



チューリッヒ **Proactive Service Experience Workflows**

最終更新日: **2025年12月17日**

自動翻訳

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

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

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

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

自動翻訳

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

目次

Proactive Service Experience Workflows.....	5
探索.....	6
Proactive Service Experience Workflows アーキテクチャ.....	8
SOW 内のインシデント管理.....	11
Proactive Service Experience Workflowsの構成.....	13
Proactive Service Experience Workflows をインストール.....	13
アサイン先グループにユーザーを追加.....	14
Proactive Service Experience Workflows の使用.....	14
影響を受けるアカウントを特定する.....	14
インシデントのエスカレーションについて.....	18
顧客またはパートナーのアカウントを確認する.....	21
インシデントからのケースと更新の自動作成.....	29
変更要求の診断と解決.....	32
変更要求からのケースの作成.....	35
エスカレーションワークフローのメッセージ.....	36
インシデントの診断と解決.....	36
CI またはサービスの診断テストの実行.....	39
トラブルチケット通知の処理.....	41
Proactive Service Experience Workflows 参照.....	47
ドメインセパレーションと Proactive Service Experience Workflows.....	47
用語集 Proactive Service Experience Workflows.....	48
Technology Product Support Case アプリケーション.....	50
テクノロジー製品サポートのケースタイプ.....	52
テクノロジー製品サポートレコードページ.....	65
テクノロジー製品サポートケーステーブル.....	78
テクノロジー製品サポートケースのプレイブック.....	81
外部システムとの統合.....	102
テクノロジー製品ケースの作成.....	103
テクノロジー製品サポートケースの診断と解決.....	105
カスタマーサービス問題管理.....	109
カスタマーサービス問題管理 の探索.....	110
カスタマーサービス問題管理データモデル.....	111
カスタマーサービス問題管理の構成.....	113
カスタマーサービス問題管理 のアクティブ化.....	114
テストグループの設定.....	115
テスト定義の設定.....	117
外部システムとの統合.....	124
カスタマーサービス問題管理 の使用.....	125
ワークスペースからのサービスの問題ケースの作成.....	125

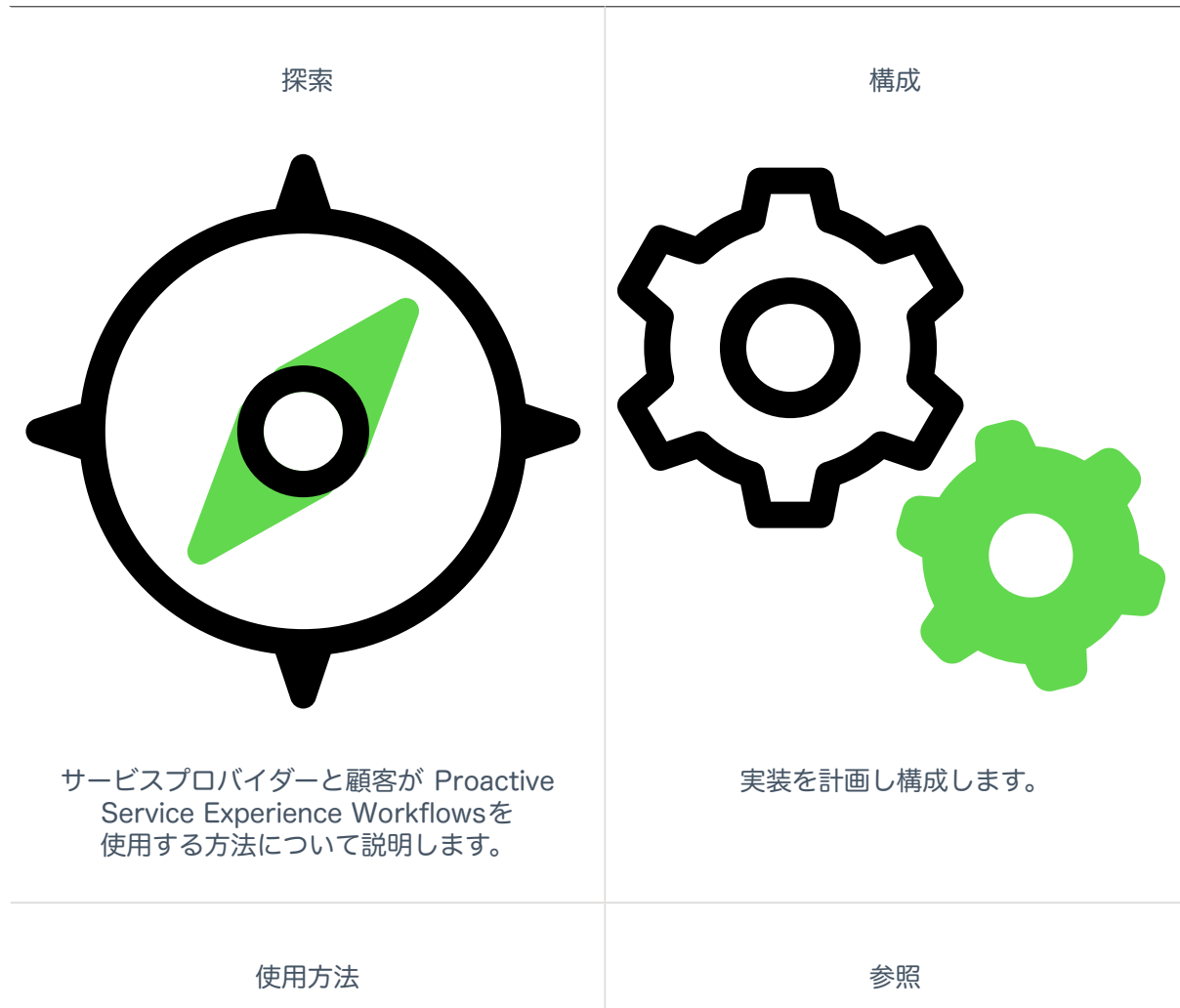
カスタマーサービスポータルからのケースの作成..... 127
 サービスの問題ケースの診断と解決..... 128
 カスタマーサービス問題管理 参照..... 131
 CSPM コンポーネント..... 131
 カスタマーサービス問題管理 のプロパティ 134
 ドメインセパレーションと カスタマーサービス問題管理..... 135

Proactive Service Experience Workflows

ServiceNow Proactive Service Experience Workflows 電気通信、メディア、テクノロジー (TMT) サービスプロバイダーがエンドツーエンドのサポートを提供する方法を提供すると同時に、顧客への影響を理解し、サポートプロセスに関与するすべての関係者に透明性のあるコミュニケーションを提供します。

Proactive Service Experience Workflows アプリケーションの概要については、こちらの短いビデオをご覧ください。

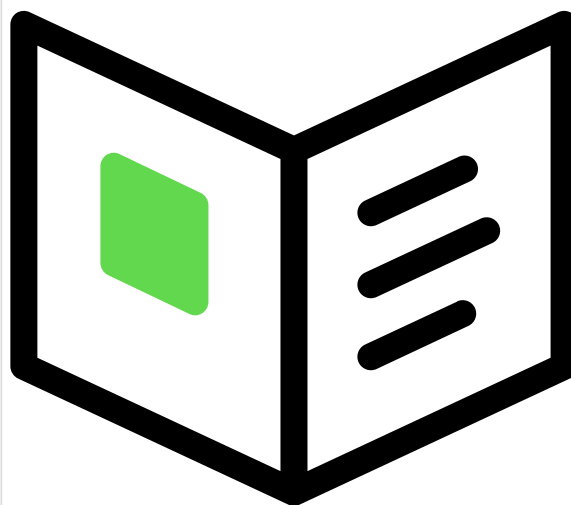
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>



自動翻訳



Proactive Service Experience Workflowsを使用。



Proactive Service Experience Workflowsのドメインセパレーションの詳細を取得します。

その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[Proactive Service Experience Workflows release notes](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、Proactive Service Experience Workflows 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#) で確認できます。
- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#) で他の Proactive Service Experience Workflows ユーザーとつながることができます。

Proactive Service Experience Workflowsアーキテクチャの探索

Proactive Service Experience Workflows アプリケーションを使用して、ネットワーク開始インシデントを解決するワークフローを自動的に開始し、影響を受ける顧客にプロアクティブに通知する方法について説明します。

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。

Proactive Service Experience Workflows 機能

Proactive Service Experience Workflows 顧客への影響を理解し、サポートプロセスに関与するすべての関係者に透明性のあるコミュニケーションを提供しながら、エンドツーエンドのサポートを提供します。電気通信、メディア、またはテクノロジーサービスプロバイダーは、次のことを実行できます。

機能	主な機能	ロール
インストールベースに関連付けられたアップストリームサービスに関連付けられた 1 つ以上の構成アイテムに基づいて、影響を受ける顧客アカウントを特定します。	の Proactive Service Experience Workflows で影響を受けるアカウントを特定することについて インシデント管理	
オペレーションアカウント 360 では、ITSM と CSM のデータを使用して顧客アカウントにドリルダウンし、アカウントに関する重要な情報を可視化します。	での顧客またはパートナーアカウントの確認 Proactive Service Experience Workflows	
ケースの挿入、インシデントの解決、または変更要求のクローズ時に特定のフィールドを同期する積極的なケースを生成します。	適切なケースタイプへのリダイレクト	
サービスオペレーションワークスペースの強化されたインシデントおよび変更要求フォームにより、管理セットアップとオーバーヘッドを削減します。	変更要求からのケースの作成	
カスタマーサポートエージェントの介入なしに軽微なケースを解決します。		
テクニカルサポートエージェントが、インシデントまたは変更要求と関連するケースレコード間を移動することなく外部顧客とやり取りできる機能を提供します。	の Proactive Service Experience Workflows で影響を受けるアカウントを特定することについて インシデント管理	
ビジネスニーズに合わせて変更できる 5 つの独自の ワークフロースタジオ フローを使用します。	Proactive Service Experience Workflows アーキテクチャ	
事前設定されたディシジョンテーブルに基づいて、インシデントをエスカレートし、迅速なアクションを実現します。	インシデントのエスカレーションについて	
TM Forum TMF621 Rest API 標準に基づいて、特定の	Proactive Service Experience Workflows にインシデントを作成します。	

機能	主な機能	ロール
API クライアントからインシデントレコードを作成します。		
テクニカルサポートエージェントが ITSM と CSM およびアプリケーションの両方を確認できるようにする専用ロールを使用します。	カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるコンポーネント	

Proactive Service Experience Workflowsアプリケーションのアーキテクチャコンポーネントの詳細については、「[Proactive Service Experience Workflows アーキテクチャ](#)」を参照してください。

Proactive Service Experience Workflows アーキテクチャ

Proactive Service Experience Workflowsアプリケーションのアーキテクチャを構成する複数のコンポーネントがあります。

主なコンポーネントは次のとおりです。

- フローとサブフロー
- エスカレーションステージ
- ディシジョンテーブル
- メッセージ
- ビジネスルール
- クライアントスクリプト
- システムプロパティ
- ロール
- アサイン先グループ
- サービスオペレーションワークスペース

ディシジョンテーブル

定義された条件に基づいて、ワークフロースタジオ インシデントエスカレーションポリシー [sys_hub_flow] ディシジョンテーブルを操作して、特定のエスカレーションポイントで生成するサブフローを決定します。

メッセージ

Proactive Service Experience Workflowsの各サブフローは、エージェントがネットワーク開始インシデントのトラブルシューティング、エスカレーション、および解決に使用する指示を提供するメッセージファイルに関連付けられています。内部トラブルシューティングプロセスのデフォルトの手順をカスタマイズする方法の詳細については、「[メッセージファイルのカスタマイズ](#)」を参照してください。

ロール

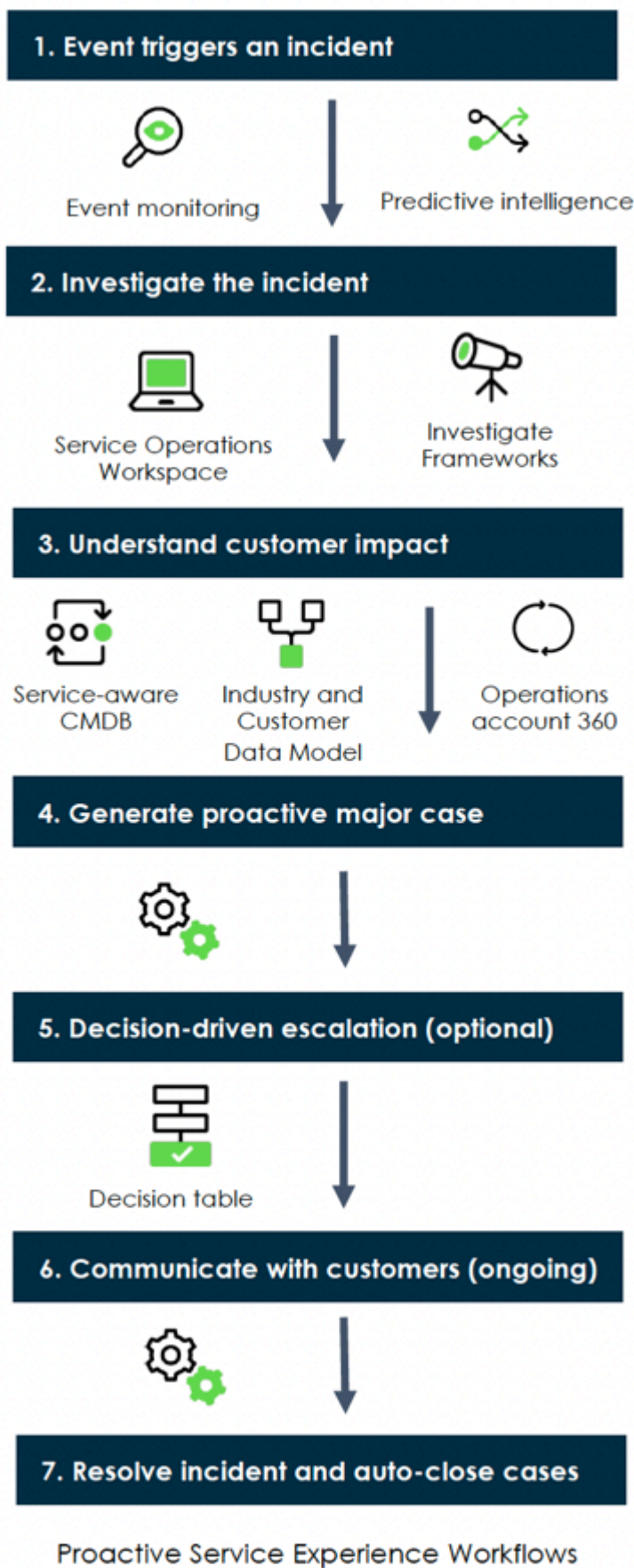
sn_ind_tsm_core.noc_agent ロールは、Proactive Service Experience Workflows アプリケーションで使用できます。このロールを追加すると、テクニカルサポートエージェントは、ITSM アプリケーションと CSM アプリケーションの間で関連情報を表示できるようになります。このロールには以下が含まれます。

- itil
- wm_initiator
- wm_read
- sn_customerservice.case_viewer
- sn_customerservice.customer_data_viewer

このロールには複数のアサイン先グループが含まれており、他のグループも admin ロールを持つことができます。sn_ind_tsm_sdwan.ticket_integrator ロールは、TMF 621 Open API ユースケースから作成されたトラブルチケットに使用できます。

Proactive Service Experience Workflows プロセス

次の図は、Proactive Service Experience Workflows プロセスに含まれるステップを示しています。



Proactive Service Experience Workflowsおよびインシデント管理サービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペース アプリケーションを使用して、ネットワークエージェントがタスクに優先順位を付け、インシデントを解決する方法の概要を取得できます。

