したり、関連するワークフローを決定したりできます。仕様カテゴリは、複数の要因に依存する複雑な意思決定を解決するのに役立つ定義済みの意思決定テーブルで機能します。

- 関連付けられたモデル カテゴリは、 が Now Platform 構成アイテム (CI) から資産を作成する方法と、それが属する資産クラスを決定します。カテゴリは、製品、サービス、およびリソースが従来の製品カタログ内でどのようにモデル化されるかを示します。
- 仕様カテゴリに関連付けられた意思決定テーブルによって、オーダー済みアイテムの履行ワークフローの生成方法が決まります。

モデルカテゴリと意思決定テーブルの詳細については、以下を参照してください。

- モデルカテゴリ
- 決定表

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 仕様カテゴリ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

仕様カテゴリフォーム

フィールド	説明
仕様カテゴリ	仕様カテゴリの名前。
カテゴリ	仕様カテゴリが属するモデルカテゴリ。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
製品、サービス、およびリソースの仕様を作成し、それらに仕様カテゴリを関連付けます。

関連情報

Product Catalog
モデル
意思決定テーブル
[End]

[store-future: BEGIN review]

リソース仕様の作成と公開

リソース仕様のベースバージョンを作成して公開し、販売する顧客向け製品のすべてのリソースオプションを定義し、これらのオプションを実行する方法を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
特性、特性オプション、および仕様カテゴリを作成します。特性、特性オプション、および仕様カテゴリの詳細については、以下を参照してください。

- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します
- 仕様カテゴリの作成とモデルカテゴリへの関連付け

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて
リソース仕様を作成して、以下を含むリソースの技術情報を定義します。

- リソースで利用可能なすべての仕様特性オプションと、それらを実行する方法。
- リソースのビジュアルやアクティベーションガイドを含む、リソースに関する製造元、モデル、ブランド関連情報など、さまざまなカテゴリの情報。リソース仕様は顧客向けではありません。
- 他の製品、サービス、およびリソース仕様との関係。必要なリソースを使用して、製品とサービスのデリバリを有効にすることができます。

注:
製品カタログで改善または更新されたオファリングを提供するときに仕様のバージョンを作成する方法については、以下を参照してください。

- 新しい仕様バージョンの作成と公開
- 新しい仕様バージョンを作成して公開する

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > リソース仕様.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「」の「リソース Product Catalog フォーム仕様」フォームのフィールドに関するセクションを参照してください。
4. [送信] を選択します。
5. [リソース仕様] リストで、作成したリソース仕様を選択します。
   リソース仕様レコードが、[仕様特性] および [仕様関係] 関連リストとともに表示されます。
6. 特性と特性オプションをリソース仕様に関連付けるには、[仕様特性] 関連リストに移動して [新規] を選択します。
7. 仕様関係とそれに付随する分解ルールを作成するには、[仕様関係] 関連リストに移動して [新規] を選択します。
   関係の作成の詳細については、次を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。
8. 属性マッピングを作成するには、[属性マッピング] 関連リストに移動して [新規] をクリックします。
   属性伝播のマッピングの詳細については、を参照してください ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義。
9. 仕様バージョンの作成が終了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス仕様の作成と公開

サービス仕様のベースバージョンを作成して公開します。サービス仕様は、販売する顧客向け製品に適用されるすべてのサービスオプションを定義し、これらのオプションを実行する方法を指定します。

始める前に
特性、特性オプション、および仕様カテゴリを作成します。特性、特性オプション、および仕様カテゴリの詳細については、以下を参照してください。

- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します
- 仕様カテゴリの作成とモデルカテゴリへの関連付け

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて
サービス仕様を作成して、サービスとそのサービスの技術情報を定義します。これには次が含まれます。

- サービスに利用可能なすべての仕様特性オプションと、それらをどのように履行する必要があるか。
- コスト、契約条件、サービス関連資料など、さまざまなカテゴリの情報。これらのリソースには、サービス関連のビジュアルと実装ガイドが含まれています。サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けにすることができます。
- 他の製品、サービス、およびリソース仕様との関係。

注:
製品カタログで改善または更新されたオファリングを提供するときに仕様のバージョンを作成する方法については、以下を参照してください。

- 新しい仕様バージョンの作成と公開
- 新しい仕様バージョンを作成して公開する

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > サービス仕様.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「」の Product Catalog フォーム 「サービス仕様フォームのフィールド」セクションを参照してください。
4. [送信] を選択します。
5. [サービス仕様] リストで、作成したサービス仕様を選択します。
   サービス仕様レコードが、[仕様特性] および [仕様関係] 関連リストとともに表示されます。
6. 特性と特性オプションをサービス仕様に関連付けるには、[仕様特性] 関連リストに移動して [新規] を選択します。
7. 仕様関係とそれに付随する分解ルールを作成するには、[仕様関係] 関連リストに移動して [新規] を選択します。
   関係の作成の詳細については、次を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。
8. 属性マッピングを作成するには、[属性マッピング] 関連リストに移動して [新規] を選択します。
   属性伝播のマッピングの詳細については、を参照してください ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 仕様バージョンの作成が終了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品仕様の作成と公開

製品仕様のベースバージョンを作成して公開します。製品仕様では、販売する顧客向け製品に適用されるすべての製品オプションを定義し、これらのオプションを実行する方法を指定します。製品の説明、価格設定、適格性、製品オプションなどの情報が含まれています。

始める前に
特性、特性オプション、および仕様カテゴリを登録することができます。特性、特性オプション、および仕様カテゴリの詳細については、以下を参照してください。

- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します
- 仕様カテゴリの作成とモデルカテゴリへの関連付け

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて
製品仕様を作成して、顧客に販売する製品を定義します。製品のさまざまな特性をキャプチャし、次のものが含まれます。

- 製品に利用可能なすべての仕様特性オプションと、それらを満たす方法。
- ブランド、コスト、契約条件、製品ビジュアルを含む製品関連資料など、さまざまなカテゴリの情報。製品仕様は顧客向けであり、製品オファリングに追加されます。
- 他の製品、サービス、およびリソースの仕様との関係、および製品オファリングの顧客注文の配送方法。

たとえば、SW-WAN サービスパッケージの製品仕様を定義し、それを複雑なエンタープライズ製品仕様の複合製品仕様として指定します。

- 複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。これらをまとめると、1 つの複雑な製品が形成されます。
- SD-WAN サービスパッケージは 3 つのバンドル製品仕様で構成されており、そのうちの 2 つはユーザーが選択する必要がある必須項目として指定されています。3 番目の仕様は、オプションのセキュリティ パッケージ用です。SD-WAN サービスパッケージは、他の 3 つの製品のコンテナまたはラッパーです。

注:
製品カタログで改善または更新されたオファリングを提供するときに仕様のバージョンを作成する方法については、以下を参照してください。

- 新しい仕様バージョンの作成と公開
- 新しい仕様バージョンを作成して公開する

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品仕様.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明については、「」の Product Catalog フォーム「製品仕様フォームのフィールド」セクションを参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [製品仕様] リストで、作成した製品仕様を選択します。
   製品仕様レコードが、[仕様特性] および [仕様関係] 関連リストとともに表示されます。
6. 特性と特性オプションを仕様に関連付けるには、[仕様特性] 関連リストに移動して [新規] を選択します。
7. 仕様関係とそれに付随する分解ルールを作成するには、「仕様関係」関連リストに移動し、「 新規」を選択します。
   関係の作成の詳細については、次を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。
8. 属性マッピングを作成するには、[属性マッピング] 関連リストに移動して [新規] をクリックします。
   属性伝播のマッピングの詳細については、を参照してください ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義。
9. 仕様から製品オファリングを作成するには、[製品オファリング] 関連リストに移動して [新規] を選択します。
10. 仕様バージョンの作成が終了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義

製品カタログの 2 つの仕様間に属性マッピングルールを定義することにより、履行エージェントは、製品、サービス、およびリソースの注文に関連するすべての特性値にアクセスできます。

概要

注文ライフサイクルのさまざまな段階で入力される多くの特性と特性値が含まれています。 注文管理 は、受注処理プロセス全体で特性と特性値を自動的に伝搬および変換します。このように、製品、サービス、またはリソースの注文全体に属性が自動的に伝播されるため、運用効率が向上し、履行プロセスのエラーが排除されます。

注:
属性値は、受注特性値の別名です。

値属性値が割り当てられるタイミングとその使用方法

注文には、注文ライフサイクルのさまざまな段階で入力される多くの特性と特性値が含まれています。複数サイトのエンタープライズ注文には、顧客、製品、サービス、およびリソース情報に関連するさまざまな属性が含まれています。により Now Platform 、注文ライフサイクルのさまざまなステージで、これらの属性に対応する値が入力されます。詳細については、「ユースケース」を参照してください。

は、 Now Platform 注文と注文品目をさまざまなサブ注文 (製品、サービス、およびリソースの注文) に分解し、それらをさまざまなユーザーグループとユーザーに割り当てます。その後、さまざまなユーザーグループがさまざまなサブオーダーと連携して、特定のオーダーに必要な履行タスクを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ主導の属性マッピングと値の伝播

受注処理フローでは、あるドメイン注文から別のドメイン注文に情報が伝搬されるように、仕様特性をどのようにマッピングして関連付けるかについての予備知識が必要です。製品カタログマネージャーは、選択した製品、サービス、およびリソースの仕様間で、ルール駆動型の属性マッピングを定義できます。属性マッピングを定義すると、検証が実行され、それらが一意であること、互いに競合しないこと、または定義された仕様関係や分解ルールと競合しないことが確認されます。

仕様関係の詳細については、次を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。

注文管理アプリケーションは、受注処理プロセス中に属性マッピングを実行し、さまざまなサブ受注間で受注特性値を設定して伝搬します。

受注処理プロセスでは、定義した属性マッピング ルールが評価されます。属性値は、ソース仕様に関連付けられたドメイン注文からターゲット仕様に関連付けられたドメイン注文に伝搬されます。

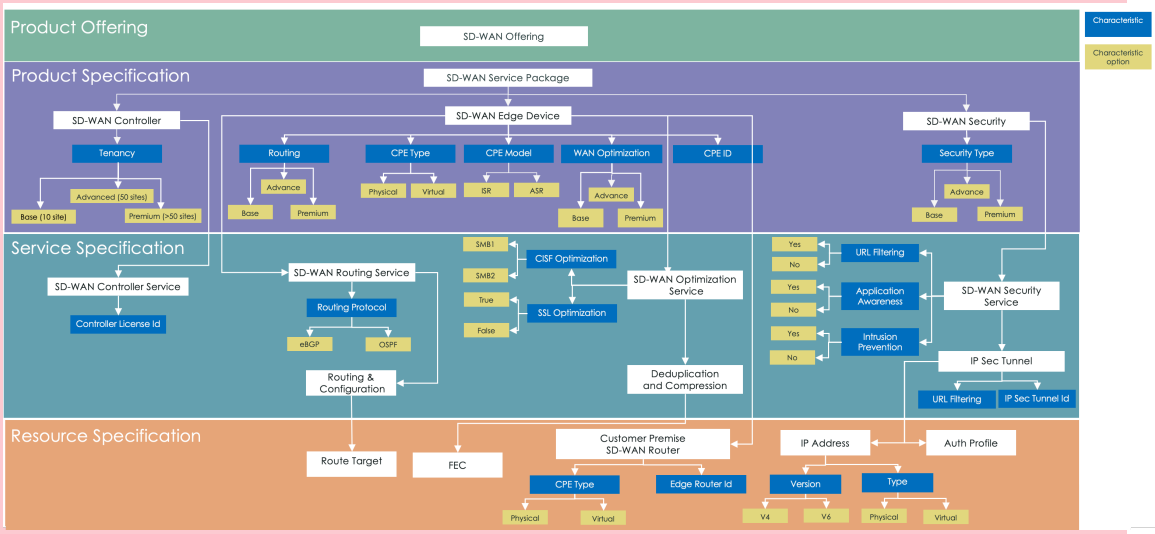
カタログ駆動型のルールベースの属性伝播により、履行エージェントは、注文タスクを効果的に処理するために必要なすべての関連性の高い正しい情報を得ることができます。属性マッピング機能により、次のように注文履行プロセスのエラーが減り、効率が向上します。

- ルール駆動型の属性マッピングがないと、ユーザーは属性値を手動で割り当てる必要があり、エラーが発生しやすく、時間がかかる可能性があります。
- これらの値は下位のドメイン注文に伝播され、在庫の作成、サービスのアクティブ化、アカウントと請求の更新に使用されます。これらの値が手動で割り当てられている場合、エラーを修正するにはかなりの労力と時間がかかります。
- 属性マッピングにより、重要なデータが関連するドメイン注文を通じて適切に流れるようになります。このプロセスにより、さまざまなロールを持つユーザーが注文を処理するときに一貫したデータを使用できるようになります。

ユースケース

属性マッピング ルールの定義方法を見てみましょう。たとえば、顧客が SD-WAN サービスパッケージを注文すると、SD-WAN エッジデバイスに選択された特性によって、関連する製品、サービス、およびリソースの注文が生成されます。ソース仕様とターゲット仕様で正しい属性関係を維持することで、関連するドメイン注文に対応するデータ値が正しく設定されるようにします。次の図は、SD-WAN 製品モデルを示しています。

SD-WAN 製品モデル



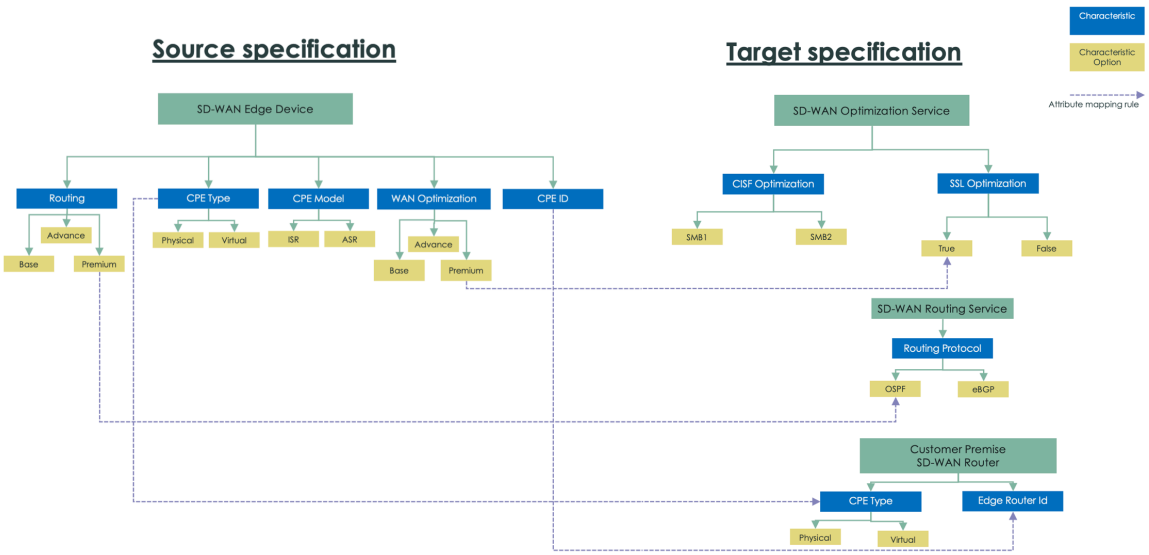
次の図は、ソース SD-WAN Edge デバイスの仕様で選択した特性と、その選択によって生じるサービス間のマッピングされた関係を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- お客様がプレミアム ルーティングを選択した場合、SD-WAN ルーティング特性は OSPF ルーティング プロトコル特性オプションで定義されます。
- お客様がプレミアム SD-WAN 最適化を選択した場合、お客様は結果として SSL 最適化を使用した SD-WAN 最適化サービスを利用できます。
- SD-WAN エッジデバイス仕様の CPE タイプの選択は、顧客構内 SD-WAN ルーター仕様の CPE タイプを定義します。

SD-WAN エッジデバイスの属性マッピング関係



これらの関係の属性マッピング ルールを作成すると、次のレコードになります。

SD-WAN エッジデバイスの製品仕様の属性マッピング

Number	Source Specification	Source Characteristic	Source Characteristic Option	Target Specification	Target Characteristic	Target Characteristic Option
ATRMP0000001	SD-WAN Edge Device	Routing	Premium	SD-WAN Routing	Routing Protocol	OSPF
ATRMP0000002	SD-WAN Edge Device	CPE Type		Customer Premise SD-WAN Router	CPE Type	
ATRMP0000003	SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	Premium	SD WAN Optimization Service	SSL Optimization	True
ATRMP0001001	SD-WAN Edge Device	CPE Id		Customer Premise SD-WAN Router	Edge Router Id	

関連情報

履行承認後の顧客注文の分解

[End]
[store-future: BEGIN review]

ドメイン注文属性マッピングの定義

ルール駆動型の属性マッピングを作成して、製品、サービス、およびリソースの仕様間および仕様間の関係と関連付け、およびこれらのマッピングに対する属性値の伝播方法を定義します。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_manager

このタスクについて
属性の伝播では、属性マッピングを定義して次のアクションを実行できます。

- 任意の仕様から、製品とサービスの階層で使用可能な他の仕様への属性マッピングを定義します。これらの選択には、兄弟関係と水平関係が含まれます。
- ソース仕様とターゲット仕様の両方に同じ特性と特性オプションを指定してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ソース仕様とターゲット仕様で異なる特性と特性オプションを選択します。
- 製品オファリング内で、上位レベルの仕様と下位レベルの仕様、または下位レベルの仕様と上位レベルの仕様を選択します。

注:
仕様関係とそれに付随する分解ルールを作成すると、属性マッピングを作成しようとしたときに、 によって Now Platform 必要な検証が実行されます。これらの検証により、属性マッピングが一意であり、既存の分解ルールに悪影響を与えないことが保証されます。

注:
仕様関係と分解規則の詳細については、を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。

分解ルールが属性マッピングルールに依存している場合、注文分解プロセスは、属性マッピングルールが注文の分解に必要な特性値を提供するのを待っているため、注文を分解できません。悪影響を伴う依存関係を引き起こす分解または属性マッピングルールを保存すると、次の警告が表示されます。

属性マッピングルールは、{1}特性の仕様{0}分解ルールに影響します。このレコードを更新して、このルールの依存関係を削除します。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 仕様.
2. アプリケーションナビゲーターで、 必要なモジュールを選択します 。
3. [属性マッピング] 関連リストを選択します 。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[属性マッピング] フォーム

フィールド	説明
ソース仕様	選択したターゲット仕様、特性、および特性オプションに関連付けるソース特性と特性オプションを含むソース仕様。前のステップの選択に基づいて、このフィールドには選択した製品、サービス、またはリソースの仕様が自動的に入力されます。
ソース特性	選択したターゲット仕様、特性、および特性オプションに関連付けるソース特性。
ソース特性オプション	選択したターゲット仕様、特性、および特性オプションに関連付けるソース特性オプション。 製品に関連付けられている適切な特性オプションを選択します。特性オプションを選択すると、特性のみを選択するよりもさらに詳細な属性マッピングが可能になります。
ターゲット仕様	選択したソース仕様、ソース特性、およびソース特性オプションに関連付けるターゲット仕様。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ターゲット特性	選択したソース仕様、ソース特性、およびソース特性オプションに関連付けるターゲット仕様特性。
ターゲット特性オプション	選択したソース仕様、ソース特性、およびソース特性オプションに関連付けるターゲット仕様特性オプション。 製品に関連付けられている適切な特性オプションを選択します。特性オプションを選択すると、特性のみを選択するよりもさらに詳細な属性マッピングが可能になります。

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
受注処理プロセスでは、定義した属性マッピング ルールが評価されます。属性値は、ソース仕様に関連付けられたドメイン注文からターゲット仕様に関連付けられたドメイン注文に伝搬されます。

次のタスク
オファリングを作成して Product Catalog に公開します 。

[End]

[store-future: BEGIN review]

仕様関係、数量マッピング、および分解ルールの作成

提供する製品の電気通信製品、サービス、およびリソース仕様間の関連付けを定義する、仕様関係とオプションの分解ルールを作成します。これらの関係は、顧客に対する注文の実行方法に影響します。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて
仕様関係は、製品、サービス、およびリソース仕様の間の関係と関連付けを定義します。ソース仕様を含む注文を分解し、履行し、顧客に配送する方法を指定します。たとえば、サービス仕様を通じて提供する製品がある場合、それが 3 つの固有のサービス仕様 (製品、サービス、またはリソース) で構成されていることを指定できます。

注:
[ターゲット仕様] フィールドで選択したターゲット製品、サービス、またはリソース仕様は、[ドラフト] ステータスを含む任意のステータスにすることができます。選択した仕様は、公開していなくてもこのフィールドで選択できます。

また、仕様関係の数量特性の特性オプションを選択して、ターゲット規格の数量を指定することもできます。オーダ分解プロセスでは、ソース仕様のオーダを分解するためのマップ数量を参照し、ターゲット仕様に必要な数のドメインオーダを作成します。

数量特性に特性オプションとして数値がある場合、分解プロセスでは特性オプションが参照され、ターゲット規格のドメイン注文数が作成されます。

オプションで、選択したソースとターゲットの仕様関係の分解ルールを作成できます。仕様関係には、ソース仕様として製品仕様が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
詳細については、以下を参照してください。

- Order Management での注文数量のサポート
- 履行承認後の顧客注文の分解

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 仕様.
2. アプリケーションナビゲーターで、 適切なモジュールを選択します 。
3. [仕様関係] 関連リストを選択します 。
4. [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「」の「仕様 Product Catalog フォーム関係フォームのフィールド」セクションを参照してください。

6. **[Update** (更新)] を選択します。

次のタスク
オプションで、ソース仕様として製品仕様を持つ選択した仕様関係の分解ルールを作成します。詳細については、「仕様関係の分解ルールの作成」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

仕様関係の分解ルールの作成

顧客が特定のオプションを選択しない場合にサービス仕様を除外するオプションの分解ルールを定義します。ソース仕様として定義する製品仕様を持つ仕様関係に対して、オプションの分解ルールを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて
分解ルールを使用すると、注文プロセス中に製品を分解するときに、関連する特定の仕様を除外できます。たとえば、SD-WAN Edge デバイスの製品仕様には、仕様関係で定義されているように、ルーティングやオプションの WAN 最適化など、さまざまな特性オプションが含まれています。顧客がオプションを選択しない場合にサービス仕様を除外する分解ルールを定義できます。その一例が WAN の最適化です。注文が履行されても、WAN 最適化のためのサービス注文は生成されません。

注:
分解ルールは、製品仕様に対してのみ有効です。属性伝搬マップを作成した場合、以前に定義した属性マッピング規則に依存する分解規則を作成しようとすると、次のメッセージが表示されます。

分解ルールレコード (ルール ID) は、属性マッピングルール (ルール ID) に依存します。このレコードを更新して、属性マッピングルールへの依存関係を回避します。

属性マッピングの詳細については、次を参照してください ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [仕様関係] 関連リストで、分解ルールを追加するサプライヤー関係の横にあるレコードを開くアイコン (プレビュー)を選択します。
   関連する仕様関係レコードが表示されます。

   注:
   分解ルールは、ソース仕様として製品仕様を持つ仕様関係に対してのみ作成できます。

2. [レコードを開く] を選択します。
3. [分解ルール] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「」の Product Catalog フォーム分解ルールフォームのフィールドに関するセクションを参照してください。

5. [送信] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品オファリングを作成してカタログに公開する

バージョニングされた製品オファリングを作成して製品カタログに公開し、製品を顧客に販売する方法を定義できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて

バージョニングされた製品オファリングは、製品の顧客向けエンティティです。製品の説明、価格設定、適格性、および製品オプションが含まれています。バージョン管理された製品オファリングは、常に製品仕様に関連付けられています。公開済みの製品オファリングのみを顧客契約に追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > オファリング > 製品オファリング.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「」の Product Catalog フォーム「製品オファリングフォームのフィールド」セクションを参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [製品オファリング] リストで、作成したバージョニングされた製品オファリングを選択します。
   バージョニングされた製品オファリングレコードが、[製品オファリング特性] および [製品のビジュアル] 関連リストとともに表示されます。
6. 必要に応じて、バージョニングされた製品オファリングに特性を追加します。
7. オプション: バージョニングされた製品オファリングに製品ビジュアルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 製品のビジュアル 関連リストで、 新規 を選択します。

b. ビジュアルの名前を入力します。

c. アップロードする画像ファイルを選択するには、[クリックして追加]を選択します。

d. 画像を製品のプライマリ画像として設定するには、[プライマリを設定] を選択します

> **注:**
> 製品に複数の画像を追加できますが、サービスカタログに公開されたときには、サービスカタログは製品ごとに 1 枚の画像しかサポートしていません。

8. 製品オファリングバージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

次のタスク
バージョニングされた製品オファリングを製品カタログに追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Product Catalog の作成

製品カタログを作成して、製品オファリングを追加します。プロバイダーは、製品カタログを使用して、顧客に製品を販売する方法を定義できます。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて
製品オファリングが関連付けられている製品カタログは、顧客のセルフサービスポータルのサービスカタログにカテゴリの形で表示されます。カテゴリでは、市場または顧客セグメントを対象とする類似の製品オファリングがグループ化されています。製品オファリングは、このカテゴリ内のカタログアイテムになります。

手順

1. 移動先 すべて > **Product Catalog** > オファリング > 製品オファリングカタログ.

2. **[New** (新規)] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

製品カタログフォーム

フィールド	説明
番号	製品カタログの ID。
名前	製品カタログの名前。
説明	製品カタログの説明。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Telecommunications Service Management サブスクリプションがあり、 を使用している場合はOrder Management for Telecommunications, Media, and Technology、顧客契約を製品オファリングに関連付けて Service Bridge エンタイトルメントをトリガーし、製品オファリングを顧客のインスタンスにプッシュすることができます。製品オファリングが関連付けられているオファリングカタログは、顧客のセルフサービスポータルのサービスカタログにカテゴリの形で表示されます。製品オファリングは、このカテゴリ内のカタログアイテムになります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

での仕様バージョンの作成と公開 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

製品カタログマネージャーは、製品カタログで顧客に提供できる改善された製品とサービスを一覧表示する仕様バージョンを作成して公開できます。

概要

サービスプロバイダーは、顧客が何を購入するかを決定できるように、製品カタログで製品、サービス、およびリソースを定義します。カタログアイテムは、アイテムの販売方法、構成方法、および顧客への配送方法に関連する変更に対応するために、時間の経過とともに進化し続けます。通常、これらの変更は、製品、サービス、およびリソースの市場性を高め、顧客にとって魅力的なものにするエンジニアリングの改善に関連しています。変更は通常、カタログアイテムの適合性、形状と機能、特性、特性オプション、および仕様関係に対するものです。たとえば、家庭用インターネット製品は、価格設定やインターネット速度の向上に関連する変更をサポートするために、複数のリビジョンにわたって進化する場合があります。

製品カタログマネージャーは、製品の新しい仕様バージョンと製品オファリングバージョンを作成します。適切なバージョン管理により、カスタマーサービスエージェントは、より高価な製品、補完製品、アップグレードされた製品、または関連製品を顧客に販売するときに、製品およびサービスオファリングの最新バージョンを知ることができます。

製品オファリングで使用する仕様バージョンの作成

製品カタログマネージャーは、製品オファリングで使用する仕様のバージョンを作成するときに、次のアクションを実行します。

1. 変更の影響を受ける各製品、サービス、リソースの仕様または製品オファリングレコードにバージョン番号を作成して割り当てます。
2. 新しいバージョンの各仕様に必要な仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。製品カタログマネージャーは、次の情報を更新して、関連する仕様に加えられたエンジニアリング変更を反映します。
   - 特性
   - 特性オプション
   - 仕様関係
   - 分解ルール
   - 数量マッピング
   - 属性伝播ルール

> **注:**
> 詳細については、「新しい仕様バージョンを作成して公開する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 製品オファリングを作成し、製品カタログを更新するときに公開します。詳細については、「新しい製品オファリングバージョンの作成と公開」を参照してください。
4. 古い仕様や未使用の仕様、および製品オファリングを廃止またはアーカイブします。詳細については、「バージョン管理された仕様および製品オファリングの廃止およびアーカイブ」を参照してください。

仕様バージョンを作成して公開するときに実行される更新と検証

現在公開されている仕様のバージョンを作成すると、次のように Now Platform® 次のデータが新しい仕様レコードにコピーまたは入力されます。

1. 次のフィールドを、これらの基本仕様の詳細とともにコピーします。
   - カテゴリ
   - タイプ
   - 開始 日と 終了 日
   - 説明
   - 外部 **ID**
   - 製品コード と 製品ライン
   - 会社のコスト
   - 総合
   - インストールが必要
   - 場所固有
2. [外部バージョン] フィールドを空白にします。

> **注:**
> [外部 **ID**] フィールドと [外部バージョン] フィールドは、デフォルトでは仕様書フォームに表示されませんが、フォームレイアウトを変更することで追加できます。

3. 次のフィールドに、新しい仕様バージョンに入力した詳細情報が入力されます。
   - バージョン。次の増分番号が表示されます。
   - 表示名。表示名は、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものです。このフィールドは上書きできます。
   - 初期バージョン。仕様のベースバージョンの名前が表示されますが、変更できません。
   - 以前のバージョン。仕様の名前は以前のバージョンと同じです。
4. 関連付けられた特性と特性オプションをコピーします。詳細については、「製品オファリングの特性と特性オプションを作成します」を参照してください。
5. 拡張ポイントスクリプトを使用するときに、関連する仕様関係、属性マッピング、分解ルール、および数量マッピングをコピーします。コピーすると、関連する仕様関係レコードと分解ルールレコードのソース仕様は、ソース仕様の現在のバージョンに自動的に更新されます。たとえば、SD-WAN Edge デバイスがこれらのレコードのソース仕様であり、新しい SD-WAN Edge デバイス バージョン 2 を作成した場合、それが新しいソース仕様になります。

自動翻訳

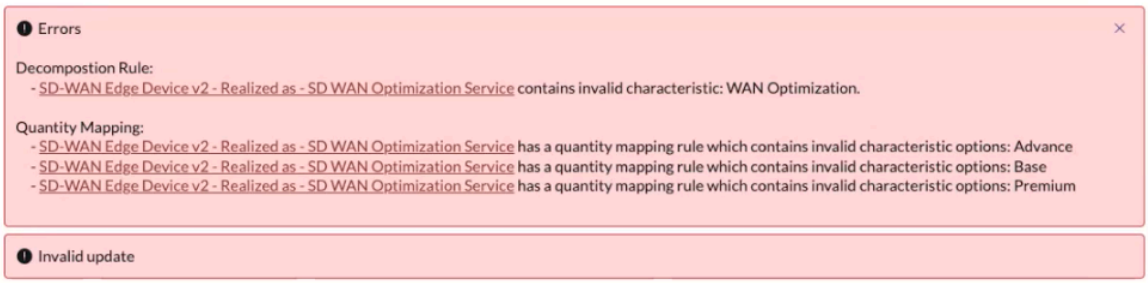
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> これらのルールの詳細については、以下を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。

6. 関連付けられた数量マッピングと属性伝播ルールをコピーします。数量マッピングおよび属性伝播ルールのソース仕様も現行バージョンに更新されます。これらのルールの詳細については、以下を参照してください ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義。

更新された仕様バージョンを公開すると、 によって Now Platform® 編集内容の検証が実行されます。これらの検証により、新しい仕様バージョンで使用可能な特性および特性オプションに対して、すべてのルールが有効であることが確認されます。新しい仕様バージョンに関連付けられている他のルールによって参照されている特性または特性オプションを誤って削除または変更すると、エラーが発生する可能性があります。エラーが発生すると、この例のようなメッセージが表示されます。

コピーされたルールの検証エラー



すべてのエラーを解決した後にのみ、新しい仕様バージョンを公開できます。この表には、発生する可能性のある検証エラーと、問題を解決するために実行できるアクションが含まれています。

コピーされたルール検証エラーと解決アクション

エラー	解決アクション
仕様関係の仕様バージョンが無効です。	ソース仕様バージョンを現在のバージョンに更新します。 1. 「 仕様特性」**(Specification Characteristics)** をクリックします。 2. [仕様関係] フォームの [ソース仕様] フィールドを更新します。たとえば、SD-WAN Edge Device バージョン 2 を作成していて、以前に公開された SD-WAN Edge Device バージョン 1 が含まれている場合は、それに応じてフィールドを更新します。
分解ルールの仕様バージョンが無効です。	ソース仕様バージョンを現在のバージョンに更新します。 1. 「 仕様関係」をクリックします。 2. [仕様関係] フォームの [ソース仕様] フィールドを更新します。
分解ルールの特性が無効です。	[分解ルール] フォームで無効な特性を更新または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コピーされたルール検証エラーと解決アクション (続く)

エラー	解決アクション
	1. 「 仕様特性」**(Specification Characteristics)** をクリックします。 2. 無効な特性を更新または削除します。
分解ルールの特性オプションが無効です。	[分解ルール] フォームの無効な特性オプションを更新または削除します。 1. 「 仕様特性」**(Specification Characteristics)** をクリックします。 2. 無効な特性オプションを更新または削除します。
数量ルールの特性オプションが無効です。	[属性マッピング] フォームの無効な特性オプションを更新または削除します。 1. 「 属性マッピング」をクリックします。 2. 無効な特性オプションを更新または削除します。
属性伝播ルールの仕様バージョンが無効です。	[属性の伝播] フォームの [ソース仕様] フィールドを現在のバージョンに更新します。
属性マッピングルールの特性が無効です。	[属性マッピング] フォームで無効な特性を更新または削除します。 1. 「 属性マッピング」をクリックします。 2. 無効な特性を更新または削除します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

での仕様バージョンの作成と公開 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

既存の仕様の改良版を製品カタログで顧客に提供できるように、公開済みステータスの既存の仕様のバージョンを作成して公開します。

始める前に

仕様のバージョンを作成する前に、仕様の最初のベースバージョンが存在し、すでに公開されている必要があります。新しいバージョンに入力する情報は、最初のベースバージョンに入力したものと同じですが、いくつかの重要な違いがあります。詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

このタスクについて

サービスおよびリソース仕様のバージョンは、リソース仕様と同じ方法で作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品仕様.
2. [製品仕様] リストで、バージョンを作成する製品仕様を選択します。
3. フォームで、[新規バージョンを作成] をクリックし、フィールドに入力します。
   仕様のバージョンを作成する方法は、初期バージョンの作成方法と似ていますが、次の表に示す違いがあります。

製品仕様フォーム

フィールド	説明
名前	新しい製品仕様の名前。新しいバージョンのアイテムの名前が以前のバージョンと異なる場合は、新しい名前を入力できます。たとえば、アイテムの名前が SD-WAN セキュリティの場合、新しいバージョンの新しい名前が必要な場合は上書きします。
バージョン	仕様に割り当てられているバージョン番号: ○ 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。 ○ 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。
表示名	このバージョンの仕様が有効な場合に、Now Platform 内の仕様に表示される名前。 ○ 仕様の最初のバージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。 ○ 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、次の場合に [SD-WAN Edge Device v2] がこのフィールドに表示されます。 ▪ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。 ▪ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。
初期バージョン	表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。
前のバージョン	仕様の以前のバージョンの名前。例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 ○ わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。 ○ 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

注:
残りのフィールドの説明については、「Order Management for Telecommunications and Media の製品カタログ フォームのフィールドの説明」を参照してください。

4. 物理製品に加えられたエンジニアリング変更を反映するには、仕様関係、分解ルール、数量マッピング、および属性伝播ルールを次のように更新します。
   a. 仕様に関連付けられている特性と特性オプションを更新するには、[仕様特性] 関連リストを使用します。詳細については、「仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。
   b. 仕様関係とそれに付随する分解ルールを更新するには、[仕様関係] 関連リストを使用します。詳細については、「仕様関係と分解ルールの作成」を参照してください。
   c. 属性マッピングを更新するには、[属性マッピング] 関連リストを使用します。詳細については、「ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義」を参照してください。
   d. 仕様から製品オファリングを作成するには、関連する製品オファリングに移動します
5. 仕様バージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

注:
新しい仕様バージョンの公開時に実行される検証と、報告されたエラーの解決方法の詳細については、「」の 新しい仕様バージョンの作成と公開検証に関するセクションを参照してください。

関連情報

Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理

製品仕様の作成と公開

サービス仕様の作成と公開

[End]

[store-future: BEGIN review]

での製品オファリングバージョンの作成と公開 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

製品カタログマネージャーは、製品カタログで顧客に提供できる改善された製品とサービスを一覧表示する製品オファリングバージョンを作成して公開できます。

概要

改善する既存の製品の製品オファリングバージョンを作成します。通常、製品オファリングのバージョンは、新しいバージョンの製品、サービス、およびリソース仕様を組み合わせて作成します。適切なバージョン管理により、カスタマーサービスエージェントは、より高価な製品、補完製品、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アップグレードされた製品、または関連製品を顧客に販売するときに、製品およびサービスオファリングの最新バージョンを知るです。

製品オファリングのバージョンの作成

製品オファリングのバージョンを作成するときは、次のアクションを実行します。

1. 変更の影響を受ける各製品、サービス、リソースの仕様または製品オファリングレコードにバージョン番号を作成して割り当てます。物理製品に加えられたエンジニアリングの変更を反映するには、製品オファリングのバージョンに関連付けられている次のデータを編集します。
   - 特性
   - 特性オプション
   - 製品仕様
2. 新しいバージョンの各仕様に必要な仕様関係、分解ルール、および属性マッピングを作成します。詳細については、以下を参照してください。
   - 新しい仕様バージョンの作成と公開
   - 新しい仕様バージョンを作成して公開する
3. 製品オファリングを作成し、製品カタログを更新するときに公開します。
4. 古い仕様や未使用の仕様、および製品オファリングを廃止またはアーカイブします。詳細については、「バージョン管理された仕様および製品オファリングの廃止およびアーカイブ」を参照してください。

製品オファリングバージョンを作成して公開するときに実行される更新と検証

現在公開されている製品オファリングのバージョンを作成すると、 によって Now Platform® 次のデータが新しい製品オファリングレコードにコピーされるか、次のデータが入力されます。

1. 次のフィールドを、基本的な製品オファリングの詳細とともにコピーします。
   - 製品仕様
   - 契約期間
   - 毎月の定期料金
   - 非定期料金
   - 説明
   - オファリングカタログ
   - 流通チャネル
   - 開始 日と 終了 日
   - 製品コード と 製品ライン
   - 会社のコスト
   - コンポジット、 インストールが必要、および 場所固有の インジケーター
2. 次のフィールドに、新しい製品オファリングバージョンに入力した詳細情報が入力されます。
   - バージョン。次の増分番号が表示されます。
   - 表示名。表示名は、システムによってアサインされた製品オファリング名とその現在のバージョン番号を連結したものです。このフィールドは上書きできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 初期バージョン。製品オファリングのベースバージョンの名前が表示されますが、変更することはできません。
- 以前のバージョン:製品オファリングの名前は以前のバージョンと同じです。

更新された製品バージョンを公開すると、編集内容に対して追加の検証が実行されます。詳細については、「」の 新しい仕様バージョンの作成と公開「新しい仕様バージョンのコピーされたルールの更新と検証」の項を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

での製品オファリングバージョンの作成と公開 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

既存の製品オファリングの改善版を製品カタログで提供できるように、[公開済み] ステータスで既存の製品オファリングのバージョンを作成して公開します。

始める前に
製品オファリングのバージョンを作成する前に、製品オファリングの初期ベースバージョンが存在し、既に公開されている必要があります。新しいバージョンに入力する情報の種類は、最初の基本バージョンに入力したものと同じですが、いくつかの違いがあります。詳細については、「製品オファリングを作成し、カタログに公開する」を参照してください。

必要なロール：sn_prd_pm.product-catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品オファリング.
2. [製品オファリング] リストで、バージョンを作成する製品オファリングを選択します。
3. フォームで、[新規バージョンの作成] をクリックし、フィールドに入力します。
   製品オファリングのバージョンを作成する方法は、初期バージョンの作成方法と似ていますが、次の例外があります。

   注:
   残りのフィールドの説明については、 製品オファリングバージョンフォーム

4. 物理製品に加えられたエンジニアリングの変更を反映するには、製品オファリングのバージョンを更新します。
   a. 製品オファリングに関連付けられている特性を更新するには、[製品オファリング特性] 関連リストを使用します。
   b. バージョニングされた製品オファリングの製品ビジュアルを更新するには、[製品のビジュアル] 関連リストを使用します。
   c. 注:
      詳細については、「製品オファリングを作成し、カタログに公開する」を参照してください。
5. 製品オファリングバージョンの作成が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でバージョン管理された仕様および製品オファリングの廃止またはアーカイブ **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

製品カタログマネージャーは、使用されなくなったり販売されたりした公開済みの仕様または製品オファリングを [廃止] または [アーカイブ化済み] ステータスに移動できます。仕様バージョンを廃止すると、製品オファリングで使用したり、仕様バージョンを作成したりできなくなります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

での仕様バージョンの廃止またはアーカイブ **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

公開された仕様バージョンが使用されなくなったり、顧客に販売されたりしなくなった場合は、その仕様バージョンを [廃止] または [アーカイブ化済み] ステータスに移行します。仕様バージョンを廃止すると、製品オファリングで使用したり、仕様バージョンを作成したりできなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仕様の有効なバージョンは 1 つしか維持できません。仕様バージョンを廃止またはアーカイブする場合、次のアクションは実行できません。

- 仕様バージョンを更新します。
- これを使用して、製品オファリング、仕様関係、属性マッピング、分解ルールなど、他のカタログエンティティまたはルールを作成します。

サービスおよびリソース仕様バージョンは、同じ方法で廃止またはアーカイブします。

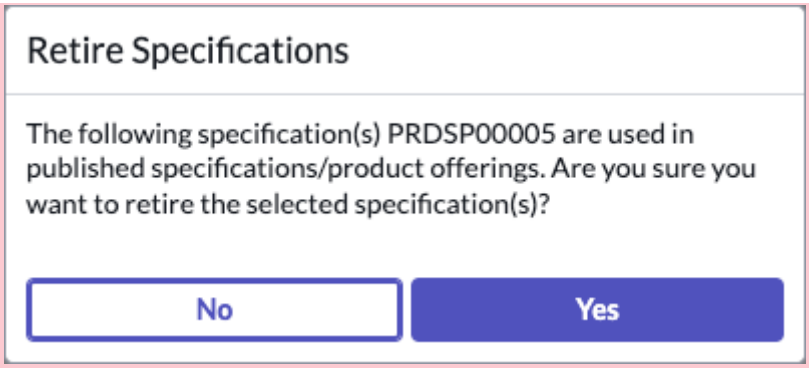
手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品仕様.
2. [製品仕様] リストで、廃止またはアーカイブする製品仕様を選択します。
3. この仕様に関連する以前のバージョンを表示するには、[バージョン **(n)]** をクリックします。ここで、n はこの仕様の基本バージョンと以前のバージョンの数を表します。

   フィールドの説明の詳細については、「」を参照してください 仕様バージョンフォーム。
4. [バージョン (n)] 関連リストから、廃止またはアーカイブする 1 つ以上の仕様バージョンを選択します。
   a. 以前の仕様バージョンを廃止するには、「番号」列の横にあるチェック・ボックスを選択し、「廃止」をクリックします。
   b. 以前の仕様バージョンをアーカイブするには、「番号」列の横にあるチェック・ボックスを選択し、「 アーカイブ」をクリックします。
5. この仕様バージョンを廃止するには、[廃止] をクリックします。
   検証により、仕様バージョンが他のアクティブな仕様または製品オファリングで使用されていないことを確認します。公開された仕様または製品オファリングで使用されている場合は、次のメッセージが表示されます。

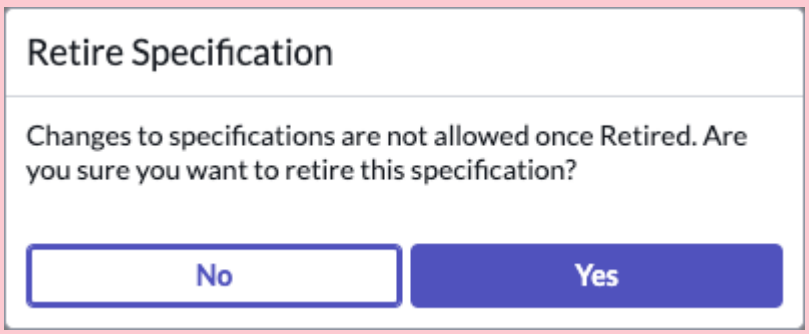
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のいずれかのアクションを実行します。

- この仕様の廃止をスキップするには、「 いいえ」をクリックします。
- この仕様を廃止するには、「 はい」をクリックします。次の最終確認メッセージが表示されます。



次のいずれかのアクションを実行します。

- この仕様の廃止をスキップするには、「 いいえ」をクリックします。
- この仕様を廃止するには、「 **Y**」をクリックします。仕様を廃止すると、そのステータスは [廃止] に変わります。仕様を廃止した後は、仕様を変更したり、製品オファリングで使用したり、仕様バージョンを作成したりすることはできません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

での製品オファリングバージョンの廃止またはアーカイブ **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

使用されなくなったり、顧客に販売されたりした公開済みの製品オファリングバージョンを [廃止] または [アーカイブ化済み] ステータスに移行します。製品オファリングバージョンを廃止すると、製品カタログでは使用できなくなります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
製品オファリングの有効なバージョンは 1 つのみ維持できます。製品オファリングが廃止またはアーカイブされた後は、次のアクションを実行できません。

- 製品オファリングのバージョンを更新します。
- 製品カタログで使用します。

自動翻訳

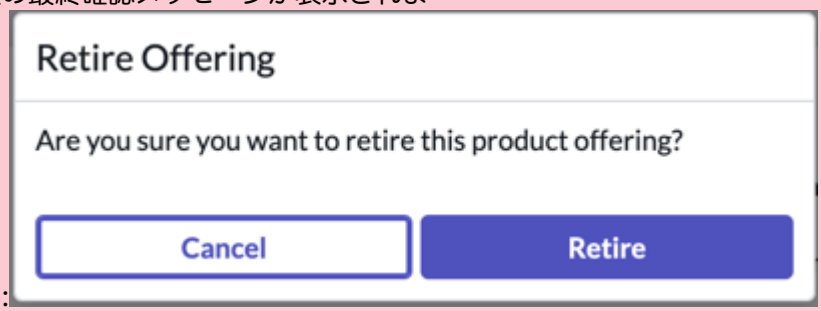
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品オファリング.
2. [製品オファリング] リストで、廃止またはアーカイブする製品オファリングを選択します。
3. この製品オファリングに関連する以前のバージョンを表示するには、[バージョン **(n)]** をクリックします。ここで、n は基本製品オファリングバージョンと以前の製品オファリングバージョンの数を表します。

   フィールドの説明の詳細については、「 製品オファリングバージョンフォーム」を参照してください。
4. [バージョン (n)] 関連リストから、廃止またはアーカイブする 1 つ以上の製品オファリングバージョンを選択できます。
   a. 以前の製品オファリング バージョンを廃止するには、[番号] 列の横にあるチェック ボックスをオンにし、[廃止] をクリックします。
   b. 以前の製品オファリング バージョンをアーカイブするには、[番号] 列の横にあるチェック ボックスをオンにし、[廃止] をクリックします。
5. この製品オファリングバージョンを廃止するには、[廃止] をクリックします。

   次の最終確認メッセージが表示されます:



   次のいずれかのアクションを実行します。
   - この製品オファリングの廃止をスキップするには、[キャンセル] をクリックします。
   - この製品オファリングを廃止するには、[廃止] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

テンプレートを作成して公開する

組織の 5G ネットワークサービスを定義できるように、テンプレートを作成して公開します。

始める前に
必要なロール：

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager (読み取り専用アクセス)

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [構成可能ワークスペースリスト] タブ (で、次を選択します。 テンプレート > すべて.
3. **[New** (新規)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	テンプレートのシステム生成番号。
名前	テンプレートの名前。
説明	テンプレートの説明。
ステータス	テンプレートのステータス。 ドラフト テンプレートは作成されますが、製品またはサービスの仕様で使用するためのカタログでまだ公開されていません。 公開 テンプレートはカタログで公開され、製品またはサービスの仕様で使用されます。 廃止 テンプレートは廃止され、廃止されたテンプレートを変更することはできません。 アーカイブ済み テンプレートがアーカイブされます。アーカイブできるのは廃止されたテンプレートのみです。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
6. [テンプレート特性] 関連タブを選択し、[新規] を選択して、フォームのフィールドに入力します。

[テンプレート特性] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に入力されるテンプレートの番号。
特性	定義しているネットワークサービスの特性。
テンプレート	自動的に選択されるテンプレート。
必須	チェックボックスをオンにして確認する必須特性。

7. **[Save** (保存)] を選択します。
8. [テンプレート特性オプション] 関連タブを選択し、[新規] を選択して、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テンプレート特性オプション] フォーム

フィールド	説明
番号	自動的に入力されるテンプレート特性の番号。
テンプレート特性	定義したテンプレート特性。
特性オプション	テンプレート特性テーブルで定義された特性オプションのリスト。

注:
この [テンプレート特性オプション] テーブルは、特性が [選択肢] で選択され、チェックボックスが [はい] または [いいえ] にマークされている場合に、[テンプレート特性] テーブルの関連リストに表示されます。

9. ドラフトテンプレートを公開、更新、またはコピーします。

次のタスク
サービス仕様を作成して公開し、テンプレートに関連付けます。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

テンプレートの廃止またはアーカイブ

テンプレートが使用されなくなったら、公開されたスライステンプレートを [廃止] または [アーカイブ済み] ステータスに移行します。テンプレートを廃止すると、サービス仕様では使用できなくなります。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product_catalog_admin

このタスクについて
テンプレートを廃止またはアーカイブした後は、次のアクションを実行できません。

- テンプレートを更新します。
- これを使用して、テンプレート特性やテンプレート特性オプションなどの他のテンプレートエンティティを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > テンプレート.
2. [テンプレート] リストで、廃止するテンプレートを選択します。
3. テンプレートを開き、 [廃止] を選択します。
   ダイアログボックスが表示され、「このテンプレートを廃止してもよろしいですか?」というメッセージが表示されます。廃止後は、変更することができません。

   公開済みの仕様でテンプレートが使用されている場合は、次のメッセージが表示されます。このテンプレートを廃止してもよろしいですか? これは、1 つ以上の公開された仕様で使用されています。

   次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- このテンプレートの廃止をスキップするには、 キャンセル を選択します。
- このテンプレートを廃止するには 、廃止 を選択します。

4. [アーカイブ] を選択して、このテンプレートをアーカイブします。
ダイアログボックスが表示され、「このテンプレートをアーカイブしてもよろしいですか?」というメッセージが表示されます。
次のいずれかのアクションを実行します。
   - このテンプレートのアーカイブをスキップするには、[いいえ] を選択します。
   - このテンプレートをアーカイブするには、 [はい] を選択します。

> **注:**
> 廃止されたテンプレートのみをアーカイブできます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

受注処理の構成

を使用して フローデザイナー、顧客の注文を履行するプロセスを定義できます。

受注処理は、受注オーケストレーションとも呼ばれ、受注処理を調整する方法を定義します。必要な受注処理プロセスを定義し、次のテーブルのタスクを実行して構成できます。

タスク	説明
1. 受注処理のサブフローを構成します。	サブフローは、顧客の注文を履行する履行エージェントのタスクフローを定義します。ベースシステムからサブフローをコピーし、ビジネスニーズに合わせて変更を加えることができます。サブフローの構成の詳細については、「 サブフロー 」を参照してください。
2. 受注処理の意思決定テーブルを構成します。	意思決定テーブルは、受注処理サブフローをトリガーするための条件を定義します。Order Management for Telecommunications, Media, and Technology アプリケーションは受注処理ポリシー決定テーブルを使用します。意思決定テーブルの構成の詳細については、「 意思決定テーブル 」を参照してください。
3. スキルセットに基づいてタスクをエージェントにルーティングするように注文アサインルールを構成します。	アサインルールの詳細については、「 アサインルールの作成 」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

の履行サブフロー定義のフローアクション **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

で フローデザイナー独自の実行サブフローを定義する場合は、で使用可能な Now Platform標準フローアクションを使用できます。各アクションは、履行または在庫メンテナンスのさまざまな側面を処理します。これにより、データの取得方法と更新方法に一貫性を持たせることができます。

デモに付属 Now Platform するデモデータの履行フローでは、次のテーブルのフローアクションを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション名	説明
インストールベースアイテムとインストール済み製品の作成	注文履行サブフローでインストールケースアイテムを作成および管理するフローアクション。 フローアクションは、顧客の注文明細行、構成アイテム (CI)、および販売済み製品を入力として受け取り、インストールベースアイテムとインストール済み製品を作成します。
構成アイテムを更新	構成アイテムの注文履行サブフローを更新するための規範的な方法を含むフローアクション。 フローアクションは、販売済み製品、製品モデル ID、およびコメントを入力として受け取り、インストールベースアイテムに基づいて対応する構成アイテムを更新します。
販売済み子製品を取得	顧客注文の仕様に関連する販売済み製品を取得するための規範的な方法を含むフローアクション。 フローアクションは、仕様と親販売済み製品を入力として受け取り、それぞれの階層から販売済み子製品を取得します。このフローアクションを使用すると、履行プロセスの最後に発生する製品在庫の更新に役立ちます。
顧客の注文特性値を取得	顧客の注文品目と特性を入力として受け取り、顧客の注文品目から特性値を返すフローアクション。特性が顧客の注文品目に存在しない場合は、それぞれの注文品目オファリングから特性のデフォルト値が返されます。

関連情報

注文管理データモデル

Flow Designer

フロー

フローを作成する

[End]

[store-future: BEGIN review]

要求定義を使用した注文タスク属性の管理

注文タスクの作成時に要求定義を使用して、注文の仕様や特性などの注文タスク属性を管理する方法について説明します。

注文タスクと注文フローの概要

を使用すると フローデザイナー、フローの作成中に、 Now Platform タスク エンティティの拡張である注文タスクを構成できます。次に、[注文タスクを作成] アクションを使用して、注文タスクの動作を定義するフローアクションを含めることができます。フローを作成し、注文タスクを構成する方法の詳細については、「 フローの作成 」を参照してください。

自動翻訳

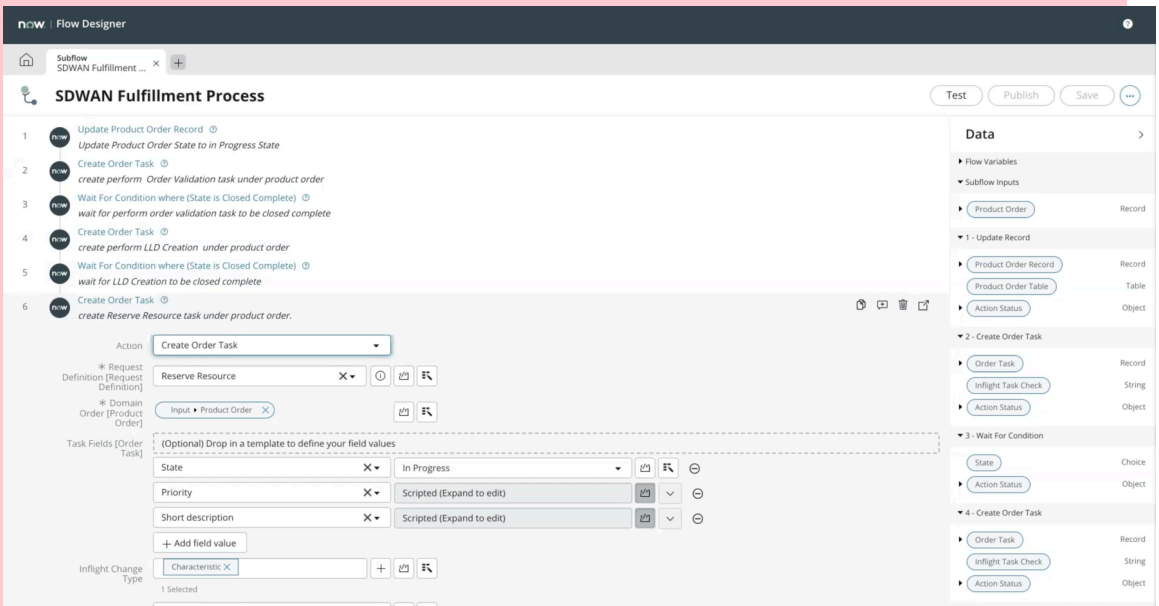
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求定義を使用した注文タスクの分類

注文タスクの作成フォームの [要求定義] フィールドを使用して、注文タスクを分類できます。必要に応じて、新しい要求定義を [オーダータスクを作成] フォームに追加することもできます。エージェントは、注文タスクフォームで構成した要求定義に基づいて、注文履行中に注文タスクをクローズします。

注:
要求定義を使用して複数のドメイン注文の注文タスクを作成できますが、要求定義を使用して単一のドメイン注文に対して複数の注文タスクを作成することはできません。

要求定義の構成



注文タスクを作成すると、ほとんどの注文情報が注文タスクの共通属性によってキャプチャされます。注文履行エージェントが顧客注文の仕様特性オプションを提供する必要がある場合、要求定義は、必要な仕様特性を注文タスクに関連付けるのに役立ちます。

この注文情報をキャプチャするには、注文タスクフォームの要求定義フィールドで特性オプションを設定する必要があります。要求定義の詳細については、次のリンクを参照してください 要求定義の作成。

[End]
[store-future: BEGIN review]

要求定義の作成

要求定義を作成して注文タスク Order Management for Telecommunications, Media, and Technology に設定すると、エージェントが注文履行に追加の注文属性を提供できるようになります。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sn_ind_request_definitionと入力します。LIST] と入力し、**Enter** キーを押します。
2. 既存の要求定義を変更するか、要求定義を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存の要求定義を変更するには、[リモート要求定義] リストの [ID] 列で、要求定義をクリックします。
- 要求定義を作成するには、[リモート要求定義] リストで [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

リモート要求定義フォーム

フィールド	説明
ID	要求定義の一意の識別子。 **注:** 要求定義の作成後に ID を変更することはできません。
タスクタイプ	サービス要求に関連付けられているタスクテーブル。 **注:** 新しい注文タスクは、注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] テーブルでのみ作成できます。
名前	要求定義を識別する名前。

4. リモート要求定義設定を保存します。
   - 新しい要求定義を保存するには、「 送信」をクリックします。
   - 既存の要求定義に対する変更を保存するには、「 更新」をクリックします。
5. [要求定義] フォームで、デフォルトビューを [ORM 要求定義] に変更し、フィールドに入力して要求定義特性を作成します。

要求定義特性フォーム

フィールド	説明
仕様	製品仕様の名前。
特性	顧客注文の情報をキャプチャする製品特性の名前。
UI 表示	[**UI** 表示] フィールドが要求定義特性テーブルで true として表示され、特性が [注文タスク] フォームに表示されるかどうかを指定するオプション。 このチェックボックスをオフにすると、フィールド値は false として表示され、特性は注文タスクフォームに表示されません。
必須	要求定義特性テーブルで [必須] フィールドが true と表示されるかどうかを指定するオプション。注文タスクをクローズするには、エー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ジェントが注文タスクフォームに特性値を入力する必要があります。 チェックボックスをオフにすると、フィールド値が false として表示され、エージェントは注文タスクフォームに特性値を指定せずにタスクをクローズできます。
読み込み専用	[読み取り専用] フィールドが要求定義特性テーブルに true として表示され、注文タスクフォームで特性値を編集できないかどうかを指定するオプション。 このチェックボックスをオフにすると、要求定義特性テーブルにフィールドの値が false として表示され、注文タスクフォームで特性値を編集できます。

6. **[Submit** (送信)] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

フィールドサービス管理 **(FSM)** とのデータ連携

カスタマーサービス管理 (CSM) は、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションとのデータ連携を提供します。このデータ連携を使用すると、ケースからの作業指示書および作業指示タスク情報を表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. フィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) を検索します。
3. [有効化] をクリックします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

フィールドサービス管理 **(FSM)** とのデータ連携

フィールドサービス管理 (FSM) によるカスタマーサービスプラグイン (com.snc.csm_fsm_integration) は、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションと Field Service Management アプリケーションのデータ連携を可能にします。

ユーザーは、フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションで、作業指示および作業指示タスクに関するアカウントおよび連絡先情報を確認できます。顧客およびコンシューマーは、カスタマーサービスポータルと Consumer Service Portal からケースに関連する作業指示を表示できます。

エージェントがカスタマーサービスケースから作業指示を作成すると、[作業指示] および [タスク] フォームには、アカウントや連絡先などのケース関連情報が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客またはコンシューマーが Customer Service Portal または Consumer Service Portalのいずれかからケースを表示すると、そのケースに関連するすべての作業指示書とタスクの詳細を表示できます。

このアプリケーションに含まれる製品使用権限

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションのサブスクリプションを購入している場合、カスタマーサービス管理 (CSM) のユーザーはすべての FSM 作業指示と予約を作成して表示できます。外部 CSM ユーザーは、自分または関連するアカウントの FSM 作業指示と予約を作成して表示できます。

フィールドサービス管理 **(FSM)** アプリケーションへの変更

フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションでは、このデータ連携によって次のフィールドが [作業指示] フォームに追加されます。これらのフィールドは、ケースビューに表示されます。これらのフィールドを表示するには、[作業指示] フォームヘッダーを右クリックし、 ビュー > ケース.

- アカウント
- コンシューマー
- 連絡先
- 資産
- パートナー
- パートナー連絡先

作業指示書フォームの [アカウント] フィールドを更新すると、[会社] フィールドも更新されます。[作業指示] フォームの [連絡先] フィールドを更新すると、[問い合わせユーザー] フィールドが更新されます。

カスタマーサービス管理 **(CSM)** アプリケーションへの変更

カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションでは、このデータ連携により、[作業指示] リンクがカスタマーサービスポータルと Consumer Service Portalヘッダーに追加されます。このリンクをクリックすると、作業指示書番号、優先度、ステータス、および簡単な説明を含む、作業指示書のリストが表示されます。カスタマーサービスポータルでこのリストに表示される作業指示書は、顧客のロールが、顧客、顧客の管理者、パートナー、またはパートナーの管理者かによって異なります。

このリスト内の作業指示書をクリックすると、作業指示書の詳細が表示されます。

既知の制限

[作業指示] フォームと関連付けられた [ケース] フォームの間は同期されません。[ケース] フォームで情報が変更されても、[作業指示] フォームで更新されません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

を使用した注文拡張フローの設定 ディシジョンテーブル

の ディシジョンテーブル注文拡張フローポリシーを使用して、拡張サブフローを製品またはサービスの仕様に関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Decision Builder**.
2. [注文拡張フローポリシー **(Order Enrichment Flow Policy)**] 意思決定テーブルを選択します。
3. [条件] セクションの [仕様] 列で、注文明細品目を選択して条件を設定します。
4. [オファリング] 列で製品オファリングを選択します。

タスクの結果
サブフローのリストが結果セクションに表示されます。これらのサブフローは、拡張プロセス中に注文品目の拡張タスクを作成します。詳細については、「Decision Builder」を参照してください。

[End]

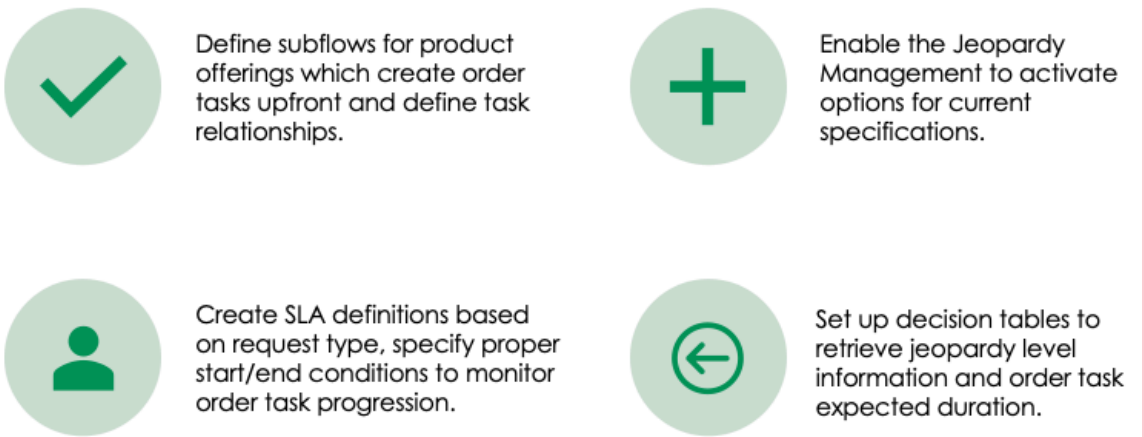
[store-future: BEGIN review]

Jeopardy Management の構成

実行計画内のタスクを監視し、危険レベルについてマネージャーに警告するように構成できます Jeopardy Management 。

で注文管理設定Jeopardy Managementするには、いくつかの手順があります。各ステップとその実行方法の詳細については、セットアップの表を参照してください Jeopardy Management 。

危険管理構成アクティビティ



Jeopardy Managementのセットアップ

構成アクション	説明
危険対応の実行ワークフローを定義する	次の Jeoapardy 固有の フローデザイナー アクションを使用して、製品およびサービスの仕様のサブフローを定義します。 • 注文計画タスクを作成 • ドメイン注文用に作成されたすべてのプレースホルダータスク • タスクリレーションシップの設定 • ドメイン注文の注文タスク用に作成されたすべての関係 • 注文タスクステータスの設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Jeopardy Managementのセットアップ (続く)

構成アクション	説明
	すべてのタスクは [ドラフト] ステータスで作成されます。
注文危険イネーブルメントポリシーの構成	のディシジョンビルダー注文危険イネーブルメントポリシーを使用して、製品とサービスを有効にしますJeopardy Management。 **注:** 注文または仕様内のすべての履行フローに対して有効にします Jeopardy Management 。
での Service Level Agreement (SLA) 定義の作成 Jeopardy Management	要求タイプに基づいてサービスレベルアグリーメント (SLA) を定義し、適切な開始条件と終了条件を指定して、注文タスクの進行を監視します。
Jeopardy Management の構成	危険情報を取得するための意思決定ポリシーテーブルを設定します。ポリシーテーブルには次のものが含まれます。 • 注文タスクアサインポリシーの設定 • 注文明細行危険レベル計算ポリシーの構成 • 注文タスク危険レベル計算ポリシーの設定

の追加属性 **Jeopardy Management**

次の項では、 に関する追加情報 Jeopardy Managementについて説明します。

- ドメインは分離されています Jeopardy Management か? あり。
- はドメイン分離とどのように相互作用しますか Jeopardy Management ? テーブルはドメイン分離されています。
- 新しいロールまたはアクセス制御リスト (ACL) を導入しますか Jeopardy Management ? はい。タスク SLA テーブル (task_sla) の読み取りアクセス権は、次のロールに付与されます。
  - sn_ind_tmt_orm.service_order_agent
  - sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent

デモデータ

電気通信サブスクリプションをお持ちの場合は、次の履行サブフローがデモデータ Order Management for Telecommunications and Media に含まれています。

- イーサネット エッジ デバイスのフルフィルメント
- イーサネットモデムのフルフィルメント
- イーサネット エッジ デバイスを変更
- イーサネット エッジ デバイスを切断
- イーサネットモデムの切断
- ネットワークインターフェイスプロファイルのフルフィルメント
- ネットワークインターフェイスプロファイルを変更
- Network Interfact プロファイルを切断

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- EVC 構成の履行
- EVC 構成サービスの切断

[End]
[store-future: BEGIN review]

危険対応の実行ワークフローを定義する

を使用して フローデザイナー、危険対応の実行ワークフローを作成します。ワークフローにより Jeopardy Management 、タスクの完了時間を追跡し、リスクを管理できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
実行フローの作成は、向けに開発されたJeopardy Management独自のアクションを使用して でフローデザイナーサブフローを定義することから始まります。

フローの作成Jeopardy Managementには、次のフローデザイナーアクションが使用されます。

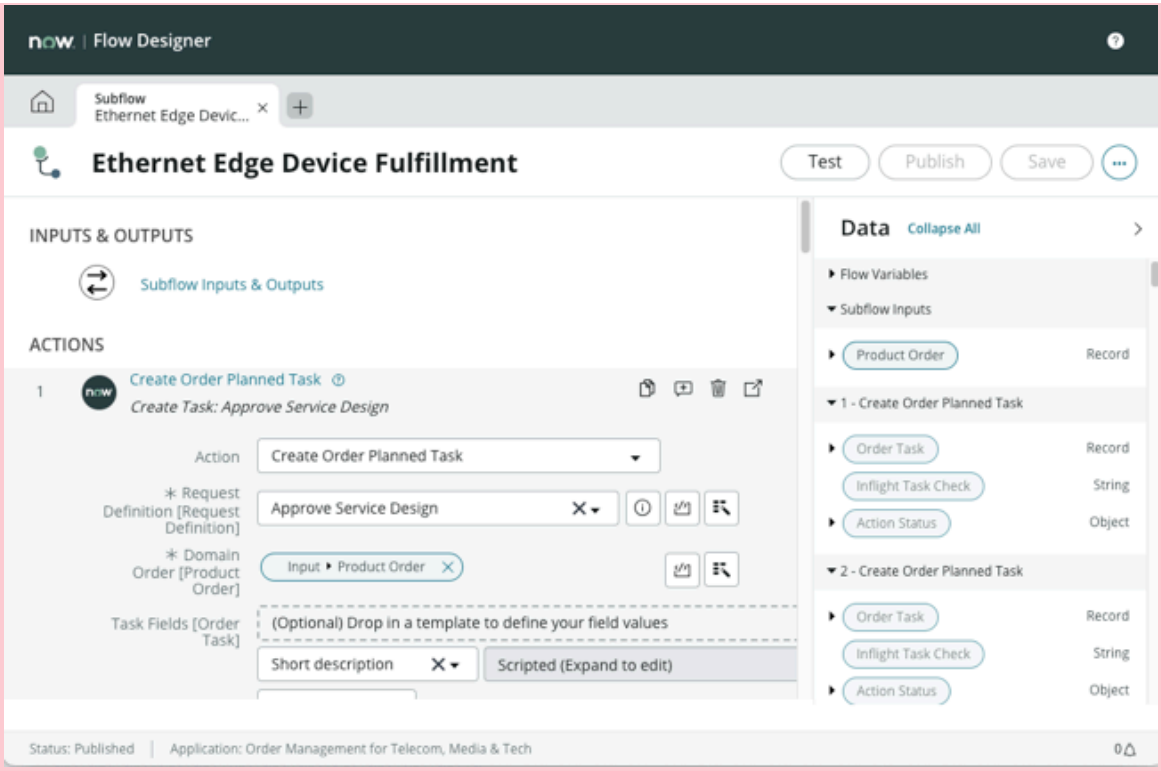
- 注文計画タスクを作成
- ドメイン注文用に作成されたすべてのプレースホルダータスク
- タスクリレーションシップの設定
- ドメイン注文の注文タスク用に作成されたすべての関係
- 注文タスクステータスの設定

手順

1. 移動先 すべて > **Flow Designer**.
   フローデザイナー が別のウィンドウで開きます。
2. [サブフロー] を選択し、次のいずれかの操作を行います。
   - 編集する既存のサブフローを検索します。
   - を選択して新しいフローを開始する 新規 > サブフロー.
3. サブフローに名前を付け、追加情報を入力します。
4. 「 オーダー計画タスクの作成 」アクションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. Jeopardy Management次のアクションを使用してサブフローを構築します。

Jeopardy Management フローアクション

注文フローアクション	定義
注文計画タスクを作成	[オーダー計画タスクを作成] アクションは、予定されているタスクを に拡張しますJeopardy Management。
ドメイン注文用に作成されたすべてのプレースホルダータスク	ドメイン注文ポリシー用に作成されたすべてのプレースホルダータスクは、ドメイン注文ステージを作成されたすべての注文タスクに設定します。他のサブフローによって作成された注文タスクには、ドメイン注文で作成された関係があります。
タスクリレーションシップの設定	[タスクリレーションシップの設定] アクションは、planned_task_rel_planned_taskテーブルにレコードを作成して、2 つの注文タスク間の関係を設定します。このテーブルでは、注文品目ランタイムと注文タスク危険計算が計算されます。
ドメイン注文の注文タスク用に作成されたすべての関係	[注文タスク用に作成されたすべての関係 **(All Relationships Created for Order Tasks)**] アクションでは、ドメイン注文all_relationship_setが導入され、すべてのタスク関係が確立されたときにサブフローのフィールドが true に設定されます。
タスク注文ステータスの設定	フローアクションは、注文タスクに以前のステータス値があるかどうかを確認し、実行中のステータス変更中に前のステータスを使用して注文タスクのステータスを更新します。 [注文タスクのステータスを設定] アクションは、注文タスクに以前のステータス値があるかどうかを確認し、実行中のス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文フローアクション	定義
	テータス変更中に前のステータスを使用して注文タスクのステータスを更新します。

注:
サブフローの構築の詳細については、次を参照してください 。

6. [テスト] を選択してフローをテストします。
7. [公開] を選択してフローを公開します。

次のタスク
構成 Jeopardy Management する次のステップは、注文タスク期間アサインポリシーを設定することです。詳細については、「注文タスク期間アサインポリシーの設定」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文タスク期間アサインポリシーの設定

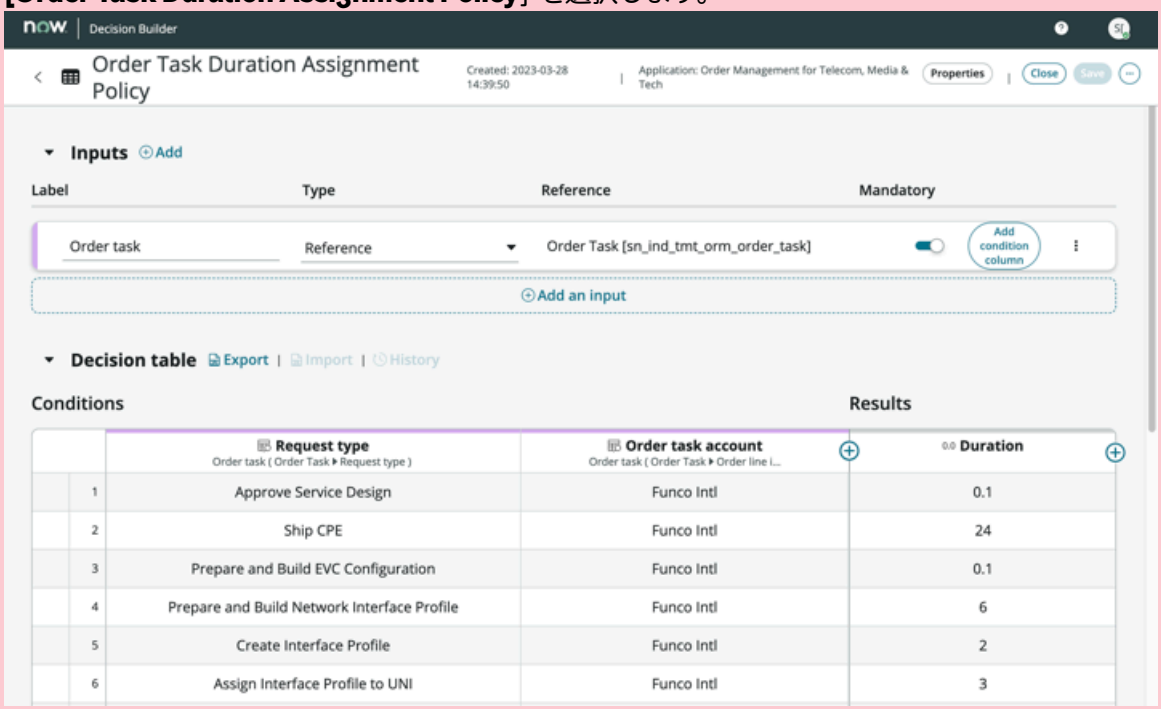
の構成Jeopardy Managementの一部として、 を使用してOrder Management for Telecommunications and Media注文タスク期間アサインポリシーディシジョンビルダーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この手順は、注文タスクを完了するための時間を割り当てるために使用 ディシジョンビルダー し、構成 Jeopardy Managementの一部です。

手順

1. 移動先 すべて > **Decision Builder**.
2. **[Order Task Duration Assignment Policy]** を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [注文タスク期間アサインポリシー] テーブルのフィールドに入力します。

注文タスク期間アサインポリシーフィールド

フィールド	説明
要求タイプ	期間を追加する注文タスクを選択します。
注文タスクアカウント	タスクに関連付けられた注文タスクアカウントを追加します。
期間	このタスクに割り当てられた時間を入力します。期間は 24 時間制で、整数は時間単位の時間に等しくなります。分は小数点で表されます。 例： ○ 20 時間 = 20 ○ 30 分 = 0.5 ○ 6 分 = 0.1 **注:** 注文タスクに割り当てられた時間は、注文タスクに割り当てられた SLA 定義の割り当てられた時間と同じである必要があります。詳細については、「での Service Level Agreement (SLA) 定義の作成 Jeopardy Management」を参照してください。

4. [Save (保存)] を選択します。

次のタスク
次のステップでは、の SLA 定義を構成します Jeopardy Management。詳細については、「での Service Level Agreement (SLA) 定義の作成 Jeopardy Management」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

での **Service Level Agreement (SLA)** 定義の作成 **Jeopardy Management**

の構成 Jeopardy Managementの一環として、サービスレベルアグリーメント (SLA) を作成し、実行ワークフローのタスクにリンクします。SLA はタスクに割り当てられ、タスクにかかる時間を定義します。SLA がタスクにリンクされると、SLA はタスクと実行プロセスを監視します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SLA 定義の作成は、 の構成の一部です Jeopardy Management。SLA は、履行計画のタスクにリンクされます。SLA は、タスクの完了に要する時間を追跡します。タスクが SLA 定義よりも長くかかる場合は、危険アラートが作成されます。フルフィルメントマネージャーは、危険レベルを監視し、タスクが危険に陥ったときにアラートを受け取ることができます。SLA の定義には、次のステップが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文タスクの SLA を定義します。
- タスクの予定期間を設定します。
- SLA クロックを開始、停止、および一時停止するタイミングを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **SLA** 定義.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [SLA 定義] フォームで、[SLA 定義] フォームのフィールドに入力します。

SLA 定義フォーム

フィールド	説明
名前	SLA 定義を識別する名前
タイプ	合意のタイプとして **[SLA**] を選択します。
ターゲット	[解決] を選択します。
テーブル	注文タスク **(sn_ind_tmt_ord_order_task)** テーブルを選択します。
フロー	危険の計算を実行するために、 注文タスクフローの **SLA** 処理フロー 、または基本システムバージョンから拡張されたカスタムフローの作成を選択します。
ログを有効化	デバッグログをアクティブ化します。デバッグログ情報には、一致または不一致の条件の詳細が含まれます。この情報は、タスク SLA およびタスク レコードの前後の値も提供します。
期間タイプ	[ユーザーが指定した期間] を選択します。
期間	タスクの期間を入力します。期間は 、注文タスク期間アサインポリシーと一致する必要があります。 注: Jeopardy Management 24 時間 365 日の期間のみをサポートします。
スケジュール ソース	**[SLA** 定義] を選択します。
スケジュール	スケジュールとして **[24** 時間 **365** 日] を選択します。
タイムゾーンソース	**SLA** 定義のタイムゾーンを選択します。
タブ	
開始条件	SLA パラメーターを開始する開始条件を定義します。
一時停止条件	SLA が経過時間を中断する条件を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: SLA 定義の開始条件と一時停止条件は、注文タスク期間アサインポリシーの同じ条件と一致する必要があります。詳細については、「注文タスク期間アサインポリシーの設定」を参照してください。
停止条件	SLA が完了する条件を定義します。これらの条件がすべて一致すると、タスク SLA は、違反しているかどうかに関係なく完了します。
リセット条件	タスク SLA リセット時に既存のタスクをキャンセルするか完了するかを決定します。実行中の SLA がキャンセルまたは完了し、新しい SLA が添付される条件を定義します。新しい SLA を添付するには、開始条件が一致する必要があります。 リセット条件は、タスク レコードのフィールドの値の変更、値への変更、または値からの変更の際に、SLA を構成する上でも役立ちます。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
次に構成 Jeopardy Management する領域は意思決定テーブルです。次のリンクを使用します。 注文明細行危険レベルの計算ポリシーの構成

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文明細行危険レベルの計算ポリシーの構成

の構成Jeopardy Managementの一部として を使用して 注文管理注文明細危険計算ポリシーディシジョンビルダーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

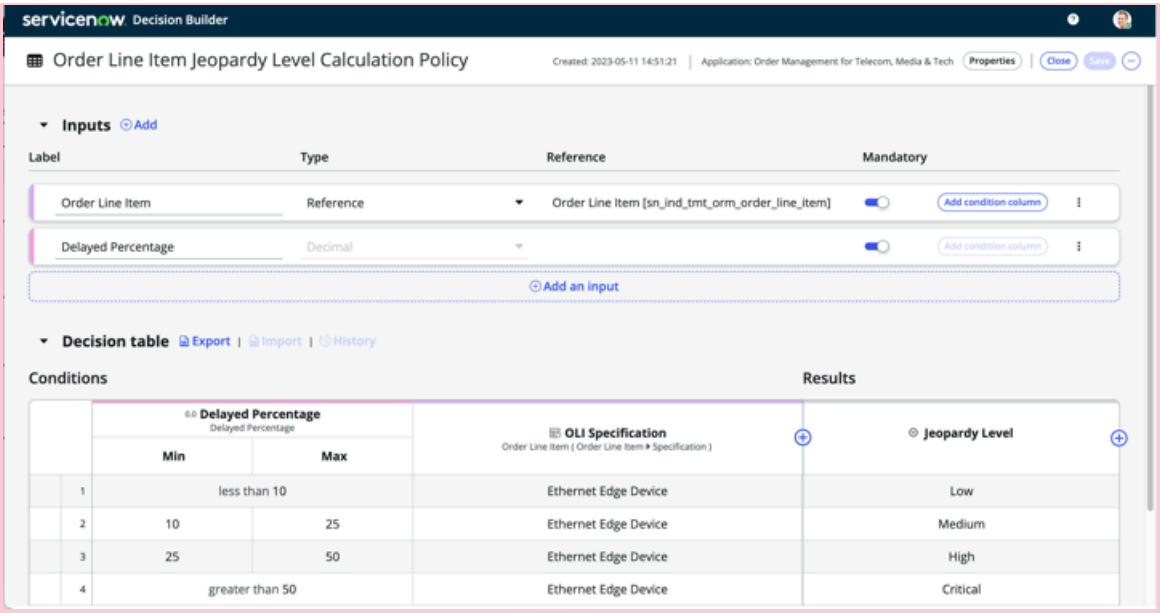
このタスクについて
この手順では、注文品目の危険リスクレベルを設定するために使用しますディシジョンビルダー。各危険レベルの時間範囲を指定する必要があります。時間範囲に達すると、リンクされた危険アラートレベルが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 意思決定テーブル.
2. **[Order Line Item Jeopardy Level Calculation Policy]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [注文品目危険レベル計算ポリシー] テーブルで、フィールドに入力します。