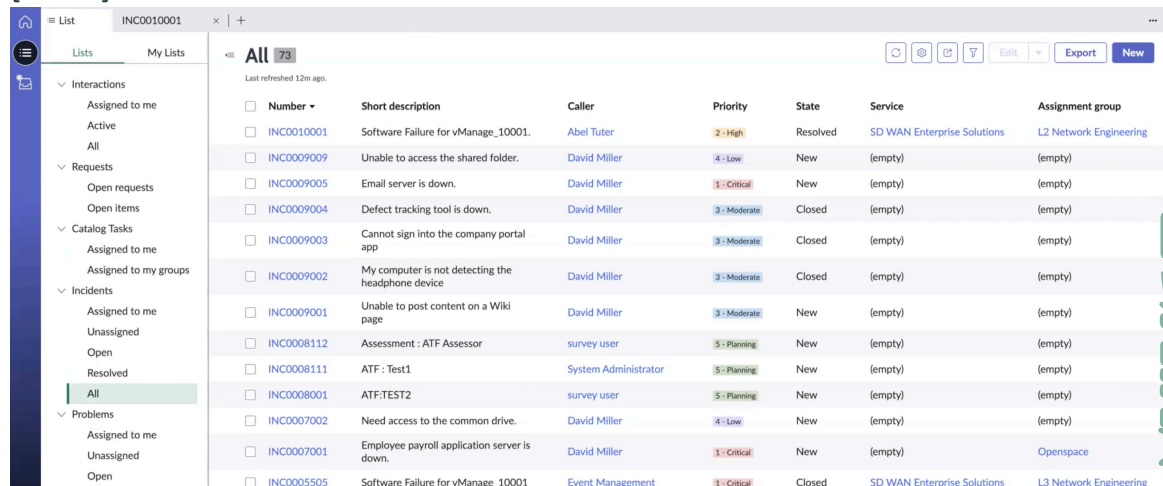
の表示 サービスオペレーションワークスペース

[ワークスペース] メニューから [サービスオペレーションワークスペース] を選択し、[ホーム] アイコンを選択します。ランディングページから、ネットワークエージェントはインシデントを分析し、ケースと今後のタスクを表示できます。表示するには:

- リスト: サービスオペレーションワークスペースの [リスト] タブを選択します。[リスト] タブでは、ネットワークエージェントはインシデントとタスクの個々のリストを分析し、適切なアクションを実行できます。

次の例は [リスト] タブを示しています。

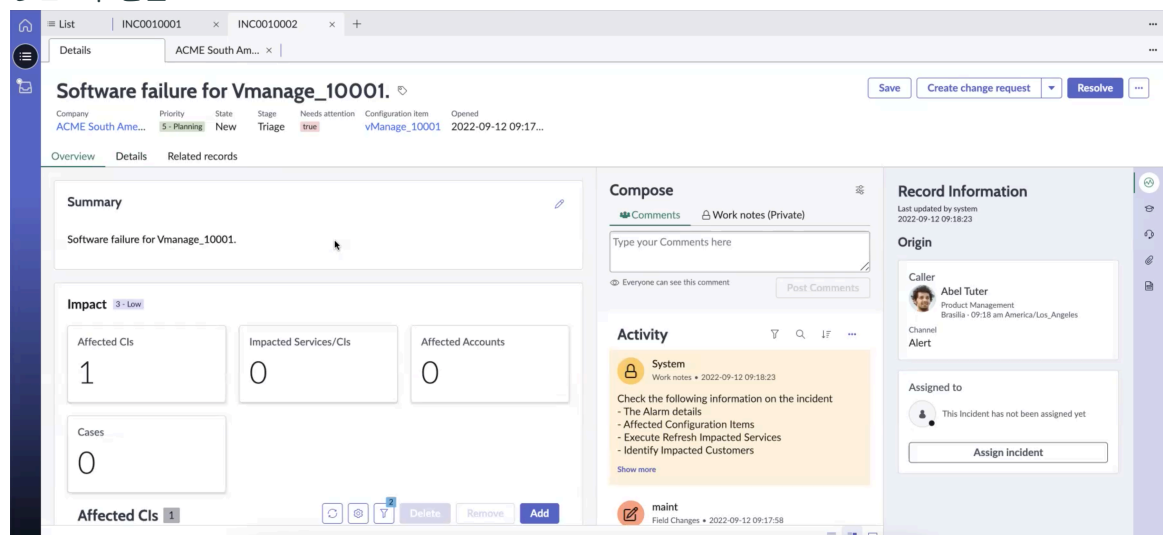
[リスト] タブ



Number	Short description	Caller	Priority	State	Service	Assignment group
INC0010001	Software Failure for vManage_10001.	Abel Tuter	2 - High	Resolved	SD WAN Enterprise Solutions	L2 Network Engineering
INC0009009	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0009005	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	(empty)
INC0009004	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009003	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009002	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009001	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	(empty)	(empty)
INC0008112	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008111	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008001	ATF:TEST2	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0007002	Need access to the common drive.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0007001	Employee payroll application server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	Openspace
INC0005505	Software Failure for vManage_10001	Event Management	1 - Critical	Closed	SD WAN Enterprise Solutions	L3 Network Engineering

- レコード: 次の例に示すように、任意のタスクレコードを開いてそのレコードビューに移動します。

レコードビュー



Software failure for Vmanage_10001.

Company: ACME South Am... Priority: 5 - Planning State: New Stage: Triage Needs attention: true Configuration item: vManage_10001 Opened: 2022-09-12 09:17...

Summary

Software failure for Vmanage_10001.

Impact 3 - Low

Affected CIs: 1 Impacted Services/CIs: 0 Affected Accounts: 0

Cases: 0

Activity

System
Work notes • 2022-09-12 09:18:23
Check the following information on the incident
- The Alarm details
- Affected Configuration Items
- Execute Refresh Impacted Services
- Identify Impacted Customers
Show more

maint
Field Changes • 2022-09-12 09:17:58

Record Information
Last updated by system
2022-09-12 09:18:23

Origin

Caller: Abel Tuter
Product Management
Brazilia - 09:18 am America/Los_Angeles
Channel: Alert

Assigned to

This incident has not been assigned yet

Assign incident

例

Proactive Service Experience Workflows アプリケーションは、アラートフローによってシステム内でインシデントが作成されると自動的にトリガーされます。テクニカルサポートは、サービスオペレーションワークスペースでこのアラートを手動で作成できます。また、TMF 621統合を使用して外部の障害管理システムから生成することもできます。

次の例は、Proactive Service Experience Workflows を使用して外部ネットワークによって開始されたインシデントを解決する方法を示しています。この例では

1. TMF 621 統合を使用する外部障害管理システムは、次の値を持つインシデントレコードの作成をトリガーするアラートを送信します。
 - 簡単な説明と説明:変更が実装された後、Vmanage_10001を再開できませんでした。
 - 構成アイテム:Vmanage_10001 (SD-WAN CI クラス)
 - カテゴリ:SD-WAN
 - サブカテゴリ: プロトコル障害
 - 影響を受ける顧客:5
2. テクニカルサポートエンジニアが サービスオペレーションワークスペース 内でインシデントレコードを開くと、[概要] セクションに影響を受けるサービスとアカウントのリストが表示されます。
3. テクニカルサポートエンジニアは、機能停止のトリガーとなったエージェントアシストの最新の変更を確認することで、問題をトリアージします。
4. その後、テクニカルサポートエンジニアは SD-WAN コントローラを再起動し、[ケース] セクションで [プロアクティブケースの生成] を選択します。1 つの重大なケースと 5 つの子ケースが生成され、影響を受けるアカウントのプライマリ連絡先に通知が送信されます。
5. 重大なケースが作成されると、テクニカルサポートエンジニアは重大な機能停止の可能性を重大な問題マネージャーに通知します。重大な問題マネージャーは、重大なケースレコードを管理し、テクニカルチームおよび影響を受ける顧客とのコミュニケーションを管理します。
6. テクニカルサポートエンジニア (TSE) は、デバイスを再起動できず、完全に故障した可能性があることを認識します。TSE は [Sub Category] フィールドを [Device Failure] に変更し、[**Escalate UI**] アクションを選択して作業メモを入力します
7. 次のレベルの L2 サポートチームはインシデントを受信し、レコードステータスを更新します。
8. L2テクニカルサポートエンジニアは、SD-WANコントローラの問題のトラブルシューティングを試み、構成アイテムを正常に再起動します。影響を受けた5つのアカウントのうち4つは問題が解決したと報告していますが、5番目のアカウントにはまだいくつかの問題が発生しています。
9. 5 番目のアカウントのさらなる問題を診断するために、L2 テクニカルサポートエンジニアは次の手順を実行します。
 - [概要] ページのケースレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
 - 追加コメントを介してケースレコードの連絡先担当者にメッセージを送信するには、[通知] **UI** アクションを選択します。
10. 連絡担当者は追加のコメントを受け取り、いくつかの追加ステップを実行します。サービスが復元されると、連絡先は CSM ポータルでステータスを更新します。
11. インシデントレコードに追加のコメントがあることを確認し、L2 テクニカルサポートエンジニアは [State] フィールドを [**Resolved**] に変更します。

解決情報が各ケースレコードにコピーされ、その間に重大な問題マネージャーが重大なケースレコードと関連するケースを解決します。

Proactive Service Experience Workflowsの構成

ユーザーをアサイン先グループに追加できるように Proactive Service Experience Workflows を構成できます。自動的に提供されるワークフローを通じて、エンジニアがネットワーク開始の問題を解決するためのガイドとなるカスタム指示を作成することもできます。

Proactive Service Experience Workflows をインストール

システムアドミニストレーターロールを持つユーザーの場合は、Proactive Service Experience Workflows アプリケーションをインストールできます。

始める前に

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

- 必要なロール：admin
- 必要なプラグイン:次のプラグインがインストールされている必要があります。
 - カスタマーサービス管理 (CSM)
 - Customer Service with Service Management
 - サービスオペレーションワークスペース

このタスクについて

Telecom コアアプリケーションは、次の Proactive Service Experience Workflowsとともにインストールされます。

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、Proactive Service Experience Workflows アプリケーション (sn_ind_tsm_sdwan) を検索します。

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Storeにリクエストする必要がある場合があります。

[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。

含まれている、またはインストールする必要があるすべての依存プラグインとアプリケーションがダイアログボックスに一覧表示されます。

4. オプション: デモデータが利用でき、インストールするには、[デモデータのロード] を選択します。

(Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

**重要:**

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. **[Install (インストール)]** を選択します。

Proactive Service Experience Workflows アサイン先グループにユーザーを追加

ユーザーを Proactive Service Experience Workflows アサイン先グループに追加して、必要なロールを付与し、適切なエスカレーションレベルでネットワーク開始の問題を解決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 > ユーザー管理 > グループ**。
2. グループ名を選択します。
4 つのアサイン先グループは次のとおりです。
 - ネットワークコーディネーター
 - L1 ネットワークエンジニアリング
 - L2 ネットワークエンジニアリング
 - L3 ネットワークエンジニアリング
3. **[グループメンバー]** 関連リストで、**[編集]** を選択します。
4. **[コレクション]** リストで 1 つ以上の名前を選択します。
5. **[Add (追加)]** を選択します。
6. **[保存]** を選択します。

Proactive Service Experience Workflows の使用

ServiceNow Proactive Service Experience Workflowsを使用すると、ネットワークによって開始されたインシデントを解決し、影響を受ける顧客にプロアクティブに通知することができます。このアプリケーションは、ネットワーク管理システムによって検出された一般的な SD-WAN サービスの問題に対する インシデント管理 アプリケーションを拡張します。

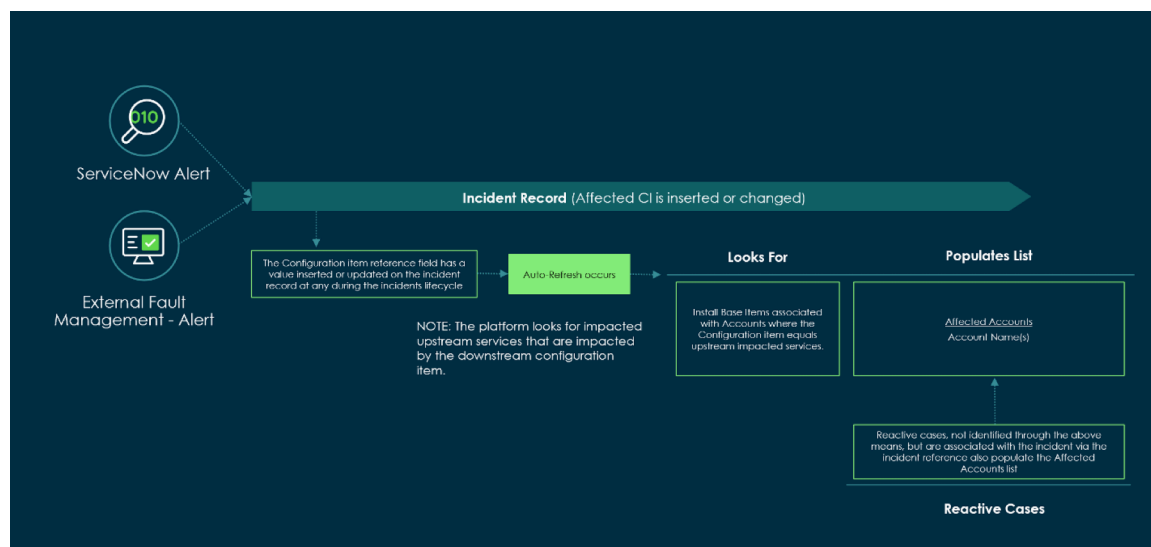
の Proactive Service Experience Workflows で影響を受けるアカウントを特定することについて インシデント管理

イベント管理システムがアラートを生成すると、インシデントレコードが作成され、影響を受けるアカウントを サービスオペレーションワークスペースで表示できます。

テクニカルサポートエンジニアが サービスオペレーションワークスペースにログインすると、影響を受ける構成アイテム、サービス、および顧客が **[概要]** セクションに一覧表示されます。これらの詳細は、インシデントレコードの構成アイテムが更新されると自動的に更新されます。構成アイテムが更新されると、**[影響を受けたサービスのリフレッシュ]** スクリプトが自動的にトリガーされ、機能停止またはデグレードが発生しているサービスが取得されます。アカウントに関連付けられた影響を受けるサービスが特定され、更新されます。さらに、CSM エージェントがケースをインシデントレコードに関連付けると、**[影響を受けるアカウント]** リストも更新されます。**[影響を受けるアカウ**

ント] リストが更新されると、インシデントレコードを処理しているサポートチームに顧客への影響が表示されます。

次の図は、インシデントレコードの作成に関連するステップを示しています。



注:

変更管理ワークフローも同じプロセスに従います。変更要求レコードの構成アイテムが更新されると、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] スクリプトがトリガーされ、影響を受けるアカウントが取得されます。[構成アイテム] フィールドが読み取り専用で設定されているため、スクリプトがトリガーされる前にこのフィールドに値が入力されていることを確認する必要があります。詳細については、「[変更要求からのケースの作成](#)」を参照してください。

Proactive Service Experience Workflows にインシデントを作成します。

Proactive Service Experience Workflows でインシデントレコードを作成して、顧客が直面している問題を文書化します。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER、admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース > インシデント > すべて。
2. インシデントリストビューから、[新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	インシデントの簡単な説明
説明	インシデントの詳細な説明
番号	一意のシステム生成インシデント番号。
会社	ネットワークの問題が発生した顧客アカウント。
問い合わせユーザー	問題についてお客様に連絡したユーザー。
場所	問い合わせユーザーの場所。

フィールド	説明
チャネル	インシデントの作成に使用されるコミュニケーション方法。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ チャット ○ メール ○ 電話 ○ Monitoring ○ セルフサービス ○ 仮想エージェント ○ ウォークイン
状況	いくつかの解決段階を経たインシデントのステータス。
影響	インシデントまたは問題の影響度の測定値。
緊急度	インシデントまたは問題がビジネスに重大な影響を与える前に解決にかけられる時間の尺度。
優先度	影響度、緊急度、解決を完了できる速さに基づいています。
サービス	影響を受けるビジネスサービス。
サービスオフリング	可用性、スコープ、価格設定、およびパッケージングオプションのサービスレベルを一意に定義する 1 つ以上のサービスコミットメントで構成されるサービスオフリング。
構成アイテム	影響を受ける構成アイテム。
アサイン先グループ	インシデントを担当するグループ。
アサイン先	このインシデントを担当するユーザー。[アサイン先グループ] が変更された場合、[アサイン先] フィールドはクリアされます。
追加コメント	必要に応じて追加する、問題に関する詳細情報。追加のコメントは、インシデントを表示できるすべてのユーザーに表示されます。
作業メモ	インシデントの解決方法に関する情報、またはインシデントの解決手順 (該当する場合)。
カテゴリとサブカテゴリ	問題の種類。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。

4. [Save (保存)] を選択します。

タスクの結果
インシデントが作成されます。

でのインシデントレコードからのケースの作成 **Proactive Service Experience Workflows**

レコードからケースを作成することで、企業顧客のネットワークの問題を特定して解決できます。

始める前に

このタスクでは、ワークフローが既にトリガーされ、アサイン先グループが割り当てられていることを前提としています。

必要なロール:sn_ind_tsm_sdwan。PSEW_USER

このタスクについて

Proactive Service Experience Workflowsトリガーのワークフローの後、ネットワークの問題によって影響を受ける顧客とシステムを特定できます。その後、影響を受ける顧客の個々のケースを自動的に作成するか、または影響を受ける多数の顧客の重大なケースと子ケースを作成できます。

手順

1. サービスオペレーションワークスペースに移動し、 リスト > インシデント > オープン。
2. リストからインシデントを選択します。
3. オプション: 既存のインシデントで、インシデントをアサインします。
4. [影響を受ける CI] カードを選択して、影響を受ける構成アイテム (CI) を確認します。
5. [影響するサービス/CI] カードを選択し、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] を選択して、影響を受けるサービスを確認します。
6. 影響を受けるアカウントを確認するには、[影響を受けるアカウント] カードを選択し、[影響を受けるアカウントの特定] を選択します。

®

ServiceNow インスタンスは、影響を受けるサービスをリフレッシュし、影響を受けるアカウントを見つけるためのアクションを開始します。

7. [影響を受けるアカウント] カードを選択し、[名前] 列を確認して、影響を受ける顧客の名前を探します。
通常、ネットワークコーディネーターは、影響を受ける顧客にネットワーク開始の問題が事前に通知されるようにケースを作成します。
8. ケースカードを選択し、[プロアクティブケースを生成] を選択して、影響を受ける顧客のプロアクティブなケースを生成します。
 - 影響を受けるアカウントの数がしきい値を下回る場合、このアクションでは、影響を受けるアカウントごとに 1 つのケースが作成されます。それ以外の場合、このアクションは最初に重大なケースを作成し、次に子ケース (影響を受けるアカウントごとに 1 つのケース) を作成します。
 - しきい値を変更する場合は、アドミニストレーターに連絡して `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold` システムプロパティの値を変更してください。
 - [ケース] タブでは、重大なケースは [アカウント] 列と [連絡先] 列に [空] で示されます。その情報が入力されているケースは、その重大なケースの子ケースです。
9. アドホックケースを作成するには、リストからケースを選択して [新規] を選択します。
10. ケースを選択して [顧客に通知] を選択し、顧客に通知します。
11. [顧客に通知] ポップアップウィンドウで、説明的なメモを入力し、[通知] を選択します。

メモは、インシデントレコードの [アクティビティ] フィールドと選択したケースレコードに自動的に挿入されます。顧客がメッセージでケースを更新すると、インシデントレコードとも自動的に同期されます。

i 注:

デフォルトでは、顧客に通知機能はアクティブではありません。アドミニストレーターは、プロパティ値 `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` を TRUE に設定する必要があります。この機能を有効にするには、BR (ビジネスルール) `Update case worknote for comments change` をオフにします。

12. インシデントの考えられる原因を更新する場合は、[原因] タブを選択してメッセージを保存します。

13. インシデントレコードで [解決] を選択して、インシデントを解決します。
[解決] ポップアップウィンドウで、解決コードと解決メモを入力し、[解決] を選択します。

i 注:

軽微なケースのみが自動的にクローズされます。重大なケースでは、すべての関連ケースを手動でクローズする必要があります。

タスクの結果

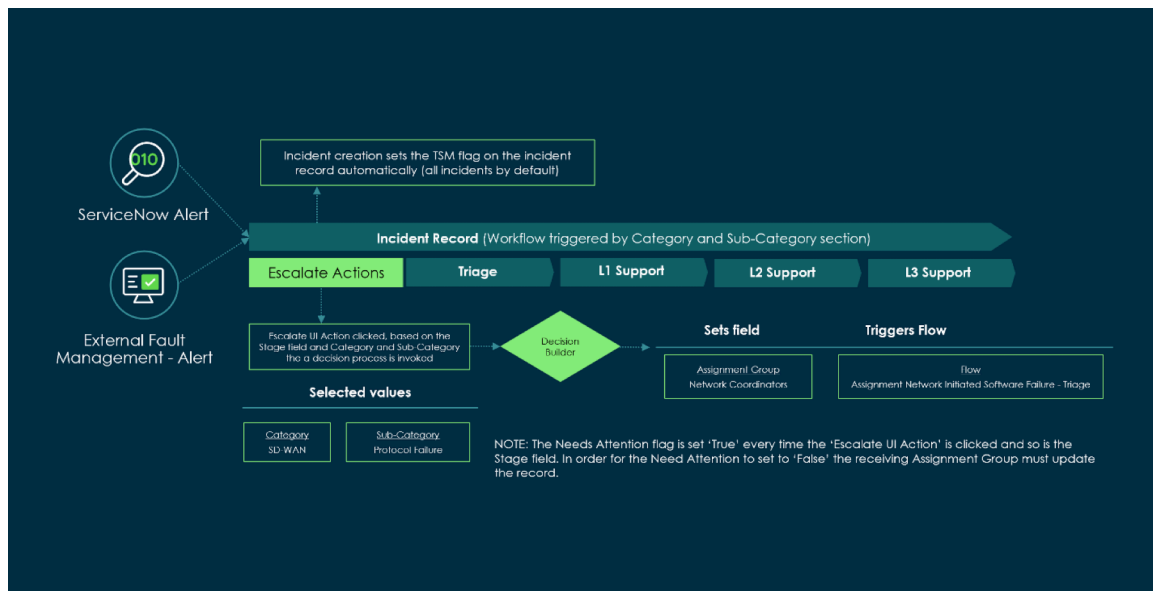
インシデントが解決されると、関連ケースの自動クローズがトリガーされます。

- 重大なケースがない場合は、関連する個々のケースがすべて解決され、作業メモで更新されます。親インシデントレコードの次のフィールド値も、関連ケースに入力されます。
 - 解決メモ
 - 解決コード
 - 考えられる原因
- 重大なケースがある場合、関連するケースは自動的に解決されず、インシデントレコードの作業メモに「このインシデントに関連付けられた重大なケースがあります」というメッセージが追加されます。親インシデントレコードの次のフィールド値が、関連するすべての重大なケースと子ケースに入力されます。
 - 解決メモ
 - 解決コード
 - 考えられる原因

インシデントのエスカレーションについて

エスカレーションは、適切なカテゴリとサブカテゴリでインシデントが作成され、サービスオペレーションワークスペース内でエスカレート UI オプションがトリガーされたときにトリガーされます。

次の図は、エスカレーションフローを視覚的に表したものです。



ベースシステムでは、次のカテゴリとサブカテゴリの値を使用できます。

- カテゴリ:SD-WAN
- サブカテゴリ:
 - リンク障害
 - デバイス障害
 - プロトコル障害
 - ソフト WAN リンク障害
 - ソフトウェア障害

インシデントテーブルの [ステージ] フィールドでは、次の値を使用できます。

- トリアージ
- L1 調査
- L2 調査
- L3 調査

現在のステージ、カテゴリ、サブカテゴリなどの定義された条件に基づいて、インシデントエスカレーションポリシーディシジョンテーブルは結果と、必要に応じて次のエスカレーションステージを決定します。

Incident Escalation Policy

Created: 2020-06-25 13:43:53 | Application: Telecom Core | Properties | Close

▼ Inputs [Add](#)

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [incident]	☒

[Add an input](#)

▼ Decision table

Conditions

	Category incident incident category	Subcategory incident incident subcategory	Stage incident incident sn_ind_tsm_core_stage	Assignment Group Group [sys_user_group]	Flow Flow [sys_flow_flow]
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

ディシジョンテーブルは、Proactive Service Experience Workflows アプリケーションで提供されます。定義されている条件と結果を要件に合わせて変更できます。意思決定テーブルの更新の詳細については、「[Decision Tables](#)」を参照してください。

インシデントがエスカレートされると、[要注意] フィールドのステータスが **True** に更新されます。ステータスは、[アサイン先グループ] フィールドの所有者によって **False** に変更できます。

i 注:

システムアドミニストレータは、**Set Needs Attention False** ビジネスルールを設定できます。

でのインシデントのエスカレート Proactive Service Experience Workflows

インシデントをエスカレートして、そのインシデントの調査と診断を続行します。インシデントをエスカレートすることで、経験豊富なリソースに支援を依頼し、問題をより迅速に解決することができます。

始める前に

このタスクでは、インシデントに取り組んでおり、それを次のエスカレーショングループにエスカレートする必要があることを前提としています。

i 注:

アドミニストレータがこのルールをエスカレーショングループにアサインしていることを確認してください。アドミニストレータがルールを割り当てる方法については、「[グループへのルールの割り当て](#)」を参照してください。

必要なロール:sn_ind_tsm_core.noc_agent

手順

1. サービスオペレーションワークスペースで、リスト > インシデント > オープン をクリックし、インシデントを選択します。
2. インシデントレコードフォームで、右上隅のドロップダウンリストから [エスカレート] を選択します。
3. [エスカレーションのメモをキャプチャ (Capture notes for the escalation)] ポップアップウィンドウで、説明的なメモを入力し、[エスカレート] を選択します。
このアクションにより、次のレベルのエスカレーショングループのサブフローがトリガーされ、アサイン先グループが次のエスカレーショングループに自動的に変更されます。

タスクの結果

- 以前のエンジニアのインシデントタスクのステータスが [完了してクローズ] に設定され、作業メモがログに記録されます。
- 新しくアサインされたユーザーに対して、ステータスが [対応中] に設定されたインシデントタスクが作成されます。
- アクティビティストリームの作業メモには、このエスカレーションレベルのエンジニア向けの手順が記載されています。
- インシデントのステージは、次のエスカレーションレベルで更新されます。
- アサイン先グループは、エスカレーションレベルに応じて更新されます。

での顧客またはパートナーアカウントの確認 **Proactive Service Experience Workflows**

テクニカルサポートチーム(例: クラウド運用チーム、サーバー運用チーム、またはネットワーク運用チーム) は、 Proactive Service Experience Workflows アプリケーションの運用アカウント 360 ビューを使用して、顧客またはパートナーのアカウントに関する分析情報を取得できます。

テクニカルサポートエージェントは、 サービスオペレーションワークスペース内の顧客またはパートナーのアカウントに関連付けられたタスク、エスカレーション、主要な顧客データ、およびメトリクスに関連する情報を収集できます。このデータを使用して、次のタイプの情報を追跡できます。

- 顧客またはパートナーが誰であるか、どの製品、サービス、資産、および構成アイテムが販売されているか。
- テクノロジープロバイダーと顧客またはパートナーの両方の主要連絡先は誰ですか。
- テクノロジープロバイダーと顧客またはパートナーの CSAT スコア。
- テクノロジープロバイダーと顧客またはパートナーが、その月の SLA の観点からどのように追跡しているか。
- アカウントに影響を与えている重大なインシデント、ケース、エスカレーション。
- クローズ中のタスクの数 (タイプ別)、およびオープン中のタスクの数 (12 週のロールベース)。
- アカウント用に開発された特定のナレッジ記事とカタログアイテム。この情報を使用して、エージェントは顧客またはパートナーが何を求め、どのようなアクションを実行する必要があるかについてのインサイトを得ることができます。

サービスオペレーションワークスペース内の運用アカウント 360 ビュー内で視覚化されたデータは、会社の値がこのビューの起動時に選択されたアカウントと等しいタスクレコードから導出されません。ナレッジ記事とカタログアイテムは例外です。

また、運用アカウント 360 度ビューは、クラス値がアカウントと等しい会社レコードに対してのみ機能します。クラス値が会社である会社レコードには、サービスオペレーションワークスペースの従来のデフォルトのワークスペースビューが表示されます。

アカウントインサイトの取得の詳細については、「[の 360 度ビューを使用したアカウントのレビュー Proactive Service Experience Workflows](#)」を参照してください。

の 360 度ビューを使用したアカウントのレビュー **Proactive Service Experience Workflows**

サービスオペレーションワークスペース内のProactive Service Experience Workflowsアプリケーションによって提供される運用アカウント 360 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。顧客またはパートナーに関連するデータとタスクを追跡し、サービスの提供を改善するための措置を講じることができます。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tsm_core_noc_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース.
2. [Service Operations Workspace **Lists**] タブで、 アカウント > すべて.
3. [アカウント] リストで、顧客アカウントを選択します。



注:

さまざまなインシデントリスト内または サービスオペレーションワークスペース のインシデントフォーム内で会社 (アカウント) 名、アカウントをクリックして、このビューにアクセスすることもできます。

4. [アカウント情報] ページの [顧客概要] セクションで、顧客のアクティブステータス、ランクレベル、従業員数など、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。

このアカウントにエスカレーションがある場合は、[エスカレーションの表示] をクリックして表示できます。[概要] セクションで、アカウント情報に関するインサイトを表示します。

アカウント情報ページ - [アカウントの概要] タブ

フィールド	説明
アカウントチームメンバー	この顧客のチームメンバー。[すべて表示] をクリックすると、すべてのチームメンバーのリストが表示されます。
主要な顧客連絡先	この顧客の重要な連絡先。[すべて表示] をクリックすると、すべての主要な顧客連絡先のリストが表示されます。
単一スコアカード	○ 契約 ○ エンタイトルメント ○ CSAT i 注: 結果は、Core CSM プラグインによって提供される標準提供の顧客満足度サーベイに関連付けられたアセスメントから得られます。 ○ エスカレーションケース ○ 販売済み製品 ○ インストールベース ○ 資産 ○ 構成アイテム
継続的なテクニカルサポート作業	○ クローズ済みタスク ○ 週次新規タスクとクローズ済みタスク ○ 現在の月のタスク SLA 達成度

フィールド	説明
変更	アカウントによって発生した変更要求
問題	アカウントに関連する問題
インシデント	アカウントに関連するインシデント
インシデント SLA	アカウントに関連するインシデント SLA
機能停止	アカウントに関連する機能停止
要求	アカウントに関連する要求
ケース	アカウントに関連するケース
コンテキストサイドパネル	- 添付ファイル - テンプレート - アカウント支援 i 注: 重大なインシデント、重大なケース、ナレッジ、記事、またはカタログアイテムを検索することもできます。

5. [アナリティクス] ページで、ダッシュボードを使用して運用データを確認し、現在のプロセスパフォーマンスを監視します。

- アナリティクスのスナップショット
- コア KPI
- サービスレベル
- 積極的なサービス

詳細については、「[アカウント 360 アナリティクスダッシュボード](#)」を参照してください。

6. [関連レコード] ページで提供されるデフォルトのリストは次のとおりです。

- ユーザー
- 連絡先
- アカウントの住所
- 製品モデル
- ベンダーカタログアイテム

アカウント 360 アナリティクスダッシュボード

運用アカウント 360 ビューが提供するアナリティクスダッシュボードには、積極的ケース、アカウントのエスカレーション、SLA、使用されたチャネル、コア KPI などのメトリクスに関するグラフとサマリーデータが表示されます。

アナリティクスダッシュボードを表示するには、次に移動します: ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース > リスト > アカウント > すべて。リストから顧客アカウントを開き、[分析] タブを選択します。

[アナリティクス] タブには、各ダッシュボードの追加タブが含まれています。

- アナリティクスのスナップショット
- コア KPI
- サービスレベル
- 積極的なサービス

エンドユーザーとロール

エンドユーザーロールと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール
カスタマーサービスエージェント: 積極的なケース、アカウントのエスカレーション、SLA、使用されたチャネル、コア KPI などのケースメトリクスを表示して、組織でのカスタマーサービスの現在のパフォーマンスを把握します。	sn_ind_tsm_core_noc_agent
コンテンツアドミン: ダッシュボードを編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理できます。	pa_admin
コンテンツクリエイター: ダッシュボードを表示できます。	pa_viewer

アナリティクスのブレイクダウン

アナリティクスダッシュボードは、アカウント選択ブレイクダウンを使用します。データを排他的に表示するアカウントを選択します。

アナリティクススナップショットダッシュボード

アナリティクススナップショットダッシュボードには、主要パフォーマンスメトリクスとサービス関連インジケータの包括的な概要が表示され、重要なデータが一目でわかります。

アナリティクススナップショットインジケータ

顧客アカウント **360** アナリティクススナップショットインジケータ

インジケータ	説明
全体的な SLA 達成率 (%)	SLA の合計数のうち、満たされた SLA の合計割合。
作成された積極的なケースの合計	変更とインシデントによって開始された積極的なケースの合計。
オープンアカウントのエスカレーション数	エスカレーション済みで現在未解決のアカウント関連の問題の合計数。
機能停止期間: タイプごとの分布	タイプ別に分類された機能停止の合計期間。この可視化は、どのタイプの機能停止が最も頻繁に発生し、最も長い期間であるかを理解するのに役立ち、ターゲットを絞った改善とリソース割り当てが可能になります。

顧客アカウント **360** アナリティクススナップショットインジケーター (続く)