注文明細品目危険レベル計算ポリシー

フィールド	説明
遅延率	注文品目 (OLI) の最小遅延率と最大遅延率を設定します。
注文明細品目 (OLI) 仕様	遅延率に添付する注文品目を選択します。
危険レベル	[遅延率] フィールドに示されている値の危険レベルを設定します。この例では、次のようになります。 ○ 遅延率が 10% 未満 = 危険レベルが最も低い。 ○ 10 – 25% 完了、危険レベルは中程度のアラートに移行します。 たとえば、[遅延率] フィールドの最小値と最大値がそれぞれ 5% と 10% の場合、その値の範囲に [低危険レベル] を割り当てることができます。

4. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
注文タスク危険レベル計算ポリシーの設定。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文タスク危険レベル計算ポリシーの設定

の構成Jeopardy Managementの一部として を使用して 注文管理 注文タスク危険レベル計算ポリシーディシジョンビルダーを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

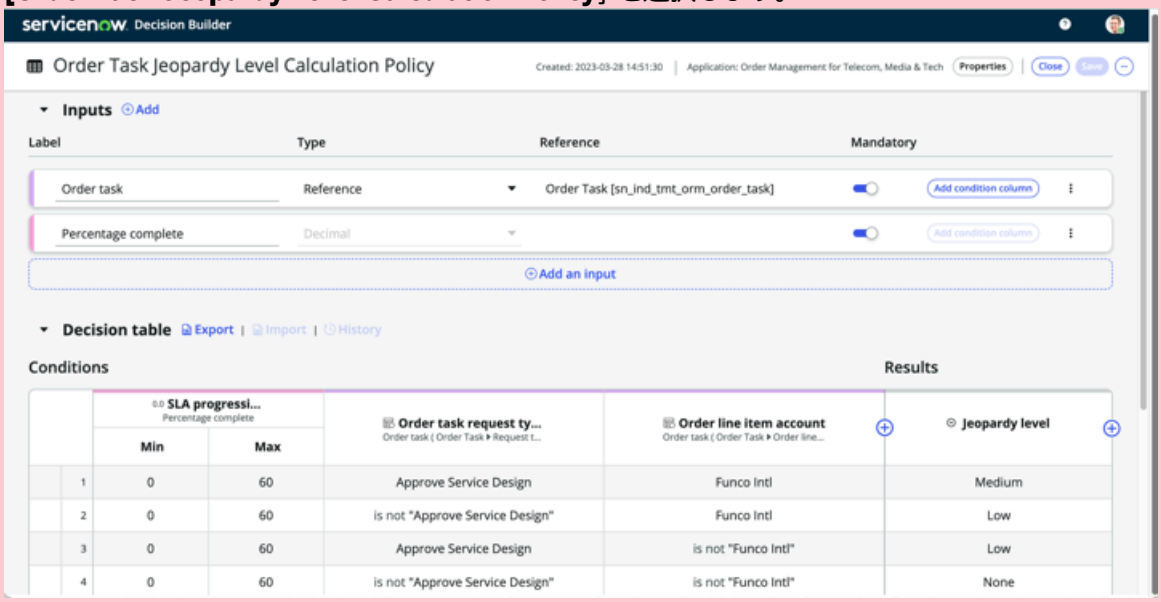
このタスクについて
この手順ではディシジョンビルダー、注文タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) の完了率の最小値と最大値に対するリスクレベルを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Decision Builder**.
2. **[Order Task Jeopardy Level Calculation Policy]** を選択します。



3. 注文タスク危険レベル計算ポリシーテーブルで、フィールドに入力します。

注文タスク危険レベル計算ポリシー

フィールド	説明
SLA の進行	注文タスクのパーセンテージの最小値と最大値を設定します。
注文タスク要求タイプ	注文タスク要求タイプを選択します。要求タスクは、危険対応ワークフローの一部です。
注文明細品目アカウント	注文品目アカウントを選択します。アカウントは、注文および注文明細品目にリンクされます。
危険レベル	危険レベルを割り当てて、SLA 進行率の最小値と最大値に関連付けます。

4. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
注文危険イネーブルメントポリシーの構成。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文危険イネーブルメントポリシーの構成

のディシジョンビルダー注文危険イネーブルメントポリシーを使用して、製品とサービスの仕様にワークフローを追加しますJeopardy Management。

始める前に
必要なロール：admin

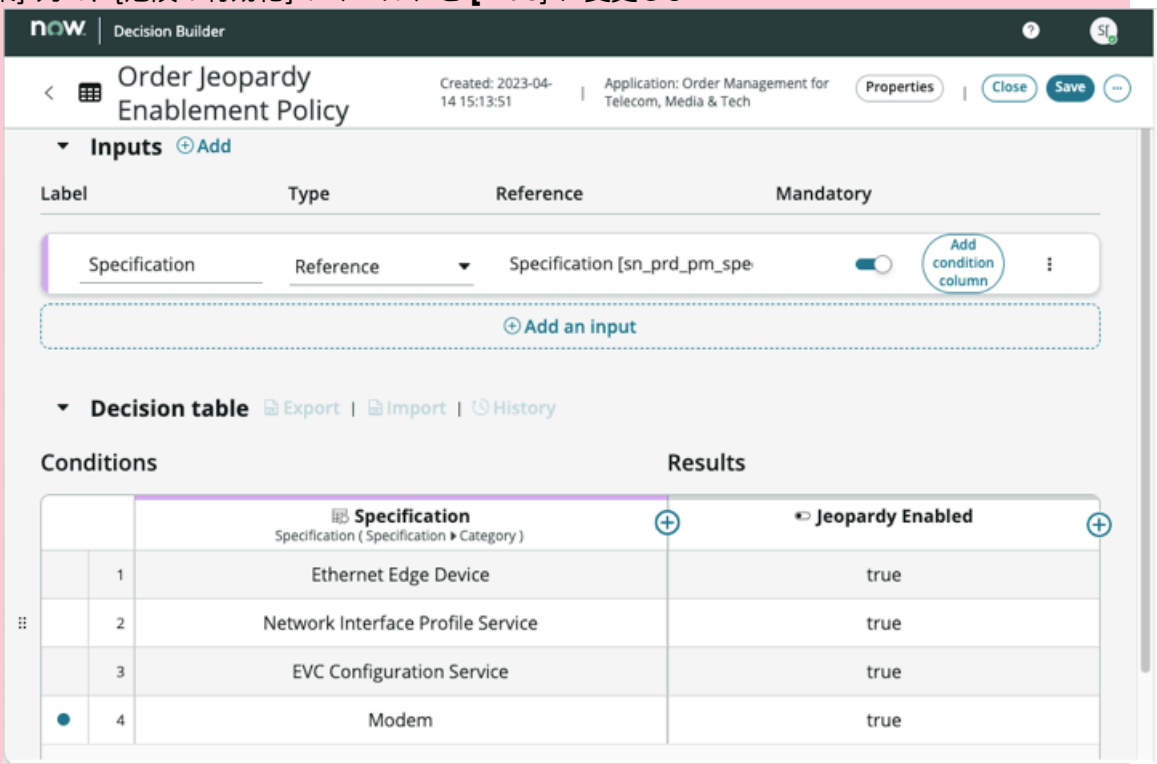
このタスクについて
どの製品、サービス、またはリソース仕様が危険対応であるかを定義するために使用します ディシジョンビルダー 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 意思決定テーブル.
   ディシジョンビルダー が別のウィンドウで開きます。
2. [**Order Jeopardy Enablement Policy**] を選択します。
3. [仕様] セクションの [条件] 列で、リンクするJeopardy Management製品またはサービスの仕様を選択します。
4. [結果] 列で、[危険の有効化] フィールドを **[True]** に変更します。



注:
この意思決定テーブルのエントリは、最上位の製品またはサービスの仕様用です。顧客は 1 回の注文で、複数のトップレベルの製品またはサービスを購入できます。ただし、製品またはサービスのいずれかが危険対応でない場合、注文全体が危険に対応していない注文として扱われます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   製品仕様ワークフローは危険に対応しています。危険ロジックは、仕様ワークフローの開始時に開始されます。

次のタスク
設定 Jeopardy Management後、「」を参照して、 Jeopardy Management の監視 さまざまな監視 Jeopardy Management方法を確認します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

でのフォールアウト管理の構成 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

プロバイダーは、フォールアウト管理を使用して注文処理の問題を特定、調査、解決し、注文の処理を完了まで続行できるようにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォールアウトタイプは、フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリです。請求処理の問題、在庫配賦の失敗、およびプロビジョニングの失敗のフォールアウトタイプは Now Platform、標準です。企業の要件に応じて、追加のものを定義できます。注文タスクのフォールアウトの管理の詳細については、次を参照してください 注文フォールアウトの管理。

[End]
[store-future: BEGIN review]

の追加フォールアウトタイプの作成 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

注文処理の問題を特定、解決、調査するための独自の企業固有のフォールアウトタイプを定義して、完了まで処理を続行できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォールアウトタイプは、フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリです。請求処理の問題、在庫配賦の失敗、およびプロビジョニングの失敗のフォールアウトタイプは Now Platform、標準です。企業の要件に応じて、追加のものを定義できます。注文タスクのフォールアウトの管理の詳細については、次を参照してください 注文フォールアウトの管理。

手順

1. Application Navigator で、「 /sn_fallout_mgmt_fallout_type.list」と入力します。
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. 「 名前 」フィールドに、実行中変更タイプの名前を入力します。
4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

での実行中変更指示管理の設定 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

実行中の変更管理をアプリケーションとともに Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 使用して、まだオーケストレーションと履行の過程にある顧客またはサービスオーダーの変更の受領を管理することができます。

実行中の変更管理では、そのような変更をいつ許可するかを指定し、要求された変更が指示に及ぼす影響を評価して、それらの変更に対する報酬プランを自動的に生成することができます。実行中の注文の変更またはキャンセルの詳細については、「」を参照してください 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理。

注:
では、特性、連絡先、数量、または価格の実行中リビジョンタイプが標準 Now Platform ですが、企業の要件に応じて追加のリビジョンタイプを定義できます。詳細については、の 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理「Types of Inflight order changes」セクションを参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に対する追加の実行中注文変更タイプの作成 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

キャンセル、製品注文、サービス注文、およびそれらに関連する品目のリビジョンまたは要求を分類するために使用される、独自の企業固有の実行中の注文変更タイプを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Application Navigator で、「 sn_ind_tmt_orm_inflight_change_type.list」と入力します。
2. **[New** (新規)] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、実行中の注文変更タイプの名前を入力します。
4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

実行中のリビジョンおよびキャンセル要求に対応するための注文タスクの設定

実行中の注文変更やキャンセル要求に対応するように、注文タスクレコードを設定するために使用できます フローデザイナー 。

概要

[注文タスクを作成] アクションには、実行中の注文変更およびキャンセルプロセスの注文タスクを定義するために使用するフローアクションが含まれています。

フローの作成および実行中の注文変更処理の詳細については、以下を参照してください。

- フローを作成する
- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理

[store-future: BEGIN review][フローの作成] アクションのサンプルを確認するには、とともにNow Platformインストールされるデモデータで、サンプルの Cisco Firepower モニタリングシステムフローの変更を参照してください。[End]

[オーダータスクを作成] アクションを定義する際は、で利用可能な Now Platform標準フローアクションを使用できます。これらの標準的なフローアクションのリストについては、次の表を参照してください。

注文タスクの作成フローアクションフィールド

注文タスクフローアクションの作成フィールド	説明
実行中変更タイプ	対応する変更タイプに対応するように注文タスクを構成するフローアクション。次のいずれかを選択します。 連絡先 注文タスクは、既存の注文品目の連絡先情報に加えられた変更に対応します。 価格

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文タスクの作成フローアクションフィールド (続く)

注文タスクフローアクションの作成フィールド	説明
	注文タスクは、既存の注文品目の価格設定情報に加えられた変更に対応します。 数量 注文タスクは、既存の注文品目の数量情報に加えられた変更に対応します。 特性 注文タスクは、既存の注文品目の特性情報に加えられた変更に対応します。 関連アイテム 注文タスクは、既存の注文品目の関連品目情報に加えられた変更に対応します。 タスクが実行中の変更タイプに関連していない場合は、空のままにしておくことができます。 **注:** 詳細については、の 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理「Types of Inflight order changes」セクションを参照してください。
実行中変更オプション	注文タスクが特性変更に関連するか、対応する要求定義からのいくつかの特性変更にのみ関連しているかを定義するフローアクション。次のいずれかを選択します。 適用外 注文タスクは、注文に加えられた特性の変更に応答しないでください。 要求定義の特性 注文タスクは、要求定義特性 [sn_ind_tmt_orm_req_def_char] テーブルで定義した特定の特性セットに応答する必要があります。これらのレコードには、特定の特性セットへの注文タスクのマッピングが含まれています。 任意の特性 注文タスクは、顧客またはサービス注文で利用可能な注文品目の特性に加えられた変更に対応する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文タスクの作成フローアクションフィールド (続く)

注文タスクフローアクションの作成フィールド	説明
実行中タスクフィールド (注文タスク)	注文タスクでどのやり直しアクションまたはフィールド更新 (ある場合) を実行するかを指定するスクリプトを添付するフローアクション。 これは、[実行中変更タイプ] および [実行中変更オプション] で定義されている実行中の変更タイプとオプションを含む実行中注文の変更または取消要求に適用されます。
タスクフィールドをキャンセル (オーダータスク)	注文タスクで実行する元に戻すアクションまたはキャンセル (ある場合) を指定するスクリプトを添付するフローアクション。 これは、[実行中変更タイプ] および [実行中変更オプション] フローアクションで定義された実行中の変更タイプとオプションを含む実行中注文のリビジョンまたはキャンセル要求に適用されます。

関連情報

Flow Designer

フロー

[End]

[store-future: BEGIN review]

互換性ルールの構成

プロバイダーは、互換性ルールを使用して、複数の製品、サービス、またはリソースの仕様間に水平関係を確立できます。

互換性ルールを使用して、ソース仕様とターゲット仕様を定義し、それらの間の関係を確立します。

には Now Platform 、互換性ルールを定義するために使用できる 2 種類の関係が用意されています。

1. 必要: ソース仕様には、定義済みのターゲット仕様が必要です。
2. 除外する: ソース仕様は、定義されたターゲット仕様を除外します。

互換性ルールの作成中に、仕様を定義するか、仕様特性の詳細を定義することで、水平関係を確立できます。また、定義された分解ルールに従って顧客の注文をサポートおよび履行するために、仕様の最大数量と最小数量を定義することもできます。

水平関係を持つ新しい顧客注文をキャプチャする前に、ソースとターゲットの仕様を定義して互換性ルールを構成する必要があります。詳細については、以下を参照してください。

- 互換性ルールの作成
- 互換性ルールでのソース仕様の定義
- 互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

互換性ルールの作成

製品カタログで互換性ルールを作成して、製品、サービス、およびリソースの仕様間の水平関係を定義します。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 互換性ルール.
2. フォームで、[新規] をクリックし、フィールドに入力します。

互換性ルールフォーム

フィールド	説明
名前	互換性ルールの名前。
仕様	互換性ルールを作成する製品、サービス、またはリソースの仕様の名前。
ステータス	互換性ルールのステータス: ドラフト (デフォルト) フィールドに入力して互換性ルールレコードを送信したときに作成される、未公開のドラフト互換性ルール。 公開 製品、サービス、またはリソースのソース仕様とターゲット仕様を定義した後に正式に公開するときに作成される公開済み互換性ルール。 注: 公開された互換性ルールのみが、注文のキャプチャおよび履行プロセスで考慮されます。 アーカイブ済み 製品カタログで使用されなくなった互換性ルール。
説明	互換性ルールの説明。

3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
「互換性ルールでのソース仕様の定義」および「互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する」。

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

互換性ルールでのソース仕様の定義

互換性ルールでソース仕様を定義して、製品カタログで水平関係を作成できるようにします。

始める前に

互換性ルールが作成されていることを確認します。詳細については、「互換性ルールの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

このタスクについて

ソース仕様レコードには、互換性ルールのソース製品在庫アイテムの詳細が含まれています。互換性ルールを作成したら、ソース仕様の特性を設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 互換性ルール.
2. [互換性ルール] リストで、ソース仕様を定義する互換性ルールを選択します。
3. フォームで、[ソース構成] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックして、フィールドに入力します。

仕様構成フォーム

フィールド	説明
仕様	互換性ルールの作成時に選択した仕様に基づいて、このフィールドには製品、サービス、またはリソースの仕様が自動的に入力されます。
特性	互換性ルールでソース仕様を定義する特性。 製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性を選択します。
特性オプション	互換性ルールでソース仕様を定義する特性オプション。 製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性オプションを選択します。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク

互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する。

[End]

[store-future: BEGIN review]

互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する

水平関係を確立するターゲット仕様を定義できるように、互換性ルールに互換性レコードを作成します。

始める前に

互換性ルールを作成します。詳細については、「互換性ルールの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
互換性レコードを使用すると、ソース仕様との水平関係を作成するためのターゲット仕様を定義できます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 互換性ルール.
2. [互換性ルール] リストで、互換性レコードを作成する互換性ルールを選択します。
3. フォームで、[互換性] 関連リストをクリックします。
4. [新規] をクリックして、フィールドに入力します。

互換性の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	互換性の名前。
仕様	ソース仕様の水平関係を確立する製品、サービス、またはリソース仕様。
関係性タイプ	互換性ルールの関係性タイプ: 必要 ソース仕様では、互換レコードに定義されたターゲット仕様が必要です。 除外する ソース仕様では、互換性レコードに定義されたターゲット仕様は必要ありません。
最小数量	互換レコードに定義するターゲット仕様の最小数。
最大数量	互換レコードに定義するターゲット仕様の最大数。
説明	互換性のある仕様の説明。

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
互換性レコードでのターゲット仕様の定義。

[End]
[store-future: BEGIN review]

互換性レコードでのターゲット仕様の定義

水平関係を確立するために、互換性のあるレコードでターゲット仕様を定義します。

始める前に
互換性のあるレコードを作成します。詳細については、「互換性ルールで互換性のあるレコードを作成する」を参照してください。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm_adv.catalog_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ターゲット仕様レコードには、互換性ルールの製品在庫アイテムの詳細が含まれています。互換性のあるレコードを作成したら、ターゲット仕様の特性を構成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 互換性ルール.
2. [互換性ルール] リストで、ターゲット仕様を定義する互換性ルールを選択します。
3. [互換性] 関連リストで、ターゲット仕様を定義する互換性レコードを選択します。
4. 「ターゲット構成」関連表で、「 新規 」をクリックし、フィールドに入力します。

仕様構成フォーム

フィールド	説明
仕様	互換性レコードの作成時に選択した仕様に基づいて、このフィールドには製品、サービス、またはリソースの仕様が自動的に入力されます。
特性	互換性レコードでターゲット仕様を定義する特性。 製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性を選択します。
特性オプション	互換性レコードでターゲット仕様を定義する特性オプション。 製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられている特性オプションを選択します。

5. [互換性規則] の一覧で、作成した互換性規則を選択します。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
インスタンスに互換性ルールが作成されます。オーダ関連品目を検証することで、ソース仕様とターゲット仕様の水平関係を確認できるようになりました。詳細については、「顧客注文の関連アイテムの互換性を検証」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

非同期注文処理による注文の検証

アプリケーションでの ServiceNow® 注文管理 非同期注文処理中に、顧客注文テーブルに注文レコードが作成される前に注文を検証できます。

非同期注文処理で注文を検証するには、2 つのシステムプロパティを設定します。*create_product_order_validations_async*製品注文のシステムプロパティとサービス注文のシステムプロパティは*create_service_order_validations_async*、注文が受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入される前に、注文の非同期処理での検証を制御します。これらのプロパティの既定値は True に設定されています。

デフォルトでは、スケジュール設定済みジョブが受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルからレコードを取得するときに、検証は行われず、注文と注文明細品目が作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブスケジュールによる検証を有効にするには、プロパティを *enableValidationViaScheduleJob* 上書きして true を返します。デフォルトでは、このメソッドは false を返します。

次の表に、検証に必要なすべてのシステムプロパティを示します。

検証のためのシステムプロパティ

名前	説明
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_async	製品注文レコードを受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入する前に、検証を有効または無効にします。
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_sync	製品注文レコードを顧客注文 [sn_ind_tmt_orm_order] テーブルに挿入する前に、検証を有効または無効にします。
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_async	サービスオーダーレコードを受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルに挿入する前に、検証を有効または無効にします。
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_sync	サービス注文レコードを顧客注文 [sn_ind_tmt_orm_order] テーブルに挿入する前に、検証を有効または無効にします。
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.maxspins	スレッドがロックの取得を試行する最大回数。デフォルト値は 100 です。
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.spinwait	ロック試行間の待機時間 (ミリ秒)。デフォルト値は 100 ミリ秒です。
sn_ind_tmt_orm.制限	処理のために受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルから返されるレコードの数 (バッチサイズ)。デフォルト値は 100 です。
sn_ind_tmt_orm.schedule.max.runtime	スケジュール設定済みジョブが実行される最大時間 (ミリ秒)。デフォルト値は 900000 ミリ秒です。

[End]
[store-future: BEGIN review]

非同期注文処理中に注文エントリーを作成します

多数の注文を処理できるように、アプリケーションでの 注文管理 非同期注文処理中に注文エントリーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客注文テーブルに注文エントリーを作成する前に、これらのレコードはすべて受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルにステージングされます。このテーブルは、注文の非同期処理中に注文要求を保存および管理するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 受信キュー > 受け付けた要求 または、 ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース > 受信キュー要求 > すべて.
2. 表示する注文レコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

注文レコードフォーム

フィールド	説明
レコード ID	ターゲットテーブルのシステム生成 ID。
ステータス	受信キュー内のレコードのステータス。 新規 注文レコードが作成されます。 対応中 スケジューラーが注文を選択し、システム ID を生成するとき。 完了 スケジューラーは、受信キューテーブルから顧客注文レコードを正常に作成しました。 エラー スケジューラーが顧客注文レコードを正常に作成しなかった場合。
外部 ID (External ID)	構成、価格、見積もり (CPQ) システムからの注文の外部 ID。
ステータスコード	HTTP ステータスコード。ターゲットレコードが正常に作成されると、「2xx」または「4xx」と表示されます。 201 ターゲットレコードが正常に作成された場合。 202 受信キューテーブルのレコードが正常に作成された場合。 400 エラーが原因でターゲットレコードが作成されない場合。
リソース	受信キューテーブルにレコードを作成した発信者に関する情報。
エラーメッセージ	例外に対して返されるエラーメッセージ。
ペイロード	API を介して受信したペイロード。
Sys ID	クラスターノード ID。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参照テーブル	ターゲットテーブルの名前です。

4. [送信] を選択します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

スケジュール設定済みジョブを実行して顧客注文を作成する

アプリケーションで 注文管理 スケジュール設定済みジョブを実行して、受信キュー [sn_tmt_core_inbound_queue] テーブルから顧客注文を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このスケジュール設定済みジョブは、 ServiceNow インスタンスのすべてのアクティブノードで実行されます。このスケジュールジョブは、受信キューテーブルから注文レコードをバッチ (設定したバッチサイズ) で取得します。これらの注文レコードは [新規] ステータスです。

注:
エラーが原因で注文を作成できない場合、受信キューテーブルのレコードのステータスがエラーに変更され、エラーメッセージが表示されます。

受信キューテーブルのレコードのステータスがエラーに変わると、メール通知がトリガーされます。通知は、すべての注文履行者デモグループユーザーに送信されます。

受信キューテーブルの [注文を作成] UI アクションを使用して、オンデマンドで注文を作成することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > システムスケジューラ > スケジュール済みジョブ > 本日のスケジュール済みジョブ.
2. [受信キューテーブル非同期ジョブからレコードを作成 **(Create records from Inbound Queue table async)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スケジューラージョブ] フォーム

フィールド	説明
名前	ジョブスケジュールの名前。
ジョブ ID	スクリプトジョブの実行
次のアクション	次のジョブアクションの時刻。
ステータス	スケジューラージョブのステータス。
Sys ID	インスタンスの ServiceNow アクティブなノード。
ジョブコンテキスト	スケジュール設定済みジョブのコンテキスト。
トリガータイプ	(デフォルト) 繰り返されるタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
繰り返し	時間間隔の詳細。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
顧客注文レコードが作成されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文の優先順位とルーティングの構成

プロバイダーは、注文の優先順位付けとルーティングを行うさまざまなパラメーターを構成して、注文が時間どおりに履行されるようにすることができます。

注文の優先順位付けを使用して、次のことを行います。

- さまざまな顧客、製品、サービス、および注文の属性を使用して、優先順位付けルールを定義します。
- 事前定義されたルールに基づいて注文を作成するときに、注文の優先度を割り当てます。
- すぐに履行する必要がある緊急の注文を特定します。
- 優先度の高い注文を特定の履行者グループに自動的にルーティングします。
- 約束された日付内に注文が履行されることを確認します。
- 変更が発生したときに注文優先度を再計算します。

では 注文管理、次のカテゴリのデータに基づいて事前定義されたルールを使用して、順序の優先度が計算されます。

カテゴリ	入力
顧客	顧客アカウント
仕様	• 製品仕様 • サービス仕様 • 製品オファリング
注文タイプ	注文明細品目
緊急度	注文明細品目

注:
これらの意思決定テーブルで使用される入力とランクは、ビジネス要件に応じて変更できます。

これらのルールは、次の意思決定テーブルで定義されています。

- 顧客属性別の注文優先度ポリシー
- 注文タイプ別の注文優先度ポリシー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仕様属性別の注文優先度ポリシー
- 緊急度順の優先順位ポリシー

意思決定テーブルで定義された各パラメーターには、ランク値が割り当てられています。注文が作成されると、意思決定テーブルが評価され、注文の優先度を計算するために各テーブルに重み付けがアサインされます。優先度の計算方法を参照してください 注文の優先順位の計算 。

注:
意思決定テーブルで、新しい入力や条件を追加したり、既存の条件を変更したりできます。意思決定テーブルの更新の詳細については、次を参照してください Using Decision Builder 。

[End]
[store-future: BEGIN review]

注文の優先順位の計算

順序の優先度は、意思決定テーブルで定義されたランクと各テーブルに割り当てられた重み付けに基づいて計算されます。

ランクと重み付けは 0 ～ 100 の数値にすることができ、優先度レベルは次のように定義されます。

- 重大:80 - 100
- 高: 60 - 80
- ミディアム: 40 - 60
- 低:<40

注:
ビジネス要件に応じて、sn_ind_tmt_ormのランクと重み付けを編集して注文の優先順位を変更できます 。PriorityManagement 拡張スクリプト。この拡張ポイントスクリプトは、注文品目の意思決定テーブルから優先度ランクを管理するために使用されます。スクリプトに変更を加えると、意思決定テーブルで定義されているランクおよびランクと重み付けが上書きされます。

優先度は次のように計算されます。

(ランク * 重み付け)/重み付けの合計

たとえば、各意思決定テーブルのランクと重み付けが次のように定義されているとします。

意思決定テーブル	ランク	重み付け
顧客	100	10
仕様	80	25
注文タイプ	80	35
緊急度	60	30

この例では、優先度は次のように計算されます。

*優先度 = (100 * 10 + 80 * 25+ 80 *35+ 60*30) / (10 + 25 + 35 + 30)= (7600) /100 = 76*

注文の優先順位は、顧客注文と注文明細品目で 「高」 に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
注文品目に指定された最高の優先度が、顧客注文の優先度を設定するために使用されます。注文品目の優先度は、対応するドメイン注文と注文タスクに伝播されます。

新しい優先度ルールの追加

ベースシステムで提供される意思決定テーブルで定義されたルールとは別に (参照 注文の優先順位とルーティングの構成)、追加の意思決定テーブルと新しい拡張ポイント実装を作成して、新しい優先度ルールを追加できます。新しい優先度ルールを作成するには、次の手順を実行します。

1. 移動先すべて > 決定表 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. 意思決定テーブルの名前を入力し、意思決定テーブルのアプリケーションとアプリケーションスコープを選択して、[作成して続行] をクリックします。
3. 意思決定テーブルの入力と条件を定義します。
4. 「結果」列に「ランク」を追加し 、「保存」をクリックします。
5. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト拡張ポイント.
6. *sn_ind_tmt_orm*をクリックします。PriorityManagement スクリプト。
7. [関連リンク] セクションで [実装を作成] をクリックします。
8. 新しいスクリプト (実装) の名前を入力し、スクリプト内の getRank() メソッドと getWeightage() メソッドを編集してランクと重み付けの値を取得し、[**Update**] をクリックします。実装スクリプトの例を以下に示します。

```
var PriorityManagement = Class.create();
PriorityManagement.prototype = {
    initialize: function() {},
    getRank: function(customerOrderItemGr) {
        /*
            get rank from decision policy or scripting
            return rank;
        */
        return getRankFromNewDecisionTable(customerOrderItemGr);
    },
    getWeightage: function(){
        /*
            get weightage to calculate priority
            weight should be an integer value, and range is from 0 to 100.
            return weight;
        */
        return weight_value_for_this_decision_policy;
    },
    type: 'PriorityManagement'
};
```

外部指図の優先順位の計算

外部注文キャプチャ システムによって作成された注文は、 でも Order Management for Telecommunications処理できます。この場合、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 注文品目:
  - 外部指図に有効な優先順位値が定義されている場合は、この値を使用して優先順位が計算されます。
  - 優先順位の値が定義されていないか無効な場合、指図の優先順位はシステムによって Order Management for Telecommunications 計算されます。
- 顧客注文:優先度値は意思決定テーブルで定義されたカテゴリに基づいて計算され、この値は外部注文で指定された値を上書きします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

注文優先度の再計算

顧客の注文、注文明細品目、ドメイン注文、および注文タスクフォームの優先度フィールドを手動で更新します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客の注文が更新されると、すべての子注文品目が再計算されます。1 つ以上の子注文品目の優先度を変更した場合、最も高い優先度レベルを使用して顧客の注文優先度が再計算されます。注文、注文品目、ドメイン注文、または注文タスクの優先度値を手動で変更し、注文の優先度を再計算できます。このオプションは、意思決定テーブルと拡張ポイントスクリプトを再評価することによって、注文と注文品目の優先度を再計算します。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > 顧客オーダー.
2. 再計算するオーダーを選択します。
3. [顧客注文] フォームまたは注文品目の [優先度] フィールドを更新し、[再計算] をクリックします。
   意思決定テーブルは、最新の注文、顧客、および緊急度データで再評価され、注文の優先度が再計算されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

を使用した優先度に基づく注文ルーティング 高度なワークアサインメント

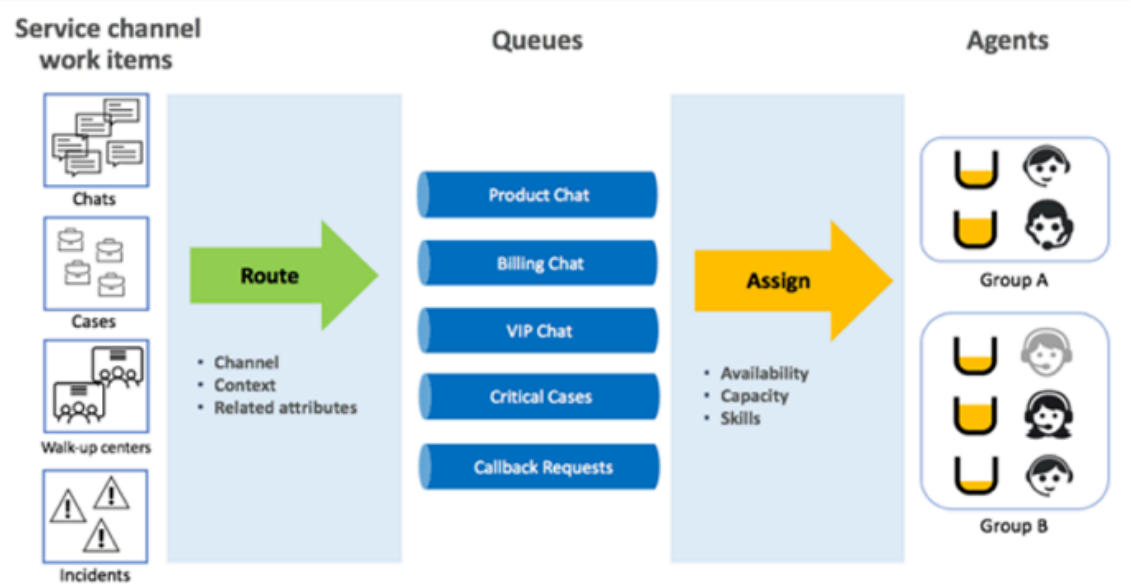
AWA 優先度に基づいて顧客の注文を特定のエージェントカテゴリに自動的にルーティングするために使用できます。

対応可能性、キャパシティ、およびスキルに基づいて、作業アイテム (注文タスク) をエージェントに自動的にアサインするために使用します AWA 。 AWA 作業アイテムキュー、ルーティング条件、およびアサイン基準を使用して、適格なエージェントに作業をプッシュします。エージェントは、Agent Workspace の受信ボックスでアサインを表示できます。次の図は、さまざまなタイプの注文をさまざまな履行エージェントにルーティングする方法 AWA を示しています。

注:
すべての履行エージェントには、AWA エージェント (awa_agent) ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



には AWA次の構成が必要です:

- サービスチャネル:特定のタイプと範囲の作業をエージェントにアサインする手段です。注文サービスチャネルは、注文タスクのベースシステムで使用できます。注文サービスチャネルはデフォルトで無効ステータスになっているため、手動でアクティブ化する必要があります。
- エージェントの在席状況:対応可能性ステータスは、エージェントが作業を受けられるか、オフラインであるか、不在であるかを示すために使用されます。エージェントは、ワークスペースの受信ボックスでこれらのステータスを設定します。デフォルトの在席状況は、対応可能、不在、オフラインです。サービスチャネルの注文が有効になると、対応可能な在席状況の値は、顧客が作業を受け取るために注文サービスチャネルを選択済みリストに移動する必要がある注文サービスチャネルを示します。
- キュー:サービスチャネルの特定のタイプの作業アイテムがキューに格納されます。 AWA 管理者は、VIP 顧客や重大なケースなど、チャネル内の特定のタイプのサポートに焦点を当てたキューを作成できます。 AWA は、顧客ステータスや地域など、定義した特定の条件または要件に基づいて作業アイテムをキューにルーティングします。各キューにアサインされたグループは、キューに入った作業アイテムを処理します。作業アイテムがキューに格納されると、AWA では、アサインルールおよびエージェントの対応可能性とキャパシティに基づいて、対応可能なエージェントにアイテムがアサインされます。参照として使用できるデモキューは、ベースシステムで利用できます。
- アサインルール:適格なアサイン先グループ内の適切なエージェントに作業アイテムをプッシュする方法を決定する基準。参照として使用できるデモアサインルールは、ベースシステムで利用できます。
- エージェントキャパシティ:特定のサービスチャネルでエージェントが一度に処理できる作業アイテムの最大数。
- エージェントの可用性:エージェントのプレゼンス、およびエージェントが作業に対応可能かどうか、ビジー状態かオフラインかを示すステータス。AWA は、エージェントの対応可能性ステータスを使用して、エージェントが作業を受け取ることができるかどうかを判断します。
- 受信ボックスのレイアウト:作業アイテムを表すレコードのどのフィールドをエージェントの受信ボックスに表示するかを定義する、サービスチャネルに関連付けられた構成。レイアウトによって、Agent Workspace でエージェントに表示される内容が定義されます。デフォルトの注文レイアウトはベースシステムで使用でき、新しいレイアウトを作成するための参照として使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「Advanced Work Assignment」を参照してください

[End]

[store-future: BEGIN review]

サウスバウンド外部システムとの統合注文管理

電気通信サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、アプリケーションを外部のサウスバウンドシステムと統合注文管理することで、さまざまな外部システムに送信サービスオーダー要求を送信できます。

概要

注文の分解後、アプリケーションでは 注文管理 、注文の履行ライフサイクルを管理するために、外部ネットワークアクティベーション、ネットワーク構成、およびリソース管理システムからのサポートが必要になります。

この統合を使用すると、通信サービスプロバイダー (CSP) は次のタスクを実行できます。

- TeleManagement Forum (TMF) 641 Open POST 注文 API を使用して、1 つ以上のドメインサービス注文の送信要求をトリガーします。
- 送信要求がある既存のドメインサービスオーダーに対する実行中の変更に関する更新を外部システムと共有します。
- ドメインサービスオーダーの送信要求の受信応答を管理します。
- 送信要求と受信応答のエラーと例外を管理します。

統合の仕組み

外部技術指図管理システムとの統合プロセス 注文管理 は、以下のとおりです。

1. 管理者は、サービスオペレーション API を有効にして、顧客の注文からサービスオーダーを取得します。詳細については、「 TMF641 Service Order Open API- POST」を参照してください。
2. 統合が開始されます。
   a. 注文履行マネージャーは、ドメイン注文テーブルで [フルフィルメント要求の作成] UI アクションを選択します。
   b. サービス注文送信ポリシー意思決定テーブルでドメイン注文属性がチェックされ、注文管理システムがドメインサービス注文のペイロードを生成します。
   c. 生成されたペイロードは、外部フルフィルメントシステムのエンドポイントに送信されます。統合要求の作成による外部システムエンドポイントの設定の詳細については、次を参照してくださいFlow Designer integrations 。

> **注:**
>
> - ドメイン注文が意思決定テーブルで階層として構成されている場合、階層内のすべての子サービスドメイン注文が、アプリケーションスポークセレクターで構成された外部システムに送信されます。
> - 意思決定テーブルでドメイン注文が非階層として設定されている場合、システムは個々のドメイン注文のみを、アプリケーションスポークセレクターで構成されている外部システムに送信します。
>
> スポークの詳細については、「」を参照してください Building spokes using Spoke Generator 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. サービスオーダーマネージャーがサービスオーダーフォームで [送信フルフィルメント要求の作成 (Create Outbound Fulfillment Request)] UI アクションを選択すると、サービスオーダーの詳細が外部システムと共有されます。

   注:
   次のいずれかの条件が満たされると、UI アクションが表示されます。
   - サービスドメイン注文の正常な送信要求はまだ存在しません。
   - 送信要求は存在しますが、サービスドメイン注文の現在の外部履行ステータスがエラーです。

4. 実行要求が成功すると、外部システムから応答が受信され、送信要求テーブル (sn_tmt_core_outbound_request) にキャプチャされます。詳細については、「サービスオーダーの送信要求の作成」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客向けの構成注文管理

顧客は、アプリケーションをセットアップ注文管理できるように、いくつかの構成タスクを完了する必要があります。

顧客の **Order Management** 構成タスク

タスク	説明
1. Service Bridge の顧客をインストールして設定する	インスタンスをプロバイダーのインスタンスと統合できるように、アプリケーションをインストールして設定します。この統合により、従業員が製品またはサービスの要求を送信できるように、製品カタログとサービスカタログの同期公開が可能になります。 **注:** 詳細については、「Install Service Exchange (legacy)」を参照してください。
2. ロールcatalog_adminアサイン	サービスカタログを管理するユーザーにcatalog_adminロールを割り当てます。このロールを持つユーザーは、プロバイダーからの製品オファリングをサービスカタログに公開できます。
3. 製品オファリングカタログをレビューして公開する	サービスプロバイダーから受け取った製品オファリングカタログを確認して公開します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

製品オファリングをレビューしてサービスカタログに公開する

従業員が必要な製品とサービスを要求できるように、製品オファリングをレビューしてサービスカタログに公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：catalog_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Service Bridge** > 顧客 > プロバイダー製品オファリング.
2. レビューする製品オファリングを選択します。
3. [公開] を選択します。
   製品オファリングがセルフサービスポータルのサービスカタログに公開されます。

> **注:**
> 製品オファリングまたはカタログアイテムを削除するには、カタログアイテムレコードを開き、[利用不可] 関連リストのユーザー基準を [全員] に設定します。

次のタスク
従業員は、セルフサービスポータルの IT Service Catalog から製品やサービスの要求を送信できます。Service Bridge 統合により、プロバイダーはこれらの製品またはサービス要求を同期的に受信して履行できます。

[End]

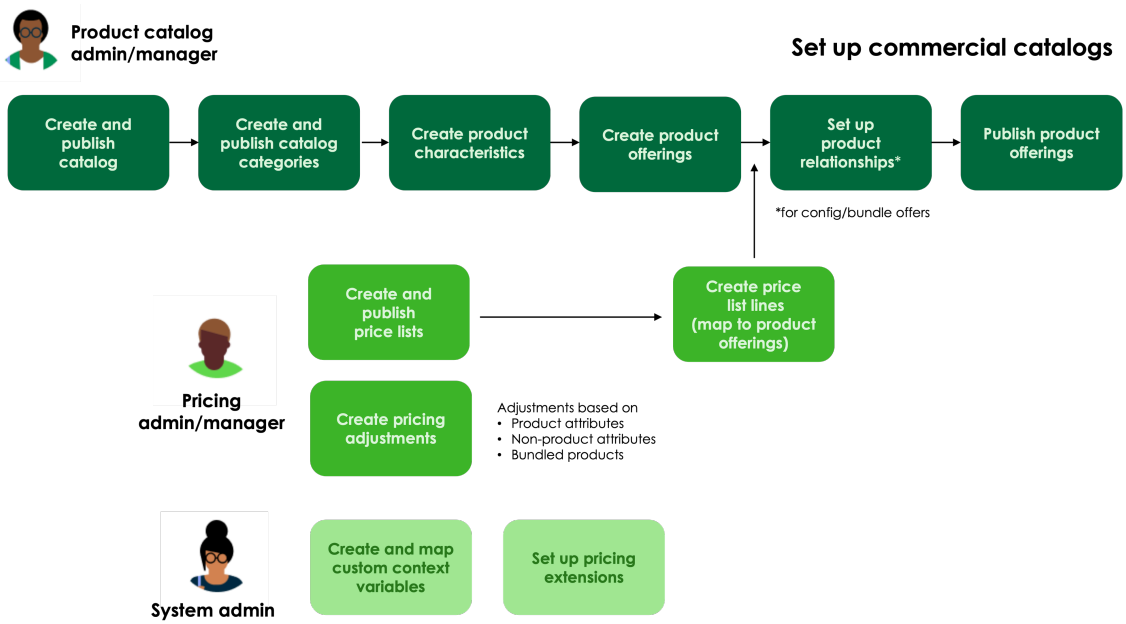
製品オファリングとカタログの構成

エージェントがプリセールスアクティビティ、注文キャプチャ、およびポストセールスエンゲージメントに使用できる セールスと注文管理 製品オファリングと関連する製品カタログを作成します。

製品カタログ管理者またはカタログマネージャーは、さまざまな構成タスクを完了して、組織が販売する製品やサービスの製品カタログとオファリングを作成します。また、製品オファリングの価格設定を設定する価格設定管理者とも連携します。価格設定の詳細については、「」を参照してください 製品価格設定の構成。

次のワークフロー例は、価格設定管理者が実行する価格設定構成タスクを含む、カタログと製品オファリングを設定するための一般的な一連の手順を示しています。一部の手順は組織でオプションであり、カタログエンティティ間の製品の関係の設定など、他の手順はわずかに異なる順序で実行される場合があります。

製品カタログと価格設定構成のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
エンタイトルメントを確認して、利用可能な製品オファリングオプションを確認します。

構成の概要

次の表に、製品の構成手順を簡単に説明し、詳細と手順へのリンクを示します。

製品オファリング構成タスク

構成タスク	説明
製品オファリングカタログの作成	カタログ階層の最上位エンティティであるカタログを作成します。カタログにはカテゴリを含めることができ、カテゴリにはサブカテゴリまたは製品オファーを含めることができます。
製品オファリングカテゴリの作成	カタログ内の類似の製品オファリングを整理するために使用する製品オファリングカテゴリを定義します。カタログカテゴリを使用すると、エージェントは、機会、見積もり、注文を作成するときに、製品オファリングを簡単に参照してナビゲートできます。
製品特性と特性オプションの作成	製品オファリングを区別する特定の属性、プロパティ、およびオプションを定義し、その構成と価格設定に影響を与えます。
製品オファリングの作成	製品オファリングを構成し、カタログとカテゴリに追加します。製品オファリングが公開されると、エージェントは商談、見積もり、注文を作成する際に製品オファリングを利用できるようになります セールスと注文管理 。
製品のビジュアルを追加する	製品オファリングに画像とサムネイルを追加して、エージェントが商談、見積もり、注文を構築する際に役立ちます。
製品オファリングの関係の作成	注文をより便利にするために、製品とサービスをバンドルする製品リレーションシップを作成します。製品オファリングの関係では、複数の製品オファリングをバンドルにグループ化できるため、注文キャプチャエクスペリエンスが向上します。バンドルでは、特別なバンドル価格を提供することもできます。
製品オファリングへの関連契約の追加	アプリケーションで セールスと注文管理 製品オファリングに関連する契約を追加します。
製品オファリングへの測定単位の追加	で セールスと注文管理製品オファリングに測定単位 (UOM) を追加します。
製品オファリングバージョンの作成	製品バージョンを作成して、公開済みの製品オファリングに更新を追加します。
製品オファリングの関係グループの作成	で セールスと注文管理製品オファリングのバンドルを関連グループに結合します。
ニーズ分析の構成	ニーズテンプレートを作成します。これは、エージェントが機会に追加できる製品オファーを決定するために使用する製品選択ガイドのアンケートです。

製品オファリングカタログの作成

カタログは、カタログ階層の最上位エンティティです。カタログにはカテゴリがあり、カテゴリにはサブカテゴリまたは製品オファーを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品オファリングカタログ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

製品オファリングカタログの新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	製品カタログを識別するシステム生成番号。
名前	カタログの名。
サムネイル画像	カタログのサムネイル画像。
画像	カタログの画像。
デフォルト	このカタログがエージェントに表示されるデフォルトのカタログであることを示すオプション。エージェントは、1 つのデフォルトカタログから別のデフォルトカタログに切り替えることができます。
説明	たとえば、製品カタログの簡単な説明。
ステータス	カタログのステータス。サポートされているライフサイクルステータスは、[ドラフト]、[公開]、[廃止]、および [アーカイブ化済み] です。
開始日	カタログがアプリケーションで セールスと注文管理 使用可能になる日時。
終了日	で セールスと注文管理カタログが使用できなくなる日時。
コード	カタログの製品コード。 入力されたカタログ 名 に基づいてコードが自動的に生成されますが、値は任意の英数字文字列に変更できます。

3. [公開] を選択します。

次のタスク
製品オファリングカテゴリを作成します。

製品オファリングカテゴリの作成

カタログ内の類似の製品オファリングを整理するために使用する製品オファリングカテゴリを定義します。製品カテゴリを使用すると、エージェントが商談、見積もり、注文を作成するときに、製品オファリングを簡単に参照してナビゲートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > オファリング > 製品オファリングカテゴリ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

製品オファリングカテゴリの新規レコードフォーム

番号	製品カテゴリを識別する一意のシステム定義番号。
名前	カテゴリの名前。
リーフ	このカテゴリにサブカテゴリがないことを示すオプション。リーフがオンになっている場合、カテゴリにサブカテゴリを含めることはできませんが、製品オファーを含めることはできます。[リーフ] がオフの場合、リーフにはサブカテゴリのみを含めることができますが、製品オファーを含めることはできません。
サムネイル画像	製品オファリングカテゴリのサムネイル画像。
画像	製品オファリングカテゴリの画像。
説明	カテゴリの簡単な説明。
ステータス	カテゴリのステータス: ○ ドラフト:公開前のカテゴリの初期状態。 ○ 公開済み:製品カテゴリがカタログに公開されました。カテゴリが公開された後に更新できます。関連する製品オファリングがない場合は、削除、廃止、またはアーカイブできます。 ○ 廃止:カテゴリは廃止され、アクティブではなくなりました。カテゴリを更新できません。 ○ アーカイブ化済み:カテゴリはアーカイブされ、使用できなくなりました。 ○ カタログにコピーしました:製品カテゴリがコピーされました。
開始日	カタログでカテゴリを利用できる日時。
終了日	カタログでカテゴリが使用されなくなった日時。
コード	カテゴリの製品コード。 入力されたカテゴリ 名 に基づいてコードが自動的に生成されますが、値は任意の英数字文字列に変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択します。
5. カテゴリをカタログに関連付けます。
   a. [製品オファリングカテゴリ] リストで、送信したカテゴリレコードを選択します。
   b. カタログ関連リストで、 新規 を選択します。
   c. [カタログカテゴリの新規レコード **(Catalog Category New Record)**] フォームで、このカテゴリが属する公開済みカタログを選択し、[送信] を選択します。
   カテゴリを既存のカテゴリのサブカテゴリにすることもできます。
6. カテゴリ レコードで、公開 を選択します
   カテゴリのステータスが [公開中] に変わり、選択したカタログに追加されます。

次のタスク
製品オファリングの作成

製品カタログのビジュアルの表示をアクティブ化する

システムプロパティを使用して、製品カタログの製品タイルに表示される製品画像の表示をオンにします *sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui* 。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システムプロパティは *sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui* 、商用製品カタログに表示される画像を制御します。このプロパティは、サービスカタログまたは製品在庫カタログには適用されません。

手順

1. 移動先 すべて をクリックし、フィルターに「 sys_properties.list」と入力します。
2. *sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui* システムプロパティを開きます。
3. [値] フィールドに「true」と入力して、製品カタログ内の製品オファリング画像の表示を有効にします。
4. [更新] を選択します。
   製品オファリングのビジュアルがカタログにロードされます。製品オファリングにビジュアルがない場合は、代わりに [画像は利用できません] というテキストが製品オファリングタイルに表示されます。

製品オファリングの作成

で製品オファリングを作成して公開します セールスと注文管理。製品オファリングは、カタログのプロバイダーから注文可能なエンティティを表し、価格情報が含まれています。. 製品オファリングが公開されると、注文エージェントが商談、見積もり、注文を作成するときに使用できるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > オファリング > 製品オファリング.
2. フォームのフィールドに入力します。

製品オファリングフォーム

フィールド	説明
番号	製品オファリングにシステムによってアサインされた番号。
名前	類似の製品名と区別しやすい製品オファリングの代替名。
表示名	追加される製品オファリングの名前。
オファリングタイプ	オファリングタイプ: ○ 製品:エージェントが Agent Workspace を使用して注文に追加できる製品エンティティ。 ○ エンタイトルメント:エージェントが注文に追加できる保証やサブスクリプションなどのエンティティ。
オファリングサブタイプ	エンタイトルメントのタイプ: ○ 保証 ○ 延長保証 ○ ライセンス ○ 登録
製品仕様	受注処理を促進する製品オファリングの機能ビュー。
製品モデル	製品モデルの名前。
契約を作成	エンタイトルメント契約を製品注文に追加できることをエージェントに示すオプション。選択した場合、サービス契約は注文の履行後に作成されます。エンタイトルメントが契約として管理される場合に使用します。
販売可能	製品オファリングがスタンドアロンアイテムとして販売できることを示すオプション。選択すると、製品オファリングをスタンドアロンアイテムとして販売できます。選択しない場合、製品オファリングはバンドルの一部として販売できますが、スタンドアロンアイテムとして販売することはできません。
価格設定方法	製品の価格設定方法: ○ 1 回限り: 製品に対する 1 回の料金。 ○ 繰り返し:スケジュールされた間隔で発生する料金。定期料金の周期性を設定できます。
周期性	繰り返し価格設定:月次または年次
説明	製品オファリングの簡単な説明。説明は、注文エージェントが注文時に製品を理解するのに役立ちます。
オファリングカタログ	製品オファリングを含むカタログ。
開始日	注文管理 アプリケーション内で製品オファリングが利用可能になる日付。
終了日	製品オファリングが 注文管理 プラットフォームから削除される日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステータス	製品オファリングのステータス。[ドラフト]、[公開済み]、[廃止]、および [アーカイブ化済み] などのステータスもサポートされています。ドラフトステータスでは、製品オファリングを更新できます。
流通チャネル	流通チャネルを設定およびロックするために使用されるオプション。
所有者	製品オファリングの所有者。
毎月の定期料金	毎月繰り返される料金。毎月の定期料金は、下位互換性のためにサポートされています。価格リストを使用して価格を定義します。
非定期料金	一度だけ適用される料金。下位互換性のためにサポートされています。価格表を使用した価格の定義
コード	製品名に基づいてシステムによって生成された英数字番号。システムで生成されていますが、コードを編集して SKU またはその他の業界固有の製品コードを表すことができます。
初期バージョン	製品オファリングのバージョン。
前のバージョン	製品オファリングには複数のバージョンが存在する可能性があります。このフィールドでは、以前のバージョンを表示できます。
契約条件	契約期間: ○ 12 か月 ○ 24 か月 ○ 36 か月 ○ 48 か月 ○ 60 か月

3. [送信] を選択します。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品特性と特性オプションの作成

後で製品 セールスと注文管理オファリングに追加できる製品特性と特性オプションを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
製品特性と特性オプションは、製品オファリングに追加できるオプションです。提供される製品が自転車の場合、[特性] には自転車のサイズと色が含まれ、[特性オプション] には自転車のサイズと色が含まれます。

この手順では、特性と特性オプションを構築し、製品オファリングに追加します。

製品特性は、製品オファリングに追加するオプションです。オプションは、 製品コンフィギュレータ エージェントが注文を作成しているとき、または見積もりを作成しているときに表示されます。特性オプションは、製品特性に追加されたオプションの選択肢を表します。

この手順では、製品オファリングに追加される特性と特性オプションを構築します。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 特性.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	特性に名前を付けるオプション。
コード	更新可能なシステム生成コード。
説明	特性を説明できるオプション。
入力タイプ	特性の機能を提供する入力オプションのリスト。入力タイプに応じて、追加のオプションが利用可能になります。 ○ チェックボックス ○ 選択肢 ○ 1 行テキスト ○ はい/いいえ

4. [送信] を選択します。
選択した入力によっては、追加の手順が必要になる場合があります。新しい特性にさらにオプションがある場合は、次の手順で完了します。
5. 新しい特性を選択します。
6. 特性オプションを追加するには 、[新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。
8. [送信] を選択します。
特性にオプションが追加されます。必要に応じてオプションを追加します。後で製品オファリングを構成するときに、特性とオプションを追加できます。

次のタスク

- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングの関係の作成
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングへの測定単位の追加

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品オファリングへの特性と特性オプションの追加

の セールスと注文管理[製品オファリング特性] タブを使用して、既存の製品オファリングに特性と特性オプションを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

特性と特性オプションを作成するには、いくつかの方法があります。次の手順では、既に存在するが公開されていない製品オファリングに特性を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング 作業する製品オファリングを選択します。
2. [製品オファリング特性] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
特性	ルックアップリストを使用して既存の特性を検索するオプション。[新規] ボタンを選択して特性を作成します。
特性オプション	[ルックアップ] リストを使用して既存のオプションを検索するか、[新規] ボタンを選択してオプションを作成するオプション。
特性タイプ	特性タイプを選択できるオプション。
製品オファリング	更新可能なシステム生成コード。
順序	オプションの番号順序を設定できるオプション。1 と指定されたオプションが順番の最初に表示されます。
必須	そのオプションは、注文を完了するために必須のオプションを示します。
デフォルト	オプションを表示するインジケーターがデフォルトの選択です。
顧客による入力が必要	製品オプションにコンシューマー入力が必要であることを示すオプション。

5. [送信] を選択します。
   製品オファリング特性が製品オファリングに追加されます。[製品オファリング特性] タブで特性を選択して、さらに変更を加えます。

製品のビジュアルを追加する

エージェントが製品がどのように表示されるかを簡単に確認できるように、製品オファリング セールスと注文管理 にビジュアルを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
製品オファリングに画像を追加して、発注エージェントが注文や見積もりに行っている製品を確認できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング 作業する製品オファリングを選択します。
2. [製品のビジュアル] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ビジュアルの名前を追加するオプション。
アクティブ	ビジュアルがプライマリであることを示すインジケーター。
サムネイル画像	[クリックして追加] リンクを使用して、製品オファリングに追加するビジュアルを参照します。
プライマリ	サムネイル ビジュアルがプライマリ ビジュアルであることを示すために使用されるオプション。
画像	[クリックして追加] リンクを使用して、製品オファリングに追加するサムネイル ビジュアルを参照します。

5. [送信] を選択します。

> **注:**
> 製品のビジュアルをアクティブ化する必要があります。詳細については、製品カタログのビジュアルの表示をアクティブ化する

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングの関係の作成
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品カタログカテゴリの追加

[製品オファリングカテゴリ] タブを使用して、製品を で セールスと注文管理グループ化します。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

製品カタログカテゴリを使用すると、製品をグループに整理できるため、発注エージェントは注文の作成中または見積もりの作成中に製品を簡単に見つけることができます。カタログカテゴリはカタログに関連付けられています。カタログの詳細については、「」を参照してください 製品オファリングカタログの作成 。

製品オファリングカタログカテゴリは、製品を追加する前に公開する必要があります。

この手順では、[製品オファリングカテゴリ] タブについて説明します。製品を追加する前にカテゴリを設定するには、「」を参照してください 製品オファリングカテゴリの作成。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング をクリックし、使用する製品オファリングを選択します。
2. [製品オファリングカテゴリ] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
カテゴリ	既存のカテゴリを選択するか、[新規] を選択して新しいカテゴリを作成します。
製品オファリング	作業している製品オファリングのシステム生成名。

5. 作成したカテゴリを選択して開きます。
6. カテゴリ情報を確認し、[公開] を選択します。
   カテゴリが公開され、製品オファリングの追加や子カテゴリの作成に利用できるようになります。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品オファリングの関係の作成

注文をより便利にするために、製品とサービスをバンドルする製品リレーションシップを作成します。製品オファリングの関係では、複数の製品オファリングをバンドルにグループ化できるため、注文キャプチャエクスペリエンスが向上します。バンドルは、関係グループ内の他のバンドルに追加することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品をバンドルする製品オファリング関係を作成します。バンドル製品オファリングはグループとして注文でき、変更することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング 作業する製品オファリングを選択します。
2. [製品オファリングの関係] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
表示名	製品リレーションシップに表示名を付けます。
ソース製品オファリング	ソース製品オファリングへのシステム生成の参照。
ターゲット製品オファリング	ターゲット製品オファリング (ソース製品オファリングにバンドルされているオファリング) を選択します。
関係性タイプ	関係タイプを選択します。 ○ なし:バンドルされた製品に関係がないことを示します。 ○ 暗黙的:バンドルにグループ化された製品に暗黙的な関係があることを示します。
製品オファリングの関係グループ	類似の製品オファーを論理的にグループ化するために使用されるオファー関係グループへの参照。
測定単位	[ルックアップ] ボタンを使用して、測定単位を選択します。
デフォルト	製品オファリングの関係がデフォルトであることを示すオプション。
必須	製品オファリングの関係が必須であることを示すオプション。
デフォルト数量	製品リレーションシップのデフォルト数量を示すオプション。
最大数量	バンドル内の製品の最大数量を示すオプション。
最小数量	バンドル内の製品の最小数量を示すオプション。これらのフラグは、各関係が関係グループの一部であるかどうかに基づいて、異なる意味を持ちます。

5. [送信] を選択します。
   関係が作成されます。[製品オファリングの関係] タブで関係を選択し、さらに変更を加えます。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングの関係の作成

注文をより便利にするために、製品とサービスをバンドルする製品リレーションシップを作成します。製品オファリングの関係では、複数の製品オファリングをバンドルにグループ化できるため、注文キャプチャエクスペリエンスが向上します。バンドルは、関係グループ内の他のバンドルに追加することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて

製品をバンドルする製品オファリング関係を作成します。バンドル製品オファリングはグループとして注文でき、変更することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング 作業する製品オファリングを選択します。
2. [製品オファリングの関係] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
表示名	製品リレーションシップに表示名を付けます。
ソース製品オファリング	ソース製品オファリングへのシステム生成の参照。
ターゲット製品オファリング	ターゲット製品オファリング (ソース製品オファリングにバンドルされているオファリング) を選択します。
関係性タイプ	関係タイプを選択します。 ○ なし:バンドルされた製品に関係がないことを示します。 ○ 暗黙的:バンドルにグループ化された製品に暗黙的な関係があることを示します。
製品オファリングの関係グループ	類似の製品オファーを論理的にグループ化するために使用されるオファー関係グループへの参照。
測定単位	[ルックアップ] ボタンを使用して、測定単位を選択します。
デフォルト	製品オファリングの関係がデフォルトであることを示すオプション。
必須	製品オファリングの関係が必須であることを示すオプション。
デフォルト数量	製品リレーションシップのデフォルト数量を示すオプション。
最大数量	バンドル内の製品の最大数量を示すオプション。
最小数量	バンドル内の製品の最小数量を示すオプション。これらのフラグは、各関係が関係グループの一部であるかどうかに基づいて、異なる意味を持ちます。

5. [送信] を選択します。
   関係が作成されます。[製品オファリングの関係] タブで関係を選択し、さらに変更を加えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品オファリングへの関連契約の追加

アプリケーションで セールスと注文管理 製品オファリングに関連する契約を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング 作業する製品オファリングを選択します。
2. [関連契約] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
契約	製品オファリングに追加する契約を選択できるオプション。
製品オファリング	使用している製品オファリングを反映したシステム生成エントリ。

5. [送信] を選択します。
契約は、[契約] タブの製品オファリングに表示されます。契約情報をさらに変更する場合に選択します。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングの関係の作成
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品オファリングへの測定単位の追加

で セールスと注文管理製品オファリングに測定単位 (UOM) を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング をクリックし、作業している製品オファリングをリストから選択します。
2. 「 測定単位 」タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
製品オファリング	測定単位のシステム生成名。
測定単位	既存の測定単位を検索するためのルックアップ ボタン、または新しい測定単位を追加するために 新規 を選択するために使用されるオプション。
デフォルト	UOM をデフォルトにするために使用するオプション。
アクティブ	UOM がアクティブであることを示すために使用されるオプション。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングの関係の作成
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングバージョンの作成
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品オファリングバージョンの作成

で セールスと注文管理公開されたオファリングの更新が必要な場合は、製品オファリングのバージョンを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
製品オファリングが公開された後は、変更できません。公開済みの製品オファリングに変更を追加するには、新しいバージョンを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング 作業する製品オファリングを選択します。
2. [新規バージョンの作成] ボタンを選択します。
3. 変更を加えてから、オファリングを公開します。

   バージョン履歴は維持されます。各バージョンには独自のライフサイクルステータスがあります。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングの関係の作成
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングの関係グループの作成

製品オファリングの関係グループの作成

関係グループを使用すると、子オファーオプションまたは関係を論理グループに整理し、グループレベルでカーディナリティルールを で セールスと注文管理設定できます。製品オファリングのグループが に表示されます 製品コンフィギュレータ。

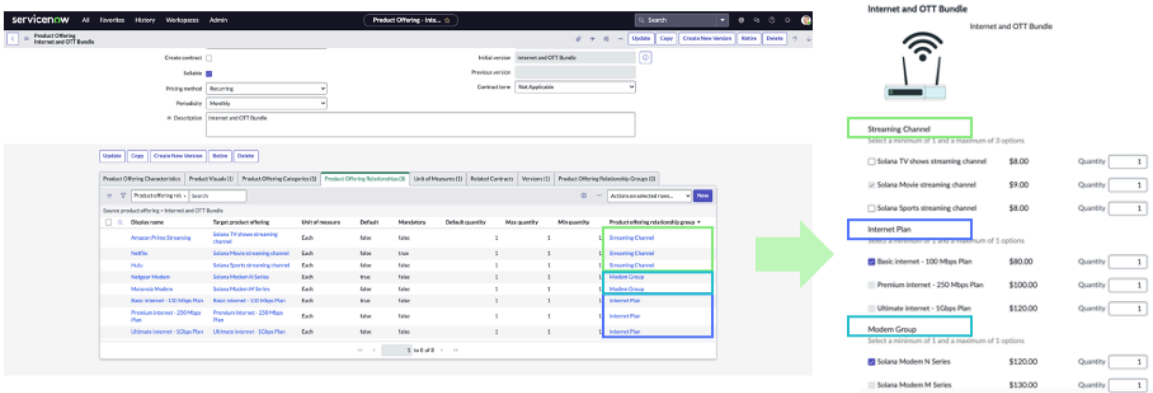
始める前に
必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および
sn_prd_pm_product_catalog_manager

このタスクについて
製品オファリング関係グループを作成して、製品バンドルを 内の 製品コンフィギュレータグループに整理します。

たとえば、インターネットと OTT のバンドル製品オファリングは、モデムグループ、インターネットグループ、およびプランストリーミングチャネルグループの 3 つの製品オファリング関係グループを持つように設定されています。

バンドル製品オファリングは、他のバンドルまたは個別の製品オファリングにすることができます。

バンドル内の子製品オファリングを製品オファリング関係グループにアサインします。これにより、エージェントの論理グループ 製品コンフィギュレータ にオプションが表示されます。次の画像は、製品コンフィギュレータ製品オファリンググループがでどのように表示されるかを示しています。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 製品オファリング 作業する製品オファリングを選択します。
2. [製品オファリングの関係グループ] タブを選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	関係グループの名前を追加するオプション。
説明	関係グループに使用される説明。
製品オファリング	コンテキスト内の現在の製品オファリングへの参照。
順序	コンフィギュレーターでの表示順序を表示します。
最大オプション	構成中に関係グループ内で選択できるオプションの最大数を強制します。
最小オプション	関係グループ内で選択する必要があるオプションの最小数を強制します。

5. [送信] を選択します。
   関係グループは、製品オファリングの一部として作成されます。

次のタスク

- 製品特性と特性オプションの作成
- 製品のビジュアルを追加する
- 製品カタログカテゴリの追加
- 製品オファリングの関係の作成
- 製品オファリングへの関連契約の追加
- 製品オファリングへの測定単位の追加
- 製品オファリングバージョンの作成

製品カタログエンティティのエクスポートとインポート

製品カタログ管理者は、インスタンス間で製品カタログエンティティのエクスポートとインポートの両方を行うことができます。たとえば、カタログエンティティを非本番インスタンスから本番インスタンスに昇格させることができます。各プロセスには、個別の一連のステップが含まれます。

概要

エクスポートする製品カタログエンティティを選択します。ただし、製品カタログエンティティをエクスポートした後、特性、特性オプション、テンプレート、測定単位 (UOM) などの特定のベースエンティティは、製品オファリング、製品仕様、およびサービス仕様によって参照されるため、最初にターゲットインスタンスにインポートする必要があります。このため、特定の製品カタログエンティティを次の順序でターゲットインスタンスにインポートします。

1. エクスポートされたベースエンティティをインポートします。
2. 製品オファリングをエクスポートする場合は、製品オファリングカタログをインポートします。
3. 製品オファリングと製品仕様をインポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスポートおよびインポートプロセス

製品カタログエンティティをエクスポートおよびインポートするには、次の手順に従います。

製品カタログのステップのエクスポートとインポート

ステップ	説明
製品カタログエンティティのエクスポート	あるインスタンスから別のインスタンスに製品カタログエンティティをエクスポートします。エンティティは JSON としてエクスポートされ、ローカルのダウンロードディレクトリにダウンロードされます。
エクスポートジョブステータスの表示	エクスポートジョブのステータスを確認します。
製品カタログエンティティのインポート	JSON ファイルとしてエクスポートされた製品エンティティを別のインスタンスにインポートします。
インポートジョブステータスの表示	インポートジョブのステータスを確認します。

注:
リリースへのWashington DCアップグレード後に追加されなかった場合、システム管理者は、ソースおよびターゲットインスタンスのメインの製品カタログエンティティにコードフィールド値を追加する必要があります。

アップグレード後にカタログエンティティにコードフィールド値を追加する

メインの製品カタログエンティティの コード フィールド値を追加します。システムはこのフィールドを使用して、エクスポートカタログエンティティの コード フィールド値をターゲットインスタンスに挿入するか更新するかを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Washington DCこのリリースでは、メインの製品カタログエンティティに コード フィールドが追加されました。リリースへのWashington DCアップグレード後にこれらのカタログエンティティの [コード] フィールド値が空の場合は、修正スクリプトとオンデマンドのスケジュール設定済みジョブの両方を実行して、メインの製品カタログエンティティの [コード] フィールド値を追加します。

修正スクリプトは、特性オプションの [コード] フィールド値を追加します。スケジュール設定済みジョブは、製品オファリング、製品オファリングカタログ、製品、サービス、およびリソースの仕様の [コード] フィールド値を追加します。

手順

1. ソースインスタンスで、 すべて > システム定義 > 修正スクリプト.
2. 「 入力コード・フィールド 」を選択し、「 修正スクリプトの実行」を選択します。
   スクリプトが実行され、特性オプションに [コード] フィールド値が追加されます。
3. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
4. [*Schedule job to populate code field on master entities*] ジョブを選択します。
5. [実行] フィールドが [オンデマンド] に設定されていることを確認し、[今すぐ実行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブが実行され、製品オファリング、製品オファリングカタログ、製品オファリングカテゴリ、および製品、サービス、およびリソースの仕様の [コード] フィールド値が追加されます。

6. ターゲットインスタンスでステップ 1 ～ 5 を繰り返します。

タスクの結果
製品カタログ管理者は、ソースインスタンスから製品カタログエンティティをエクスポートし、ターゲットインスタンスにインポートできます。

製品カタログエンティティのエクスポート

製品カタログエンティティを JSON ファイルとしてエクスポートし、そのファイルをローカルのダウンロードディレクトリーに保存して、別の ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

始める前に
このリリースに Washington DC アップグレードした後、ソースおよびターゲットインスタンスのメイン製品カタログエンティティで [コード] フィールド値を使用できることを管理者に確認してください。詳細については、「 アップグレード後にカタログ エンティティにコード フィールド値を追加する」を参照してください。

必要なロール:product_catalog_admin

このタスクについて
カタログエンティティは任意の順序でエクスポートできますが、特定の順序でターゲットインスタンスにインポートします。最初に基本エンティティ (特性と特性オプション、テンプレート、および測定単位) をインポートし、次に製品カタログ、製品オファリング、および製品仕様をインポートします。

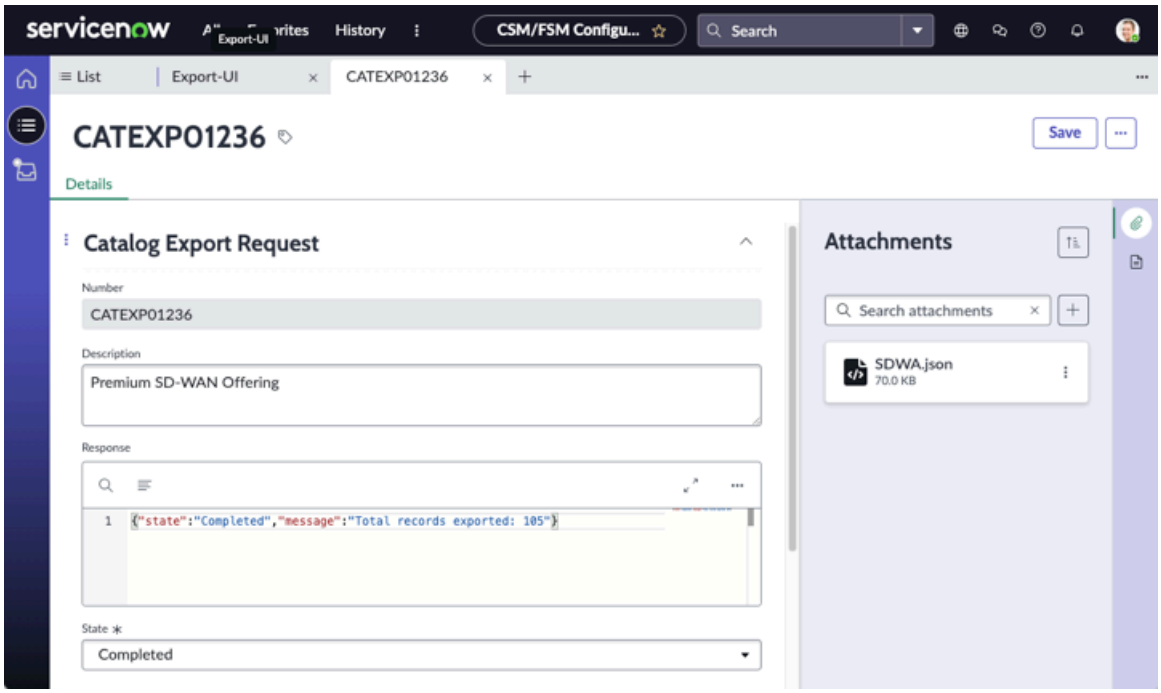
手順

1. CSM 構成可能ワークスペース に移動します。
2. リストビューから、 エクスポート > カタログをエクスポート.
   [エクスポートカタログ] リストには、以前のエクスポートジョブが表示されます。
3. [階層のエクスポート] を選択して、エクスポート ジョブを開始します。
   [カタログのエクスポート] フォームが [エクスポート **UI**] タブで開きます。
4. [エンティティタイプ] フィールドで、エクスポートするエンティティ行を選択します。
5. [エクスポート] を選択し、エクスポート ジョブにファイル名と説明を入力します。
6. [送信] を選択します。
   エクスポートプロセスが開始され、カタログエクスポート ID がメッセージに表示されます。
7. エクスポートされた JSON ファイルを検索して表示するには、 カタログをエクスポート エクスポートジョブをリストして選択します。

   エクスポートされたファイルが [添付ファイル] ペインに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. エクスポートされたファイルをダウンロードするための添付ファイルを選択します。
   ファイルは JSON ファイルとしてダウンロードされ、ローカルのダウンロードディレクトリに保存されます。

次のタスク

- 製品カタログエンティティのインポート
- エクスポートジョブステータスの表示
- インポートジョブステータスの表示

エクスポートジョブステータスの表示

製品カタログエンティティのエクスポートジョブのステータスをチェックして、進行中か完了かを確認します。

始める前に
必要なロール:product_catalog_admin

手順

1. **CSM** 構成可能ワークスペースに移動します。
2. リストビューから、 エクスポート > カタログをエクスポート.
   [カタログのエクスポート] リストが開き、エクスポートジョブのステータスが表示されます。
3. エクスポートジョブの [ステータス] 列で、ステータスを表示します。

次のタスク
エクスポートジョブが完了したら、 Product Catalog エンティティを ターゲットインスタンスにインポートします。

製品カタログエンティティのインポート

プラットフォームインポート機能を使用して ServiceNow 、製品カタログエンティティをインポートします。

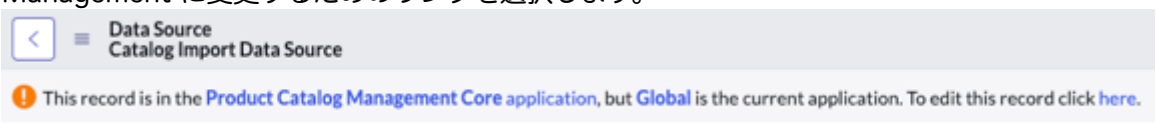
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:product_catalog_admin

手順

1. データをインポートするターゲットインスタンスに移動します。
2. CSM/FSM 構成可能ワークスペースに移動します。
3. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > カタログインポート > インポート.
   [カタログインポートデータソース] ウィンドウが開きます。
4. 次のメッセージが表示された場合は、アプリケーションスコープを Product Catalog Management に変更するためのリンクを選択します。



5. 添付ファイル () アイコンを選択して、JSON ファイルを添付します。
6. [ファイルを選択] を選択し、インポートするファイルを選択します。

   注:
   ターゲットインスタンスにファイルをインポートする場合は、エンティティのタイプに基づいて特定の順序でファイルをインポートします。

   a. エクスポートされたベースエンティティ (特性、特性オプション、テンプレート、測定単位 (UOM) など) を最初にインポートします。
   b. 製品オファリングをエクスポートする場合は、製品オファリングカタログをインポートします。
   c. 製品オファリング、製品仕様、およびサービス仕様をインポートします。

7. ファイルがアップロードされたら、[添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
8. [関連リンク] で [すべてのレコードをロード] を選択します。
   インポートされたファイルのデータがロードされ、[進行状況] ウィンドウが開き、インポートされたジョブが表示されます。
9. [強力な変換の実行] を選択し、 [変換] ボタンを選択します。
10. [次のステップ] セクションの [進行状況] ウィンドウで、インポートされたファイル名を選択して結果を表示します。
    インポートされたデータが正しいテーブルにロードされます。
11. インポートしたエンティティの [エンティティ] リストビューに移動して、インポートされたデータを確認します。

次のタスク

- エクスポートジョブステータスの表示
- インポートジョブステータスの表示

インポートジョブステータスの表示

製品カタログエンティティのインポートジョブのステータスを確認します。

始める前に
必要なロール:product_catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 構成可能ワークスペースに移動します。
2. リストビューから、 製品カタログの管理 > カタログのインポート > インポート.
3. [関連リンク] の下のリンクを選択して、インポートジョブのステータスを表示します。
   - インポートセット:このデータセットのインポートセットを表示します。
   - ロードされたデータ - カタログインポートデータソース [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] ステージングテーブルに新しくインポートされたデータを表示します。
   - 強力な変換を実行:強力な変換を使用して、ロードされたインポートセットを変換します。
   - インポートログ:インポートログを開きます。

次のタスク
エクスポートジョブステータスの表示。

キャッシングイン 製品カタログ管理

製品カタログ管理アプリケーションはキャッシュを使用して、エージェントがを介して製品コンフィギュレータ製品カタログや製品オファリングにアクセスするときのユーザーインターフェイスのパフォーマンスを向上させます。

概要

製品オファリングカタログおよび構成可能な製品オファリングには階層構造があり、使用時にデータベースを頻繁に取得する必要があります。パフォーマンスを向上させるために、これらの機能を公開すると、これらの階層構造がキャッシュされます。

製品カタログ管理者またはマネージャーは、公開された製品オファリングまたは製品オファリングカタログに次の変更を加える場合は、関連するキャッシュを更新して、行った変更をすぐに表示できるようにする必要があります。

- 製品オファリングの測定単位 (UOM) – 製品オファリングは公開後に変更できませんが、デフォルトの測定単位は変更できます。UOM を更新した後、製品オファリングキャッシュを更新する必要があります。
- 製品オファリングカタログの変更 – カタログ階層をカテゴリに、またはカテゴリ階層をサブカテゴリ階層に変更する場合は、製品オファリングカタログキャッシュを更新する必要があります。

これらのキャッシュを再生成する方法の詳細については、を参照してください でのキャッシュの更新 製品カタログ管理。

でのキャッシュの更新 製品カタログ管理

製品オファリングの 測定単位 または製品オファリングカタログのカテゴリ関連階層を変更した後、製品オファリングまたは製品オファリングカタログに関連付けられたキャッシュを再生成します。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_admin、sn_prd_pm.product-catalog_manager、または admin

手順

1. 更新したレコードに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. レコードヘッダーの **[Additional actions**] メニューを右クリックし、[**Regenerate Configuration JSON]** を選択します。
システムは、製品オファリングまたは製品オファリングカタログに関連付けられたキャッシュを直ちに更新します。その後、製品オファリングまたは製品オファリングカタログの 測定単位 に加えた変更を表示できます。

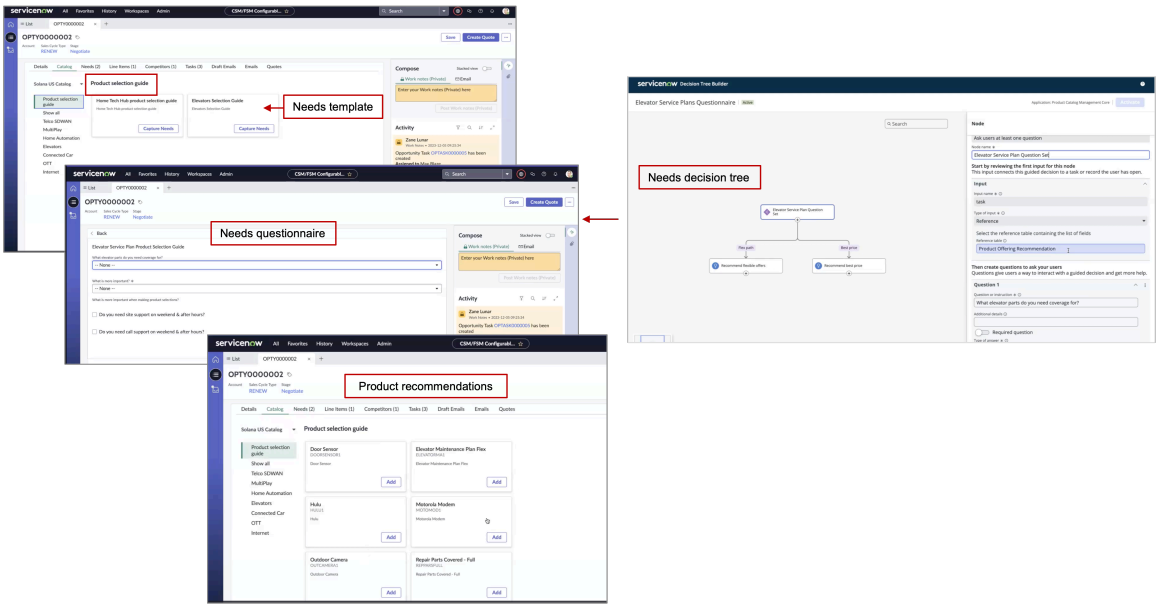
ニーズ分析の構成

製品カタログ管理者は、ニーズテンプレートを作成できます。これは、エージェントが機会に追加する製品オファーを決定するために使用するアンケートです。アンケートは、製品選択ガイドとして機能します。エージェントが顧客の入力に基づいてアンケートを完了すると、機会に追加できる製品の推奨事項が取得されます。

概要

エージェントがアプリケーションで Opportunity Management 機会を作成すると、製品選択ガイドが製品カタログに表示されます。製品選択ガイドには、エージェントが製品オファーの推奨事項を取得するために選択できるニーズテンプレートが一覧表示されています。

ニーズ分析の要素



テンプレートが必要

製品カタログに関連付けられた製品選択ガイドには、1 つ以上のニーズテンプレートが表示されます。各ニーズテンプレートは、エージェントが顧客の製品推奨事項を取得するために回答する一連のガイド付き質問を含むアンケートです。各テンプレートは、ニーズの意思決定ツリーに関連付けられています。

意思決定ツリーが必要

エージェントに一連の質問を提示する、複数のステップのガイド付き意思決定プロセス。意思決定ツリーでは、質問ノード、期待される回答、接続ポイント、意思決定ロジック、および意思決定パスのガイダンスが定義されます。意思決定ツリービルダーを使用して、意思決定ツリーを作成および構築します。

製品レコメンデーション

ニーズアンケートの結果に基づいて機会について提案された製品オファリング。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定ツリーの操作

意思決定ツリーを構成するには、 で ディシジョンツリービルダーノードを追加し、パスを定義し、ガイダンスを添付します。このツールは、質問ノードや意思決定パスなど、意思決定ツリーの基本要素を図式化するためのキャンバスです。

ニーズテンプレートの意思決定ツリーを作成する前に、意思決定ツリーの仕組みを確認します。

- Decision trees in Guided decision - ノードタイプ、ノード内の入力のリンク、意思決定ツリーパスなど、意思決定ツリーの基本要素について理解します。
- Example configuration of a decision tree - 意思決定ツリーの作成準備など、意思決定ツリーの例を確認して、意思決定ツリーのエンドツーエンド構成を理解します。
- Answer types for questions - 選択肢、日付、整数など、質問に対するさまざまなタイプの回答について学習します。

ニーズ分析の設定

ニーズ分析を構成するには、次の手順に従います。

1. 製品レコメンデーションの作成。
2. ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。
3. ニーズ決定ツリーの構築。
4. ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定。

製品レコメンデーションの作成

ニーズテンプレートの製品推奨事項として使用する製品オファリングを設定します。

始める前に

製品オファリングは、製品推奨事項として設定する前に定義して公開する必要があります。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > ニーズ > 製品オファリングの推奨事項.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

   製品オファリングに関する推奨事項の新規レコードフォーム

名前	エージェントに表示される推奨オファリングの名前。例:Recommend Flexまたは Recommend Quad Playサービスバンドル。
説明	推奨事項の簡単な説明。例:顧客のニーズに基づいてフレックスオファーを推奨する。
製品オファリング	推奨する製品オファリング。

3. [送信] を選択します。
   選択した製品オファリングは、製品オファリングの推奨事項として使用でき、ニーズの意思決定ツリーでガイダンスノードとして選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成。

ニーズテンプレートの意思決定ツリーの作成

顧客のニーズを判断し、製品の推奨事項を取得するためにエージェントが回答する質問を定義する意思決定ツリーを作成します。

始める前に
意思決定ツリーを作成する前に、次の情報を確認してください。

- Decision trees in Guided decision - ノードタイプ、ノード内の入力のリンク、意思決定ツリーパスなど、意思決定ツリーの基本要素とその仕組みについて理解する。
- Example configuration of a decision tree - 意思決定ツリーの作成準備など、意思決定ツリーの例を順を追って説明し、意思決定ツリーのエンドツーエンド構成を理解します。
- Answer types for questions - 選択肢、日付、整数など、さまざまなタイプの回答について学習します。

必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > ニーズ > ディシジョンツリー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

   意思決定ツリーフォーム

フィールド	説明
名前	意思決定ツリーの名前。
アクションラベル	製品選択ガイドのニーズテンプレートカードに表示される意思決定ツリーのラベル。
説明	製品選択ガイドのニーズテンプレートカードに表示される意思決定ツリーの簡単な説明。
タイトル	製品選択ガイドのニーズテンプレートカードの意思決定ツリーの名前。
却下ボタンの表示 (Show a dismiss button)	機会の作成時に意思決定ツリーのフローをキャンセルする [却下] ボタンを表示または非表示にするオプション。このフィールドはデフォルトで有効になっています。

3. [送信] を選択します。
   意思決定ツリーは、[名前] フィールドで指定した名前で作成されます。

次のタスク
ニーズ決定ツリーの構築 を使用します ディシジョンツリービルダー。

ニーズ決定ツリーの構築

を使用して、各意思決定パスの意思決定ツリー ディシジョンツリービルダー質問ノード、意思決定パス、およびガイダンスを定義します。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
意思決定ノードやパスを追加した後など、意思決定ツリーを構築するときに、意思決定ツリーレコードを保存して閉じます。ツリーでの作業を続行するには、この手順のステップ 1 ～ 3 で説明されているように、[意思決定ツリー] リストに移動し、意思決定ツリーレコードを選択して、意思決定ツリービルダーで開きます。

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > ニーズ > ディシジョンツリー.
2. 意思決定ツリーをリストから選択します。
3. [ビルダーで開く] を選択します。
4. 意思決定ツリービルダーで、開始ノードを定義します。
   a. [新しいノード] を選択する
   b. [ノード名] フィールドに、開始ノードの名前を入力します。
   c. [参照テーブル] フィールドで、[製品オファリング推奨事項] テーブルを選択します。
   d. エージェントに回答してもらう質問を入力します。
      [必須の質問] フィールドを選択し、[その他の詳細] フィールドに詳細を入力することで、質問を必須にすることができます。
   e. 質問に対する回答のタイプを選択します。
      回答タイプの説明については、「Answer types for questions」を参照してください。
   f. オプション: 質問をさらに追加します。
   g. 保存して閉じる を選択します。
5. 意思決定ツリービルダーで意思決定ツリーの構築を続行します。

次のタスク
ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定。

ニーズテンプレートの作成とカタログ関係の設定

意思決定ツリーのニーズテンプレートを定義し、そのテンプレートをそれが属する製品カタログに関連付けます。

始める前に
必要なロール:sn_prd_pm.product-catalog_manager、sn_prd_pm.product-catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > ニーズ > テンプレートが必要.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレートが必要

フィールド	説明
番号	ニーズテンプレートを識別する、システムによってアサインされた一意の番号。
名前	ニーズテンプレートの名前 (例:Home Tech Product Selection Guide)。
意思決定ツリー	顧客の製品ニーズを判断するためのアンケートがある意思決定ツリーの名前。
説明	ニーズテンプレートの簡単な説明。
開始日	ニーズテンプレートが有効になり、製品選択カタログに一覧表示される日時。
終了日	ニーズテンプレートが無効になり、製品選択カタログにリストされなくなる日時。
ステータス	ニーズテンプレートのステージ: ○ ドラフト:ニーズテンプレートの初期ステータス。テンプレートはまだ公開されていません。 ○ 公開済み:テンプレートが公開されました。テンプレートが公開された後、それを更新または削除できます。

3. [送信] を選択します。
   ニーズテンプレートが [ニーズテンプレート] リストに表示されます。
4. [ニーズテンプレート] リストで、ニーズテンプレートレコードを選択してカタログの関係性を設定します。
   [テンプレート関係が必要] セクションが開きます。

   a. 新規 を選択すると、ニーズ テンプレート リレーションシップ フォームが開きます。

   b. [カタログ] フィールドで、このニーズテンプレートが属する公開済みの製品オファリングカタログを選択します。

   c. [送信] を選択します。
      選択したカタログ名が、[テンプレート関係が必要] セクションの [カタログ] フィールドに表示されます。

5. [テンプレートが必要] レコードで、[公開] を選択して製品選択ガイドで使用できるようにします。

オープンステータス管理に拡張ポイントを使用する

オープンな状況管理 は拡張ポイントを使用して のオプションを制御します セールスと注文管理。

拡張ポイントを使用して、 の セールスと注文管理カスタムスクリプトを呼び出します。

注:
エンタイトルメントを確認して、これらの機能へのアクセス権があるかどうかを判断します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

利用可能なオープンステータス管理拡張ポイントにアクセスするには、次に移動します。 すべて > スクリプト化済みの拡張点 をクリックし、[拡張ポイント] リストで適切な拡張ポイントを選択して表示します。

状態管理拡張ポイント

拡張ポイント	説明
ConfigInstanceAPIImpl	変更中およびロードコマンド時に、構成インスタンスのオープンステータス実行をフェッチします。
OpenStateValidation	変更中およびロード時に、構成インスタンスのオープンステータス実行を返します。
SetOpenStateResponse	オープンステータスの構成インスタンスを構成インスタンスに更新します。
OpenStateModelExtension	更新された構成インスタンスに戻るために使用されるメソッド。顧客はプロセス方法をカスタマイズできます。

製品オファリングカタログの作成

カタログは、カタログ階層の最上位エンティティです。カタログにはカテゴリがあり、カテゴリにはサブカテゴリまたは製品オファーを含めることができます。

始める前に

必要なロール：sn_prd_pm_product_catalog_admin および sn_prd_pm_product_catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 製品カタログの管理 > 製品オファリングカタログ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

製品オファリングカタログの新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	製品カタログを識別するシステム生成番号。
名前	カタログの名。
サムネイル画像	カタログのサムネイル画像。
画像	カタログの画像。
デフォルト	このカタログがエージェントに表示されるデフォルトのカタログであることを示すオプション。エージェントは、1 つのデフォルトカタログから別のデフォルトカタログに切り替えることができます。
説明	たとえば、製品カタログの簡単な説明。
ステータス	カタログのステータス。サポートされているライフサイクルステータスは、[ドラフト]、[公開]、[廃止]、および [アーカイブ化済み] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始日	カタログがアプリケーションで セールスと注文管理 使用可能になる日時。
終了日	で セールスと注文管理カタログが使用できなくなる日時。
コード	カタログの製品コード。 入力されたカタログ 名 に基づいてコードが自動的に生成されますが、値は任意の英数字文字列に変更できます。

3. [公開] を選択します。

次のタスク
製品オファリングカテゴリを作成します。

[store-future: BEGIN review]

を使用した注文拡張フローの設定 ディシジョンテーブル

の ディシジョンテーブル注文拡張フローポリシーを使用して、拡張サブフローを製品またはサービスの仕様に関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Decision Builder**.
2. [注文拡張フローポリシー **(Order Enrichment Flow Policy)**] 意思決定テーブルを選択します。
3. [条件] セクションの [仕様] 列で、注文明細品目を選択して条件を設定します。
4. [オファリング] 列で製品オファリングを選択します。

タスクの結果
サブフローのリストが結果セクションに表示されます。これらのサブフローは、拡張プロセス中に注文品目の拡張タスクを作成します。詳細については、「Decision Builder」を参照してください。

[End]

製品価格設定の構成

この Pricing Management アプリケーションを使用して、価格リストと価格明細を作成し、価格調整を定義し、製品オファリングの価格設定を制御するその他の機能を管理します。製品の価格設定は、 で セールスと注文管理見積もりと受注を作成するときに、営業エージェントと発注エージェントによって使用されます。

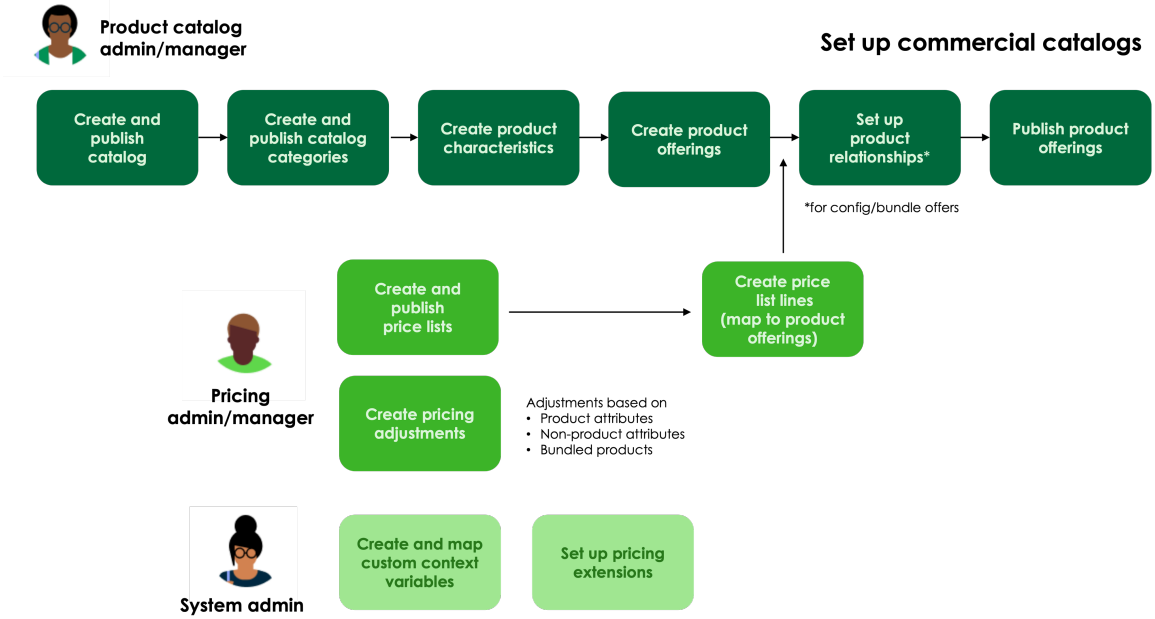
価格設定構成の概要

価格設定管理者または価格設定マネージャーは、特定の構成タスクを完了し、製品カタログ管理者と協力して、組織が販売する製品およびサービスの価格設定を設定します。次のワークフロー例は、価格設定構成タスクと、それらが 製品カタログおよび製品オファリング構成内でどのように適合するかを示しています。また、管理者と協力して、外部ソースから価格設定情報にアクセスするための価格設定拡張ポイントの設定など、特定の価格設定機能を拡張することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品カタログと価格設定構成のワークフロー



注:
エンタイトルメントを確認して、これらの機能へのアクセス権があるかどうかを判断します。

の構成タスク **Pricing Management**

構成タスク	説明
価格リストの作成および公開	使用する通貨や価格リストが適用される顧客アカウントなど、基本的な価格設定機能を識別する価格リストを定義します。
価格明細の作成	価格リストに品目を追加します。価格明細は、製品オファリングの表示価格を識別します。
トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細のデフォルト価格表を制御します	価格リストのデフォルト化マトリクスを使用して、見積もりまたは注文でデフォルトの価格リストを使用するタイミングを制御する条件を指定します。
製品属性ベースの価格調整の作成と公開	特定の製品特性に基づいて価格調整を定義します。
非製品属性の価格調整の作成	標準価格調整マトリクスを使用して、出荷先の郵便番号、場所、販売チャネル、アカウントセグメントなどの製品以外の特性に基づいて価格調整を定義します。
バンドル製品の価格調整の作成	構成コンポーネント価格調整マトリクスを使用して、バンドルされた製品の子製品オファリングの価格調整を定義します。
価格設定処理を制御するプロパティの設定	特定の価格設定計算の実行方法など、価格設定機能の処理を管理します。
価格設定コンテキスト変数の作成	価格設定マトリクスで使用できる属性を表すカスタム変数を作成します。たとえば、製品以外の属性調整を作成する場合などです。
トランザクションエンティティへのカスタムコンテキスト変数のマッピング	の特定のトランザクションエンティティタイプにカスタム価格設定コンテキスト変数を関連付けますセールスと注文管理。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の構成タスク **Pricing Management** (続く)

構成タスク	説明
での拡張ポイントの使用 Pricing Management	価格設定拡張ポイントを適用して、外部ソースからの価格設定情報を使用するか、表示価格または調整の計算方法に関する価格設定エンジンロジックを拡張します。

価格リストの作成および公開

で セールスと注文管理製品とサービスの価格設定を定義する価格表を作成します。

始める前に

必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

このタスクについて

標準通貨に基づく価格リストや特定の顧客アカウントに基づく価格リストなど、組織のさまざまなタイプの価格リストを作成できます。作成する最初の価格リストは、デフォルトの価格リストとして自動的に設定されます。既定の価格リストを作成する場合、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。価格リストをデフォルトにしない場合は、[デフォルト] オプションの選択を解除します。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > 価格リスト.
2. 価格リスト リストで、 新規 を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

価格リスト新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	システムにより割り当てられた、価格リストを識別する一意の番号。
名前	価格リストの名前。
通貨	価格リストの通貨 (たとえば、米ドルの場合は USD)。
アカウント	オプション。この価格リストが適用される顧客のアカウント。
デフォルト	この価格リストをデフォルトの価格リストおよび指定された通貨、または指定したアカウントとして設定するためのオプション。
説明	価格リストの説明。
ステータス	価格リストのステージ。 ○ ドラフト：価格リストの最初のステータス。情報を価格リストに追加中であり、まだカタログに公開されていません。 ○ 公開済： 価格リストがカタログに公開されています。価格リストの公開後には、価格リストを更新、削除、廃止、またはアーカイブすることができます。 ○ 廃止：価格リストは廃止され、アクティブでなくなります。価格リストとその価格明細は更新できません。 ○ アーカイブ化済み：価格リストはアーカイブされ、使用できなくなりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: デフォルトの価格リストを削除、廃止、またはアーカイブすることはできません。
開始日	価格リストが有効になる開始日時。これがデフォルトの価格リストである場合は、開始日は現在の日付または現在の日付より前の日付である必要があります。
終了日	価格リストの終了日時。終了時刻を過ぎると、価格リストは無効になります。 注: これがデフォルトの価格リストである場合、終了日は無視されます。

4. [送信] を選択します。
   価格リストは [ドラフト] ステータスで、価格リストのリストに表示されます。
5. 価格リスト の一覧で、作成した価格リストを選択し、 公開 を選択します。

次のタスク
価格明細の作成 価格表について。

価格明細の作成

価格明細を作成し、製品オファリングに関連付けます。

始める前に
必要なロール：pricing_admin または pricing_manager

手順
1. 移動先 すべて > 価格設定 > 価格リスト.
2. [価格リスト] リストで、価格明細を追加する価格リストを選択します。
3. 価格明細を作成します。
   a. 価格リスト レコードの 価格明細行 セクションで、 新規 を選択します。
   b. フォームのフィールドに入力します。

価格明細新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた一意の番号。
価格リスト	価格リストフォームに入力された価格リストの名前。
製品オファリング	この価格リストが関連付けられている製品。
測定単位	製品の測定単位。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
表示価格	製品オファリングに対して設定された価格。これは、割引やプロモーションが適用されていない、製品またはサービスが販売される正規価格です。
開始日	価格明細が有効になる開始日時。
終了日	価格明細が有効でなくなる終了日時。この期間を過ぎると、価格明細は無効になります。
価格設定方法	製品オファリングの作成時に選択された価格設定のタイプ: ▪ 繰り返し:一定の間隔で発生する支払手数料。 ▪ 非定期:1回限りの支払い手数料。
周期性	繰り返し価格設定の頻度: ▪ 月次 ▪ 年次

c. [送信] を選択します。

トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細のデフォルト価格表を制御します

価格リストのデフォルトマトリクスを使用して、トランザクションヘッダーまたはヘッダー明細行で営業エージェントと発注エージェントに表示されるデフォルトの価格リストを定義します。

始める前に

必要なロール:pricing_admin、pricing_manager、または admin

このタスクについて

基本システムの場合、顧客アカウントがトランザクションヘッダーに入力されていて、有効なアカウントベースの価格リストが存在する場合、ヘッダーはデフォルトでアカウントベースの価格リストになります。アカウントベースの価格表が存在しない場合は、デフォルトの通貨ベースの価格表が使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > ルール > 価格マトリクス.

2. 「ルール・マトリクス」リストで、「Price List Defaulting Matrix」を選択します。

3. [ルールの編集] を選択します。
価格リストデフォルトマトリクスの意思決定テーブルが開き ワークフロースタジオ 、ヘッダーにデフォルトの価格リストを表示するための条件を設定するための入力と意思決定テーブルが表示されます。

4. 意思決定テーブルで、デフォルトの価格リストを表示するためのルールを設定します。

a. 結果 セクションの ヘッダー価格表タイプ 列で、編集 アイコンを選択して、勘定科目ベースの価格表や通貨ベースの価格表など、適用できる価格表を追加します。

b. [条件] セクションで、 [新しい意思決定行の追加] を選択します。

c. 行で、 アカウント などの入力を適用する列を選択し、条件を選択します。

d. 「結果」セクションで、「 ヘッダー価格表タイプ 」列を選択し、適用する価格表 (勘定科目ベースの価格表や通貨ベースの価格表など) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   既定の価格表は、営業担当者または発注担当者が、見積もりまたは注文のトランザクション ヘッダーで作業するとき、またはトランザクション明細行 (見積依頼明細行または注文明細行) で作業するときに使用できます。

製品属性ベースの価格調整の作成と公開

製品のサイズや色などの製品特性に基づいて、製品オファリングの価格調整を作成します。価格調整は、マークアップまたはマークダウンの割合、金額、または価格設定の上書きにすることができます。

始める前に

必要なロール:pricing_admin、pricing_manager、または admin

このタスクについて

このタスクでは、価格調整が適用される製品特性を指定します。次に、意思決定テーブルを使用して、価格調整を適用するための条件を定義する属性調整ルールを設定します。意思決定テーブルの使用の詳細については、次を参照してください Using Decision Builder 。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > 価格 > 属性調整.
2. [属性調整] リストで、[新規] を選択します。
3. [属性調整] フォームで、調整を決定するために使用する製品特性を指定します。
   a. 属性調整ルール の [名前] を入力します (例: [メーカー] と [モデルの選択])。
   b. すべての価格リストに調整を適用する場合は、[すべての価格リストに適用] を選択します。
   c. この調整を適用する 製品オファリング を選択します。
   d. この属性調整がすべての価格リストではなく特定の価格明細に適用される場合は、[価格明細] を選択します。
   e. この属性調整を開始する 開始日 を選択します。
   f. 該当する場合は、この属性調整の終了 日 を選択します。
   g. [製品特性] フィールドをロック解除し、製品価格の差別化に使用する製品特性を選択します。
   h. [送信] を選択します。
4. [属性調整] リストで、作成した属性調整レコードを選択し、[ルールの作成] を選択します。
   で調整の意思決定テーブルが開き ワークフロースタジオ 、入力 (選択した製品特性) と、属性調整ルール条件を設定するための列を含む意思決定テーブルが表示されます。
5. 属性の価格設定ルールを設定します。
   a. [条件] セクションで、 [新しい意思決定行の追加] を選択します。
   b. 行で属性列を選択し、適切な値を選択します。
      たとえば、製品に [製造元] と [モデル] というラベルの付いた属性列がある場合は、各列を選択してから適切な値を選択します。
   c. 「結果」セクションで、「 調整タイプ 」列を選択し、「マークダウン率」や「マークダウン額」などの調整タイプを選択します。
   d. 「調整値」列に、調整金額を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. **[Save** (保存)] を選択します。
ステップ 3 で選択したオプションに応じて、価格リストまたは価格明細に対して調整が行われます。

6. オプション: 意思決定テーブルをテストします。
意思決定テーブルを公開する前にテストする方法の詳細については、次を参照してください Test a decision table in Decision Builder 。
7. 属性調整を公開します。
   a. 移動先 すべて > 価格設定 > 価格 > 属性調整.
   b. [属性調整] リストで、作成した属性調整レコードを選択します。
   c. [公開] を選択します。
   価格設定属性調整は、見積または注文を作成するときに発注エージェントが使用できます。

非製品属性の価格調整の作成

請求先の都道府県や出荷先の郵便番号など、製品以外の特性に基づいて製品オファリングの価格調整を作成します。標準価格調整マトリクスを使用して、価格調整を定義します。

始める前に

必要なロール:pricing_admin、pricing_manager、または admin

このタスクについて

製品以外の属性は、請求先の都道府県や郵便番号 (送付先など) 以外の製品特性を識別するコンテキスト変数として表されます。価格設定管理には、製品以外の属性に対する一連のデフォルトコンテキスト変数が用意されています。標準価格調整ルールマトリクスの [コンテキスト変数] フィールドの下に、製品以外の属性のデフォルトコンテキスト変数のリストを表示できます。

ただし、販売チャネルなど、デフォルトのコンテキスト変数として使用できない非製品属性がある場合、システム管理者はその属性の カスタムコンテキスト変数を作成できます 。その後、カスタムコンテキスト変数を標準価格調整マトリクスの意思決定テーブルの入力として使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > ルール > 価格マトリクス.
2. 「ルール・マトリックス」リストで、「標準価格調整マトリックス」を選択します。
3. ルールマトリクス標準価格調整マトリクスレコードで、リストされている コンテキスト変数 を確認します。これは、価格設定管理で提供される非製品属性を表すデフォルトのコンテキスト変数です。
4. [ルールの編集] を選択します。
標準価格調整マトリクスの意思決定テーブルが開き ワークフロースタジオ 、使用可能なデフォルトの非製品特性である入力と、非製品属性調整ルール条件を設定するための列を含む意思決定テーブルセクションが表示されます。
5. 入力として追加するカスタム コンテキスト変数がある場合は、 + 追加 を選択し、カスタム変数の [ラベル]、[タイプ]、[参照] (該当する場合)、[必須 インジケーター]、および [条件列の追加] を追加して、変数を [条件] セクションに追加します。
6. 意思決定テーブルで、非製品属性の価格設定ルールを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [条件] セクションで、 [新しい意思決定行の追加] を選択します。

b. 行で、適用する製品以外の属性 (出荷都道府県 や アカウントなど) の列を選択し、適切な値を選択します。

c. 「結果」セクションで、「 調整タイプ 」列を選択し、「マークダウン率」や「マークダウン額」などの調整タイプを選択します。

d. 「調整値」列に、調整金額を入力します。

e. [調整の説明] 列に、調整の簡単な説明 (「州の場所の調整」など) を入力します。

f. **[Save** (保存)] を選択します。
この調整は、営業担当者または発注エージェントが見積もりまたは注文を処理するときに利用できます。

バンドル製品の価格調整の作成

製品バンドルの一部として販売される製品の価格調整を定義します。構成コンポーネント価格調整マトリクスを使用して、親製品オファリングにバンドルされている子製品オファリングの価格調整を設定します。

始める前に

必要なロール:pricing_admin、pricing_manager、または admin

このタスクについて

価格調整は、マークアップまたはマークダウンのパーセンテージ、金額、またはスタンドアロン製品の表示価格の上書きにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > ルール > 価格マトリクス.
2. 「ルール・マトリックス」リストで、「構成コンポーネント価格調整マトリックス」を選択します。
3. [ルールの編集] を選択します。
構成コンポーネント価格調整マトリクスの意思決定テーブルが開き ワークフロースタジオ 、バンドルを構成する親製品オファリングとその子製品オファリング、およびバンドル内の子製品オファリングに適用される条件と価格調整を設定するための列を含む意思決定テーブルセクションが表示されます。
4. 意思決定テーブルで、バンドル内の子製品オファリングの価格設定ルールを設定します。

a. [条件] セクションで、 [新しい意思決定行の追加] を選択します。

b. 行で、適用する製品オファリングの列を選択し、適切な値を選択します。

c. 「結果」セクションで、「 調整タイプ 」列を選択し、「マークダウン率」や「マークダウン額」などの調整タイプを選択します。

d. 「調整値」列に、調整金額を入力します。

e. [調整の説明] 列に、調整の簡単な説明を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この説明は、製品オファーが見積もりまたは注文に追加されると、見積もりまたは注文明細行にリンクされた調整レコードにコピーされます。一意の ID とそれに続くテキストの説明でフォーマットされた説明を作成することを検討してください。一意の ID を使用して、見積もりまたは注文の構成時に生成された調整を監査し、エージェントは説明を使用して調整の理由を理解できます。

f. **[Save** (保存)] を選択します。
この調整は、営業担当者または発注エージェントが見積もりまたは注文を処理するときに利用できます。

価格設定処理を制御するプロパティの設定

アプリケーションでの価格設定機能の処理方法を制御するシステムプロパティを セールスと注文管理 アクティブ化または非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 価格設定 > 管理 > プロパティ.
2. 次のプロパティを設定します。

価格設定のカスタマイズプロパティ

プロパティ	説明
価格設定要求のログ記録 (sn_csm_pricing.pricingRequest)	デバッグ用の価格設定エンジン要求のログ記録を制御します。[はい] を選択してログ記録を有効にするか、[いいえ] を選択して価格設定要求ログをオフにします。
マトリクスで定義された複数の調整を積み重ねるために使用される方法 (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	異なる価格設定マトリクスからの複数の価格調整を適用する方法を制御します。次のいずれかを選択します。 ○ 開始表示価格:商品の表示価格に基づいて調整を計算します。 ○ 累計: 以前の調整値に調整計算を適用して、現在の調整を計算します。
優先度が最も高い単一行の一致のみを有効にする (sn_csm_pricing.matrix_result_single_match_record)	優先度が最も高い価格設定マトリクス内の 1 つの行を照合し、他の調整行を適用しません。[はい] を選択すると、最高の優先度による照合が有効になり、[いいえ] を選択すると、最高の優先度による単一行の照合がオフになります。 このプロパティを設定しない場合、一致するすべての行が処理中に考慮されます。

3. **[Save** (保存)] を選択します。

価格設定コンテキスト変数の作成

価格設定管理者が価格調整 Pricing Managementなどのさまざまな価格設定機能を適用するために使用できる、製品特性または非製品特性を表すカスタムコンテキスト変数を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
価格設定コンテキスト変数を作成する前に、コンテキスト変数 [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] テーブルで使用可能なコンテキスト変数を確認して、新しいコンテキスト変数が必要かどうかを確認します。この表は、提供される Pricing Management システム定義変数と、作成されたカスタム価格設定変数を示しています。たとえば、製品以外の属性に提供されるシステム定義のコンテキスト変数には、アカウント、出荷先の国、出荷先の市区町村、出荷先の都道府県、出荷先の郵便番号、請求先の国/地域、請求先の市区町村、請求先の都道府県、請求先の郵便番号、取引日が含まれます。

必要なロール：admin

このタスクについて
管理者は、価格設定マトリクスで価格設定管理者が価格設定機能を制御するために使用できる、非製品特性などのアイテムのカスタムコンテキスト変数を作成できます。たとえば、価格設定管理者が売上セグメントに基づいて価格調整を定義する必要がありますが、売上セグメントはシステム Pricing Management定義のコンテキスト変数ではありません。

変数名を作成し、変数タイプを定義して、その変数を価格設定マトリクスの意思決定ルールで使用できるようにします。変数を作成した後、コンテキスト変数を、システムがコンテキストを取得するトランザクションエンティティ (見積もりや注文など) にマップする必要もあります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテキストルール管理 > 変数 > コンテキスト変数.
2. 「コンテキスト変数」リストで、「 新規」を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

コンテキスト変数の新規レコードフォーム

フィールド	説明
タイプ	コンテキスト変数タイプ。変数のフィールドのタイプを選択します。たとえば、選択リストフィールドタイプを使用すると、ユーザーは事前定義された選択肢のリストから選択できます。 さまざまなフィールドタイプの詳細については、「」を参照してください Field types。
ラベル	コンテキスト変数の名前 (例:sales segment)。
列名	コンテキスト変数タイプを作成するコンテキスト変数の ID。この名前は、入力された ラベル名 (sales_segment など) に基づいて自動的に割り当てられます。
コンテキストタイプ	コンテキストの取得元を示すオプション。次のいずれかを選択します。 ○ トランザクションヘッダー:コンテキストは、営業案件、見積もり、受注などのトランザクションのヘッダーレコードから取得されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ トランザクション明細行: コンテキストは、営業案件、見積もり、または販売注文トランザクションの明細行レコードからフェッチされます。
アプリケーション	アプリケーションスコープの名前。既定のスコープは [グローバル] です。
アクティブ	コンテキスト変数が価格設定マトリクスで使用できることを示すオプション。

4. [送信] を選択します。
   [コンテキスト変数] リストが表示されます。
5. 作成したコンテキスト変数を選択し、[タイプ] に応じて、コンテキストタイプの関連リストでタイプの値を作成し、[送信] を選択します。
   たとえば、ステップ 3 で選択肢タイプを選択した場合は、[選択肢] 関連リストで変数の選択肢を定義します。

次のタスク
カスタムコンテキスト変数をトランザクションエンティティにマッピングします。

トランザクションエンティティへのカスタムコンテキスト変数のマッピング

の特定のトランザクションエンティティタイプにカスタム価格設定コンテキスト変数を関連付けます セールスと注文管理。

始める前に
トランザクションタイプの適切なアプリケーションスコープにいることを確認します。たとえば、注文のコンテキスト変数をマッピングする場合、アプリケーションスコープはです 注文管理。ナビゲーションバーの地球 を使用して、アプリケーションスコープを変更します。

必要なロール：admin

手順
1. 移動先 すべて > 「見込み顧客から現金へ」 > エンティティ構成.
2. コンテキスト変数が適用されるエンティティレコード (**Order** など) を選択します。
3. 「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性関連リストで、「 新規」を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

「見込み顧客から現金へ」エンティティ属性の新規レコードフォーム

フィールド	説明
エンティティ	セールスと注文管理エンティティの名前 (例:Order)。このフィールドは、ステップ 2 で選択したエンティティに基づいて自動的に設定されます。
テーブル	トランザクションのアプリケーションテーブルの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィールド	カスタムコンテキスト変数に関連するアプリケーションテーブルのフィールド。フィールドを選択します。
キー	カスタムコンテキスト変数。価格設定コンテキスト変数のリストから変数を選択します。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
カスタムコンテキスト変数は、価格設定マトリクスで使用できます。

での拡張ポイントの使用 **Pricing Management**

拡張ポイントを使用して、外部ソースから価格情報を取得するカスタムスクリプトを呼び出します。この価格情報は、 Pricing Management の セールスと注文管理アプリケーションで使用できます。

利用可能な価格設定拡張ポイントにアクセスするには、 すべて > スクリプト化済みの拡張点 をクリックし、[拡張ポイント] リストで適切な拡張ポイントを選択して表示します。

価格設定管理の拡張ポイント

拡張ポイント	説明
sn_csm_pricing。DefaultPriceListExtensionPoint	デフォルトの価格リストの選択ロジックを変更するための拡張ポイント。これを使用して、 や注文管理などの見積管理呼び出し元SOMアプリケーションで使用されるデフォルトの価格表ロジックをカスタマイズできます。この拡張ポイントは、呼び出し元アプリケーションのヘッダーと行の両方のデフォルトロジックを変更します。 **注:** 追加のコンテキスト変数を作成する場合は、価格リストのデフォルト化マトリクスを使用して、ヘッダーレベルで価格リストのデフォルトを管理します。この拡張ポイントは、価格リストのデフォルト化マトリクスを使用できないユースケースにのみ使用してください。この場合、要求には、デフォルトのコンテキスト変数に加えて、すべてのコンテキスト変数の値が含まれます。
sn_csm_pricing。ListPriceExtensionPoint	基本表示価格を決定するロジックをカスタマイズします。価格設定エンジンロジックを拡張し、基本表示価格を取得するために価格リストと価格明細に依存しないようにすることができます。
sn_csm_pricing。AttributeAdjustmentExtensionPoint	製品オファリングの属性調整を決定するロジックをカスタマイズします。属性調整テーブルを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格設定管理の拡張ポイント (続く)

拡張ポイント	説明
	使用せずに、価格設定エンジンのロジックを拡張して調整値をフェッチできます。

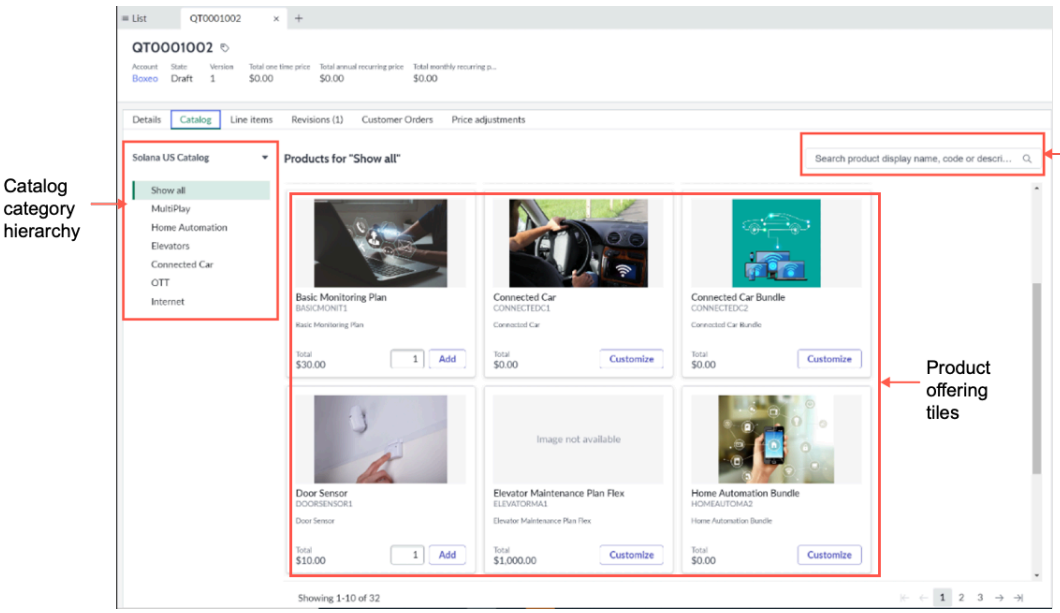
アプリケーションの使用セールスと注文管理

エージェントおよびマネージャーは、アプリケーションを使用するときに を使用して CSM 構成可能ワークスペース さまざまなタスクを完了します セールスと注文管理 。ワークスペースから製品カタログにアクセスして、組織で利用可能な製品オファリングを確認します。また、見積もりと注文の作成、販売済み製品と製品在庫の管理、MACD 注文の処理にも使用します 製品コンフィギュレータ 。

製品カタログの使用

営業案件、見積もり、または注文を開始すると、[カタログ] タブ (関連リスト) が開き、カタログで利用可能な製品オファリングが視覚的に表示されます。

製品カタログインターフェイス



カタログ ビューには、製品を選択するための次の機能があります。

- カタログナビゲーションツリー:製品オファリングを整理するために使用されるカタログとそのカテゴリのリスト。カテゴリを選択すると、表示がフィルター処理され、そのカテゴリの製品タイルのみが表示されます。
- 検索バー:製品名、コード、または説明で製品オファリングを検索するためのオプション。検索機能は、入力された名前、コード、または検索文字列に一致する製品タイルを表示します。
- 製品タイル:各製品を表すカード。製品画像 (利用可能な場合)、簡単な説明、および製品オファーを追加またはカスタマイズするオプションが含まれています。製品がシンプル (固定) 製品オファリングの場合、[追加] オプションが表示されます。顧客に合わせてカスタマイズできる構成可能な製品オファリングの [カスタマイズ] オプションが表示されます。[カスタマイズ] を選択すると、製品オファリングを構成するためのページ 製品コンフィギュレータ が開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

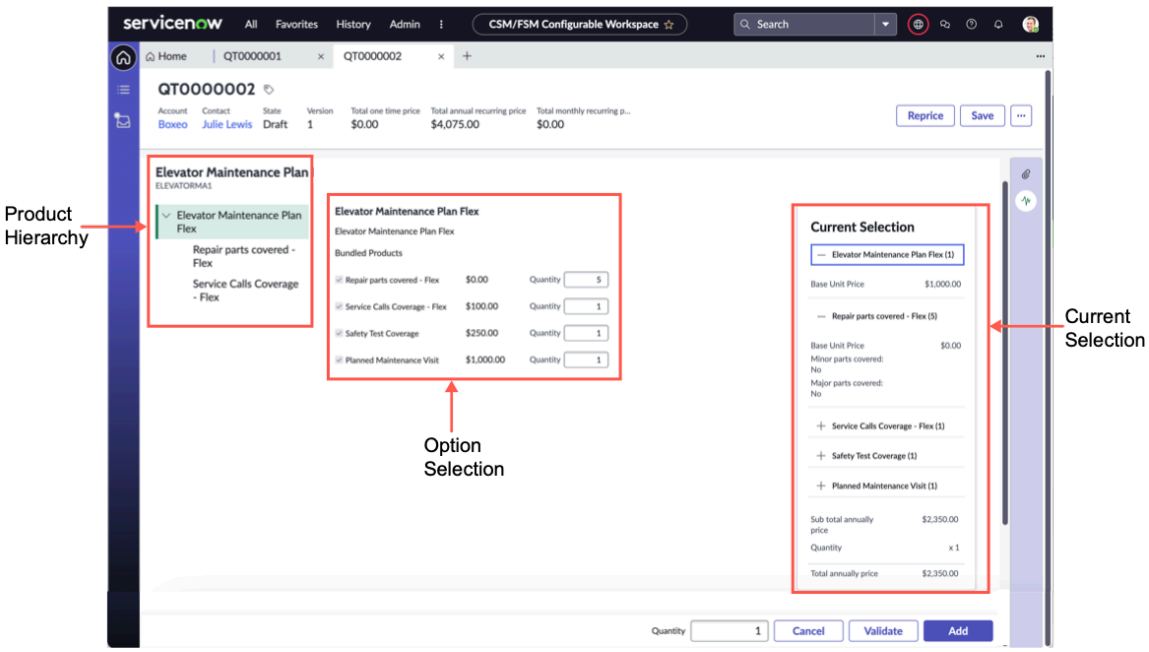
製品コンフィギュレーターの使用

製品コンフィギュレーターは、構成可能な製品オファーをカスタマイズするためのインターフェイスです。利用可能な製品オプションが表示され、オプションを選択すると製品の価格が自動的に計算されます。

インターフェイスは、次の 3 つの主要なセクションで構成されています。

- 製品階層:構成可能な製品の親と子の製品の関係を一覧表示します。
- オプションの選択:色やモデルなどの製品特性など、選択可能な製品オプションが表示されます。
- 現在の選択: 選択したオプションの価格が表示されます。価格設定は自動的に計算され、製品オプションを選択すると動的に表示されます。

製品コンフィギュレーター



案件管理の使用

を使用して機会 Opportunity Management を作成します。

この Opportunity Management ウィンドウには、機会の作成と管理に役立つタブがあります。

案件管理のタブ

案件管理のタブ	説明とリンク
[詳細] タブ	アカウント、セールスサイクル、ステージ情報などの機会の詳細。
[カタログ] タブ	営業案件に品目を追加する製品カタログ。
[ニーズ] タブ	顧客のビジネス要件に関するより正確な情報を機会に追加します。
[品目] タブ	商談品目を見積もりに追加します。
[競合他社] タブ	競合他社情報を機会に追加します。
[タスク] タブ	案件タスクを作成する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

案件管理のタブ (続く)

案件管理のタブ	説明とリンク
[メール] タブ	必要なステークホルダーに送信するメールを作成します。
[見積もり] タブ	[機会] タブから直接見積もりを作成します。

機会の作成

アカウント、営業ステージ、営業サイクルタイプ、取引規模などの詳細を入力して、アプリケーションで Opportunity Management 新しい製品機会を作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. に移動します。 構成可能ワークスペース をクリックし、 リスト ビューを選択して「Opportunity」を検索します。
2. [営業案件 - すべて] ウィンドウで、[新規] を選択します。
   [新しい機会を作成] ダイアログボックスが開きます。
3. 次の表を使用して情報を入力してください。
4. [保存] を選択して営業案件を保存し、[閉じる] を選択してメインの [営業案件] ウィンドウに戻ります。
5. 更新 を選択して、一覧に新しい営業案件を表示します。

次のタスク
商談への情報の追加を開始します。詳細については、「機会の詳細の表示」を参照してください。

機会の詳細の表示

詳細タブを使用して、ソースや競合他社など、機会に関する情報を追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. [機会リスト] ウィンドウから、処理している機会を選択します。
2. [詳細] タブにすべての情報を入力します。

[機会の詳細] タブ

フィールド	説明
業界	業界の名前。たとえば、電気通信、製造、ヘルスケア、銀行などです。
アサイン先グループ	作成された営業案件が適用される顧客の名前。
アサイン先	機会がアサインされているエージェントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
損失先	この取引に負けた競合顧客の名前。
ソース	この機会情報が収集されるソースの名前。
評価	市場での製品需要に基づく機会の評価。
予算タイプ	予算タイプに言及します。
推定終結日	機会をクローズする予定日。
実際の終結日付	営業案件をクローズする実際の日付。
ARR	製品機会の年間収益。
作成者	機会をオープンしたユーザーの名前。
作成日時	機会の作成日。
注意	機会に関する追加情報。

3. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
[製品カタログ] タブを使用して、見積もりに製品を追加します。詳細については、を参照してください。

ニーズ分析を使用した製品推奨事項の取得

製品カタログの製品選択ガイドからニーズテンプレートを選択して、販売機会の製品推奨事項を取得します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
ニーズテンプレートは、顧客から受け取った入力または要件に基づいて製品の推奨事項を取得するために完了するアンケートです。製品選択ガイドには、特定のカタログで利用可能なニーズテンプレートがリストされています。

手順

1. 移動先 **CSM** の構成可能ワークスペース リストビューから [Opportunity (機会)] に移動します。
2. 機会リストビューから、 機会を作成します。
   新しい機会を作成した直後に、機会が作成されたことを確認するメッセージが表示されます。営業案件の作業を続行するには、メッセージ内のリンクを選択します。

   営業案件の [カタログ] タブで製品カタログが開きます。
3. [カタログ] タブで、カタログ階層の [製品選択ガイド] を選択します。
   ガイドのニーズテンプレートカードが表示されます。
4. 顧客の要望に最も適したニーズテンプレートカードで、[**Capture Needs**] を選択します。
   選択したテンプレートのアンケートが開きます。
5. 一連の質問に回答します。
6. 最後の質問に返信した後、次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 編集 アイコンを選択して応答をレビューします。必要に応じて、回答を変更できます。
- [推奨事項の選択] を選択して、製品推奨事項を表示します。[カタログ] タブには、推奨製品が表示されます。

7. 顧客のニーズに最も適した推奨製品のタイルで、[追加] を選択します。
   選択した製品が営業案件に追加されます。

案件に品目を追加する

製品オファリング、数量、推定価格などの詳細を入力して、営業案件の新しい製品品目を作成します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト [**Opportunity - All** (機会 - すべて)] を表示および選択します。
2. [営業案件リスト] ウィンドウで、作業する営業案件を選択し、[品目] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい営業案件品目を開始するか、既存の営業案件品目を選択して変更を加えます。
4. 営業案件品目フォームのフィールドに入力します。

営業案件品目フォーム

フィールド	説明
番号	営業案件品目のシステム生成番号。
機会	機会のシステム生成 ID。
製品オファリング	営業案件品目に対して選択された製品オファリング。
測定単位	営業案件品目の測定単位。
数量	営業案件品目の数量。
推定単価	商談品目の単位あたりの推定価格。
推定合計価格	営業案件品目合計の推定価格。
作業メモ	営業案件品目に関連する追加情報。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   営業案件品目がメイン営業案件に追加されます。

次のタスク
案件にタスクを追加します。詳細については、「機会タスクの追加」を参照してください。

機会に競合他社を追加する

商談の競合他社の詳細をキャプチャして、顧客と勝てる営業会話を行えるようにします。

始める前に
必要なロール:sales_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 リスト [**Opportunity - All** (機会 - すべて)] を表示および選択します。
2. 「 **Opportunity List** 」ウィンドウから、連携する「Opportunity」を選択し、「 **Competitors** 」タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい営業案件の競合他社を開始するか、既存の営業案件の競合他社を選択して変更を加えます。
4. 機会の競合他社フォームのフィールドに入力します。

機会の競合他社フォーム

フィールド	説明
会社	競合である会社名。
機会	機会番号。
強み	競合他社の強み。
弱点	競合他社の弱点。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   競合他社情報がメイン営業案件に追加されます。

機会タスクの追加

機会タスクを作成して、顧客の要件の追加の詳細を取得します。

始める前に
必要なロール:sales_manager

手順

1. 移動先 リスト [**Opportunity - All** (機会 - すべて)] を表示および選択します。
2. [**Opportunity List**] ウィンドウで、処理する営業案件を選択し、[**Tasks**] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい営業案件タスクを開始するか、既存の営業案件タスクを選択して変更を加えます。
4. 機会タスクフォームのフィールドに入力します。

機会タスクフォーム

フィールド	説明
番号	案件タスクのシステム生成番号。
機会	機会番号。
期日	機会タスクを完了する必要がある日付。
簡単な説明	案件タスクに関する詳細情報。
ステータス	案件タスクのステータス。
アサイン先	営業マネージャーがこの機会タスクをアサインした販売代理店の名前。
作業メモ	機会タスクに関する追加のメモ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   案件タスクがメイン案件に追加されます。

次のタスク
機会タスクで予約を作成できます。詳細については、「予約の作成」を参照してください。

予約の作成

必要なステークホルダーとの予約を作成して、ビジネス上の話し合いを進めます。

始める前に
必要なロール:sales_manager

このタスクについて
予定は、機会タスクを作成した後にのみ作成できます。案件タスクを作成するには、「」を参照してください 機会タスクの追加。

手順

1. 移動先 リスト 案件タスクを表示および選択します。
2. 処理する営業案件タスクを選択し、[予定] タブを選択します。
3. 新規 を選択して新しい予定を開始するか、既存の予定を選択して変更を加えます。
4. [新規予約を作成] フォームのフィールドに入力します。

[新規予約を作成] フォーム

フィールド	説明
送信元	送信者のメール ID。
宛先	受信者のメール ID。
アクティビティ状態	予約のステータス。
開始時間	予約の開始時間。
終了時間	予約の終了時間。
リマインダー	リマインダーの時間間隔。
件名	予約の件名情報。
ロケーション	予約の場所。
メッセージ	予約に関する追加メッセージ。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   予約が機会タスクに追加されます。

メールを作成する

メールを作成して、顧客のビジネス要件を満たす製品情報または顧客の要求に応じた製品デモを顧客に伝えます。

始める前に
必要なロール:sales_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 リスト [**Opportunity - All** (機会 - すべて)] を表示および選択します。
2. [**Opportunity List**] ウィンドウで、処理する営業案件を選択し、[**Emails** (メール)] タブを選択します。
3. 右上隅の [メールの作成] ボタンを選択して新しいメールを開始するか、既存のメールを選択して変更を加えます。
4. [メールドラフト] フォームのフィールドに入力します。

案件メールドラフトフォーム

フィールド	説明
送信元	送信者のメール ID。
宛先	受信者のメール ID。
件名	メールの件名。
メールメッセージ	メールの本文の詳細。

注:
独自のメールテンプレートを作成し、新しいメールを作成するときに事前入力されたメールテンプレートを使用できます。メールにファイルを添付するには、[ファイルの添付] を選択します。

5. [メールの送信] を選択してメールを送信するか、メールフォームを閉じて [下書きメール] タブに保存します。

既存の機会を表示する

既存の機会を表示して、ステータスや追加の詳細の更新などの変更を行います。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. に移動します。 リスト [**Opportunity - All** (機会 - すべて)] を表示および選択します。
   - すべて:インスタンス内のすべての機会を表示します。
   - 案件タスク:案件タスクを表示します。
2. 作業している機会を選択します。
3. 必要に応じて機会を更新します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

カンバンビューを使用して機会を追跡する

カンバンビューを使用して、自分とステークホルダーに最も関連性の高い機会情報をカスタマイズして管理します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

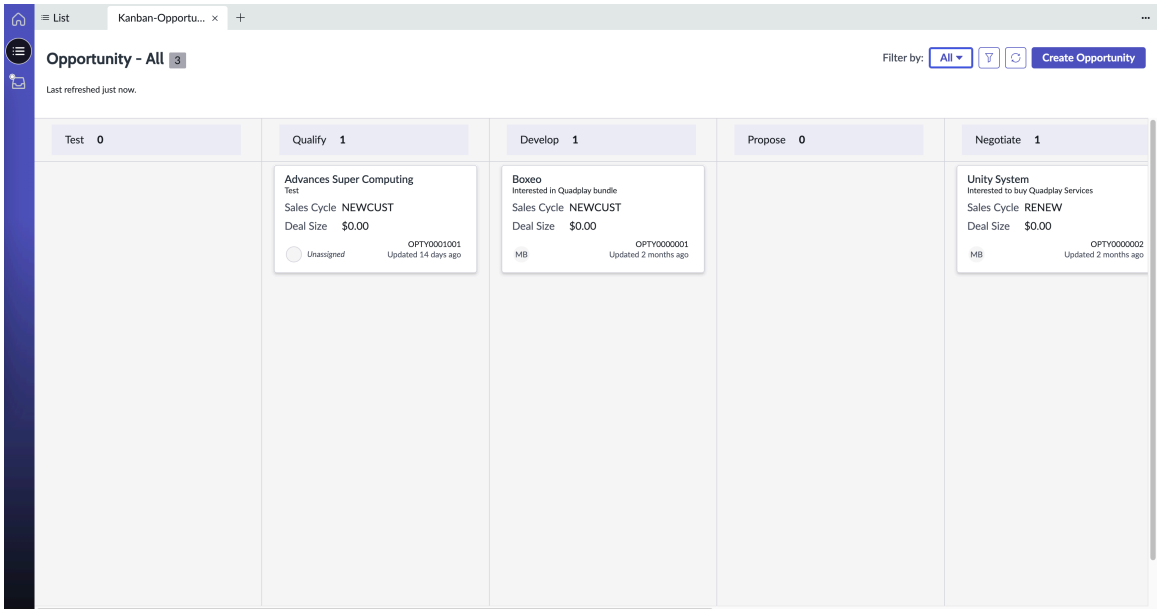
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
カンバンビューは、ユーザーがビジネスフローに従ってデータレコードをドラッグアンドドロップできるデータを視覚的に表現したものです。の Opportunity Management カンバンビュー機能には、次のメリットがあります。

- すべてのステージの機会を表示し、営業サイクルタイプに基づいてフィルタリングする。
- 異なるステージ間を移動することで、機会のステータスを簡単に更新できます。

の一部としてセールスと注文管理のカンバン ビューOpportunity Management。



手順

1. に移動します。 リスト [**Opportunity - All** (機会 - すべて)] を表示および選択します。
2. カン バンの表示 ボタンを選択します。
   - 機会のステータスを変更するには、機会カードを 1 つのステータスから別のステータスにドロップします。
   - さまざまな販売タイプの営業案件を表示するには、ページの [フィルター基準] オプションを使用します。
   - このページから直接新しい営業案件を作成するには、[営業案件の作成] ボタンを選択します。詳細については、「機会の作成」を参照してください。

機会をエクスポート

機会を JSON ファイル Opportunity Management としてエクスポートし、顧客に提供できます。の機会 Opportunity Management のエクスポート機能は、すべての機会のリストをエクスポートします。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. リストビューに移動し、[**Opportunity - All**] を選択します。
2. [エクスポート] ボタンを選択します。
3. ファイルの種類を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Excel
- Cvs
- JSON
- PDF

4. **[Delivery Type]** を選択します。
   - メール - 有効なメールアドレスを入力します。
   - ダウンロード:エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
     機会のリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

営業案件から見積もりを作成する

[見積もり] タブを使用して、営業案件から直接見積もりを作成します。

始める前に
機会の詳細、品目、競合他社情報など、機会のすべての情報を取得して提供していることを確認します。

必要なロール:sales_agent

手順

1. リストビュー に移動し、[**Opportunity - All**] を選択します。
2. [**Opportunity List**] ウィンドウで、処理する営業案件を選択し、[**Quotes**] タブを選択します。
3. [見積もりの作成] を選択して、選択した営業案件から新しい見積もりを作成します。

見積管理 の使用

見積を作成するには、を使用します 見積管理 。このウィンドウには、製品見積もりの作成と管理に役立つ次のタブが含まれています。

この 見積管理 ウィンドウには、見積もりの作成と管理に役立つタブがあります。

見積管理のタブ

[見積管理] タブ	説明とリンク
[詳細] タブ	住所や連絡先情報などの見積もりの詳細。
[品目] タブ	見積品目を見積に追加します。
[カタログ] タブ	エージェントは製品カタログを使用して製品を見積もりに追加できます。
[リビジョン] タブ	見積もりの複数のバージョンを作成します。
[顧客注文] タブ	見積もりを製品注文の売上に変換します。
[価格調整] タブ	見積もりの商品に手動で価格調整を追加する。

見積もりの作成

次の表に、見積もりを作成、作成、管理するための基本的な手順を示します。リンクを使用して詳細を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

見積もりの作成と管理

ステップ	説明	リンク
1	見積もりを作成します。	詳細については、「見積もりを作成」と「見積管理 - [詳細] タブ」を参照してください。
2	製品カタログから製品を追加して見積もりを作成します	詳細については、「[カタログ] タブを使用して製品を追加する」を参照してください。
3	製品コンフィギュレーターを使用して、製品のオプションを選択します。	詳細については、f を参照してください [品目] タブを使用した商品の表示と更新。
4	見積に価格調整を追加する。	詳細については、「[価格調整] タブを使用して手動で価格調整を表示する」を参照してください。
5	見積もりリビジョンを作成します。	詳細については、「[リビジョン] タブで見積バージョンを作成する」を参照してください。
6	見積もりを顧客の注文に変換します。	詳細については、「[顧客注文] タブで見積もりを注文に変換する」を参照してください。

見積もりを作成

見積もり 見積管理 を作成して、見積もり作成プロセスを開始します。次の情報では、その方法について説明します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

[見積もりを作成] を選択すると、ダイアログ ボックスが開き、見積もり情報の入力を求められます。見積もりには、コンシューマーとアカウントの 2 つのカテゴリがあります。いずれかを選択すると、ダイアログボックスが開き、さまざまな選択肢が表示されます。

- コンシューマー – 見積もりは既存のコンシューマーに対して作成されます。
- アカウント – 見積もりは既存のアカウントに対して作成されます。

手順

1. に移動します。 構成可能ワークスペース をクリックし、 リスト ビューを選択して **Quote**を検索します。
2. [**All-Quotes**] ウィンドウで、[**New**] を選択します。
   [新しい見積もりを作成] ダイアログボックスが開きます。
3. 次の表を使用して情報を入力してください。
4. [保存して閉じる] を選択します。
   見積もりが保存され、メイン の **[Quotes]** ウィンドウに戻ります。
5. [更新] を選択すると、リストに新しい見積もりが表示されます。
6. [**Add Line Items** (明細品目を追加)] を選択して見積を保存し、見積品目の追加を開始します。

次のタスク

見積もりに詳細を追加します。詳細については、「見積管理 - [詳細] タブ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

見積管理 - [詳細] タブ

[詳細] タブを使用して、見積もりに基本情報を追加します。

始める前に

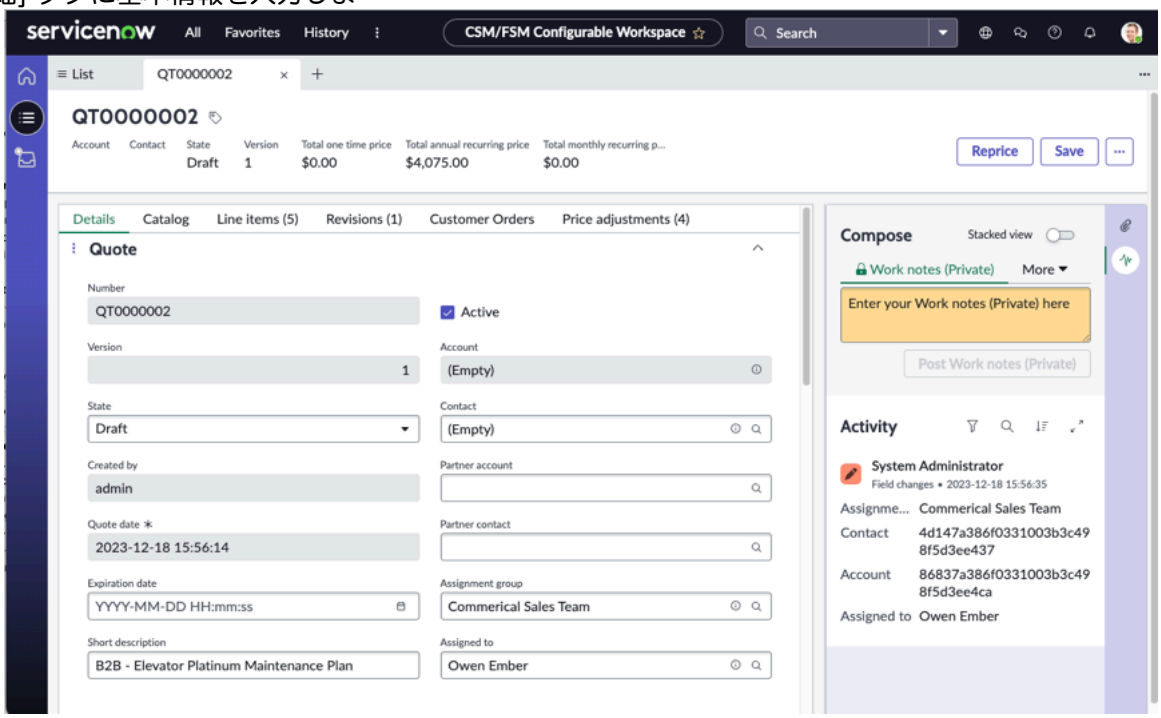
必要なロール:sales_agent

このタスクについて

[詳細] タブは、住所や連絡先などの情報を見積もりに追加するために使用します。[詳細] タブには、[アクティブ] ボックスと [ステータス] フィールドも含まれています。これらについては、以降のセクションで説明します。

手順

1. [見積リスト] ウィンドウから作業中の見積を選択します。
2. [詳細] タブに基本情報を入力します。



3. 追加情報を入力します。次の表でフィールドについて説明します。

[見積もりの詳細] タブ

フィールド	説明
[アクティブ] チェックボックス	「アクティブ」チェック・ボックスは、現在のクォートがアクティブなクォートであることを示します。見積もりのバージョンが複数ある場合は、このチェックボックスを使用して、アクティブな見積もりを示します。
[ステータス] フィールド	[状態] ドロップダウン ボックスには選択肢が含まれており、見積もりを追跡するために使用されます。 ○ ドラフト:見積もりがまだ開発中であることを示す見積もりのデフォルトステータス。 ○ レビュー中:このステータスを使用して、見積もりがレビューステータスであることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 顧客受け入れ待ち:見積もりが作成され、顧客と確認中のときに、このステータスに設定されます。 ○ 受入済 - この状態を使用して、見積もりが顧客によって受理されたことを示します。 ○ 改訂済み:改訂済みは、見積もりの作業中に他のユーザーがメモできる見積もりに変更が加えられたことを示します。 ○ 期限切れ:見積もりが有効期限を過ぎていることを示します。見積もりを再度アクティブにするには、有効期限をリセットします。 ○ キャンセル済み - この状態を使用して、見積もりがキャンセルされたことを示します。 ○ Closed - クォートがクローズされたことを示します。 ○ 完了:見積もりが完了したことを示します。見積もりが [完了] に設定されている場合、見積もりを使用して注文を作成できます。詳細については、「[顧客注文] タブで見積もりを注文に変換する」を参照してください。
価格設定フィールド	価格の通貨は、アカウント情報に記載されている通貨と一致します。[標準価格表] フィールドは、見積もりで参照される製品カタログの既定の価格表です。

4. [Save (保存)] を選択します。

次のタスク
[カタログ] タブを使用して、見積もりに製品を追加します。詳細については、「[カタログ] タブを使用して製品を追加する」を参照してください。

[カタログ] タブを使用して製品を追加する

ウィンドウの 見積管理 [カタログ] タブを使用して、見積もりに製品を追加します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて

注:
エンタイトルメントをチェックして、が利用可能 製品コンフィギュレータ かどうかを確認します。

[カタログ] タブでは、カタログから製品オファリングを検索して選択し、見積もりに追加できます。製品には、単純なものと複雑なものがあります。複雑な製品オファリングは、 製品コンフィギュレータ

手順

1. リストビュー に移動し、[**All Quotes**] を選択します。

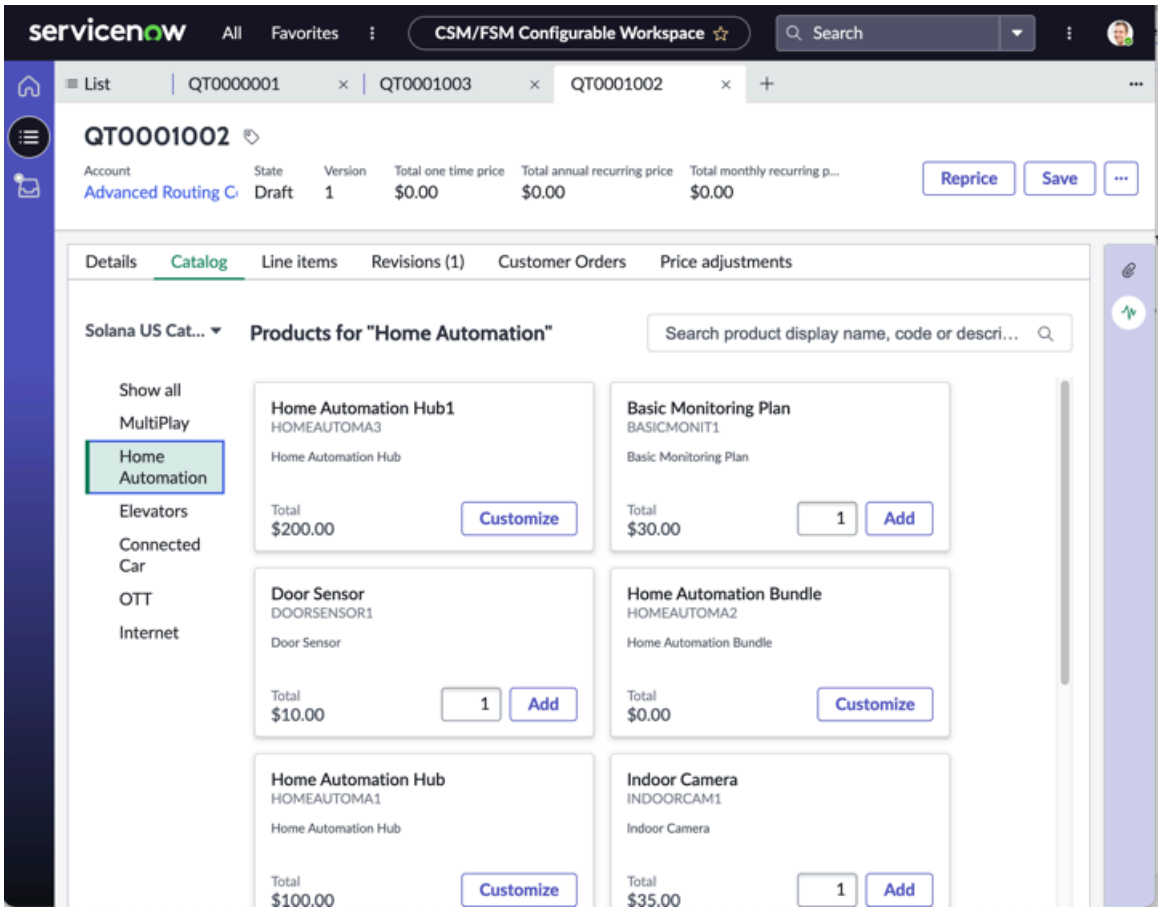
2. [見積リスト] ウィンドウから、作業する見積を選択します。

3. [カタログ] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「 カタログ 」タブが開きま



す。

4. [カタログ] タブの機能については、次の表を参照してください。

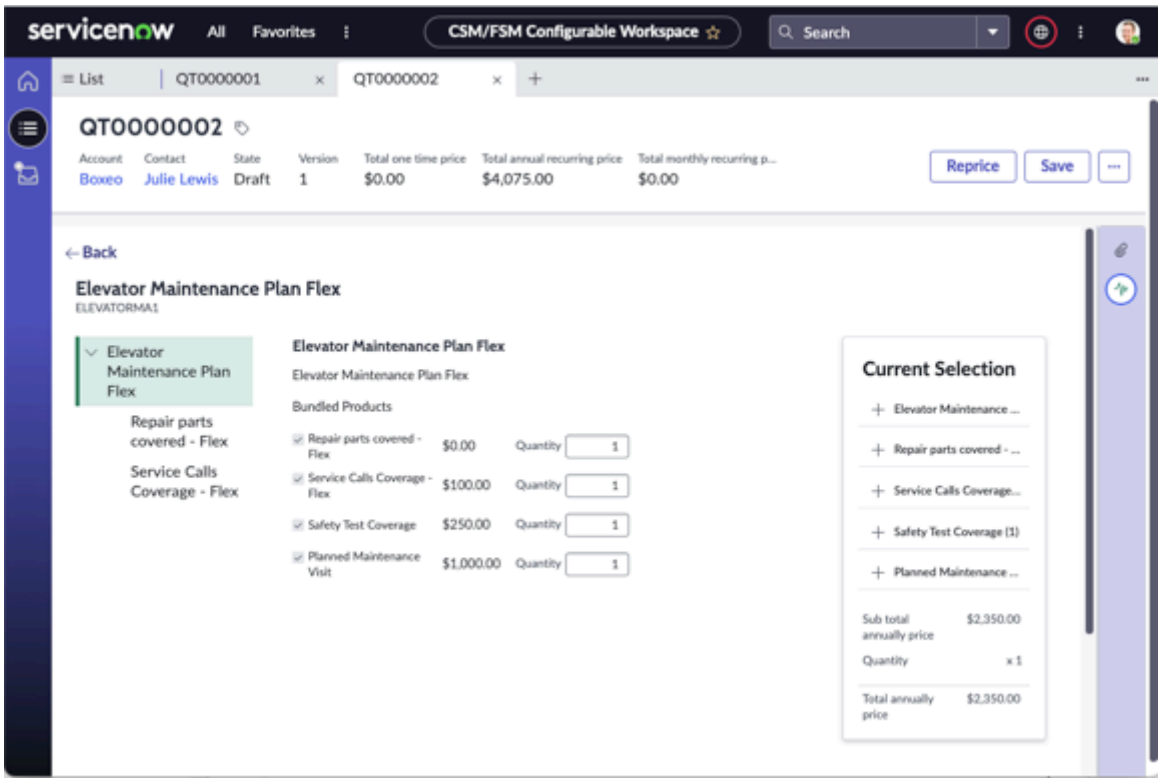
[カタログ] タブ

要素	説明
製品カタログドロップダウンメニュー	このオプションでは、製品カタログを選択します。
[カスタマイズ] ボタン	[カスタマイズ] ボタンは、利用可能なオプションを含む構成可能な製品オファリングに表示されます。[カスタマイズ] ボタンを選択すると、.製品コンフィギュレータ
ボタンを追加	[追加] ボタンをクリックすると、商品が見積もりに追加されます。[追加] ボタンは、選択可能なオプションがない単純な製品に表示されます。
検索フィールド	検索フィールドを使用して、選択した製品カタログ内の製品を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [カスタマイズ] ボタンを使用して を開き 製品コンフィギュレータ 、製品のオプションを選択しま



す。

製品コンフィギュレーター

製品コンフィギュレータ	説明
オプションフィールド	発注エージェントが製品オプションを選択できるオプション。
価格の再設定	すべての価格設定を再計算し、手動での価格調整を削除するオプション 。
保存	選択肢を保存するオプション。[Save] をクリックすると、価格設定ウィンドウも更新されます。
価格設定期間	[価格設定] ウィンドウには、選択したオプション、オプションの価格設定、および合計価格が表示されます。プラス記号を選択すると、選択した各オプションの詳細が表示されます。
検証	このオプションは、での選択 製品コンフィギュレータを検証するためにエージェントによって使用されます。
追加	[追加] ボタンは、製品オファリングを見積もりに追加するために使用します。

6. [追加] を選択します。
製品オファリングが 品目として見積もりに追加されます。

次のタスク
[品目] タブをレビューして、見積もりに追加された製品を確認します。詳細については、「[品目] タブを使用した商品の表示と更新」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[品目] タブを使用した商品の表示と更新

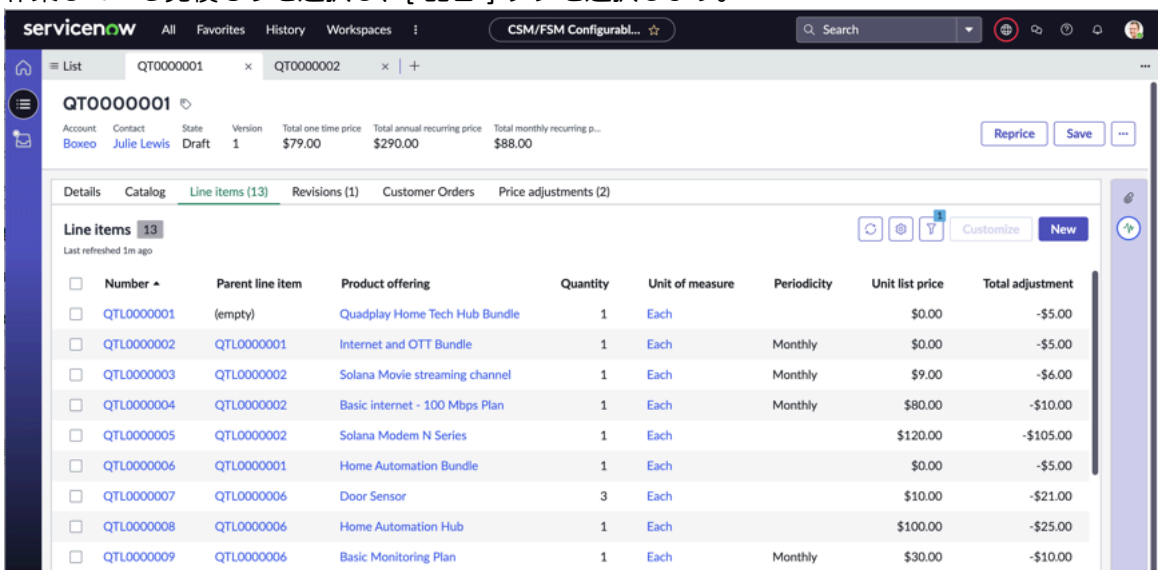
[品目] タブを使用して、見積もりの商品を確認および更新し、品目を追加します。

始める前に

必要なロール:sales_agent

手順

1. 移動先 リスト [すべての見積もり] を表示および選択します。
2. 作業している見積もりを選択し、[品目] タブを選択します。



3. 新規 を選択して新しい見積品目を開始するか、既存の見積品目を選択して変更を加えます。
4. 見積品目のフィールドに入力します。
5. 見積依頼明細行の特性 タブを選択して、見積の特性を追加または変更します。
6. [価格調整] タブを選択して、見積品目に手動価格調整を追加または変更します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   見積品目がメイン見積に更新されます。

次のタスク

見積品目に価格調整を追加します。詳細については、「[価格調整] タブを使用して手動で価格調整を表示する」を参照してください。

見積品目に価格調整を追加する

見積品目の作成後に、見積品目に価格調整を追加します。価格調整は、見積作成プロセスを進める顧客をサポートするのに役立ちます。

始める前に

必要なロール:sales_agent

このタスクについて

見積品目の価格調整は、顧客が見積プロセスを進める際にインセンティブを与える方法です。販売代理店には、次の価格調整オプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

価格調整タイプ

調整タイプ	説明
マークダウン率	価格の値下げの割合。
マークダウン額	価格の値下げの金額。
マークアップ率	価格のマークアップのパーセンテージ。
マークアップ額	価格のマークアップの金額。
価格の上書き	製品価格を新しい価格で上書きします。

手順

1. に移動します。 リスト [すべての見積もり] を表示および選択します。
2. 価格調整の見積品目を選択します。
3. 調整ダイアログで、[調整タイプ]メニューを使用して調整タイプを選択します。
4. [調整値] に調整値を入力します。
5. 価格調整の説明を追加します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
製品特性を更新します。詳細については、「製品特性の更新」を参照してください。

製品特性の更新

[見積もり特性] タブを使用して、製品特性を更新します。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
見積依頼明細行が作成された後、見積が顧客と交渉されるときに、製品特性の変更が必要になる場合があります。カスタマイズ可能なオプションを含む製品オファリングは、見積もりの進展に応じて更新できます。

手順

1. に移動します。 リスト [すべての見積もり] を表示および選択します。
2. 製品特性変更の品目を選択します。
3. 見積依頼明細行の特性 タブを選択します。
4. 更新する見積もり特性を選択します。
5. 特性を変更し、[保存] を選択します。

次のタスク
複数の見積もりリビジョンを作成します。詳細については、「[リビジョン] タブで見積バージョンを作成する」を参照してください。

[リビジョン] タブで見積バージョンを作成する

[リビジョン] タブを使用して、見積もりのすべてのバージョンを表示し、バージョンを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sales_agent

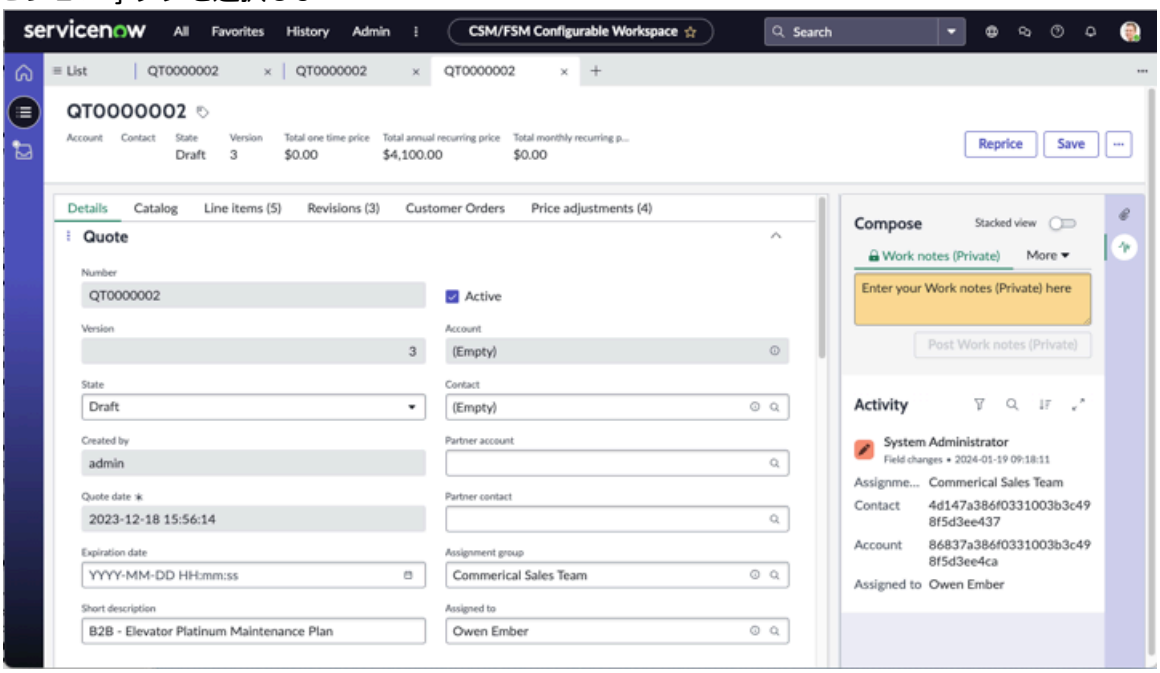
このタスクについて
見積もりのリビジョンは、[リビジョン] タブを使用して作成できます。すべての見積バージョンがリストされます。アクティブな見積もりでは、[Active] チェックボックスにチェックが表示されます。

手順

1. に移動します。 リスト [すべての見積もり] を表示および選択します。

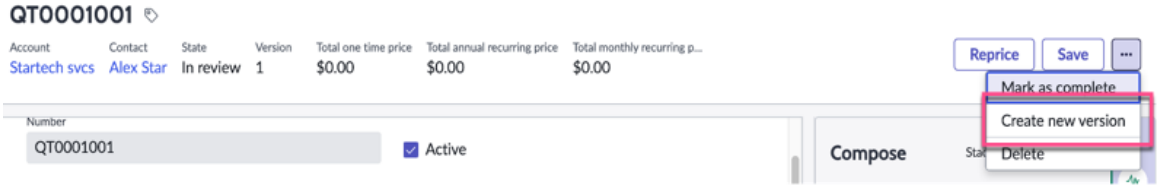
2. 作業している見積もりを選択します。

3. [リビジョン] タブを選択しま



す。

4. [その他のアクション•••] ボタンを選択し、 [新しいバージョンの作成] を選択しま



す。
見積もりの新しいバージョンが作成されます。メッセージ内で引用することを選択すると、新しいバージョンが開きます。バージョン番号は連番です。アクティブな見積もりの [アクティブ] チェックボックスがオンになっています。見積もりの現在のすべてのバージョンのリストについては、[リビジョン] タブを参照してください。

5. 見積リストウィンドウに戻り、最新の情報を更新して、作成された最新バージョンを確認します。

6. アクティブな見積もりのリマインダーとして [アクティブ] チェック ボックスを選択します。

次のタスク
「Customer Order」タブを使用して、Quoteから注文を開始します。詳細については、「[顧客注文] タブで見積もりを注文に変換する」を参照してください。

[顧客注文] タブで見積もりを注文に変換する

[顧客注文] タブを使用して、 で 見積管理見積もりを顧客注文に変換します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

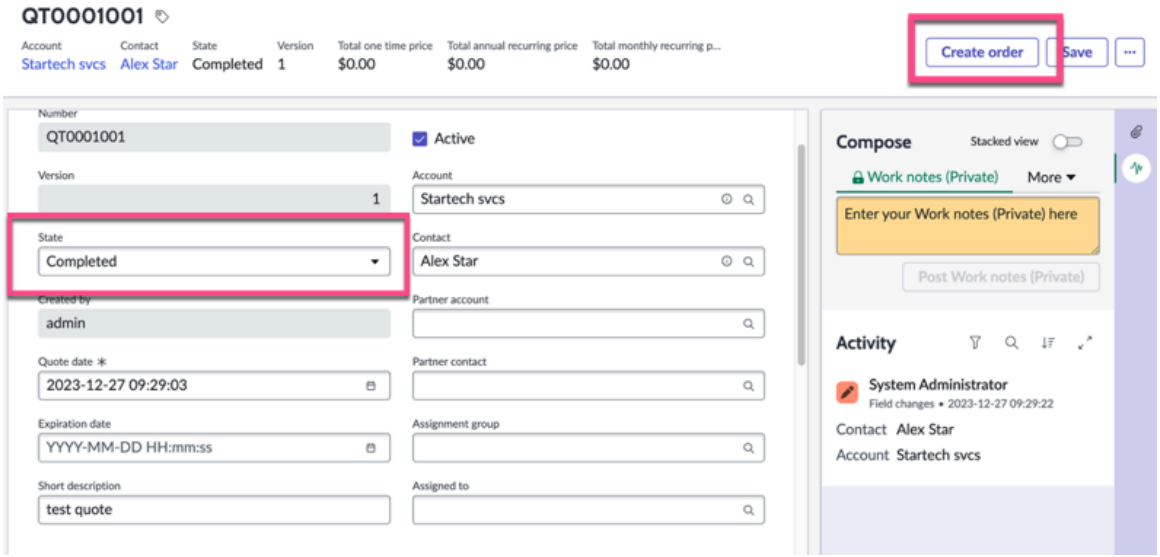
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
見積もりは アクティブ ステータスであり、見積もりステータスは 完了 に設定されている必要があります。次に、[顧客注文] タブがアクティブになります。

> **注:**
> エンタイトルメントを確認して、この機能へのアクセス権があるかどうかを確認します。

手順

1. リストビューに移動し、[**All Quotes**] を選択します。
2. 顧客注文に変換する見積もりを [見積リスト] ウィンドウから選択します。
3. 見積の状況 を 完了 に変更し、 保存 を選択しま



す。

4. [注文を作成] ボタンを選択します。
   注文が作成されると、注文番号を含むメッセージが表示されます。
5. メッセージ内の注文番号を選択して、注文を開きます。
   [注文品目] ウィンドウが開き、注文品目、価格調整、および注文タスクが表示されます。[発注書明細] ウィンドウの使用方法の詳細については、次を参照してください手動製品注文の作成、変更、キャンセル。