インジケーター	説明
積極的に作成されたケースの割合 (%)	顧客の問い合わせや苦情に対応するのではなく、組織自体が積極的に開始したカスタマーサービスまたはサポートケースの割合。
CI とケース	サービスケースに関連する構成アイテム (CI) とレポートされたケースの合計数の比較。構成アイテムには、ソフトウェア、ハードウェア、ネットワークインフラストラクチャなど、IT サービスの提供に不可欠なあらゆるコンポーネントを含めることができます。
通信に使用する優先チャネル	特定のシステムまたはサービス内で顧客が最もよく使用するコミュニケーション方法の識別。たとえば、インシデントなどです。

コア **KPI** ダッシュボード

コア KPI ダッシュボードは、実用的なインサイトを提供し、ユーザーがサービスの効率と品質を追跡して強化できるようにします。

コア **KPI** インジケーター顧客アカウント **360** コア **KPI** インジケーター

インジケーター	説明
最初の連絡の率 (%)	サービスチームまたはサポートチームとの最初のやり取り中に解決された顧客の問い合わせまたは問題の割合。
インシデントの再オープン率 (%)	最初に解決済みとしてマークされたが、未解決の問題または関連する問題の発生により、後で再オープンが必要になったインシデントの割合。
SLA 違反のクローズ済みケース	クローズされたが、事前定義されたサービスレベルアグリーメント (SLA) を満たさなかったケースの数。
解決済みインシデントの平均再アサイン数	インシデントが最終的に解決されるまでに、さまざまなチームメンバーまたはチームに再アサインされた平均回数。
アクティブなケースの平均経過時間	ケースが解決またはクローズされるまでにオープンまたはアクティブのままである平均期間。
ケースの平均解決時間	ケースがオープンされてから正式にクローズされるまでにかかった平均時間。
平均履行時間	要求が開始されてから完全に完了するかクローズされるまでにかかった平均期間。
過去 5 日間更新されていないオープン中のインシデントの数	新規、処理中、または保留中としてマークされ、過去 5 日以内に更新または変更を受け取っていないインシデントの数。

顧客アカウント **360** コア KPI インジケーター (続く)

インジケーター	説明
過去 5 日間更新されていない未解決ケースの数	新規、オープン、または情報待ちとしてマークされた、過去 5 日以内に更新または変更されていないアクティブなケースの数。
過去 5 日間更新されていないカタログタスクの数	5 日間以上更新されていない、[オープン]、[処理待ち]、または [対応中] ステータスのカタログタスクの数。
ケース	作成から 7 日以上更新されていない、[新規]、[オープン]、または [情報待ち] ステータスのケースの数。
インシデント	作成から 7 日以上更新されていない、新規、処理中、または保留中ステータスのインシデントの数。
要求アイテム	作成から 7 日以上更新されていない、[オープン]、[処理待ち]、または [対応中] ステータスの要求アイテムの数。
承認	作成から 7 日以上変更されていない、[要求済み] または [詳細情報が必要] ステータスの承認の数。
カタログタスク	作成から 7 日以上経過し、その後更新されていない、[オープン]、[処理待ち]、または [対応中] ステータスのカタログタスクの数。

サービスレベルダッシュボード

このダッシュボードには、マネージドサービスがサービスレベルアグリーメント (SLA) に準拠している場合の有効性の概要をユーザーに提供するメトリクスが表示されます。

サービスレベルインジケーター

顧客アカウント **360** のサービスレベルインジケーター

インジケーター	説明
全体的な SLA 達成率 (%)	サービスプロバイダーによって正常に満たされたサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。
インシデント SLA 達成率 (%)	サービスプロバイダーによって正常に満たされたインシデント関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。
ケース SLA 達成率 (%)	サービスプロバイダーによって正常に満たされたケース関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。
要求 SLA の達成率 (%)	サービスプロバイダーによって正常に満たされた要求関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。
全体的な SLA 違反の割合 (%)	サービスプロバイダーが満たしていないサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。SLA

顧客アカウント 360 のサービスレベルインジケータ (続く)

インジケータ	説明
	で概説されている合意されたタイムラインに違反した事例を評価します。
SLA 違反インシデントの割合 (%)	サービスプロバイダーが満たしていないインシデント関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。
SLA に違反しているケースの割合 (%)	サービスプロバイダーが満たしていないケースに関連するサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。
SLA 違反の要求の割合 (%)	サービスプロバイダーが満たしていない要求関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。
自分のチームの全体的な SLA 達成率 (%)	特定のチームが正常に満たしたサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
自分のチームのインシデント SLA 達成率 (%)	特定のチームが正常に満たしたインシデント関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
自分のチームのケース SLA 達成率 (%)	特定のチームが正常に満たしたケース関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
自分のチームの要求 SLA の達成率 (%)	特定のチームが正常に満たした要求関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
自分のチームの全体的な SLA 違反の割合 (%)	特定のチームが満たしていないサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
自分のチームのインシデント SLA 違反の割合 (%)	特定のチームが満たしていないインシデント関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
SLA に違反している自分のチームのケースの割合 (%)	特定のチームが満たしていないケース関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
SLA に違反している自分のチームの要求の割合 (%)	特定のチームが満たしていない要求関連のサービスレベルアグリーメント (SLA) の割合。データは、ログインしているユーザーが属するアサ

顧客アカウント 360 のサービスレベルインジケータ (続く)

インジケータ	説明
	イン先グループに基づいてフィルタリングされます。
SLA の平均経過時間	達成または完了としてマークされたすべての SLA の start_time から end_time までの平均時間スパン。
オープン済み SLA	処理中または一時停止ステータスのサービスレベルアグリーメント (SLA) の合計数。
期限切れの SLA	[違反あり] フィールドが有効になっているオープンなサービスレベルアグリーメント (SLA) の数。
今日期限切れになる SLA	当日に期限または有効期限に達する予定のサービスレベルアグリーメント (SLA) の数。
自分のチームの SLA の平均経過時間	特定のチーム内で達成または完了としてマークされたすべての SLA の start_time から end_time までの平均期間。ログインしているユーザーに関連付けられたアサイン先グループによってフィルタリングされます。
自分のチームのオープン済み SLA	チーム固有で、ログインしているユーザーのアサイン先グループに従ってフィルタリングされた、進行中または一時停止中のサービスレベルアグリーメント (SLA) の合計数。
自分のチームの期限切れ SLA	特定のチーム内で違反としてマークされたサービスレベルアグリーメント (SLA) の合計数。ログインしているユーザーにリンクされたアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。
今日期限切れになる、自分のチームの SLA	期限に達するか、今日期限切れになるようにスケジュールされている特定のチーム内のサービスレベルアグリーメント (SLA) の合計数。ログインユーザーにリンクされたアサイン先グループに基づいてフィルタリングされます。

積極的サービスダッシュボード

積極的サービスダッシュボードには、組織の運用に対するインシデント、変更、および重要なレコードの影響と、成熟したサービスデリバリモデルへの移行の程度に関する詳細な概要が表示されます。

プロアクティブサービスインジケータ

Customer account 360 プロアクティブサービスインジケータ

インジケータ	説明
インシデントによってトリガーされた積極的ケース	[積極的] フィールドが true に設定され、[インシデント] フィールドに値が入力されているケースの数。

Customer account 360 プロアクティブサービスインジケーター (続く)

インジケーター	説明
変更によってトリガーされる積極的ケース	[積極的] フィールドが true に設定され、[変更 に起因] フィールドが入力されているケースの 数。
インシデントによってトリガーされた重大な ケース	重大なケースのステータスが [承認済み] に設定 され、[インシデント] フィールドに値が入力さ れているケースの数。
変更による合計機能停止期間	CHG で始まるタスク番号で識別されるタスクに 関連付けられているすべての機能停止の合計時 間。
インシデントによる予定外の機能停止	「インシデント」タイプのラベルが付いたタス ク番号を持つ、「機能停止」に分類された機能 停止の合計数。
変更による予定された機能停止	変更要求として分類されたタスク番号に関連付 けられた予定されている機能停止の合計数。
実行されなかった重大なケースレコード SLA の 数	「ケース」というラベルが付けられ、重大な ケースステータスで [受入済み] ステータスに なっているタスクに関連付けられているすべて の SLA 違反。
ケースによって作成された問題の数	ケースというラベルの付いたタスクタイプで最 初に報告されたすべての問題。
インシデントによって作成された問題の数	インシデントとしてラベル付けされたタスクタ イプで最初に報告されたすべての問題。

インシデントからのケースと更新の自動作成

インシデントからケースが作成されます。

ケースは、major_case_affected_account_threshold システムプロパティで指定された値に基づいて
重大なケースとして指定されます。この値はアドミニストレーターが変更できます。

積極的ケースの生成方法の詳細については、「[適切なケースタイプへのリダイレクト](#)」を参照して
ください。

しきい値に応じて、1 つの重大なインシデントまたは複数の個別のケースを作成するさまざまなフローがトリガーされます。その後、ケースレコードが入力されます。たとえば、軽微なケースでは、次の情報が入力されます。

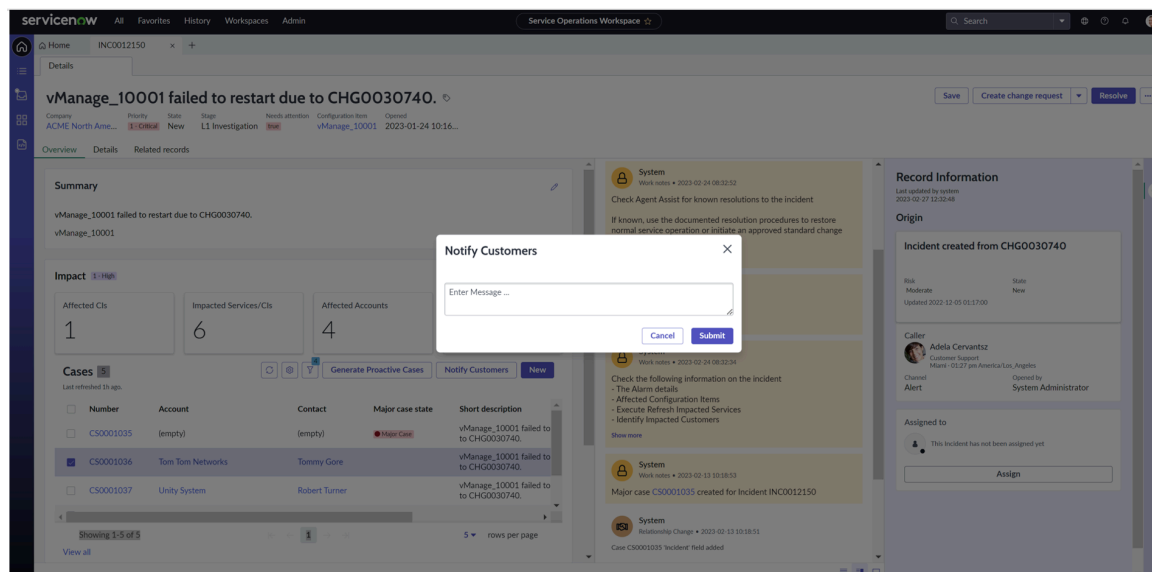
- 簡単な説明
- 説明
- 積極的は true です
- チャンネル
- インシデント
- アカウントフィールド

アドミニストレーターは、ビジネスニーズに合わせて、親インシデントレコードからケースレコードに渡す必要があるフィールドを指定できます。

ケース情報を顧客に通知

サービスオペレーションワークスペースでは、[ケース] セクションから 1 つ以上のケースを選択し、[顧客に通知] を選択できます。

通知メッセージを入力し、[送信] を選択します。メッセージは、ケースレコードとともに [追加コメント] セクションに含まれ、顧客に送信されます。顧客がメールまたは CSM ポータルからこれらのコメントに回答すると、これらのコメントがインシデントレコードにコピーされます。テクニカルサポートエンジニアは、ケースのレビュー中に提供された応答またはその他のフィードバックを表示できます。



i 注:

この機能を有効にするには、次の手順を実行します。

- アプリケーションナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
- テキストフィールドで proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync システムプロパティを検索します。
- システムプロパティを選択してレコードを開きます。
- [値] フィールドに「true」と入力し、[更新]を選択します。

追加のコメントがインシデントに関連するすべてのケースにコピーされないようにするには、インシデントテーブルの[コメント変更のケース作業メモを更新]ビジネスルールを非アクティブ化します。

自動生成されたケースの重大なケースしきい値の設定

システムプロパティのインシデントから生成された重大なケースのしきい値を設定します。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 選択したアプリケーションスコープ:プロアクティブサービスエクスペリエンスワークフロー

このタスクについて

インシデントから重大なケースを生成するためのデフォルトのしきい値が事前定義されています。この値が小さすぎるか、組織で CSM 重大ケース管理機能を使用していなかった可能性があります。このような場合は、Proactive Service Experience Workflows を有効にした後でシステムプロパティのしきい値を変更できます。

手順

1. アプリケーションナビゲータで、「sys_properties.list」と入力します。
2. テキストフィールドで システムプロパティ major_case_affected_threshold 検索します。
3. システムプロパティをクリックしてレコードを開きます。
4. [値] フィールドでしきい値を変更します。

i 注:

整数値が小さいほど、重大なケースをトリガーするために必要なケース数が多くなります。大きい数値を指定すると、その逆が true になります。

5. [Update (更新)] をクリックします。

適切なケースタイプへのリダイレクト

Proactive Service Experience Workflows内のインシデントから積極的ケースを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース。
2. サービスオペレーションワークスペースで、リスト > インシデント > すべて。

3. リストからインシデントを選択します。
4. [概要] タブで、[影響度] セクションを展開します。
5. [ケース] タイルを選択します。
6. [プロアクティブなケースを生成] ボタンを選択します。
7. リストから適切なサービス定義を選択します。

i 注:

デモデータの一部として出荷されるファイバーブロードバンドサービス定義。

サービス定義の詳細については、「[Service definitions](#)」を参照してください。

8. 推奨サービスを選択します。

[推奨サービス] には、影響を受けるサービス/CI にリンクされているサービス定義が表示されます。

レコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「[Record Producer](#)」を参照してください。

9. [積極的ケースを作成] を選択します。

変更要求の診断と解決

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題の修正要求をレビュー、診断、解決、およびクローズします。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tsm_sdwan。PSEW_USER

このタスクについて

変更要求は、開始から終了まで、いくつかのステージを経て進行します。まず、PSEW ユーザーが問題をレビューおよび検証します。次は [診断] タブで、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、エージェントは修理に移り、特定された問題を修正するタスクを作成します。PSEWユーザーは、修復タスクの指示に従って、問題領域に対処します。修復が完了すると、変更要求が再テストされ、問題が解決されたことが確認されます。最後に、提供されたソリューションに対する顧客のフィードバックに基づいて、変更要求が解決されクローズされます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 変更 > 自分にアサイン済み。
4. [新規] または [オープン] ステータスの変更要求を開きます。
5. 変更要求をレビューして検証します。

- a. [概要] タブで [サマリー] を展開し、変更要求の一般的な詳細を確認、検証します。

- b. [**Scope and impact**] を展開し、変更要求の残りの詳細を確認します。

スコープと影響

アクティビティ	説明
影響を受ける CI	影響を受ける構成アイテム (CI) を表示します。
影響するサービス/CI	影響を受けるサービスを表示します。
資産	資産を表示
影響を受けるアカウント	影響を受けるアカウントを表示します。
影響を受けるコンシューマー	影響を受けるコンシューマーを表示
ケース	ケースを表示します

- c. [アサイン] を展開して詳細を表示します。
- d. [スケジュール] を展開してスケジュールを表示します。
- e. [リスク評価 (**Risk evaluation**)] を展開してリスクを表示します。
- f. [変更タスク] を展開して詳細を表示します。

変更要求は [診断] ステージに移動します。

6. 変更要求を診断して、問題の根本原因を特定します。

ディシジョンテーブルは、[診断] および [診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「[Decision Tables](#)」を参照してください。

- a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。
- b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [**CI/サービス**] を選択します。
- ドロップダウンリストには、[構成アイテム] と [影響を受ける CI] が表示されます。
- テスト定義を設定するには、「[テスト定義の設定](#)」を参照してください。