[価格調整] タブを使用して手動で価格調整を表示する

[価格調整] タブ 見積管理 を使用して、見積もりの注文品目に対して行われた手動価格調整を表示および更新します。

始める前に
必要なロール:販売代理店

このタスクについて
価格調整を作成するには、「」を参照してください 見積品目に価格調整を追加する。

手順

1. リストビューに移動し、[**All Quotes**] を選択します。
2. [見積リスト] ウィンドウから必要な見積を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [価格調整] タブを選択します。
4. 更新する価格調整品目を選択します。
5. 価格調整を行います。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   価格調整が更新され、見積もり価格設定フィールド全体に反映されます。

既存の見積もりを表示

既存の見積もりを表示して、見積もりのステータスを更新したり、その他の変更を加えたりします。

始める前に
必要なロール:sales_agent

手順

1. に移動します。 リスト [すべての見積もり] を表示および選択します。
   - すべての見積もり:インスタンス内のすべての見積もりを表示します。
   - 私の見積もり - あなたの見積もりを表示します。
   - 自分のチームの見積もり:チームの見積もりを表示します。
2. 作業している見積もりを選択します。
3. 必要に応じて見積もりを更新します。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

見積もりをエクスポート

見積もりを JSON ファイル 見積管理 としてエクスポートし、顧客に提供できます。

始める前に
必要なロール:sales_agent

このタスクについて
の 見積管理 見積もりのエクスポート機能は、すべての見積もりのリストをエクスポートします。見積もりをエクスポートするには、次の手順を使用します。

手順

1. リストビューに移動し、[**All Quotes**] を選択します。
2. [エクスポート] ボタンを選択します。
3. ファイルの種類を選択します。
   - Excel
   - Cvs
   - JSON
   - PDF
4. **[Delivery Type**] を選択します。
   - メール - 有効なメールアドレスを入力します。
   - ダウンロード:エクスポートをローカルドライブにダウンロードします。
   引用符のリストは、設定されたパラメーターに従ってエクスポートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用 注文管理

アプリケーションで顧客の注文とサービス注文を 注文管理 管理および履行できます。

注文のアクションタイプ

アプリケーションは 注文管理 、次のタイプの顧客注文とサービス注文をサポートしています。

注文アクションタイプ

注文アクションタイプ	説明
追加	同じ顧客からの既存の注文に関連付けられていない顧客注文を追加します。
変更	既存の注文を変更すると、以前に注文または履行された製品またはサービスが変更されます。
削除	既存の顧客注文品目または製品注文の削除。

[store-future: BEGIN review]で Now Platform管理できるさまざまなタイプの注文については、以下を参照してください。

- 注文管理データモデル
- 顧客およびサービス注文管理のアクションタイプ
- 手動製品注文の作成、変更、キャンセル
- 顧客 (製品) 注文のレビュー
- サービスオーダーの確認

[End]

注文をキャプチャする方法

次のソースから顧客 (製品) とサービスの注文をキャプチャできます。

- エージェントは CSM 構成可能ワークスペースを使用して顧客とサービスの注文を処理できます。
- Telecommunications Service Management サブスクリプションがある場合は、次の注文をキャプチャできます。
  - Product Ordering Open (TMF622) または Service Order Open (TMF641) API を介したサードパーティ注文管理システム。
  - 以降のリリースではSan Diego、 を使用しますService Bridge。

[store-future: BEGIN review]

顧客 (製品) 注文の作成、承認、履行

顧客の注文 (製品注文とも呼ばれます) がどのようにキャプチャされ、フルフィルメントマネージャーとエージェントがそれらを確認、調整、および履行する方法について説明します。このプロセスを使用することで、顧客の注文が正しく、履行プロセス全体を通じて効率的に処理されるようにします。

顧客注文の直接入力

エージェントは、CSM 構成可能ワークスペースを使用して注文を直接キャプチャできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Product Order Open API を使用した注文のキャプチャ

このアプリケーションを使用している場合はOrder Management for Telecommunications, Media, and Technology、Product Order Open API を使用して、サードパーティの顧客注文管理システムからの顧客注文を処理できます。Product Order Open API は、 ServiceNow TMF622: Product Ordering Management API 仕様の実装です。詳細については、「 製品注文オープン API 」を参照してください。

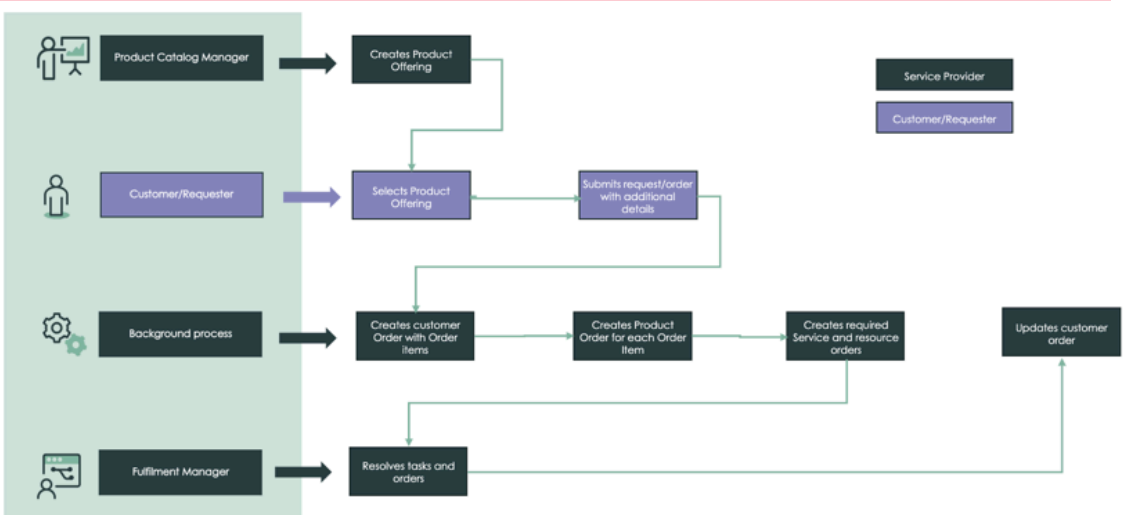
キャプチャ後の顧客注文レコードの生成

顧客の注文をキャプチャするか、直接入力すると、顧客注文レコードが に生成されます Now Platform。顧客注文レコードには、製品を説明する 1 つ以上の顧客注文品目と、アイテムに必要なサービスを実行するためのアクション (追加、変更、切断) が関連付けられています。顧客注文レコードには、次の要素も含まれています。

- 追加、更新、または削除される製品の詳細。
- [新製品の追加] の場合、注文品目には、必要な特性および特性値を含む製品仕様の詳細が保持されます。
- 顧客注文の変更と切断の場合、注文明細行には、更新または切断する製品在庫の詳細が保持されます。
- 注文品目には、場所と、顧客連絡先の詳細などの関連情報を含めることができます。

次の図は、顧客の注文がキャプチャされ、履行されるとどうなるかを示しています。

顧客およびサービス注文管理



顧客の注文のレビュー、承認、分解

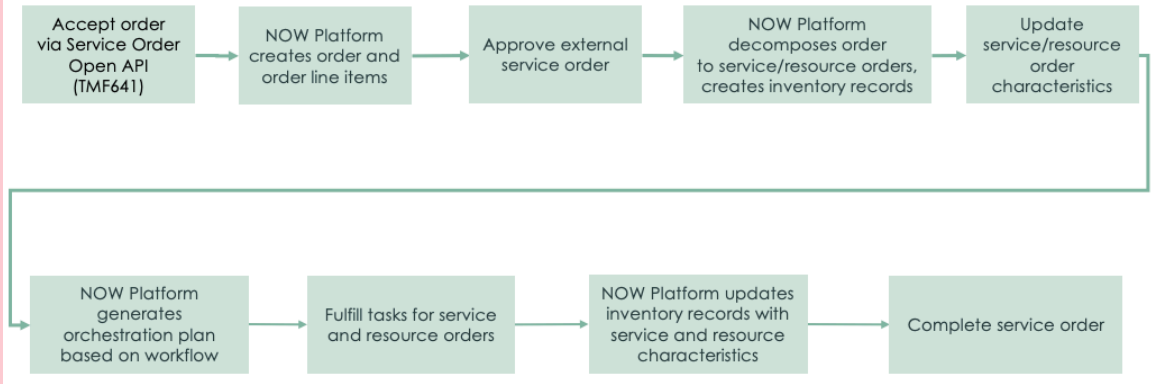
エージェントが顧客の注文をキャプチャまたは入力した後、注文履行マネージャーはその注文を で選択CSM 構成可能ワークスペースし、次の情報を確認してから、その注文の履行を承認または却下します。

- 顧客注文
- 注文明細品目
- 発注特性

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス注文オープン **API** を使用した顧客注文履行ワークフローの例



注文履行マネージャーが顧客の注文を却下すると、次のプロセスが発生します。

- 顧客注文のステータスが [却下] に移行します。
- 顧客の注文を通常の状態に戻すには、いくつかの変更が必要になる場合があります。注文履行マネージャーは、製品仕様特性やその他の情報に適切な変更を加えてから、顧客の注文の承認を試みることができます。

注文履行マネージャーが顧客の注文を承認すると、次のプロセスが発生します。

- [ステータス] フィールドが [処理中] に変わります。
- 受注オーダの分解が行われます。これは、製品カタログ内の製品仕様、サービス仕様、リソース仕様、仕様関係、および分解ルールに基づいています。承認された顧客の注文品目ごとに必要なすべてのドメイン製品、サービス、およびリソースの注文を作成し、ドメイン注文ごとに注文履行ワークフローをトリガーします。

注:
顧客注文管理ロールと承認プロセスの詳細については、以下を参照してください。

- 受注処理とプロバイダーのロールの割り当て
- 仕様関係と分解ルールの作成
- 顧客 (製品) 注文の承認と履行

製品モデルの生成

は Now Platform 、履行プロセスで使用する仕様の一意の構成ごとに製品モデルレコードを内部的に生成します (存在しない場合)。製品モデルは、注文された製品に対して選択された特性オプションを表します。製品モデルは、注文が履行プロセスを完了すると生成されます。

を介して送信された顧客注文の処理 **Service Bridge**

注文が を介して顧客インスタンス Service Bridgeから直接発生した場合は、特殊な処理が追加で実行されます。

1. 顧客がサービスカタログからカタログアイテムを要求すると、以下が発生します。
   a. 要求と要求アイテムが顧客のインスタンスで生成されます。
   b. 顧客注文と顧客注文明細品目は、プロバイダーインスタンスで生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Service Bridgeサービスカタログの使用、およびサービスカタログからのカタログアイテムの要求の詳細については、以下を参照してください。

- Service Exchange (legacy)
- Service Catalog

2. 注文データは顧客とプロバイダーの両方のインスタンスで同期されるため、両方のインスタンスを使用しているエージェントはその進捗状況を追跡できます。
3. 注文履行マネージャーが顧客の注文を承認すると、それに応じて顧客のインスタンスが更新されたことを示すメッセージがインスタンスに表示されます。
4. 顧客の注文が完了すると、エンタープライズ顧客インスタンスの作業メモが更新されます。
   - これらのメモにより、顧客は自分のサービスカタログから注文のステータスを表示できます。
   - 注文のステータスの更新は、エンタープライズ顧客のインスタンスに自動的に同期されます。

関連情報

注文管理

注文管理 のインストールと設定
[End]
[store-future: BEGIN review]

手動製品注文の作成、変更、およびキャンセル

注文キャプチャを使用すると、発注エージェントは顧客 (製品) の注文とサービス注文 Now Platformを . また、顧客の代わりに 1 つ以上の製品とサービスを含むマルチサイトの製品とサービスの注文を作成することもできます。注文のキャプチャは、 San Diego このリリース以降のリリースでサポートされています。

注:
注文キャプチャでのサービス注文の作成の詳細については、「」を参照してください 新しいサービス、サービスの変更、または切断のオーダーの作成。

直接注文入力のキャプチャ

エージェント は、次の手順で 注文をキャプチャできます。

- 価格設定を使用して標準製品およびサービスの 手動注文を作成します。
- 注文履行中に顧客のニーズとして識別された追加の製品とサービスを含む、手動の製品とサービスの注文を作成します。

手動での製品またはサービスオーダーの作成には、次の手順が含まれます。

1. エージェント は、製品オファリングとサービス仕様を選択して構成し、送信前にレビューを実行します。
2. エージェント が注文を送信します。

   これにより Now Platform 、注文の履行を管理する製品またはサービスの注文レコードが作成されます。製品またはサービスの注文には、購入した製品または実行中のサービスを説明する 1 つ以上の関連する注文品目があります。

3. 製品またはサービスの注文を送信した後にレビューまたは変更するには、エージェントは発生元に関係なく他のすべての注文に対して同じ手順を使用します。詳細については、以下を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 顧客 (製品) 注文のレビュー
- サービスオーダーの確認。

4. 注文履行マネージャーまたはサービスマネージャーは、注文の確認を完了した後、注文履行エージェントまたはサービスエージェントによる履行のために注文を承認 (または却下) できます。発信元に関係なく、顧客またはサービス注文の確認および履行の詳細については、以下を参照してください。
   - 顧客 (製品) 注文の承認と履行
   - サービスオーダーの承認および履行

注:
アプリケーションを使用している場合はOrder Management for Telecommunications, Media, and Technology、でNow Platform 処理する多くの顧客 (製品) およびサービスの注文を次のソースから自動的にキャプチャできます。

- サードパーティの注文管理システムから、Product Ordering Open (TMF622) または Service Ordering Open (TMF641) API を使用します。
- 顧客のインスタンスからアプリケーションServiceNowを介して Service Bridge San Diego 以降のリリースで

関連情報

製品注文オープン API

サービス注文オープン API

[End]
[store-future: BEGIN review]

新製品をオーダーする

注文キャプチャを使用して、顧客または内部担当者向けの製品注文 (顧客注文とも呼ばれます) を作成します。

始める前に
Order Capture を使用する前に、次の構成タスクを完了してください。

1. 受注処理とプロバイダーのロールをユーザーに割り当てます。
2. 製品オファリングと顧客向けサービス仕様を定義して公開します。
3. 受注処理を構成します。

詳細については、「注文管理 のインストールと設定」を参照してください。

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
製品注文の作成方法は次のとおりです。

1. [注文の作成] フォームで、[製品] 注文タイプを選択し、顧客アカウントと連絡先を選択します。
2. [製品の選択] フォームで、製品注文の 1 つ以上の製品オファリングと配送先場所を選択します。
3. [製品の構成] フォームで、各注文品目のオーダー済み製品を構成します。次に、これらの製品コンフィギュレーションを 1 つ以上の場所に適用し、注文した製品コンフィギュレーションを場所別に構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [注文の確認] フォームで、製品注文を確認して送信します。
5. これで、注文履行マネージャーが、注文をレビューして履行のために承認できるようになりました。詳細については、「顧客 (製品) 注文の承認と履行」を参照してください。

製品注文を直接入力すると、顧客 Now Platform 注文レコードが作成され、顧客の注文履行を管理します。製品注文には、1 つ以上の注文品目が関連付けられています。注文品目には、サービスに必要な製品とアクション (追加) が記載されています。注文品目は、次のものも構成されます。

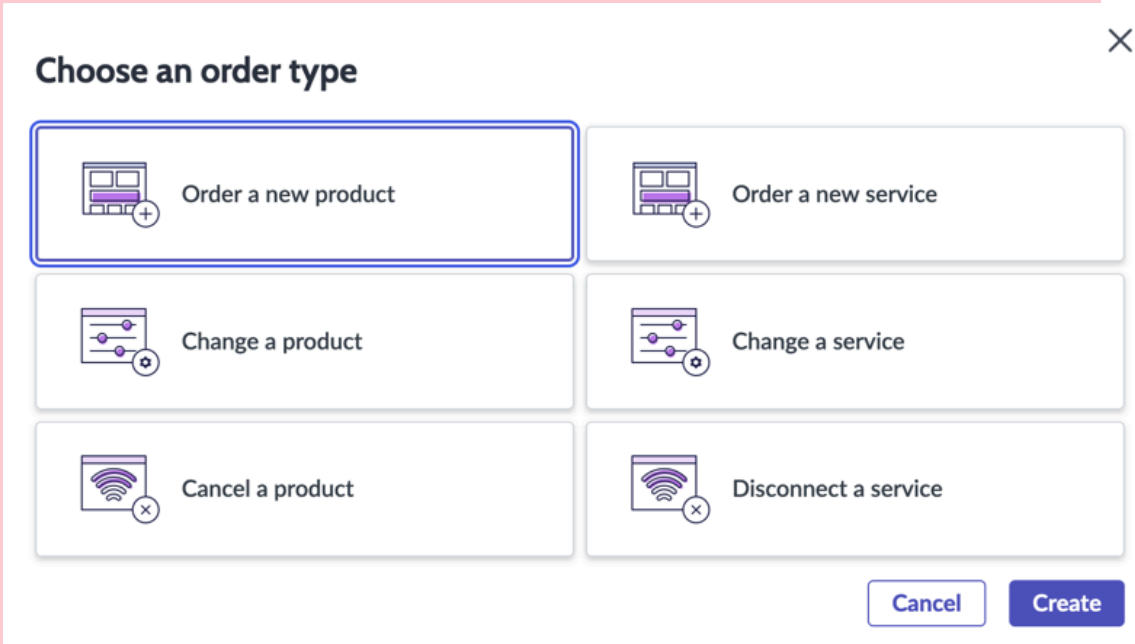
- 追加、更新、または削除される製品の詳細。
- [新製品の追加] の場合、注文品目には、必要な特性と特性値を含む製品仕様の詳細が保持されます。
- 注文品目には、場所と関連情報 (顧客連絡先の詳細など) を含めることができます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [構成可能ワークスペースリスト] タブから [注文キャプチャ] にアクセスします。
3. 既存の顧客アカウントの注文を作成するか、注文を作成する前に顧客アカウントを作成するかに応じて、次のいずれかのアクションを選択できます。

4. 「注文タイプの選択」ダイアログが表示されたら、「 新規商品の注文 」を選択し、「 作成」をクリックします。

[タイプを選択および順序] ダイアログ



[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客アカウントと連絡先を選択します

製品注文を作成するプロセスの次のステップとして、注文の顧客アカウントと連絡先情報を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

新規製品注文:注文の作成フォーム

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。製品注文を作成するアカウントを選択します。顧客リストをフィルタリングして特定のアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。
連絡先	注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルター処理して特定の連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。

2. **[Continue** (続行)] をクリックします。
これにより Now Platform 、[ドラフト] ステータスの顧客注文レコードが作成されますが、注文品目は作成されません。注文ステータスの詳細については、「」を参照してください 顧客注文ステータス。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文の場所と製品オファリングを選択します

製品注文を作成するプロセスの次のステップとして、配送先の場所と製品オファリングを選択します。顧客の配送先の場所を選択し、指定された場所ごとに顧客に販売する製品オファリングを追加します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [製品の選択] に [少なくとも 1 つの場所を選択] ダイアログが表示されたら、この注文で製品を配送する配送先の場所を選択します。

> **注:**
> または、[少なくとも 1 つの場所を選択] ダイアログにアクセスするには、[場所] ウィンドウで [場所の追加] をクリックします。

   a. [場所] フィールドにカーソルを置き、フィールドをクリックして、場所を選択します。利用可能な住所の選択肢は、[注文の作成] フォームで選択した顧客アカウントから取得されます。顧客のアドレスリストをフィルタリングして特定の場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
   b. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。
   c. 選択した場所を削除するには、[**X**] をクリックします。
   d. [追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文に対して選択した配送先の場所が [場所] ペインに表示されます。別の場所を追加するか、以前に選択した場所を削除するには、次のアクションを実行します。

2. [場所] ウィンドウで、製品オファリングの配送先の場所を選択し、その場所の場所の連絡先、製品オファリング、および注文数量を追加します。
   a. [場所の連絡先] セクションで、必要に応じて、選択した場所の連絡先担当者の姓、名、電子メール アドレス、および携帯電話番号を入力します。この情報により、品目連絡先レコードが作成されます。
   b. [製品を選択] ペインの [製品オファリング] セクションで、選択した場所に対して次のアクションを実行します。
      - [オファリング] フィールドで、場所に提供する製品オファリングを選択します。
      - [数量] フィールドに、各製品オファリングの注文数量を入力します。

製品を選択 - 製品オファリング

フィールド	説明
製品*	顧客が選択した配送先場所への配送を注文している公開済みの製品オファリング。例としては、インターネットサービス、オールインワンモバイルプラン、プレミアムSD-WANオファリング、プレミアム無制限モバイルプランなどがあります。選択した場所ごとに販売する商品を複数選択できます。 **i.** 公開された製品オファリングのリストから製品オファリングを選択します。製品オファリングリストをフィルタリングして製品オファリングを検索するには、製品名の最初の数文字を入力します。 **ii.** 別の製品オファリングを選択するには、前に選択した製品の右側にカーソルを置いてから、別の製品オファリングを選択します。 **iii.** 選択を解除するには、[**X**] をクリックします。
量*	顧客が選択した場所で注文している製品の数量。デフォルトの数量は 1 です。 **注:** 注文場所に選択した製品オファリングを削除するには、削除アイコン (

   c. この場所に別の製品オファリングを追加するには、[製品オファリングの追加] をクリックし、オファリングの選択と注文数量の入力のプロセスを繰り返します。
3. すべての場所の製品オファリングの追加が完了したら、[アイテムを構成] をクリックします。

タスクの結果
は、 Now Platform 製品オファリングの数量と定義された仕様に従って各場所の注文品目を作成し、それらを製品注文に関連付けます。

Santa Clara のユーザーが 2 つのプレミアム SD-WAN オファリングを選択すると、 Now Platform 6 つの注文品目が作成されます。その後、明細ごとに特性値を変更することができます。たとえば、ある注文品目にベーシックルーターがあり、別のオーダー品目にアドバンスドルーターがあるといった場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
注文品目の詳細を構成し、製品オファリングの注文特性値を変更し、オプションの製品仕様を追加または削除できます。オプションの構成コピー機能を使用すると、製品オファリングの特性値を異なる場所にコピーしたり、異なる上位注文品目の同じ場所内でコピーしたりできます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文の注文品目の詳細を構成します

製品注文を作成するプロセスの次のステップの一環として、すべての注文品目の詳細が正しく完全であることを確認してください。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
注文品目の詳細を構成し、製品オファリングの注文特性値を変更し、関連品目とオプションの製品仕様を追加または削除できます。オプションの構成コピー機能を使用すると、製品オファリングの特性値を異なる場所にコピーしたり、異なる上位注文品目の同じ場所内でコピーしたりできます。

すべての製品オファリングには、一連の特性と特性オプションがあります。

- 各特性は汎用です。これは、1 つ以上の製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられていることを意味します。特性または特性オプションを使用して、製品、サービス、またはリソースの属性を記述します。
- 注文した製品ごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。
- 特性オプションを追加すると、注文品目の価格設定が段階的に更新されます。

たとえば、顧客がオールインワンモバイルプランを注文し、オーダーラインを構成するときにその注文特性を更新するとします。これを行うには、[特性] セクションを使用して、次のオプションを含む計画の順序付けされたオプションを選択します。

- SMSパック
- ボイスパック
- データパック

詳細については、以下を参照してください。

- Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します。

手順

1. [注文品目 (n)] セクションで、構成する製品オファリングを選択します。
   - Missing Info 注文明細品目が不完全で、詳細の入力を求めるメッセージが表示された場合に表示されます。

   メッセージをクリックして、不足している情報を確認します。通常表示される最も一般的なエラーは、注文明細品目の出荷先住所や注文特性などの不足している情報を入力する必要があることを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 選択した発注書明細の一般および価格設定の詳細を確認するには、[詳細] をクリックします。

新規製品注文 - 詳細 - 注文明細品目

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。
製品オファリング	顧客がフルフィルメントのために注文している製品オファリング。
ロケーション	顧客が注文している製品オファリングの配送場所。
製品仕様	注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。
注文数量	この注文品目の注文数量。この数量は必要に応じて変更することができます。

3. 注文品目の価格設定の詳細を確認します。

注:

製品オファリングの注文特性のデフォルト通貨は、システムロケール [glide.system.locale] に基づいています。注文品目の価格設定の通貨は、顧客アカウントの構成時に設定した国に従って表示されます。設定された通貨がシステムロケール通貨以外の場合は、顧客に Now Platform 固有の通貨に変換され、価格設定の詳細が表示されます。

[価格設定] フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。これらは、必須ではない製品オファリングを追加または削除したり、品目の特性値や注文数量を変更したりした場合にのみ増減します。

新規製品注文 - 詳細 - 価格設定

フィールド	説明
単位あたりの毎月の定期課金	この注文品目の単位あたりの月次定期料金の合計。例:毎月の回線料金。この料金は、選択した製品オファリングの特性オプションごとに製品カタログで定義されている単価あたりの毎月の定期料金に基づいています。
単位あたりの一度だけ発生する課金	この注文品目の単位あたりの非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。この料金は、選択した製品オファリングの特性オプションごとに製品カタログで定義されている単価あたりの一度だけ発生することのない課金に基づいています。
合計価格	注文品目の合計価格。すべての特性オプション価格を加算し、それらに品目注文数量を乗じて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	計算されます。最上位の注文品目の価格には、次の情報が含まれています。 ○ 製品オファリングの単位あたりの毎月の定期的および非定期的な課金。 ○ 最上位の注文明細に指定した特性オプション値に対して製品カタログで定義された価格。

4. 注文明細品目の特性オプションと値を確認するには、[特性] をクリックします。

新規製品注文:特性

フィールド	説明
特性	製品オファリングにアサインされている特性。特性には、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、およびソフトウェアが含まれます。
特性値	製品オファリングに関連付けられている必須特性に対して選択できるオプション。フィールドごとに、顧客が選択したオプションを選択します。

5. (空の) インジケーターを使用して特性オプション選択の値を更新または入力するには、以下のアクションを実行します。
   a. [特性] ペインで、更新する [詳細] 列の左側に表示されるプレビューを開くアイコン (プレビュー ⓘ をクリックします。
   b. [指図特性] ウィンドウに次の情報が表示されます。

フィールド	説明
特性*	製品オファリングにアサインされている特性。特性には、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、およびソフトウェアが含まれます。
特性値	更新する選択した特性の値情報を入力できる値テキストフィールド。

   c. 特性オプションと値を確認して更新したら、「 更新」をクリックします。
6. 製品全体の特性値を宛先の場所から別の場所に、またはある製品オファリングから別の製品オファリングにコピーするには、次のアクションを実行します。

   たとえば、顧客のサンタクララ拠点向けにプレミアムSD-WAN製品を販売し、顧客のサンフランシスコ拠点向けにも販売したいとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [発注書明細 (n)] セクションで、クローンを作成する製品オファリングを選択します。この例では、コピー元の Santa Clara の場所の製品オファリングになります。

b. [**Details** (詳細)] をクリックして、[Details - Order Line Item (詳細 - 注文明細品目)] ペインに戻ります。

c. [製品オファリング] フィールドで、注文品目構成のコピーアイコン (

d. [Select locations to copy this configuration] ウィンドウに次の情報が表示されます。

この構成をコピーする場所を選択

フィールド	説明
場所*	製品構成のコピー元として選択した場所の名前。
製品オファリング *	製品構成のコピー元として選択した製品オファリングの名前。
コピー先の場所 *	製品構成のコピー先の場所の名前。 **i.** [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。 **ii.** 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。

e. [コピー先の場所] を選択したら、[コピー] をクリックします。コピー処理が成功すると、次のメッセージが表示されます。

このプロセスでは、選択した製品オファリングの製品階層が、選択した場所から指定されたコピー先の場所にコピーされます。たとえば、サンタクララのプレミアム SD-WAN サービスオファリングの製品階層を、選択したサンフランシスコの場所にコピーします。宛先の場所に同じオファリング品目が存在する場合は、特性オプションと値がコピーされます。

7. 水平関係を持つ顧客注文の関連品目を追加するには、次のアクションを実行します。

8. 注文品目の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

9. [確認] ボタンをクリックすると、顧客注文の関連品目の検証が行われ、注文送信ページに移動します。

オプション	説明
検証が成功した場合	次の Now Platform メッセージが表示されます。 指定された関連在庫/注文品目に互換性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	このメッセージは、注文情報に追加の入力は不要であり、注文履行の次のステップに進むことができることを確認します。
検証に失敗した場合	次の Now Platform いずれかのメッセージが表示されます。 ○ 注文品目 (ORDLn) の場合: 1 つ以上の関連在庫/注文品目に互換性がありません。関連するドメイン注文をクローズする前に、正しい依存在庫の詳細を入力します。 ○ 注文明細品目 (ORDLn) の場合: 1 つ以上の関連品目が必要です。関連するドメイン注文をクローズする前に、関連する在庫の詳細を入力します。 このメッセージは、注文情報を分解するために追加の詳細が必要であることを確認します。必要な情報を入力して、注文履行の次のプロセスに進むことができます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文の確認と送信

製品注文を作成するプロセスの次のステップとして、すべての注文品目をレビューします。履行の承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて

注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、以下を参照してください 顧客 (製品) 注文のレビュー。

手順

1. [新規製品注文] フォームで、注文品目の一般詳細と価格設定の詳細を確認します。

新製品注文フォーム

フィールド	説明
オーダーライン	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。
製品オファリング	顧客がフルフィルメントのために注文している製品オファリング。
製品仕様	注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
毎月の定期料金	この注文品目に対する毎月の定期料金の合計。例:毎月の回線料金。
非定期料金	この注文品目の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。
合計価格	この注文品目の合計価格。

注:
価格設定フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。これらは、注文明細品目の特性値を変更した場合にのみ変更されます。詳細については、「製品注文の注文品目の詳細を構成します」を参照してください。

2. 発注書明細の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する注文明細品目の左側にある [プレビューを開く] アイコン (ⓘ) をクリックします。右側にペインが開き、[詳細] ペインと [アクティビティ] ペインが表示されます。

      注:
      これらのフィールドの詳細については、「」を参照してください 注文品目フォーム (顧客注文)。

   b. [詳細] ペインで、必要に応じて注文品目情報を入力します。終了したら、[更新] をクリックして注文明細品目の詳細を更新します。
   c. [アクティビティ] ペインで、注文品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含む誰でも表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. コメントまたはプライベート作業メモの入力が終了したら、[コメントを投稿] をクリックします。
3. フルフィルメントの承認のために送信するには、 注文を送信するをクリックします。
4. 「Submission successful」という確認メッセージが表示されたら、「 OK」をクリックします。

タスクの結果
製品注文を正式に送信すると、その状態が [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、注文履行マネージャーが、注文をレビューして履行のために承認できるようになりました。詳細については、「顧客 (製品) 注文の承認と履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文在庫レコードの変更

プロバイダーは、顧客向けの製品 Now Platform 注文在庫レコード (顧客注文とも呼ばれます) を変更する方法について説明します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

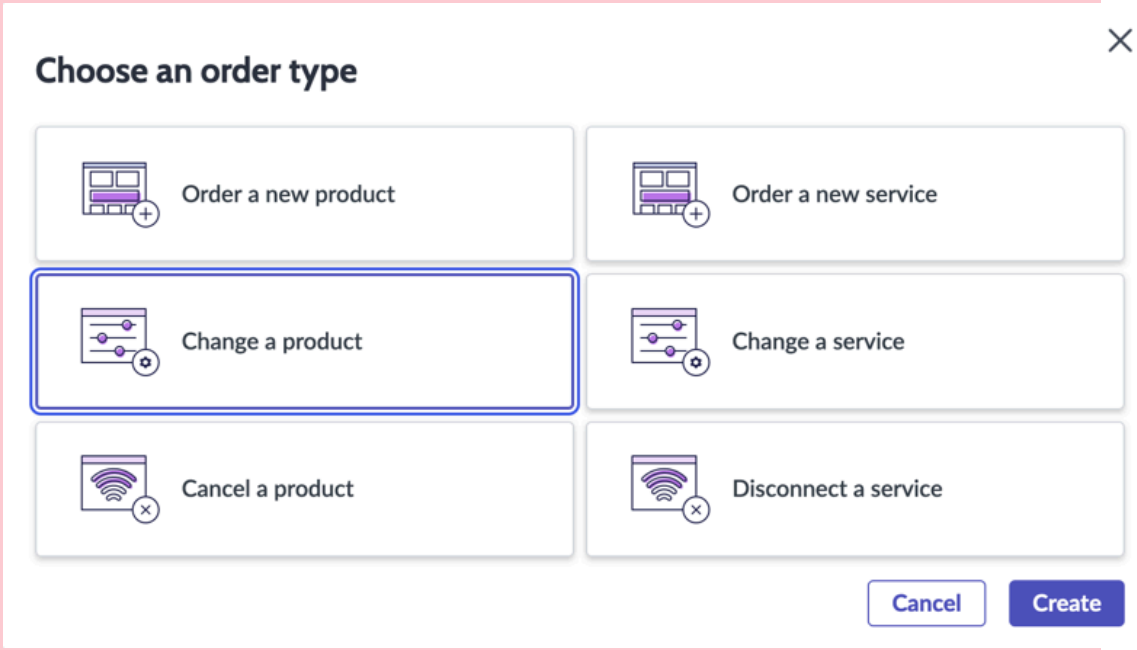
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントの製品注文在庫レコードを変更するには、次のアクションを実行します。
   a. 「構成可能ワークスペースのリスト」タブ( )で、「顧客注文」をクリックします。
   b. すべての注文を選択するには [すべて] をクリックし、1 つの注文を選択するには [開く] をクリックします。
   c. **[New** (新規)] をクリックします。
3. [注文タイプの選択] ダイアログが表示されたら、[製品の変更] を選択し、[作成] をクリックします。

[注文タイプを選択] ダイアログ



[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客のアカウントと連絡先情報を選択する

製品注文在庫レコードを変更するプロセスの最初のステップとして、顧客のアカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

製品の変更 - 注文を作成フォーム

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを検索するには、顧客名の最初の数文字を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
連絡先	注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。

2. **[Continue** (続行)] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

利用可能な在庫から製品在庫を選択します

製品注文在庫レコードを変更するプロセスの次のステップとして、利用可能な在庫から製品在庫を選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
[製品を選択] フォームに移動すると、 Now Platform コンテンツツリーにアクティブな製品在庫のリストが表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。コンテンツツリーで展開アイコン ( ) または折りたたみアイコン ( ) をクリックすると、製品在庫を選択できます。製品在庫リストが長い場合は、ページをクリックしてリストを参照できます。

フィルターを使用して、変更する製品在庫を見つけることができます。詳細については、「フィルターを使用した在庫の検索と表示」を参照してください。

注:
利用可能な在庫には、顧客が注文し、出品者が正常にフルフィルメントしたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫のリストから商品在庫を直接選択するには、商品在庫を選択し、[選択] をクリックします。
各ページで使用可能なすべての製品在庫を選択するには、[すべて選択] をクリックし、[選択] をクリックします。

   製品在庫のリスト全体を選択するには、コンテンツツリーのすべてのページで [すべて選択] をクリックします。

   注:
   フィルタを使用して製品在庫を選択するには、「」を参照してください フィルターを使用した在庫の検索と表示。

2. [すべて選択] ウィンドウで、変更する製品在庫をクリックし、[選択] をクリックします。
製品在庫から選択を削除する場合は、変更管理の任意の場所にカーソルを置き、[選択解除]をクリックします。

   すべての製品在庫から選択を削除する場合は、「 リセット 」を選択して「 はい」をクリックします。

3. 製品在庫情報ウィンドウで、注文の詳細と特性情報を確認し、[構成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
注文品目の詳細を構成し、製品仕様の注文特性値を変更し、オプションの製品仕様を追加または削除します。オプションの構成コピー機能を使用して、製品オファリングの特性値を異なる場所にコピーしたり、異なる上位注文品目の同じ場所内でコピーしたりできます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

フィルターを使用した在庫の検索と表示

[store-future: BEGIN review]製品注文在庫レコードを変更するプロセスの次のステップとしてフィルターを使用して、顧客の製品在庫レコードをより迅速に検索して表示します。[End]

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   利用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存の有効な製品在庫を持つ顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[**X**] をクリックします。
4. [製品オファリング] フィールドをクリックし、製品オファリングを選択します。
   製品オファリングと関連情報は、顧客のアクティブな在庫レコードから表示されます。
5. [製品仕様] フィールドをクリックし、製品仕様を選択します。
   製品オファリングを選択すると、製品仕様が表示されます。製品仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値をフィルターに追加するには、[特性の追加] ボタンをクリックして、次のアクションを実行します。
   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。使用可能な特性は、選択した製品仕様から取得されます。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択した製品仕様から取得されます。
      - 別の値を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置き、値を選択します。
      - 値を削除するには、[**X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。
6. [適用] をクリックします。

タスクの結果
フィルター処理された製品の在庫が [すべて選択] ウィンドウに表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文明細品目の詳細の確認

製品注文在庫レコードを変更するプロセスの次のステップとして、注文品目のすべての詳細が正しく、完了していることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
製品注文在庫レコードを変更すると、定義 Now Platform した仕様に従って注文品目が作成されます。選択した製品在庫に親または祖父母の製品在庫がある場合、親または祖父母の製品在庫の注文品目も作成されます。選択した在庫が最上位注文の親品目である場合、注文品目は親品目に対してのみ作成され、子注文品目に対しては作成されません。

たとえば、顧客が SD-WAN Edge デバイスの順序を変更したいとします。このアイテムの製品在庫を選択すると、 は Now Platform この変更指示に対して 2 つの注文明細品目を作成します。1 つは SD-WAN Edge デバイス用で、もう 1 つはその親である SD-WAN サービスパッケージ用です。親注文品目である SD-WAN サービスパッケージ在庫を選択した場合、注文品目は 1 つだけ作成されます。

注文品目の詳細を設定したり、製品オファリングの注文特性値を変更したり、オプションの製品仕様を追加または削除したりできます。オプションの構成コピー機能を使用すると、製品オファリングの特性値を異なる場所にコピーしたり、同じ場所内で異なる上位注文品目にコピーしたりできます。

すべての製品オファリングには、一連の特性と特性オプションがあります。

- 各特性は汎用です。これは、1 つ以上の製品、サービス、またはリソースの仕様に関連付けられていることを意味します。特性または特性オプションを使用して、製品、サービス、またはリソースの属性を記述します。
- 注文した製品ごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。
- 特性オプションを追加すると、注文品目の価格設定が段階的に更新されます。

たとえば、顧客がオールインワンモバイルプランの注文の変更を要求し、注文品目を設定するときにその注文特性を更新するとします。[特性] セクションを使用して、次のオプションを含む計画の変更管理オプションを選択します。

- SMSパック
- ボイスパック
- データパック

詳細については、以下を参照してください。

- Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します。

手順

1. [注文品目 (n)] セクションで、構成する製品オファリングを選択します。
   - Missing Info 注文明細行が不完全で、詳細の入力が必要な場合に表示されます。

   メッセージをクリックして、不足している情報を確認します。一般的なエラーは、注文品目の配送先や注文特性などの不足している情報の入力に関連しています。
2. 選択した注文明細品目の一般的な詳細と価格設定の詳細を確認するには、[詳細] をクリックします。
   次の表で、このタブのフィールドについて説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品変更 - 詳細 - [注文明細品目] タブ

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。
ロケーション	顧客が変更されている製品注文在庫の場所。
製品オファリング	顧客が変更しようとしている製品オファリング。
製品仕様	注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

3. 注文品目の価格設定の詳細を確認します。

注:

製品オファリングの注文特性のデフォルト通貨は、システムロケール [glide.system.locale] に基づいています。注文品目の価格設定の通貨は、顧客アカウントの構成時に設定した国に対して表示されます。システムロケール通貨以外の通貨を設定すると、 Now Platform 顧客固有の通貨に変換され、価格設定の詳細が表示されます。

[価格設定] フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。金額は、必須ではない製品オファリングを追加または削除するか、品目の特性値または注文数量を変更した場合にのみ増減します。

製品変更 - 詳細 - 価格設定タブ

フィールド	説明
単位あたりの毎月の定期課金	この注文品目の単位あたりの月次定期料金の合計。例:毎月の回線料金。この料金は、選択した製品オファリングの特性オプションごとに製品カタログで定義されている単価あたりの毎月の定期料金に基づいています。
単位あたりの一度だけ発生する課金	この注文品目の単位あたりの非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。この料金は、選択した製品オファリングの特性オプションごとに製品カタログで定義されている単価あたりの一度だけ発生することのない課金に基づいています。
合計価格	注文品目の合計価格。すべての特性オプション価格を加算し、それらに品目注文数量を乗じて計算されます。最上位の注文品目の価格には、次の情報が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 製品オファリングの単位あたりの毎月の定期的および非定期的な課金。 ○ 最上位の注文明細に指定した特性オプション値に対して製品カタログで定義された価格。

4. 注文明細品目の特性オプションと値を確認するには、[特性] タブをクリックします。

製品変更 - [特性] タブ

フィールド	説明
特性	製品オファリングにアサインされている特性。特性には、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、およびソフトウェアが含まれます。
特性値	製品オファリングに関連付けられている必須特性に対して選択できるオプション。フィールドごとに、顧客が選択したオプションを選択します。

5. (空の) インジケーターを使用して特性オプション選択の値を更新または入力するには、以下のアクションを実行します。
   a. [特性(Characteristics)] ペインで、[詳細(Details)] 列に表示されるプレビューを開くアイコン (プレビュー)をクリックします。
   b. [発注特性] ウィンドウが表示されたら、フィールドに入力します。

製品変更 - [特性] タブ

フィールド	説明
特性*	製品オファリングにアサインされている特性。特性には、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、およびソフトウェアが含まれます。
特性値	更新する選択した特性の値情報を入力できる値テキストフィールド。

   c. 特性オプションと値を確認して更新したら、[更新] をクリックします。
6. 製品全体の特性値を宛先の場所から別の場所に、またはある製品オファリングから別の製品オファリングにコピーするには、次のアクションを実行します。
   a. [発注書明細 (n)] セクションで、クローンを作成する製品オファリングを選択します。
   b. 「詳細 - 注文明細品目」ペインに戻るには、「 詳細」をクリックします。
   c. [製品オファリング] フィールドで、注文明細品目構成のコピーアイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [Select locations to copy this configuration] ウィンドウが表示されたら、次のフィールドに入力します。

この設定ウィンドウをコピーする場所を選択

フィールド	説明
場所*	製品構成のコピー元として選択した場所の名前。
製品オファリング *	製品構成のコピー元として選択した製品オファリングの名前。
コピー先の場所 *	製品構成のコピー先の場所の名前。 **i.** [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。 **ii.** 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。

e. [コピー] をクリックします。コピー処理が成功すると、次のメッセージが表示されます。

このプロセスでは、製品オファリングの製品階層が、その場所から指定されたコピー先の場所にコピーされます。宛先の場所に同じオファリング品目が存在する場合は、特性オプションと値がコピーされます。

7. 水平関係を持つ顧客注文の関連品目を追加するには、次のアクションを実行します。

8. 注文品目の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目を確認し、製品在庫の変更指示を送信します

製品注文在庫レコードを変更するプロセスの最後のステップとして、すべての注文品目を確認します。変更承認のために送信する前に、必要に応じて指示の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、以下を参照してください 顧客 (製品) 注文のレビュー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [製品の変更] フォームで、注文明細品目の全般と価格の詳細を確認します。
[store-future: BEGIN review]

製品変更フォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。
製品オファリング	顧客が変更しようとしている製品オファリング。
製品仕様	注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。
毎月の定期料金	この注文品目に対する毎月の定期料金の合計。例:毎月の回線料金。
非定期料金	この注文品目の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。
合計価格	この注文品目の合計価格。

注:
価格設定フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。これらは、注文明細品目の特性値を変更した場合にのみ変更されます。詳細については、「製品注文の注文品目の詳細を構成します」を参照してください。

[End]

2. 発注書明細の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する発注書明細の横にある [プレビューを開く] アイコン (プレビュー ⓘをクリックします。[詳細] タブと [アクティビティ] タブが開きます。

      注:
      これらのタブの詳細については、「」を参照してください 注文品目フォーム (顧客注文)。

   b. [詳細] タブで、注文品目に関する情報を入力し、[更新] をクリックします。
   c. **[Activity** (アクティビティ)] タブで、注文明細品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含む誰でも表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. [コメントを投稿 **(Post Comments)]**をクリックします。
3. [**Submit Order**] をクリックします。
4. 「Submission successful」という確認メッセージが表示されたら、「 OK」をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
製品注文を正式に送信すると、その状態が [ドラフト] から [新規] に変わります。注文履行マネージャーは、変更の履行のために注文を確認して承認できます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品注文在庫レコードのキャンセル

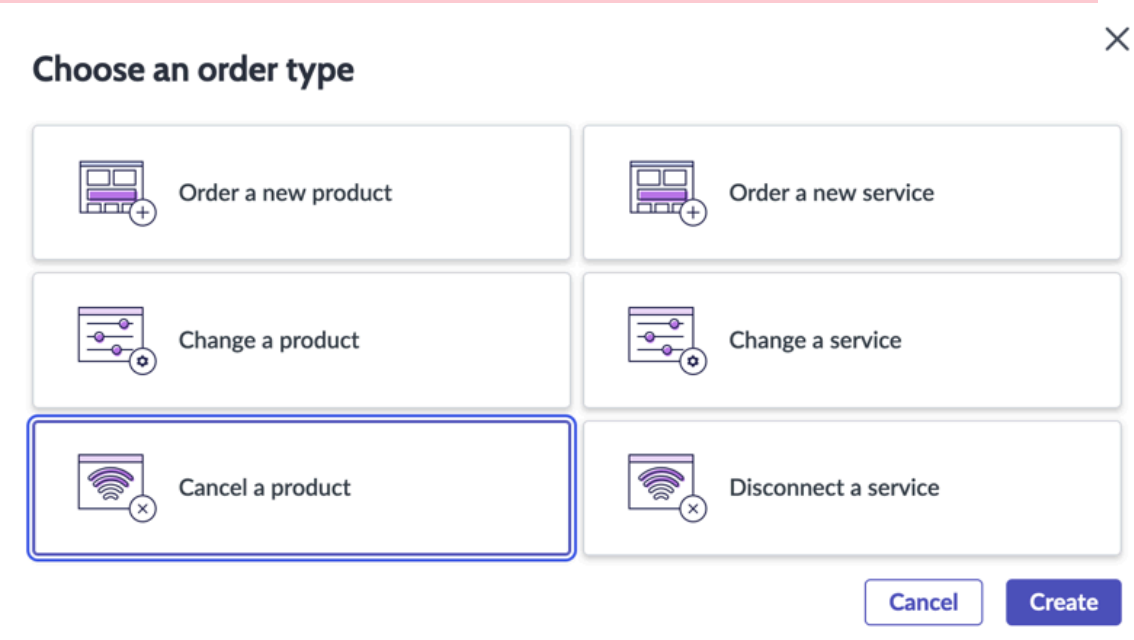
プロバイダーは、顧客向けの製品在庫レコード Now Platform をキャンセルできます。たとえば、現在のレガシールーターをキャンセルしたい場合があります。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントの製品注文在庫レコードをキャンセルするには、次のアクションを実行します。
   a. **[CSM/FSM Configurable Workspace Lists]** タブ ( ) で、**[Customer Orders]** をクリックします。
   b. すべての注文を選択するには [すべて] をクリックし、1 つの注文を選択するには [開く] をクリックします。
   c. **[New** (新規)] をクリックします。
3. [注文タイプの選択] ダイアログが表示されたら、[製品のキャンセル] を選択し、[作成] をクリックします。

[注文タイプを選択] ダイアログ



[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客のアカウントと連絡先情報を選択する

製品在庫レコードをキャンセルするプロセスの最初のステップとして、顧客のアカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

商品のキャンセル - 注文フォームの作成

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを検索するには、顧客名の最初の数文字を入力します。
連絡先	注文の連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。

2. **[Continue** (続行)] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

利用可能な在庫から製品在庫を選択します

製品在庫レコードをキャンセルするプロセスの次のステップとして、利用可能な在庫から製品在庫を選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
[製品を選択] フォームに移動すると、 Now Platform コンテンツツリーにアクティブな製品在庫のリストが表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。コンテンツツリーで展開アイコン ( ) または折りたたみアイコン ( ) をクリックすると、製品在庫を選択できます。製品在庫リストが長い場合は、ページをクリックしてリストを参照できます。

フィルターを使用して、キャンセルする製品在庫を見つけることができます。詳細については、「フィルターを使用した製品在庫の検索と表示」を参照してください。

注:
利用可能な在庫には、顧客が注文し、出品者が正常にフルフィルメントしたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫のリストから商品在庫を直接選択するには、在庫を選択して [選択] をクリックします。
   各ページで使用可能なすべての製品在庫を選択するには、[すべて選択] をクリックし、[選択] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品在庫のリスト全体を選択するには、コンテンツツリーのすべてのページで [すべて選択] をクリックします。

> **注:**
> フィルタを使用して製品在庫を選択するには、「」を参照してください フィルターを使用した在庫の検索と表示。

2. [すべて選択] ウィンドウで、変更する製品在庫をクリックし、[選択] をクリックします。
   製品在庫から選択を削除する場合は、変更管理の任意の場所にカーソルを置き、[選択解除]をクリックします。

   すべての製品在庫から選択を削除する場合は、「 リセット 」を選択して「 はい」をクリックします。

3. 製品在庫情報ウィンドウで、注文の詳細と特性情報を確認し、[構成] をクリックします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

フィルターを使用した製品在庫の検索と表示

製品在庫レコードをキャンセルするプロセスの次のストップとしてフィルターを使用して、顧客の製品在庫レコードを検索および表示します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   利用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存の有効な製品在庫を持つ顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[**X**] をクリックします。
4. [製品オファリング] フィールドをクリックし、製品オファリングを選択します。
   製品オファリングと関連情報は、顧客のアクティブな在庫レコードから表示されます。
5. [製品仕様] フィールドをクリックし、製品仕様を選択します。
   製品オファリングを選択すると、製品仕様が表示されます。製品仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値をフィルターに追加するには、[特性の追加] ボタンをクリックして、次のアクションを実行します。
   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。使用可能な特性は、選択した製品仕様から取得されます。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択した製品仕様から取得されます。
      - 別の値を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置き、値を選択します。
      - 値を削除するには、[**X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [適用] をクリックします。

タスクの結果
フィルター処理された製品の在庫が [すべて選択] ウィンドウに表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目を確認し、製品在庫の注文のキャンセルを送信します

製品在庫レコードをキャンセルするプロセスの最後のステップとして、すべての注文品目を確認します。履行の承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
製品注文在庫をキャンセルすると、 Now Platform 定義した仕様に従って注文品目が作成されます。製品注文在庫レコードをキャンセルするには、選択した在庫が最上位注文の親品目である場合、親品目と子注文品目の両方に対して注文品目が作成されます。選択した在庫が子注文品目である場合、注文品目は子品目に対してのみ作成されます。

たとえば、顧客が SD-WAN サービスパッケージの注文のキャンセルを要求したとします。製品在庫を選択すると、この Now Platform 変更指示に対して 4 つの発注品目 (SD-WAN サービスパッケージ用に 1 つと、SD-WAN コントローラ、SD-WAN エッジデバイス、SD-WAN セキュリティなどの 3 つの子注文品目のそれぞれに 1 つ) が作成されます。3 つの子在庫のいずれかを選択した場合、選択した子在庫に対して 1 つの注文品目のみが作成されます。

注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、以下を参照してください 顧客 (製品) 注文のレビュー。

注:
顧客注文の変更および切断タイプの場合、以下のメッセージが表示されます。

この検証は、変更または切断アクションのある注文品目には適用されません。

手順

1. [製品のキャンセル] フォームで、注文明細品目の全般と価格設定の詳細を確認します。

製品のキャンセルフォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。
製品オファリング	顧客がキャンセルを要求している製品オファリング。
製品仕様	注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
毎月の定期料金	この注文品目に対する毎月の定期料金の合計。例:毎月の回線料金。
非定期料金	この注文品目の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。
合計価格	この注文品目の合計価格。

注:
価格設定フィールドに表示される金額を手動で調整することはできません。これらは、注文明細品目の特性値を変更した場合にのみ変更されます。詳細については、「製品注文の注文品目の詳細を構成します」を参照してください。

2. 発注書明細の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する注文明細品目の左側にある [プレビューを開く] アイコン (ⓘ) をクリックします。[詳細] タブと [アクティビティ] タブが開きます。

      注:
      これらのタブの詳細については、「」を参照してください 注文品目フォーム (顧客注文)。

   b. [詳細] タブで、必要に応じて注文品目情報を入力します。終了したら、[更新] をクリックして注文明細品目の詳細を更新します。
   c. **[Activity** (アクティビティ)] タブで、注文明細品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含む誰でも表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. [コメントを投稿 **(Post Comments)]**をクリックします。
3. [**Submit Order**] をクリックします。
4. 「Submission successful」という確認メッセージが表示されたら、「 OK」をクリックします。

タスクの結果

製品注文を正式に送信すると、その状態が [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、注文履行マネージャーがキャンセルを確認して承認できるようになりました。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客 (製品) 注文のレビュー

注文履行マネージャーが顧客の注文の履行を確認して、顧客の注文が正しく履行されていることを確認する方法について説明します。

顧客注文のレビューおよび承認タスク

顧客の注文をキャプチャした後、注文履行マネージャーは、注文、品目、製品仕様、および特性データを選択して検証し、注文を承認するか否認するかを決定します。承認されると、受注分解プロセスによって受注処理フローが開始され、顧客の注文を履行するための受注処理フローがトリガーされます。実行できる顧客注文のレビューおよび承認タスクのリストについては、次の表を参照してくださ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

い。が Now Platform サービスオーダーをキャプチャした後、サービスオーダーマネージャーは、注文、品目、および特性データを選択および検証し、承認または却下します。このプロセスで受注処理フローをトリガーし、サービス注文を履行するために必要なタスクを作成する方法について説明します。

顧客注文のレビューおよび承認タスク

タスク	説明
1. 顧客注文を選択します 。	ワークスペースに移動し、注文を選択します。
2. 顧客の注文品目を確認します。	各注文済み品目に割り当てられた場所が、各注文済み製品に対して正しいことを検証します。
3. 顧客注文品目の連絡先情報を確認して更新します。	顧客の連絡先情報が顧客の注文明細に正しいことを確認します。
4. 顧客注文品目に関連付けられている製品仕様を確認します。	必要に応じて顧客品目を更新します。
5. 顧客注文明細品目の注文特性の選択を確認します。	顧客の特性選択が正しいことを確認します。
6. すべての注文の詳細が正しいことを確認したら、受注注文のフルフィルメント処理を承認します。	顧客の注文を承認します。
7. 承認後の顧客注文履行のタスクを実行します。	顧客の注文が適切に履行されていることを確認します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求

顧客の注文を選択し、アカウント、連絡先、価格設定、および日付の詳細を確認して、注文が正しく完了していることを確認します。必要に応じて、顧客の注文を変更またはキャンセルすることができます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
>
> 構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールが割り当てられている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] アイコン ([で、[顧客注文] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。

- すべての顧客注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
- 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。

c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客注文を選択します。

- フォームを更新するには、リフレッシュ アイコン ( ) をクリックします。
- 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. 確認する顧客注文を選択するには、顧客注文管理ワークスペースで適切なタイルをクリックします。
3. [顧客注文] フォームで、選択した顧客注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。
4. [処理中] ステータスの顧客注文を変更またはキャンセルを要求するには、次のいずれかのアクションを実行します。

> **注:**
> 実行中の注文変更の詳細については、を参照してください 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理。

5. 顧客注文で、必要な変更を行い、[保存] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客注文の関連アイテムの互換性を検証

水平仕様関係を含む、顧客注文の関連注文品目を検証して、注文関連情報が正しく生成され、顧客の注文を履行することを確認します。

始める前に

水平仕様関係は、製品カタログ内の製品、サービス、またはリソース仕様間の互換性ルールを定義することによって定義されます。

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて

互換性ルールを定義した後、顧客の注文をキャプチャするときに、注文を承認する前に注文関連アイテムを検証できます。この検証では、注文を作成したときの顧客の注文品目と注文入力データの仕様関係を確認します。

検証は次の 2 つのレベルで行われます。

1. 注文承認前の検証。これらの検証が失敗した場合、注文の分解プロセスは停止しません。次の検証が行われます。
   - ソース仕様とソース仕様構成
   - 互換性の検証
   - 互換性数量検証

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. ドメイン注文がクローズされた時点での検証。この検証に失敗すると、受注処理プロセスは停止します。次の検証が行われます。
   - ソース仕様とソース仕様構成
   - 互換性の検証
   - 互換性数量検証
   - 互換性構成

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
>
> 構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールが割り当てられている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースのリストアイコン ( ) から 、[顧客注文] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - すべての顧客注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
   - 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。

c. 検証する顧客注文を選択します。
   - フォームを更新するには、リフレッシュアイコン( )をクリックします。
   - 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルタアイコン ( )をクリックします。

2. 顧客注文の関連品目を検証するには、[顧客注文] フォームの [関連品目の検証] をクリックします。

オプション	説明
検証が成功した場合	次の Now Platform メッセージが表示されます。 指定された関連在庫/注文品目に互換性があります。 このメッセージは、注文情報に追加の入力は不要であり、注文履行の次のステップに進むことができることを確認します。
検証に失敗した場合	注文 Now Platform 情報の分解に追加の詳細が必要かどうかを確認するメッセージが表示されます。必要な情報を入力して、注文履行の次のプロセスに進むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 顧客注文の変更および切断タイプの場合、顧客注文の関連明細の検証のために以下のメッセージが表示されます。
>
> この検証は、変更または切断アクションのある注文品目には適用されません。

3. [承認] をクリックします。

> **注:**
> 水平関係を持つ注文要求の変更と切断タイプを承認すると、製品在庫関係への影響が分析され、 ServiceNow 顧客が要求した変更の影響によって既存の関係が無効になる場合はメッセージが表示されます。

次のタスク
注文明細の関連アイテムを確認および更新します。詳細については、「顧客の注文明細品目の注文明細関連品目の確認と更新」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客注文の品目と関連する詳細の確認

顧客注文の品目と関連する詳細をレビューし、すべての品目と詳細が正しく完全であることを確認します。関連する詳細には、サービスオーダー品目の特性と連絡先が含まれます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
[顧客注文明細品目] フォームと [顧客注文特性] フォームを一緒に使用すると、次のアクションを実行できます。

- 既存の顧客注文品目を表示します。
- 注文品目の新しい特性を表示、追加、変更、または削除します。詳細については、「顧客注文の特性値の確認および更新」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
>
> 構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールが割り当てられている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] アイコン ([で、[顧客注文] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての顧客注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
- 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。

c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客注文を選択します。

- フォームを更新するには、リフレッシュ アイコン ( ) をクリックします。
- 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. 顧客注文管理ワークスペースで、顧客注文を選択し、適切なタイルをクリックします。

   フィールドの説明については、「顧客注文管理ワークスペース」の「顧客注文管理ワークスペース」セクション および「Order Management for Telecommunications and Media の顧客注文フォーム」を参照してください。

3. [顧客注文] フォームで顧客注文を選択して開いた後、[注文品目] **(n)** をクリックして顧客品目の詳細を表示します。
   (n) は、顧客注文の品目の合計数を表します。[注文品目] フォームが表示されます。
4. レビューする既存の顧客注文品目を選択するか、新しい注文品目を追加するか、レビューする関連製品仕様を選択します。
5. フォームで、選択した顧客注文品目の一般的な詳細を確認します。

   フィールドの説明の詳細は、 Order Management for Telecommunications and Media の注文品目フォーム (顧客注文) の「注文品目フォーム - 品目詳細フィールド」セクションを参照してください。

6. 選択した顧客注文品目の価格設定の詳細を確認します。

   フィールドの説明については、『 Order Management for Telecommunications and Media』の「Order Line Item form (Customer Orders)」の「Order Line Items」フォーム - 「価格設定詳細フィールド」セクションを参照してください。

7. 選択した顧客注文品目の残りの詳細を確認します。

   フィールドの説明については、『 Order Management for Telecommunications and Media』の「Order Line Item form (Customer Orders)」の「Order Line Items フォーム - その他の詳細フィールド」セクションを参照してください。

8. オーダーラインの関連アイテムの詳細を確認するには、「」を参照してください 顧客注文の品目と関連する詳細の確認。
9. 外部製品在庫 ID の詳細を確認するには、「」を参照してください 顧客注文の外部製品在庫の詳細の確認。
10. 顧客注文品目に加えた更新を保存するには、[保存] をクリックします。

次のタスク
必要に応じて、関連する連絡先、注文特性値、および注文タスクを確認および更新します。

注:

手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合は、特定のオーダーのすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスの注文を表示するときに表示される [フォールアウト **(n)]** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。

順序フォールアウトの詳細については、次を参照してください 注文フォールアウトの管理。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客注文品目の連絡先の確認および更新

顧客の情報は常に正しいことを確認するために、顧客の注文品目に関連付けられている顧客の現在の連絡先情報をレビューして更新します。必要に応じて、顧客連絡先を追加、変更、または削除することもできます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 注文品目に現在関連付けられている顧客連絡先を表示するには、顧客の注文品目を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. [**Order Line Item Contacts**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

注文品目の連絡先フォーム

フィールド	説明
名	顧客連絡先の名。
姓	顧客連絡先の姓。
勤務先電話	顧客連絡先の勤務先電話番号。
メール	顧客連絡先のメールアドレス。

4. 顧客注文連絡先を追加または削除するには、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客注文品目の製品仕様のレビューおよび更新

選択した顧客注文品目に関連付けられている製品仕様をレビューおよび更新します。製品仕様は、プロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義するために使用できるテンプレートです。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
製品仕様の詳細については、「」を参照してください 製品仕様の作成と公開。

手順

1. 関連する製品仕様を表示するには、顧客注文品目を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. [製品仕様] フィールドで、レビューする製品仕様を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームで製品仕様を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、『Order Management for Telecommunications and Media』の「発注書明細フォーム (顧客注文)」の「製品仕様フォームのフィールド」セクションを参照してください。

4. 顧客注文品目の製品仕様のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客注文の特性値の確認および更新

顧客の選択が正しいことを確認するために、顧客の注文に関連付けられている特性オプション値をレビューして更新します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
すべての製品オファリングには、一連の特性と特性オプションがあります。特性は汎用であり、1 つ以上の製品、サービス、またはリソース仕様に関連付けることができます。各特性には特定の入力タイプ (チェックボックス、リスト、添付) があり、1 つ以上の特性オプションを持つことができます。詳細については、「Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理」を参照してください。

手順

1. 関連する注文特性値を表示するには、顧客注文品目を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. [注文特性 **(n)**] をクリックします。ここで、(n) は、選択した顧客注文品目に関連付けられている製品特性の数です。
3. フォームで、顧客の注文特性値を確認し、必要に応じて更新します。

注文特性値フォーム

フィールド	説明
仕様	顧客注文特性に関連付けられている製品仕様。仕様の詳細を表示するには、製品仕様をクリックします。詳細については、次を参照してください 顧客注文品目の製品仕様のレビューおよび更新。
特性	注文明細品目に対して選択された特性 (データパックなど)。特性の詳細を表示および更新するには、特性をクリックします。これらの詳細には、特性名、説明、および入力タイプが含まれます。
特性値	特性オプションに対して選択した値。たとえば、「データパック無制限」オプションの場合は「無制限」です。特性値の詳細を表示および

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	更新するには、特性値をクリックします。これらの値には、次のものが含まれます。 ○ 関連仕様の名前 ○ 特性名 ○ 選択した特性値 ○ 関連する特性オプション ○ 関連注文品目
特性オプション	特性オプションの名前。たとえば、「データパック無制限」オプションの場合は「無制限」です。特性オプションの詳細を表示および更新するには、特性オプションをクリックします。これらの値には、特性オプションの名前と関連する特性が含まれます。

4. 顧客注文特性の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客の注文明細品目の注文明細関連品目の確認と更新

顧客の情報は常に正しいことを確実にするために、顧客の注文品目に関連付けられている注文明細関連品目情報をレビューして更新します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
>
> 構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールが割り当てられている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースのリストアイコン ( ) から 、[顧客注文] をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。

- すべての顧客注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
- 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。

c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客注文を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- フォームを更新するには、リフレッシュアイコン( )をクリックします。
- 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. 顧客注文管理 ワークスペースで、顧客注文を選択し、タイルをクリックします。
3. 顧客の品目の詳細を表示するには、[注文品目 **(n)]** をクリックします。
   (n) は、顧客注文の品目の合計数を表します。[注文品目] フォームが表示されます。
4. 関連する注文明細関連品目を表示するには、顧客の注文品目を選択します。
5. [注文明細行関連品目 **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は、選択した顧客注文品目に関連付けられている注文明細行関連品目の数です。
6. フォームで、顧客注文明細の関連品目を確認し、必要に応じて更新します。

注文明細関連品目フォーム

フィールド	説明
番号	注文明細の関連品目番号。
注文品目	注文品目番号。
関連注文明細品目	選択した注文品目が関連付けられているターゲット注文品目。
仕様	関連する製品在庫の仕様名。
関連製品在庫	選択した注文明細関連品目が関連付けられ、「必要」関係を持つアクティブな製品在庫。

注:
注文または実行中の変更管理要求を変更するには、承認前に注文品目に関連する注文の詳細を更新します。詳細については、以下を参照してください 製品注文に関連付けられたドメイン注文関連アイテムのレビュー。

7. 顧客注文明細関連品目の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客注文の外部製品在庫の詳細の確認

注文キャプチャプロセス中に、外部の構成、価格、見積もり (CPQ) システムから受信した顧客注文の外部在庫の詳細を確認します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 顧客の注文品目を選択して、現在注文品目に関連付けられている外部製品在庫を表示します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. [外部製品在庫] を選択します。
3. フォームで、フィールド値を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
新しい外部製品在庫テーブルを作成するには、 新規 を選択し、フォームに入力します。

外部製品在庫フォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた外部インベントリ ID の一意の番号。
外部製品在庫 ID	CPQ システムからの外部製品在庫 ID。
注文明細品目	外部在庫 ID が取得される注文品目番号。
ステータス	外部製品在庫 ID のステータス: 有効 注文がクローズされると、外部製品在庫 ID のステータスが [有効] に更新されました。 無効 実行中の注文の変更中に、外部製品在庫 ID のステータスが [無効] に更新されました。 **注:** 外部在庫 ID のステータスは、注文のフルフィルメントが完了した後 (注文ステータスが完了してクローズ) に更新されます。

4. 製品在庫の詳細を保存または削除します。

次のタスク
関連する連絡先、注文特性値、および注文タスクを確認および更新します。「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」および「顧客 (製品) 注文のレビュー」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客 (製品) 注文の承認と履行

組織がアプリケーションを使用して 注文管理 顧客の注文を履行する方法について説明します。

注文履行マネージャーと注文履行エージェントは、次の表に記載されている承認タスクと履行タスクを実行する必要があります。

顧客注文処理タスク

タスク	説明
顧客の注文をレビューし、履行のために承認または却下します。	注文履行マネージャーは、顧客の注文の履行を承認または却下します。承認されると、販売済み製品と注文の分解処理を行うことができます。却下された場合は、さらに調査が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

顧客注文処理タスク (続く)

タスク	説明
	詳細については、以下を参照してください。 • 履行のための顧客注文の承認または却下 • 受信した顧客注文に対する販売済み製品の作成 • 履行承認後の顧客注文の分解
承認された顧客注文に関連付けられている製品注文を確認します。	注文履行マネージャーは、顧客の注文品目に対して生成された製品注文をレビューします。 詳細については、「顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認」を参照してください。
Orchestration 計画 UI を使用して、承認された顧客注文に関連付けられているドメイン注文と注文タスクを確認します。	注文履行マネージャーは、選択した顧客またはサービス注文、関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクのオーケストレーション状態と階層構造を確認します。履行プロセスで発生した進捗の程度を示します。 詳細については、「Orchestration 計画のレビューと注文の履行」を参照してください。
顧客の注文に関連付けられている履行タスクを確認および更新します。	注文履行エージェントは、注文タスクを完了としてマークするなど、承認後の顧客の注文履行に必要なタスクを実行します。注文履行マネージャーは、完了できない注文タスクの注文フォールアウトレコードを作成します。 詳細については、以下を参照してください。 • 顧客注文履行タスクのレビューおよび更新 • 注文フォールアウトの管理
注文フォールアウトレコードを調べて完了できなかったタスクをフォローアップし、さらに調査するために再アサインします。	注文履行マネージャーは、注文フォールアウトレコードで完了できなかったタスクを確認し、調査と解決のために注文タスクを履行エージェントに再アサインします。 詳細については、以下を参照してください。 フォールアウトレコードの確認

[End]
[store-future: BEGIN review]

履行のための顧客注文の承認または却下

顧客の注文を選択し、アカウント、連絡先、価格設定、および日付の詳細を確認して、注文が正しく完了していることを確認します。注文履行マネージャーは、履行が [新規] ステータスの顧客注文を承認または却下できます。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

注:
注文の承認後にリリース以降に San Diego 次のエラーメッセージが表示された場合は、必要なアップグレードスクリプトが実行されなかったことを示しています。

> 一部の OMT テーブルでは、親を再指定する必要があります。再ペアレンティングスクリプトを実行するには、管理者にお問い合わせください。

アップグレード後スクリプトは、必要な注文管理テーブルの親の再設定と列の昇格を実行します。スクリプトが実行されていない場合、注文分解関数と注文履行機能は、システム管理者がスクリプトを実行するまで設計どおりに機能しません。詳細については、「再構築された Order Management テーブル (San Diego リリース以降)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

   注:
   現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。

   ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.

   構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

   注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールが割り当てられている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

   a. 構成可能ワークスペースの [リスト] アイコン ([で、[顧客注文] をクリックします。
   b. 次のいずれかのアクションを実行します。
      - すべての顧客注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
      - 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。
   c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客注文を選択します。
      - フォームを更新するには、リフレッシュ アイコン ( ) をクリックします。
      - 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。
2. 確認する顧客注文を選択するには、顧客注文管理ワークスペースで適切なタイルをクリックします。

   フィールドの説明については、「顧客注文管理ワークスペース」の「顧客注文管理ワークスペース」セクション および「Order Management for Telecommunications and Media の顧客注文フォーム」を参照してください。
3. [顧客注文] フォームで、選択した顧客注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。

   フィールドの説明については、「」の [顧客注文管理ワークスペースおよび顧客注文フォーム顧客注文] フォームのフィールド セクションを参照してください。
4. [新規] ステータスの顧客注文のフルフィルメントを承認または却下するには、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]
[store-future: BEGIN review]

受信した顧客注文に対する販売済み製品の作成

アプリケーションが 顧客の製品とサービスの在庫を作成および管理注文管理 する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、顧客の製品とサービスの正確な在庫を維持できます。

概要

販売済み製品コンフィギュレーションには、顧客注文の販売済み製品に関連付けられている製品仕様とサービス (顧客向けとリソース向けの両方) が保存されます。販売済み製品 [sn_prd_pm_characteristics] レコードには、新規および変更オーダーのワークフローに関する情報が含まれています。

新規注文ワークフロー

新規注文のワークフローは次のとおりです。

1. フルフィルメントマネージャーが顧客の注文を承認すると、販売済み製品の特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードが作成されます。このレコードには、分解後に生成されるすべての仕様のプレースホルダーがあります。関連付けられたモデルは [インストール処理待ち] ステータスです。
2. 履行プロセス中に、製品、サービス、およびリソースの注文がクローズされると、レコード内の関連する仕様のステータスが [アクティブ] に更新されます。
3. 顧客注文をクローズすると、顧客注文の仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。

変更オーダーワークフロー

変更管理のワークフローは次のとおりです。

1. 履行マネージャーが顧客の注文を承認すると、変更または削除された仕様のステータスが [変更保留中] に更新されます。変更された仕様に関連付けられているモデルも、変更によって生成された最新のモデルを反映するように更新されます。
2. 履行プロセス中に、製品、サービス、およびリソースの注文がクローズされると、販売済み製品の特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードの関連する仕様のステータスが [アクティブ] に更新されます。
3. 顧客注文をクローズすると、顧客注文の仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。
4. 変更指示に製品またはサービスの接続を解除する要求が含まれている場合、注文が完了すると、関連する販売済み製品レコードは [非アクティブ] 状態に移行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

履行承認後の顧客注文の分解

顧客の注文をフルフィルメントのためにドメイン注文に分解する方法について説明します。ドメイン注文は、分解中に生成される製品、サービス、およびリソースの注文です。

概要

フルフィルメントマネージャーが顧客の注文を承認すると、顧客の注文をフルフィルメントのためにドメイン注文に分解する処理が行われます。これらの注文は、製品カタログで定義されている仕様と仕様関係に基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客注文承認

1. フルフィルメントマネージャーは、注文明細品目にフルフィルメント処理に必要な詳細が含まれていることを確認するために、各顧客の注文を検証します。フルフィルメントマネージャーは、次のテーブルに記載されている情報を確認します。

注文アスペクト	詳細情報
製品仕様	製品仕様の詳細については、「」を参照してください 顧客注文品目の製品仕様のレビューおよび更新。
顧客注文特性	顧客の注文特性の詳細については、「」を参照してください 顧客注文の特性値の確認および更新。

2. 検証中に、履行マネージャーは一部の特性を修正または更新することもできます。
3. 検証が完了した後、フルフィルメントマネージャーは [顧客注文] フォームの [承認] アクションをクリックして、顧客の注文を承認できます。

   顧客の注文を承認すると、注文のステータスが [確認済み] に設定され、分解プロセスが開始されます。

顧客注文明細行の分解

顧客の注文が承認されると、注文の分解が行われます。このプロセスでは、各 Now Platform 顧客注文品目の製品注文と、関連するサービスおよびリソース注文が生成されます。これらの注文の生成は、関連する製品、サービス、およびリソースの仕様に関する次の製品カタログ定義に基づいています。

- 仕様
- 仕様関係
- 分解ルール

このプロセスの詳細については、以下を参照してください。

- 仕様関係と分解ルールの作成
- 顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認

仕様関係に基づく分解

仕様関係は、製品、サービス、およびリソース間の関係を定義します。仕様関係を定義するときに、オプションで分解ルールを作成して、顧客の注文を分解し、履行し、顧客に配送する方法を指定できます。

分解ルールを表示する最良の方法は、除外ルールとして表示することです。分解ルールを使用して、特性または特性オプションを含まない顧客注文を受領したときに、ドメイン注文が作成されないように指定します。たとえば、SD-WAN サービスパッケージのデモデータでは、次のようになります。

- SD-WAN コントローラの製品仕様とそのサービス仕様の間に仕様関係が定義されます。
- サービス仕様には、製品に必要なサービスが詳述されています。SD-WAN Controller 製品の注文を受けると、SD-WAN Controller サービスの製品注文とサービス注文が生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分解は、顧客注文品目とその仕様階層に関連付けられている仕様に対して実行されます。これは次のように機能します。

- ソース仕様とターゲット仕様の関係がバンドル、実現方法、または必要タイプの場合、顧客オーダが分解されると、ターゲット仕様の製品、サービス、またはリソースオーダが作成されます。
- 分解では、製品、サービス、およびリソースの注文を生成する際に、ソースとターゲットの間の階層関係を確立します。
- 仕様関係が Composed of 型の場合、分解は行われません。

SD-WAN サービスパッケージのデモデータは、他の 3 つの製品仕様をバンドルした複合製品仕様の例です。

- SD-WAN コントローラ
- SD-WAN Edge デバイス
- SD-WANセキュリティ

SD-WAN サービスパッケージは、次の関係を定義します。

- SD-WAN サービスパッケージには、SD-WAN Controller とのバンドル関係があります
- SD-WAN サービスパッケージには、SD-WAN Edge デバイスとのバンドル関係があります
- SD-WAN サービスパッケージには、SD-WAN セキュリティとのバンドル関係があります

SD-WAN サービスパッケージの顧客注文を受け取り、その注文が承認されると、分解がトリガーされます。SD-WAN サービスパッケージの顧客注文品目には、SD-WAN サービスパッケージの製品注文が 1 つあります。その SD-WAN サービスパッケージ製品の注文には、次の 3 つの子製品注文があります。

- SD-WAN コントローラ
- SD-WAN Edge デバイス
- SD-WAN セキュリティ(オプションセキュリティ製品を注文した場合)

定義された分解ルールに基づく分解

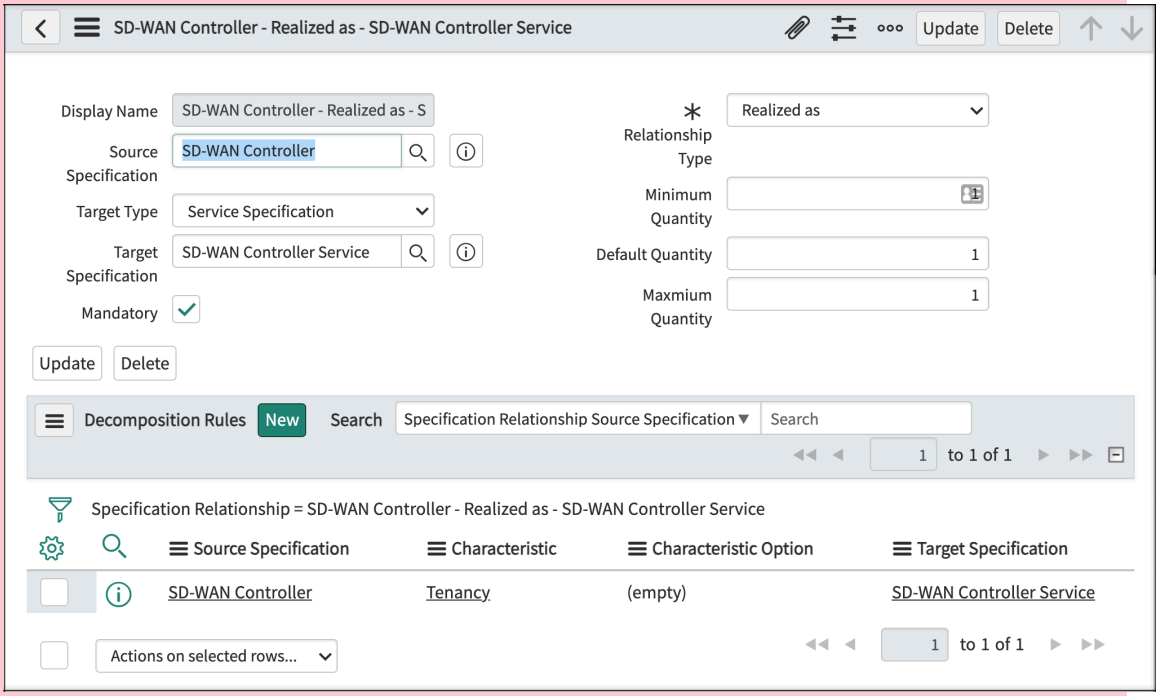
仕様関係を定義するときに、オプションで分解ルールを作成できます。分解ルールを使用すると、特定の特性または特性オプションを含まない顧客注文を受領したときに、ドメイン注文を作成しないように指定できます。

次の例は、SD-WAN コントローラテナンシー製品特性がオプションとして指定されたことを示しています。

自動翻訳

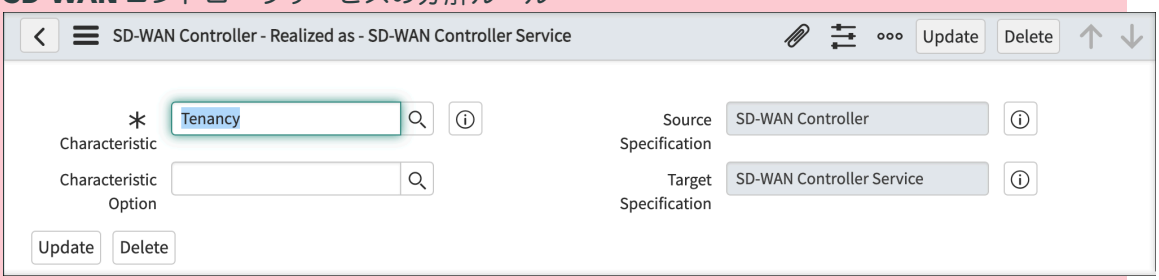
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SD-WAN コントローラテナンシー製品特性



この例では、SD-WAN Controller サービスとの SD-WAN Controller 製品仕様関係に対して分解ルールが定義されていることがわかります。このルールは、顧客が [テナント] オプションを選択しない場合に仕様を除外します。

SD-WAN コントローラサービスの分解ルール



顧客が注文し、[テナント] オプションを選択しない場合、関連するサービス注文は生成されません。

仕様関係の分解ルールを定義し、特性および特性オプションへの参照を含めることができます。仕様関係は、次の要素で構成されます。

- ソース仕様は、仕様関係を定義する仕様です。
- ターゲット仕様は、関係が定義される仕様です。
- どちらの値も、仕様関係から分解ルールを作成するときに自動的に定義されます。

特性と値がオーダラインに存在する場合、分解 Now Platform ルールは追加および変更タイプのオーダに適用されます。切断 (削除) 注文アクションのある顧客注文品目には適用されません。

この例では、SD-WAN Edge デバイスが製品仕様で、SD-WAN セキュリティがサービス仕様です。

- SD-WAN エッジデバイスには、WAN 最適化と呼ばれる特性があり、SD-WAN セキュリティとの関係として実現されています。
- この関係には、WAN 最適化を特性とする分解ルールがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

WAN 最適化特性が含まれていない SD-WAN サービスパッケージの注文を受け取った場合、分解ルールにより SD-WAN コントローラサービスサービス注文は生成されません。このルールは、そのサービス指図の分解が、その特性が発注された場合にのみ行われるように指定します。

注:
仕様関係と分解規則の詳細については、を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。

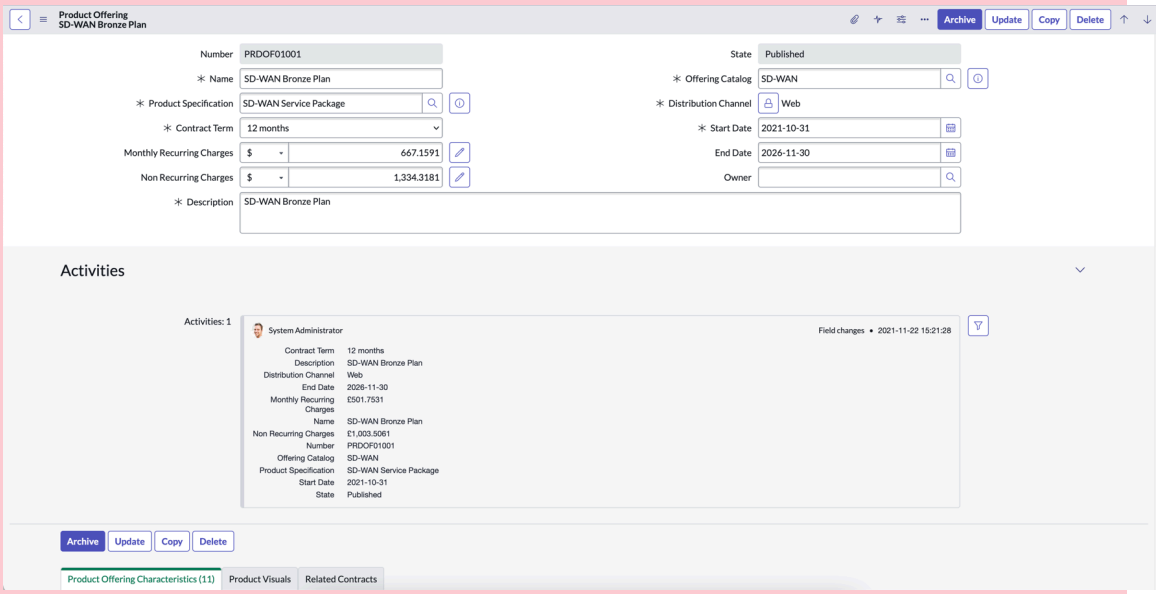
千鳥分解

段階分解は、サービスやリソースの注文が、顧客のニーズや顧客の場所でのサービスの可用性などのさまざまな要因から作成された場合でも、顧客の注文を履行するのに役立ちます。段階分解では、受注処理プロセスの後のステージでドメイン注文 (製品、サービス、およびリソースの注文) が作成されます。分解プロセスは、最新の情報に基づいて行われます。

ただし、1 回限りの注文分解プロセス (段階分解の前) は、注文履行のドメイン注文を作成するために必要な情報と注文承認が製品とサービスにある場合に適切に機能します。

次の例では、SD-WAN ブロンズプランと呼ばれる製品オファリングの段階分解プロセスについて説明します。

SD-WAN ブロンズプラン製品オファリング



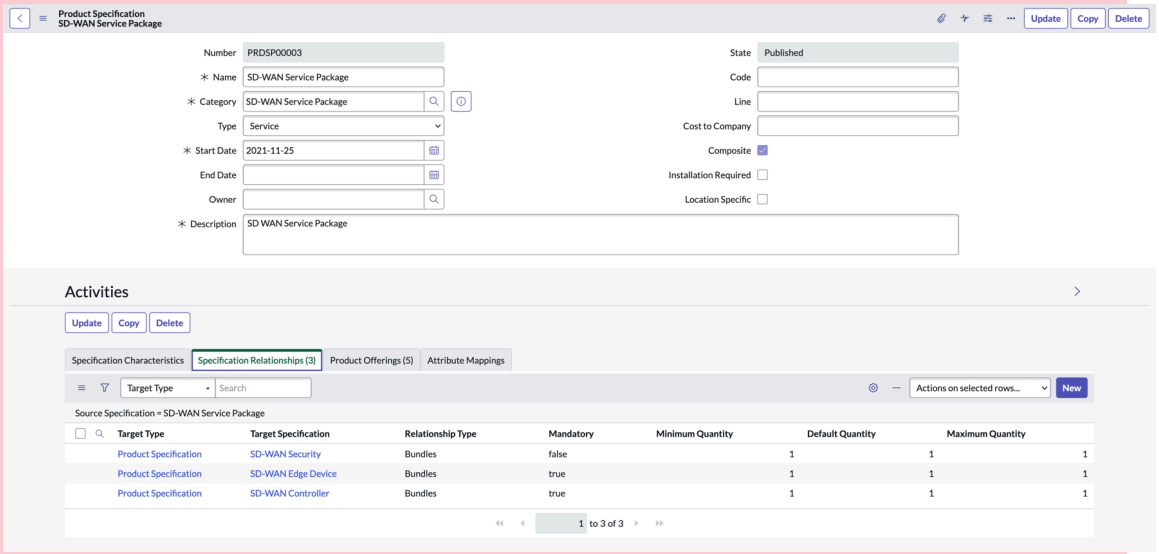
SD-WAN ブロンズプラン製品オファリングでは、SD-WAN サービスパッケージ (次の例を参照) と呼ばれる製品仕様を使用し、次の 3 つのターゲット仕様があります。

- SD-WAN Edge デバイス
- SD-WANセキュリティ
- SD-WAN コントローラ

自動翻訳

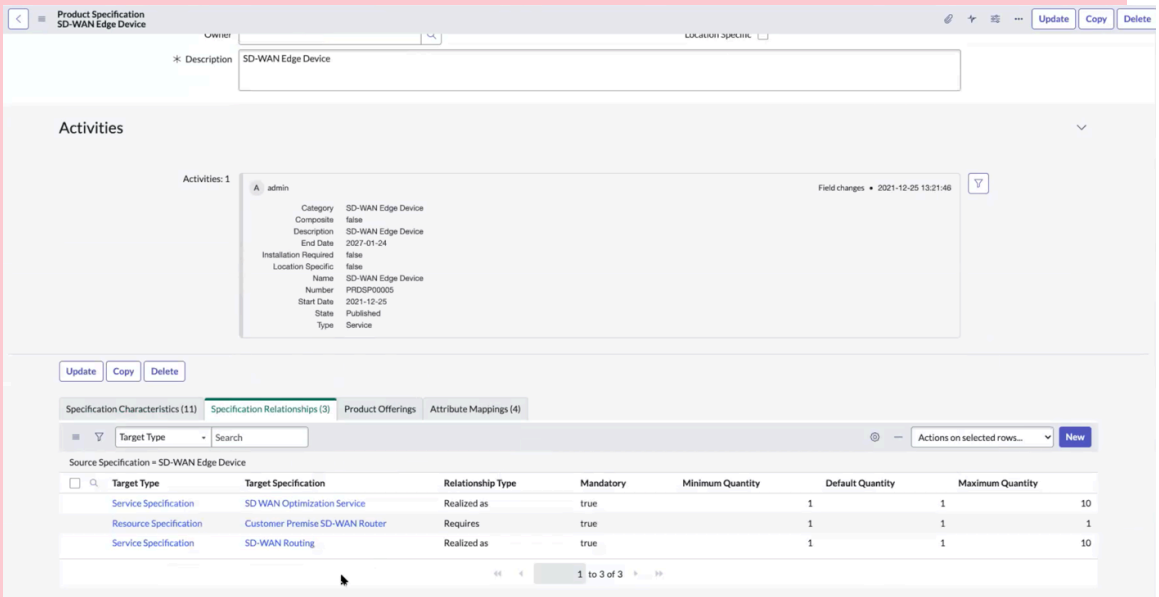
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SD-WAN サービスパッケージ製品仕様



SD-WAN Edge デバイスの製品仕様には、SD WAN 最適化サービスおよび SD-WAN ルーティングとの仕様関係があり、基になる分解ルールには WAN 最適化およびルーティング特性の値がありません。

SD-WAN ブロンズプランの仕様関係

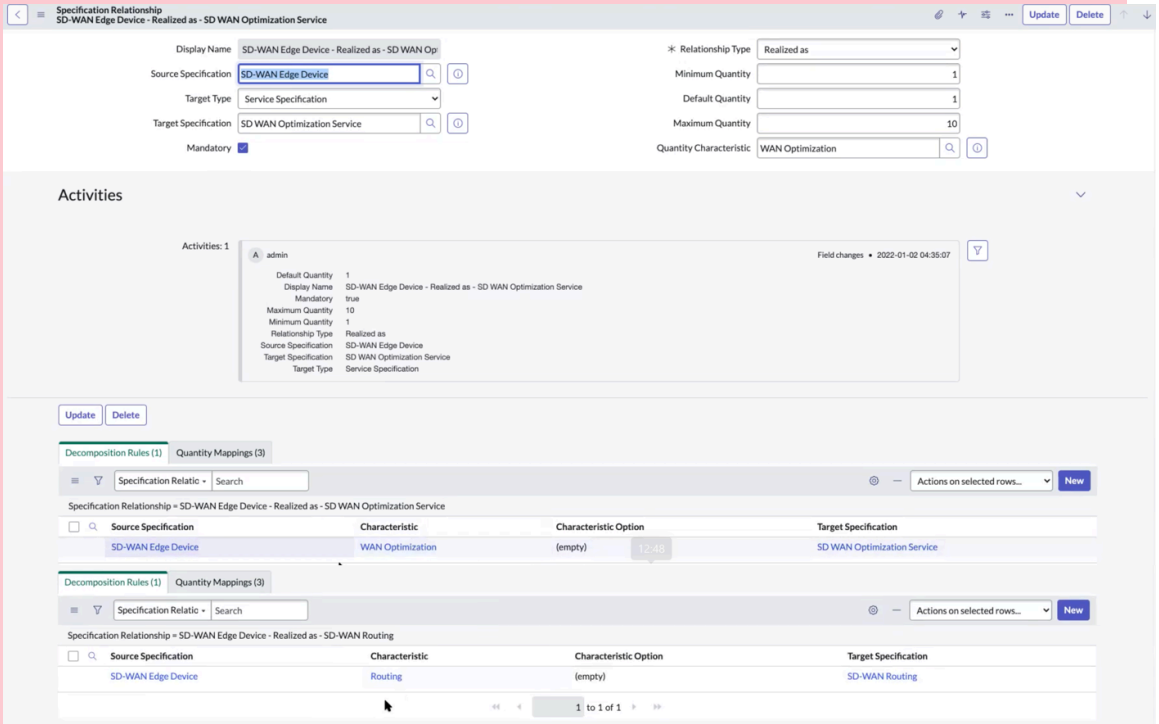


次の例は、SD-WAN ブロンズプランの製品オファリングの分解ルールを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SD-WAN ブロンズ計画分解ルール



顧客が SD-WAN ブロンズプラン製品オファリングを注文し、この顧客注文を承認すると、定義された仕様関係と分解ルールに従ってドメイン注文を作成することから分解が始まります。この顧客注文にはルーティングと WAN 最適化のこれらの特性の値が含まれていないため、分解ルールではサービス注文は作成されません。

ただし、注文のフルフィルメント プロセスの一環として、ルーティングと WAN 最適化の情報が使用可能である必要があります。履行エージェントがこれらの特性の値を指定すると、分解ルールによって必要なサービス注文が作成され、注文の分解が完了します。

数量ベースの分解

数量ベースの分解では、注文数量に従って注文を個別のドメイン注文に分解し、履行プロセスを個別に管理できます。このメソッドは以下もサポートしています。

- 注文数量の変更 (増減) に関する顧客の要求を満たすための、実行中の注文の注文品目数量の改訂。
- 数量特性を更新したいという顧客の要求を満たすための製品注文の変更のサポート。これにより、新しい製品在庫が作成されるか、既存の製品在庫が取り消されます。

注文明細品目の数量と注文数量の特性のサポート

注文分解プロセスでは、注文キャプチャプロセスからの注文数量情報を使用して、顧客注文の品目数量と一致する複数の製品注文を作成します。その後、エージェントが製品の各インスタンスを個別に履行し、各履行インスタンスの在庫レコードを作成します。

顧客が SD-WAN サービスパッケージ製品の 3 つのインスタンスの注文を送信し、管理者が注文を承認すると、分解プロセスによって、注文明細品目ごとに 1 つの製品注文を含む、SD-WAN サービスパッケージの 3 つの製品注文が作成されます。SD-WAN サービスパッケージの各製品注文は、注文履行プロセスの製品とサービスの 3 つの子注文を作成します。

数量特性と数量マッピングによる仕様関係の定義の詳細については、以下を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 仕様関係と分解ルールの作成
- ドメイン注文への属性値の伝播のマッピングの定義

数量特性の更新を伴う変更指示のサポート

製品特性または特性値を変更して注文を変更する顧客要求を受け取った場合、既存の製品在庫をアップグレードまたはダウングレードできます。フルフィルメントプロセスの一環として、新しい製品在庫を作成するか、既存の製品在庫をキャンセルします。

- 数量特性オプションの変更によって新しい製品在庫が追加される場合、分解プロセスでは、ターゲット仕様のドメイン注文と履行プロセスの在庫が作成されます。
- 数量特性オプションの変更によって一部の既存の在庫が取り消される場合、分解プロセスでは、取消と在庫の変更の両方を管理するために必要なドメイン注文が作成されます。
  - 履行プロセスは、キャンセルまたは更新が必要な在庫を特定するために注文履行マネージャーに通知します。
  - 分解プロセスにより、ドメイン注文の [要注意] フィールドが **True** に設定されます。
  - 注文履行マネージャーは、これらの注文を [要注意] ウィジェットで表示します。注文履行マネージャーは、ドメイン注文を開くのを待つか、キャンセルする製品在庫を選択するか、または更新して注文の分解と履行プロセスを再開することができます。

実行中の注文の数量変更のサポート

受注処理プロセスの進行中に、注文品目の数量を増減するための変更要求を受信すると、数量の変更として取得されます。リビジョンを組み込むために、分解プロセスでは、注文フルフィルメントのために追加のドメイン注文 (内部的には +ve 変更と呼ばれます) を作成するか、既存のドメイン注文 (内部的には +ve 変更と呼ばれます) をキャンセルします。

- 注文リビジョン要求が注文品目数量の増加である場合、分解プロセスでは、更新された注文品目数量と一致する新しいドメイン注文が作成されます。
- 注文リビジョン要求が注文品目数量の削減に関するものである場合、分解プロセスにより、一部のドメイン注文のキャンセルプロセスが開始され、削減された注文品目数量と一致させます。
- en

関連情報

Order Management での注文数量のサポート
[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認

選択した電気通信顧客注文品目に対して生成された製品注文をレビューし、それらが正しく完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
各製品注文には、顧客の注文が承認されたときに作成され、分解されるサービス注文とリソース注文が含まれています。各製品注文とそれに関連する製品、サービス、およびリソースの仕様を確認して、それらが正しく完全であることを確認する必要があります。必要に応じて更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 顧客注文品目に関連付けられている製品注文を表示するには、表示する顧客注文明細行を選択します。
   詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。
2. 既存の製品注文を選択して、製品注文を確認または作成します。
3. フォームで、製品注文を追加するか、選択した製品注文の詳細を確認して、必要に応じて更新します。
   - 詳細ペインをフルスクリーンで表示するには、フォームをフルスクリーンで表示アイコン (フォームを
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、フォームとアクティビティの表示アイコン (フォーム) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面で表示するには、アクティビティを全画面表示アイコン ([ ) をクリックします。
4. 関連するサービスオーダーを確認するには、[サービスオーダー **(n)]** タブをクリックします。ここで、n は関連するサービスオーダーの数です。
5. 関連するリソース注文を確認するには、[リソース注文 **(n)]** タブをクリックします。
6. 製品注文の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

製品注文に関連付けられているドメインサービス注文を確認します

選択した顧客注文品目に対して生成されたドメインサービス注文書をレビューし、関連するすべての詳細が正しく完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
ドメインサービス注文は、顧客が注文した製品に対してレンダリングするサービスの履行を管理します。

手順

1. 顧客の品目と製品注文に関連付けられているドメインサービス注文を表示するには、顧客の注文明細品目と製品注文を選択します。
   詳細については、以下を参照してください。
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
   - 顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認
2. レビューする既存のサービスオーダーを選択するか、新しいサービスオーダーを追加します。
3. フォームで、サービスオーダーを追加するか、選択したサービスオーダーの詳細を確認して、必要に応じて更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 詳細ペインをフルスクリーンで表示するには、フォームをフルスクリーンで表示アイコン (フォームを
- [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、フォームとアクティビティの表示アイコン (フォーム) をクリックします。(デフォルト)。
- [アクティビティ] ペインを全画面で表示するには、アクティビティを全画面表示アイコン ([ ) をクリックします。

4. サービスオーダーの確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの送信要求の作成

プロバイダーは、サービスオーダーの送信要求を作成します。外部のサービス注文管理 (SOM) または技術注文管理 (TOM) システムとやり取りして、エンドツーエンドの注文履行プロセスを管理できます。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.ser

このタスクについて

送信要求は、外部システムとの間の Order Management for Telecommunications, Media, and Technology REST API を介した双方向統合によって有効になります。詳細については、「サウスバウンド外部システムとの統合注文管理」を参照してください。

手順

1. サービスオーダーを選択して開きます。
2. [送信フルフィルメント要求を作成 **(Create Outbound Fulfillment Request**)] UI アクションを選択します。
   - 新しい要求 ID を持つレコードが、[送信要求] 関連タブに [適用外] ステータスで作成されます。発注エージェントは、この新しいレコードの詳細を [作業メモ] で表示できます。
   - 要求アクションが成功すると、発注エージェントはこの新しいレコードのステータスを [処理待ち] に更新します。要求アクションが失敗した場合、発注エージェントはこの新しいレコードを削除します。エージェントは、UI アクションを再選択して送信要求を再開始できます。
   - Decision Builder のサービスオーダー送信ポリシー意思決定テーブルで、ドメインサービスオーダーの構成が階層として識別されている場合は、同じ要求 ID を持つ個々のサービスオーダーの階層のレコードも作成されます。非階層の場合、レコードは個々のサービスオーダーに対してのみ作成されます。

> **注:**
>
> 実行中の注文変更または注文拡張の変更中に、ドメインサービス注文フォームの [利用可能な更新] フィールドにチェックマークが付き、既存の UI アクションラベルが [送信要求を変更] に変更されます。この変更された送信要求では、ドメイン サービス注文の変更に関連する情報も外部システムに送信されます。

3. 次の表に示すように、送信要求レコードを選択して、外部システムから受信した注文応答の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

送信要求フォーム

フィールド名	説明
要求 ID	アプリケーションによって Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 生成された送信要求 ID。
ステータス	送信要求のステータス: 適用外 作成されましたが、まだ使用されていません。 履行済み サービス注文のフルフィルメントが完了します。 保留中のエラー サービスオーダーでエラーが発生し、解決を待機しています。 失敗 レコードは破棄され、使用されなくなります。
要求コンテキスト	さまざまなテーブルのフィールド値を参照します。
テーブル名	要求コンテキストで参照されるテーブルの名前。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの送信要求を変更する

プロバイダーは、アプリケーションを使用して Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 、以前にサービスオーダーに対して作成された送信要求を変更します。これにより、注文の履行プロセス中に実行中の注文の変更を外部システムと共有できます。

始める前に

最初にサービスオーダーの送信要求を作成していることを確認します。

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.ser

このタスクについて

注文フルフィルメントの進行中に、ユーザーの更新または実行中の変更によるドメイン注文特性の更新など、注文プロパティに変更を加える場合は、更新された注文の詳細を外部システムと共有する必要があります。実行中の注文変更の管理の詳細については、および顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求を参照してください実行中の注文変更とキャンセル要求の管理。

新しい更新可能な注文属性は、サービス注文の更新を追跡します。実行中のリビジョンの一部として、注文特性を更新したり、ドメイン注文を変更 (更新済みまたはキャンセル済み) したりすると、[利用可能な更新] フィールドの値が true に設定されます。また、ドメイン注文フォームに [送信要求を変更 (Revise Outbound Request)] UI アクションが表示され、送信要求のリビジョンがトリガーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サービスオーダーを選択して開きます。
2. [送信要求を改訂 **(Revise Outbound Request**)] UI アクションを選択します。
   ダイアログボックスに次のメッセージが表示されます:サービスオーダーの送信フルフィルメント要求を変更しますか?

   次のいずれかのアクションを実行します。

   - [キャンセル] を選択してこのアクションをトリガーしないでください。
   - [**OK]** を選択して、このテンプレートを開始します。

   変更された注文の詳細が生成され、構成された統合を通じて外部システムに送信されます。詳細については、「サウスバウンド外部システムとの統合注文管理」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客の注文品目に関連付けられたドメインリソース注文の確認

選択した顧客注文品目に対して生成されたドメインリソース注文をレビューし、関連するすべての詳細が正しく完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
ドメインリソース注文は、顧客注文のサービスを履行するために必要なリソースを管理します。

手順

1. 顧客の品目と製品注文に関連付けられているドメインリソース注文を表示するには、顧客注文品目と製品注文を選択します。
   詳細については、以下を参照してください。
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
   - 顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認
2. レビューする関連リソースのオーダーを選択するか、新しいリソースオーダーを追加します。
3. フォームで、リソース注文を追加するか、選択したリソース注文の詳細を確認して、必要に応じて更新します。
   - 詳細ペインをフルスクリーンで表示するには、フォームをフルスクリーンで表示アイコン (フォームを
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、フォームとアクティビティの表示アイコン (フォーム) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面で表示するには、アクティビティを全画面表示アイコン ([ ) をクリックします。
4. リソースオーダーの確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品注文に関連付けられたドメイン注文関連アイテムのレビュー

顧客の注文品目に対して生成されたドメイン注文関連の品目をレビューし、関連するすべての詳細が正しく完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
各製品注文には、顧客の注文が承認されて分解されたときに作成されるドメイン注文関連アイテムが含まれています。各ドメイン注文関連アイテムをレビューして、それらが正しく完全であることを確認する必要があります。必要に応じて更新できます。

手順

1. 顧客の品目と製品注文に関連付けられているドメイン注文関連品目を表示するには、顧客注文品目と製品注文を選択します。
   詳細については、次のトピックを参照してください。
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
   - 顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認
2. 関連するドメイン注文関連アイテムを選択して、新しいドメイン注文関連アイテムを確認または追加します。
   変更の場合、新しい列 [既存の関連在庫] には、既存の有効な製品在庫関係を使用して作成されたドメイン注文関連品目には **True** と表示され、新しく作成されたドメイン注文関連品目には **False** と表示されます。
3. フォームで、ドメイン注文関連アイテムを追加するか、選択したドメイン注文関連アイテムの詳細を確認して、必要に応じて更新します。

   ドメイン注文関連アイテムフォーム

フィールド	説明
番号	ドメイン注文関連のアイテム番号。
ドメイン注文	ドメイン注文番号。
ドメイン注文仕様	選択したドメイン注文関連アイテムの顧客注文に関連付けられているドメイン注文仕様 (次の関係で構成)。
関連ドメイン注文	選択したドメイン注文関連アイテムが関連付けられているドメイン注文番号。
関連在庫	選択したドメイン注文品目が関連付けられている製品在庫。
既存の関連インベントリ	デフォルト値は **False** で、新しい在庫が追加されることを示します。

4. 実行中の変更指示要求の場合、注文品目を更新して注文を承認すると、関連する注文品目の更新が [関連ドメイン注文] 列に表示されます。
5. ドメイン注文関連アイテムの確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

製品在庫運用に関する情報を確認します

顧客の注文品目に関連付けられているアプリケーションの製品在庫操作 注文管理 に関する情報を確認して、操作の一時停止と再開の詳細をキャプチャできるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > 顧客オーダー > オーダーラインアイテム.
2. [製品在庫運用] 関連タブで、[製品在庫運用] フォームの詳細を確認します。

製品在庫運用フォーム

フィールド	説明
番号	製品在庫運用テーブルの新しいレコードのシステム生成番号。
プロダクトインベントリ	製品在庫テーブルレコードへの参照。
ステータス	製品在庫運用テーブルのレコードのステータス。 スケジュール保留中 テーブル内のレコードは作成されたばかりで、スケジューラーはまだレコードを取得していません。 スケジュール済み スケジューラーがテーブル内のレコードを取得しました。 完了 製品在庫は、一時停止または再開アクションに基づいて [一時停止] または [アクティブ] に更新されました。 失敗 スケジューラーがレコードを取得できませんでした。 キャンセル 要求された一時停止または再開アクションがキャンセルされました。
アクション日	在庫ステータスが [一時停止] または [アクティブ] に更新された日付。
アクション	製品在庫でサポートされているアクション: ○ 一時停止 ○ 再開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステータスの理由	一時停止または再開アクションのレコードの成功または失敗を示すメッセージ。
ソースレコード ID	注文品目テーブルレコードへの参照。
テーブル	注文品目テーブルの名前。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ドメイン注文がクローズされた後の製品在庫リレーションシップの検証

製品 (ドメイン) 注文をクローズした後、関連する製品在庫の詳細を検証し、顧客の注文を履行するために在庫情報が正しく生成されていることを確認します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて

水平関係にある顧客注文を履行するために製品注文をクローズすると、 によって Now Platform 製品注文の関連製品在庫が検証されます。

- 検証が成功すると、ドメイン注文関連の在庫が [有効] ステータスで製品在庫関係テーブルにキャプチャされます。
- 検証に失敗した場合は、ドメイン注文関連アイテムテーブルに正しい関連在庫の詳細を入力する必要があります。

手順

1. 製品注文在庫に関連付けられている製品在庫リレーションシップの詳細を表示するには、製品注文を選択し、製品在庫レコードをプレビューします。
   詳細については、「顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認」を参照してください。
2. レビューする関連する製品在庫リレーションシップレコードアイテムを選択するか、新しいドメイン注文関連アイテムを追加します。
3. フォームで、製品在庫関係を追加するか、製品在庫関係の詳細を確認して、必要に応じて更新します。

製品在庫リレーションシップフォーム

フィールド	説明
番号	製品在庫リレーションシップ番号。
関連在庫	選択した製品在庫が関連付けられているターゲット製品在庫。
Inventory	選択した製品注文が関連付けられている顧客注文のソース製品在庫。
ステータス	製品在庫の有効または無効なステータス。 ○ 変更オーダー要求の場合、ドメイン注文関連アイテムで既存の関係を削除すると、製品在庫リレーションシップのステータスが [無効]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	に変更されます。在庫を切断すると、その在庫関係がすべて無効になります。 ○ 変更注文要求の場合、ドメイン注文関連品目で、新しい在庫関係を削除しても、製品在庫関係の状態は変更されません。「有効」と表示されます。
ステータスの理由	製品在庫関係のステータスが無効に変更されると、注文 ID とともに理由が自動的に表示されます

4. 製品在庫リレーションシップの確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Orchestration 計画のレビューと注文の履行

顧客またはサービス注文、それに関連する注文品目、およびドメイン注文の Orchestration 計画ユーザーインターフェイス (UI) を確認し、履行に必要なタスクを実行する方法について説明します。Orchestration 計画 UI を使用すると、注文全体の概要を取得できるため、履行プロセスで注文の進行状況を追跡できます。

実行のための **Orchestration** 計画 **UI** の使用

注文履行マネージャーまたはエージェントは、Orchestration 計画 UI を使用して、注文、注文品目、またはドメイン注文の関連するすべてのドメイン注文と注文タスクを追跡および監視できます。オーケストレーション計画 UI には、次の情報が表示されます。

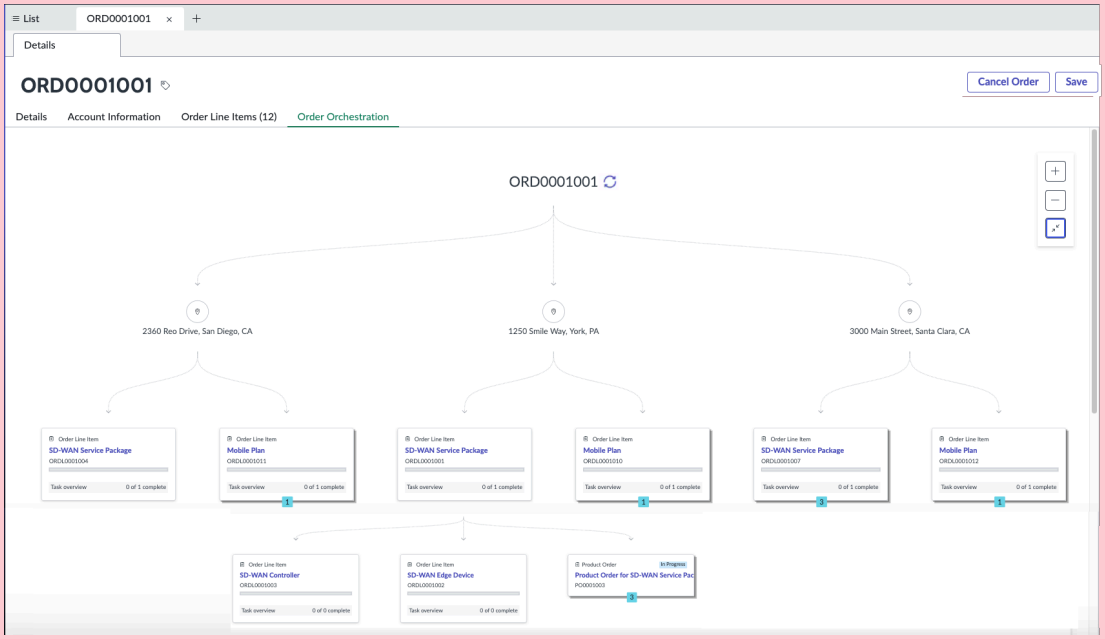
- 注文、注文品目、またはドメイン注文のすべての注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの階層を示す図解。
- ドメイン注文と注文タスクの間の依存関係。
- 階層内の関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータス。

次の例は、オーケストレーション計画 UI を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Orchestration 計画 UI



この図による表現により、遅延やフォールアウトを特定して解決し、受注処理プロセスをより効率的に行うことができます。詳細については、以下を参照してください。

- 受注処理の Orchestration 計画
- オーダーオーケストレーション計画のレビュー
- 顧客注文履行タスクのレビューおよび更新
- 注文フォールアウトの管理

関連情報

注文管理データモデル

受信した顧客注文に対する販売済み製品の作成

履行承認後の顧客注文の分解

顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認

[End]
[store-future: BEGIN review]

オーダーオーケストレーション計画のレビュー

注文、その注文明細品目、ドメイン製品、サービス、またはリソースの注文の Orchestration 計画を確認することで、履行プロセスの注文の進捗状況を追跡します。Orchestration 計画 UI を使用すると、遅延やフォールアウトを簡単に特定して解決できるため、受注処理プロセスをより効率的に実行できます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
オーケストレーション計画 UI を使用すると、次のアクションを実行できます。

1. 選択した注文のすべての注文品目、ドメイン注文、および注文タスクを階層的に視覚的に表示します。
2. 階層内のノードを開き、追加の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 関連する注文品目、ドメイン注文、および注文タスクの現在のステータスを判断します。
4. 受注処理プロセスにおける注文の遅延やフォールアウトを特定し、期限内に解決します。

詳細については、「受注処理の Orchestration 計画」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
>
> 構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

注文履行マネージャーまたは注文履行エージェントロールが割り当てられている場合は、Customer Order Management ワークスペースが表示されます。Customer Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成可能ワークスペースの [リスト] アイコン ([で、[顧客注文] をクリックします。
b. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - すべての顧客注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
   - 未処理の未処理の顧客注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。
c. レビュー、検証、承認、または履行する顧客注文を選択します。
   - フォームを更新するには、リフレッシュ アイコン ( ) をクリックします。
   - 既存の顧客注文をフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. 次の表のいずれかのタスクを実行して、選択した顧客注文、顧客注文品目、またはドメイン注文の Orchestration 計画 UI にアクセスします。

3. 注文明細品目またはサイズの Orchestration 計画情報を更新するか、次の表のいずれかのコントロールを使用して注文階層全体を表示したり、主要なトランザクションにアクセスしたりできます。

コントロール	説明
	オーダー品目の Orchestration 計画 UI を更新します。
	Orchestration 計画を拡大します。
	Orchestration 計画をズームアウトします。
	オーケストレーション計画全体をデバイスの表示領域に収めます。
	注文階層内の任意の場所でデータのグループを展開または折りたたみます。たとえば、色の背景を持つ番号 (

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コントロール	説明
	 注文明細品目レベルの下部には、子トランザクション (ドメイン注文と注文タスク) の合計数が表示されます。 階層データのグループを展開または折りたたむには、次のアクションを実行します。 **a.** 階層を展開して表示するには、トランザクションをクリックし、このコントロールをクリックして、次のアクションを実行します。 ▪ 注文品目に関連付けられているドメイン注文と注文タスクを表示するには、最初に注文品目要素をクリックしてから、展開/折りたたみコントロールをクリックします。 ▪ 注文明細品目の下に表示される関連する各トランザクションへの分岐を表示します。 **b.** 終了後に階層データのグループを折りたたむには、[展開/折りたたみ] コントロールをもう一度クリックします。 **c.** 注文タスクなど、基になるトランザクションにドリルダウンするには、オーダー済みアイテムの説明をクリックします。 注文品目、ドメイン注文、注文タスクなどの個々のトランザクションにアクセスして表示するには、次のアクションを実行します。 **a.** オーダー済みアイテムの説明をクリックします。たとえば、注文タスクの説明をクリックすると、完了が必要な履行作業が表示され、その完了を注文タスク トランザクションに記録できます。 **b.** 注文タスクの詳細については、「」を参照してください 顧客注文履行タスクのレビューおよび更新。

4. オーケストレーション計画 UI で、次の表に示すように、すべてのドメイン製品、リソース、サービス注文、注文タスク、およびそれらの現在のステータスを含む注文の視覚的表現を確認します。

Orchestration 計画 **UI** コンポーネント

フィールド	説明
Ord	顧客注文のシステムによってアサインされた一意の番号。顧客注文とサービス注文の両方

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。
住所、市区町村、都道府県	オーダー品目のドメイン注文の個々の出荷場所を表す Orchestration 計画階層レベル。
注文明細品目	各出荷場所に関連付けられている個々の注文品目を含む Orchestration 計画階層レベル。注文品目には、注文階層に表示される子品目を含めることもできます。各注文品目には、次の要素が含まれています。 説明 この品目で注文された製品またはサービスの説明。 注文明細品目識別子 システムによってアサインされた顧客またはサービス注文品目番号。 タスクの概要 履行済みの注文品目に関連付けられているドメイン注文と注文タスクの合計数の概要。
ドメイン注文と注文タスク	オーダー品目の個々のドメイン注文とオーダータスクを含む Orchestration 計画階層レベル。ドメイン注文には、注文階層に表示される子ドメイン注文を含めることもできます。各ドメイン注文または注文タスクには、次の要素が含まれています。 タイプ 関連トランザクションのタイプ: ○ ドメイン注文:製品注文、サービス注文、またはリソース注文 ○ オーダータスク 説明 このドメイン注文または注文タスクの製品またはサービスの説明。 識別子 システムによってアサインされたドメイン製品または注文タスク番号。 ステータス ドメイン製品または注文タスクの現在のステータス。詳細については、以下を参照してください。 ○ 顧客注文ステータス ○ サービスオーダーのステータス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客注文履行タスクのレビューおよび更新

顧客の注文またはオーダーオーケストレーション計画に関連付けられている履行タスクをレビューおよび更新して、すべてのタスクが適切に完了していることを確認できます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
注文タスクの解決または完了で問題が発生した場合は、フォールアウトレコードを作成できます。フォールアウトレコードを使用すると、注文処理の問題を特定、調査、解決できるため、注文の処理を完了まで続行できます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

- その [状態] フィールドが [保留中] に変わり、どのログインユーザーがその変更を引き起こしたかについてのコメントが表示されます。
- [Activity (アクティビティ)] セクションの作業指示メモは、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [In Progress] (通常は [In Progress]) から [On Hold (保留中)] に変更されたことを示します。「 A fallout record FOnnnn has been created (フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました)」というメッセージを含む作業指示メモも表示されます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合は、特定のオーダーのすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスの注文を表示するときに表示される [フォールアウト **(n)]** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。

順序フォールアウトの詳細については、次を参照してください 注文フォールアウトの管理。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 「構成可能ワークスペースのリスト」タブ( )で、「タスクのオーダー」をクリックします。
   a. 次のいずれかのオプションを実行します。
      - すべてのオープン注文タスクを表示するには、[すべて] をクリックします。
      - 自分に割り当てられているタスクのみを表示するには、[マイ タスク] をクリックします。
   b. 処理する注文タスクを選択します。

   注:
   Orchestration 計画 UI から注文のタスクレコードに直接アクセスすることもできます。詳細については、「オーダーオーケストレーション計画のレビュー」を参照してください。

3. 注文タスクごとに、必要に応じてステータスを設定し、作業メモを更新します。
4. フォームで注文タスクの詳細を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、を参照してください オーダータスクフォーム。

5. 注文タスクのレビューと更新が終了した場合、またはクローズを妨げている問題が発生した場合は、次のテーブルのいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
エージェントが顧客注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが発生します。

- 顧客注文の [状態] フィールドは、自動的に [完了] に設定されます。
- 個々の顧客注文品目の [状態] フィールドは [完了] に設定されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス認定要求

テクニカルサービス認定 API を使用して、アプリケーションで Order Management for Telecommunications 履行する注文を送信する前に、実現可能性と可用性についてサービス要求を評価できます。

実現可能性チェックを行わずに注文が送信されると、受注処理プロセスが遅延し、キャンセルや注文の減少につながる可能性があります。実現可能性チェックを予約注文プロセスの一部にすると、受注処理プロセスがより効率的になり、不要な遅延を回避できます。

履行タイプが [認定] の顧客注文は、 テクニカルサービス認定オープン API を介してサードパーティの顧客注文管理システムからキャプチャされます。TMF645 API の実装である ServiceNow この API を使用して、以下のサービスの認定を要求できます。

- 特性を持つ 1 つ以上のサービス仕様。

  たとえば、ダウンロード速度が 1 Gbps の Voice over IP (VoIP) とアクセス サービスを指定したアドレスに配信できるかどうかを確認する認定要求を行うことができます。

- 既存の在庫の場所情報を使用するサービス仕様。

  たとえば、既存のアクティブなアクセス サービスの同じロケーションで VoIP および 4000 TV サービスを提供できるかどうかを確認する認定要求を行うことができます。

- 既存のサービスをアップグレードまたはダウングレードします。

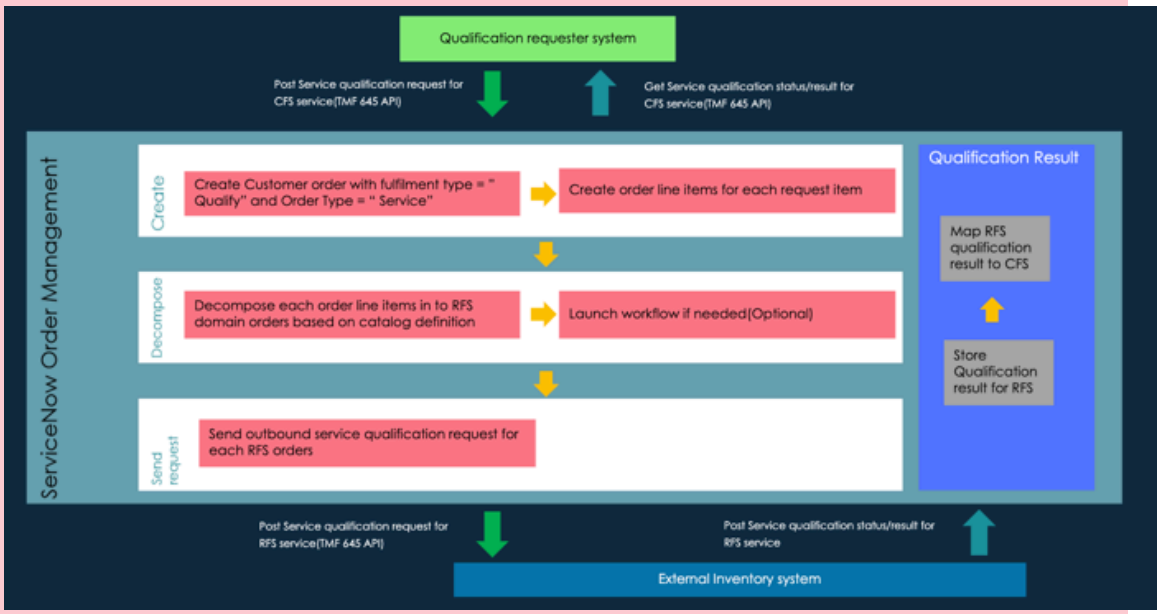
  たとえば、既存のアクセス サービスのダウンロード速度を 500 Mbps にアップグレードできるかどうかを確認するための認定要求を行うことができます。

注文履行マネージャーは、この API を通じてキャプチャされた顧客の注文を確認し、サービスの可用性を確認してから、配送要求を送信できます。その後、要求は承認のために外部在庫システムに送信され、顧客注文が結果で更新されます。次の図は、このプロセスのさまざまな手順を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テクニカルサービス認定プロセスフロー



[End]
[store-future: BEGIN review]

サービス認定要求のレビューと承認

テクニカルサービス認定 API を通じて取得された顧客注文をレビューおよび承認します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager、sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent、sn_ind_tmt_orm.ser

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > 顧客注文.
2. 注文タイプが [サービス] で [履行タイプ] が [認定] である注文を選択します。
3. [承認] をクリックします。
   [ステータス] フィールドが [処理中] に変わり、注文の分解が行われ、顧客注文明細品目ごとにサービス注文が生成されます。

> **注:**
> 注文の分解中は、サービス注文のみが作成され、サービス認定要求のリソース注文は生成されません。

4. [Order Line Items] タブに移動し、リスト内の各親品目をクリックして、[**Qualify Order**] をクリックします。

> **注:**
> [注文を認定] オプションは、階層内の最上位の注文品目でのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [結果] フィールドが [保留中] に更新され、サブフローが 認定要求サブフローを処理 起動します。サブフローが実行された後、外部在庫システムからの応答に応じて、[顧客注文結果] フィールドが次のいずれかに更新されます。
  - 認定済み:要求されたサービスが利用可能です。
  - 代替:要求されたサービスは利用できませんが、代替提案は利用可能です。
  - 資格認定なし:要求されたサービスと代替提案は利用できません。
  - なし:実行中にエラーが発生した場合、結果は 「なし」に更新されます。

- 結果を導出するために、次のビジネスルールが呼び出されます。
  - 明細品目認定結果を更新:ドメイン注文から注文明細品目に結果を伝搬します。
  - 注文の認定結果を更新:上位注文品目から顧客の注文に結果を反映します。

顧客注文結果のステータスは、ドメイン注文と注文品目のステータスに基づいています。注文明細品目の結果が異なる場合や混在している場合、結果ステータスは次のように導出されます。

ドメイン注文	注文品目の結果
すべてのドメイン注文は [Qualified] に設定されます。	認定済み
すべてのドメイン注文は [代替] に設定されます。	代替
すべてのドメイン注文が [資格認定なし] に設定されている	資格認定なし
すべてのドメイン注文が [なし] に設定されている	なし

上位注文明細品目	顧客注文結果
上位注文品目はすべて **[Qualified** (認定済み)] に設定されます。	認定済み
少なくとも 1 つの上位注文品目が 代替 に設定されており、どの品目も [資格なし] に設定されています。	代替
少なくとも 1 つの上位注文品目が [資格認定なし] に設定されています	資格認定なし
少なくとも 1 つの上位注文品目が [なし] に設定されています	なし

認定要求の手動更新

[結果] フィールドは、次の 2 つの方法で手動で更新できます。

- すべての注文明細品目の *api/sn_ord_qual_mgmt/qualification/checkServiceQualification/processResult* API の *qualificationResult*フィールドを更新します。
- [Domain Order]、[Order Line Item]、および [Top Order Line Item] フォームの [Result] フィールドを更新します。[Customer Order] の [Result] フィールドも更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データモデルの変更

サービス認定要求を処理するために、次のフォームが更新されました。

- 顧客注文
  - 結果: 「なし」、「認定済み」、「認定なし」、「代替」、または「保留中」を指定できます。
  - フルフィルメントコード:Readonly フィールド。
- 注文明細品目

  結果: 「なし」、「認定済み」、「認定なし」、「代替」、または「保留中」を指定できます。

- ドメイン注文
  - 結果: 「なし」、「認定済み」、「認定なし」、「代替」、または「保留中」を指定できます。
  - 使用できない理由

[End]

[store-future: BEGIN review]

認定要求サブフローを処理

このサブフローは、顧客の注文に基づいて認定要求を生成し、その要求をサードパーティの在庫システムに送信して、統合要求を実行します。

認定要求を生成

サブフローの最初のステップでは、在庫システムに送信される TMF-641 互換ペイロードが生成されます。ペイロードの *`serviceQualificationItem`* リストは、サービス注文情報、階層、およびすべての特性で構成されます。サンプルペイロードを次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、 *serviceQualificationItem* に複数のサービスオーダーがあることがわかります。また、それらの間の階層または親と子の関係も確認できます。

統合要求を実行

このステップでは、スポークセレクターから注文認定要求統合要求タイプを起動します。サブフローの最初のステップで指定されたペイロード情報と顧客注文の上位注文品目は、入力として受け入れられます。この情報は、API 呼び出しを使用してサードパーティの在庫システムに送信され、応答が同期的または非同期的に受信され、顧客注文の [結果] フィールドが更新されます。

応答を非同期で受信した場合は、応答をプロセス認定応答に渡す必要があります。結果とともに、応答に代替サービス提案または適格性利用不可の理由に関連する追加情報が含まれている場合、この情報は対応するサービスオーダーに対して更新されます。応答の例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この応答例を見るとわかるように、階層内のすべてのサービス注文に対して *qualificationresult* が Qualified に設定され、最終 結果 も Qualified に設定されます。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]

認定要求サブフローの後処理

このサブフローは、テクニカルサービス認定 API を介してキャプチャされた顧客注文品目を完了するために使用されます。

すべてのドメイン注文が [完了してクローズ] に設定されている場合、このサブフローは上位注文明細品目のステータスを [完了] に更新します。すべての上位注文品目が [完了] とマークされると、対応する顧客注文が完了します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文認定要求の編集

アプリケーションで Order Management for Telecommunications 注文認定要求統合要求タイプを使用して、顧客の注文認定要求を処理し、外部在庫システムから結果を取得します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注文認定要求タイプは、注文管理をサードパーティの在庫システムと統合するために使用されます。次の情報を指定できます。

- 統合要求入力:上位注文品目とペイロードの詳細を含む、顧客注文認定要求の入力。
- 統合要求定義:サードパーティの在庫システムへの API 呼び出しを呼び出す条件とサブフローの定義。

手順

1. 移動先 すべて > スポークセレクター > 要求タイプ.
2. 注文認定要求統合要求タイプをクリックします。
   [注文認定要求統合要求タイプ (Order Qualification Request integration request type)] ページでは、[統合要求定義] タブにデモ注文認定実装要求定義が一覧表示されます。これは、デモ注文認定 (モック応答) サブフローを呼び出し、サードパーティの在庫システムからの応答をシミュレートし、認定要求を更新するサンプル要求定義です。

   新しい要求定義を追加し、条件を指定して、サードパーティの在庫システムへの API 呼び出しを呼び出すために使用できるサブフローを作成する必要があります。使用している外部システムの数に応じて、1 つ以上の要求定義を作成できます。
3. [新規] をクリックして、新しい要求定義を追加します。

   注:
   新しい要求定義を追加するには、Order Management for Telecommunications and Media スコープ内にいる必要があります。
4. 要求定義の名前を入力し、条件を指定します。
5. [要求アダプター] フィールドで、顧客注文を更新するためにサードパーティシステムと通信するサブフローを選択し、[送信] をクリックします。
   - 各要求タイプには、複数の要求定義を含めることができます。たとえば、複数の在庫システムまたは仕入先がある場合、呼び出すシステムに応じて、システムごとに複数の要求定義を追加できます。各ベンダーまたはサードパーティシステムとやり取りするには、個別のスポークを作成し、スポーク内にフローを作成し、要求アダプタをこのフローにポイントする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スポークの作成方法の詳細については、「 スポーク 」を参照してください。デモサブフローに示すように、サードパーティシステムからの応答がProcess Qualification Responseブロックに渡されたことを確認します。
- 認定要求の処理サブフローが呼び出されると、サードパーティの在庫システムからの応答が同期的または非同期的に受信され、顧客注文の結果が更新されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

代替提案関連リスト

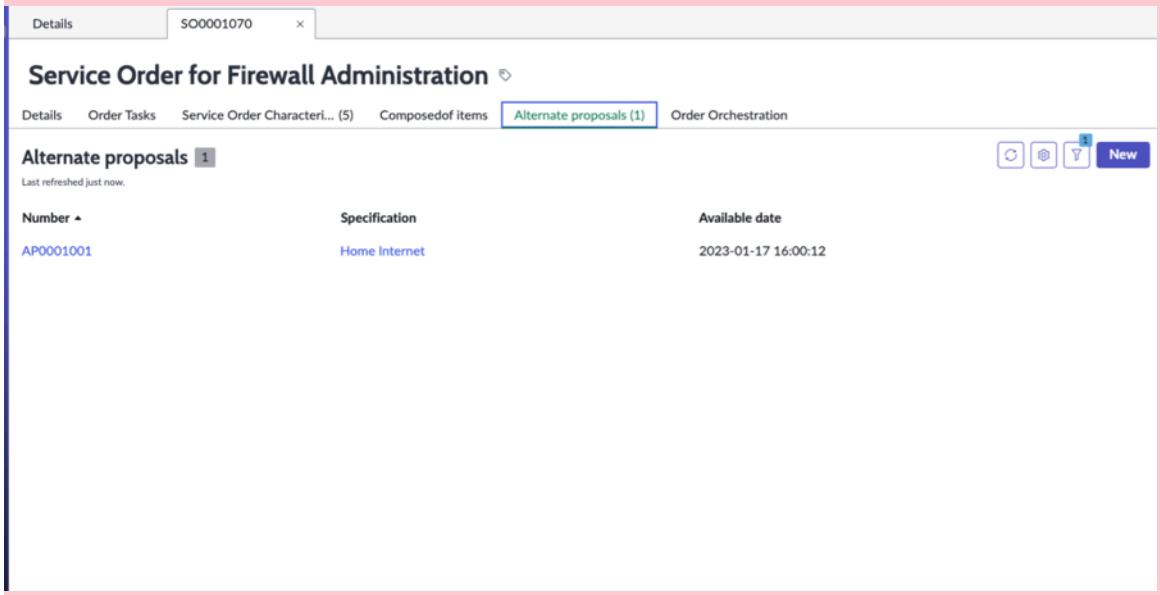
[代替結果] ステータスのサービスオーダーの関連リストとして表示されます。

既存の在庫からの情報を使用して、サービス仕様の認定要求を作成できます。指定された特性または日付で要求されたサービスが利用できない場合は、代替提案が提供される場合があります。代替提案は、要求された提案と類似している場合もあれば、同じサービスであっても日付が異なる場合があります。

代替認定要求を受信し、最上位の発注明細フォームで [注文を認定] をクリックすると、[結果] フィールドが [代替] に更新され、代替提案のリストが [代替提案] 関連リストに表示されます。1 つのサービスオーダーに複数の代替提案を含めることができます。このリストは、サービスオーダーエージェントが手動で更新することもできます。

注:
新しい認定要求を開始し、サービスオーダーの代替提案を受信すると、新しいエントリが作成される前に、既存の代替提案エントリが削除されます。

CSM/FSM 構成可能ワークスペースに移動し、[フルフィルメントタイプ] が [認定] のサービスオーダーをクリックして、[代替提案] タブを選択します。



[番号] リンクをクリックして、代替案を表示します。これには、次の情報が含まれています。

フィールド名	説明
番号	代替提案の番号。
ドメイン注文	代替提案が作成されるドメイン注文。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
仕様	提案された代替サービス仕様。
利用可能日	代替案が利用可能になる日付。
発注特性	在庫システムからの応答の代替提案の一部として指定された仕様特性 (JSON 形式)。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行

サービス注文管理 (SOM) は、サービス要求のエンドツーエンドのライフサイクルを担当する注文管理のドメインです。サービス注文がどのようにキャプチャ注文管理され、フルフィルメントマネージャーとエージェントがサービス注文を確認、調整、履行する方法について説明します。

サービスオーダーのキャプチャ

新しいサービスの有効化、または以前に有効化されて顧客に提供されたサービスの販売後要求にサービスオーダーを使用します。 このプロセスを使用することで、履行プロセス全体を通じてサービス注文が正しく、効率的に処理されるようにすることができます。

処理するサービス注文のほとんどは、サービス注文オープン API を介してサードパーティの顧客注文管理システムからキャプチャされます。サービス注文オープン API は、 ServiceNow TM フォーラム TMF641 サービス注文オープン API 仕様の実装です。詳細については、「 サービス注文オープン API 」を参照してください。

サービスオーダの直接入力

また、必要に応じて注文キャプチャを使用して、サービス注文 Now Platformを . 詳細については、「新しいサービス、サービスの変更、または切断のオーダーの作成」を参照してください。

キャプチャ後のサービスオーダーレコードの生成

サービス注文をキャプチャするか、直接入力すると、サービス注文レコードが生成され Now Platform 、サービス注文の履行を管理します。これには、サービスと、サービスに対して実行する必要があるアクション (追加、変更、または切断) を記述する 1 つ以上のサービスオーダー品目が関連付けられています。サービスオーダー品目は、次のもので構成されます。

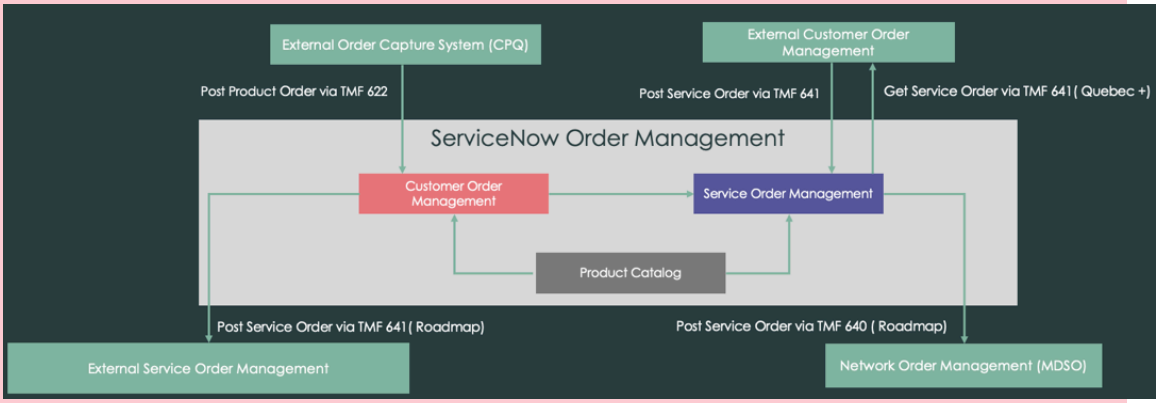
- 追加、更新、または削除されるサービスの詳細。
- [新しいサービスアクティベーションの追加] で、必要な特性や特性値など、サービス仕様の詳細。
- 変更して切断するサービスオーダーの場合、更新または切断するサービス在庫の詳細。
- 場所と関連情報 (顧客の連絡先の詳細など)。

次の図は、Service Order Management が外部キャプチャシステムとどのように関連しているかを示しています。

自動翻訳

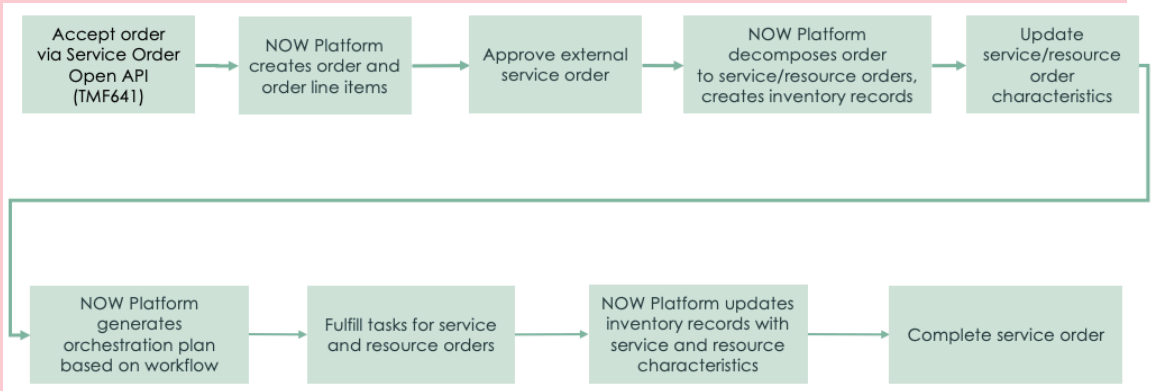
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客およびサービス注文管理



次の図は、サービスオーダーをキャプチャするときに実行される処理を理解しています。サービス注文の処理フローは顧客注文の処理フローと似ていますが、このセクションで学習するいくつかの違いがあります。

サービス注文履行ワークフローの例



サービスオーダーのレビュー、承認、分解

サービスオーダーをキャプチャした後、サービスオーダーマネージャーは、構成可能ワークスペースホームの Service Order Management ワークスペースでサービスオーダーを選択します。サービスオーダーマネージャーは、サービスオーダー、サービスオーダー品目、およびオーダー特性を確認し、サービスオーダーを承認または却下します。

注:
サービス注文を処理するために、サービス注文マネージャーは、顧客注文の管理に使用されるのと同じフォームを使用します。サービス注文管理のロールと承認プロセスの詳細については、以下を参照してください。

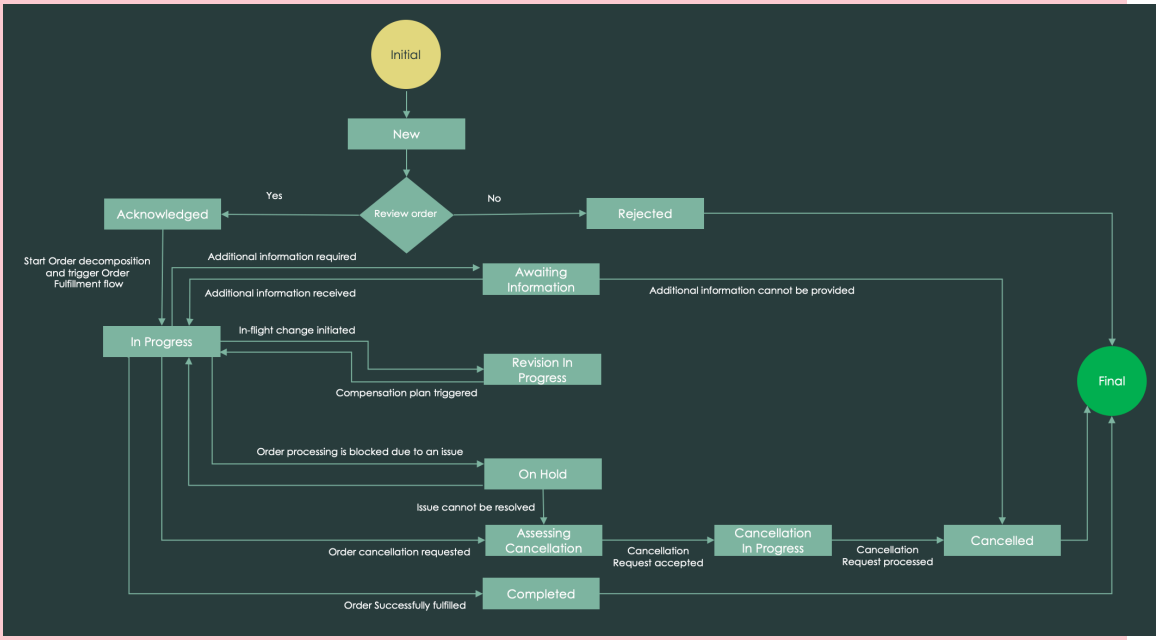
- 受注処理とプロバイダーのロールの割り当て
- サービスオーダーの確認
- サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求 サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー

次の図は、サービスオーダーのレビュー、承認、分解、および完了プロセスの詳細を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオーダーのレビュー、承認、分解、および完了



データが正しくないか無効であるという理由でサービスオーダーマネージャーがサービスオーダーを却下した場合、以下が発生します。

- サービスオーダーのステータスが [却下] に移行します。
- サービスオーダーを通常の状態に戻すには、サービスオーダーマネージャーによるいくつかの変更が必要な場合があります。

サービスオーダーマネージャーがサービスオーダーを承認すると、次のプロセスが発生します。

- [ステータス] フィールドが [処理中] に変わります。
- 次に、サービスオーダーの分解が行われます。分解は、カタログ内のサービス仕様、仕様関係、および分解ルールに基づいて行われます。このプロセスでは、承認された各サービス注文品目に必要なすべてのサービスとリソースの注文が作成され、ドメイン注文ごとに注文履行ワークフローがトリガーされます。
- 詳細については、以下を参照してください。
  - 仕様関係と分解ルールの作成
  - サービスオーダーの承認および履行
  - 履行承認後のサービスオーダーの分解

承認前と承認後のサービス注文の違い

顧客の注文と同様に、キャプチャされたサービス注文にも ORD(nnn) のプリフィックスが付いた ID があります。注文フォームの [注文カテゴリ] フィールドは、注文の対象が 製品 (顧客注文) か サービス (サービス注文) かを示します。これらのラベルを使用すると、注文のタイプを識別できます。

キャプチャされたサービスオーダーをフルフィルメントのために承認すると、承認後の分解プロセスによってアクション可能なサービスオーダーとリソースオーダーが生成されます。承認されたサービス注文に関連付けられている単一のサービス注文、複数のサービス注文、およびリソース注文が表示される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プリフィックスが SO(nnn) のサービス注文は、ドメイン注文と呼ばれます。キャプチャされたサービスオーダのサービスオーダ品目を完了するには、これらのオーダと、その関連リソースオーダ (プリフィックスが RO(nnn) の付いたオーダ) を履行する必要があります。
- リソース注文は、顧客が要求しているサービスを履行するために必要なリソースを管理します。
- これらのドメイン注文は、要求されたサービス注文の履行を管理します。

詳細については、「履行承認後のサービスオーダーの分解」を参照してください。

サービス注文履行タスク

分解プロセスが完了すると、注文タスクがサービス オーダー エージェントに割り当てられ、エージェントはタスクを処理してサービス オーダーを更新します。完了できない注文タスクが残っている場合は、追跡やさらなる調査のためにフォールアウトレコードを作成できます。詳細については、「サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行」を参照してください。

すべての履行タスクが完了すると、次のアクションが実行されます。

- サービス注文の 状態 フィールドが 完了してクローズ に設定されている。
- 個々のサービス注文品目の [状態] フィールドは [完了] に設定されます。
- 販売済み製品レコードは、追加タイプのサービス注文の場合は [アクティブ] ステータス、切断タイプのサービスオーダーの場合は [非アクティブ] ステータスで更新されます。
- サービスおよびリソース仕様のすべての特性は、製品特性 [sn_ind_tmt_orm_product_characteristics] テーブルで更新されます。

注:
詳細については、「サービス注文履行タスクの確認および更新」を参照してください。

関連情報

注文管理 のインストールと設定
[End]
[store-future: BEGIN review]

新しいサービス、サービスの変更、または切断のオーダーの作成

Order Capture を使用すると、サービスエージェントは顧客の代わりに 1 つ以上のサービスを含むマルチサイトサービス注文を直接入力できます。サービス変更要求を手動で作成し、で Now Platform注文を切断することもできます。Order Capture は、このリリース以降のリリースで San Diego サポートされています。

注:
Order Capture での顧客 (製品) 注文の作成の詳細については、「」を参照してください 手動製品注文の作成、変更、キャンセル。

直接サービスオーダー入力に **Order Capture** を使用する場合

で Now Platform 処理するほとんどのサービス注文は、Service Order Open (TMF641) API を介してサードパーティの注文管理システムから自動的にキャプチャされます。

エージェントは、Order Capture を使用して、注文履行時に顧客のニーズとして識別された追加サービスを含む手動サービス注文を作成できます。また、サービスを変更または切断する指示を作成することもできます。手動サービスオーダーを作成すると、次のアクションが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. サービス仕様を選択して設定し、送信前にレビューを実行します。
2. サービス注文を送信すると、注文 Now Platform の履行を管理するサービス注文レコードが作成されます。サービス注文には、実行中のサービスを説明する 1 つ以上の関連する注文品目があります。
3. 送信後にサービス注文を確認または変更するには、発生元に関係なく、他のすべての注文に使用するのと同じ手順を使用します。詳細については、「サービスオーダーの確認」を参照してください。
4. サービスマネージャーは、注文の確認を完了した後、サービスエージェントによる履行のために注文を承認 (または却下) できます。発生元に関係なく、サービス注文の確認と履行の詳細については、次を参照してください サービスオーダーの承認および履行。

[End]
[store-future: BEGIN review]

新しいサービスの注文

プロバイダーは、Order Capture を使用して、顧客または内部担当者向けのサービスオーダーをで Now Platform 作成します。

始める前に
Order Capture を使用する前に、次の構成タスクを完了してください。

1. 注文履行ロールとプロバイダーロールをユーザーに割り当てます。
2. 顧客向けサービスの仕様を定義して公開します。
3. 受注処理を構成します。

詳細については、「プロバイダー向け Order Management の構成」を参照してください。

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
サービス注文の作成方法は次のとおりです。

1. "注文の作成" フォームで、 サービス 注文タイプを選択し、顧客 ID と連絡先を選択します。
2. [サービスの選択] フォームで、サービス注文の 1 つ以上のサービス仕様と出荷先を選択します。
3. [サービスの設定] フォームで、各サービス注文品目を設定し、それらのサービス構成を 1 つ以上の場所に適用してから、オーダーされたサービス構成を場所別に構成します。
4. [注文の確認] フォームで、サービス注文を確認して送信します。
5. これで、サービスマネージャーがレビューして履行を承認できるようになりました。詳細については、「サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行」を参照してください。

サービス注文を直接入力すると、サービス Now Platform 注文レコードが作成され、サービス注文の履行が管理されます。サービス注文には、実行中のサービスを説明する 1 つ以上の関連する注文品目があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [構成可能ワークスペースリスト] タブから [注文キャプチャ] にアクセスします。
3. 既存の顧客アカウントの注文を作成するか、注文を作成する前に顧客アカウントを作成するかに応じて、次のいずれかのアクションを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 「注文タイプの選択」ダイアログが表示されたら、「 新しいサービスの注文 」を選択し、「 作成」をクリックします。

[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客アカウントと連絡先を選択します

顧客の注文を作成するプロセスの次のステップとして、注文の顧客アカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

新しいサービスオーダー - 注文フォームの作成

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。サービスオーダーを作成するアカウントを選択します。顧客リストをフィルタリングして特定のアカウントを見つけるには、顧客名の最初の数文字を入力します。
連絡先	サービスオーダーの連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルター処理して特定の連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。

2. **[Continue** (続行)] をクリックします。
これにより Now Platform 、[ドラフト] ステータスで、オーダー品目のないサービスオーダーレコードが作成されます。注文ステータスの詳細については、「」を参照してください サービスオーダーのステータス。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの場所とサービス仕様を選択します

サービスオーダーを作成するプロセスの次のステップとして、出荷先の場所とサービス仕様を選択します。顧客の配送先の場所を選択し、指定された顧客の場所で実行しているサービスの仕様を追加します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. [仕様の選択] に [少なくとも 1 つの場所を選択] ダイアログが表示されたら、顧客向けサービスを実行している移動先の場所を選択します。

> **注:**
> または、[少なくとも 1 つの場所を選択] ダイアログにアクセスするには、[場所] ウィンドウで [場所の追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [場所] フィールドにカーソルを置き、フィールドをクリックして、場所を選択します。利用可能な住所の選択肢は、[注文の作成] フォームで選択した顧客アカウントから取得されます。顧客のアドレスリストをフィルタリングして特定の場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。

b. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。

c. 選択した場所を削除するには、[**X**] をクリックします。

d. [追加] をクリックします。

注文に対して選択した配送先の場所が [場所] ペインに表示されます。別の場所を追加するか、以前に選択した場所を削除するには、次のアクションを実行します。

2. [場所] ウィンドウで、サービス仕様を配信する場所を選択し、その場所の連絡先、サービス仕様、および注文数量を追加します。

a. [場所の連絡先] セクションで、選択した場所の連絡先担当者の姓、名、メールアドレス、携帯電話番号を入力します。

b. [製品の選択] ペインの [仕様] セクションで、選択した場所に対して、次のアクションを実行します。

- その場所で実行しているサービスの仕様を選択します。
- 各サービス仕様の注文枚数を入力します。

仕様を選択 **(Select Specifications - Specifications)**

フィールド	説明
仕様*	選択された宛先場所での実行を顧客が要求しているサービスの公開仕様。例としては、インストール、構成、修理サービスなどがあります。選択した場所ごとに複数のサービス仕様を選択できます。 **i.** 公開された顧客向けサービス仕様のリストからサービス仕様を選択します。サービス仕様リストをフィルタリングしてサービス仕様を検索するには、製品名の最初の数文字を入力します。 **ii.** 別のサービス仕様を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別のサービス仕様を選択します。 **iii.** 選択を解除するには、[**X**] をクリックします。
量*	顧客が選択した場所で注文している製品の数量。デフォルトの数量は 1 です。 場所を削除するには、場所を選択し、場所の削除アイコン ( ) をクリックします。

c. このロケーションに別のサービス仕様を追加するには、「 仕様の追加」をクリックし、サービス仕様の選択と注文数量の入力のプロセスを繰り返します。

3. すべてのロケーションのサービス仕様の追加が完了したら、「 アイテムの構成」をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

により Now Platform 、場所ごとに注文品目が作成され、サービス注文に関連付けられます。たとえば、3 つの場所と場所ごとに 2 つのサービス仕様を選択した場合、場所 Now Platform ごとに注文品目が作成されます。各品目には、その場所に対して選択したサービス仕様が含まれています。

次のタスク
サービス仕様の関係に基づいて、選択した各サービス仕様の特性値を設定できます。特性値は、[仕様の設定] フォームで変更します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文の注文明細行の詳細を構成します

サービス注文を作成するプロセスの次のステップの一環として、すべての注文品目の詳細が正しく完全であることを確認してください。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
必要に応じて、サービス発注書明細の詳細を設定したり、サービス仕様の発注特性を変更したり、発注書明細を追加または削除したりすることができます。オプションの設定コピー機能を使用すると、サービス仕様、その特性、特性値を 1 つの宛先ロケーションから別のロケーションにコピーすることができます。

すべてのサービス仕様には、一連の特性と特性オプションがあります。

- 特性は総称です。これは、1 つ以上のサービス仕様に関連付けられていることを意味します。特性または特性オプションを使用して、サービス属性を記述します。
- オーダーしたサービスごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。

詳細については、以下を参照してください。

- Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します

手順

1. [発注書明細 (n)] セクションで、構成するサービス仕様を選択します。
   Missing Info 注文明細行が不完全で詳細の入力が必要な場合に表示されます。

   メッセージをクリックして、不足している情報を確認します。注文品目の出荷先や注文特性などの不足している情報を入力する必要があることを示す最も一般的なエラー。

2. 選択したサービス発注書明細の一般的な詳細を確認するには、[詳細] をクリックします。

新しいサービス注文:注文明細品目

フィールド	説明
オーダーライン	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービス仕様	顧客が要求しているサービスの仕様。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。
ロケーション	サービスを実行している場所。
注文数量	この注文品目の注文数量。この数量は必要に応じて変更することができます。

3. サービス注文品目の特性オプションと値を確認するには、[特性] をクリックします。

新規サービスオーダー:特性

フィールド	説明
特性	サービス仕様に割り当てられている特性。特性の例としては、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、ソフトウェアなどがあります。
特性値	サービス仕様に関連付けられている必須特性の選択可能なオプションフィールド。フィールドごとに、顧客が選択したオプションを選択します。

4. (空の) インジケーターを使用して特性オプション選択の値を更新または入力するには、以下のアクションを実行します。
   a. [特性] ペインで、更新するプレビュー列の左側にある [詳細] 列に表示されるプレビューを開くアイコン (ⓘ) をクリックします。
   b. [指図特性] ウィンドウに次の情報が表示されます。

フィールド	説明
特性*	サービス仕様に割り当てられている特性。
特性値	更新する特性の値情報を入力できる値テキストフィールド。 ▪ これらのフィールド 発注書明細 (n)] ペインに表示される場合にのみ使用します。このフィールドは、注文

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	品目が不完全であり、詳細を入力する必要があることを示します。 ▪ たとえば、インストールサービスの場合、顧客の電話番号を入力できます。

c. 特性オプションと値を確認および更新したら、[更新]をクリックします。

5. 宛先場所から別の場所に、またはあるサービス仕様から別の仕様に仕様の特性値をコピーするには、次のアクションを実行します。

たとえば、顧客のサンタクララ拠点向けにプレミアム SD-WAN オファリングを販売し、顧客のサンフランシスコ拠点向けにも販売したいとします。

a. [発注書明細 (n)] セクションで、クローンを作成するサービス仕様を選択します。この例では、コピー元の Santa Clara の場所のサービス仕様になります。

b. [**Details** (詳細)] をクリックして、[Details - Order Line Item (詳細 - 注文明細品目)] ペインに戻ります。

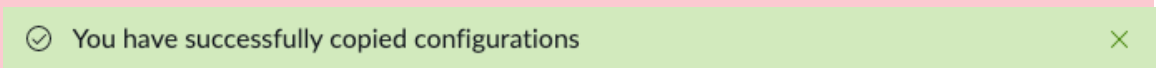
c. [仕様] フィールドで、注文明細品目構成のコピーアイコン ( ) をクリックします。

d. [Select locations to copy this configuration] ウィンドウに、次の表に示す情報が表示されます。

この構成をコピーする場所を選択

フィールド	説明
場所*	サービス設定のコピー元として選択した場所の名前。
サービス仕様 *	サービス構成のコピー元として選択したサービス仕様の名前。
コピー先の場所 *	サービス設定のコピー先の場所の名前。 **i.** [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。 **ii.** 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。すべての移動先を選択するまで、このプロセスを繰り返します。

e. [コピー先の場所] を選択したら、[コピー] をクリックします。コピー処理が成功すると、次のメッセージが表示されます。



このプロセスでは、選択したサービス仕様の仕様階層が、選択した場所から指定されたコピー先の場所にコピーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- たとえば、Santa Clara の管理対象ファイアウォールサービスの仕様階層を、選択したサンフランシスコの場所にコピーします。また、関連する特性オプションと値もコピーされます。
- 宛先ロケーションに同じ仕様品目が存在する場合は、特性オプションと特性値がコピーされます。

6. 水平関係を持つ顧客注文の関連品目を追加するには、次のアクションを実行します。

7. サービス発注書明細のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

8. [確認] ボタンをクリックすると、顧客注文の関連品目の検証が行われ、注文送信ページに移動します。

オプション	説明
検証が成功した場合	次の Now Platform メッセージが表示されます。 指定された関連在庫/注文品目に互換性があります。 このメッセージは、注文情報に追加の入力は不要であり、注文履行の次のステップに進むことができることを確認します。
検証に失敗した場合	次の Now Platform いずれかのメッセージが表示されます。 ○ 注文品目 (ORDLn) の場合: 1 つ以上の関連在庫/注文品目に互換性がありません。関連するドメイン注文をクローズする前に、正しい依存在庫の詳細を入力します。 ○ 注文明細品目 (ORDLn) の場合: 1 つ以上の関連品目が必要です。関連するドメイン注文をクローズする前に、関連する在庫の詳細を入力します。 このメッセージは、注文情報を分解するために追加の詳細が必要であることを確認します。必要な情報を入力して、注文履行の次のプロセスに進むことができます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの確認と送信

顧客の注文を作成するプロセスの次のステップとして、すべてのサービス注文品目をレビューします。履行の承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、以下を参照してください サービスオーダーの承認および履行。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新規サービスオーダー] フォームで、サービスオーダー品目の一般的な詳細を確認します。

新しいサービスオーダーフォーム

フィールド	説明
オーダーライン	システムによってアサインされた一意のサービスオーダー品目番号。
サービス仕様	注文品目に関連付けられているサービス仕様。

2. 特定のサービスオーダー品目の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する注文明細品目の左側にある [プレビューを開く] アイコン (ⓘ) をクリックします。右側にペインが開き、[詳細] タブと [アクティビティ] タブが表示されます。
   b. [詳細] ペインで、必要に応じて注文品目情報を入力します。終了したら、[更新] をクリックして注文明細品目の詳細を更新します。
   c. [アクティビティ] ペインで、サービス注文品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含む誰でも表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. コメントまたはプライベート作業メモの入力が終了したら、[コメントを投稿] をクリックします。
3. フルフィルメントの承認のために送信するには、 注文を送信するをクリックします。
4. 「Submission successful」という確認メッセージが表示されたら、「 OK」をクリックします。

タスクの結果
サービスオーダーを正式に送信すると、そのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、サービスマネージャーがレビューして履行を承認できるようになりました。詳細については、「サービスオーダーの承認および履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダー在庫レコードの変更

プロバイダーは、顧客向けのサービス Now Platform オーダー在庫レコードを変更する方法を説明します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントのサービスオーダー在庫レコードを変更するには、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

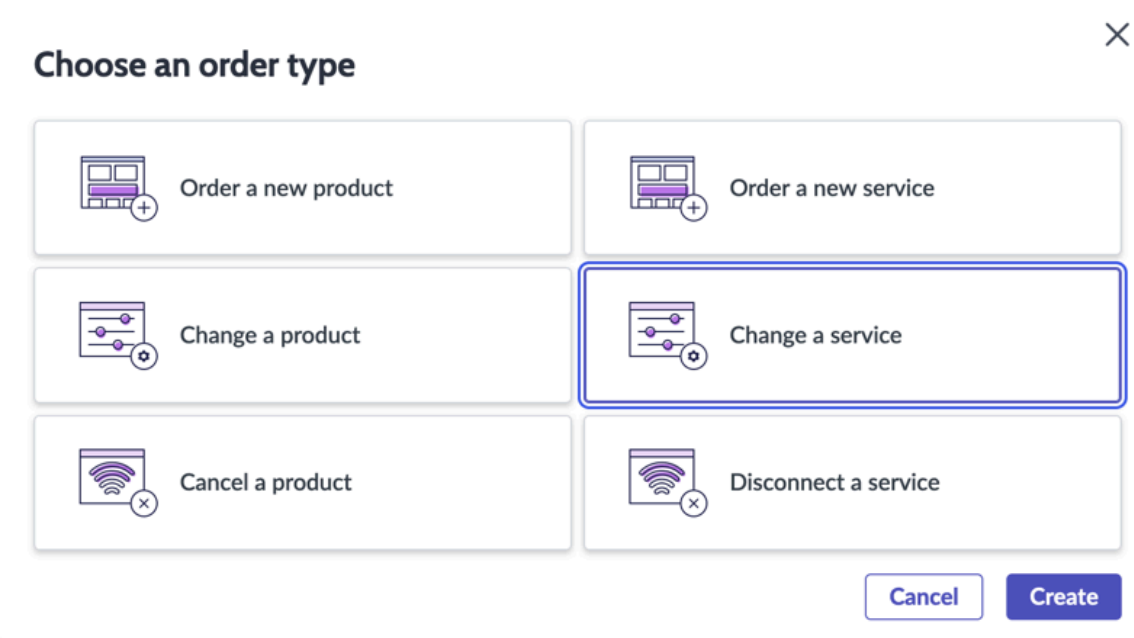
a. [構成可能ワークスペースリスト] タブ ( ) から、[サービスオーダー] をクリックします。

b. すべての注文を選択するには [すべて] をクリックし、注文を選択するには [開く] をクリックします。

c. [New (新規)] をクリックします。

3. 「注文タイプの選択」ダイアログが表示されたら、「 サービスの変更 」を選択し、「 作成」をクリックします。

[注文タイプを選択] ダイアログ



[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客のアカウントと連絡先情報を選択する

サービス在庫レコードを変更するプロセスの最初のステップとして、顧客のアカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

サービス変更 - 注文フォームの作成

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを検索するには、顧客名の最初の数文字を入力します。
連絡先	サービスオーダーの連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。

2. [Continue (続行)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
これにより Now Platform 、[ドラフト] ステータスで、オーダー品目のないサービスオーダーレコードが作成されます。注文ステータスの詳細については、「」を参照してください サービスオーダーのステータス。

[End]

[store-future: BEGIN review]

利用可能な在庫からサービス在庫を選択します

サービス在庫レコードを変更するプロセスの次のステップとして、利用可能な在庫からサービス在庫を選択します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
[サービスを選択] フォームに移動すると、 Now Platform アクティブなサービス在庫のリストがコンテンツツリーに表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。サービス在庫を選択するには、コンテンツツリーで展開アイコン (または折りたたみアイコン (サービス在庫リストが長い場合は、ページをクリックしてリストを参照できます。

フィルターを使用して、顧客のために変更するサービス在庫を見つけることができます。詳細については、「フィルターを使用したサービス在庫の検索と表示」を参照してください。

注:
利用可能な在庫には、顧客が注文し、出品者が正常にフルフィルメントしたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫のリストからサービス在庫を直接選択するには、在庫を選択して [選択] をクリックします。
   各ページで使用可能なすべてのサービス在庫を選択するには、[すべて選択] をクリックし、[選択] をクリックします。

   サービス在庫のリスト全体を選択するには、コンテンツツリーのすべてのページで [すべて選択] をクリックします。

   注:
   フィルタを使用してサービス在庫を選択する方法については、「」を参照してください フィルターを使用したサービス在庫の検索と表示。

2. [すべて選択] ペインで、変更するサービス在庫をクリックし、[選択] をクリックします。
   サービス在庫から選択を削除する場合は、サービスオーダー在庫の任意の場所にカーソルを置き、[選択解除]をクリックします。

   すべてのサービス在庫から選択を削除する場合は、「 リセット」 を選択して「 はい」をクリックします。

3. サービス在庫情報ペインで、注文の詳細と特性情報を確認し、[構成] をクリックします。

次のタスク
サービス仕様の関係に基づいて、各サービス仕様の特性値を設定できます。特性値は、[仕様の設定] フォームで変更します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルターを使用したサービス在庫の検索と表示

サービスオーダー在庫レコードを変更するプロセスの次のステップとしてフィルターを使用すると、顧客のサービス在庫レコードをより迅速に検索および表示できます。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   利用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存の有効な製品在庫を持つ顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[**X**] をクリックします。
4. [サービス仕様] フィールドをクリックし、サービス仕様を選択します。

   利用可能なサービス仕様は、顧客の注文に基づいて選択されたサービスオファリングから取得されます。

   サービス仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値を追加するには、[特性の追加] をクリックし、次のアクションを実行します。

   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。使用可能な特性は、選択したサービス仕様から取得されます。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択したサービス仕様の値です。
      - 別の値を選択するには、マウスデバイスを前の選択項目の右側に置いてから、値を選択します。
      - 値を削除するには、[**X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。

5. [適用] をクリックします。

タスクの結果

フィルタリングされたサービスインベントリが [すべて選択] ペインに表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目の詳細の確認

サービス在庫レコードを変更するプロセスの次のステップとして、すべての注文品目の詳細が正しく、完了していることを確認します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
サービス在庫レコードを変更すると、 Now Platform 定義した仕様から発注書明細が作成されます。変更サービスオーダー在庫では、選択したサービス在庫に対してのみオーダー品目が作成されます。最上位注文の親品目である在庫を選択した場合、注文品目は親品目に対してのみ作成され、子注文品目に対しては作成されません。

たとえば、顧客がファイアウォール管理と脅威と侵入防止サービスのサービスを変更したいとします。これらのサービス在庫を選択すると、この Now Platform 変更サービスオーダーに対して 2 つの発注品目が作成されます。1 つはファイアウォール管理用、もう 1 つは脅威と侵入防止サービス用です。親注文品目である管理対象ファイアウォールサービス在庫を選択した場合、注文品目は 1 つだけ作成されます。