- c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。

テストグループを設定するには、「[テストグループの設定](#)」を参照してください。

- d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。
 - e. **[Configure]** を選択します。
 - f. [テストを構成] で、テストに必要な特性フォームに入力して [テストを実行] ボタンをアクティブ化します。
 - g. オプション: テストで、[今すぐテストを実行] または [後で使用するためにテストをスケジュール] のいずれかのオプションを選択します。
 - h. [テストの実行] を選択します。
 - i. [診断] タブの [テスト結果] セクションで、[リストの更新]  アイコンを選択します。
 - j. [診断] タブで、[テスト結果] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、変更要求の原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「[プレゼンテーション リストの使用法](#)」を参照してください。
 - k. オプション: 特定のテスト結果の [詳細を表示]  アイコンを選択して、その詳細を確認します。
 - l. オプション: 特定のテスト結果の [テストを再実行 (Rerun test) ] アイコンを選択して、再実行します。
 - m. **[Continue (続行)]** を選択します。
7. 新規または自動修復タスクを作成して、変更要求を修復します。
- [自動タスクを生成] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。
 - [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。
診断された変更要求に関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修復タスクが作成されます。
 - a. 作業する修復タスクを選択します。
 - b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストでケースを修正します。
 - c. [選択] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。
 - d. [保存] を選択して、解決タスクをクローズします。
 - e. **[Continue (続行)]** を選択します。

8. [詳細] タブで変更要求の詳細を確認します。
9. [変更タスク] タブを表示します。
10. [関連レコード] タブで変更要求レコードを表示します。

変更要求からのケースの作成

Proactive Service Experience Workflows で変更要求からケースを作成し、変更の実装が完了した後にサービス停止とその解決について顧客に通知できるようにします。

始める前に

ワークフローの変更がトリガーされました。開始予定日と終了予定日を含むアサイン先グループが既に設定されています。

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークフロー Proactive Service Experience Workflows の変更がトリガーされた後、変更要求によって影響を受ける顧客とシステムを特定できます。その後、影響を受ける顧客の個々のケースを自動的に作成するか、機能停止について顧客に通知することができます。

手順

1. [サービスオペレーションワークスペース] で、次に移動します。 リスト > 変更 > オープン をクリックし、変更レコードを選択します。
2. オプション: 既存の変更レコードで、変更要求をサポートエンジニアにアサインします。
3. [スコープと影響] セクションを展開し、[影響を受ける CI] カードを選択します。
4. 影響を受ける サービスを確認するには、[影響するサービス/CI] カードを選択し、[影響を受けたサービスのリフレッシュ] を選択します。

インスタンスは、影響を受けるサービスをリフレッシュし、影響を受けるアカウントを見つけるアクションを開始します。
5. [機能停止] カードを選択して、機能停止のリストを表示します。
6. 影響を受けるアカウントカードを選択して、影響を受ける アカウント を確認します。
7. [影響を受けるコンシューマー] カードを選択して、影響を受けたコンシューマーを確認します。
8. [詳細] セクションで、変更レコードのステータスを [許可] に変更します。
影響を受けた顧客のケースが自動的に作成されます。
9. 作成されたケースのリストからケースを選択し、[新規] を選択します。
10. 顧客のケースを選択して [顧客に通知] を選択し、顧客に通知します。
11. [顧客に通知] ポップアップウィンドウで、ケースに関するメモを入力し、[通知] を選択します。

変更レコードの [アクティビティ] フィールドと選択したケースレコードにメモが自動的に挿入されます。顧客がメッセージでケースを更新すると、ケースは変更レコードと自動的に同期されます。

注:

デフォルトでは、顧客に通知機能はアクティブではありません。アドミニストレーターとしてアクティブにするには、`proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` プロパティの値を TRUE に設定してから `Update case worknote for comments change` を選択する必要があります。

12. 変更マネージャーが変更レコードを許可し、ステータスが [スケジュール済み] に変わったら、[実装] を選択し、[レビュー] を選択してレコードを保存することで、ステータスを更新できます。
13. ドロップダウンリストから解決コードを選択し、変更要求をクローズする前に解決メモを入力し、[クローズ] を選択してステータスを更新します。

のエスカレーションワークフローで使用されるメッセージについて Proactive Service Experience Workflows

インシデントエスカレーションフロー内で使用される複数のメッセージは、ベース Proactive Service Experience Workflows アプリケーションで使用できます。

これらのメッセージは、テクニカルサポートエンジニアがインシデントのトラブルシューティング、エスカレーション、解決を行う手順を提供します。ベースシステムで提供されるものは、ネットワークによって開始された一般的なインシデントに対処しますが、トラブルシューティングプロセスに合わせて変更できます。

のメッセージファイルのカスタマイズ Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflowsのさまざまなサブカテゴリ、エスカレーションのレベル、およびペルソナについて、ネットワーク開始の問題に取り組んでいるネットワークエンジニアに指示を提供するメッセージをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Proactive Service Experience Workflowsの各サブフローは、エージェントがネットワーク開始インシデントのトラブルシューティング、エスカレーション、および解決に使用する指示を提供するメッセージファイルを参照します。デフォルトのメッセージテキストを使用することも、内部トラブルシューティングプロセス用にテキストをカスタマイズすることもできます。

手順

1. 移動先 **すべて > システム UI > メッセージ**。
2. `sd_wan`を含むキー値を検索します。
3. カスタマイズするテキストを含むレコードを選択します。
4. [メッセージ] フィールドに、そのサブフローのサブカテゴリ、ペルソナ、およびエスカレーションレベルに関する指示を入力します。
5. [Update (更新)] を選択します。

インシデントの診断と解決

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題のインシデントをレビュー、診断、解決し、クローズします。

始める前に

必要なロール:sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER

このタスクについて

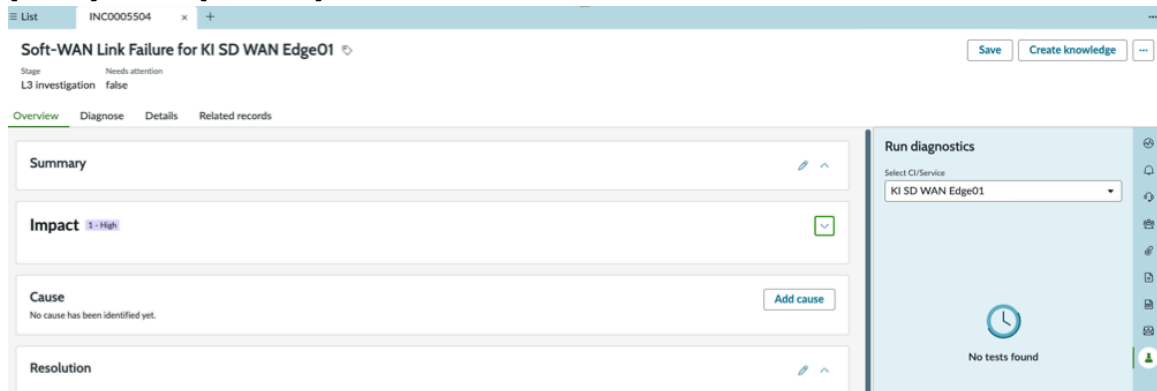
インシデントは、開始からクローズまで、いくつかのステージを経て進行します。まず、PSEW ユーザーが問題をレビューおよび検証します。次は [診断] タブで、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、PSEWユーザーは修復に移動し、特定された問題を修正するためのタスクを作成します。エージェントは、修復タスクの指示に従って問題領域に対処します。修復が完了すると、サービスが再テストされ、問題が解決されたことが確認されます。最後に、提供

されたソリューションに対する顧客のフィードバックに基づいて、インシデントが解決されクローズされます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 インシデント > あなたにアサイン済み。
4. [新規] または [オープン] ステータスのインシデントを開きます。
5. インシデントをレビューして検証します。

- a. [概要] タブで [サマリー] を展開し、インシデントの一般的な詳細を確認して確認します。



- b. [影響度] を展開し、インシデントの残りの詳細を確認します。

影響

アクティビティ	説明
影響を受ける CI	影響を受ける構成アイテム (CI) を表示します。
影響するサービス/CI	影響を受けるサービスを表示します。
資産	資産を表示
影響を受けるアカウント	影響を受けるアカウントを表示します。
影響を受けるコンシューマー	影響を受けるコンシューマーを表示
ケース	ケースを表示します

- c. [原因] を展開します。
 - d. [解決 (Resolution)] を展開します。
 - e. [Continue (続行)] を選択します。
6. インシデントを診断して問題の根本原因を特定します。

ディシジョンテーブルは、[診断] および [診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「[Decision Tables](#)」を参照してください。

- a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。
 - b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [**CI/サービス**] を選択します。
ドロップダウンリストには、[構成アイテム] と [影響を受ける CI] が表示されます。
 - c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。
テスト定義をセットアップするには、「[テスト定義の設定](#)」を参照してください。
テストグループを設定するには、「[テストグループの設定](#)」を参照してください。
 - d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。
 - e. [Configure] を選択します。
 - f. [テストを構成] で、必須特性テストフォームに入力して [テストを実行] ボタンをアクティブ化します。
 - g. オプション: テストで、[今すぐ テストを実行] または [後で使用するためにテストをスケジュール] のいずれかのオプションを選択します。
 - h. [テストの実行] を選択します。
 - i. [診断] タブの [テスト結果] セクションで、[リストの更新]  アイコンを選択します。
 - j. [診断] タブで、[テスト結果] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、インシデントの原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「[プレゼンテーション リストの使用法](#)」を参照してください。
 - k. オプション: 特定のテスト結果の [詳細を表示]  アイコンを選択して、その詳細を確認します。
 - l. オプション: 特定のテスト結果の [テストを再実行 (**Rerun test** )] アイコンを選択して、再実行します。
 - m. [Continue (続行)] を選択します。
7. 新しい修復タスクまたは自動修復タスクを作成して、インシデントを修復します。
- [自動タスクを生成] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。
 - [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。

診断されたインシデントに関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修復タスクが作成されます。

- a. 作業する修復タスクを選択します。
 - b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストでインシデントを修正します。
 - c. [選択] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。
 - d. [保存] を選択して、解決タスクをクローズします。
 - e. [Continue (続行)] を選択します。
8. [詳細] タブでインシデントの詳細を確認します。
 9. [関連レコード] タブでインシデント関連のレコードを表示します。

CI またはサービスの診断テストの実行

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題のサービスケースをレビュー、診断、解決、およびクローズします。

始める前に

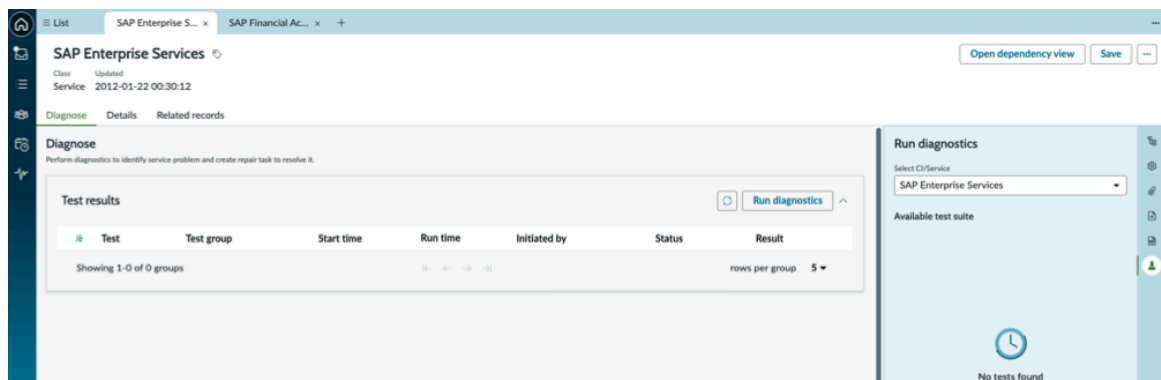
必要なロール：admin

このタスクについて

このタスクは、インシデントやケースのない特定の CI またはサービスに対して、事前設定された関連診断テストを実行する方法を理解するのに役立ちます。これは、エージェントが CI またはサービスをスタンドアロンでテストするのに役立ちます。問題が見つかった場合、インシデントやケースなどの標準的なプロセスに従って解決します。このタスクでは、エージェントが修理タスクや診断タスクを作成できなくなりますが、ケースやインシデントを発生させることなく、必要なテストを臨機応変に実行するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > サービスオペレーションワークスペース。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 **CMDB** > サービス。
4. [新規] または [オープン] ステータスのサービスを開きます。



5. サービスを診断して問題の根本原因を特定します。

ディシジョンテーブルは、[診断] および [診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「[Decision Tables](#)」を参照してください。

- a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。
 - b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [**CI**/サービス] を選択します。
ドロップダウンリストには、現在の製品インベントリとすべての子インベントリが表示されます。
テスト定義を設定するには、「[テスト定義の設定](#)」を参照してください。
 - c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。
テストグループを設定するには、「[テストグループの設定](#)」を参照してください。
 - d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。
 - e. [Configure] を選択します。
 - f. [テストを構成] で、テストに必要な特性フォームに入力して [テストを実行] ボタンをアクティブ化します。
 - g. オプション: テストで、[今すぐ テストを実行] または [後で使用するためにテストをスケジュール] のいずれかのオプションを選択します。
 - h. [テストの実行] を選択します。
 - i. [診断] タブで、[テスト結果] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。
グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「[プレゼンテーション リストの使用方法](#)」を参照してください。
 - j. オプション: 特定のテスト結果の [詳細を表示 ] アイコンを選択して、その詳細を確認します。
 - k. オプション: 特定のテスト結果の [テストを再実行 (**Rerun test** )] アイコンを選択して、再実行します。
 - l. [Continue (続行)] を選択します。
6. [詳細] タブでサービスの詳細を確認します。
 7. [関連レコード] タブでサービス関連のレコードを表示します。

トラブルチケット通知の処理

電気通信トラブルチケット通知を使用して、ServiceNow インスタンスで事後対応型または事前対応型の方法で作成されたインシデントまたはケースについてサードパーティシステムに通知します。顧客は、インシデントの更新に関する通知を受け取ります。

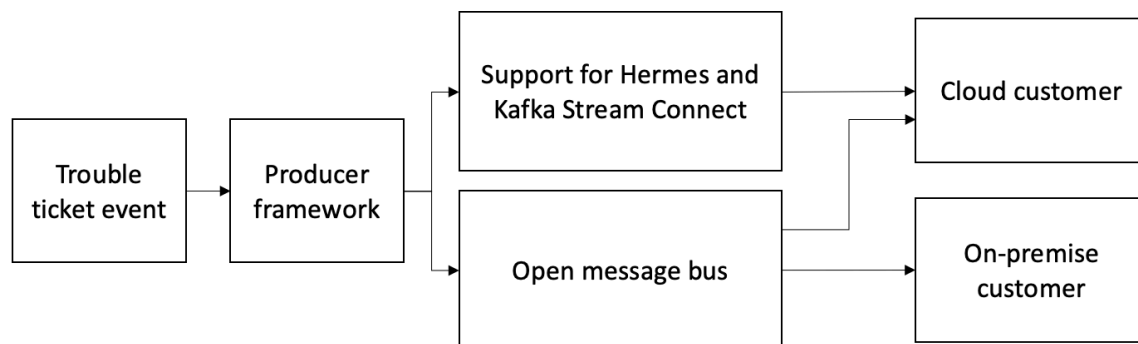
トラブルチケット通知の概要

TMF エコシステムのトラブルチケットは、お客様から報告された問題、ネットワーク停止、またはその他の問題を追跡して解決するインシデントです。トラブルチケットインシデントは、事後対応型または事前対応型の方法で作成できます。事後対応型のアプローチでは、システム障害が原因で報告されたケースについて根本原因分析 (RCA) を実行した後にインシデントが生成されます。プロアクティブアプローチでは、アラートの受信後にインシデントが生成されるため、RCA またはサービス影響分析 (SIA) のパフォーマンスでサービスへの影響を評価できます。トラブルチケット通知機能を使用すると、インシデントの詳細を送信システムに送信することができます。

トラブルチケット通知フレームワーク

次の図は、トラブルチケット通知のフレームワークのコンポーネントを示しています。

トラブルチケット通知データモデル



トラブルチケット通知では、汎用フレームワークを使用して外部システムに送信通知を送信します。このフレームワークは、次の 2 つのユースケースをサポートしています。

1. Hermes メッセージングサービスを使用してメッセージを Hermes Kafka に公開します。Hermes Kafka を使用するクラウドのお客様は、このアーキテクチャを使用して通知を受信できます。

詳細については、「[Hermes を使用した送信トラブルチケット通知の作成](#)」を参照してください。

2. メッセージバスを開くためにメッセージを公開します。このユースケースはメッセージバスに依存しないため、開いている任意のメッセージバスへの通知の発行がサポートされています。クラウドとオンプレミスの両方のお客様がこのユースケースを使用できます。詳細については、「[オープンメッセージバスを使用した送信トラブルチケット通知の生成](#)」を参照してください。