必要に応じて、サービス発注書明細の詳細を設定したり、サービス仕様の発注特性を変更したり、発注書明細を追加または削除したりすることができます。オプションの設定コピー機能を使用すると、サービス仕様、その特性、特性値を 1 つの宛先ロケーションから別のロケーションにコピーすることができます。

すべてのサービス仕様には、一連の特性と特性オプションがあります。

- 特性は総称です。これは、1 つ以上のサービス仕様に関連付けられていることを意味します。特性または特性オプションを使用して、サービス属性を記述します。
- オーダーしたサービスごとに、それに関連付けられている特性オプションの選択を構成および更新できます。

詳細については、以下を参照してください。

- Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理
- 製品オファリングの特性と特性オプションを作成します

手順

1. [注文明細品目 (n)] セクションで、構成するサービス仕様を選択します。
   Missing Info 注文明細行が不完全で、詳細の入力が必要な場合に表示されます。

   メッセージをクリックして、不足している情報を確認します。一般的なエラーは、注文品目の配送先や注文特性などの不足している情報の入力に関連しています。

2. 選択したサービス発注書明細の一般的な詳細を確認するには、[詳細] をクリックします。

   サービス変更 - 詳細 - [注文明細品目] タブ

フィールド	説明
オーダーライン	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。
サービス仕様	顧客が変更を要求しているサービスの仕様。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。
ロケーション	変更するサービスオーダー在庫の場所。

3. サービス注文品目の特性オプションと値を確認するには、[特性] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス変更 - [特性] タブ

フィールド	説明
特性	サービス仕様に割り当てられている特性。特性の例としては、速度、容量、サイズ、構成された設定、ハードウェア、ソフトウェアなどがあります。
特性値	サービス仕様に関連付けられている必須特性の選択可能なオプションフィールド。フィールドごとに、顧客が選択したオプションを選択します。

4. (空の) インジケーターを使用して特性オプション選択の値を更新または入力するには、以下のアクションを実行します。
   a. [Characteristics] ペインで、[Details] 列に表示される [Open Preview] アイコン (ⓘ) をクリックします。
   b. [Order Characteristics] ウィンドウが表示されたら、フィールドに入力します。

フィールド	説明
特性*	サービス仕様に割り当てられている特性。
特性値	更新する特性の値情報を入力できる値テキストフィールド。 ▪ これらのフィールド ● Missing Info 発注書明細 (n)] ペインに表示される場合にのみ使用します。このフィールドは、注文品目が不完全であり、詳細を入力する必要があることを示します。 ▪ たとえば、インストールサービスの場合、顧客の電話番号を入力できます。

   c. 特性オプションと値を確認および更新したら、[更新]をクリックします。
5. 宛先場所から別の場所に、またはあるサービス仕様から別の仕様に仕様の特性値をコピーするには、次のアクションを実行します。

   たとえば、顧客のサンタクララ拠点向けにプレミアム SD-WAN オファリングを販売し、顧客のサンフランシスコ拠点向けにも販売したいとします。

   a. [発注書明細 (n)] セクションで、クローンを作成するサービス仕様を選択します。この例では、コピー元の Santa Clara の場所のサービス仕様になります。
   b. [**Details** (詳細)] をクリックして、[Details - Order Line Item (詳細 - 注文明細品目)] ペインに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

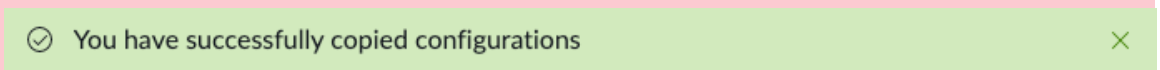
c. [仕様] フィールドで、注文明細品目構成のコピーアイコン ( ) をクリックします。

d. [Select locations to copy this configuration] ウィンドウが表示されたら、フィールドに入力します。

この構成をコピーする場所を選択

フィールド	説明
場所*	サービス設定のコピー元として選択した場所の名前。
サービス仕様 *	サービス構成のコピー元として選択したサービス仕様の名前。
コピー先の場所 *	サービス設定のコピー先の場所の名前。 i. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。 ii. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の場所を選択します。すべての移動先を選択するまで、このプロセスを繰り返します。

e. [コピー] をクリックします。コピー処理が成功すると、次のメッセージが表示されます。



このプロセスでは、選択したサービス仕様の仕様階層が、選択した場所から指定されたコピー先の場所にコピーされます。

- たとえば、Santa Clara の管理対象ファイアウォールサービスの仕様階層を、選択したサンフランシスコの場所にコピーします。また、関連する特性オプションと値もコピーされます。
- 宛先ロケーションに同じ仕様明細が存在する場合は、特性オプションと特性値がコピーされます。

6. 水平関係を持つ顧客注文の関連品目を追加するには、次のアクションを実行します。

7. サービス発注書明細のレビューと更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目を確認し、サービス在庫の変更指示を送信する

サービス在庫レコードを変更するプロセスの最後のステップとして、すべてのサービスオーダー品目をレビューします。履行の承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、以下を参照してください サービスオーダーの承認および履行。

手順

1. [新規サービスオーダー] フォームで、サービスオーダー品目の一般的な詳細を確認します。

新しいサービスオーダーフォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされたサービスオーダー品目の一意の番号。
サービス仕様	注文品目に関連付けられているサービス仕様。

2. サービスオーダー品目の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。
   a. 更新する発注書明細の横にあるプレビューを開くアイコン (ⓘ) をクリックします。ペインが開き、[詳細] タブと [アクティビティ] タブが表示されます。
   b. [詳細] タブで、注文品目情報を入力し、[更新] をクリックします。
   c. [アクティビティ] タブで、サービスオーダー品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。
      - コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含む誰でも表示できます。
      - 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。
   d. [コメントを投稿 **(Post Comments)]**をクリックします。
3. [**Submit Order**] をクリックします。
4. 「Submission successful」という確認メッセージが表示されたら、「 OK」をクリックします。

タスクの結果
サービスオーダーを正式に送信すると、そのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。これで、サービスマネージャーが変更をレビューして承認できるようになりました。詳細については、「サービスオーダーの承認および履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスを切断します

プロバイダーは、顧客向けのサービスまたはサービスオーダー Now Platform を切断します。たとえば、現在の 4G 接続を切断して、5G 接続にアップグレードできます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 既存の顧客アカウントのサービスオーダー在庫をキャンセルするには、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

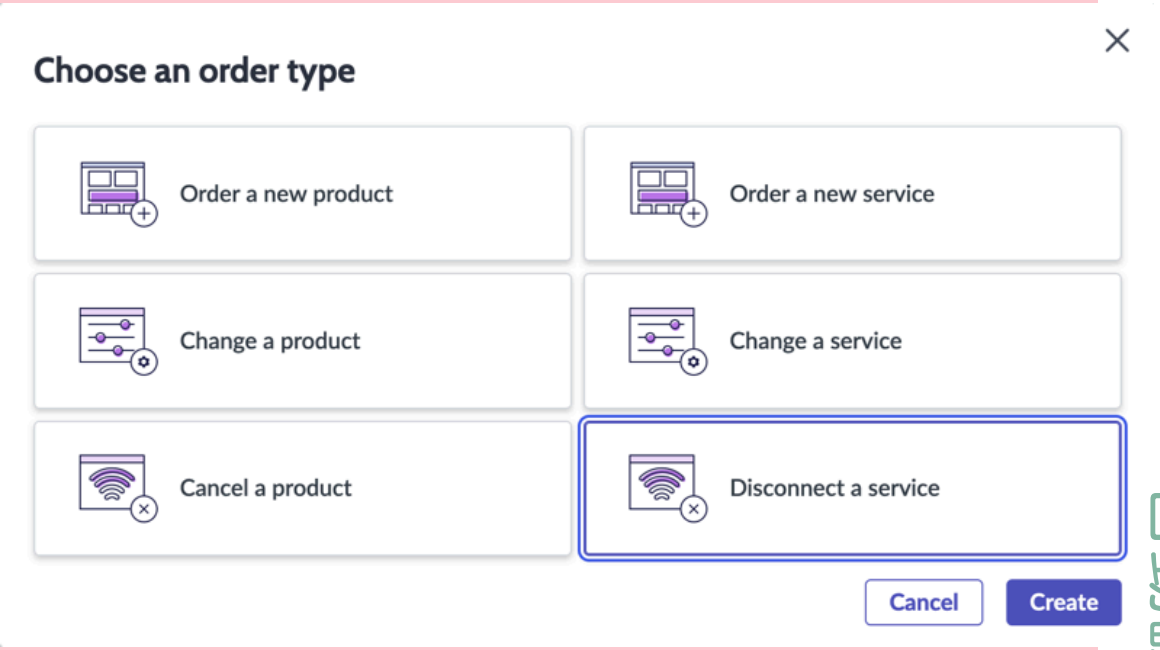
a. 「構成可能ワークスペースのリスト」タブ( )で、「顧客注文」をクリックします。

b. すべての注文を選択するには [すべて] をクリックし、注文を選択するには [開く] をクリックします。

c. **[New** (新規)] をクリックします。

3. [Choose an order type] ダイアログが表示されたら、[**Disconnect a service**] を選択して [**Create**] をクリックします。

[注文タイプを選択] ダイアログ



[End]
[store-future: BEGIN review]

顧客のアカウントと連絡先情報を選択する

顧客のサービスを切断するプロセスの最初のステップとして、顧客アカウントと連絡先情報を選択します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

サービスのキャンセル - 注文を作成フォーム

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。顧客リストをフィルタリングしてアカウントを検索するには、顧客名の最初の数文字を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
連絡先	サービスオーダーの連絡先の名前。顧客の連絡先リストをフィルタリングして特定の連絡先を検索するには、連絡先名の最初の数文字を入力します。

2. **[Continue** (続行)] をクリックします。

タスクの結果
これにより Now Platform 、[ドラフト] ステータスで、オーダー品目のないサービスオーダーレコードが作成されます。注文ステータスの詳細については、「」を参照してください サービスオーダーのステータス。

[End]

[store-future: BEGIN review]

利用可能な在庫からサービス在庫を選択します

顧客のサービスを切断するプロセスの次のステップとして、利用可能な在庫からサービス在庫を選択します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて
[サービスを選択] フォームに移動すると、 Now Platform アクティブなサービス在庫のリストがコンテンツツリーに表示されます。このリストは、顧客アカウントの場所に基づいています。コンテンツツリーで展開アイコン ( ) または折りたたみアイコン ( ) をクリックすると、サービス在庫を選択できます。サービス在庫リストが長い場合は、ページをクリックしてリストを参照できます。

フィルターを使用して、顧客の接続を解除するサービス在庫を見つけることができます。詳細については、「フィルターを使用したサービス在庫の検索と表示」を参照してください。

注:
利用可能な在庫には、顧客が注文し、出品者が正常にフルフィルメントしたすべての商品またはサービスが含まれます。

手順

1. 在庫のリストからサービス在庫を直接選択するには、在庫を選択して [選択] をクリックします。
各ページで使用可能なすべてのサービス在庫を選択するには、[すべて選択] をクリックし、[選択] をクリックします。

   サービス在庫のリスト全体を選択するには、コンテンツツリーのすべてのページで [すべて選択] をクリックします。

   注:
   フィルタを使用してサービス在庫を選択する方法については、「」を参照してください フィルターを使用したサービス在庫の検索と表示。

2. [すべて選択] ペインで、変更するサービス在庫をクリックし、[選択] をクリックします。
サービス在庫から選択を削除する場合は、サービスオーダー在庫の任意の場所にカーソルを置き、[選択解除]をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのサービス在庫から選択を削除する場合は、「 リセット」 を選択して「 はい」をクリックします。

3. サービス在庫情報ペインで、注文の詳細と特性情報を確認し、[構成] をクリックします。

次のタスク
サービス仕様の関係に基づいて、選択した各サービス仕様の特性値を設定できます。特性値は、[仕様の設定] フォームで変更します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

フィルターを使用したサービス在庫の検索と表示

サービスを切断するプロセスの次のステップとしてフィルターを使用すると、顧客のサービス在庫レコードをより迅速に検索して表示できます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

手順

1. [場所] フィールドをクリックし、場所を選択します。
   利用可能な住所は、[注文を作成] フォームで選択した顧客アカウントの既存の有効な製品在庫を持つ顧客の場所です。顧客の住所を入力して場所を検索するには、場所名の最初の数文字を入力します。
2. 別の場所を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、場所を選択します。
3. 場所を削除するには、[**X**] をクリックします。
4. [サービス仕様] フィールドで、サービス仕様を選択します。

   利用可能なサービス仕様は、顧客の注文に基づくサービスオファリングから取得されます。

   サービス仕様を選択した後、製品特性に基づくフィルターを使用できます。特性と値を追加するには、[特性の追加] をクリックし、次のアクションを実行します。

   a. [特性] フィールドをクリックし、特性を選択します。使用可能な特性は、選択したサービス仕様から取得されます。
   b. [値] フィールドをクリックし、値を選択します。使用可能な値は、選択したサービス仕様から取得されます。
      - 別の値を選択するには、前の選択の右側にカーソルを置いてから、別の値を選択します。
      - 選択した値を削除するには、[**X**] をクリックします。

   別の特性を追加したり、以前に選択した特性を削除したりするには、次のアクションを実行します。

5. [適用] をクリックします。

タスクの結果
フィルタリングされたサービスインベントリが [すべて選択] ペインに表示されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文品目を確認し、サービス在庫のキャンセル注文を送信する

サービスを切断するプロセスの最後のステップとして、すべてのサービスオーダー品目をレビューします。履行の承認のために送信する前に、必要に応じて注文の詳細を編集します。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、または sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

このタスクについて

サービスオーダーの在庫をキャンセルすると、定義 Now Platform した仕様からオーダー品目が作成されます。サービスオーダー在庫をキャンセルするには、選択した在庫が最上位注文の親品目である場合、親品目と子注文品目の両方に対して注文品目が作成されます。選択した在庫が子注文品目である場合、注文品目は子品目に対してのみ作成されます。

たとえば、顧客から管理対象ファイアウォールサービスのサービスを切断するように要求されたとします。サービス在庫を選択すると、この Now Platform 切断サービスに対して 4 つの注文品目 (管理対象ファイアウォールサービス用に 1 つと、ファイアウォール管理、脅威と侵入防止サービス、ファイアウォールと DMZ などの 3 つの子注文品目ごとに 1 つ) が作成されます。3 つの子在庫のいずれかを選択した場合、選択した子在庫に対して 1 つの注文品目のみが作成されます。

注文のレビューとフルフィルメントの承認の詳細については、以下を参照してください サービスオーダーの承認および履行。

注:
顧客注文の変更および切断タイプの場合、以下のメッセージが表示されます。

この検証は、変更または切断アクションのある注文品目には適用されません。

手順

1. [サービスのキャンセル] フォームで、サービスオーダー品目の一般的な詳細を確認します。

サービスキャンセルフォーム

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされたサービスオーダー品目の一意の番号。
サービス仕様	注文品目に関連付けられているサービス仕様。

2. サービスオーダー品目の詳細を更新するには、次のアクションを実行します。

a. 更新する注文明細品目の左側にある [プレビューを開く] アイコン (ⓘ) をクリックします。右側にペインが開き、[詳細] タブと [アクティビティ] タブが表示されます。

b. [詳細] タブで、必要に応じて注文品目情報を入力します。終了したら、[更新] をクリックして注文明細品目の詳細を更新します。

c. [アクティビティ] タブで、サービス発注品目の自由形式のコメントまたは内部作業指示テキストを入力します。

- コメントブロックに入力したテキストは、顧客を含む誰でも表示できます。
- 作業メモ (プライベート) ブロックに入力したテキストは、内部担当者のみが表示できます。

d. [コメントを投稿 **(Post Comments)]**をクリックします。

3. [**Submit Order**] をクリックします。

4. 「Submission successful」という確認メッセージが表示されたら、「 OK」をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
サービスオーダーを正式に送信すると、そのステータスが [ドラフト] から [新規] に変わります。サービスマネージャーは、キャンセルを確認して承認できます。詳細については、「サービスオーダーの承認および履行」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

履行のためのサービス注文のレビュー

注文履行マネージャーがアプリケーションを使用して 注文管理 履行のためにサービス注文を確認する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、サービス注文が正しく履行されていることを確認できます。

サービスオーダーのレビューおよび承認タスク

が Now Platform サービスオーダーをキャプチャした後、サービスオーダーマネージャーは、注文、品目、および特性データを選択および検証し、承認または却下します。このプロセスで受注処理フローをトリガーし、サービス注文を履行するために必要なタスクを作成する方法について説明します。

サービスオーダーのレビューおよび承認タスク

タスク	説明
1. 電気通信サービスオーダを選択します。	アカウント、連絡先、および日付の詳細をレビューし、それらが正しく完全であることを確認します。また、サービスオーダーを変更またはキャンセルを要求することもできます。
2. サービス発注書明細を確認します。	各注文品目について、各サービス注文品目の [場所] フィールドが正しく入力されていることを確認します。
3. サービス発注書明細の連絡先情報を確認して更新します。	選択したサービスオーダーラインに関連するすべての顧客の連絡先情報が正しいことを確認します。
4. サービス発注書明細に関連付けられている製品仕様を確認します。	必要に応じて顧客品目を更新します。製品仕様は、プロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義するために使用できるテンプレートです。
5. サービスオーダラインアイテムのオーダ特性を確認します。	顧客の選択が正しいことを確認します。
6. すべての注文の詳細が正しいことを確認したら、フルフィルメント処理のサービス注文を承認します。	"サービス注文" フォームで、[承認] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオーダーのレビューおよび承認タスク (続く)

タスク	説明
	注: 自分と法人顧客が を使用している場合は Service Bridge、それに応じて顧客のインスタンスが更新されたことを示すメッセージが表示されます。 [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] ロールがアサインされたサービスオーダーマネージャーのみが、サービスオーダーを承認できます。
7. 承認後のサービス注文の履行に必要なタスクを実行します。	サービスオーダーが適切に履行されていることを確認します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求

電気通信サービスの注文のアカウント、連絡先、価格設定、および日付の詳細を確認し、注文が正しくて完全であることを確認します。また、サービスオーダーを変更またはキャンセルを要求することもできます。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. 移動先 すべて > サービスオーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

注:
構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。

ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.

構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

サービスオーダーマネージャーまたはサービスオーダーエージェントのロールが割り当てられている場合は、サービスオーダー管理ワークスペースが表示されます。Service Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 構成ワークスペースの「リスト」アイコン (「 で、「 サービスオーダー」をクリックします。

b. 次のいずれかの操作を行います。

- すべてのサービス注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
- 未処理の未履行のサービス注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。

注:
サービスオーダーの詳細の作成または更新の詳細については、次を参照してください サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. レビュー、検証、および承認するサービスオーダーを選択します。

- フォームを更新するには、リフレッシュ アイコン ( ) をクリックします。
- 既存のサービスオーダーをフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. 適切なタイルをクリックして、確認するサービスオーダーを選択します。

フィールドの説明については、「Service Order Management ワークスペース」の「Service Order Management ワークスペースのフィールド」セクション と Order Management for Telecommunications and Media の顧客注文フォームを参照してください。

3. [顧客注文] フォームで、選択したサービス注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。
4. サービスオーダーを変更またはキャンセルするには、次のいずれかの操作を実行します。

> **注:**
> 実行中の注文変更の詳細については、を参照してください 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理。

5. サービス注文で、必要な変更を行い、[保存] をクリックします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの詳細の確認

選択したサービス注文のアカウント、連絡先、日付、品目、および関連する詳細をレビューし、すべてが正しく完全であることを確認します。これらのタスクは、顧客注文のレビューに使用するものと同じ [顧客注文] フォームで実行します。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. サービス注文とサービス注文全体の日付の詳細を確認するには、[詳細] をクリックします。
   - 詳細ペインをフルスクリーンで表示するには、フォームをフルスクリーンで表示アイコン (フォームを
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、フォームとアクティビティの表示アイコン (フォーム) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面で表示するには、アクティビティを全画面表示アイコン ([ ) をクリックします。
2. [詳細] ペインで、サービスオーダーの一般的な詳細を確認します。

フィールドの説明については、「Service Order Management ワークスペースの [顧客注文詳細] ペイン - サービス注文フィールドセクション 」および「Order Management for Telecommunications and Media の顧客注文フォーム」を参照してください。

3. サービスオーダーの残りの詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドの説明については、「Service Order Management ワークスペースの [顧客注文の詳細] ペイン - その他のサービス注文の詳細フィールド」セクション と Order Management for Telecommunications and Media の [顧客注文] フォームを参照してください。

4. サービス注文の品目、特性、および履行タスクを確認します。

タスク	説明
注文明細品目と関連する詳細の確認	「サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー」を参照してください。
注文特性の確認	「サービス注文の特性値の確認および更新」を参照してください。
注文履行タスクのレビュー	「サービス注文履行タスクの確認および更新」を参照してください。

5. サービスオーダー全体の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー

選択したサービス注文の品目と関連する詳細をレビューし、すべての品目と詳細が正しく完全であることを確認します。関連する詳細には、サービスオーダー品目の特性と連絡先が含まれます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
[注文明細品目] フォームと [注文特性] フォームを一緒に使用すると、次のアクションを実行できます。

- 既存のサービスオーダー品目を表示します。
- サービスオーダー品目の新しい特性を表示、追加、変更、または削除します。詳細については、「サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスオーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

注:
構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。

ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.

構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

サービスオーダーマネージャーまたはサービスオーダーエージェントのロールが割り当てられている場合は、サービスオーダー管理ワークスペースが表示されます。Service Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 構成ワークスペースの「リスト」アイコン (「 で、「 サービスオーダー」をクリックします。

b. 次のいずれかの操作を行います。

- すべてのサービス注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
- 未処理の未履行のサービス注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。

> **注:**
> サービスオーダーの詳細の作成または更新の詳細については、次を参照してください サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求。

c. レビュー、検証、および承認するサービスオーダーを選択します。

- フォームを更新するには、リフレッシュ アイコン ( ) をクリックします。
- 既存のサービスオーダーをフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. Service Order Management ワークスペースでサービスオーダーを選択するには、適切なタイルをクリックします。

   フィールドの説明の詳細については、「Service Order Management ワークスペース」の「Service Order Management ワークスペースのフィールド」セクション および Order Management for Telecommunications and Media の顧客注文フォームを参照してください。

3. [顧客注文] フォームでサービス注文を選択して開いた後、[注文品目] **(n)** をクリックしてサービス注文品目の詳細を表示します。
   (n) は、サービス注文の品目の合計数を表します。[注文品目] フォームが表示されます。

4. [注文明細行] フィールドで、確認する既存のサービス注文品目を選択します。

5. フォームで、選択したサービスオーダー品目の詳細を確認します。

   フィールドの説明については、『 Order Management for Telecommunications and Media』の「Order Line Item forms (Service Orders)」の「Order Line Item form - line item details fields」セクションを参照してください。

6. サービス注文品目に加えた更新を保存するには、[保存] をクリックします。

次のタスク

必要に応じて、関連する連絡先、注文特性値、および注文タスクを確認および更新します。

> **注:**
>
> 手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合は、特定のオーダーのすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスの注文を表示するときに表示される [フォールアウト **(n)]** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。
>
> 順序フォールアウトの詳細については、次を参照してください 注文フォールアウトの管理。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文の特性値の確認および更新

サービス注文に関連付けられている特性オプション値をレビューして更新し、顧客の選択が正しいことを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
サービス仕様には、一連の関連特性と特性オプションがあります。特性は汎用であり、1 つ以上のサービスまたはリソース仕様に関連付けられています。各特性には特定の入力タイプ (チェックボックス、リスト、添付) があり、1 つ以上の特性オプションを持つことができます。詳細については、「Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理」を参照してください。

手順

1. サービス注文品目に関連付けられている注文特性値を表示するには、表示するサービス注文品目を見つけます。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー」を参照してください。
2. [注文特性 **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は、選択したサービス注文品目に関連付けられているサービス特性の数です。
3. フォームで、サービスオーダー特性値を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、を参照してください 注文特性値フォーム。
4. サービスオーダー特性の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス発注書明細の連絡先の確認および更新

サービス発注書明細に関連付けられている顧客の現在の連絡先情報を確認および更新して、顧客の情報が常に正しいことを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
必要に応じて、顧客連絡先を追加、変更、または削除することもできます。

手順

1. 現在サービスオーダー品目に関連付けられている顧客連絡先を表示するには、表示するサービスオーダー品目を見つけます。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー」を参照してください。
2. [**Order Line Item Contacts**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

注文品目の連絡先フォーム

フィールド	説明
名	顧客連絡先の名。
姓	顧客連絡先の姓。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
勤務先電話	顧客連絡先の勤務先電話番号。
メール	顧客連絡先のメールアドレス。

4. サービスオーダーの顧客連絡先を追加または削除するには、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーの承認および履行

組織が 承認後のサービス注文履行を実行する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、サービス注文が正しく履行されていることを確認できます。

サービスオーダーマネージャーと注文履行エージェントは、次の表に記載されている承認タスクと履行タスクを実行する必要があります。

承認後サービス注文処理タスク

タスク	説明
サービス注文をレビューし、履行のために承認または却下します。	サービスオーダーマネージャーは、履行のためのサービスオーダーを承認または却下します。承認されると、販売済み製品と注文の分解処理を行うことができます。却下された場合は、さらに調査が必要です。詳細については、以下を参照してください。 • 履行のためのサービスオーダーの承認または却下 • 受信サービスオーダーの販売済み製品の作成 • 履行承認後のサービスオーダーの分解
承認されたサービスオーダーに関連付けられているサービス仕様とドメインサービスオーダーを確認します。	サービスオーダーマネージャーは、サービスオーダー品目に対して生成されたドメインサービスオーダーをレビューします。詳細については、以下を参照してください。 • サービス発注書明細のサービス仕様の確認および更新 • サービス注文に関連付けられているドメインリソース注文の確認
Orchestration 計画 UI を使用して、承認されたサービスオーダーに関連付けられているドメイン注文とオーダータスクを確認します。	サービス オーダー マネージャーは、選択したサービス オーダー、関連するオーダー品目、ドメイン注文、およびオーダー タスクのオーケストレーション状態と階層構造を確認します。Orchestration 計画 UI を使用すると、サー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認後サービス注文処理タスク (続く)

タスク	説明
	ビスオーダーマネージャーは履行プロセスで発生した進捗を確認できます。 詳細については、「Orchestration 計画のレビューと注文の履行」を参照してください。
サービス注文に関連付けられている履行タスクを確認および更新します。	注文履行エージェントまたはサービス注文エージェントは、注文タスクを完了としてマークするなど、承認後の顧客の注文履行に必要なタスクを実行します。次に、受注処理またはサービスマネージャーは、完了できない注文タスクの注文フォールアウトレコードを作成します。 詳細については、以下を参照してください。 • サービス注文履行タスクの確認および更新 • 注文フォールアウトの管理
注文フォールアウトレコードを調べてさらに調査するために再アサインすることで、完了できなかったタスクをフォローアップします。	注文履行マネージャーまたはサービスマネージャーは、注文フォールアウトレコードで完了できなかったタスクを確認し、調査と解決のために注文タスクを履行エージェントに再割り当てします。 詳細については、 フォールアウトレコードの確認以下を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

履行のためのサービスオーダーの承認または却下

サービス注文を選択し、アカウント、連絡先、および日付の詳細を確認して、注文が正しく完了していることを確認します。サービスオーダーマネージャーは、履行が [新規] ステータスのサービスオーダーを承認または却下できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて

注:
注文の承認後にリリース以降に San Diego 次のエラーメッセージが表示された場合は、必要なアップグレードスクリプトが実行されなかったことを示しています。

> 一部の OMT テーブルでは、親を再指定する必要があります。再ペアレンティングスクリプトを実行するには、管理者にお問い合わせください。

アップグレード後スクリプトは、必要な注文管理テーブルの親の再設定と列の昇格を実行します。スクリプトが実行されていない場合、注文分解関数と注文履行機能は、システム管理者がスクリプトを実行するまで設計どおりに機能しません。詳細については、「再構築された Order Management テーブル (San Diego リリース以降)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスオーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

   注:
   構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。

   ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.

   構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「 構成可能なワークスペースへの移行 」を参照してください。

   サービスオーダーマネージャーまたはサービスオーダーエージェントのロールが割り当てられている場合は、サービスオーダー管理ワークスペースが表示されます。Service Order Management ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

   a. 構成ワークスペースの「リスト」アイコン (「 で、「 サービスオーダー」をクリックします。

   b. 次のいずれかの操作を行います。

      - すべてのサービス注文を表示するには、[すべて] をクリックします。
      - 未処理の未履行のサービス注文のみを表示するには、[開く] をクリックします。

      注:
      サービスオーダーの詳細の作成または更新の詳細については、次を参照してください サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求。

   c. レビュー、検証、および承認するサービスオーダーを選択します。

      - フォームを更新するには、リフレッシュ アイコン ( ) をクリックします。
      - 既存のサービスオーダーをフィルタリングするには、フィルターアイコン ( ) をクリックします。

2. 適切なタイルをクリックして、確認するサービスオーダーを選択します。

   フィールドの説明については、「Service Order Management ワークスペース」の「Service Order Management ワークスペースのフィールド」セクション と Order Management for Telecommunications and Media の顧客注文フォームを参照してください。

3. [顧客注文] フォームで、選択したサービス注文の注文番号、アカウント、および連絡先情報を確認します。

4. [新規] ステータスのサービスオーダーの履行を承認または却下するには、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

受信サービスオーダーの販売済み製品の作成

アプリケーションが Order Management for Telecommunications, Media, and Technology カスタマーサービスインベントリを作成および管理する方法について説明します。このアプリケーションを使用すると、カスタマーサービスの正確な在庫を維持できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

販売済み製品のコンフィギュレーションには、サービス注文に関連付けられているサービス仕様とサービス (顧客向けとリソース向けの両方) が保存されます。

新規注文ワークフロー

新規注文のワークフローは次のとおりです。

1. サービスオーダーマネージャーがサービスオーダーを承認すると、販売済み製品の特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードが作成されます。このレコードには、分解後に生成されるすべての仕様のプレースホルダーがあります。関連付けられたモデルは [インストール処理待ち] ステータスです。
2. 履行プロセス中に、サービスとリソースの注文がクローズされると、レコード内の関連する仕様のステータスが [アクティブ] に更新されます。
3. サービス注文をクローズすると、サービス注文の仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。

変更オーダーワークフロー

変更管理のワークフローは次のとおりです。

1. サービスオーダーマネージャーがサービスオーダーを承認すると、変更または削除された仕様のステータスが [変更保留中] に更新されます。変更された仕様に関連付けられているモデルも、変更によって生成された最新のモデルを反映するように更新されます。
2. 履行プロセス中に、サービスとリソースの注文がクローズされると、販売済み製品の特性 [sn_prd_pm_characteristics] レコードで関連する仕様のステータスが [アクティブ] に更新されます。
3. サービス注文をクローズすると、サービス注文の仕様に関連付けられているすべての特性がレコードを更新します。
4. 製造中止になった製品が変更管理に含まれていた場合、関連する販売済み製品のステータスは[クローズ済み]に移行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

履行承認後のサービスオーダーの分解

履行のためにサービス注文をドメイン注文に分解する方法について説明します。

概要

サービスオーダーマネージャーがサービスオーダーを承認すると、サービスオーダーをフルフィルメントのためにそのドメイン注文に分解する処理が行われます。分解中に生成されるサービスとリソースの注文であるドメイン注文は、製品カタログで定義されている仕様と仕様関係に基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオーダーの承認

1. サービスオーダーマネージャーは、各サービスオーダーを検証して、注文と品目に履行処理に必要な詳細があることを確認します。サービスオーダーマネージャーは、次のことを確認します。

注文アスペクト	詳細情報
サービスオーダー特性	「サービス注文の特性値の確認および更新」を参照してください。
場所情報	の Orchestration 計画のレビューと注文の履行「複数拠点の注文をフルフィルメントする」というタイトルのセクションを参照してください。

2. 検証中に、サービスオーダーマネージャは、必要な特性を修正したり更新したりすることもできます。
3. 検証が完了した後、サービスオーダーマネージャーは [顧客注文] フォームの [承認] アクションをクリックしてサービスオーダーを承認できます。

   サービスオーダーを承認すると、オーダーのステータスが [確認済み] に設定され、分解プロセスが開始されます。サービスオーダーマネージャーがサービスオーダーを却下した場合、分解は行われません。

サービスオーダー明細の分解

サービス注文が承認されると、注文の分解が行われます。このプロセスでは、キャプチャされたサービス注文品目ごとにサービス注文とリソース注文が生成されます。これらの注文の生成は、製品カタログでサービスとリソースの仕様の間に定義されている仕様、仕様関係、および分解ルールに基づきます。このプロセスの詳細については、以下を参照してください。

- 仕様関係と分解ルールの作成
- 製品に関連付けられているドメインサービスオーダーの確認

注:
顧客注文の分解プロセスとは異なり、サービス注文の分解では製品注文は生成されません。

仕様関係に基づく分解

仕様関係は、製品、サービス、およびリソースの仕様の間の関係を定義します。仕様関係と分解ルールは、サービス注文を分解して履行し、顧客に配送する方法を指定します。たとえば、SD-WAN サービスパッケージのデモデータでは、次のようになります。

- SD-WAN コントローラの製品仕様と必要なサービス仕様の間に仕様関係が定義されました。
- サービス仕様には、製品に必要なサービスが詳述されています。たとえば、SD-WAN Controller 製品に対してキャプチャされたサービスが受信されると、SD-WAN Controller サービスのサービスオーダーが生成されます。

分解は、キャプチャされたサービス発注書明細とその仕様階層に関連付けられている仕様に対して実行されます。これは次のように機能します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソース仕様とターゲット仕様の関係がバンドル、実現方法、または必要タイプの場合、製品、サービス、またはリソースの注文がターゲット仕様に対して作成されます。このアクションは、キャプチャされたサービスオーダーが分解されたときに実行されます。
- 分解により、ソースとターゲットの間の階層関係が確立され、サービスとリソースの注文が生成されます。
- 仕様関係が「構成」タイプの場合、分解は行われません。

> **注:**
> 仕様関係タイプの詳細については、を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。

定義された分解ルールに基づく分解

仕様関係は、製品、サービス、およびリソースの仕様の間の関係を定義します。仕様関係を定義するときに、オプションで分解ルールを作成できます。仕様関係と分解ルールは、サービス注文を分解し、履行し、顧客に配送する方法を決定します。

分解ルールを表示する最良の方法は、除外ルールとして表示することです。分解ルールを使用して、特定の特性または特性オプションを含まないサービス注文を受け取ったときに、ドメイン注文の作成を除外します。

たとえば、管理対象ファイアウォール サービスのデモ データでは、管理対象ファイアウォール サービスは顧客向けサービス仕様として定義されています。これは、次の 3 つのリソース向けサービス仕様と関係があります。

- ファイアウォール管理者
- ファイアウォールと DMZ
- Threat and Intrusion Prevention サービス

これらの各リソース向けサービス仕様は、Managed Firewallサービスの提供に必要な対応するリソース仕様と関係があります。

- ソース仕様とターゲット仕様の関係がバンドル、実現方法、または必要タイプの場合、分解によってターゲット仕様に対して次のタイプのオーダーが作成されます。
  - 対応する顧客向けサービスオーダー (CFS)。これは、顧客向けサービスのパフォーマンスのために生成されるサービスオーダーです。
  - リソース向けサービス注文 (RFS) は、顧客に対して実際のサービスを実行するために必要なリソースを内部で使用するために生成されるサービス注文です。
  - リソースの順序。
- 分解は、ドメインサービスオーダーとリソースオーダーを生成する際に、ソースとターゲットの間の関係を確立します。仕様関係は、次の要素で構成されます。
  - ソース仕様は、仕様関係を定義している仕様です。
  - ターゲット仕様は、関係が定義される仕様です。
  - どちらの値も、仕様関係の分解ルールが作成されたときに自動的に定義されます。

オプションの分解規則は、ソース仕様とターゲット仕様の間の仕様関係に対して定義されます。ルールでは、ソース仕様の特性と特性値 (オプション) を使用して、ターゲット仕様にマッピングします。これらのルールにより、ソース仕様で使用可能な特性と特性値に基づいて、ソース仕様のターゲットを絞った順序分解が可能になります。

> **注:**
> 仕様関係と分解規則の詳細については、を参照してください 仕様関係と分解ルールの作成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

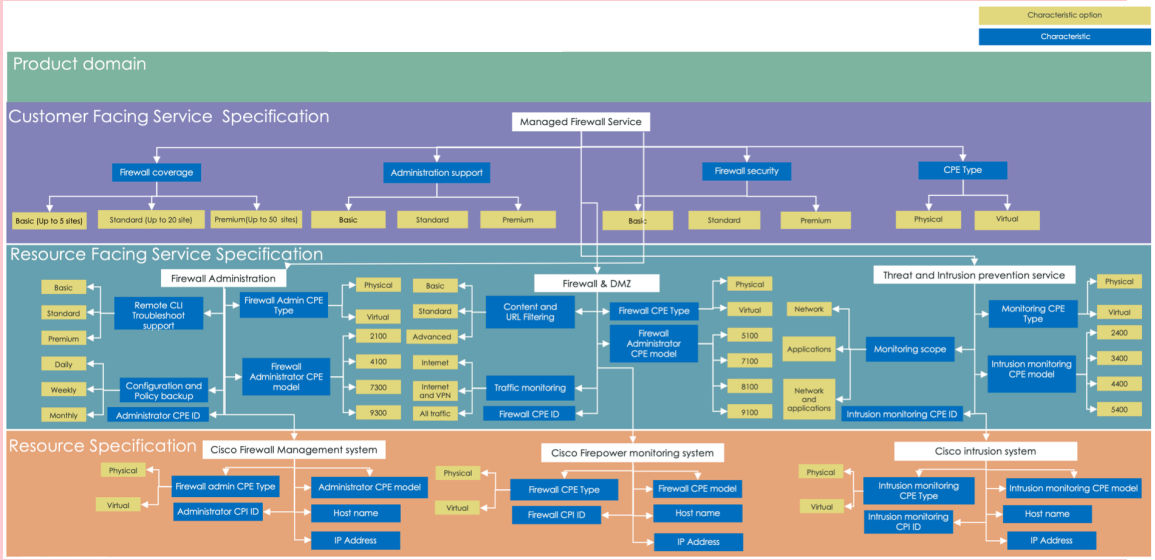
仕様関係と分解ルールの例

マネージド ファイアウォール サービスのデモ データは、次の 3 つのリソース向けサービス仕様と Requires 関係を持つ顧客向けサービス仕様の例です。

- ファイアウォール管理者
- ファイアウォールと DMZ
- Threat and Intrusion Prevention サービス

次の例に示すように、各リソース向けサービス仕様には、Managed Firewallサービス配信に必要な対応するリソース仕様との関係があります。分解プロセスでは、対応する特性が管理対象ファイアウォールサービス仕様の注文明細で使用可能な場合にのみ、RFS サービス注文が作成されます。

マネージド ファイアウォール サービスの構造



Managed Firewallサービスを追加するためのサービスオーダーを受領した後、サービスマネージャーがレビューして承認します。このプロセスにより分解がトリガーされ、RFS サービスオーダとリソースオーダが作成されます。サービス注文には、管理対象ファイアウォールサービスの注文品目が 1 つあり、そのすべての特性が含まれています。サービスオーダーの分解プロセスでは、次のものが作成されます。

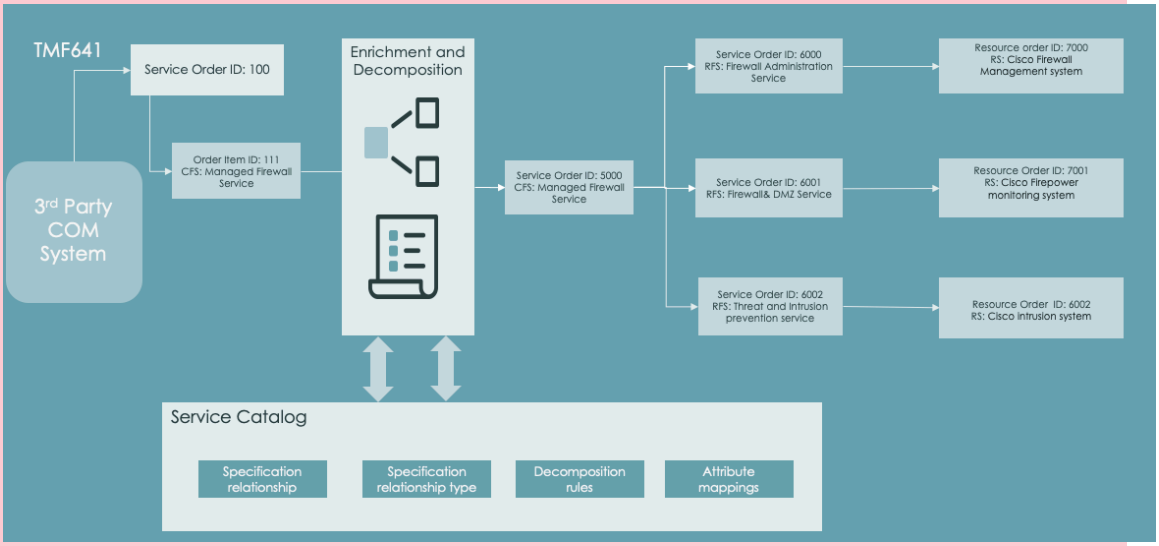
- 管理対象ファイアウォールサービスの CFS サービスオーダー。
- 3 つの RFS 仕様すべてに対して 3 つの RFS サービスオーダー。
- リソース仕様に対する 3 つのリソースオーダー。

分解と履行のプロセスを次の図に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス注文の分解と履行



次に、分解 Now Platform されたサービスとリソースの注文に対して履行ワークフローがトリガーされます。このワークフローは、ドメイン注文を履行するために必要な注文タスクを生成し、意思決定テーブルを使用して分解された注文のワークフローを特定します。選択されたワークフローは、元のサービスオーダーのさまざまな属性に基づいています。これらの属性には、仕様カテゴリ、注文品目アクション (追加、変更、または削除) などが含まれます。

意思決定テーブルの詳細については、「 意思決定テーブル 」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス発注書明細に関連付けられているドメインサービス発注書の確認

選択したサービスオーダー品目に対して生成されたドメインサービスオーダーをレビューし、関連するすべての詳細が正しく完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
ドメインサービス注文は、顧客がサービスを要求した製品に対して提供するサービスの履行を管理します。

手順

1. 注文品目に関連付けられているサービス注文を表示するには、注文品目を選択します。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー」を参照してください。
2. サービスオーダーをレビューまたは作成する既存のサービスオーダーを選択します。
3. フォームで、サービスオーダーを追加するか、選択したサービスオーダーの詳細を確認して、必要に応じて更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 詳細ペインをフルスクリーンで表示するには、フォームをフルスクリーンで表示アイコン (フォームを
- [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、フォームとアクティビティの表示アイコン (フォーム) をクリックします。(デフォルト)。
- [アクティビティ] ペインを全画面で表示するには、アクティビティを全画面表示アイコン ([ ) をクリックします。

4. サービスオーダーの確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

サービス発注書明細のサービス仕様のレビューおよび更新

サービスオーダー品目のサービス仕様をレビューおよび更新して、仕様が正しく完全であることを確認できます。サービス仕様は、サービスプロバイダーが顧客に販売する製品を機能レベルで定義するために使用できるテンプレートです。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
製品仕様の詳細については、「」を参照してください サービス仕様の作成と公開。

手順

1. 顧客品目のサービス注文を表示するには、注文品目を選択します。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー」を参照してください。
2. [サービス仕様] フィールドで、レビューするサービス仕様を選択します。
   サービス仕様を選択すると、サービス仕様フォームが表示されます。
3. フォームでサービス仕様を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明の詳細は、 Order Management for Telecommunications and Media のサービス注文関連ドメイン注文フォームのサービス仕様フィールドセクションを参照してください。

4. サービスオーダーサービス仕様の確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文に関連付けられているドメインリソース注文の確認

選択したサービス発注書明細に対して生成されたドメインリソース注文をレビューし、関連するすべての詳細が正しく完全であることを確認できます。

始める前に
必要なロール:sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
ドメインリソース注文は、レンダリングするサービスの履行に必要なリソースを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 注文品目に関連付けられているリソース注文を表示するには、注文品目を選択します。
   詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー」を参照してください。
2. リソース注文をレビューまたは作成する関連リソース注文を選択します。
3. フォームで、リソース注文を追加するか、選択したリソース注文の詳細を確認して、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、 Order Management for Telecommunications and Media のサービス注文関連のドメイン注文フォームの ドメイン リソース注文フィールド セクションを参照してください。
4. リソースオーダーの確認と更新が完了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文履行タスクの確認および更新

サービスオーダーまたはオーダーオーケストレーション計画に関連付けられている履行タスクをレビューおよび更新して、すべてのタスクが適切に完了していることを確認できます。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて
注文タスクの解決または完了で問題が発生した場合は、フォールアウトレコードを作成できます。フォールアウトレコードを使用すると、注文処理の問題を特定、調査、解決できるため、注文の処理を完了まで続行できます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

- その [状態] フィールドが [保留中] に変わり、どのログインユーザーがその変更を引き起こしたかについてのコメントが表示されます。
- [Activity (アクティビティ)] セクションの作業指示メモは、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [In Progress] (通常は [In Progress]) から [On Hold (保留中)] に変更されたことを示します。「 A fallout record FOnnnn has been created (フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました)」というメッセージを含む作業指示メモも表示されます。

手動フォールアウトレコードを作成するか、注文タスクに対して自動フォールアウトレコードが生成された場合は、特定のオーダーのすべてのフォールアウトレコードを簡単に確認および追跡できます。[顧客注文] フォームで関連する顧客またはサービスの注文を表示するときに表示される [フォールアウト **(n)]** タブ (n はフォールアウトの数) を使用します。

順序フォールアウトの詳細については、次を参照してください 注文フォールアウトの管理。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ (で、[タスクの注文] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のいずれかのオプションを実行します。
- すべてのオープン注文タスクを表示するには、[すべて] をクリックします。
- 自分に割り当てられているタスクのみを表示するには、[マイ タスク] をクリックします。

b. 処理する注文タスクを選択します。

> **注:**
> Orchestration 計画 UI から注文のタスクレコードに直接アクセスすることもできます。詳細については、「オーダーオーケストレーション計画のレビュー」を参照してください。

3. 注文タスクごとに、必要に応じてステータスを設定し、作業メモを更新します。
4. フォームで注文タスクの詳細を確認し、必要に応じて更新します。

   フィールドの説明については、を参照してください オーダータスクフォーム。
5. 注文タスクのレビューと更新が完了した場合、またはクローズを妨げる問題が発生した場合は、次の表のいずれかのアクションを実行します。

タスクの結果
エージェントがサービスオーダー全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが実行されます。

- 顧客注文の [状態] フィールドは、自動的に [完了] に設定されます。
- 個々の顧客注文品目の [状態] フィールドは [完了] に設定されます。

[End]

実行中の注文変更とキャンセル要求の管理

組織がまだオーケストレーションおよび履行中の顧客の注文、サービス注文、または個々の品目の変更を受け取る方法を管理します。実行中の変更指示管理を使用すると、そのような変更をいつ許可するかを指定できます。注文または注文品目に対する要求された変更の影響を評価し、変更またはキャンセル要求を承認するときにそれらを補正する計画を自動的に生成することもできます。

概要

実行中の注文とは、オーケストレーションおよび履行の過程にあるが、一部の作業が保留中の注文です。実行中の変更やキャンセルは、大企業の注文で発生する可能性があります。実行中の注文変更とは、現在履行中で完了処理待ちの注文品目に対して発行される変更を指します。

企業の電気通信の注文管理は複雑です。複数拠点の注文をフルフィルメントするには、数週間から数か月かかる場合があります。エンタープライズ注文には、多くの場合、世界中の複数の場所に対する製品やサービスの大規模な購入が含まれることがあります。実行中の注文は、顧客によって送信された変更や、注文履行プロセス中に内部担当者によって特定された変更を組み込んだリビジョンを経ることができます。

すでにサブオーダーに分解されている実行中の注文または注文品目を変更するには、サービスプロバイダーの従業員が要求された変更の影響を評価する必要があります。データ駆動型のプロセスとフレームワークがない場合、ユーザーは手動タスクで変更を管理しようとするため、注文配送プロセスの遅延につながり、顧客と従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

前提条件

組織の実行中の注文変更処理に影響を与える次の変更タイプとフローアクションを定義できます。実行できる前提条件タスクについては、次の表を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスク	説明
オプションで、エンタープライズ固有の実行中の注文変更タイプを追加で定義します。	「実行中注文変更タイプの追加の作成 」を参照してください。
注文タスクレコードの動作を設定して、実行中の注文変更やキャンセル要求に適切に対応します。	「実行中のリビジョンおよびキャンセル要求に対応するための注文タスクの設定」を参照してください。

実行中の注文変更のタイプ

注文変更要求は、通常、購入した製品やサービスの顧客から、または注文履行エージェントなどの内部担当者が履行を管理するときに発生します。実行中の注文リビジョンを送信するときに、変更タイプを割り当てて、ユーザーによって送信された注文変更のタイプを追跡します。は Now Platform 、特性、連絡先、数量、関連品目、および価格の変更タイプをサポートします。

注:
管理者は、追跡のために追加の変更タイプを定義できます。詳細については、「実行中注文変更タイプの追加の作成 」を参照してください。

顧客が開始した要求

顧客要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

顧客主導の注文変更

変更のタイプ	例
連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所にある製品またはサービスの注文品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。	顧客は、新しいメールアドレス、または新しい企業連絡先の名前と電話番号を提供します。
価格設定の詳細に関連する変更を組み込みます。	顧客は、注文明細品目の非定期料金または毎月の定期料金の減額を要求します。
注文に製品またはサービスを追加します。	顧客が既存の注文に新しいアイテムを追加することを望んでいます。
製品またはサービス注文の注文品目の数量を増減します。	顧客は、既存の注文の数量の増減を希望しています。
関連ドメイン製品またはサービスオーダーの製品またはサービス、または製品またはサービスオプションを追加、変更、またはキャンセルします。	顧客が、以前に注文した製品またはサービスの特性値を更新したいと考えている。たとえば、顧客がインターネットサービスの速度を 100 Mbps から 500 Mbps に変更したいとします。
製品またはサービスオーダーの関連品目に適用可能な変更を組み込みます。詳細については、「顧客注文の関連アイテムの互換性を検証」を参照してください。	顧客は、水平関係を持つ注文に品目を追加または変更したいと考えています。詳細については、「水平関係の定義」を参照してください。

ユーザーが開始した要求の実行

受注処理プロセスの完了を迅速化するために、受注処理またはサービス発注のエージェントとマネージャーは、多くの場合、製品、サービス、またはリソースの注文の変更を要求します。内部要求のタイプに基づいて、実行中の注文を更新し、次の表に示すアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フルフィルメント主導の注文変更

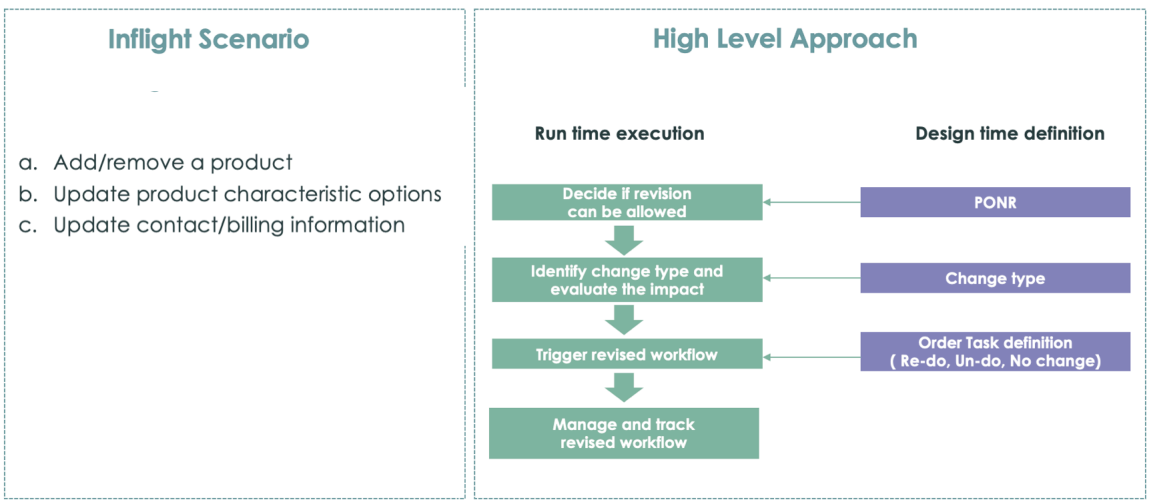
変更のタイプ	例
連絡先の詳細に関連する変更を組み込みます。これらの変更には、ある場所にある製品またはサービスの注文品目の連絡先情報の更新、削除、または追加が含まれます。	顧客は、エンタープライズ注文の保留中の配送に関する新しい会社の連絡担当者に関する情報を提供します。
関連ドメイン製品注文で製品 (製品オプションを含む) を追加、変更、またはキャンセルします。	お客様が注文した高速 500 Mbps インターネット サービスと互換性のないモデムを注文しました。別のモデムモデルに交換する必要があります。
サービスドメイン注文と製品在庫を追加、変更、またはキャンセルします。	得意先が製品またはサービスの特性値を変更したいと考えている。たとえば、顧客がファイアウォールセキュリティサービスを標準から基本に変更したいとします。
関連するドメインサービスオーダーで、サービスオプションを含むサービスを追加、変更、またはキャンセルします。	お客様が 90 日間の標準保証を延長サービスポリシーに変更したいと考えている。
関連ドメインリソースオーダーで、リソースオプションを含むリソースを追加、変更、またはキャンセルします。	お客様が注文した製品について、改訂されたインストール手順が利用可能です。
製品またはサービスオーダーの関連品目と製品在庫に適用可能な変更を組み込みます。詳細については、「顧客の注文明細品目の注文明細関連品目の確認と更新」と「ドメイン注文がクローズされた後の製品在庫リレーションシップの検証」を参照してください。	顧客は、水平関係を持つ注文に品目を追加または変更したいと考えています。詳細については、「水平関係の定義」を参照してください。

自動翻訳

実行中の注文変更処理

ユーザーまたは注文履行マネージャーがこれらの変更のいずれかを行おうとすると、実行中の注文変更機能は、次の図に示すような構造化された処理シーケンスをたどります。

実行中の注文変更の概要的なアプローチ



実行中の変更管理処理の順序は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 実行中の指示変更機能は、注文が処理サイクルのどこにあるかを判断します。処理中ステータスの注文に対してのみ、実行中の注文変更およびキャンセル要求を作成できます。
2. 次に、 Now Platform 提案されたリビジョンを進行中の注文に対して安全に行うことができるかどうかが判断されます。注文のポイントオブノーリターン (PONR) ステータスと、フルフィルメントプロセスの現在のステージが評価されます。

   PONR フラグは、順序を変更できない no または go ポイントを表します。

   - 実行中の変更は、[処理中] ステータスの注文品目に対してのみ行うことができます。
   - 既にドメイン製品、サービス、またはリソース注文に分解されていて、製品のインストールが既に開始されている注文に対して、実行中の変更を加えることはできません。

   注:
   [PONR] オプションは、[顧客注文] フォームおよび [注文明細品目] フォームで顧客またはサービスの注文を表示または管理するときに見つけることができます。詳細については、以下を参照してください。

   - 顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求 そして
   - 顧客注文の品目と関連する詳細の確認

3. オペレーターが要求された変更を行った後、この機能は変更のタイプとその規模、および履行プロセスへの影響を次のように評価します。
   - 連絡先データなどの簡単な情報の変更は、Orchestration 計画で構成されている履行に影響を与える場合と影響しない場合があります。
   - 顧客が注文した製品またはサービスの削除を要求した場合、注文履行プロセスの進捗状況に応じて、変更の影響が大きくなります (許可されている場合)。
4. 次に、 Now Platform 次のように報酬プランが作成され、注文の改訂されたスコープを満たすためにタスクがトリガーされます。
   - 報酬プランは、要求された注文変更に合わせて調整するために履行ワークフローに必要な自動リビジョンを作成します。
   - 顧客が注文に製品またはサービスを追加すると、報酬プランは、新しく注文されたアイテムの履行を処理する追加の注文タスクを生成します。
   - 製品代替の場合、報酬計画は、古い製品またはサービスをリリースするための元に戻すタスクと、新しい製品またはサービスを割り当てるためのやり直しタスクを生成します。古い製品がリリースされた後、別の顧客に販売できます。
   - 製品特性の変更の場合、報酬計画は、新しい特性値またはオプションに適用されない作業を元に戻すために、いくつかのタスクを元に戻します。報酬プランには、完了したタスクの一部に必要ないくつかのタスクを含めることもできます。また、オーダーリビジョンの一部として送信されたリビジョンの影響を受けない既存のタスクもいくつか存在する可能性があります。

   注:
   詳細については、「実行中のリビジョンおよびキャンセル要求に対応するための注文タスクの設定」を参照してください。

5. マネージャーは、変更されたワークフローを追跡できます。実行中注文変更機能を使用すると、組織は次のメリットを得ることができます。
   - 実行中の変更管理に必要な手動操作が削減されます。
   - 変更の改訂計画を作成する時間が短縮され、その結果、受注処理サイクルが短縮されます。

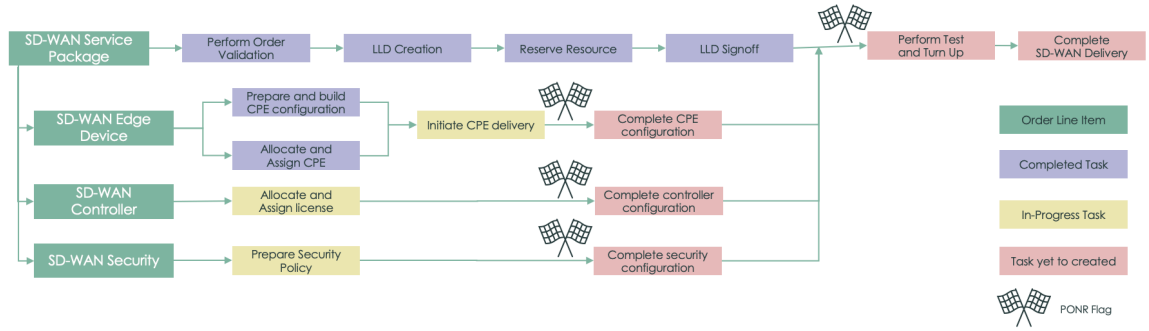
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行中の注文変更の例

次の図は、SD-WAN サービスパッケージとその関連製品に対して行われた注文変更に対して PONR が発生するプロセスを示しています。

SD-WAN サービスパッケージの実行中変更指示



最上位の SD-WAN サービスパッケージの場合、PONR はテストとターンアップステージの前にのみ発生します。顧客または内部のフルフィルメント担当者は、その時点以降、注文済みアイテムを変更することはできません。

SD-WAN Edge デバイスなどの下位製品の場合、顧客宅内機器 (CPE) の構成が完了する前に順序を変更できます。CPEデリバリが開始されたが完了せず、製品代替が要求された場合、実行中変更オーダー機能は次のアクションを実行できます。

- 元のアイテムの取り消しタスクを生成します。
- 置換品目のやり直しタスクを生成します。
- リビジョン前に完了した「CPE構成の準備と構築」および「CPEの割り当てと割り当て」タスクの、元に戻すタスクとやり直しタスクを作成します。実行中変更指示機能では、置換品目のCPE納入タスクが完了していないために、これらの取り消しタスクとやり直しタスクを生成できます。

CPE構成が完了すると、そのデバイスの順序をそれ以上変更することはできません。このシナリオは、SD-WAN コントローラと SD-WAN セキュリティの選択にも適用されます。

実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド

が Now Platform [顧客注文] および [発注書明細] フォームの主要なフィールドを使用して、注文の変更とキャンセル要求を追跡する方法について説明します。注文または注文品目の変更時またはキャンセル時に、これらのフィールドがどのように動作し、どのような情報が表示されるかを確認できます。

概要

[顧客注文] フォームおよび [注文明細品目] フォームの **PONR** (ポイント オブ ノー リターン) オプションは、注文または注文明細品目の PONR 状態を示します。フルフィルメントの処理中に、PONR オプションを使用して、注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求できるかどうかを決定できます。これらのアクションは、[処理中] ステータスで、まだ PONR ステージに達していない注文および注文明細品目に対してのみ実行できます。

注:
[注文を変更] ボタンと [注文のキャンセル] ボタンは、このステータスの注文または注文明細に対してのみ有効になります。

PONR オプションで何が起こるかを学習します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- PONR オプションを選択した場合は、フルフィルメントの進行中に注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求できないことを示します。注文の品目のいずれかが PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。
- チェックボックスをオフにしても、注文または注文明細品目の返品やキャンセルの要求はできます。

注:
PONR オプションは、手動で更新できないシステム割り当てフラグです。

の フローデザイナーSET PONR アクションを使用すると、管理者は実行ワークフローで PONR ステータスを手動で設定できます。たとえば、SD-WAN Edge 製品仕様ワークフローのデモ データでは、[CPE 配信の開始 (Initiate CPE delivery)] タスクの後に [PONR] アクションを使用できます。

バージョン

顧客またはサービスオーダは、履行サイクル中に複数のリビジョンを経ることができます。[バージョン] フィールドは、履行プロセス中に注文または注文明細品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。リビジョンのない新しい注文のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。

リビジョン操作

[リビジョン操作] フィールドには、現在のバージョンの注文または注文明細品目で実行されているリビジョン操作のタイプ (存在する場合) が表示されます。リビジョンの種類は次のとおりです。

なし
: 注文または注文明細品目の更新またはキャンセルは行われません。この設定は新規注文のデフォルトであり、実行中のリビジョンのない注文に適用されます。

更新
: 注文または注文明細品目の連絡先、特性、数量、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。

キャンセル
: 注文または注文明細品目がキャンセルされている、またはキャンセル中である。

変更タイプ

実行中の注文リビジョンを送信すると、 Now Platform ユーザーによって送信された注文変更を追跡するための変更タイプが自動的に割り当てられます。特性タイプ、連絡先タイプ、または価格タイプは Now Platform、標準です。

注文履行エージェントまたはサービス注文エージェントが次のタイプの変更を行うと、変更タイプが注文または注文明細に自動的に割り当てられます。

割り当てられた変更タイプ

行われた変更のタイプ	割り当てられた変更タイプ
注文特性を変更します。 詳細については、「顧客注文の特性値の確認および更新」を参照してください。	特性
注文連絡先情報を追加、変更、または削除します。	連絡先

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

割り当てられた変更タイプ (続く)

行われた変更のタイプ	割り当てられた変更タイプ
詳細については、「顧客注文品目の連絡先の確認および更新」を参照してください。	
価格フィールドを変更します。 詳細については、「顧客注文の品目と関連する詳細の確認」を参照してください。	価格
製品またはサービス注文の注文品目数量の変更。 詳細については、「Order Management での注文数量のサポート」を参照してください。	数量
特性値の変更により、製品またはサービスオーダーのオーダー品目数量が変更された場合。 詳細については、「Order Management での注文数量のサポート」を参照してください。	数量マッピング特性
製品またはサービス注文の関連注文品目および関連製品在庫に加えられた変更。 詳細については、「」顧客の注文明細品目の注文明細関連品目の確認と更新およびドメイン注文がクローズされた後の製品在庫リレーションシップの検証「」を参照してください顧客注文の関連アイテムの互換性を検証。	関連アイテム

注:
管理者は、追跡の目的で追加の変更タイプを定義することもできます。詳細については、「実行中注文変更タイプの追加の作成 」を参照してください。

関連する実行中注文品目変更 [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] テーブルには、注文品目に対して送信されたリビジョンを追跡するための次の列が含まれています。

実行中注文品目変更テーブルの列

列	説明
注文品目	変更された発注書明細の識別子。
注文明細バージョン	注文品目の最新の変更バージョン。履行プロセス中に注文品目を変更またはキャンセルを要求した回数を追跡します。
変更タイプ	注文品目に対して実行された変更のタイプ。 特性 既存の注文品目のいずれかの特性に加えられた変更。 連絡先 既存の発注書明細の連絡先情報に加えられた変更。 価格 既存の注文品目の価格設定情報に加えられた変更。 数量

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行中注文品目変更テーブルの列 (続く)

列	説明
	製品注文の注文品目数量の変更。 その他の変更タイプ 管理者によって定義された追加の変更タイプ。詳細については、「実行中注文変更タイプの追加の作成 」を参照してください。
更新者	注文品目を更新したユーザーの名前。
更新日時	注文品目の変更の日付とタイムスタンプ。

実行中の注文リビジョンを開始および承認するときのステータス

実行中の注文リビジョンを開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクは異なるステータスを経ます。

実行中の注文リビジョンを開始するとき

実行中の注文変更を開始するには、[顧客注文] フォームまたは [発注書明細] フォームで [注文を変更] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 顧客またはサービスオーダのステータスが [処理中] から [リビジョン処理中] に移行します。
2. 関連する注文明細が、[処理中] ステータスから [リビジョン処理中] ステータスに移行します。
3. 関連する製品、サービス、およびリソースドメインの注文が、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
4. 関連する注文タスクは [保留中] ステータスに移行します。

実行中の注文リビジョンを承認する場合

実行中のリビジョンを承認するには、注文履行マネージャーまたはサービスオーダーマネージャーが [顧客注文] フォームで [承認] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 更新された注文および注文明細品目情報により、次のような分解プロセスがトリガーされます。
   - 分解プロセスでは、実行中の注文変更の一部として送信された特性の変更を組み込むために、追加のドメイン製品、サービス、およびリソースの注文が作成される場合があります。
   - また、要求された変更に関連しない既存のドメイン注文がキャンセルされる場合もあります。たとえば、顧客が購入したインターネットサービスを高速にアップグレードすると、より高速なサービスをサポートするモデムのドメイン注文が作成されます。次に、低速のみをサポートするモデムの既存のドメイン注文をキャンセルします。
2. 顧客またはサービスオーダーが [リビジョン中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文の分解が完了すると、[処理中] ステータスに戻ります。
3. 関連する注文品目が、[リビジョン中] ステータスから [確認済み] ステータスに移行します。注文品目の分解が完了すると、[処理中] ステータスに戻ります。
4. 関連する製品、サービス、およびリソースドメインの注文が、[保留中] ステータスから [スケジュール済み] ステータスに変更されます。関連するサブフローは、履行処理中にステータスを再度変更します。

   顧客から送信されたリビジョンに基づいて、新しいドメイン注文を作成することもできます。親ドメイン注文の履行フローの構成に応じて、[ドラフト] または [処理中] ステータスのままになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. これにより Now Platform 、分解されたすべての注文の履行フローが更新されます。また、 Now Platform 対応する履行ワークフローのタスクの順序に応じて、すべての注文タスクが再評価されます。関連付けられた注文タスクは、次の表に示すいずれかのステータスに移行します。

アサイン済み注文タスクステータス

ステータス	説明
スケジュール済み	注文タスクはこのステータスに移行し、履行ワークフローに従って処理されるまでそのステータスのままになります。
対応中	実行中の注文リビジョンを開始した時点で注文タスクが [処理中] ステータスであった場合、このステータスのままになります。やり直しまたは元に戻すアクションを実行するためにタスクの再実行が必要な場合は、タスクを [クローズ済み] ステータスから [処理中] ステータスに移行することもできます。
完了してクローズ	実行中の注文リビジョンを開始した時点で注文タスクが [完了してクローズ] ステータスであった場合、このステータスのままになります。実行中の注文リビジョンの一部として送信された他の変更が原因でタスクが実行中の構成でない限り、このステータスは維持されます。

6. 注文の分解が完了し、履行フローが再開されると、注文履行エージェントは関連する注文タスクを処理して履行を完了できます。

注文キャンセル要求を開始および承認するときのステータス

注文キャンセル要求を開始して承認すると、影響を受ける注文、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクは、処理中にさまざまなステータスを経ます。

注文キャンセル要求を開始するとき

キャンセル要求を開始するには、[顧客注文] フォームの [注文のキャンセル] をクリックするか、[注文明細品目] フォームの [注文明細品目のキャンセル] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 注文は [キャンセルの評価中] ステータスに移行します。
2. 関連する注文明細が [キャンセルを査定中] ステータスに移行します。
3. 関連する製品、サービス、およびリソースドメインの注文が、現在のステータスから [保留中] ステータスに移行します。
4. 関連する注文タスクは [保留中] ステータスに移行します。

注文のキャンセル要求を承認する場合

実行中のリビジョンまたはキャンセル要求を承認するには、注文履行マネージャーまたはサービスオーダーマネージャーが [顧客注文] フォームで [承認] をクリックします。次のアクションが実行されます。

1. 分解プロセスは、更新された注文および注文品目情報でトリガーされます。
2. 注文が [キャンセルの評価中] ステータスから [キャンセル処理中] ステータスに移行します。
3. 関連する注文品目が [キャンセル処理中] ステータスに移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 関連するドメイン製品、サービス、およびリソースドメイン注文は、現在のステータスから 保留中 ステータスに移行します。
5. 関連する注文タスクは [保留中] ステータスに移行します。

関連情報

- 顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求
- 顧客注文の品目と関連する詳細の確認
- サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求
- サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー

実行中の注文を変更する、またはキャンセルを要求する

ユーザーから要求された場合、または社内担当者が注文の変更またはキャンセルが必要であると判断した場合に、実行中の注文または注文品目を変更したり、顧客注文またはサービスオーダーのキャンセルを要求したりします。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

このタスクについて

注文の変更またはキャンセルは、2 段階のプロセスです。最初に、オペレーターが必要な更新を行うか、注文または注文品目のキャンセルを要求します。次に、注文が作成されると、受注処理マネージャーまたはサービスオーダーマネージャーが変更要求またはキャンセル要求を承認します。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 顧客注文、顧客注文品目、サービス注文、またはサービス注文品目を選択、変更、またはキャンセルを要求します。

注文変更またはキャンセル要求を確認して承認する

注文が正しく完全であることの確認のため、保留中のリビジョンまたはキャンセル要求がある顧客またはサービスオーダーをレビューします。注文および注文品目のリビジョンまたはキャンセル要求を承認することもできます。

始める前に

必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_orc

このタスクについて

変更された注文を承認すると、残りの履行プロセスで変更済みステータスを継続することができます。キャンセル要求を承認すると、キャンセルが確定され、フルフィルメント処理を通じて注文が続行できなくなります。
承認時に注文のステータスがどのように変化するかについては、を参照してください 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド。

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 変更またはキャンセル要求を承認する顧客注文またはサービス注文を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 顧客注文またはサービス注文で、リビジョンまたはキャンセル要求を確認し、変更を加えた場合は [保存] をクリックします。
4. 注文の変更またはキャンセルを正式に承認するには、[承認] をクリックします。

タスクの結果

未承認のリビジョンを含む注文は、[リビジョン進行中] ステータスになります。承認すると、ステータスが [処理中] に変わります。未承認のキャンセル要求がある注文のステータスは、[キャンセルを評価中 (Assessing the Cancellation)] です。承認すると、注文ステータスが [キャンセル中] に変わります。

注文フォールアウトの管理

フォールアウト管理を使用して、注文の問題を特定、調査、解決し、注文を完了まで処理できるようにする方法について説明します。

概要

注文フォールアウトとは、注文の履行中に発生する可能性のあるエラーや例外が原因で発生する障害を指します。これらの例外には、次のものが含まれます。

- データに誤りがあります
- 接続の問題
- 在庫供給が不十分です
- 予期せぬ問題

一部の問題は、と統合する 注文管理受信および送信の外部システムで発生する可能性があります。1 つの注文タスクに複数のタイプのフォールアウトの問題がある可能性があります。

次の表は、注文処理中に発生する可能性のあるフォールアウトエラーと例外の例を示しています。

フォールアウトエラーと例外

失敗のタイプ	説明
下流のフルフィルメントシステムの障害	データが正しくないか欠落しているため、履行システムは要求を処理できません。
システムとの対話をタイムリーに完了できない	システムとの対話中に発生するタイムアウト。
接続の障害	• ネットワーク接続の問題。 • 要求を特定できない、またはターゲットシステムにルーティングできない。
利用できない在庫	在庫在庫 は、注文の特定の品目を履行するためにエンタープライズリソースプランニング (ERP システム) で利用できません 。

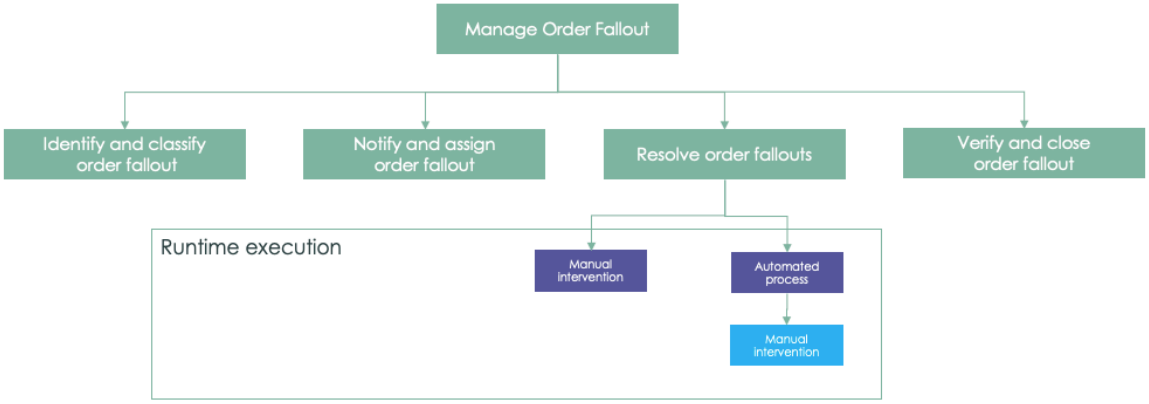
フォールアウト管理機能

フォールアウト管理を使用すると、各注文のフォールアウトを追跡し、注文のフォールアウトをタイムリーに解決できるアクションと介入を自動的にトリガーできます。次の図は、注文フォールアウト管理フローを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注文フォールアウト管理フロー



フォールアウト管理では、失敗ステータスのオーダーを特定できます。フォールアウトタスクをトリガーし、適切なチームに自動的にルーティングして、受注処理を停止している根本的な問題を調査、診断、および解決できます。フォールアウト管理を使用すると、注文フォールアウトのライフサイクル全体を識別、ルーティング、アサイン、管理、および監視できます。

フォールアウト管理ツール

フォールアウト管理機能には、次のツールが含まれています。

注文フォールアウトの追跡

このツールを使用すると、各注文フォールアウトに一意の番号を割り当てて、フォールアウトの開始から解決までの進行状況を追跡できます。指定された注文フォールアウトマネージャーは、順序フォールアウトダッシュボードを使用して、開いているすべてのフォールアウトレコードのステータスを表示できます。詳細については、「フォールアウトレコードの確認」を参照してください。

フォールアウトの解決

このツールを使用すると、ルーティング、通知などの機能を使用した Now Platform り、 フローデザイナー 自動化された方法で受注処理の例外を処理したりできます。詳細については、「自動および手動のフォールアウトレコードの作成」を参照してください。

たとえば、顧客がルーターを注文したが、ERP システムで在庫数量が不足しているため、品目を予約して注文を履行できない場合です。

- フォールアウトレコードは、追跡と調査の目的で作成します。このレコードにより、顧客注文品目が保留されます。
- 注文履行エージェントは、不足の原因を特定するためにフォローアップできます。ホスト ERP システムが利用できない場合や、オーダー済みアイテムの実際の在庫停止が原因である可能性があります。在庫停止が原因の場合は、誰かが顧客に連絡したり、アイテムを再注文したり、適切な代替品を見つけたりするための修復措置を講じることができます。

問題を解決したら、注文を完了するために顧客注文品目を通常のステータスに戻すことができます。

フォールアウト管理プロセスがなければ、注文フルフィルメント担当者は これらのフォールアウトの問題 を手動で分析して解決する必要があります。これらの追加タスクにより、 実行プロセスが長くなり 、カスタマーエクスペリエンスと従業員のエクスペリエンスが低下する可能性があります。

自動および手動のフォールアウトレコードの作成

障害管理を使用すると、プロバイダーは特定の注文タスクに対して手動または自動のフォールアウトレコードを作成できるため、注文の処理を完了まで続行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

自動フォールアウトレコードの作成

自動フォールアウトレコードの作成を有効にするには、で フローデザイナー注文履行ワークフローを構成します。

- これを行うには、処理シナリオと条件を定義するときに [フォールアウトを作成] アクションを使用します。
- 注文タスクの作成元である親レコードのワークフローを定義できます。通常、注文タスクは、顧客またはサービス注文と注文品目から発生します。

詳細については、「 Flow Designer 」を参照してください。

顧客注文およびサービス注文を履行しようとすると、次のシナリオが発生する可能性があります。

下流システムでのフォールアウト障害のシナリオ

このフォールアウト シナリオは、障害が一時的であり、時間の経過とともに解決されると予想される状況である可能性があります。理想的には、注文処理は影響を受けず、ネットワークとシステムリソースがオンラインに戻った後に作業を再開する必要があります。一般的なシナリオは次のとおりです。

- 注文タスクは、外部システムまたはプロビジョニングシステムに要求を送信します。
- 外部システムからの応答は、「 タイムアウト 」または 「到達できません」として返されます。

事前に定義された回数まで、処理のためにダウンストリームシステムに送信するタスクを再度キューに入れることができます。事前定義された回数経過してもエラーが続く場合は、注文タスクのステータスを [失敗] に変更してから、インシデントを作成する必要があります。利用できない外部システムとの間で注文データを送受信するたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

データの問題を伴うシナリオ

外部指図システムから取得した指図でデータの問題が生じた場合は、そこで指図を変更する必要があります。次に、変更された注文をアプリケーションに送信します Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 。プロセスの早い段階で実行されたタスクでデータの問題が発生した場合は、次のアクションを実行できます。

- 注文タスクから例外を作成します。
- 既存の注文のリビジョンを有効にします。
- 注文タスクを作成します。

在庫在庫の問題

在庫状況の問題により注文品目の履行が妨げられるたびにフォールアウトレコードを自動的に作成するワークフローを定義できます。

外部システムの問題

適切なデータ構造が外部システムで送信された場合でも、外部システムに実装されているビジネスロジックが原因でエラーが発生する可能性があります。

手動フォールアウトレコードの作成

完了を妨げる条件または問題がある注文タスクのフォールアウトレコードを手動で作成します。

始める前に

必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

必要に応じて手動レコードを作成して、受注処理を妨げている問題や条件に対する認識を高めることができます。レコードを手動で作成することで、解決のためにユーザーにアサインすることもできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト]) で、[顧客注文] をクリックします
   a. [顧客注文] または [サービス注文] をクリックします。
   b. すべての顧客注文に対して [すべて] をクリックするか、未処理の未処理の顧客注文のみに対して [開く] をクリックします。
3. 既存の顧客またはサービス注文を選択して開きます。
4. 品目の詳細を表示するには、[注文品目 **(n)]** をクリックします ((n) は注文の品目の合計数を表します)。
5. [注文品目] フォームで、レビューする注文品目を選択します。
6. [注文タスク **(n)]** をクリックします。ここで、(n) は選択した注文品目に関連付けられている注文タスクの数です。
7. [注文タスク] フォームで、確認する注文タスクを選択します。
8. 注文タスクの更新が完了した場合、または注文タスクのクローズを妨げる問題が発生した場合は、「保存」ボタンの横にあるオプションアイコン(•••)をクリックし、「フォールアウトの作成」をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

   フィールドの説明については、「 フォールアウト管理のフィールドの説明」の「フォールアウトの作成フォームフィールド」セクションを参照してください。
10. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果

手動フォールアウトレコードを作成するか、自動フォールアウトレコードが生成されると、関連する注文タスクで次の処理が行われます。

- その [状態] フィールドが [保留中] に変わり、どのログインユーザーがその変更を引き起こしたかについてのコメントが表示されます。
- [Activity (アクティビティ)] セクションの作業指示メモは、注文タスクのステータスが以前のステータス (通常は [In Progress] (通常は [In Progress]) から [On Hold (保留中)] に変更されたことを示します。「 A fallout record FOnnnn has been created (フォールアウトレコード FOnnnn が作成されました)」というメッセージを含む作業指示メモも表示されます。

関連情報

フォールアウト管理データモデル

受注処理とプロバイダーのロールの割り当て

Flow Designer

フロー

フローを作成する

フォールアウトレコードの確認

フォールアウトレコードをレビューして、詳細情報が正しく完全であることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

このタスクについて
で確認 CSM 構成可能ワークスペースするフォールアウトレコードを選択します。フォールアウト **(n)** アイコン (n はフォールアウトの数) を使用して、特定の順序のすべてのフォールアウトレコードを確認および追跡することもできます。このアイコンは、関連するフォールアウトレコードを表示すると表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 障害管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.