Hermes を使用した送信トラブルチケット通知の作成

Hermes 機能を使用して、ServiceNow インスタンスから送信通知を生成します。顧客は、外部システムの Kafka 環境からメッセージの詳細を消費できます。

このユースケースでは、ServiceNow インスタンスから Hermes クラスターへの通知が生成されます。Hermes から Kafka へのレプリケーションが完了すると、顧客は独自の Kafka からメッセージを消費またはプルできます。

- Hermes Messaging Service の詳細については、「[Hermes Messaging Service](#)」を参照してください。
- Apache Kafka Stream Connect の詳細については、「[Using Stream Connect for Apache Kafka](#)」を参照してください。

Yokohamaリリースでは、トラブルチケット通知で次のイベントがサポートされています。

- トラブルチケットイベントを作成
- トラブルチケットステータス変更イベント
- トラブルチケット属性変更イベント
- ケースのトラブルチケットイベントを作成

必須条件

送信通知を作成する前に、顧客は Hermes クラスタでトピックを作成する必要があります。Hermes でのトピックの作成の詳細については、「[Managing namespaces and topics in Hermes](#)」を参照してください。

ワークフロー

Hermes を使用して送信通知を生成するワークフローには、次の手順が含まれています。

1. トラブルチケットイベントのトリガー時に、システムは適切なビジネスルールを呼び出し、イベントタイプにスタンプを付けます。

ServiceNowインスタンスに追加する必要があるビジネスルールの詳細については、「[Add a business rule for a new trouble ticket event](#)」を参照してください。

2. システムは、キューとして機能するステージングテーブルに Glide スナップショットとイベントタイプをプッシュします。
3. プロデューサーフレームワークはイベントを選択し、TMF 688 準拠イベントペイロードに変換します。

プロデューサーフレームワーク用に構成する必要があるシステムプロパティの詳細については、「[送信通知用プロデューサーフレームワークの使用](#)」を参照してください。

4. システムはストリームコネクタのプロデューサー V2 API を呼び出し、Hermes Kafka トピックでイベントを生成します。
5. ストリームコネクタは、Hermes Kafka クラスタにイベントをプッシュします。
6. 顧客は、社内の Kafka でメッセージを消費できます。

関連情報

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

オープンメッセージバスを使用した送信トラブルチケット通知の生成

オープンメッセージバスを使用して、ServiceNow インスタンスから送信通知を生成します。顧客は、外部システムのメッセージバスから通知の詳細を消費できます。

このイベント駆動型アーキテクチャでは、通知は ServiceNow インスタンスからオープンメッセージバスに生成されます。フレームワークには、トピックの同期とトピックピッカーのメカニズムが含まれています。トピック同期メカニズムは、ServiceNow インスタンスで作成したトピックをオープンメッセージバスと同期します。フレームワークでイベントが発生すると、トピックピッカーメカ

ニズムによって関連するトピックが選択され、REST プロキシを使用してトピックにメッセージが公開されます。顧客は、外部システムのメッセージバスから送信通知を消費できます。

Yokohamaリリースでは、トラブルチケット通知で次のイベントがサポートされています。

- トラブルチケットイベントを作成
- トラブルチケットステータス変更イベント
- トラブルチケット属性変更イベント
- ケースのトラブルチケットイベントを作成

必須条件

送信通知を生成する前に、ServiceNow インスタンスのトピック [sn_api_notif_mgmt_topic] テーブルにエグレストピックを作成する必要があります。エグレストピックを作成すると、システムはビジネスルールを実行し、構成に基づいてトピックとメッセージバスの同期を試みます。トピックテーブルでトピックを手動で作成する方法の詳細については、「[Create a topic](#)」を参照してください。エグレストピックのみを外部システムのメッセージバスと同期します。関連するトピックレコードの **[user_created]** フィールドが true に設定されている。

または、外部システムのメッセージバスにトピックを作成し、ServiceNow インスタンスのトピックテーブルにプッシュすることもできます。顧客は、イベント管理トピックオープン API エンドポイントを呼び出します。これにより、ServiceNow インスタンスのトピック [sn_api_notif_mgmt_topic] テーブルにトピックが保存されます。関連するトピックレコードの **[user_created]** フィールドが false に設定されている。イベント管理トピックオープン API エンドポイントを処理するときに使用されるメソッドの詳細については、「[Event Management Topic Open API](#)」を参照してください。

ワークフロー

オープンメッセージバスを使用して送信通知を生成するワークフローには、次の手順が含まれています。

1. トラブルチケットイベントのトリガー時に、システムは適切なビジネスルールを呼び出し、イベントタイプにスタンプを付けます。

ServiceNow インスタンスに追加する必要があるビジネスルールの詳細については、「[Add a business rule for a new trouble ticket event](#)」を参照してください。

2. システムは、キューとして機能するステージングテーブルに Glide スナップショットとイベントタイプをプッシュします。
3. プロデューサーフレームワークはイベントを選択し、TMF 688 準拠イベントペイロードに変換します。

プロデューサーフレームワークの詳細については、「[送信通知用プロデューサーフレームワークの使用](#)」を参照してください。

4. トピックピッカーメカニズムによって、イベントタイプと互換性のあるトピックが決定されます。トピックピッカーは、トピックの互換性を確認するために次の手順を実行します。
 - a. トピックテーブルで [タイプ] フィールドが [エグレス] に設定されているトピックがスキャンされます。
 - b. システムは、すべてのエグレストピックのヘッダークエリとコンテンツクエリをチェックし、イベントペイロードとの互換性を照合します。既存のトピックピッカーメカニズムをカスタマイズする方法の詳細については、「[OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#)」を参照してください。
5. 互換性のあるトピックのリストとイベントペイロードがスポークセクターに送信されます。

6. 顧客が設定したスポークセクターは、トピックごとに構成された REST ステップを呼び出し、外部システムのメッセージバス REST プロキシに送信します。

スポークセクターにメッセージを送信する方法の詳細については、「[OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#)」と [Configure the Producer Event Notification Framework to use the Open Message Bus](#)」を参照してください。

7. 顧客は、メッセージバス REST プロキシでメッセージを消費できます。

関連情報

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

[External event management via Telecommunications API notifications](#)

送信通知用プロデューサーフレームワークの使用

プロデューサーフレームワークは、ServiceNow インスタンスからイベントを選択し、外部システムに送信通知を送信します。外部システムにインストールされているメッセージングサービスからの通知の詳細を使用できます。

システムプロパティ

送信通知にプロデューサーフレームワークを使用するには、システムプロパティを設定する必要があります。次の表で、スケジュール済みジョブに設定されているシステムプロパティのリストについて説明します。

プロデューサーフレームワークのシステムプロパティ

プロパティ	説明	タイプ
sn_api_notif_mgmt.event.log	デバッグログに書き込むログのレベル。次のログ記録レベルを選択できます。 • emerg: 完全な障害。 • alert: データベースのシステム損傷など。 • crit: たとえば、通常、ハードウェアエラーに使用されません。 • err: エラー。 • warning: 警告があれば • 通知: 必要なアクションの可能性はありますが、必須ではありません。 • 情報: アクションは必要ありません。 • debug: 通常、障害検出のためにすべてをキャプチャする以外は使用されません。	文字列

プロデューサーフレームワークのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明	タイプ
	デフォルト値: err	
sn_api_notif_mgmt.publisher_messages_configuration	Messages Configuration Service、Open Message Bus、またはその両方のメッセージバスを使用してメッセージを公開するかどうかを定義します。次の値を使用できます。 • オープンメッセージバス • ヘルメース • 両方とも デフォルト値: openMessageBus	文字列
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxrecords	スケジューラが 1 回のスケジューラ実行で受信キューからプルするレコードの最大数。この値は、<code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code> パラメーターと組み合わせて使用します。 • デフォルト値: 200 • 使用可能なその他の値: 必要に応じて たとえば、バッチ制限が 50 に設定され、maxrecords が 200 に設定されていて、受信キューにあるレコードの数が 130 の場合、スケジューラは 1 回の実行で 3 つの異なるレコードバッチをプルします。50 レコードの 2 つと 30 レコードの 1 つ。受信キューのレコード数が 220 の場合、スケジューラは 50 レコードを 4 バッチプルし、残りの 20 レコードは次にスケジューラが実行されるまで処理されません。 この値を設定するときは、スケジューラが複数のバッチを処理するのにかかる時間も考慮し、それに応じて <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> 値を設定する必要があります。	整数

プロデューサーフレームワークのシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明	タイプ
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batchlimit	スナッパッチが受信キューから 1 つのバッチでプルして処理するレコードの数。 - デフォルト値: 200 - 使用可能なその他の値: 必要に応じて	整数
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.acquire_max_spins	受信スナッパッチでミューテックスロックを取得する最大試行回数。 - タイプ: 整数 - デフォルト値: 100 - 使用可能なその他の値: 必要に応じて	整数
sn_api_notif_mgmt.schedule.max_runtime	スナッパッチ済みジョブが失敗してエラーが報告されるまでに実行できる最大時間 (ミリ秒)。 - タイプ: 整数 - デフォルト値: 90000 - 使用可能なその他の値: 必要に応じて	整数
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.acquire_spin_timeout	受信スナッパッチ内のレコードに対するミューテックスロックの取得を試行する間に待機する最大時間 (ミリ秒)。 - タイプ: 整数 - デフォルト値: 100 - 使用可能なその他の値: 必要に応じて	整数

プロデューサーフレームワークワークフロー

システムがイベントをステージングテーブルにプッシュすると プロデューサーフレームワークメカニズムの一部として次の手順が実行されます。

1. スケジューラーは、事前設定された間隔で多数のレコードを選択し、Glide スナップショットをイベントプロセッサに送信します。
2. イベントタイプに基づいて、Glide スナップショットが TMF 688 準拠イベントペイロードに変換されます。

トラブルチケットイベントの TMF 準拠ペイロードを定義および生成するために使用される方法の詳細については、「[TopicAPIUtilsOOB - Scoped](#)」を参照してください。

3. システムでは、通知構成が Hermes Kafka またはオープンメッセージバスのどちらを対象としているかがチェックされます。

プロデューサーイベント通知フレームワークの構成の詳細については、「[Producer Event Notification Framework developer guide](#)」を参照してください。

関連情報

[Hermes を使用した送信トラブルチケット通知の作成](#)

[オープンメッセージバスを使用した送信トラブルチケット通知の生成](#)

トラブルチケット通知の非アクティブ化

インシデントテーブルとケーステーブルに関連するビジネスルールを無効にして、トラブルチケット通知の受信を停止します。トラブルチケット通知機能を利用しない場合は、ビジネスルールを無効にすることができます。

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 > ビジネスルール**.
2. 次のビジネスルールを選択し、[アクティブ] チェックボックスの選択を解除します。
 - **トラブルチケットイベントを作成**
 - **トラブルチケットステータス変更イベント**
 - **トラブルチケット属性変更イベント**
 - **ケースのトラブルチケットイベントを作成**

Proactive Service Experience Workflows 参照

参照トピックには、Proactive Service Experience Workflowsに関する追加情報が記載されています。

ドメインセパレーションと Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows ではドメインセパレーションがサポートされています。Proactive Service Experience Workflows を使用すると、ネットワークによって開始されたインシデントが発生したときに通常のサービス運用を迅速に復元し、それらのインシデントの影響を受ける顧客を事前に特定して通知することができます。ドメインセパレーションでは、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：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定する必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができるようになります。

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セパレーションのサポート](#)」を参照してください。

Proactive Service Experience Workflows の概要

Proactive Service Experience Workflows (TAW) は、インシデント管理 アプリケーションと、ケース管理や フィールドサービス管理 (FSM)などの顧客のワークフロープロセスとの統合を拡張する一連のワークフローです。つまり Proactive Service Experience Workflows 基盤アプリケーションは既にドメインセパレーションのサポートを提供しているため、追加のドメインセパレーションサポートは必要ありません。詳細については、「[Proactive Service Experience Workflows](#)」を参照してください。

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

用語集 Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflowsに固有の用語や概念について説明します。

A

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

アサイン先グループ

ネットワークコーディネーター、L1 ネットワークエンジニアリング、L2 ネットワークエンジニアリング、L3 ネットワークエンジニアリングなど、さまざまなレベルのインシデント管理を担当するユーザーの事前定義されたグループ。

C

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

構成アイテム (CI)

コンピューターやルーターなどの物理的なエンティティ。データベースのインスタンスなどの論理エンティティ。要求サービスなどの概念的なエンティティ。CI は、構成管理によって管理および追跡され、構成管理データベース (CMDB) に格納されます。

顧客満足度 (CSAT)

提供されるサービスに対する顧客の満足度を測定するメトリクス。サポートチームのパフォーマンスを評価するためによく使用されます。

D

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

ディシジョンテーブル

事前定義された条件に基づいて、特定のエスカレーションポイントで生成するサブフローを決定するために使用されるテーブル。

ドメインセパレーション

開発者は、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。開発者は、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、各ドメインで利用できる情報を制御できます。通常、複数のサービスプロバイダー (MSP) 組織でのみ使用されます。

E

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

escalation

迅速な解決のためにインシデントをより高いレベルのサポートに移行するプロセス。PSEW には、トリージ、L1 調査、L2 調査、L3 調査、および解決というエスカレーションの事前定義されたステージが含まれています。

H

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

Hermes Kafka

外部システム (特にクラウド顧客向け) に送信通知を公開するために使用されるメッセージングサービス。

I

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

インシデント

サービスの中断または中断の可能性を文書化するレコード。

K

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

KPI

KPI は、インジケータの同義語にすることも、特定のブレークダウン要素を持つインジケータの一意的組み合わせを参照することもできます。

M

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

重大なケース

システム全体の機能停止など、複数の顧客に影響を与える問題に関する情報を含むケース。重大なケースが、アカウント、連絡先、または消費者に関連付けられていません。顧客固有の情報は、関連付けられた子ケースにあります。重大なケースは、親ケースとも呼ばれます。

O

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

運用アカウント 360

主要な連絡先、製品、サービス、パフォーマンスメトリクスなど、顧客またはパートナーのアカウントの包括的な概要を提供するサービスオペレーションワークスペース内のビュー。

メッセージバスを開く

任意のオープンメッセージバスへの通知の公開をサポートするメッセージバスに依存しないフレームワークで、クラウドとオンプレミスの両方の顧客に適しています。

P

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

積極的ケース

ケースは自動的に生成され、影響を受ける顧客が問題を報告する前に、影響を受ける顧客にブ
ロアクティブに通知して対処します。

S

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

サービスレベルアグリーメント (SLA)

サービスを提供する必要がある期間を指定する契約。SLA 定義は、カスタマーサービスケース
の SLA を作成および管理するために必要な情報を含むように構成されます。

Service Operations Workspace (サービスオペレーションワークスペース)

ServiceNow 内の専用ワークスペースでは、テクニカルサポートエージェントがインシデント
の管理と解決、影響を受けるアカウントの表示、顧客とのコミュニケーションを行うことがで
きます。

木

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

TMF 621 rest API

外部システムからインシデントレコードを作成し、ネットワーク管理システムとの統合を可能
にするために使用される標準 API。

トラブルチケット通知

ServiceNow で作成されたインシデントまたはケースに関する通知をサードパーティシステム
に事後的または事前的に送信する機能。

W

用語集はアルファベット順にグループ化されています。

ワークフロースタジオ

さまざまなアサイン先グループとエスカレーションレベルのサブフローを含む、ワークフロー
を作成および変更するために使用されるツール。

Technology Product Support Case アプリケーション

Technology Product Support Case アプリケーションを使用すると、テクノロジー企業はデジタル
製品やサービスのサポートを提供できます。

- 必要なロール：admin
- 必要なプラグイン: 次のプラグインがインストールされている必要があります。
 - カスタマーサービス ケースタイプ (com.snc.csm_case_types)
 - カスタマーサービス インストールベース管理 (com.snc.install_base)
 - カスタマーサービス ケースアクションのステータス (com.snc.csm_action_status)
 - プレイブック for カスタマーサービス問題管理 (com.sn_csm_playbook)

- カスタマーサービス問題管理 エージェントワークスペース (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- カスタマーサービス サービス管理 (com.sn_cs_sm) を使用した
- カスタマーサービス 要求管理 (com.sn_cs_sm_request) を使用した
- カスタマーサービス ケースダイジェスト (com.sn_csm_case_digest)
- 製品カタログ管理コア (com.sn_prd_pm)
- サービステスト管理 (com.sn_st_mgmt)

テクノロジー製品サポートケースアプリケーションには、次の機能が含まれています。

- テクノロジー製品のサポートケースのニーズに特化したケースタイプ。
- エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できる、CSM 構成可能ワークスペースのレコードページとプレイブックエクスペリエンス。
- エージェントと顧客が問題を報告し、相互にコミュニケーションを取るために使用できるポータルエクスペリエンス。