> **注:**
> 現在構成可能なワークスペースを使用していない場合は、次のパスを使用して移動します。
>
> ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **Agent Workspace** ホーム.
>
> 構成可能なワークスペースへの移行の詳細については、「構成可能なワークスペースへの移行」を参照してください

フォールアウト・マネージャーまたはフォールアウト・エージェントのロールが割り当てられている場合は、フォールアウト管理ワークスペースが表示されます。[フォールアウト管理] ワークスペースが表示されない場合は、次のアクションを実行します。

a. 「構成可能ワークスペース・リスト」アイコン (で、「フォールアウト」をクリックします。

b. 次のいずれかのアクションを実行します。

- すべてのフォールアウトレコードを表示するには、[**All**] をクリックします。
- 自分に割り当てられているフォールアウトレコードのみを表示するには、[**My Fallouts**] をクリックします。

> **注:**
> フォールアウトの詳細の作成または更新の詳細については、を参照してください フォールアウト レコードの更新。

c. レビューするフォールアウトレコードを選択します。

- フォームを更新するには、リフレッシュ ( ) アイコンをクリックします。
- 既存のサービスオーダーをフィルタリングするには、フィルター ( ) アイコンをクリックします。

2. [フォールアウト管理] ワークスペースで、適切なタイルを選択して、確認するフォールアウトレコードを選択します。

フィールドの説明については、「」の「フォール フォールアウト管理フォームアウトワークスペースのフィールド」セクションを参照してください。

フォールアウト レコードの更新

選択したフォールアウトレコードの 詳細情報をレビューし、情報が正しく完全であることを確認します 。フォールアウトのタイプ、ステータス、または優先度を変更できます。特定の人にアサインしてフォローアップすることもできます。

始める前に
必要なロール:sn_fallout_mgmt.fallout_manager、sn_fallout_mgmt.fallout_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
フォールアウトエージェントロールを持っている場合は、フォールアウトレコードのステータスを変更したり、作業メモを作成したり、他のユーザーに割り当てたりすることができます。

手順

1. フォームで、選択したフォールアウトレコードを確認します。
   フィールドの説明については、「」の「フォール フォールアウト管理フォーム アウトフォーム フィールド」セクションを参照してください。
2. [詳細] ペインで、フォールアウトレコードの詳細を確認します。
   - 詳細ペインをフルスクリーンで表示するには、フォームをフルスクリーンで表示アイコン (フォームを
   - [詳細]、[作成]、[アクティビティ]、および [添付ファイル] ペインを表示するには、フォームとアクティビティの表示アイコン (フォーム) をクリックします。(デフォルト)。
   - [アクティビティ] ペインを全画面で表示するには、アクティビティを全画面表示アイコン ([ ) をクリックします。
3. [保存] を選択します。

での顧客またはパートナーアカウントの確認 **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

注文入力および履行エージェント、マネージャー、履行者がアプリケーションの 360 度ビュー Order Management for Telecommunications, Media, and Technology を使用して、顧客またはパートナーのアカウントに関連付けられているアクティビティをより詳細に把握する方法について説明します。

概要

発注エージェント、マネージャー、または履行者は、顧客またはパートナーのアカウント情報を使用して、アカウントの連絡先、注文、カスタマーサービス、製品在庫、インストールベースアイテムのアクティビティを明確に把握できます。この情報を使用して、次のタイプの情報を追跡できます。

- アカウントに対して作成または更新されたサービス契約の数。
- 顧客によって送信された顧客注文およびサービス注文の数、およびそれらの現在の履行ステータス。
- アカウントにあるアクティブな要求またはカスタマーサービスケースの数と現在のステータス。
- 顧客が注文した、またはサイトに設置した製品および機器。発注エージェントは、この情報を使用して、顧客に販売できる追加の製品またはサービスについてのインサイトを得ることができます。

注:
の Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 顧客アカウントのほとんどは、API を介して外部注文管理システムからインポート Now Platform された既存のアカウントです。新しい顧客アカウントの作成方法については、「 で アカウントと連絡先を構成する 」 カスタマーサービス管理 (CSM)を参照してください。

360 度ビューを使用したアカウントのレビュー

アプリケーションの 360 度ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントを確認します 注文管理 。顧客またはパートナーのサービス契約を追跡できます。 また、顧客とサービスの注文、ケース、製品、および備品を表示 して、カスタマーサービスの改善方法を確認することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. 移動先 すべて > 顧客オーダー管理 > ワークスペース > 構成可能ワークスペースホーム.
2. 構成可能ワークスペースの [リスト] タブ (から、[顧客]、[アカウント] の順に選択します。
3. [アカウント] リストで、顧客アカウントを選択します。

   注:
   構成可能ワークスペースリストの [注文]、[顧客注文]、または [サービス注文] リストの [アカウント] 列にある顧客アカウントリンクを選択して、既存の顧客アカウントにアクセスすることもできます。

4. [アカウント情報] フォームの [顧客の概要] セクションで、選択したアカウントの一般的な顧客の詳細を確認します。

[アカウント情報] フォーム - [顧客サマリー] セクション

フィールド	説明
アカウント	顧客またはパートナーの名前、およびアカウントの主連絡先の名前。 アカウント、役職、メール、電話番号、タイムゾーンなど、主連絡先の詳細を表示するには、連絡先の名前を選択します。
連絡先	アカウントの各連絡先の名前。 ○ [顧客連絡先] フォームにアクセスして、アカウントのすべての連絡先を表示するには、[すべて表示] を選択します。 ○ [顧客連絡先] フォームで連絡先の詳細を表示するには、連絡先の名前を選択します。
契約	このアカウントに関連付けられている契約の名前 (存在する場合)。 ○ 契約の詳細を表示するには、契約番号を選択します。 ○ アカウントのすべての契約を表示するには、[すべて表示] を選択します。

5. [概要] セクションの [顧客注文] フィールドで、選択したアカウントの顧客注文とサービス注文を確認します。

アカウント情報フォーム - [顧客注文] セクション

フィールド	説明
顧客注文 (n)	(n) は、このアカウントの顧客注文とサービス注文の合計数を表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた注文の識別番号。 ○ [顧客注文] フォームにアクセスして顧客注文の注文の詳細を表示するには、注文番号を選択します。詳細については、「顧客 (製品) 注文のレビュー」を参照してください。 ○ [サービス注文] フォームにアクセスしてサービス注文の注文の詳細を表示するには、注文番号を選択します。詳細については、「サービスオーダーの確認」を参照してください。 ○ [顧客注文] フォームにアクセスしてアカウントのすべての注文を表示するには、[すべて表示] を選択します。[顧客注文] フォームで注文の詳細情報を表示するには、注文番号を選択します。
順序タイプ	注文のタイプ: 製品 販売する製品を注文します。詳細については、「手動製品注文の作成、変更、キャンセル」を参照してください。 サービス 販売する製品を注文します。詳細については、「サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行」を参照してください。
連絡先	注文に関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先の名前を選択します。
ステータス	製品またはサービスオーダーのステータス。詳細については、次の 2 つのトピックを参照してください。 ○ 顧客注文ステータス ○ サービスオーダーのステータス。

6. [ケース] セクションで、選択したアカウントのカスタマーサービスケースをレビューします (存在する場合)。

アカウント情報フォーム - [ケース] セクション

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされたカスタマーサービスケースの識別番号:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ カスタマーサービスケースの詳細を表示するには、ケース番号を選択します。 ○ アカウントのすべての顧客サービスケースを表示するには、[すべて表示] を選択します。
簡単な説明	カスタマーサービスケースの簡単な説明。
連絡先	カスタマーサービスケースに関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先の名前を選択します。
ステータス	カスタマーサービスケースのステータス。詳細については、「 ケースステータス 」を参照してください。

7. [製品在庫] セクションで、選択したアカウントの製品在庫アイテムを確認します。

アカウント情報フォーム - [製品在庫] セクション

フィールド	説明
製品在庫 (n)	(n) は、このアカウントに対して注文された製品在庫品目の合計数を表します。
番号	システムによってアサインされた製品在庫アイテムの識別番号: ○ 製品在庫アイテムの詳細を表示するには、製品在庫番号を選択します。 ○ アカウントのすべての製品在庫アイテムを表示するには、[すべて表示] を選択します。
仕様	製品在庫アイテムに関連付けられている製品仕様。仕様の詳細を表示するには、仕様番号を選択します。
ロケーション	製品在庫アイテムの現在の場所。 *(empty)* 製品在庫品目が顧客サイトにまだインストールされていないことを示します。
ステータス	製品在庫アイテムのステータス。 *Installation Pending* 製品在庫アイテムのインストールが顧客サイトで処理待ちであることを示します。

8. [インストールベースアイテム] セクションの [製品在庫] セクションで、選択したアカウントのインストールベースアイテムを確認します。

[アカウント情報] フォーム - [インストールベースアイテム] セクション

フィールド	説明
インストールベースアイテム (n)	(n) は、このアカウントにインストールされたベースアイテムの合計数を表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
番号	インストールベースアイテムのシステム割り当て識別番号: ○ インストールベースアイテムの詳細を表示するには、インストールベースアイテム番号を選択します。 ○ アカウントのインストールベースアイテム番号をすべて表示するには、[すべて表示] を選択します。
構成アイテム	インストールベースアイテムに関連付けられた構成のシステム割り当て識別番号。構成アイテムの詳細を表示するには、構成アイテム番号を選択します。
連絡先	注文に関連付けられている顧客連絡先の名前。連絡先の詳細を表示するには、連絡先の名前を選択します。

[store-future: BEGIN review]

注文タイムラインの表示

ドメイン注文と注文タスクのステータスを表示し、注文タスク間の依存関係を表示し、危険なタスクを特定するガントチャートのタイムラインを表示します。

始める前に
必要なロール:order_approver、order_viewer、sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent、sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager、sn_ind_tmt_orm.service_order_agent、または sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > **CSM** の構成可能ワークスペース.
2. 表示する注文を開きます。
3. 注文の 注文の内訳 セクションで、 注文タイムラインの表示 を選択します。
   危険管理が有効になっている場合、[タイムライン] タブが開き、注文品目の注文タスクと、注文タスクのステータスと危険ステータスの列が表示されます。危険なタスクには、危険アイコンのフラグが付けられます。各タスクの開始日と終了日、および依存関係がタイムラインに表示されます。
4. タイムラインビューに表示される情報または要素を変更するには、これらのオプションを使用します。

[End]

Jeopardy Management の監視

注文マネージャーとエージェントは、危険対応履行タスクを監視できます。タスクが危険にさらされた場合、マネージャーは実行ワークフローが遅延しないように措置を講じることができます。

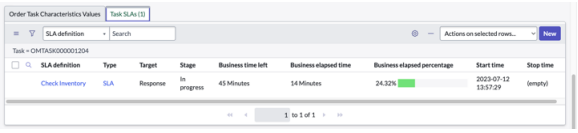
履行タスクフローに追加されると Jeopardy Management 、 Jeopardy Management タスク完了までの時間を追跡し、履行計画に対するリスクレベルの予測アセスメントを作成します。タスクに定義された時間よりも長くかかっている場合は、危険アラートが共有されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の表に、危険ステータスを表示できる場所を示します。

危険ステータスアラート

危険ステータス	説明
危険対応注文フォームの危険レベル	注文ステータスフォームの [危険レベル] 列 で危険ステータスを探します。危険レベル には、[低]、[中]、[高]、および [重大] があります。
オーダーオーケストレーションビュー	移動先 顧客注文 > 順序 > 注文品目 > オーケストレーション. 各オーケストレーションタイルには、タスクとサービスレベルアグリーメント (SLA) の進行状況が表示されます。
SLA 定義進捗状況バー	移動先 顧客注文 > 順序 > 注文品目 > タスク > **SLA** をクリックし、ステータスバーを表示します。ステータスバーには、次のような SLA の進捗状況が表示されます。 • 緑: タイムラインで進行している SLA 。 • 赤:タスクは、割り当てられた時間のクリティカルパーセンテージの終わりに 近づいています。 

アプリケーションでの セールスと注文管理 ユーザーロールのアサイン

セールスと注文管理アプリケーションは、ロールを使用して機能へのアクセスを制御します。また、ロールは、データセキュリティのための情報へのアクセスを決定し、ユーザーを識別し、ユーザーが組織内で実行する作業を定義します。

ロールの概要

ロールは、アプリケーションで セールスと注文管理 使用できる次のような機能を定義します。

- 機会管理
- 見積管理
- 製品カタログの管理
- Pricing Management
- 注文管理

Now Platform ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインします。

- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。

Opportunity Management ロール

次のテーブルのロールは、Opportunity Management に適用されます。これらのロールについての詳細は、Opportunity Management を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
販売エージェント [sn_sales_common.sales_agent]	機会を特定し、育成し、成功する販売に変えます。機会を作成、読み取り、更新します。
営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager]	オープンな機会をレビューし、営業エージェントにアサインします。機会を作成、読み取り、更新します。
セールスオペレーションスペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	営業業務の効率と精度を向上させます。組織内の営業プロセスを構成します。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	販売サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	営業サイクルとステージにアクセスできる詳細なロール。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス権。
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	R ヘッダーや品目などのすべての機会テーブルへの読み取りアクセス権。

見積管理 ロール

次のテーブルのロールは、見積管理 に適用されます。

ロール	説明
営業エージェント [sn_sales_common.sales_agent]	見積もりを特定し、育成し、販売の成功につなげます。
営業マネージャー [sn_sales_common.sales_manager]	見積もりを営業エージェントまたは営業チームにアサインします。
セールスオペレーションスペシャリスト [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	営業業務の効率と精度を向上させます。セールスオペレーションのセールスプロセスを構成します。

Product Catalog Management ロール

次のテーブルのロールは、Product Catalog Management に適用されます。

ロール	説明
製品カタログマネージャー [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	製品、サービス、およびリソースの仕様を作成、読み取り、更新、および削除します。
Product Catalog 管理者 [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	製品、サービス、リソース仕様、特性、および特性オプションを作成、読み取り、更新、および削除します。
製品カタログビューアー [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	製品、サービス、リソースの仕様、特性、および特性オプションへの読み取りアクセス権。

価格設定管理のロール

次の表のロールは、Pricing Management に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
価格リスト管理者 [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。
価格リストライター [sn_csm_pricing_pricelist_writer]	アクセス権を作成、更新、および削除します。削除の場合、ステータスは [ドラフト] である必要があります。
価格リストマネージャー [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	価格設定エンティティの作成、更新、および読み取りを行います。

注文管理 ロール

注文管理 は、次の一連のテーブルのロールを使用して、アプリケーションの機能とアプリケーションへのアクセスを制御および管理します。このセクションでは、次のロールについて説明します。

- 注文管理ロール
- Service Order Management ロール
- 障害管理

注文管理ロール

次のテーブルのロールは、Order Management に適用されます。

ロール	説明
注文履行マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示および編集します。このロールを持つ履行マネージャーは、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集はできません。 注文履行マネージャーは、注文を受け、注文品目をレビューし、注文が履行の準備ができていることを確認してから、承認します。
注文履行エージェント [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示します。 このロールを持つエージェントも、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集はできません。注文履行エージェントは、製品注文タスクの一部のフィールドを編集できます。注文履行マネージャーが注文を承認した後、エージェントがこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文承認者 [order_approver]	顧客の注文と製品カタログデータへのアクセスを表示します。このロールを持つユーザーは、顧客の注文を承認できますが、注文履行マネージャーや注文履行エージェントのように注文を作成、更新、削除することはできません。この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
	ロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。
注文ビューアー [order_viewer]	顧客注文、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文へのアクセスを表示します。 また、注文ビューアーに、製品カタログデータにアクセスできるように、sn_prd_pm.product_catalog_viewer ロールを付与する必要があります。 **注:** 注文承認者ロールと注文ビューアーロールは、Order Management ビジネスステークホルダーロールに含まれており、手数料が関連付けられています。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずに、これらのロールをユーザーにアサインしないでください。詳細については、「ビジネス利害関係者のアクティブ化」を参照してください。

サービス注文管理のロール

次のテーブルのロールは、サービス注文管理に適用されます。

ロール	説明
サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクを表示および編集します。このロールを持つマネージャーも、注文フォールアウトレコードを表示できますが、編集はできません。 サービスオーダーマネージャーは、外部サービスオーダー要求をレビューし、サービスオーダー品目をレビューし、サービスオーダーが履行の準備ができていることを確認して、承認することができます。
サービスオーダーエージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	サービス注文要求、サービス注文、リソース注文、および関連する履行タスクへのアクセスを表示します。サービスオーダーエージェントは、サービスオーダータスクの一部のフィールドを編集できます。サービスオーダー履行マネージャーがサービスオーダーを承認した後、エージェントはこれらのタスクを実行します。このロールには、注文ビューアー [order_view] ロールも含まれています。

フォールアウト管理の役割

次の表のロールは、フォールアウト管理に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	説明
フォールアウトマネージャー [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	フォールアウトレコードを作成、表示、アサイン、および編集します。このロールを持つマネージャーは、注文タスクとドメイン注文を表示することもできます。
フォールアウトエージェント [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	フォールアウトレコードを表示します。このロールを持つエージェントは、フォールアウトレコードのステータスを更新し、それらに作業メモを作成することもできます。

他のアプリケーションとの 注文管理 のデータ連携

他のアプリケーションと統合するときの注文管理 機能を拡張できます。

次のアプリケーションと統合注文管理できます。

- Field Service Management との統合:フィールドサービス作業指示要求を自動的に 注文管理作成し、 でフィールドサービス管理 (FSM)追跡します。
- Service Portfolio Management との統合:複雑で長時間実行される注文および注文タスク注文管理のプロジェクト監視を提供し、それらを でサービスポートフォリオ管理 (SPM)管理します。

注文管理 と フィールドサービス管理 (FSM) との統合

とフィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション間の注文管理統合を提供します。この統合は、(com.sn_ind_tmt_orm) プラグイン、Field Service Management 構成可能ワークスペース (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) プラグイン、および Field Service Management (com.snc.work_management) プラグインを使用する注文管理すべてのServiceNowお客様が利用できます。

概要

この統合により、アプリケーションフィールドサービス管理 (FSM)間で注文管理作業指示書を自動および手動で作成できます。この統合により、 と注文管理フィールドサービス管理 (FSM)アプリケーション間のコラボレーションが保証され、エンドツーエンドの受注処理プロセスがサポートされます。作業指示書は、フィールドエージェントによるフィールドサービス作業を必要とする指示に対して作成されます。注文履行エージェントとマネージャーは、注文タスクと作業指示書の依存関係をより効率的に管理できます。

主な機能

- 作業指示の作成、更新、および追跡の自動化。
- に対する作業指示の UI ベースの手動トリガー。フィールドサービス管理 (FSM)フィールドサービス作業をスケジュールし、作業メモの更新をフィールドサービスディスパッチャーとエージェントに伝達します。
- ステータス、作業メモ、顧客の詳細、およびその他の更新との間の注文管理フィールドサービス管理 (FSM)情報の同期。
- 履行プロセスにおける注文と関連する作業指示のエンドツーエンドのワークフローを追跡および管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作業指示書の自動作成の構成

からOrder Management for Telecommunications, Media, and Technologyフィールドサービス管理 (FSM)作業指示書の自動作成を有効にできます。作業指示書は、ドメイン注文と注文タスクに対して作成されます。作業指示書の自動作成を構成するには、Decision Builder で意思決定テーブルを構成します。

顧客の注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目が含まれています。ドメイン注文の作業指示書を自動作成する場合、条件は [ドメイン注文の作業指示ポリシー (Work Order Policy for Domain Order)] 意思決定テーブルで指定されます。注文タスクの作業指示書を自動作成する場合、条件は [注文タスクの作業指示ポリシー (Work Order Policy for Order Task)] 意思決定テーブルで定義されます。

指示がマネージャーによって承認された後、Decision Builder で定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。必要に応じて、マネージャーは [作業指示書を作成] を選択して作業指示書を手動で作成することもできます。意思決定テーブルの作業指示書テンプレートには、自動的に作成された作業指示書のフィールドが事前に入力されています。

ドメイン注文の作業指示書作成の構成

ドメイン注文の作業指示書を自動作成するための条件を意思決定ツリーに追加します。条件は、[ドメイン注文の作業指示ポリシー (Work Order Policy for Domain Order)] 意思決定テーブルで指定されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

顧客注文には、製品注文、サービス注文、リソース注文、注文タスクなど、複数のドメイン注文を持つ複数の注文品目があります。ドメイン注文の作業指示書を自動作成する場合、条件は [ドメイン注文の作業指示ポリシー (Work Order Policy for Domain Order)] 意思決定テーブルで指定されます。意思決定テーブルで定義されていない条件の場合、マネージャーは [作業指示書を作成] を選択して作業指示書を手動で作成できます。意思決定テーブルの作業指示書テンプレートには、自動的に作成された作業指示書のフィールドが事前に入力されています。

手順

1. 移動先 すべて > **Decision Builder**.
   すべての意思決定テーブルを表示できます。
2. [ドメイン注文の作業指示ポリシー **(Work Order Policy for Domain Order)]** 意思決定テーブルを選択します。
3. [条件] セクションの [仕様] 列で、条件を設定するサービス パッケージを選択します。
4. [ドメイン注文アクション] リストからアクションを選択します。
5. [**WO** テンプレート] 列で条件のテンプレートを選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

意思決定テーブルに条件が追加されます。意思決定テーブルのこの条件が満たされると、ドメイン注文の作業指示が自動的に作成されます。意思決定テーブルの詳細については、次を参照してください Decision Builder 。

注文タスクの作業指示書作成の構成

意思決定ツリーに、注文タスクの作業指示書を自動作成するための条件を追加します。条件は、[注文タスクの作業指示ポリシー (Work Order Policy for Order Task)] 意思決定テーブルで指定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
注文タスクの作業指示書を自動作成する場合、条件は [注文タスクの作業指示ポリシー (Work Order Policy for Order Task)] 意思決定テーブルで定義されます。指示がマネージャーによって承認された後、Decision Builder で定義された条件が満たされると、作業指示が自動的に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Decision Builder**.
   すべての意思決定テーブルを表示できます。
2. [注文タスクの作業指示ポリシー **(Work Order Policy for Order Task)**] 意思決定テーブルを選択します。
3. [条件] セクションの [仕様] 列で、条件を設定するサービス パッケージを選択します。
4. [Domain Order Action] で [**Add**] を選択します。
5. [要求タイプ] 列で注文タスクの要求タイプを選択します。
6. [**WO** テンプレート] 列でサービスパッケージのテンプレートを選択します。
7. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
意思決定テーブルに条件が追加されます。意思決定ツリーでこの条件が満たされると、注文タスクの作業指示が自動的に作成されます。意思決定テーブルに関する詳細については、Decision Builder を参照してください。

とフィールドサービス管理 **(FSM)**の間の注文管理情報の同期 **-** ワークフローシナリオ

間の 注文管理 統合により、 フィールドサービス管理 (FSM) エンドツーエンドの受注処理プロセスのサポートが提供されます。次のシナリオは、 とフィールドサービス管理 (FSM)の間で注文管理データ、顧客情報、ステータス、およびその他の更新をシームレスに同期する方法を示しています。

シナリオ

注文履行マネージャーがで 注文管理注文を承認すると、意思決定ツリーで指定された条件に対して作業指示が自動的に作成されます フィールドサービス管理 (FSM) 。フィールドサービスエージェントがこれらの作業指示書を処理すると、注文履行エージェントはそのドメイン注文の [Work Notes (作業メモ)] セクションで更新内容を確認できます。エージェントは、ドメイン注文に関連付けられているすべての作業指示書をクローズしない限り、ドメイン注文をクローズすることはできません。このワークフローは、 と フィールドサービス管理 (FSM)の間の注文管理情報の同期を示しています。

1. 注文履行エージェントは、ワークスペースで 注文管理 新しい顧客注文を作成します。
2. エージェントは、注文が必要な場所を選択します。複数の場所に対して、複数の注文品目が作成されます。
3. その後、エージェントが確認して注文します。
4. 注文履行マネージャーが注文を承認します。注文明細品目には、注文履行フローの一部としてドメイン注文が含まれています。意思決定テーブルの構成に従って、作業指示が自動的に で フィールドサービス管理 (FSM)作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. エージェントは、ドメイン注文に対して作成された作業指示を [**Details** (詳細)] タブで表示できます。[アクティビティ] セクションでは、エージェントは作業メモで作業指示のすべての更新を追跡します。
   - で フィールドサービス管理 (FSM)作業指示のステータスが変更されると、詳細がワークスペースの 注文管理 作業メモに表示されます。
   - 作業指示書がキャンセルされると、作業指示書のステータスが作業メモセクションに表示されます 注文管理 。
   - 実行中に変更があった場合、作業指示は自動的に更新されます。現在のステータスと更新された情報が [作業メモ] セクションに表示されます。
6. エージェントは、必要に応じて注文品目を編集できます。エージェントが **PONR** (Point of No Return) オプションを選択すると、ワークフローの注文品目を変更できなくなります。
7. すべての作業指示書がクローズされた後、注文履行マネージャーはすべての作業指示書を確認し、ドメイン注文をクローズできます。

> **注:**
> エージェントは、そのドメイン注文に関連付けられているすべての作業指示書がクローズされない限り、ドメイン注文をクローズできません。

注文管理 と 戦略的ポートフォリオ管理 **(SPM)** との統合

この注文管理アプリケーションは、()SPM アプリケーションとの統合を提供し、ServiceNow® 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)複雑な受注処理タスクのプロジェクト監視を可能にします。この統合を使用して、注文品目と計画オーダータスクをプロジェクトとして処理します SPM。

特徴

- プロジェクト監視ルールに基づいてプロジェクトの作成 SPM を自動化し、プロジェクトマネージャーがプロジェクト内の受注処理アクティビティを で SPM追跡できるようにします。
- の 注文管理 受注処理タスクを の SPM関連するプロジェクトに同期し、ステータス変更情報、メモ、およびコメントを介して、プロジェクトマネージャーにリアルタイムのタスクアクティビティの更新を提供します。
- 履行エージェント、マネージャー、およびプロジェクトマネージャーが、注文品目とプロジェクト、ドメイン注文とプロジェクトタスク、注文タスクとプロジェクトタスクの関係を示す関連リストを表示できるようにします。
- 1 つ以上の注文タスクの追跡と同期をサポートします。
- 時差分解または実行中の変更の一部として作成された新しいタスクの時差/実行中の注文をサポートします。受注処理タスクとプロジェクトタスク間の同期を可能にする、事前定義された計画手配タスクを使用します。
- 子タスクおよび関連する注文タスクまたはドメイン注文が完了またはキャンセルされたときに、プロジェクトタスクを自動的にクローズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

福利厚生

- プロジェクトマネージャーは、複数の場所を持つ特定の顧客アカウントへの配送が必要な長期実行注文など、複雑な注文をエンドツーエンドでプロジェクト監督できます。
- プロジェクトの依存関係とタイムリーな注文履行に影響を与える問題を特定することで、リスクを管理します。
- アプリケーション間でSPM注文管理注文ステータスを手動で追跡する必要がなくなります。プロジェクトマネージャー、履行エージェントとマネージャー、およびその他のプロジェクト関係者間の非効率的なコミュニケーションを削減します。

SPM との統合の仕組み

と戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)のデータ連携では注文管理、プロジェクトポートフォリオ管理(SPMPPM) 標準アプリケーションを使用して、組織内のプロジェクトとして履行タスクを追跡します。このデータ連携は、顧客の注文履行タスクを顧客プロジェクトとして自動的に追跡する場合にも、Customer Project Management アプリケーションと連携して機能します。

構成

管理者は、 SPM 次のアイテムを設定して統合を設定します。

- プロジェクトテンプレート:プロジェクトの監督が必要な注文に対してプロジェクトを自動的に SPM 生成するために使用される PPM プロジェクトテンプレートを作成します。プロジェクトテンプレートは、注文配送の計画タスクも定義します。
- 注文管理 プロジェクト監視の条件とルール:プロジェクト監視の対象となる注文と、それらのプロジェクトの作成に使用するプロジェクトテンプレートを決定する条件と決定ルールを設定します。さまざまな Project Management 監督意思決定テーブルを使用して、オーダーライン、ドメイン注文、およびオーダータスクの条件とルール、および使用する適切なプロジェクトテンプレートを指定します。
- テーブルマップのCSMフィールドマッピング:テーブルマップでフィールドマッピングを構成して、フィールドをSPMプロジェクトフィールドに関連付け注文管理ますCSM。
- プロジェクトタスクの自動クローズのプロパティ:システムプロパティを使用して、関連する子タスクが完了したときのプロジェクトタスクの自動クローズを制御します *`sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`* 。

SPM 統合フロー

注文明細行が作成され承認されると、 注文管理 次の処理ステップが実行されます。

- プロジェクト監督決定:注文明細行をプロジェクト監視の対象とします。
  - 注文明細が有効であり、PPM Standard アプリケーションがインストールされていることを確認します。
  - 注文明細行のプロジェクト監督条件と決定ルールをレビューします。
  - 注文明細行が条件に一致すると、指定されたプロジェクトテンプレートを使用して、プロジェクトとプロジェクトタスクが自動的に作成されます。

    注:
    複数の注文明細行が監督対象である場合、複数のプロジェクトが作成されます。

- 1 回限りの同期:注文明細行をプロジェクトと同期し、注文明細行とプロジェクトの関係を確立します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロジェクトタスク監視の決定:注文品目をドメイン注文と注文タスクに分解した後 注文管理 、次のことを行います。
  - ドメイン注文のプロジェクト監視条件を確認します。ドメイン注文がプロジェクト監督条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトと計画タスクを作成します。
  - 注文タスクのプロジェクト監視条件を確認します。注文タスクがプロジェクト監視条件を満たしている場合、指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、関連するプロジェクトおよび計画タスクを作成します。
  - ドメイン注文と注文タスクを親プロジェクトにリンクし直し、ドメイン注文と注文タスクの属性をプロジェクトタスクに同期します。
- 注文タスクステータスの変更:で 注文管理注文タスクのステータスが変更されると、ステータスとステータスを SPM の対応するプロジェクトタスクと同期して、プロジェクトマネージャーや他のプロジェクトステークホルダーが変更をリアルタイムで確認できるようにします。
- プロジェクトメモとコメントの更新:フルフィルメントマネージャーまたはエージェントが注文明細品目、ドメイン注文、および注文タスクに作業メモとコメントを投稿したときに、プロジェクトメモとプロジェクトタスクメモを自動的に更新します。
- プロジェクトタスクのクローズ:で 注文管理完了した注文タスク (子タスクを含む) のプロジェクトタスクを自動的にクローズします。

統合用の **SPM** プラグイン

SPM 統合はアプリケーションに含まれています 注文管理 。統合には次のプラグインが必要です。これらのプラグインは、admin ロールを持つユーザーによってアクティブ化されます。

- PPM Standard プラグイン (com.snc.financial_planning_pmo):Standard アプリケーションを有効にします プロジェクトポートフォリオ管理 。これにより、Financial Management と Project Portfolio Suite がインストールされます。このスイートには、 プログラム管理組織内のプロジェクトを処理するための、 プロジェクト管理 (PM)、などの デマンド管理さまざまなアプリケーションが含まれています。プロジェクト・ポートフォリオ・スイートの詳細は、 Project Portfolio Suite with Financials を参照してください。
- Customer Project Management プラグイン (com.snc.csm_ppm):Customer Project Management integration with PPM Standard アプリケーションをアクティブ化します。この統合により、顧客のプロジェクトマネージャーは、複数のタスクを含む複雑なプロジェクトを作成および管理できます。この統合により、エンドユーザーはこれらのプロジェクトを可視化することもできます。Customer Project Management の詳細については、「 Customer Project Management との統合 」を参照してください。

統合の **SPM** アクセス制御

統合は SPM 、次のロールを持つユーザーに対して特定のアクセス制御をサポートしています。

SPM 統合アクセス制御

ロール	統合の SPM アクセス制御	ロールを含む
• 注文履行エージェント [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent]	注文履行エージェントには、製品注文、製品注文タスク、サービス注文、およびリソース注文に対する読み取りアクセス権があります。サービスオーダーエージェントは、サービスオーダー要求、サービスオーダー、リソー	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (カスタマープロジェクト管理を使用している場合)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPM 統合アクセス制御 (続く)

ロール	統合の SPM アクセス制御	ロールを含む
• サービスオーダーエージェント [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	スオーダー、および関連する履行タスクへの読み取りアクセス権を持ちます。 エージェントは、次のプロジェクト情報にアクセスできます。 • プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス。 • 発注書明細とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 • PPM の [発注書明細] および [注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。 • Order Management の [プロジェクトタスク] 関連リストへの注文タスクへの読み取りアクセス権。	
• 注文履行マネージャー [sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager] • サービスオーダーマネージャー [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	注文履行マネージャーは注文を受け取り、注文品目をレビューし、注文が履行の準備ができていることを確認してから、注文を承認します。サービスオーダーマネージャーは、サービスオーダーを履行する準備ができていることを確認し、承認します。 マネージャーは以下を実行できます。 • 注文明細行と注文タスクに関するメモやコメントを投稿して、プロジェクトマネージャーと連絡を取ります。 • プロジェクトと注文品目、プロジェクトタスク、および注文タスクの間の関係を表示します。マネージャーは、プロジェクト情報に対して次のアクセス権を持っています。 ○ 発注書明細とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 ○ PPM の [発注書明細] および [注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。 ○ Order Management の [プロジェクトタスク] 関連リストへの注文タスクへの読み取りアクセス権。	sn_ind_tmt_orm.order_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPM 統合アクセス制御 (続く)

ロール	統合の SPM アクセス制御	ロールを含む
IT プロジェクトユーザー [it_project_user]	• プロジェクトフォームフィールドへの読み取りアクセス。 • 発注書明細とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 • PPM の [発注書明細] および [注文タスク] 関連リストへの読み取りアクセス権。 • Order Management の [プロジェクトタスク] 関連リストへの注文タスクへの読み取りアクセス権。 • プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りアクセス権。	sn_ind_tmt_orm.order_viewer
IT プロジェクト管理者 [it_project_admin]	• すべての Project Management 機能へのアクセスを構成します。 • プロジェクトテンプレート作成テーブルへの読み取りおよび書き込みアクセス。 • PPM の [発注書明細] 関連リストへの読み取りおよび書き込みアクセス権。 • PPM の [注文タスク] 関連リストへの書き込みアクセス権。 • 発注書明細とプロジェクトの関係テーブルへの読み取りアクセス権。 • Order Management の [プロジェクトタスクへの注文タスク] 関連リストへの書き込みアクセス権。	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_creator
管理者 [admin]	• プロジェクトの監視が必要な注文のプロジェクトを自動的に生成するために使用する PPM プロジェクトテンプレートを作成します。 • プロジェクトテンプレートに関連付けられた注文タスクと計画プロジェクトタスク間のマッピングを構成します • プロジェクトの監督を決定するための条件と決定ルール、およびそれらのプロジェクトの作成に使用するプ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPM 統合アクセス制御 (続く)

ロール	統合の SPM アクセス制御	ロールを含む
	ロジェクトテンプレートを指定します。 • プロジェクトタスクの自動クローズを制御します	

次のステップ

管理者として、で 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)統合の構成セットアップタスクを確認します。

戦略的ポートフォリオ管理 **(SPM)**統合の構成

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)での注文管理注文配送タスクを でのSPM計画プロジェクトタスクとして追跡できるように統合を構成します。

管理者は、次のタスクに従って統合を設定します SPM 。

「構成」ステップ	説明
Activate PPM Standard (Project Portfolio Management)	PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインをインストールします。 顧客プロジェクトを追跡している場合は、Customer Project Management (com.snc.csm_ppm) プラグインも有効化する必要があります。Customer Project Management の設定については、「」を参照してください Integrate with Customer Project Management using Guided Setup 。 **注:** PPM Standard または Customer Project Management プラグインを有効化する前にアプリケーションをインストールし 注文管理 た場合は、Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) プラグインを修復して、SPM 統合のプラグイン依存の更新とデモデータを取得する必要があります。
プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成	プロジェクトポートフォリオ管理このアプリケーションを使用して、オーダーラインのプロジェクトテンプレートと、ドメイン注文およびオーダータスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成します。
注文とプロジェクト間のフィールドマッピングの構成	注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドを SPM のプロジェクトに関連付けるように、CSM テーブルマップを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「構成」ステップ	説明
プロジェクトの監督条件と決定ルールを設定する	プロジェクト管理の監督の対象となるオーダーライン、ドメイン注文、およびオーダータスクを決定するための条件と意思決定ルールを構成します。また、これらのプロジェクトの作成に使用するプロジェクトテンプレートも指定します。
プロジェクトタスクの自動クローズを制御する	関連する子タスクが完了またはキャンセルされたときに、プロジェクトタスクの自動クローズを管理します。

プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクの作成

注文明細行および関連するドメイン注文および注文タスクのプロジェクトをインスタンス化するために使用するプロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスク 注文管理 を作成します。

SPM統合では、プロジェクトテンプレートを使用して、オーダーラインのプロジェクトの構造と、そのオーダーラインの注文履行タスクにマップされるプロジェクト計画タスクを定義します。プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクは、プロジェクト監督意思決定ルールで指定します。 注文管理 は、これらのルールを使用して、監視が必要な注文アイテムと、プロジェクトの作成に使用されるプロジェクトテンプレートまたはプロジェクトテンプレートタスクを決定します。

管理者または it_project_manager ロールを持つユーザーは、で プロジェクトポートフォリオ管理プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成します。詳細については、「プロジェクト テンプレート」および Create a project template 「」を参照してください。デモデータとアプリケーションには 注文管理 、必要に応じてコピーして変更できるプロジェクトテンプレートが含まれています。

注:
ドメイン注文および注文タスクのプロジェクトテンプレートタスクを作成するときは、追加の計画タスクが必要になる可能性がある実行中の変更を必ず予測してください。これらの潜在的な計画タスクをテンプレートタスクで定義して、計画タスクを の実行 注文管理中の変更によって生じる追加の注文タスクと同期できるようにします。

アプリケーションのデモデータ 注文管理 には、必要に応じてコピーして変更できるプロジェクトテンプレートが含まれています。

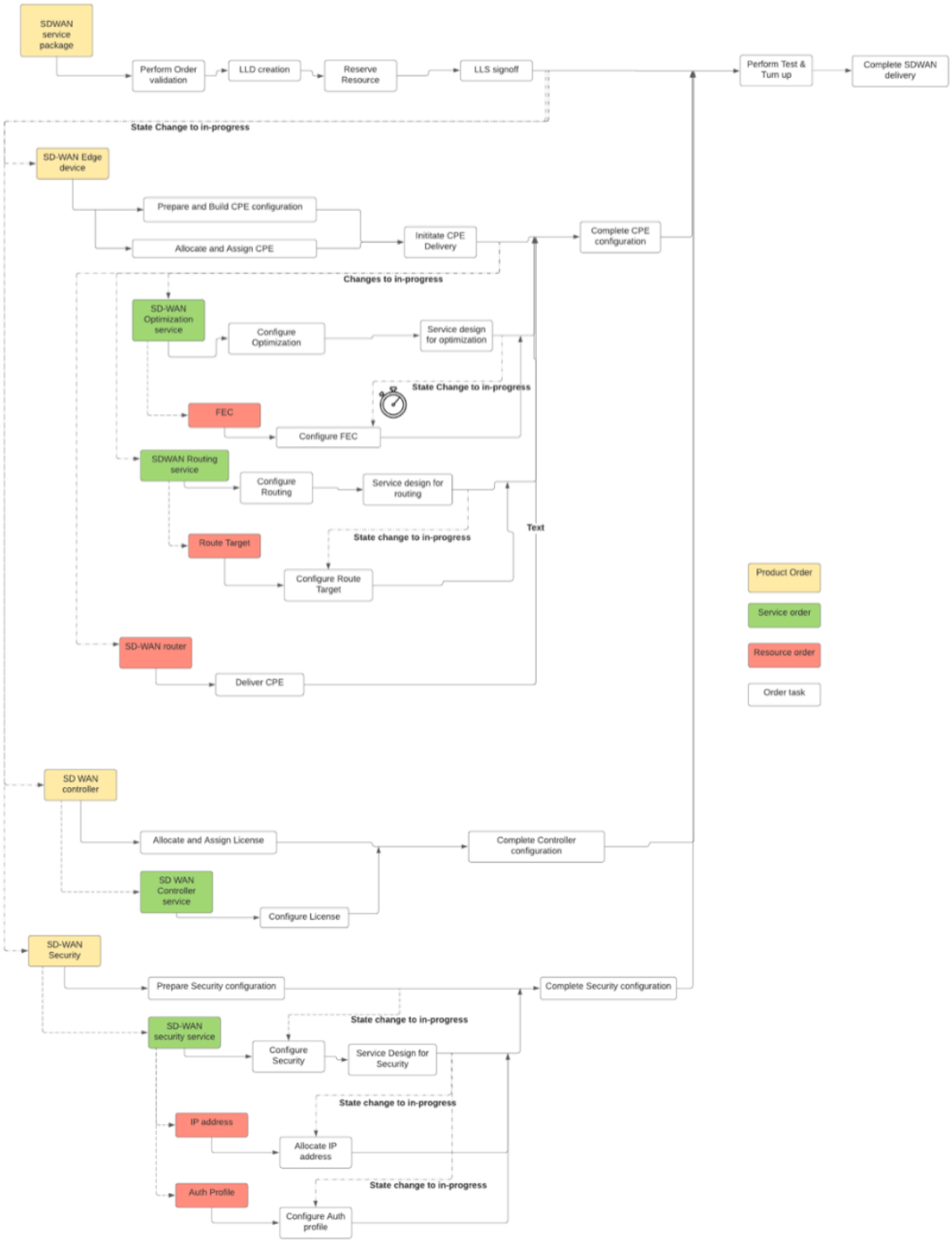
プロジェクトテンプレートとプロジェクトテンプレートタスクを作成する前

統合用の SPM プロジェクトテンプレートとプロジェクトタスクテンプレートを作成する前に、顧客の注文を履行するために必要なプロジェクト監視のレベルを検討してください。たとえば、次の SD-WAN フルフィルメントフローでは、最上位の注文明細行は SD-WAN サービスパッケージであり、作成する注文明細プロジェクトを定義します。次に、ドメイン注文を特定してから、プロジェクトタスクの監督が必要な注文タスクを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SD-WAN 実行フロー



自動翻訳

プロジェクト監視条件と決定ルールの設定

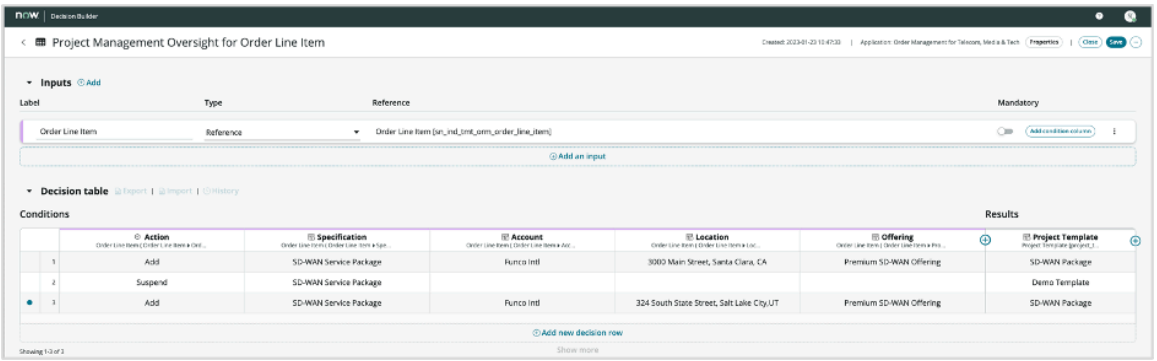
管理者は、注文アイテムがで 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)追跡可能なプロジェクトとして適格であるかどうかを判断する条件と意思決定ルールを作成および管理します。また、注文品目のプロジェクトを作成するために使用するプロジェクトテンプレート 注文管理 も指定します。

オーダーライン、ドメイン注文、およびオーダータスクのフォームを使用して ディシジョンビルダー 、オーダーラインおよび関連するドメイン注文とオーダータスクのプロジェクト監視の条件と意思決定ルールを設定します。これらのフォームには、プロジェクトの監視の適格性を判断するとき注文管理 に適用される条件とルールを指定するための意思決定テーブルがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、注文明細品目の Project Oversight Management フォームでは、意思決定テーブルを使用して条件列を追加または変更します。また、適用する意思決定ルール (プロジェクトテンプレートを含む) も指定します。

注文明細品目のプロジェクト管理監督



意思決定テーブルの条件の追加または変更の詳細については、次を参照してください Decision Builder 。

注:
デモデータがインストールされている場合 注文管理 、各プロジェクト監督フォームの意思決定テーブルには、デモデータ用に追加された条件列と意思決定行が表示されます。必要に応じて、条件列と意思決定行を追加、変更、または削除できます。

注文明細行のプロジェクト監視の構成

注文明細行をプロジェクト監視の対象とする条件と意思決定ルールを指定します。また、注文明細のプロジェクトを作成するために Order Management で使用するプロジェクトテンプレートも指定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Project Management Oversight for Order Line Item Decision Builder を使用して、注文明細行をプロジェクトとして追跡するために満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の製品、顧客アカウント、および場所を持つ注文明細行に対してプロジェクトを作成する場合は、 仕様、 アカウント、および 場所の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > 意思決定管理 > **Decision Builder**.
2. [注文明細品目のプロジェクト管理監督] 意思決定テーブルを選択します。
   注文品目が [入力] と [結果] の [プロジェクトテンプレート] 列に表示されます。
3. 注文明細行が一致する必要がある条件を追加します。
   a. [条件列の追加] を選択します。
   b. フォームのフィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

フィールド	説明
条件列ラベル	列のラベル。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 注文明細品目の場合、テーブルは注文明細品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[アカウント] などの [注文明細品目] テーブルからフィールドを選択して、顧客アカウントを指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

自動翻訳

c. **[Save** (保存)] を選択します。

d. 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。
   a. [追加] アクションを選択し、注文明細行が一致する必要がある条件と、プロジェクトを作成するためのプロジェクトテンプレートを入力します。
   b. **[Save** (保存)] を選択します。
   c. 追加する意思決定ルールごとに、ステップ 4a ～ 4c を繰り返します。

タスクの結果

指定されたプロジェクトテンプレートを使用して、[オーダー品目のプロジェクト監督] 意思決定テーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致するオーダーラインのプロジェクトが作成されます。

ドメイン注文のプロジェクト監視を構成する

プロジェクト監視のためにドメイン注文を認定する条件と意思決定ルールを指定します。ドメイン注文のプロジェクトを作成するために 注文管理 使用するプロジェクトテンプレートタスクも指定します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ドメイン注文 ディシジョンビルダー の Project Management 監視を使用して、プロジェクトとして追跡するためにドメイン注文が満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の製品のドメイン注文に対してプロジェクトを作成する場合は、[仕様] の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > 意思決定管理 > **Decision Builder**.
2. **[Project Management Oversight for Domain Order**] 意思決定テーブルを選択します。
   [ドメイン注文] アイテムが [結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレートタスク] 列に表示されます。
3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。

   a. [条件列の追加] を選択します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

新しい条件列フォーム

フィールド	説明
条件列ラベル	列のラベル。
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 ドメインアイテムの場合、テーブルはドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[仕様 (Domain Order.specification)] などのフィールドを [ドメイン注文] テーブルから選択して製品を指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

d. 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

a. [追加] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

> **注:**
> 簡単な説明が同じプロジェクトテンプレートタスクが重複している場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になることがあります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「」を参照してください 重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択。

b. **[Save** (保存)] を選択します。

c. 追加する意思決定ルールごとに、ステップ 4a ～ 4c を繰り返します。

タスクの結果
指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[ドメイン注文のプロジェクト監督] 意思決定テーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致するドメイン注文のプロジェクトが作成されます。

注文タスクのプロジェクト監視を構成する

プロジェクト監視の注文タスクを認定する条件と意思決定ルールを指定します。注文タスクのプロジェクトを作成するために使用する 注文管理 プロジェクトテンプレートタスクも指定します。プロジェクトテンプレートタスクは、注文タスクのプロジェクトタスクを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注文タスク ディシジョンビルダー のプロジェクト管理監視を使用して、プロジェクトとして追跡するために注文タスクが満たす必要がある条件と意思決定ルールを追加または変更します。たとえば、特定の要求タイプの注文タスクに対してプロジェクトを作成する場合は、[タイプ] の条件列を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > 意思決定管理 > **Decision Builder**.

2. **[Project Management Oversight for Domain Order**] 意思決定テーブルを選択します。
注文タスクアイテムが [結果] の [入力] 列と [プロジェクトテンプレートタスク] 列に表示されます。

3. ドメイン注文が一致する必要がある条件を追加します。

a. [条件列の追加] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

新しい条件列フォーム

フィールド	説明
条件列ラベル	列のラベル。
説明	条件の簡単な概要。
入力	条件列にリンクされた入力。 複数のフィールドを評価するために、[参照] 入力タイプで複数の条件を追加できます。
テーブル	データタイプが [参照] の場合、参照テーブルの名前が表示されます。 ドメインアイテムの場合、テーブルは注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task] です。
評価するデータ	入力タイプが [参照] の条件列の場合は、条件列が参照レコードを評価するのか、参照テーブルのフィールドを評価するのかを指定します。 特定のフィールドを評価するには、[フィールド] を選択し、[要求タイプ (注文 Task.request_type)] などの [注文タスク] テーブルからフィールドを選択して要求タイプを指定します。
条件タイプ	条件列に対して選択されたデータタイプ。
デフォルトの演算子	条件列の各行がユーザー指定の値を評価する際の方法。[True] または [False] を除くすべての入力データタイプには、デフォルトの演算子が必要です。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

d. 追加する条件ごとに手順 3a ～ 3c を繰り返します。

4. [新しい意思決定行を追加] を選択して、意思決定ルールを入力します。

a. [追加] アクションを選択し、使用する条件とプロジェクトテンプレートタスクを入力します。

> **注:**
> 簡単な説明が同じプロジェクトテンプレートタスクが重複している場合、適切なプロジェクトテンプレートタスクを特定して選択することが困難になることがあります。類似のプロジェクトテンプレートタスクを区別する方法の詳細については、「」を参照してください 重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択。

b. **[Save** (保存)] を選択します。

c. 追加する意思決定ルールごとに、ステップ 4a ～ 4c を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

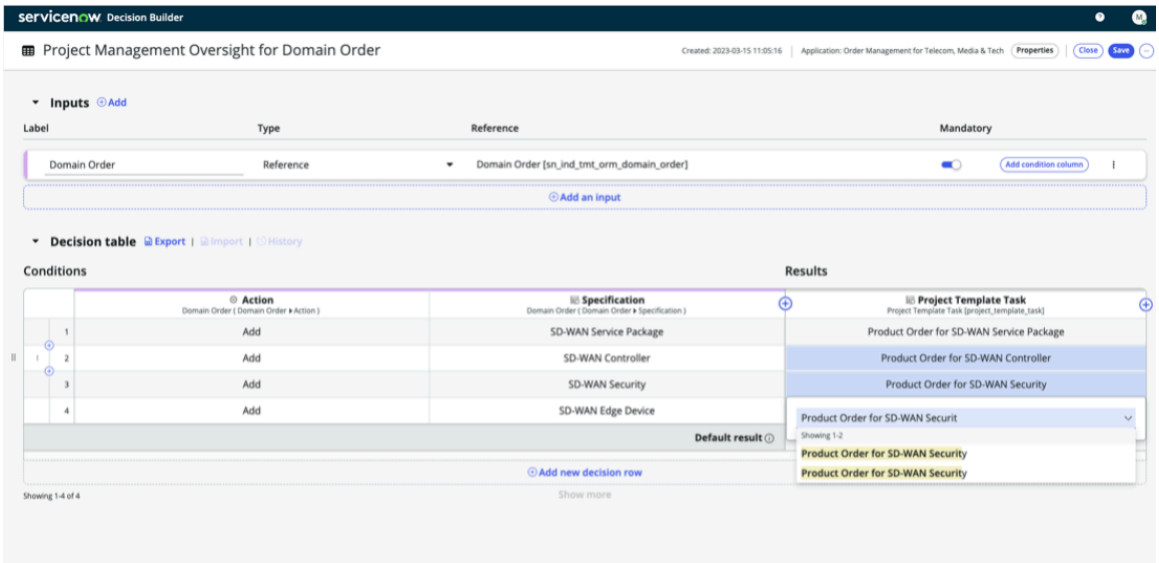
タスクの結果
指定されたプロジェクトテンプレートタスクを使用して、[オーダータスクのプロジェクト監督] 意思決定テーブルで定義された条件と意思決定ルールに一致するオーダータスクのプロジェクトが作成されます。

重複が存在する場合のプロジェクトテンプレートタスクの選択

管理者がドメイン注文と注文タスクの意思決定ルールを構成しているときに、同じ 簡単な説明を持つ複数のプロジェクトテンプレートタスクが存在する場合があります。選択する適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定するのが難しい場合があります。

たとえば、ドメイン注文のプロジェクト監視の次の意思決定テーブルには、プロジェクトテンプレートタスクの同じ名前の 2 つのオプション「SD-WAN セキュリティの製品注文」が表示されています。このプロジェクトテンプレートタスクには、SD-WAN パッケージ用と SD-WAN カスタマー製品バンドル用の 2 つの異なるプロジェクトテンプレートタスクに対して同じ 簡単な説明 があります。

Project Management Oversight for Domain Order での重複するプロジェクトテンプレートタスク



使用するプロジェクトテンプレートタスクのsys_idを検索して確認することで、適切なプロジェクトテンプレートタスクを決定できます。詳細については、「プロジェクトタスクテンプレートのsys_idの確認」を参照してください。

プロジェクトタスクテンプレートの**sys_id**の確認

プロジェクトテンプレートタスクのsys_idを確認して、ドメイン注文または注文タスクに適切なプロジェクトタスクテンプレートを使用しているかどうかを判断します。

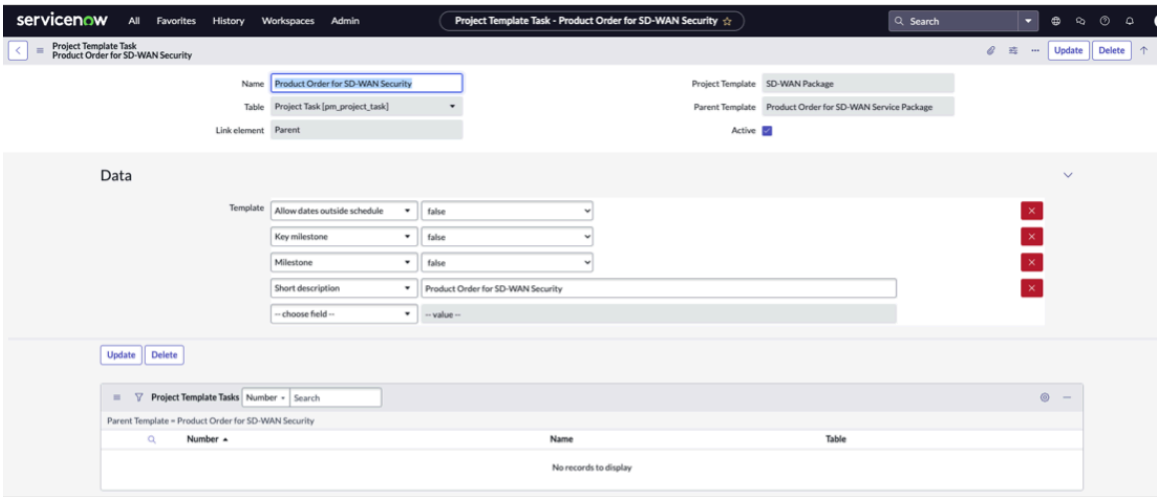
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターに「 project_template_task.list」と入力します。
2. 検証するプロジェクトテンプレートタスクのレコードを選択し、 Get the sys_id from the header bar

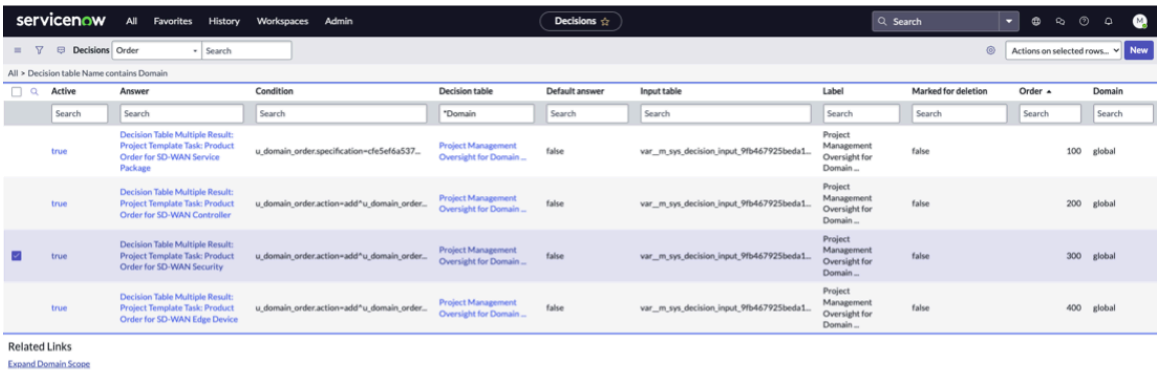
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



たとえば、SD-WAN パッケージプロジェクトテンプレートに属する SD-WAN セキュリティの製品注文のプロジェクトテンプレートタスクレコードでは、sys_idは 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49 です。

3. 関連する意思決定テーブルエントリのsys_idの値を確認します。
   a. 移動先 すべて をクリックし、フィルターに「 sys_decision_question.list」と入力します。
   b. 意思決定 [sys_decision_question] テーブルで、対応する意思決定テーブルエントリ (たとえば、ドメイン注文の Project Management Oversight) のレコードを見つけます。
   c. プロジェクトテンプレートタスクのレコードで、[回答] 列を選択します。

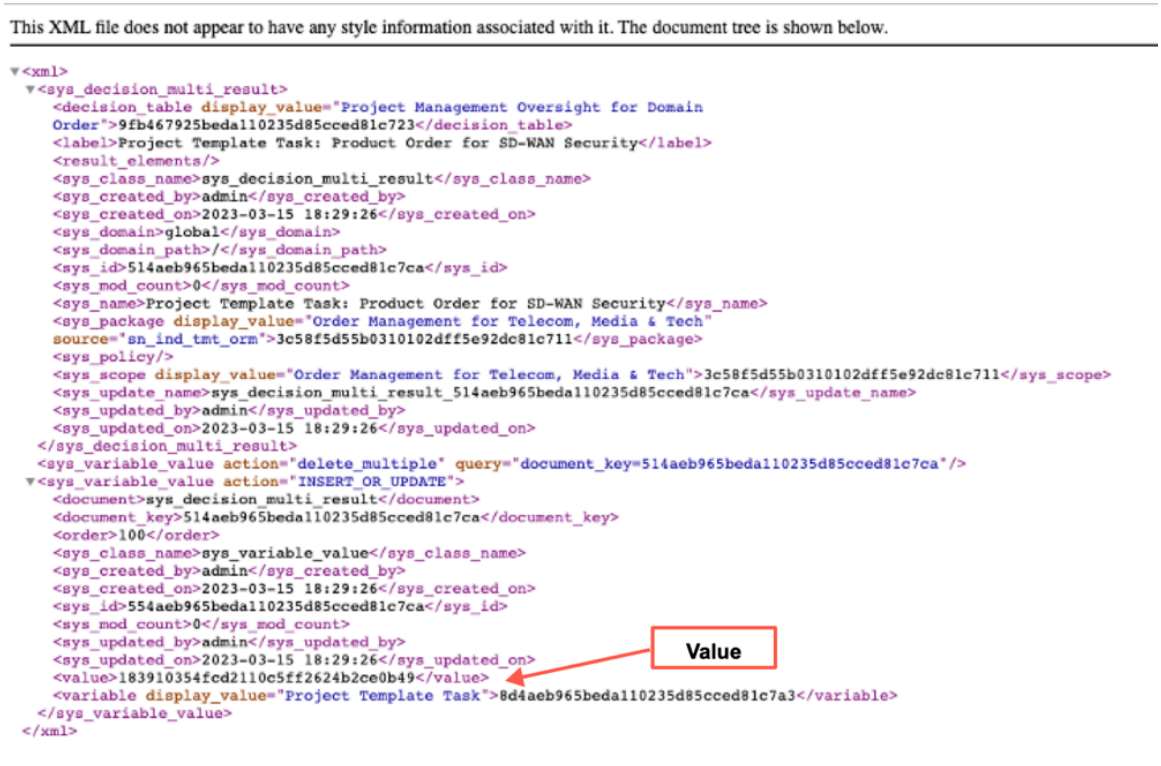


[回答] フィールドの結果レコードが開きます。

4. 意思決定テーブルの複数の結果の結果レコードで、レコードのヘッダーバーを右クリックして **[XML** 表示] を選択し、XML 出力を表示します。
5. XML を確認し、ファイル内のsys_id値を見つけます。

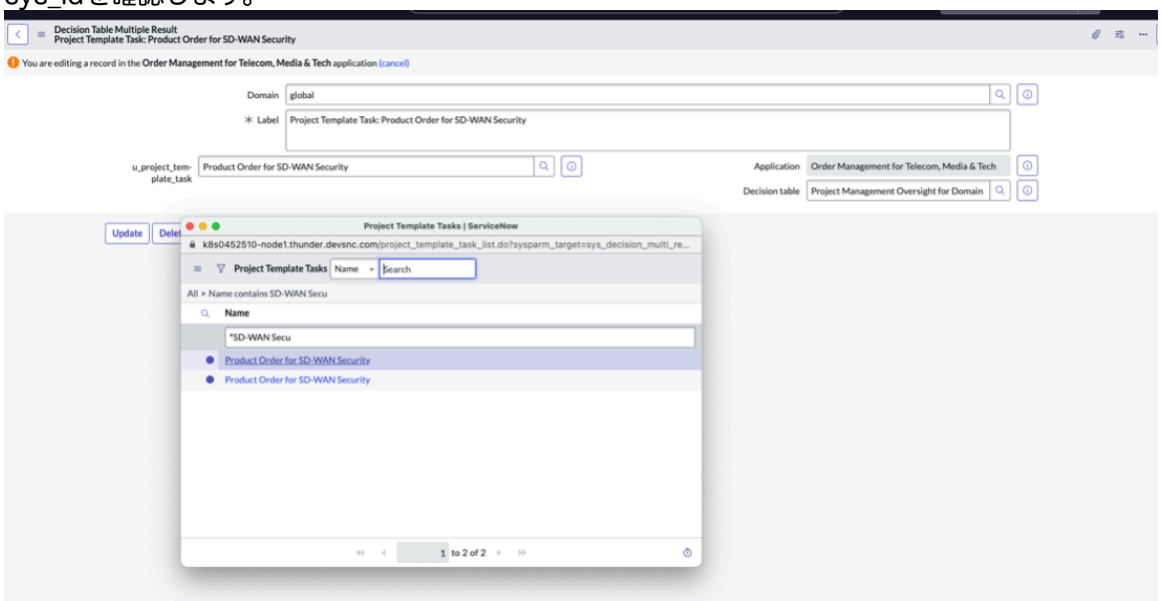
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



sys_id値は、ステップ 1 で決定したプロジェクトテンプレートタスクのsys_idと一致する必要があります。sys_idが一致しない場合は、次の手順に進みます。

6. [意思決定テーブルの複数の結果] レコードで 、u_project_template_task を選択し、別のプロジェクトテンプレートタスクの XML ビューを確認して、プロジェクトタスクテンプレートのsys_idを確認します。



フィールドマッピングの設定

テーブルマップを構成して CSM 、注文明細行、ドメイン注文、および注文タスクのフィールドをの サービスポートフォリオ管理 (SPM)プロジェクトに関連付けます。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
注文管理では、注文品目、ドメイン注文、および注文タスクを のSPMプロジェクトとプロジェクトタスクに関連付けるためのテーブルマップを提供しますカスタマーサービス管理 (CSM)。構成するテーブルは、PPM Standard アプリケーションを使用して組織内のプロジェクトを追跡するか、Customer Project Management 統合を使用して顧客プロジェクトを追跡するかによって異なります。

- PPM を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

PPM のテーブルマップ

テーブルマップ	ソーステーブル	ターゲットテーブル
プロジェクトへの注文品目	オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	プロジェクト [pm_project]
プロジェクトタスクへのドメイン注文	ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	プロジェクトタスク [pm_project_task]
プロジェクトタスクへの注文タスク	注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task]	プロジェクトタスク [pm_project_task]

- Customer Project Management を使用している場合は、次の CSM テーブルマップのフィールドマッピングを構成します。

Customer Project Management のテーブルマップ

テーブルマップ	ソーステーブル	ターゲットテーブル
顧客プロジェクトへの注文品目	オーダー品目 [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	カスタマープロジェクト [customer_project]
ドメイン注文からカスタマープロジェクトタスク	ドメイン注文 [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Customer Project のタスク [customer_project_task]
オーダータスクからカスタマープロジェクトタスクへ	注文タスク [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Customer Project のタスク [customer_project_task]

各テーブルマップのソーステーブルとターゲットテーブルは事前に入力されています。

注:
の 注文管理デモデータをインストールした場合、[ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] のフィールドマッピングには、デモデータに使用された値が表示されます。既存のフィールドマッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

手順

1. 移動先 すべて をクリックし、フィルターに「 csm_table_map.list」と入力します。
2. 次のいずれかの操作を行います。
   - PPM を使用している場合は、[発注書明細品目からプロジェクト] テーブルマップを選択します。
   - Customer Project Management を使用している場合は、[Order Line Item to Customer Project] テーブルマップを選択します。
3. [基本フィールドマッピング] 関連リストに移動し、フィールドマッピングを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Order Management のデモデータがインストールされている場合、[基本フィールドマッピング] 関連リストの [ソースフィールド] と [ターゲットフィールド] の値にデモデータのマッピングが表示されます。マッピングを使用することも、必要に応じて変更することもできます。

4. 次のいずれかの操作を行います。
   - PPM を使用している場合は、ドメイン注文からプロジェクトテーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
   - Customer Project Management を使用している場合は、[Domain Order to Customer Project] テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

   たとえば、ドメイン注文ソーステーブルの [簡単な説明] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明] フィールドにマッピングできます。
5. 次のいずれかの操作を行います。
   - PPM を使用している場合は、注文タスクからプロジェクトテーブルへのマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。
   - Customer Project Management を使用している場合は、注文タスクから Customer Project テーブルマップを選択し、ステップ 3 を繰り返して新しいフィールドマッピングを定義するか、既存のマッピングを更新します。

   たとえば、注文タスクソーステーブルの [簡単な説明] フィールドを選択し、それをプロジェクトタスクターゲットテーブルの [簡単な説明] フィールドにマッピングできます。

タスクの結果
Order Management ソーステーブルのフィールドは、ターゲットテーブルの SPM フィールドにマッピングされます。

プロジェクトタスクの自動クローズを制御する

システムプロパティを使用して、統合内の SPM プロジェクトの自動クローズを管理します *`sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`* 。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
SPM統合では、関連するすべての注文タスクが完了し、プロジェクトタスクの依存関係を持つオープンな子タスクがない場合に、注文管理プロジェクトタスクを自動的にクローズします。プロジェクトタスクにオープンな子タスクがある場合、 注文管理 プロジェクトは自動的にクローズされません。この *`sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`* プロパティを使用して、プロジェクトタスクの自動クローズを抑制または再アクティブ化できます。

手順
1. 移動先 すべて をクリックし、フィルターに 「sys_properties.list 」と入力して **Enter** キーを押します。
2. プロパティを検索して開きます *`sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`* 。
3. [値] フィールドで、プロパティの値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プロジェクトタスクの自動クローズを抑制するには、「 false」と入力します。
- プロジェクトタスクの自動クローズを再度アクティブにするには、「 true」と入力します。

4. [更新] を選択します。
   統合での SPM プロジェクトタスクの自動クローズは、入力した値に基づいて即座に抑制または再アクティブ化されます。自動クローズが抑制されている場合、注文タスク間のプロジェクトタスクの更新は、注文タスクが進行中ステータスの場合にのみ発生します。

注文タスクと関連プロジェクトの追跡

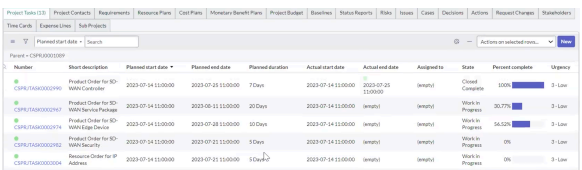
SPM統合により、プロジェクトマネージャーと履行エージェントまたはマネージャーは、Order Management で注文タスクが関連付けられているプロジェクト戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)を追跡できます。

での計画手配タスクのプロジェクトの追跡 **SPM**

プロジェクトマネージャーは、 のSPMアプリケーションを使用してプロジェクトポートフォリオ管理、計画オーダータスクを追跡するために作成されたプロジェクトをレビューおよび更新できます。履行マネージャーとエージェントが注文タスクを更新または完了すると、履行マネージャーとエージェントが注文タスクを完了するときに、 注文管理 注文品目間の SPM プロジェクトステータス、タスクとドメイン注文ステータス、プロジェクトタスクと注文タスクステータスが自動的に同期されます。

プロジェクトマネージャーには、プロジェクトを追跡および更新するためのit_project_managerロールがあります。

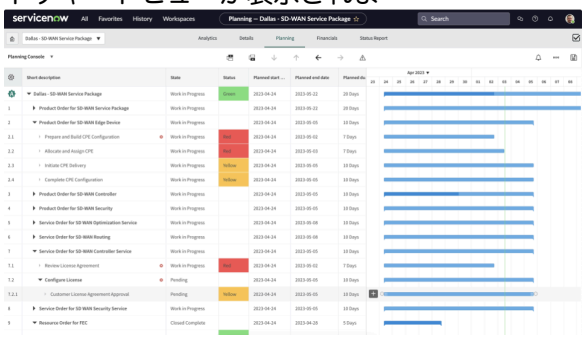
プロジェクトマネージャーのタスク

タスク	詳細
注文履行プロジェクトとステータスのレビュー	1. 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. 2. 注文品目のプロジェクトを選択します。 注: 「プロジェクト名」は、Order Managementで指定されたプロジェクト・テンプレートを使用してプロジェクトを作成したときに割り当てられた名前です。 3. [**Details**] タブを選択し、[**Project Tasks]** タブまで下にスクロールして、プロジェクトタスク、ステータス、および完了率を確認します。 
プロジェクトのステータスとプロジェクトタスクのステータスを確認して、プロジェクトのステータスを評価します	1. 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. 2. 注文品目のプロジェクトを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

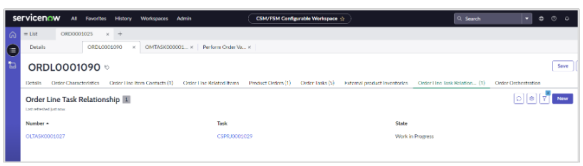
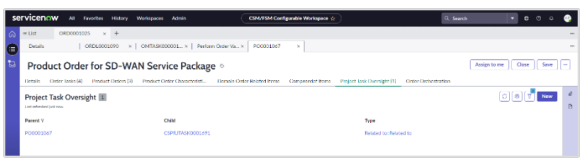
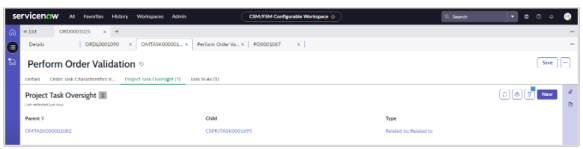
プロジェクトマネージャーのタスク (続く)

タスク	詳細
	3. [計画] タスクを選択します。 ガントチャートビューが表示されま  す。
履行エージェントおよびマネージャーからの注文タスクに関するメモとコメントを確認します	**1.** 移動先 すべて > プロジェクト > プロジェクトワークスペース. **2.** 注文品目のプロジェクトを選択します。 **3.** [メモ] タブに移動し、Order Management からのコメントとステータスの更新を表示します。

でプロジェクトが関連付けられている履行タスクの追跡 注文管理

履行エージェントまたはマネージャーは、構成可能ワークスペースで、プロジェクトと注文品目、プロジェクトタスク、および注文タスクの間の関係を表示できます。また、注文明細行や注文タスクに関するメモや追加コメントを投稿して、注文管理タスクのプロジェクト監督を担当するプロジェクトマネージャーと連絡を取ることもできます。

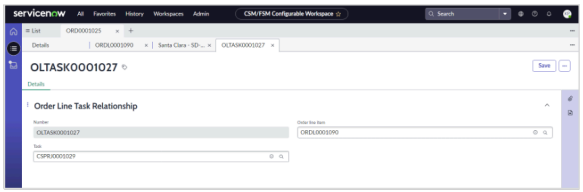
履行エージェントまたはマネージャーのタスク

タスク	例
注文明細品目フォームでの注文明細行とプロジェクトの関係の表示	
ドメインフォームでのプロジェクトタスクとドメイン注文の関係の表示	
注文タスクの注文タスクとプロジェクトタスクの関係の表示	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行エージェントまたはマネージャーのタスク (続く)

タスク	例
タスク番号、プロジェクト番号、および注文品目番号の関係を確認するための注文タスク関係の [詳細] タブ	

[store-future: BEGIN review]

セールスと注文管理 参照

参照トピックには、 セールスと注文管理 アプリケーションに関する追加情報が記載されています。

[End]
[store-future: BEGIN review]

注文管理 参照

参照トピックには、注文管理に関する追加情報が記載されています。

[End]
[store-future: BEGIN review]

のアカウントの詳細フォーム 注文管理

[アカウントの詳細] フォームでは、顧客またはパートナーのアカウントの詳細を作成またはレビューできます。

フィールド	説明
名前	企業または顧客の名前。
アカウント	システムによって割り当てられたアカウント番号 (形式 ACTnnn)。
主連絡先	アカウントの主要連絡担当者の名前。検索アイコン ( ) を選択して、関連レコードを検索します。
親アカウント	このアカウントの親アカウントの名前 (存在する場合)。 • たとえば、多国籍企業の国内支店である口座を設定する場合、親口座は多国籍法人の口座になります。検索アイコン ( ) を選択して、親アカウントを検索します。 • 親アカウントがない場合は、このフィールドを空のままにします。
登録コード	アカウントに割り当てられた登録コード (存在する場合)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
顧客	このアカウントが顧客用かどうかを指定するオプション。
パートナー	このアカウントがビジネスパートナー用かどうかを指定するオプション
Web サイト	このアカウントの Web サイトの URL (存在する場合)。
電話	アカウントの代表電話番号。
番地	アカウントの番地。
市区町村	アカウントの市区町村名。
州/都道府県	アカウントの米国の州またはカナダの州の名前。
郵便番号	アカウントの郵便番号。
国	アカウントの市区町村名。
メモ	顧客アカウントの自由形式のメモテキスト。

[End]

顧客注文管理ワークスペースと顧客注文フォーム

顧客注文管理ワークスペースと顧客注文フォームを使用すると、キャプチャされた顧客注文を選択、レビュー、および変更できます。

[store-future: BEGIN review]

顧客注文管理ワークスペースのフィールド

[顧客注文管理ワークスペース] フォームでは、確認および変更する顧客注文を選択できます。

顧客注文管理ワークスペースのフィールド

フォームの [詳細] タブには、ケース関連の情報が表示されます。

タイル	説明
新規顧客注文	レビューが必要な新規顧客注文の数。 **1.** このタイルをクリックすると、新規注文リストが表示されます。 **2.** レビューする新規注文を選択します。詳細については、「顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求」を参照してください。
オープンタスク	レビューとアクションが必要なオープン顧客注文タスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイル	説明
	1. このタイルをクリックすると、[オープンタスク] リストが表示されます。 2. レビューするオープン注文タスクを選択します。詳細については、「顧客注文履行タスクのレビューおよび更新」を参照してください。
未アサインタスク	アサインとアクションが必要な未アサインの顧客注文タスクの数。 1. このタイルをクリックすると、未アサインタスクリストが表示されます。 2. レビューする未アサイン注文タスクを選択します。詳細については、「顧客注文履行タスクのレビューおよび更新」を参照してください。
フォールアウトを開く	未解決のフォールアウトレコードの数。 1. このタイルをクリックすると、[未解決のフォールアウト] リストが表示されます。 2. 確認するフォールアウトレコードを選択します。詳細については、「フォールアウト レコードの更新」を参照してください。
オープンな顧客注文	処理中またはキャンセル中の顧客注文の数と割合を示す円グラフ。 1. このタイルをクリックすると、現在の顧客注文リストが表示されます。 2. レビューする顧客注文を選択します。
顧客の注文フルフィルメントの傾向	過去 4 か月間に履行された顧客の注文の数。
自分のアクティブなタスク	ログインしているユーザーにアサインされているアクティブな顧客注文タスクのリスト。次の情報が表示されます。 番号 TASK のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のタスク番号。 優先度 アクティブなタスクの相対的な優先度または重要度。 1-重大 緊急の対応が必要な緊急の時間的重要度を持つタスク。 2-高

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイル	説明
	優先度が「最重要」の順番タスクほど緊急ではないものの、時間的重要度が高いタスク。 3-中 中程度の時間的重大度と緊急度を持つタスク。 4-低 時間的重要度と緊急度が低いタスク。 簡単な説明 タスクの簡単な説明。 ステータス タスクの現在のステータス。 オープン タスクの処理はオープンであり、処理は行われていません。 処理中 タスクの処理はまだ進行中または履行中です。 完了してクローズ タスクの処理が完了しました。これはシステムによって割り当てられた状態です。 キャンセル 注文タスクの処理がキャンセルされました。

[End]

[store-future: BEGIN review]

顧客注文フォームのフィールド

[注文明細品目] フォーム [明細品目の詳細] セクションでは、顧客の注文明細品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
ORDnnnnnnn	システムによってアサインされた一意の顧客またはサービス注文番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アカウント	顧客アカウントの名前。アカウント名をクリックして、アカウントの詳細を確認します。 • アカウント名 • 口座番号 • 主連絡先 • 親アカウント (存在する場合) • 登録コード • アカウントが顧客かビジネスパートナーかを示す、顧客またはパートナーのチェックボックス • Web サイト • 電話 • 住所
連絡先	取引先担当者の名前。名前をクリックして、次の連絡先の詳細を確認します。 • 姓と名 • アカウント名 • 連絡先の役職 • 言語 • メールアドレス • 勤務先と携帯電話番号 • タイムゾーン • 通知インジケーター。この情報を使用して、顧客への注文通知を有効または無効にすることができます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン - 注文の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペインの [注文の詳細] セクションでは、顧客注文の一般的な詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
順序	システムによってアサインされた一意の顧客注文番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 顧客注文とサービス注文の両方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。サービス注文の詳細については、以下を参照してください。 • サービス注文の作成、レビュー、承認、および履行 • サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求
アカウント	顧客アカウントの名前。 **注:** 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン ( ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン ([をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	注文の連絡先の名前。
注文日	顧客の注文を受領した日付。
PONR	この注文がポイントオブノーリターンを過ぎているかどうかを示すオプション。 • 選択した場合、履行プロセスの進行中は注文を変更またはキャンセルを要求できないことを示します。 ○ [注文を変更] または [注文をキャンセル] をクリックして、注文明細品目の変更やキャンセルを要求することはできません。 ○ いずれかの注文品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する品目も PONR として指定されます。注文の品目のいずれかが PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。 • クリアされた場合でも、注文を変更したり、キャンセルを要求したりすることができます。 このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。
順序カテゴリ	注文のタイプを示すカテゴリ。 製品 製品注文:顧客が製品を注文しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	サービス サービスオーダー:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。 **注:** キャプチャされたサービス注文と同様に、顧客注文には **ORD(nnn)** のプリフィックスが付いた ID があります。[**Order Category]** フィールドを使用すると、注文のタイプを簡単に識別できます。
ステータス	関連するすべての品目を含む、顧客注文の現在の処理ステータスを示すインジケーター。選択したステータスのリストを表示するには、下矢印アイコン(下)をクリックします。 **注:** 顧客の注文状態と詳細な説明の包括的なリストを表示するには、「」を参照してください 顧客注文ステータス 顧客注文ステータス。
実行タイプ	顧客注文の履行アクションのタイプ。 配信 注文を履行するときに、注文したアイテムを顧客に配送します。 認証 顧客の注文で要求された製品とサービスを提供する実現可能性を確認します。注文の製品またはサービスを実際にアクティブ化または配送することなく、通常は別のタスクセットで処理されます。先行するタスクがすべて完了すると、関連する製品、サービス、またはリソースの注文タスクの処理を開始できます。
バージョン	顧客注文の現在のバージョン。履行プロセス中に顧客注文を変更した回数を示します。製品またはサービスの顧客注文は、履行サイクル中に複数回のリビジョンを経ることができます。リビジョンのない新しい注文には 1 つのバージョンがあり、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。
リビジョン操作	顧客注文の現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (存在する場合): なし 顧客注文の更新またはキャンセルは行われません。この設定は、新規顧客注文のデフォルトです。 更新 顧客注文の特性、連絡先、または価格の実行中リビジョンが送信されました。 キャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	顧客の注文がキャンセルされている、またはキャンセル中である。

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン - 価格設定の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペインの [価格の詳細] セクションでは、顧客注文の価格の詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
毎月の定期料金	顧客注文全体の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。
非定期料金	顧客注文全体の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。
契約	顧客の注文に関連付けられているサービス契約の ID (存在する場合)。
合計価格	顧客注文全体の合計価格。

[End]

[store-future: BEGIN review]

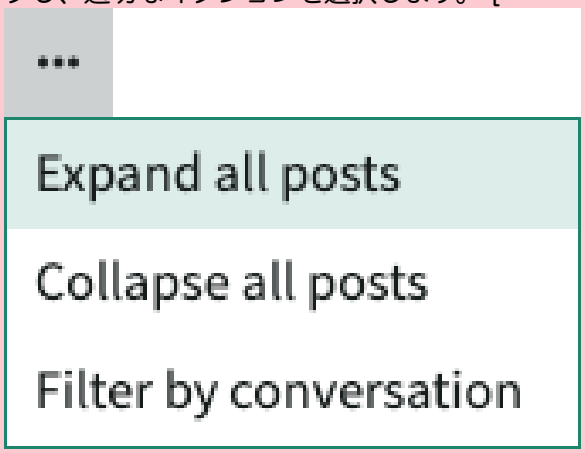
[顧客注文の詳細] ペイン - その他の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペインの [注文の詳細] セクションでは、顧客注文の追加の詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
その他の詳細	顧客注文の実際の開始日と開始予定日の詳細。
開始実績日	日付に関連する目的に使用できるフィールド。たとえば、注文したアイテムまたはサービスを実際に配送した日付を入力するために使用できます。 **注:** [実際の終了日]、[開始予定日]、および [終了予定日] フィールドは情報提供のみを目的としており、インスタンスでの処理のタイプには使用されません。
終了実績日	日付に関連する目的に使用できるフィールド。たとえば、注文したアイテムまたはサービスを実際に配送した日付を入力するために使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始予定日	日付に関連する目的に使用できるフィールド。たとえば、顧客が注文したアイテムまたはサービスの配送を期待する日付を指定するために使用できます。
終了予定日	日付に関連する目的に使用できるフィールド。たとえば、顧客が注文した品目またはサービスの配送を予定している日付を指定するために使用できます。
メモ	追加コメントブロック。
その他のコメント	顧客注文に関する追加の自由形式の内部コメントテキスト。
作成	ユニバーサルコメントのテキストブロック。
コメント	顧客を含む全員が表示できる、顧客注文の自由形式のコメントテキスト。
アクティビティ	注文および注文明細品目に対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。このアクティビティには、処理と履行のための注文の承認を示すメッセージが含まれます。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには、次のいずれかのアクションを実行します。 • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 • [その他のオプション] アイコン (をクリックし、適切なオプションを選択します。 [
添付ファイル	顧客注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

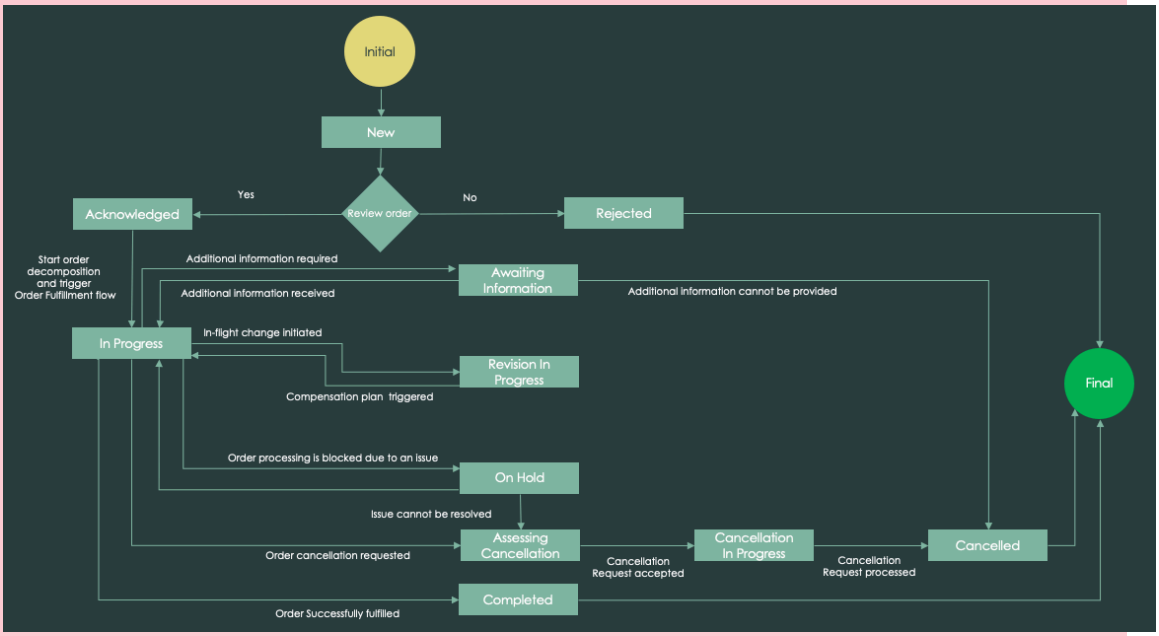
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客注文ステータス

顧客注文管理フォームの [状態] フィールドを使用して、顧客注文の現在の処理状態を確認し、顧客注文のキャンセルなど、特定のタイプの顧客注文アクションを実行します。

次の図は、顧客とサービスの注文状態処理がどのように機能するかを示しています。

顧客およびサービスの注文ステータス処理



顧客注文フォームのステータス

[顧客注文] フォームの [ステータス] フィールドを使用して、関連するすべての品目を含む顧客注文の現在の処理ステータスを確認します。また、顧客注文のキャンセルなど、特定のタイプの注文アクションを実行するためにも使用できます。詳細については、「顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求」を参照してください。

顧客注文ステータス	説明
ドラフト	まだキャプチャ段階にある顧客注文、または顧客注文の手動入力が完了していません。 データキャプチャフェーズは、インスタンスが API または Service Bridge を介して完全な顧客注文の詳細をキャプチャする場合です。ドラフトはシステムによってアサインされたステータスです。
新規	顧客の注文キャプチャプロセスが完了し、注文全体が履行マネージャーによる承認を待っています。顧客注文データのキャプチャが完了すると、自動的に [新規] ステータスに移行します。
送信済み	発注エージェントが送信した顧客注文。
拡張中	注文拡張プロセスが進行中の顧客注文。
拡張保留	注文拡張プロセスが保留中の顧客注文。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客注文ステータス	説明
確認済み	フルフィルメントマネージャーがフルフィルメント処理のために承認した顧客注文。
却下	フルフィルメントマネージャーがフルフィルメント処理のために却下した顧客注文。
処理中	承認され、積極的に作業されている顧客注文。詳細については、「顧客注文履行タスクのレビューおよび更新」を参照してください。
リビジョン中	処理中だが承認されていない顧客注文リビジョン。 実行中注文変更機能の一環として、現在顧客注文の更新処理中は、このステータスに移行します。
情報を待機中	処理中だが、それ以上のフルフィルメント処理が行われる前に顧客からの情報の受信を待っている顧客注文。
保留中	保留中の顧客注文。保留が解除されるまで、それ以上の履行処理は実行できません。
キャンセル	履行マネージャーがキャンセルした顧客注文。これ以上の履行処理は実行できません。
キャンセルの評価中	実行中注文変更機能の一環として、顧客注文のキャンセル要求が送信されると、このステータスに移行します。顧客注文のキャンセル要求が送信されました。
キャンセル中	キャンセル要求が承認されると、顧客注文はこのステータスに移行します。
キャンセル	履行マネージャーがキャンセルした顧客注文。これ以上の履行処理は実行できません。
完了	関連するすべての顧客注文品目が完了しました。 **注:** エージェントが顧客注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが発生します。 • 顧客注文の [状態] フィールドは、自動的に [完了] に設定されます。 • 個々の顧客注文品目の [状態] フィールドは [完了] に設定されます。

注:
実行中注文変更機能の詳細と、それらがリビジョン処理中、キャンセルの評価、キャンセル中、およびキャンセル済みの顧客注文ステータスにどのように影響するかについては、以下を参照してください。

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注文品目フォームのステータス

[発注書明細] フォームの [ステータス] フィールドを使用して、個々の顧客発注書明細の現在の処理ステータスを確認します。また、品目のキャンセルなど、特定のタイプの顧客注文アクションを実行するためにも使用できます。詳細については、 と 顧客注文の品目と関連する詳細の確認 を参照してください。

顧客の注文明細品目のステータス	説明
ドラフト	まだデータキャプチャステージにある親顧客注文、または顧客注文の手動入力が完了していない。 データキャプチャフェーズでは、インスタンスが API から、または Service Bridge. この場合、[ドラフト] はシステムによってアサインされたステータスです。この状態はシステムによって割り当てられます。
送信済み	発注エージェントが送信した顧客注文の注文品目。
拡張中	注文拡張プロセスが進行中の顧客注文の注文品目。
拡張保留	注文拡張プロセスが保留中の顧客注文の注文品目。
新規	完了し、顧客注文明細品目が履行マネージャーによる履行承認を待っている親顧客注文のデータキャプチャプロセス。顧客の注文キャプチャが完了すると、自動的に [新規] ステータスに移行します。 **注:** 顧客注文とその注文品目を手動で入力する場合、組織が公開している手順に基づいて [ドラフト] または [新規] ステータスを割り当てることができます。
確認済み	フルフィルメントマネージャーがフルフィルメント処理のために承認した顧客注文品目。
却下	フルフィルメントマネージャーがフルフィルメント処理のために却下した顧客注文品目。これ以上の履行処理は実行できません。
処理中	まだ処理中だが、履行承認の準備ができていない顧客注文品目。
リビジョン中	処理中だが承認されていない顧客注文品目のリビジョン。詳細については、以下を参照してください。 • 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理 • 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客の注文明細品目のステータス	説明
情報を待機中	処理中であるが、それ以上のフルフィルメント処理が行われる前に顧客からの情報の受信を待っている顧客注文品目。
保留中	保留中の顧客注文品目。保留が解除されるまで、それ以上の履行処理は実行できません。
キャンセルの評価中	実行中注文変更機能の一環として、顧客注文明細品目のキャンセル要求が送信されると、このステータスに移行します。詳細については、以下を参照してください。 • 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理 • 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド
キャンセル中	キャンセル要求が承認されると、顧客注文品目はこのステータスに移行します。詳細については、以下を参照してください。 • 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理 • 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド
キャンセル	フルフィルメントマネージャーがキャンセルした顧客注文品目。これ以上の履行処理は実行できません。
完了	完了している顧客注文品目および関連するすべてのドメイン注文と注文タスク。 **注:** エージェントが顧客注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが発生します。 • 顧客注文の [状態] フィールドは、自動的に [完了] に設定されます。 • 個々の顧客注文品目の [状態] フィールドは [完了] に設定されます。

注:
実行中の注文変更機能と、それらが処理中のリビジョン、キャンセルの評価、キャンセル中、およびキャンセルされた顧客注文明細のステータスにどのように影響するかの詳細については、以下を参照してください。

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品注文、サービス注文、およびリソース注文フォームのステータス

製品注文、サービス注文、またはリソース注文の現在の処理状態を判断するには、[製品注文]、[サービス注文]、および [リソース注文] フォームの [状態] フィールドを使用します。詳細については、以下を参照してください。

- 顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認
- 製品に関連付けられているドメインサービスオーダーの確認
- 顧客の注文品目に関連付けられたドメインリソース注文の確認

ステータス	説明
ドラフト	製品、サービス、またはリソースの注文にアサインされている新規タスクまたは開始待ちタスク。
認定済み	完了しているすべての必須必須条件タスク。製品、サービス、リソースの注文、または関連付けられたタスクの処理を開始できます。
対応中	まだ進行中の製品、サービス、またはリソースの注文処理。
完了してクローズ	完了した製品、サービス、またはリソースの注文処理。 **注:** エージェントが製品、サービス、またはリソースの注文のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。
キャンセル	キャンセルされた製品、サービス、またはリソースの注文処理。

注文タスクフォームの状態

注文タスクフォームの [ステータス] フィールドを使用して、注文タスクの処理ステータスを決定します。詳細については、「顧客注文履行タスクのレビューおよび更新」を参照してください。

注文タスクステータス	説明
保留中	保留中の注文タスク。保留が解除されるまで、それ以上の履行処理は実行できません。フォールアウトレコードを作成した場合、フォールアウトレコードにアサインされているユーザーまたはグループが問題を解決するまで、注文タスクのステータスは [保留中] に変わります。
オープン	オープンで現在処理が行われていない注文タスクの処理。
処理中	まだ進行中または履行中の注文タスクの処理。
完了してクローズ	完了した注文タスクの処理。これはシステムによって割り当てられた状態です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文タスクステータス	説明
	注: エージェントが注文タスクのすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。
キャンセル	キャンセルされた注文タスクの処理。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ドメイン分離と 注文管理

注文管理 ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

の 注文管理 受注処理モジュールは、アカウントレベルでのドメイン分離をサポートしています。すべての顧客注文、注文品目、および注文タスクには、アカウント (顧客) レベル分離があります。

注文管理におけるドメイン分離の仕組み

- Customer Service Management のドメイン分離ガイドラインに従ってアカウントがドメイン分離されていることを確認します。詳細については、「 ドメイン分離と Customer Service Management」を参照してください。
- 顧客注文、顧客注文品目、サービス注文、サービス注文明細、および注文タスクは、アカウント名を使用してドメイン分離されます。
- 管理者が、特定のドメインの顧客注文、サービス注文、および注文タスクを処理する履行エージェントとマネージャーをアサインすると、これらのタイプのトランザクションを複数のアカウントで処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメイン分離テーブル

- 顧客注文
- 顧客の注文明細品目
- 顧客注文特性値
- サービスオーダー
- サービス注文明細品目
- サービスオーダー特性値
- オーダータスク
- 製品注文
- リソース注文
- 契約製品オファリング

ユースケース

顧客注文またはサービス注文にアカウント名がある場合、管理者は異なるドメインの顧客注文またはサービス注文を識別して分離できます。

履行エージェントまたはマネージャーがドメインにアサインされている場合、管理者は、特定のドメイン (アカウント) の顧客注文、サービスオーダー、およびオーダータスクを処理するように、それらのエージェントまたはマネージャーを割り当てることができます。

関連情報

顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求

顧客注文の品目と関連する詳細の確認

顧客注文の特性値の確認および更新

顧客注文履行タスクのレビューおよび更新

顧客注文品目に関連付けられている製品注文の確認

顧客の注文品目に関連付けられたドメインリソース注文の確認

[End]

[store-future: BEGIN review]

フォールアウト管理フォーム

フォールアウト管理ワークスペースとフォールアウトフォームを使用すると、順序フォールアウトレコードを選択、確認、および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

[フォールアウトを作成] フォームのフィールド

[フォールアウトの作成 (Create Fallout)] フォームでは、注文フォールアウトレコードを手動で作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
番号	FO のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のフォールアウト番号。
フォールアウトタイプ	フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリ。 請求処理の問題 注文済みアイテムに存在する請求の問題と異議申し立て。 在庫割り当ての失敗 在庫が不十分です。注文したアイテムをフルフィルメントできません。 プロビジョニング失敗 接続の問題、タイムアウト、またはその他の問題のために使用できない関連システム。 **注:** 企業の要件に応じて、追加のフォールアウトタイプを作成することもできます。詳細については、「追加のフォールアウトタイプを作成する」を参照してください。 関連する詳細を表示するか、別のフォールアウトタイプを検索するには: • 詳細アイコン (詳細) をクリックすると、フォールアウトタイプに関連する詳細が表示されます。 • 検索アイコン ( ) をクリックして検索し、別のフォールアウトタイプを選択します。
関連する注文タスク	フォールアウトレコードの作成元の注文タスクの識別子。
注文品目	フォールアウトレコードの作成元の顧客またはサービス注文品目の識別子。
ステータス	フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケーター。特に指定がない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、処理サイクルの現在存在する場所に応じて、フォールアウトレコードに適切なステータスを手動で割り当てます。 オープン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	新規で、現在作業対象のユーザーに割り当てられていないフォールアウトレコード。 対応中 アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。 保留中 保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、それ以上のフォールアウト処理は実行できません。 情報を待機中 保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待っているフォールアウトレコード。 解決済み 解決策はあるが、正式にクローズしていないフォールアウト問題。 完了してクローズ 完了してクローズされたフォールアウトレコード。 キャンセル 履行マネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。これ以上の履行処理は実行できません。
優先度	フォールアウトレコードの相対的な優先度または重要度。 1-重大 緊急の対応が必要な緊急の時間的重大度を持つフォールアウトレコード。 2-高 優先度が「重大」のフォールアウトほど緊急ではないものの、時間的重要度が高いフォールアウトレコード。 3-中 中程度の時間的重要度と緊急度を持つフォールアウトレコード。 4-低 時間的重要度と緊急度が低いフォールアウトレコード。 5-Planning

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	計画立案目的で作成されたフォールアウトレコード。
アサイン先グループ	フォールアウトレコードへの対応を担当するアサイン先グループの名前。
アサイン先	フォールアウトレコードに対するアクションを担当するアサインされたユーザーの名前。
簡単な説明	フォールアウトタスクの簡単な説明。
作業メモ (プライベート)	内部目的専用の自由形式のプライベート作業メモテキスト。顧客はこの詳細を見ることができません。
添付ファイル	フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

フォールアウトワークスペースのフィールド

[フォールアウト管理ワークスペース (Fallout Management workspace)] フォームでは、レビューおよび変更する順序フォールアウトレコードを選択できます。

タイル	説明
オープン	レビューとアクションが必要なオープンなフォールアウトレコードの数。 **1.** このタイルをクリックすると、[開く] リストが表示されます。 **2.** 確認するオープンなフォールアウトレコードを選択します。
未アサイン	アサインとアクションが必要な未アサインのフォールアウトレコードの数。 **1.** このタイルをクリックすると、[未アサイン] リストが表示されます。 **2.** 確認する未アサインのフォールアウトレコードを選択します。
最優先	高い優先度が割り当てられたオープンなフォールアウトレコードの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイル	説明
	1. このタイルをクリックすると、[高優先度] リストが表示されます。 **2.** 確認する未アサインのフォールアウトレコードを選択します。
フォールアウトを開く	処理中またはキャンセル中のフォールアウトレコードの数と割合を示す円グラフ。 **1.** このタイルをクリックすると、[未解決のフォールアウト] リストが表示されます。 **2.** 確認するフォールアウトレコードを選択します。
タイプ別のオープンなフォールアウト	フォールアウトタイプ別のフォールアウトレコードの数と割合を示す円グラフ。 **1.** このタイルをクリックすると、[Open Fallout by Type] リストが表示されます。 **2.** 確認するフォールアウトレコードを選択します。
フォールアウト解決の傾向	過去 4 か月間に解決されたフォールアウトレコードの数。
自分のアクティブなタスク	ログインしているユーザーに割り当てられたフォールアウトレコードのアクティブなタスクのリスト。次の情報が表示されます。 番号 TASK のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のタスク番号。 優先度 アクティブなタスクの相対的な優先度または重要度。 1-重大 緊急の対応が必要な緊急の時間的重要度を持つタスク。 2-高 優先度が「最重要」の順番タスクほど緊急ではないものの、時間的重要度が高いタスク。 3-中 中程度の時間的重大度と緊急度を持つタスク。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイル	説明
	4-低 時間的重要度と緊急度が低いタスク。 簡単な説明 タスクの簡単な説明。 ステータス 注文タスクの現在のステータス。 オープン タスクの処理はオープンであり、処理は行われていません。 対応中 タスクの処理はまだ進行中であるか、履行中です。 完了してクローズ タスクの処理が完了しました。これはシステムによって割り当てられた状態です。 キャンセル タスクの処理がキャンセルされました。

[End]

[store-future: BEGIN review]

フォールアウトフォームのフィールド

[フォールアウト] フォームでは、注文フォールアウトレコードを検証できます。

フィールド	説明
フォールアウトタイプ	フォールアウトアクティビティのタイプを示すカテゴリ。 請求処理の問題 注文済みアイテムに存在する請求の問題と異議申し立て。 在庫割り当ての失敗 在庫が不十分です。注文したアイテムをフルフィルメントできません。 プロビジョニング失敗

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	接続の問題、タイムアウト、またはその他の問題のために使用できない関連システム。 **注:** 企業の要件に応じて、追加のフォールアウトタイプを作成することもできます。詳細については、「追加のフォールアウトタイプを作成する」を参照してください。 関連する詳細を表示するか、別のフォールアウトタイプを検索するには: • 詳細アイコン (詳細) をクリックすると、フォールアウトタイプに関連する詳細が表示されます。 • 検索アイコン ( ) をクリックして検索し、別のフォールアウトタイプを選択します。
優先度	フォールアウトレコードの相対的な優先度または重要度。 1-重大 緊急の対応が必要な緊急の時間的重大度を持つフォールアウトレコード。 2-高 優先度が「重大」のフォールアウトほど緊急ではないものの、時間的重要度が高いフォールアウトレコード。 3-中 中程度の時間的重要度と緊急度を持つフォールアウトレコード。 4-低 時間的重要度と緊急度が低いフォールアウトレコード。 5-Planning 計画立案目的で作成されたフォールアウトレコード。
ステータス	フォールアウトレコードの現在の処理ステータスのインジケーター。特に指定がない限り、フォールアウトマネージャーまたはエージェントは、処理サイクルの現在存在する場所に応じて、フォールアウトレコードに適切なステータスを手動で割り当てます。 オープン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	新規で、現在作業対象のユーザーに割り当てられていないフォールアウトレコード。 対応中 アサインされ、現在作業中のフォールアウトレコード。 保留中 保留中のフォールアウトレコード。保留を解除するまで、それ以上のフォールアウト処理は実行できません。 情報を待機中 保留中で、処理を続行する前に詳細情報を待っているフォールアウトレコード。 解決済み 解決策はあるが、正式にクローズしていないフォールアウト問題。 完了してクローズ 完了してクローズされたフォールアウトレコード。 キャンセル 履行マネージャーがキャンセルしたフォールアウトレコード。これ以上の履行処理は実行できません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

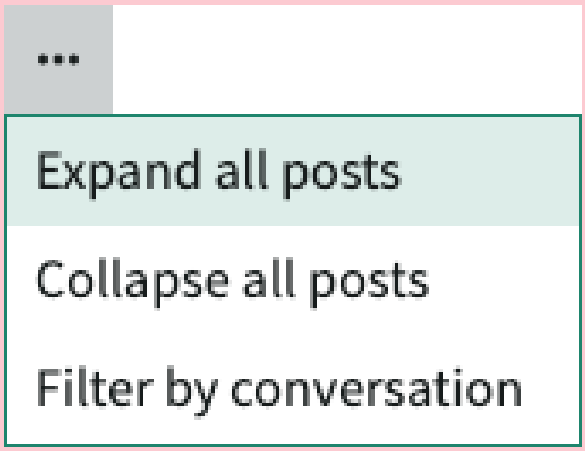
フォールアウトフォームの詳細フィールド

フォールアウト詳細フォームでは、注文フォールアウトレコードを確認および変更できます。

フィールド	説明
番号	FO のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のフォールアウト番号。
簡単な説明	フォールアウトタスクの簡単な説明。
作業メモ (プライベート)	内部目的専用の自由形式のプライベート作業メモテキスト。顧客はこの詳細を見ることができません。
アサイン先グループ	フォールアウトレコードへの対応を担当するアサイン先グループの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
アサイン先	フォールアウトレコードに対するアクションを担当するアサインされたユーザーの名前。 **注:** 選択するユーザーには、フォールアウトエージェント [sn_fallout_mgmt.fallout_agent] ロールが割り当てられている必要があります。詳細については、「受注処理とプロバイダーのロールの割り当て」を参照してください。
アクティビティ	フォールアウトレコードに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン ( ) をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 • その他のオプションアイコン (•••) をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	フォールアウトレコードの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

の注文特性値フォーム **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

[注文特性値] フォームを使用すると、サービス注文の注文特性を確認および変更できます。

フィールド	説明
仕様	サービスオーダー特性に関連付けられているサービス仕様。仕様の詳細を表示するには、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	サービス仕様をクリックします。 詳細については、次を参照してください サービス発注書明細のサービス仕様の確認および更新。
特性	サービスオーダー品目に対して選択された特性(データパックなど)。特性の詳細を表示および更新するには、特性をクリックします。これらの詳細には、特性名、説明、および入力タイプが含まれます。
特性値	特性オプションに対して選択した値。たとえば、「データパック無制限」オプションの場合は「無制限」です。特性値の詳細を表示および更新するには、特性値をクリックします。これらの値には、次のものが含まれます。 • 関連仕様の名前 • 特性名 • 選択した特性値 • 関連する特性オプション • 関連サービスオーダー品目
特性オプション	特性オプションの名前。たとえば、「データパック無制限」オプションの場合は「無制限」です。特性オプションの詳細を表示および更新するには、特性オプションをクリックします。これらの値には、特性オプションの名前と関連する特性が含まれます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

の顧客注文品目フォーム **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

[注文品目] フォームでは、キャプチャされた顧客の注文品目を選択、レビュー、および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

[注文品目] フォーム - 品目詳細フィールド

[注文明細品目] フォーム [明細品目の詳細] セクションでは、顧客の注文明細品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた注文品目の一意の番号。
順序	顧客注文のシステムによってアサインされた一意の番号。顧客注文とサービス注文の両方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。
製品仕様	注文品目に関連付けられている製品仕様詳細については、「製品仕様の作成と公開」を参照してください。
バージョン	顧客注文品目の現在のバージョン。履行プロセス中に顧客注文品目を変更した回数を示します。リビジョンのない新しい注文品目のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。
順序カテゴリ	注文品目のタイプを示すカテゴリ。 製品 製品注文:顧客が製品を注文しています。 サービス サービスオーダー:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。 **注:** キャプチャされたサービス注文と同様に、顧客注文には **ORD(nnn)** のプリフィックスが付いた ID があります。[**Order Category]** フィールドでは、注文のタイプを識別できます。
ステータス	この顧客注文品目の現在の処理ステータスを示すインジケーター。 選択した状態のリストを表示するには、下矢印アイコン (下 **注:** 顧客の注文明細のステータスと詳細な説明の包括的なリストを表示するには、「」を参照してください 顧客注文ステータス。
モデル	顧客が購入した製品オファリング。詳細については、「製品オファリングを作成し、カタログに公開する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
数量	品目注文数量。
PONR	この注文品目が返品不可期日を過ぎているかどうかを示すオプション。 • 選択すると、履行プロセスの進行中は注文品目を変更したりキャンセルを要求したりできないことを示します。 ◦ [注文を変更] または [注文をキャンセル] をクリックして、注文明細品目の変更やキャンセルを要求することはできません。 ◦ いずれかの注文品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する品目も PONR として指定されます。注文の品目のいずれかが PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。 • オフにした場合でも、注文品目を変更したり、キャンセルを要求したりすることができます。 このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。
リビジョン操作	顧客注文品目の現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (存在する場合) を示します。 なし 顧客注文品目の更新またはキャンセルは行われません。この設定は、新規顧客注文のデフォルトです。 更新 顧客注文品目の特性、連絡先、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。 キャンセル 顧客の注文品目がキャンセルされているか、キャンセル中です。
注文明細アクション	注文品目で実行されているアクションのタイプを示します。 一時停止 顧客注文品目に対して一時停止が行われています。 再開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	顧客の注文明細に対してサービスの再開が行われています。 変更なし 顧客注文品目は変更されません。
簡単な説明	購入された製品オファリングの簡単な説明。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目フォーム - 価格設定の詳細フィールド

[注文品目] フォーム - [価格設定の詳細] セクションでは、顧客の注文品目の価格設定の詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
毎月の定期料金	この注文品目に対する毎月の定期料金の合計。例:毎月の回線料金。
非定期料金	この注文品目の非定期料金の合計。例としては、1 回限りのインストール料金があります。
契約	顧客の注文に関連付けられているサービス契約の ID (存在する場合)。
合計価格	この注文品目の合計価格。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目フォーム - その他の詳細フィールド

[注文品目] フォーム - その他の詳細セクションでは、顧客の注文品目の追加の詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
出荷先	品目の配送先セクション。
番地	宛先の番地。
市区町村	宛先の都市の名前。
ステータス	宛先の米国の州またはカナダの州の名前。

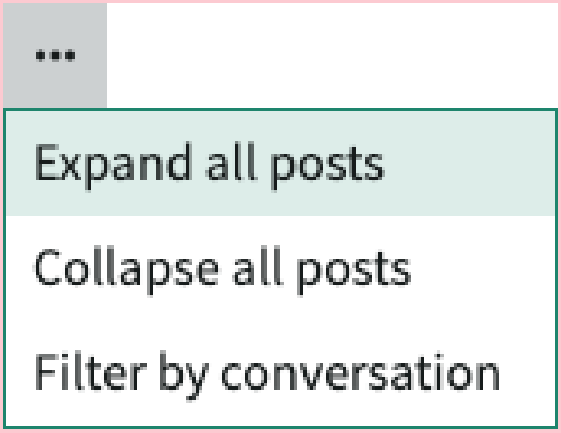
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
郵便番号	宛先U.S. ZIPコードまたはカナダの郵便番号。
メモ	追加コメントブロック。
追加コメント	注文品目に関する追加の自由形式の内部コメントテキスト。
作業メモ	注文品目の自由形式の内部作業指示テキスト。
作成	コメントまたはプライベート作業メモのテキストブロック。
コメント/作業メモ (プライベート)	自由形式のコメントまたはプライベート作業メモのテキスト: • コメントアイコン ([をクリックして、顧客を含む全員が確認できるように注文明細のコメントテキストを入力します。コメント テキストを入力し、[コメントの投稿] をクリックします。 • 作業メモ (プライベート) アイコン ([をクリックして、顧客に表示されないように内部目的でのみ作業メモテキストを入力します。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	注文および注文明細品目に対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。このアクティビティには、処理と履行のための注文の承認を示すメッセージが含まれます。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには、次のいずれかのアクションを実行します。 • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• その他のオプションアイコン (•••) をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	注文明細品目の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目フォーム - 製品仕様フォームのフィールド

[注文品目] フォーム - [製品仕様] セクションでは、顧客の注文品目の製品仕様の詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた一意の製品仕様番号。
名前	製品仕様の名前。
タイプ	仕様のタイプ。 商品 販売する商品の仕様。 サービス 顧客に提供するサービスの仕様。 ネットワーク ネットワークの製品仕様。
開始日	製品仕様の有効開始日。
終了日	製品仕様の有効有効期限。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	製品仕様の簡単な説明。
ステータス	製品仕様のステータス。 公開 製品オファリングで使用する公開済みの製品仕様を示します。
製品コード	仕様の製品コード。
製品ライン	仕様の製品ライン。
会社のコスト	この製品仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。
総合	製品仕様が複雑なエンタープライズ製品仕様であることを示すオプション。複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。一緒にバンドルすると、1 つの複雑な製品が構成されます。
インストールが必要	関連付けられた製品を顧客サイトでインストールする必要があるかどうかを示すオプション。
場所固有	この製品仕様では、履行とインストールのために顧客の注文に場所の詳細を入力する必要があることを指定するオプション。

[End]

[store-future: BEGIN review]

注文品目フォーム (サービス注文)

[注文品目] フォーム - 品目の詳細セクションでは、サービス発注品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
オーダーライン	システムによってアサインされた一意のサービスオーダー品目番号。
順序	システムによってアサインされた一意のサービスオーダー番号。顧客注文とサービス注文の両

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。
サービス仕様	注文品目に関連付けられているサービス仕様。詳細については、「サービス仕様の作成と公開」を参照してください。
バージョン	サービス発注書明細の現在のバージョン。バージョン番号は、履行プロセス中にサービスオーダー品目を変更した回数を示します。リビジョンのない新しい注文品目のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。
順序カテゴリ	注文のタイプを示すカテゴリ。 製品 製品注文:顧客が製品を注文しています。 サービス サービスオーダー:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。 **注:** 顧客注文と同様に、サービス注文には **ORD(nnn)** のプリフィックスが付いた ID があります。[**Order Category]** フィールドを使用すると、注文のタイプを簡単に識別できます。
ステータス	指定のない限り、サービスオーダーマネージャーは、処理と履行サイクルのどの段階にあるかに応じて、サービスオーダー品目に適切なステータスを手動で割り当てます。 選択したステータスのリストを表示するには、下矢印アイコン(下)をクリックします。 **注:** サービス注文品目の状態と詳細な説明の包括的な一覧を表示するには、「 サービス注文の状態」を参照してください。
モデル	修理が必要な製品のモデル番号。各サービスとリソースの仕様は、サービスとリソースのモデルにマッピングして、顧客と注文の在庫レコードを作成します。
数量	サービスオーダー品目の数量。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
PONR	この注文がポイントオブノーリターンを過ぎているかどうかを示すオプション。 • 選択した場合、履行プロセスの進行中は注文を変更またはキャンセルを要求できないことを示します。 ◦ [注文を変更] または [注文をキャンセル] をクリックして、注文明細品目の変更やキャンセルを要求することはできません。 ◦ 注文品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する品目も PONR として指定されます。注文の品目のいずれかが PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。 • クリアされた場合でも、注文を変更したり、キャンセルを要求したりすることができます。 このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。
リビジョン操作	サービスオーダーの現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (存在する場合): なし サービスオーダーの更新またはキャンセルは行われません。この設定は、新規注文のデフォルトです。 更新 サービスオーダーの連絡先、特性、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。 キャンセル サービスオーダーがキャンセルされているか、キャンセル中です。
簡単な説明	購入された製品オファリングの簡単な説明。
出荷先	品目の配送先セクション
番地	宛先の番地。
市区町村	宛先の都市の名前。

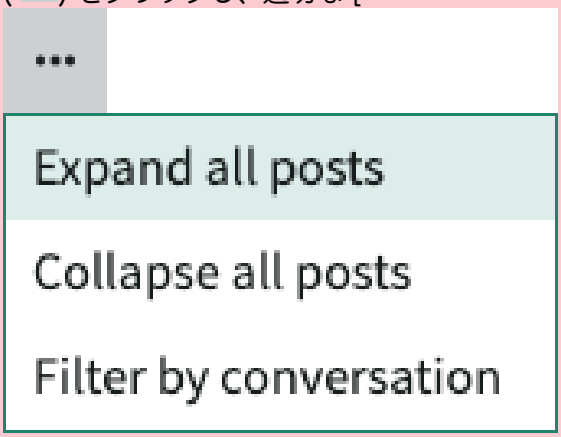
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステータス	宛先の米国の州またはカナダの州の名前。
郵便番号	宛先U.S. ZIPコードまたはカナダの郵便番号。
メモ	追加コメントブロック
別のコメント	サービスオーダー品目に関する追加の自由形式の内部コメントテキスト。
作業メモ	サービス発注品目の自由形式の内部作業指示テキスト。
作成	コメント/プライベート作業メモのテキストブロック。
コメント/作業メモ (プライベート)	自由形式のコメントまたはプライベート作業メモのテキスト: • コメントアイコン ([をクリックして、顧客を含む全員が確認できるようにサービスオーダー品目のコメントテキストを入力します。コメント テキストを入力し、[コメントの投稿] をクリックします。 • 作業メモ (プライベート) アイコン ( ) をクリックして、顧客に表示されないように、内部目的でのみ作業メモテキストを入力します。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	注文および発注書明細に対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更のリスト。このアクティビティには、処理とフルフィルメントのための注文の承認を示すメッセージが含まれます。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには、次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 • [その他のオプション] アイコン (•••) をクリックし、適切な [
添付ファイル	サービスオーダー品目の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Order Management for Telecommunications, Media, and Technology のオーダータスクフォーム

注文タスクフォームでは、選択した注文に関連付けられている履行タスクを確認および更新できます。

フィールド	説明
詳細	注文タスクの詳細セクション。
番号	TASK のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされたタスクの ID。
アカウント	顧客アカウントの名前。

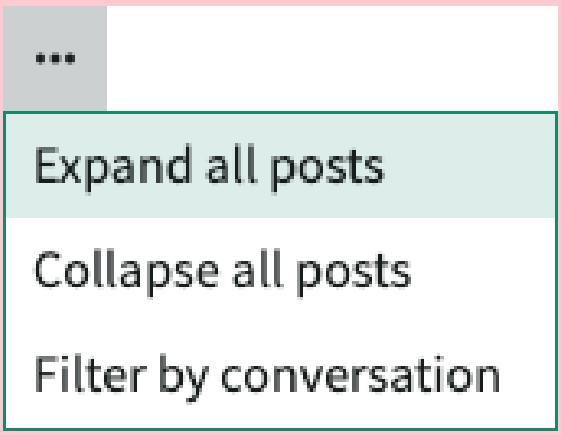
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン (ⓘ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン ([をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	取引先担当者の名前。
簡単な説明	注文タスクの簡単な説明。
ステータス	注文タスクの現在のステータス。選択内容のリストを表示するには、下矢印 (オープン 注文タスクの処理はオープンで、処理は行われていません。 対応中 注文タスクの処理はまだ進行中または履行中です。 完了してクローズ 注文タスクの処理が完了しました。これはシステムによって割り当てられた状態です。 注: エージェントが注文タスクのすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 キャンセル 注文タスクの処理がキャンセルされました。
作業メモ	指示タスクの自由形式の内部作業指示テキスト。
作成	作業メモのテキストブロック。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
作業メモ (プライベート)	製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモテキストは内部目的でのみ使用されており、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	選択した注文タスクに対して行われたすべての処理アクティビティを表示するための [アクティビティストリーム] セクション。これには、注文の処理と履行が承認されたことを示すメッセージが含まれています。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 • その他のオプションアイコン (をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	注文タスクの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

の製品およびドメイン注文フォーム **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

ドメイン注文フォームを使用すると、選択した顧客注文のドメイン製品注文、サービス注文、およびリソース注文を確認および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

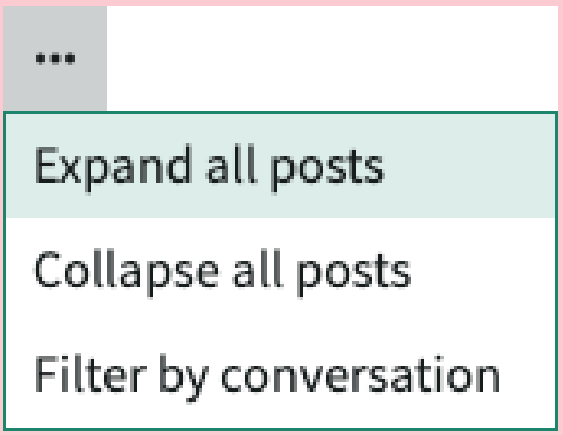
[製品注文] フォームのフィールド

[製品注文] フォームを使用すると、選択した顧客注文に関連付けられているドメイン製品注文を確認および変更できます。

フィールド	説明
製品注文	[製品注文の詳細] セクション。
番号	システムによってアサインされた一意の製品注文番号。
アカウント	顧客アカウントの名前。 **注:** 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン (ⓘ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン ([をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	取引先担当者の名前。
注文品目	システムによってアサインされた一意の注文品目番号。
説明	製品注文の簡単な説明。
ステータス	サービスオーダーの現在のステータス。選択内容のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ) をクリックします。
アサイン先グループ	残存作業を完了するために製品オーダーがアサインされるグループの名前。
アサイン先	残存作業がアサインされている人の名前。
親	この製品注文の親製品注文 (存在する場合)。
簡単な説明	製品注文の簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	製品注文の詳細な説明。
作成	作業メモのテキストブロック。
作業メモ (プライベート)	製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモテキストは内部目的でのみ使用されており、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	製品注文のすべての処理アクティビティとフィールド値の変更が行われたことを表示するための [アクティビティストリーム] セクション。アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。 • その他のオプションアイコン (••• をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	製品注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーフォームフィールド

[サービス注文] フォームでは、選択した顧客注文に関連付けられているドメインサービス注文を確認および変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サービスオーダー	[サービスオーダーの詳細] セクション。
番号	システムによってアサインされた一意のサービスオーダー番号。
アカウント	顧客アカウントの名前。 **注:** 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン (ⓘ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン ([をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	取引先担当者の名前。
注文品目	システムによってアサインされた一意の注文品目番号。
ステータス	サービスオーダーの現在のステータス。選択内容のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ) をクリックします。 ドラフト 新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。 認定済み 完了しているすべての必須必須条件タスク。製品、サービス、リソースの注文、または関連付けられたタスクの処理を開始できます。 対応中 まだ進行中の製品、サービス、またはリソースの注文処理。 完了してクローズ 完了した製品、サービス、またはリソースの注文処理。これはシス

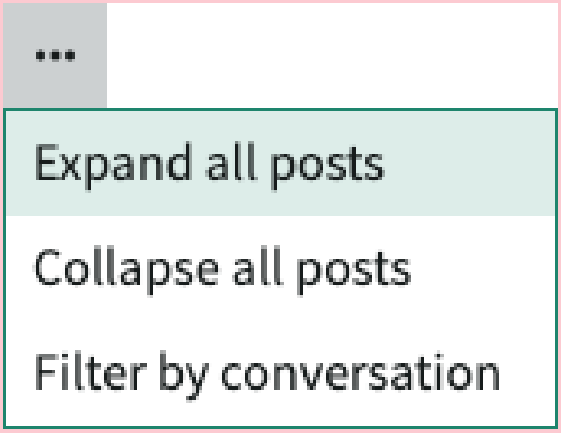
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テムによって割り当てられた状態です。 **注:** エージェントが製品、サービス、またはリソースの注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 キャンセル キャンセルされた製品、サービス、またはリソースの注文処理。
アサイン先グループ	残存作業を完了するためにサービスオーダーがアサインされるグループの名前。
アサイン先	残存作業がアサインされている人の名前。
親	このサービスオーダーの親サービスオーダー (存在する場合)。
簡単な説明	サービスオーダーの簡単な説明
説明	サービスオーダーの詳細な説明。
作成	作業メモのテキストブロック。
作業メモ (プライベート)	製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモテキストは内部目的でのみ使用されており、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	サービスオーダーに対してこれまでに行われたすべての処理アクティビティを表示するための [アクティビティストリーム] セクション。このリストには、サービスオーダーに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更が含まれています。 アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• その他のオプションアイコン (•••) をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	サービスオーダーの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

[リソース注文] フォームのフィールド

[リソース注文] フォームでは、選択した顧客注文に関連付けられたドメインリソース注文を確認および変更できます。

フィールド	説明
リソース注文	[リソース注文の詳細] セクション。
番号	システムによってアサインされた一意のリソース注文番号。
アカウント	顧客アカウントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン (ⓘ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン ([をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	取引先担当者の名前。
注文品目	システムによってアサインされた一意の注文品目番号。
簡単な説明	リソースオーダーの簡単な説明。
ステータス	リソースオーダーの現在のステータス。選択内容のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ) をクリックします。 ドラフト 新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。 認定済み 完了しているすべての必須必須条件タスク。製品、サービス、リソースの注文、または関連付けられたタスクの処理を開始できます。 対応中 まだ進行中の製品、サービス、またはリソースの注文処理。 完了してクローズ 完了した製品、サービス、またはリソースの注文処理。これはシステムによって割り当てられた状態です。

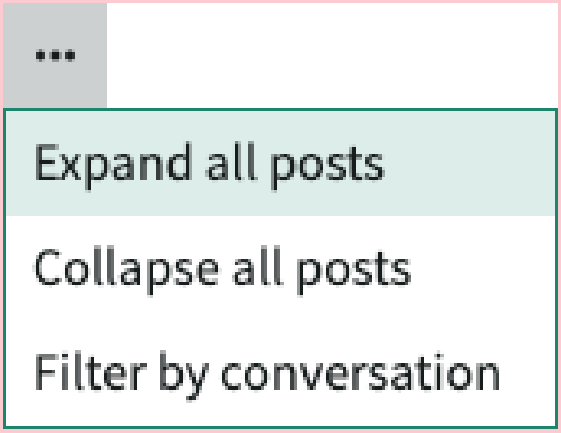
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: エージェントが製品、サービス、またはリソースの注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 キャンセル キャンセルされた製品、サービス、またはリソースの注文処理。
アサイン先グループ	残存作業完了のためにリソースオーダーが割り当てられるグループの名前。
アサイン先	残存作業がアサインされている人の名前。
親	このリソースオーダーに対する親リソースオーダー (存在する場合)。
簡単な説明	リソース注文の簡単な説明。
説明	リソースオーダーの詳細な説明。
作成	作業メモのテキストブロック。
作業メモ (プライベート)	製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモテキストは内部目的でのみ使用されており、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	リソース注文に対して行われたすべての処理アクティビティとフィールド値の変更を表示するための [アクティビティストリーム] セクション。 アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• その他のオプションアイコン (•••) をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	リソース注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Product Catalog フォーム

製品カタログフォームを使用すると、顧客が必要な製品またはサービスを注文できるように、製品オファリングを作成および公開できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

特性フォームフィールド

[特性] フォームでは、特性と特性オプションを作成できます。

フィールド	説明
名前	特性の名前。
説明	特性の説明。
入力タイプ	この特性の入力タイプ。 住所 アドレスのエントリの入力。 添付ファイル 外部ドキュメントの添付ファイルの入力。 チェックボックス 選択またはクリアするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	選択肢 特性に選択するオプション。[選択肢] を選択した場合は、[特性オプション] 関連リストで特性のオプションを定義できます。 **注:** SD-WAN オファリング特性および特性は、基本システムの一部ではありません。要件に従って、SD-WAN オファリングの独自の特性とオプションを定義してください。 日付 日付を入力するための入力。 日付/時刻 日付と時刻を入力するための入力。 期間 期間のエントリの入力。 メール アドレスのエントリ入力。 ラベル ラベルの生産を有効にする選択の入力。 1 行テキスト 1 行のテキストを自由形式で入力するためのものです。 はい/いいえ はい/いいえの応答を選択する必要がある入力。

[End]

[store-future: BEGIN review]

分解ルールのフィールド

[分解ルール] フォームを使用すると、顧客が特定のオプションを選択しない場合にサービス仕様を除外する分解ルールを作成できます。

フィールド	説明
特性	除外ルールをトリガーする、顧客が注文しない製品特性。 製品に関連付けられている特性を選択して、この除外をトリガーできます。たとえば、SD-WAN 製品のルーティング特性を選択した場

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	合、顧客がルーティング特性を注文しないと、除外ルールがトリガーされます。
特性オプション	除外ルールをトリガーする、顧客が注文しない製品特性オプション。 • 製品に関連付けられているオプションを選択します。 • オプションを選択すると、特性のみを選択した場合よりも除外ルールがさらに細かくなります。 たとえば、SD-WAN 製品に対して特定のルーティング 特性オプションを選択した場合、顧客がそのオプションを注文しなかった場合にのみ、除外ルールがトリガーされます。他のルーティングオプションを選択しても、除外ルールはトリガーされません。
ソース仕様	選択した仕様関係レコードでターゲット仕様に関連付けるソース仕様。
ターゲット仕様	選択した仕様関係レコードでソース仕様を関連付けるターゲット仕様。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品オファリングフォームのフィールド

[製品オファリング] フォームを使用して、製品オファリングを作成し、Product Catalog に公開できます。

フィールド	説明
番号	製品オファリングの ID。
名前	製品オファリングの名前。
バージョン	製品オファリングに割り当てられているバージョン番号: • 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。 • 製品オファリングの後続バージョンを作成する場合は、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます
表示名	このバージョンの製品オファリングが有効な場合に製品オファリング Now Platform に表示される表示名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	• 製品オファリングの初期バージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は製品オファリングの名前) をフィールドに入力する必要があります。
	• 製品オファリングのバージョンを作成すると、システムによってアサインされた製品オファリング名とその現在のバージョン番号の連結が表示されますが、上書きできます。たとえば、次の場合に [SD-WAN Edge Device v2] がこのフィールドに表示されます。
	  ○ SD-WAN Edge デバイスは、製品オファリングの名前です。
	  ○ バージョン 2 は、製品オファリングの現行バージョンです。

製品仕様	製品オファリングに関連付ける製品仕様。 **注:** 公開済みの仕様のみが表示されます。
契約期間	契約期間
毎月の定期料金	契約の毎月の定期料金 (ある場合)。
非定期料金	契約の 1 回限りの料金 (ある場合)。
説明	製品オファリングの説明。
オファリングカタログ	製品オファリングを追加するオファリングカタログ。製品オファリングを顧客契約に関連付けると、オファリングカタログが顧客インスタンスに公開されます。これは、顧客のセルフサービスポータルのサービスカタログにカテゴリとして表示されます。
流通チャネル	製品オファリングの流通チャネル。
開始日	製品オファリングが有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
終了日	製品オファリングが有効である最終日。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
説明	製品オファリングの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
初期バージョン	初期バージョンを作成したときの製品オファリングの名前。このフィールドは変更できません。
前のバージョン	製品オファリングの以前のバージョンの名前。例： • 製品オファリングの初期バージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 • わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の製品オファリングの名前がここに表示されます。 • 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの製品オファリングの名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品仕様フォームのフィールド

製品仕様フォームを使用すると、製品仕様を作成および公開して、製品に適用される すべての製品オプションを定義できます。

フィールド	説明
番号	製品仕様の自動生成 ID。
名前	製品仕様の名前。
バージョン	仕様に割り当てられているバージョン番号: • 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。 • 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。
表示名	このバージョンの仕様が有効な場合に、Now Platform 内の仕様に表示される名前。 • 仕様の最初のバージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、次の場合に [SD-WAN Edge Device v2] がこのフィールドに表示されます。 ○ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。 ○ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。
カテゴリ	製品仕様が属する仕様カテゴリ。
タイプ	製品仕様のタイプ。 商品 販売する商品タイプの製品仕様。 サービス 顧客に販売または提供するサービスの製品仕様。 ネットワーク ネットワークの製品仕様。
開始日	仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
終了日	仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
所有者	この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコン (🔍) をクリックしてユーザーを選択します。
説明	製品仕様の説明。
ステータス	製品仕様のステータス。 ドラフト 仕様レコードを最初に作成したときに割り当てられた未公開のドラフト製品仕様。 公開 製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済み製品仕様。 廃止

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	廃止され、別の仕様バージョンを作成するために使用できなくなった製品仕様。 アーカイブ済み 製品仕様は、注文または履行プロセスで使用されなくなりました。
コード	仕様の製品コード。
線グラフ	仕様の製品ライン。
会社のコスト	この製品仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。
総合	製品仕様が複雑なエンタープライズ製品仕様であることを示すオプション。複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。一緒にバンドルすると、1 つの複雑な製品が構成されます。
インストールが必要	誰かが製品を現場でインストールしなければならないことを指定するオプション。
場所固有	この製品仕様では、履行とインストールのために顧客の注文に場所の詳細を入力する必要があることを指定するオプション。
初期バージョン	表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。
前のバージョン	仕様の以前のバージョンの名前。例： • 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 • わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。 • 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

リソース仕様フォームのフィールド

[リソース仕様] フォームを使用してリソース仕様を作成および公開し、電気通信製品に適用されるすべてのリソースオプションを定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
番号	リソース仕様の自動生成 ID。
名前	リソース仕様の名前。
バージョン	仕様に割り当てられているバージョン番号: • 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。 • 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。
表示名	このバージョンの仕様が有効な場合に、Now Platform 内の仕様に表示される名前。 • 仕様の最初のバージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。 • 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、次の場合に [SD-WAN Edge Device v2] がこのフィールドに表示されます。 ○ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。 ○ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。
カテゴリ	リソース仕様が属する仕様カテゴリ。
タイプ	リソース仕様のタイプ: 物理 ルーターや受話器などの物理的なアイテム。 論理 IP アドレスなどの論理アイテム。
開始日	仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
終了日	仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、こ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	れは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
所有者	この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコン ( ) をクリックしてユーザーを選択します。
説明	リソース仕様の説明。
ステータス	リソース仕様のステータス。 ドラフト 仕様レコードを最初に作成したときに割り当てられる未公開のドラフトリソース仕様。 公開 製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みリソース仕様。 廃止 廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できなくなったリソース仕様。 アーカイブ済み 注文または履行プロセスで使用されなくなったリソース仕様。
製品モデル	仕様の製品モデル。
会社のコスト	このリソース仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。
総合	リソース仕様が複数の子仕様を含む親であることを指定するオプション。
インストールが必要	誰かが製品を現場でインストールしなければならないことを指定するオプション。
場所固有	このリソース仕様の実行とインストールに場所の詳細が必要であることを指定するオプション。
初期バージョン	表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。
前のバージョン	仕様の以前のバージョンの名前。例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 • わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。 • 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス仕様フォームのフィールド

"サービス仕様" フォームを使用すると、電気通信製品に適用されるすべてのサービスオプションを定義するサービス仕様を作成および公開できます。

フィールド	説明
番号	サービス仕様の自動生成 ID。
名前	サービス仕様の名前。
バージョン	仕様に割り当てられているバージョン番号: • 初期バージョンを作成すると、このフィールドに 1 と表示され、変更できません。 • 仕様の後続のバージョンを作成するときは、[新規バージョンを作成] をクリックした後に次の増分番号がこのフィールドに表示されます。たとえば、以前のバージョン番号が 3 だった場合、このフィールドには 4 と表示されます。
表示名	このバージョンの仕様が有効な場合に、Now Platform 内の仕様に表示される名前。 • 仕様の最初のバージョンまたはベースバージョン (バージョン 1 など) を作成する場合は、自由形式のテキスト (通常は仕様の名前) をフィールドに入力する必要があります。 • 仕様のバージョンを作成するときは、システムによって割り当てられた仕様名と現在のバージョン番号を連結したものが表示されますが、上書きできます。たとえば、次の場合に [SD-WAN Edge Device v2] がこのフィールドに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 「SD-WAN Edge Device」が仕様の名前です。 ○ バージョン 2 が仕様の現在のバージョンです。
カテゴリ	サービス仕様が属する仕様カテゴリ。 • 5G サービスに属する選択したカテゴリに一致するスライステンプレートがない場合、既存のテンプレートがチェックされます。 • 選択したカテゴリに複数のテンプレートがマッピングされている場合、仕様に対して最新の公開されたテンプレートが選択されます。
タイプ	サービス仕様のタイプ。 顧客対応 顧客はサービスのチケットまたはケースを作成できます。 リソース対応 リソースが適切に機能するためには、サービスが必要です。 適用外 サービス仕様は、顧客向けまたはリソース向けではありません。
サブタイプ	仕様のサブタイプ。[スライス] を選択して、5G ネットワーク サービスの仕様を定義します。 注: • サブタイプを [スライス] に選択すると、テンプレートと意思決定テーブルのサービス仕様の仕様カテゴリとのマッピングに基づいて、テンプレートが自動的に選択されます。 • サブタイプを [なし] に選択した場合は、テンプレートを手動で選択できます。
開始日	仕様が有効になる日付。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効になる日付を示します。ただし、これは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
終了日	仕様の有効期限。バージョンを作成するときに、このフィールドを使用して、バージョンが有効ではなくなる日付を示します。ただし、こ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	れは情報提供のみを目的としており、実際の処理には使用されません。
テンプレート	5G サービス用に定義したテンプレート。 **注:** テンプレートを変更すると、true とマークされ、古いテンプレートに関連付けられているすべての仕様特性が削除され、選択した新しいテンプレートに従って仕様特性が再度関連付けられます。
所有者	この仕様の維持の担当者の名前。検索アイコン ( ) をクリックしてユーザーを選択します。
説明	サービス仕様の説明。
ステータス	サービス仕様のステータス。 ドラフト 仕様レコードを最初に作成したときに割り当てられた未公開のドラフトサービス仕様。 公開 製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みサービス仕様。 廃止 廃止され、別の仕様バージョンの作成に使用できなくなったサービス仕様。 アーカイブ済み サービス仕様は、注文または履行プロセスで使用されなくなりました。
コード	仕様のサービスコード。
線グラフ	仕様のサービスライン。
会社のコスト	このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。
総合	サービス仕様が複数の子仕様で構成される親仕様であることを指定するオプション。
インストールが必要	誰かがオンサイトでサービスをインストールする必要があることを指定するオプション。
場所固有	このサービス仕様の実行とインストールに場所の詳細が必要であることを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
初期バージョン	表示されるが変更できない仕様のベースバージョンの名前。
前のバージョン	仕様の以前のバージョンの名前。例： • 仕様の最初のバージョン (バージョン 1 など) を作成すると、このフィールドは空になります。 • わずかに異なる名前でバージョン (バージョン 2) を作成すると、最初の作成時の仕様の名前がここに表示されます。 • 後続のバージョン (バージョン 3) を作成すると、バージョン 2 だったときの仕様の名前がここに表示されます。 このフィールドは変更できません。

[End]

[store-future: BEGIN review]

[仕様関係] 関連リストのフィールド

「仕様関係」フォームでは、仕様関係とオプションの分解ルールを作成できます。

フィールド	説明
ソース仕様	関係の作成元の製品、サービス、またはリソース仕様。たとえば、ソース仕様は SD-WAN の製品仕様にすることができます。
ターゲット タイプ	仕様のタイプ。詳細については、「Product Catalog データモデルとカタログのバージョン管理」を参照してください。
ターゲット仕様	関係を作成する仕様。たとえば、ターゲット仕様は SD-WAN のサービス仕様にすることができます。 **注:** 選択するターゲット製品、サービス、またはリソース仕様は、[ドラフト] ステータスを含む任意のステータスにすることができます。選択した仕様は、公開していなくてもこのフィールドで選択できます。
必須	選択したソース仕様とターゲット仕様の関係が必須であり、顧客が製品を注文するときに常に存在する必要があるかどうかを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 選択すると、ターゲット仕様は常にソース仕様に含まれます。発注プロセス中に、対象規格の特性と特性値を選択する必要があります。 たとえば、SD-WAN サービスパッケージを定義する場合は、SD-WAN Edge デバイスと SD-WAN コントローラ のターゲット仕様が必須であることを指定します。 • オフにした場合、これはオプションのターゲット仕様であり、顧客が注文プロセス中に選択した場合にのみ製品に含まれます。 たとえば、SD-WAN セキュリティ仕様をオプションとして指定した場合、注文プロセス中にお客様が選択した場合にのみ、注文した SD-WAN サービスパッケージに含まれます。
関係性タイプ	ソース仕様を含む注文を受領して承認した後に、それをフルフィルメントのために分解する方法を指定する関係のタイプ。 次で構成 選択したターゲット仕様で構成されるソース仕様。 ソース仕様と特性を含むオーダは、1 つのサービスオーダに分解されます。 次のように実現 選択されたターゲット仕様として実現されるソース仕様。 バンドル 選択されたターゲット仕様としてのソース仕様バンドル。 ソース仕様と特性を含む注文は、その親製品仕様からバンドルされたターゲット仕様ごとに一意の注文品目に分解されます。 必要 選択したターゲット仕様を必要とするソース仕様。 仕様内で約束されたサービスの提供を可能にするには、ソース仕様と特性を含む注文にターゲットリソース仕様も必要です。
最小数量	注文に必要な最小仕様数。
デフォルト数量	選択した金額がない場合のデフォルトの数量。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大数量	仕様の最大数量。
数量特性	数量マッピングに使用されるソース仕様特性。数量特性は、製品仕様の仕様関係でのみサポートされます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

製品オファリングバージョンフォーム

製品オファリングフォームを使用すると、選択した製品オファリングを廃止またはアーカイブする前に、その製品オファリングのバージョン情報を表示できます。

製品オファリングバージョン

番号	製品オファリングの自動生成 ID。
表示名	このバージョンの製品オファリングが有効な場合に製品オファリング Now Platform に表示される表示名。
バージョン	この製品オファリングバージョンに割り当てられているバージョン番号。
ステータス	製品オファリングバージョンのステータス: ドラフト 仕様レコードの初回作成時に割り当てられる未公開のドラフト製品オファリングバージョン。 公開 製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済み製品オファリングバージョン。 廃止 廃止され、Product Catalog で使用できなくなった製品オファリングバージョン。 アーカイブ済み 最終的に削除 Now Platformするために履歴テーブルにアーカイブされる製品オファリングバージョン。
作成日時	製品オファリングバージョンが作成された日時。
作成者	製品オファリングバージョンを作成したログインユーザーの ID。
更新日時	製品オファリングバージョンが最後に更新された日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

製品オファリングバージョン (続く)

更新者	製品オファリングバージョンを最後に更新したログインユーザーの ID。

[End]

[store-future: BEGIN review]

再構築された **Order Management** テーブル **(San Diego** リリース以降)

アプリケーションをサポートする Order Management for Telecommunications, Media, and Technology テーブルアーキテクチャが再構築されました。以前のリリースからリリースにアップグレードした既存の顧客は、 San Diego 最初にアップグレード後スクリプトを実行して注文テーブルを再ペアレンティングしてから、列の昇格を実行する必要があります。

(2.0.0) を使用する Order Management for Telecommunications, Media, and Technology 前に、への San Diegoアップグレード後にアップグレード後スクリプトを実行する必要があります。このスクリプトの詳細については、のNow Support ナレッジベース「Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) version: Post upgrade reparenting script for the San Diego release [KB1000941] (Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) バージョン:San Diego リリースのアップグレード後の親の再指定スクリプト)」[] の記事を参照してください。

注:
このスクリプトを実行してテーブルの親の再指定と列の昇格を実行しないと、注文分解関数と注文履行関数が設計どおりに動作しません。このような場合、注文の承認後に次のエラーメッセージが表示されます。

> 一部の OMT テーブルでは、親を再指定する必要があります。再ペアレンティングスクリプトを実行するには、システムアドミニストレーターにお問い合わせください。

Now Support ポータル を使用して、テクニカルサポートチームに新しいケースを作成し、これらの変更の適用を支援します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスオーダーのステータス

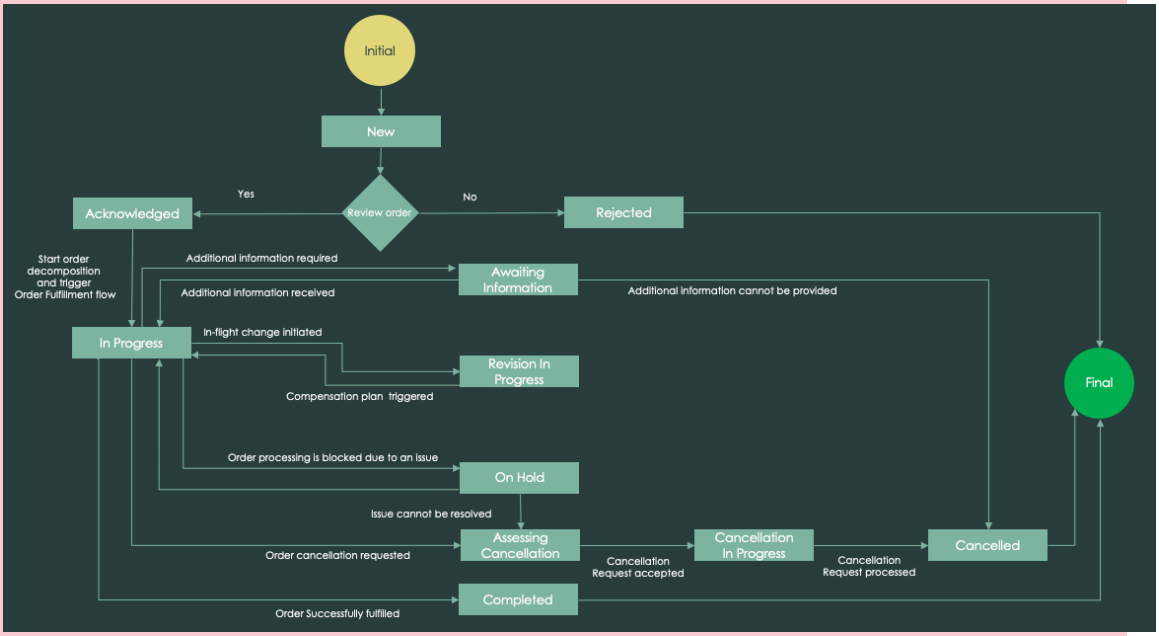
注文管理フォームの [状態] フィールドを使用して、サービス注文の現在の処理状態を確認し、外部サービス注文のキャンセルなどの特定のタイプの注文アクションを実行します。

次のフローチャートは、顧客およびサービスの注文状態処理がどのように機能するかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

顧客およびサービスの注文ステータス処理



顧客注文フォームのステータス

[顧客注文] フォームの [状態] フィールドを使用して、関連するすべての品目を含むサービス注文の現在の処理ステータスを確認します。また、サービス注文のキャンセルなど、特定のタイプの注文アクションを実行するためにも使用できます。詳細については、「サービスオーダーの選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求」を参照してください。

サービスオーダーステータス	説明
ドラフト	まだキャプチャステージにあるサービスオーダー、またはサービスオーダーの手動入力が完了していないサービスオーダー。データキャプチャフェーズは、インスタンスが TMF641 から完全なサービスオーダーの詳細をキャプチャするときです。 **注:** サービス注文オープン API は、ServiceNow TMForum TMF641 サービス注文オープン API 仕様の実装です。詳細については、「サービス注文オープン API」を参照してください。 この場合、[ドラフト] はシステムによってアサインされたステータスです。 **注:** [ドラフト] ステータスは、分解プロセスによって作成されたドメイン注文にも適用されます。これらの注文は、追加情報を待っているか、注文フルフィルメントプロセスの開始の順番を待っています。
新規	完了し、オーダー全体がサービスオーダーマネージャーによる承認を待っているサービスオー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオーダーステータス	説明
	ダーキャプチャプロセス。サービスオーダーデータのキャプチャが完了すると、自動的に [新規] ステータスに移行します。
確認済み	履行処理のためにサービスオーダーマネージャーが承認したサービスオーダー。
却下	サービスオーダーマネージャーが履行処理のために却下したサービスオーダー。
処理中	承認され、積極的に作業されているサービスオーダー。詳細については、「顧客注文履行タスクのレビューおよび更新」を参照してください。
リビジョン中	実行中の注文変更機能の一環として、現在サービス注文を更新しているときは、このステータスに移行します。
情報を待機中	処理中だが、それ以上の履行処理が行われる前に顧客からの情報の受信を待っているサービス注文。
保留中	保留中のサービスオーダー。保留を解除するまで、それ以上の履行処理は実行できません。
キャンセルの評価中	サービスオーダーに対して送信されたキャンセル要求。実行中の注文変更機能の一環として、サービス注文のキャンセル要求が送信されると、このステータスに移行します。
キャンセル中	キャンセル要求が承認されると、サービスオーダーはこのステータスに移行します。
キャンセル	サービスオーダーマネージャーがキャンセルしたサービスオーダー。これ以上の履行処理は実行できません。
完了	関連するすべてのサービスオーダー品目が完了している。 **注:** エージェントがキャプチャされたサービス注文全体のすべての履行タスクを完了すると、次のアクションが実行されます。 • キャプチャされたサービスオーダーの [状態] フィールドは、自動的に [完了] に設定されます。 • キャプチャされた個々のサービスオーダー品目の [ステータス] フィールドが [完了] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
実行中の注文変更機能と、それらが処理中のリビジョン、キャンセルの評価、キャンセル中、およびキャンセルされたサービスオーダーのステータスにどのように影響するかについては、以下を参照してください。

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド

注文品目フォームのステータス

[発注書明細] フォームの [ステータス] フィールドを使用して、個々のサービス発注書明細の現在の処理ステータスを確認します。また、これを使用して、品目のキャンセルなど、特定のタイプの注文アクションを実行することもできます。詳細については、「サービス注文の品目と関連する詳細のレビュー」を参照してください。

サービスオーダー品目のステータス	説明
ドラフト	まだデータキャプチャステージにある親サービスオーダー、またはオーダーの手動入力が完了していないサービスオーダー。 データキャプチャフェーズは、インスタンスが TMF641 から完全なサービスオーダーの詳細をキャプチャするときです。 この場合、[ドラフト] はシステムによってアサインされたステータスです。
新規	親サービスオーダーのデータキャプチャプロセスが完了し、サービスオーダー品目がサービスオーダーマネージャーによる履行の承認を待機している状態。サービス注文のキャプチャが完了すると、自動的に [新規] ステータスに移行します。 注: サービス注文とその注文品目を手動で入力する場合、組織の公開済みの手順に基づいて [ドラフト] または [新規] ステータスを割り当てることができます。
確認済み	サービスオーダーマネージャーが履行処理のために承認したサービスオーダー品目。
却下	サービスオーダーマネージャーが履行処理のために却下したサービスオーダー品目。これ以上の履行処理は実行できません。
処理中	まだ処理中だが、履行の承認の準備ができていないサービス注文品目。
リビジョン中	処理中だが承認されていないサービスオーダー品目のリビジョン。 実行中オーダー変更機能の一環として、親サービスオーダーまたはこのサービスオーダー品目を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスオーダー品目のステータス	説明
	現在更新中の場合、このステータスに移行します。
情報を待機中	処理中であるが、それ以上の履行処理が行われる前に顧客からの情報の受信を待っているサービス注文品目。
保留中	保留中のサービスオーダー品目。保留が解除されるまで、それ以上の履行処理は実行できません。
キャンセルの評価中	サービスオーダー品目に対して送信されたキャンセル要求。 実行中の注文変更機能の一環として、サービス注文品目のキャンセル要求が送信されると、このステータスに移行します。
キャンセル中	キャンセル要求が承認されると、サービスオーダー品目はこのステータスに移行します。
キャンセル	サービスオーダーマネージャーがキャンセルしたサービスオーダー品目。これ以上の履行処理は実行できません。
完了	完了したサービスオーダー品目と、関連するすべての外部サービスオーダータスク。これはシステムによって割り当てられた状態です。 **注:** エージェントが製品、サービス、またはリソースの注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。

注:
実行中注文変更機能と、これらが処理中のリビジョン、キャンセルの評価、キャンセル中、およびキャンセルされたサービス注文明細のステータスにどのように影響するかについては、以下を参照してください。

- 実行中の注文変更とキャンセル要求の管理
- 実行中の注文変更およびキャンセル要求の主要なフィールド

注文タスクフォームのステータス

注文タスクフォームの [ステータス] フィールドを使用して、注文タスクの処理ステータスを決定します。詳細については、「サービス注文履行タスクの確認および更新」を参照してください。

注文タスクステータス	説明
オープン	注文タスクの処理はオープンで、現在処理は行われていません。
処理中	注文タスクの処理はまだ進行中または履行中です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注文タスクステータス	説明
完了してクローズ	注文タスクの処理が完了しました。これはシステムによって割り当てられた状態です。 **注:** エージェントが注文タスクのすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。
キャンセル	注文タスクの処理がキャンセルされました。

[End]

[store-future: BEGIN review]

の **Service Order Management** ワークスペースと顧客注文フォーム **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

サービス注文管理ワークスペースと顧客注文フォームを使用すると、キャプチャされたサービス注文を選択、レビュー、および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

Service Order Management ワークスペースのフィールド

サービスオーダー管理ワークスペースフォームでは、レビューおよび変更するサービスオーダーを選択できます。

タイル	説明
新しいオーダー	レビューが必要な新規サービスオーダーの数。 **1.** このタイルをクリックすると、[新規注文] リストが表示されます。 **2.** 確認する新規注文を選択します。詳細については、「サービスオーダーの詳細の確認」を参照してください。
オープンタスク	レビューとアクションが必要なオープンなサービスオーダータスクの数。 **1.** このタイルをクリックすると、[オープンタスク] リストが表示されます。 **2.** レビューするオープン注文タスクを選択します。詳細については、「サービス注文履行タスクの確認および更新」を参照してください。
未アサインタスク	アサインとアクションが必要な未アサインのサービスオーダータスクの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイル	説明
	1. このタイルをクリックすると、未アサインタスクリストが表示されます。 **2.** レビューする未アサイン注文タスクを選択します。詳細については、「サービス注文履行タスクの確認および更新」を参照してください。
フォールアウトを開く	未解決のフォールアウトレコードの数。 **1.** このタイルをクリックすると、[未解決のフォールアウト] リストが表示されます。 **2.** 確認するフォールアウトレコードを選択します。詳細については、「フォールアウト レコードの更新」を参照してください。
サービスオーダーを開く	処理中またはキャンセル中のサービスオーダーの数と割合を示す円グラフ。 **1.** このタイルをクリックすると、[現在のサービスオーダー] リストが表示されます。 **2.** レビューするサービスオーダーを選択します。
サービスオーダーフルフィルメントの傾向	過去 4 か月間に履行されたサービス注文の数。
自分のアクティブなタスク	ログインしているユーザーに割り当てられているアクティブなサービスオーダータスクのリスト。次の情報が表示されます。 番号 TASK のプリフィックスで始まる、システムによってアサインされた一意のタスク番号。 優先度 アクティブなタスクの相対的な優先度または重要度。 1-重大 緊急の対応が必要な緊急の時間的重要度を持つタスク。 2-高 優先度が「最重要」の順番タスクほど緊急ではないものの、時間的重要度が高いタスク。 3-中 中程度の時間的重大度と緊急度を持つタスク。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイル	説明
	4-低 時間的重要度と緊急度が低いタスク。 簡単な説明 タスクの簡単な説明。 ステータス タスクの現在のステータス。 オープン タスクの処理はオープンであり、処理は行われていません。 処理中 タスクの処理はまだ進行中または履行中です。 完了してクローズ タスクの処理が完了しました。これはシステムによって割り当てられた状態です。 キャンセル 注文タスクの処理がキャンセルされました。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス注文の [顧客注文] フォームフィールド

[注文品目] フォーム [品目の詳細] セクションでは、サービス発注品目の一般的な詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
ORDnnnnnnn	システムによってアサインされた一意の顧客またはサービス注文番号。
アカウント	顧客アカウントの名前。 アカウント名をクリックして、アカウントの詳細を確認します。 • アカウント名 • 口座番号 • 主連絡先 • 親アカウント (存在する場合)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 登録コード • アカウントが顧客かビジネスパートナーかを示す、顧客またはパートナーのチェックボックス • Web サイト • 電話 • 住所
連絡先	取引先担当者の名前。 名前をクリックして、次の連絡先の詳細を確認します。 • 姓と名 • アカウント名 • 連絡先の役職 • 言語 • メールアドレス • 勤務先と携帯電話番号 • タイムゾーン • 通知インジケーター。この情報を使用して、顧客への注文通知を有効または無効にすることができます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン - サービス注文の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペインの [サービス注文の詳細] セクションでは、サービス注文の一般的な詳細を確認および変更できます。

フィールド	説明
順序	システムによってアサインされた一意のサービスオーダー番号。 **注:** 顧客注文とサービス注文の両方に、ORD プリフィックス付きの ID がアサインされます。顧客注文の詳細については、以下を参照してください。 • 手動製品注文の作成、変更、キャンセル • 顧客注文の選択、レビュー、変更、またはキャンセルの要求
アカウント	顧客アカウントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン (ⓘ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (🔍 をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン (📅) をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	注文の連絡先の名前。
注文日	サービスオーダーを受領した日付。
PONR	この注文がポイントオブノーリターンを過ぎているかどうかを示すオプション。 • 選択した場合、履行プロセスの進行中は注文を変更またはキャンセルを要求できないことを示します。 ○ [注文を変更] または [注文をキャンセル] をクリックして、注文明細品目の変更やキャンセルを要求することはできません。 ○ 注文品目が PONR として指定されている場合、親注文も PONR として指定されます。親注文が PONR として指定されている場合、関連する品目も PONR として指定されます。注文の品目のいずれかが PONR に達した場合、同じ注文の他の品目を変更することはできません。 • クリアされた場合でも、注文を変更したり、キャンセルを要求したりすることができます。 このオプションの値は、手動で更新できないシステムによって割り当てられたフラグです。
順序カテゴリ	注文のタイプを示すカテゴリ。 製品 製品注文:顧客が製品を注文しています。 サービス サービスオーダー:製品のサービスまたはサービスのインストールを要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 顧客注文と同様に、サービス注文には **ORD(nnn)** のプリフィックスが付いた ID があります。[**Order Category]** フィールドを使用すると、注文のタイプを簡単に識別できます。
ステータス	関連するすべての品目を含む、サービスオーダーの現在の処理ステータスを示すインジケーター。選択したステータスのリストを表示するには、下矢印アイコン(下)をクリックします。 **注:** サービス注文の状態の包括的な一覧と詳細な説明を表示するには、「 サービス注文の状態」を参照してください。
実行タイプ	サービスオーダーの履行アクションのタイプ。 配信 注文が履行されたときに、注文されたアイテムを顧客に配送します。 認証 サービスオーダーで要求されたサービスの提供の実現可能性を確認します。注文のサービスを実際に有効化または提供することなく、通常は別のタスクセットで処理されます。先行するタスクがすべて完了すると、関連するサービスまたはリソースのオーダータスクの処理を開始できます。
バージョン	サービスオーダーの現在のバージョン。履行プロセス中にサービスオーダーが変更された回数を示します。リビジョンのない新しい注文のバージョンは 1 で、実行中のリビジョンごとに自動的にインクリメントされます。
リビジョン操作	サービスオーダーの現在のバージョンで実行されているリビジョン操作のタイプ (存在する場合): なし サービスオーダーの更新またはキャンセルは行われません。この設定は、新規注文のデフォルトです。 更新

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	サービスオーダーの連絡先、特性、または価格の実行中のリビジョンが送信されました。 キャンセル サービスオーダーがキャンセルされているか、キャンセル中です。

[End]

[store-future: BEGIN review]

[顧客注文の詳細] ペイン - その他のサービス注文の詳細フィールド

[顧客注文の詳細] ペイン - [その他のサービス注文の詳細] セクションでは、サービス注文の追加の詳細を確認および変更できます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

のサービス注文関連のドメイン注文フォーム **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

サービス注文関連のドメイン注文フォームを使用すると、選択したサービス注文のドメインサービス注文、サービス仕様、およびリソース注文を確認および変更できます。

[End]
[store-future: BEGIN review]

ドメインリソース注文フィールド

[ドメインリソース注文] フォームを使用すると、サービス注文に関連付けられているドメインリソース注文を確認および変更できます。

フィールド	説明
リソース注文	[リソース注文の詳細] セクション。
番号	システムによってアサインされた一意のリソース注文番号。
アカウント	顧客アカウントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン (ⓘ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン ([をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	取引先担当者の名前。
注文品目	システムによってアサインされた一意の注文品目番号。
簡単な説明	リソースオーダーの簡単な説明。
ステータス	リソースオーダーの現在のステータス。選択内容のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ) をクリックします。 ドラフト 新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。 認定済み 完了しているすべての必須必須条件タスク。製品、サービス、リソースの注文、または関連付けられたタスクの処理を開始できます。 対応中 まだ進行中の製品、サービス、またはリソースの注文処理。 完了してクローズ 完了した製品、サービス、またはリソースの注文処理。これはシステムによって割り当てられた状態です。

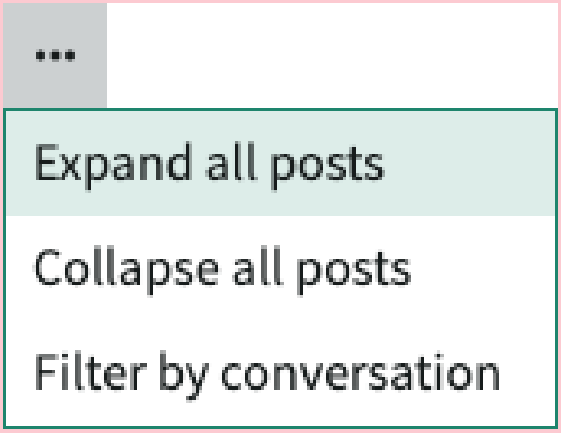
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: エージェントが製品、サービス、またはリソースの注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。 キャンセル キャンセルされた製品、サービス、またはリソースの注文処理。
アサイン先グループ	残存作業完了のためにリソースオーダーが割り当てられるグループの名前。
アサイン先	残存作業がアサインされている人の名前。
親	このリソースオーダーに対する親リソースオーダー (存在する場合)。
簡単な説明	リソース注文の簡単な説明。
説明	リソースオーダーの詳細な説明。
作成	作業メモのテキストブロック。
作業メモ (プライベート)	製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモテキストは内部目的でのみ使用されており、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	リソース注文に対して行われたすべての処理アクティビティとフィールド値の変更を表示するための [アクティビティストリーム] セクション。 アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• その他のオプションアイコン (•••) をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	リソース注文の添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

ドメインサービスオーダーフィールド

[ドメインサービスオーダー] フォームを使用すると、サービスオーダーに関連付けられているドメインサービスオーダーを確認および変更できます。

フィールド	説明
サービスオーダー	[サービスオーダーの詳細] セクション。
番号	システムによってアサインされた一意のサービスオーダー番号。
アカウント	顧客アカウントの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 関連付けられたフィールドの詳細を表示するには、次のように関連レコードを検索するか、カレンダーを開きます。 • 詳細アイコン (ⓘ) をクリックして、フィールドに関連する詳細を表示します。 • 検索アイコン (をクリックすると、関連レコードを検索できます。 • カレンダーアイコン ([をクリックしてカレンダーを開き、日付入力フィールドの日付を選択できるようにします。
連絡先	取引先担当者の名前。
注文品目	システムによってアサインされた一意の注文品目番号。
ステータス	サービスオーダーの現在のステータス。選択内容のリストを表示するには、下矢印アイコン ( ) をクリックします。 ドラフト 新規タスクまたは開始待ちタスクをアサインした製品、サービス、またはリソース。 認定済み 完了しているすべての必須必須条件タスク。製品、サービス、リソースの注文、または関連付けられたタスクの処理を開始できます。 対応中 まだ進行中の製品、サービス、またはリソースの注文処理。 完了してクローズ 完了した製品、サービス、またはリソースの注文処理。これはシステムによって割り当てられた状態です。 注: エージェントが製品、サービス、またはリソースの注文全体のすべての履行タスクを完了すると、ステータスは自動的に [完了してクローズ] に設定されます。

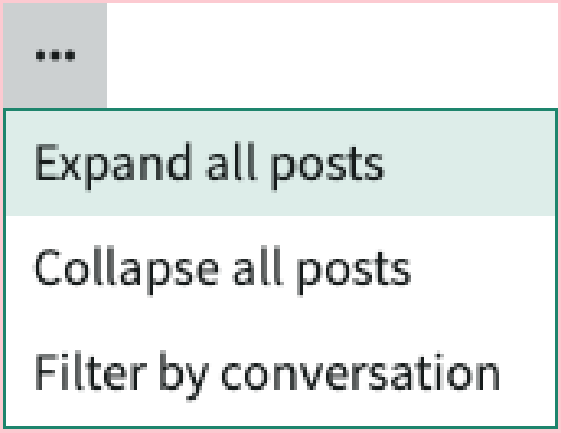
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	キャンセル キャンセルされた製品、サービス、またはリソースの注文処理。
アサイン先グループ	残存作業を完了するためにサービスオーダーがアサインされるグループの名前。
アサイン先	残存作業がアサインされている人の名前。
親	このサービスオーダーの親サービスオーダー (存在する場合)。
簡単な説明	サービスオーダーの簡単な説明
説明	サービスオーダーの詳細な説明。
作成	作業メモのテキストブロック。
作業メモ (プライベート)	製品注文の自由形式のプライベート作業メモテキスト。この作業メモテキストは内部目的でのみ使用されており、顧客には表示されません。作業メモのテキストを入力し、[作業メモを投稿 (プライベート)] をクリックします。
アクティビティ	サービスオーダーに対してこれまでに行われたすべての処理アクティビティを表示するための [アクティビティストリーム] セクション。このリストには、サービスオーダーに対して行われた処理アクティビティとフィールド値の変更が含まれています。 アクティビティストリームを展開、折りたたむ、またはフィルタリングするには: • アクティビティストリームフィルターアイコン (をクリックして、追加のコメント、添付ファイル、またはステータスでフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• その他のオプションアイコン (•••) をクリックし、適切なオプションを選択します。 
添付ファイル	サービスオーダーの添付ファイル。[参照] をクリックして、ファイルを添付ファイルとして追加します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービス仕様フィールド

[サービス仕様] フォームを使用すると、サービスオーダーに関連付けられているサービス仕様をレビューおよび変更できます。

フィールド	説明
番号	システムによってアサインされた一意のサービス仕様番号。
名前	サービス仕様の名前。
タイプ	仕様のタイプ。 商品 販売する商品の仕様。 サービス 顧客に提供するサービスの仕様。 ネットワーク ネットワークの製品仕様。
開始日	製品仕様の有効開始日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日	製品仕様の有効有効期限。
説明	サービス仕様の簡単な説明。
ステータス	サービス仕様のステータス。 公開 製品オファリングで使用するための公開済みサービス仕様を示します
製品コード	仕様の製品コード。
製品ライン	仕様の製品ライン。
会社のコスト	このサービス仕様に対する会社のコスト。このフィールドは利益計算のみを目的としています。
総合	製品仕様が複雑なエンタープライズ製品仕様であることを示すオプション。複合製品は通常、親または包括的な仕様と、それぞれが独自の特性を持つ複数の子仕様で構成されます。一緒にバンドルすると、1 つの複雑な製品が構成されます。
インストールが必要	関連付けられた製品を顧客サイトでインストールする必要があるかどうかを示すオプション。
場所固有	このサービス仕様では、履行とインストールのためにサービスオーダーに場所の詳細を入力する必要があることを指定するオプション。

[End]

[store-future: BEGIN review]

の仕様バージョンフォーム **Order Management for Telecommunications, Media, and Technology**

仕様バージョンフォームを使用すると、選択した仕様を廃止またはアーカイブする前に、その仕様のバージョン情報を表示できます。

仕様バージョン

フィールド	説明
番号	製品仕様バージョンの自動生成された ID。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仕様バージョン (続く)

フィールド	説明
表示名	このバージョンの仕様が有効な場合に、Now Platform 内の仕様に表示される名前。
バージョン	この仕様バージョンに割り当てられているバージョン番号。
ステータス	製品仕様バージョンのステータス: ドラフト 仕様レコードの初回作成時に割り当てられる未公開のドラフト製品仕様バージョン。 公開 製品オファリングで使用するために正式に公開するときに割り当てられる公開済みの製品仕様バージョン。 廃止 廃止され、製品オファリングで使用したり、別の仕様バージョンを作成したりできない製品仕様バージョン。 アーカイブ済み 注文または履行プロセスで使用されなくなった製品仕様。
作成日時	仕様バージョンが作成された日時。
作成者	仕様バージョンを作成したログインユーザーの ID。
更新日時	仕様バージョンが最後に更新された日時。
更新者	仕様バージョンを最後に更新したログインユーザーの ID。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

M

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

O

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

R

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

W

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
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。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。