Technology Product Support Case アプリケーションの機能

機能	説明
ケースタイプ	テクノロジー製品サポートのケースタイプには、テクノロジーの問題を解決するために必要なテーブル、ロール、SLA、およびその他のプロセスとデータが含まれます。
レコードページ	テクノロジー製品サポートのレコードページでは、エージェントがテクノロジーケースを調査して解決できる、シンプルなケースビューが提供されます。
プレイブック	テクノロジー製品サポートのプロセスページには、テクノロジーケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供するプレイブックが含まれています。このプレイブックは、ケースフローを通じてエージェントをガイドし、各ステージと関連するアクティビティを完了するためのコンテキスト情報を提供します。
プレイブックのステージとアクティビティ	テクノロジー製品サポートのプレイブックには、エージェントによるテクノロジーケースの調査と解決を支援するステージとアクティビティが含まれています。
レコードプロデューサー	Technology Product Support Case アプリケーションには、顧客がカスタマーサービスポータルからケースを作成するために使用できるレコードプロデューサーが含まれています。

アプリケーション情報

Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) は ServiceNow ストアで入手できます。

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。

その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[Proactive Service Experience Workflows release notes](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、テクノロジー製品サポートケース機能の実装と展開に関する追加情報を [Now Create](#) で確認できます。
- デリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#) で他のテクノロジー製品サポートケースユーザーとつながります。

テクノロジー製品サポートのケースタイプ

テクノロジー製品サポートのケースタイプを使用すると、テクノロジー企業はデジタル製品とサービスのサポートを提供できます。

[ケースタイプ](#) は、特定のタイプの顧客の問題を解決するために必要なプロセスとデータを表します。テクノロジー製品サポートケースタイプには、テーブル、ロール、SLA、メール通知、およびテクノロジーの問題を解決するために必要なその他のアイテムが含まれます。

Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) には、テクノロジー製品サポートのケースタイプが含まれています。利用可能なケースタイプのリストを表示するには、次に移動します: カスタマーサービス > ケースタイプ > ケースタイプの管理。

テクノロジー製品サポートのケースタイプには、次のアイテムが含まれています。

テクノロジー製品サポートのケースタイプに含まれるアイテム

アイテム	説明
テーブル	Technology Product Support Case アプリケーションには、テクノロジー製品サポートケース [sn_tech_product_support_case] テーブルが含まれています。このテーブルは [ケース] テーブルを拡張し、さらに拡張することができます。 [テクノロジー製品サポートケース] テーブルの詳細については、「 Tech Product Support Case table (テクノロジー製品サポートケーステーブル) 」を参照してください。
ロール	ロールは、Technology Product Support Case アプリケーション、メニュー、およびモジュールの機能へのアクセスを制御します。
ケースステータス	テクノロジー製品サポートケースは特定のライフサイクルに従い、作成からクローズまでの一連のステータスを遷移します。
ステータスフロー	ステータスフローは、エージェントがテクノロジー製品サポートケースを [対応中] から [情報待ち] に移動する場合などにみられる、あるステータスから別のステータスへのカスタマイズされた移行です。
リストビュー	Technology Product Support Case アプリケーションには、アプリケーションナビゲーターに表示される CSM/FSM 構成可能ワークスペースおよびコア UI のリストビューが含まれています。

テクノロジー製品サポートのケースタイプに含まれるアイテム (続く)

アイテム	説明
特記事項	特記事項は、エージェントの注意が必要な重要情報を提供します。
サービス定義	サービス定義を使用すると、顧客は必要なサービスをすばやく検出して要求し、エージェントはそれらの要求をサポートする適切なタイプのケースを作成できます。
メール通知とメールテンプレート	特定のアクションについて、メール通知が連絡先に送信され、場合によっては、ケースウォッチリストのユーザーに送信されます。システムでは、これらの通知の作成にメールテンプレートを使用します。
プロバイダー通知	エージェント向けのプロバイダー通知は、テクノロジー製品サポートケースの更新後に送信されます。
サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義	SLA の定義には、タスク SLA の作成および進行に必要なタイミング、条件、ワークフロー、およびその他の情報が含まれます。
レコードプロデューサー	レコードプロデューサーは、エンドユーザーがタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。Technology Product Support Case アプリケーションには、レコードプロデューサーとして「テクノロジー製品ケースを作成」が含まれています。
ケースアクションステータス	ケースアクションステータス機能により、エージェントは注意が必要なケースを簡単に識別できます。
フィールドインジケータとハイライト	テクノロジー製品サポートのケースタイプでは、フィールドインジケータとフィールドハイライトを使用してケースに関する情報を示します。
自動ケースクローズ	顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのケースを自動的にクローズすることができます。

ルール

Technology Product Support Case アプリケーションで利用可能なユーザールールは、複雑な技術的問題を解決するために必要な多様なスキルセットに対応します。これらのルールにより、ユーザーは技術的な問題を調査し、開発チームと共同作業を行い、高度なトラブルシューティング技術を実装できます。

Technology Product Support Case アプリケーションのルールと説明

ルール	説明	含まれるルール
顧客 [sn_tech_support.customer]	このルールを持つユーザーは： - カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	- sn_customerservice.customer - sn_tech_support.creator - sn_tech_support.writer

Technology Product Support Case アプリケーションのロールと説明 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
顧客管理者 [sn_tech_support.customer_admin]	このロールを持つユーザーは： • カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 • [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	• sn_customerservice.customer_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
パートナー [sn_tech_support.partner]	このロールを持つユーザーは： • カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 • [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	• sn_customerservice.partner • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
パートナー管理者 [sn_tech_support.partner_admin]	このロールを持つユーザーは： • カスタマーサービスポータルでテクノロジー製品サポートケースを表示できます。 • [再現手順] フィールドへの書き込みアクセス権があります。	• sn_customerservice.partner_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
エージェント [sn_tech_support.agent]	Technology Product Support Case アプリケーションのエージェントロール。	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
作成者 [sn_tech_support.creator]	このロールを持つユーザーは、テクノロジー製品サポートケースを作成できます。	
開発者 [sn_tech_support.developer]	Technology Product Support Case アプリケーションの開発者ロール。	• sn_customerservice.case_task_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write

自動翻訳

Technology Product Support Case アプリケーションのロールと説明 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
		• sn_change_write • sn_tech_support.viewer • sn_tech_support.navigation_menu
レポートビューアー [sn_tech_support.report_viewer]	テクノロジー製品サポートケースへのレポート表示アクセス権を提供します。	
ビューアー [sn_tech_support.viewer]	テクノロジー製品サポートケースへの読み取り専用アクセス権を提供します。	
ライター [sn_tech_support.writer]	テクノロジー製品サポートケースへの書き込みアクセス権を付与します。	sn_tech_support.viewer
重大なケース管理者 [sn_tech_support.major_case_manager]	重大なケース管理者ロールを持つユーザーは、次のことができます。 • 重大なケースの作成 • 重大なケース候補の承認または却下 • 重大なケースから子ケースを追加または削除 • 影響を受けるアカウントまたはコンシューマーの追加または削除 詳細については、「Major issue management overview」を参照してください。	• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
リソースマネージャー [sn_tech_support.resource_manager]	このロールを持つユーザーは、テクノロジー製品サポートケースにエージェントにアサインできます。	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
ナビゲーションメニュー	アプリケーションナビゲーターの [テクノロジー製品サポート	

自動翻訳

Technology Product Support Case アプリケーションのロールと説明 (続く)

ロール	説明	含まれるロール
[sn_tech_support.navigation_menu]	ケース (Technology Product Support Cases) のメニューとモジュールへのアクセスを提供します。	

ケースステータス

テクノロジー製品サポートケースは、次のいずれかのケースステータスになります。

テクノロジー製品サポートケースのステータス

ステータス	説明
ドラフト	作成中だがまだ送信されていないケース。
新規	ケースは、提出されるか、ケースの受付が完了すると、[Draft (ドラフト)] から [New (新規)] に移行します。
対応中	エージェントは、アサインされたケースを承認するか、[自分にアサイン] アクションを選択して、ステータスを [対応中] に設定します。 顧客が提案されたソリューションを却下した場合、ケースのステータスは [対応中] に戻ります。
情報待ち	エージェントは顧客に追加情報を要求します。
ソリューション提案済み	エージェントは顧客にソリューションを提案します。
クローズ済み	顧客が提案されたソリューションを承認するか、エージェントが [ケースをクローズ] アクションを選択します。指定された時間内に顧客からの応答がない場合も、ケースを自動的にクローズできます。 ステータスが [Closed (クローズ済み)] の場合、ケースレコードは読み取り専用になります。
キャンセル	ユーザーによってキャンセルされたケース。

状況フロー

状況フローは、あるステータスから別のステータスへのカスタマイズされた移行です。状況フローにはトリガーが含まれており、特定の状況への遷移中にさまざまなアクションを実行するように構成できます。

移行前ステータス	移行後ステータス	トリガー
ドラフト	新規	エージェントのアクション： • ケースを送信 • ケース取り込みを終了
新規	対応中	エージェントのアクション：

移行前ステータス	移行後ステータス	トリガー
		• 自分にアサイン：ログインしているユーザーにケースをアサインします。 • 承認：AWA - 承認したユーザーにケースをアサインします。
新規 / 対応中	情報待ち	[情報を要求 (Request Information)] アクションを選択すると、ステータスが [新規] または [対応中] から [情報待ち] に変わります。
情報待ち	対応中	エージェントが [情報を受信済み (Information Received)] を選択するか、顧客がケースのコメントを更新します。
対応中	ソリューションを提案済み (Solution Proposed)	エージェントが [ソリューションを提案] を選択します。
ソリューションを提案済み (Solution Proposed)	対応中	エージェントまたは顧客が [ソリューションを却下] を選択します。
ソリューションを提案済み (Solution Proposed)	クローズ済み	エージェントまたは顧客が [ソリューションを承認] を選択するか、ケースが自動的にクローズされます。

リストビュー

Technology Product Support Case アプリケーションには、CSM/FSM 構成可能ワークスペースとコア UI のリストビューが含まれています。これらのビューはアプリケーションナビゲーターに表示されます。

テクノロジー製品サポートケースのリストビュー

ユーザーインターフェイス	説明
CSM/FSM 構成可能ワークスペース	テクノロジー製品サポートケース • 自分にアサイン済み • 対応中 • ソリューションを提案済み (Solution Proposed) • クローズ済み • アサイン解除済み • エスカレーション済み • すべて

テクノロジー製品サポートケースのリストビュー (続く)

ユーザーインターフェイス	説明
コア UI	テクノロジー製品サポートケース • ドラフト • 対応中 • ソリューションを提案済み (Solution Proposed) • アサイン解除済み • エスカレーション済み • すべて

特記事項

特記事項は、エージェントの注意が必要な重要情報を提供します。特定のアカウント、連絡先、製品など、1 つ以上の条件に基づいて表示されるように特記事項を設定できます。

Technology Product Support Case アプリケーションには、特記事項の構成が含まれています。移動先 **特記事項 > 設定** をクリックして、テクノロジー製品サポートケーステーブル [sn_tech_product_support_case] の構成を表示します。この構成には、次の関連フィールドが含まれています。

- アカウント
- Contact (連絡先)
- 製品
- インストールベース
- アサイン先

ユーザーは、次の場所に移動して特別処理メモを作成できます **特記事項 > 特記事項 [新規]** を選択します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- [Special handling notes](#)
- [Configure special handling notes](#)
- [Create a special handling note](#)

サービス定義

Technology Product Support Case アプリケーションには、次のサービス定義が含まれています。これらの定義はテクノロジーサポートカテゴリに属し、「テクノロジー製品ケースを作成」カタログアイテムに関連付けられています。

- 質問
- サービス要求
- 故障
- パフォーマンス問題

詳細については、「[Service definitions](#)」および「サービス定義カテゴリ」を参照してください。

メール通知とメールテンプレート

次のアクションについて、メール通知が連絡先に送信され、場合によっては、ケースウォッチリストのユーザーに送信されます。システムでは、これらの通知の作成にメールテンプレートを使用します。

メール通知とテンプレート

通知	アクション	メールテンプレート
顧客のテクノロジーケースがオープンされました (Tech Case opened for customer)	エージェントが連絡先のケースをオープンします。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	case.opened.for.customer
顧客のテクノロジーケースにコメントされました (Tech Case commented for customer)	エージェントが顧客に表示されるコメントをケースに追加します。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	case.commented.for.customer
顧客のテクノロジーケースは情報待ちです (Tech Case awaiting info for Customer)	エージェントが連絡先にケースの詳細を要求します。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	tech.case.awaiting.info
顧客のテクノロジーケースがクローズされました (Tech Case closed for customer)	エージェントがケースをクローズします。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	case.closed.for.customer
顧客のテクノロジーケースがキャンセルされました (Tech Case cancelled for customer)	エージェントがケースをキャンセルします。 通知が連絡先とウォッチリストのユーザーに送信されます。	tech.case.cancelled
顧客のテクノロジーケースが承認されました (Tech Case solution accepted for customer)	エージェントが顧客に代わってソリューションを承認します。 通知が連絡先に送信されます。	tech.case.solution.accepted.for.customer
顧客のテクノロジーケースソリューションが却下されました (Tech Case solution rejected for customer)	エージェントが顧客に代わってソリューションを却下します。 通知が連絡先に送信されます。	tech.case.solution.rejected.for.customer
顧客のテクノロジーケースが解決されました (Tech Case resolved for customer)	エージェントが顧客のケースを解決します。 通知が連絡先に送信されます。	case.resolved.for.customer
テクノロジーケースが解決されました (Tech Case resolved) - customer_watchlist	エージェントが顧客のケースを解決します。	case.resolved.for.customer.watchlist

メール通知とテンプレート (続く)

通知	アクション	メールテンプレート
	通知がウォッチリストのユーザーに送信されます。	

メール通知のリストにアクセスするには、 システム通知 > メール > 通知。

メールテンプレートのリストにアクセスするには、 システム通知 > メール > テンプレート。

プロバイダー通知

エージェント向けのプロバイダー通知は、次に示すテクノロジー製品サポートケースの更新後に送信されます。通知は、CSM 構成可能ワークスペースヘッダーのベルアイコンに表示されます。プロバイダー通知のリストにアクセスするには、次に移動します: システム通知 > プロバイダー > 通知。

プロバイダー通知

ケースの更新	通知
ケースがエージェントにアサインされます	テクノロジーケースがアサインされました (Tech Case assigned to) 通知
ケースのコメントまたは作業メモが更新されます	テクノロジーケースのコメント/メモが追加されました (Tech Case comments/notes added)
提案されたソリューションが承認または却下されました	テクノロジーケースのソリューションが承認/却下されました (Tech Case solution accepted/rejected)
ケースがキャンセルされました	テクノロジーケースが通知をキャンセルしました (Tech Case cancelled notification)

SLA 定義

Technology Product Support Case アプリケーションには、次の SLA 定義が含まれています。

テクノロジー製品サポートの SLA

SLA タイプ	説明
最初の応答時間 - P2 (8 時間) 最初の応答時間 - P3-P4 (2 日)	最初の応答時間は、顧客がケースを送信してから応答を受信するまでの時間です。 最初の応答時間は、ケースの優先度によって定義されます。 • P2 ケース：応答時間は 8 営業時間です。 • P3 および P4 ケース：応答時間は 2 営業日です。 この SLA は、顧客が次のいずれかの方法で応答を受信すると満たされます。

テクノロジー製品サポートの SLA (続く)

SLA タイプ	説明
	• エージェントが [最初の応答] フィールドを更新する。 • エージェントがアクティビティストリームにコメントを投稿する。 • エージェントが [メールの作成] アクションを使用してメールを送信する。 プレイブックエクスペリエンスの場合、この SLA は、最初の応答がアクティビティストリームに投稿されると満たされます。
継続的な対応時間 - P2 (8 時間) 継続的な応答時間 - P3-P4 (2 日)	継続的な応答時間は、最初の応答時間の SLA が満たされた後に開始し、エージェントが次の更新を顧客に送信するまで続きます。 継続的な応答時間の SLA は、ケースの優先度によって定義されます。 • P2：応答時間は 8 営業時間です。 • P3 および P4：応答時間は 2 営業日です。 この SLA は、エージェントがアクティビティストリームの追加コメントを更新すると満たされます。完了すると、継続的な応答の SLA がリセットされ、デフォルトの継続的な応答が再度適用されます。 この SLA は、ケースが [情報待ち] ステータスのときに一時停止され、顧客が情報の要求に応答したときに再開されます。 この SLA は、エージェントがケースのソリューションを提案すると停止されます。顧客がソリューションを却下し、ケースが [対応中] に戻ると、新しい ORT SLA インスタンスが開始されます。
ケース解決 - P2 (14 日) ケース解決 - P3-P4 (28 日)	解決時間とは、顧客がソリューションの提供を期待できる最大時間です。これは、顧客がケースを送信してからソリューションを承認する (またはケースが自動的にクローズされる) までの時間です。 ケース解決の SLA は、ケースの優先度によって定義されます。 • P2：解決時間は 14 日です。 • P3 および P4：解決時間は 28 日です。 この SLA は、ケースが [情報待ち] ステータスのときに一時停止され、顧客が情報の要求に応答したときに再開されます。

テクノロジー製品サポートの SLA (続く)

SLA タイプ	説明
	この SLA は、エージェントがケースのソリューションを提案すると停止されます。顧客がソリューションを却下し、ケースが「対応中」に戻ると、この SLA は再開されます。

レコードプロデューサー

Technology Product Support Case アプリケーションには、顧客がカスタマーサービスポータルからケースを作成するために使用できるレコードプロデューサーが含まれています。[テクノロジー製品ケースを作成] レコードプロデューサーは、次のロールを持つユーザーが利用できます。

- sn_tech_support.customer
- sn_tech_support.customer_admin

このレコードプロデューサーを使用して、カスタマーサービスポータルからケースを作成するには、以下を実行します。

1. 選択 要求 > 要求.
2. [サポート] カテゴリを選択します。
3. [テクノロジー製品ケースを作成] カタログアイテムを選択します。
4. レコードプロデューサーのフィールドに入力します。フィールドの定義については、以下の「[テクノロジー製品ケースを作成](#)」レコードプロデューサーのフィールド」の表を参照してください。
5. [送信] を選択します。

「テクノロジー製品ケースを作成」レコードプロデューサーには、次のフィールドが含まれています。

「テクノロジー製品ケースを作成」レコードプロデューサーのフィールド

フィールド	説明
問題タイプ	ケースの問題のタイプを選択します。 • 故障 • パフォーマンスの問題 • サービス要求 • 質問
アカウント	ログインしているユーザーのアカウントが自動入力されます。
連絡先	ログインしているユーザーの名前が自動入力されます。
影響を受けるインスタンス	影響を受けるインスタンスをこのリストに追加します。
販売済み製品	利用可能な製品のリストから製品を選択します。このリストには、ログインしているユーザーの販売済み製品が含まれます。
製品コンポーネント	利用可能な製品コンポーネントのリストから製品コンポーネントを選択します。
簡単な説明	問題の簡単な説明を入力します。

「テクノロジー製品ケースを作成」レコードプロデューサーのフィールド (続く)

フィールド	説明
問題の説明 (Description of the issue)	問題の詳細な説明を入力します。
ビジネスインパクトの説明 (Describe the Business Impact)	この問題がビジネスに与える影響を説明します。
再現手順	問題の再現手順を追加します。
連絡先のタイムゾーン	[連絡先] フィールドにユーザーのタイムゾーンを表示します。
添付ファイルを追加	ケースに添付ファイルを追加します。

ケースアクションステータス

ケースアクションステータス機能により、エージェントは注意が必要なケースを簡単に識別できます。ケースリストの [アクションステータス] 列にある視覚的なインジケータは、ケースステータスをハイライト表示します。

- 青色のインジケータは、顧客または内部ユーザーによって更新されたケースや、入力またはレビューを待機中のケースなどの、注意が必要なケースをハイライト表示します。
- 赤のインジケータは、関連タスクレコードが開いているケースや、顧客のフィードバックを待機しているケースなどの、ブロックされているケースをハイライト表示します。

色付きのインジケータに加え、[アクションステータス] 列には、「要注意」などの簡単なステータスメッセージも表示されます。

ケースが [情報待ち] ステータスで、顧客、またはケースにアクセスできる顧客の連絡先が情報の要求に応答すると、次のようになります。

- [アクションステータス] フィールドが [顧客応答済み (Customer Responded)] に更新されます。
- [要注意] フィールドが有効になります。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- [Administering case action status](#)
- [Case action status](#) (CSM 構成可能ワークスペース)

フィールドインジケータとハイライト

テクノロジー製品サポートのケースタイプでは、フィールドインジケータとフィールドハイライトを使用してケースに関する情報を示します。これらのインジケータとハイライトは、リストビューに表示される列に適用されます。

テクノロジー製品サポートケースのフィールドインジケータとハイライト

列	説明
優先度	[優先度] フィールドでは、次の色を使用してケースの優先度が強調表示されます。 • 赤：1 - 重大 • オレンジ：2 - 高

テクノロジー製品サポートケースのフィールドインジケータとハイライト (続く)

列	説明
	• 紫：3 - 中 • 緑：4 - 低
アクションステータス	[アクションステータス] フィールドでは、次の色を使用して次のアクションが強調表示されます。 • 赤：社内でブロック済み • 青：要注意
ステータス	[ステータス] フィールドでは、次の色を使用してケースのステータスが強調表示されます。 • ドラフト：黄 • 新規：緑 • 対応中：紫 • クローズ済み：ライトグリーン • ソリューションを提案済み (Solution Proposed)：グレー
エスカレーションされたケースとアカウント	フィールドインジケータとフィールドのハイライトは、エスカレートされたケースの [簡単な説明] フィールドとエスカレートされたアカウントの [名前] フィールドに表示されます。 • 赤：重大度が高 • オレンジ：重大度が中 詳細については、「Administering case and account escalation」を参照してください。

テクノロジー製品サポートケースの自動クローズ

「解決済みケースの自動クローズ」機能は、テクノロジー製品サポートのケースタイプで利用できます。顧客がアクションを実行しない場合は、[解決済み] ステータスのケースを自動的にクローズすることができます。

i 注:

この機能はデフォルトで有効です。

ケースは、自動的にクローズされるまで 10 日間 [解決済み] ステータスのままにすることができます。システムアドミニストレータは、このデフォルト値を「解決済みケースの自動クローズ」フローデザイナーフローで変更できます。

ケースが自動的にクローズされる前に、顧客は次の通知を受け取ります。

- 最初の通知：3 日後に送信
- 2 回目の通知：5 日後に送信
- 3 回目の通知：8 日後に送信

詳細については、「[Automatically close customer service cases](#)」を参照してください。

テクノロジー製品サポートレコードページ

テクノロジー製品サポートレコードページでは、エージェントがテクノロジーケースを調査して解決できる、CSM 構成可能ワークスペースのシンプルなケースビューが提供されます。

テクノロジー製品サポートレコードページ

The screenshot displays the 'Case Details' section for a Technology Product Support Case. The case number is TPSC0001003. The account is Boxeo, and the product is ACME Corporation ACME BOOSTER. The contact is George Warren. The case is currently in a 'Closed' state. The activity stream shows recent updates, including a change in state to 'Closed' and a new discussion created. The case overview section provides a summary of the case, including the initial response time (P3-P4 (2 Days)) and contact information for George Warren.

テクノロジー製品サポートレコードページは、エージェントが必要とする重要な機能に焦点を当てています。

- 顧客情報の検索と検証
- アクティビティストリームのスキャン
- 関連情報の表示
- ナレッジ記事の検索

テクノロジー製品サポートレコードページは、Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) に含まれています。

テクノロジー製品サポートレコードページのバリエーション

テクノロジー製品サポートレコードページのバリエーションは、Technology Product Support Case アプリケーションに含まれています。ページバリエーションは、一意の設定を持つページのバージョンです。このページバリエーションには、次の設定が含まれています。

テクノロジー製品サポートレコードページのバリエーション設定

設定	説明
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページバリエーションを使用できるようになります。

テクノロジー製品サポートレコードページのバリエーション設定 (続く)

設定	説明
	テクノロジー製品サポートレコードページは、デフォルトで有効になっています。 アクティブ設定とページ順序によって、CSM 構成可能ワークスペースがレコード情報の表示に使用するページが決まります。詳細については、「Set record page order」を参照してください。
順序	各レコードページには、ページの優先度を示す順序があります。数値が小さいほど、優先度は高くなります。 テクノロジー製品サポートレコードページのバリエーションのデフォルト順序は -1000 です。
条件	条件の設定により、ページバリエーションが表示されるタイミングが決まります。テクノロジー製品サポートレコードページには次の条件があります。 table=sn_tech_product_support_case この条件により、ページバリエーションの使用がテクノロジー製品サポートケース [sn_tech_product_support_case] テーブルのレコードに制限されます。
対象者	対象者の設定により、ページバリエーションを表示できるユーザーが決まります。テクノロジー製品サポートレコードページのバリエーション対象者はユーザーロールを指定しないため、すべてのユーザーがこのバリエーションを表示できます。

このページバリエーションの設定にアクセスするには、次の手順に従います。

1. 移動先 **すべて > Now Experience フレームワーク > UI ビルダー**。
2. **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]** エクスペリエンスを選択します。
3. [ページとバリエーション] リストの [レコード] セクションで、[テクノロジー製品サポートレコードページ (**Technology product support record page**)] を選択します。
4. ページの上部にある [設定] を選択します。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント

テクノロジー製品サポートレコードページには、次のコンポーネントが含まれています。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント

コンポーネント	説明
フォーム見出し	フォーム見出しには、ケースの簡単な説明が表示され、アクションバーとレコードタグも含まれています。
レコードタグ	エージェントは、レコードに対して複数のタグを作成し、そのタグを使用してレコードをグループ化および整理できます。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	詳細については、「 Group and find records using tags in workspace (ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する) 」を参照してください。
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決定されます。
モードレスダイアログ	モードレスダイアログは、メインウィンドウのコンテンツをオーバーレイするウィンドウです。エージェントはこれらのウィンドウを使用して、コメントと作業メモを作成してアクティビティストリームに投稿したり、メールを作成して送信したりできます。
アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント	エージェントは、アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • アカウントまたは連絡先を検索する。 • アカウントまたは連絡先を作成する。 • アカウントまたは連絡先をリンクまたはリンク解除する。 • リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存する。 • 連絡先名などのルックアップカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開きます。 • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開きます。 • ルックアップカードで呼び出し先の電話番号を選択します。 アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントは、レコードカードに情報を表示します。これらのカードには、アカウントと連絡先情報が表示され、名前、メール、電話番号などの顧客の詳細にすばやくアクセスできます。
ワークスペースフォームビュー	ワークスペースフォームビューには、次のセクションが含まれています。 • ケースの詳細 • 問題の詳細 • 最初の応答 • テクニカルアクションプラン • その他のケース詳細 • 関連レコード • メモ • クローズ情報 これらのセクションは、展開したり折りたたんだりして、各セクション内のフィールドを表示することができます。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	ワークスペースフォームビューには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなど、追加のフォームアクションを含むメニューもあります。 これらのセクションに表示されるフィールドの詳細については、「Tech Product Support Case table (テクノロジー製品サポートケーステーブル)」を参照してください。
ケースの要約コンポーネント	ケースの要約コンポーネントは、アクティビティストリームの上に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。 エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。 i 注: ケースの要約コンポーネントを使用するには、Now Assist for Customer Service Management (CSM)  アプリケーションをアクティブ化して構成する必要があります。
アクティビティストリームコンポーネント	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。このリストは、折りたたんでケースアクティビティのクイックビューを表示することも、展開して個々のアクティビティの詳細を表示することもできます。 テクノロジー製品サポートレコードページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールを作成します。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • アクティビティストリーム • 推奨アクションの検索 • 関連アイテム • 添付ファイル • テンプレート • 応答テンプレート • メールテンプレート 詳細については、次のセクションを参照してください。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	「コンテキストサイドパネルコンポーネント」 「推奨アクションの検索コンポーネント」 「関連アイテムコンポーネント」

アクションバーで使用可能なアクション

テクノロジー製品サポートレコードページのアクションバーでは、次のアクションを使用できます。使用可能な特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決まります。

テクノロジー製品サポートレコードページのアクション

アクション	説明
進行中のアクション (In-progress Actions)	最小化された モードレスダイアログ のリストを提供し、リスト内のアイテム数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、このリストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。
ケースを送信	ケースを [ドラフト] ステータスから [新規] ステータスに移行します。
自分にアサイン	ログインしているユーザーにケースをアサインし、ケースを [対応中] に移行します。
承認	ログインしているユーザーにケースをアサインし、ケースを [対応中] に移行します。
情報を要求 (Request Information)	エージェントが顧客に情報を要求します。このアクションを選択すると、ケースステータスが [情報待ち] に移行します。
情報を受信済み (Information Received)	エージェントは、顧客から情報を受信したことを確認します。このアクションを選択すると、ケースステータスが [対応中] に移行します。
ソリューションを提案	エージェントが顧客にソリューションを提案します。
ソリューションを承認	エージェントは、顧客の代わりに提案されたソリューションを承認することができます。このアクションを選択すると、ケースが [クローズ済み] に移動します。
ソリューションを却下	エージェントは、顧客に代わって提案されたソリューションを却下できます。ケースは [対応中] に移行します。
保存	ケースレコードへの変更を保存します。
キャンセル	ケースレコードの変更をキャンセルします。
作成 (Compose)	コメント、作業メモ、およびメールを モードレスダイアログ で作成します。
作成	作業指示、インシデント、要求などのレコードを作成します。
その他のアクション	重大なケースの提案やナレッジギャップのレポートなどの追加アクションを実行します。

モードレスダイアログ

テクノロジー製品サポートレコードページでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールメッセージを作成できます。次のアクションは、フォームヘッダーの [作成 (Compose)] ボタンから実行できます。

- コメントを作成 (**Compose > Comment**):[コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作業メモを作成 (**Compose > Work note**):[作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- >メールの作成:[メールの作成] モードレスダイアログを開きます。

モードレスダイアログの可視性には、次の規則が適用されます。

- 各タイプ (コメント、作業メモ、またはメール) のモードレスダイアログは、一度に 1 つずつアクティブにすることができます。
- 一度に 1 つのモードレスダイアログを表示し、他の 2 つのダイアログは最小化されます。
- 最小化されたモードレスダイアログは、アクションバーの [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューに表示されます。このメニューには、最小化されたモードレスダイアログの数を示すバッジが表示されます。
- 最初のモードレスダイアログが表示されている間にエージェントが 2 番目のモードレスダイアログを開くと、システムは最初のモードレスダイアログを最小化します。

エージェントは次のことを実行できます。

- [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューを選択して、最小化されたモードレスダイアログのリストを表示します。リスト内の各エントリには、最小化されたアイテムのタイトルとカテゴリが含まれます。
 - メールの場合、タイトルはメールの件名です。
 - コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
- リストからアイテムを選択して、最小化されたモードレスダイアログを開きます。

コメント、作業メモ、およびメールのクローズ動作：

- アクティビティストリームにコメントまたは作業メモを投稿すると、モードレスダイアログが閉じます。
- レコードを保存すると、アクティビティストリームにコメントまたは作業メモが投稿され、モードレスダイアログが閉じます。
- メールを送信すると、モードレスダイアログが閉じます。メールがアクティビティストリームと [メール] 関連リストに追加されます。

コメントと作業メモの破棄動作：

- 作業メモまたはコメントのモードレスダイアログを閉じると、テキストが破棄されます。[ダイアログを閉じる] ポップアップウィンドウが表示され、エージェントにアクションの確認を求めます。
 - [続行] を選択すると、アクションが確定され、テキストが破棄され、ウィンドウが閉じます。
 - [キャンセル] または [ダイアログを閉じる] ボタンを選択すると、アクションがキャンセルされます。モードレスダイアログは開いたままで、テキストはダイアログに残ります。
- モードレスダイアログとフォームフィールドでテキストが破棄されます。

エージェントは、コンテキストサイドパネルから応答テンプレートを使用して、テキストをモードレスダイアログにコピーできます。

エージェントは、モードレスダイアログでメールにテンプレートを適用できます。

- コンテキストサイドパネルの [メールテンプレート] タブからテンプレートを選択し、[テンプレートを適用] を選択します。テンプレートの内容がモードレスダイアログに追加されます。
- モードレスダイアログが最小化されている場合は、テンプレートを適用する前にダイアログを表示します。

エージェントは、メールモードレスダイアログの [リッチテキストエディター] ボタンを切り替えて、TinyMCE フォーマッターを表示または非表示にすることもできます。

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

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

- アカウントまたは連絡先を名前、電話番号、またはメールアドレスで検索します。エージェントが検索ボックスに文字を入力すると、一致する情報が検索ボックスの下にレコードカードに表示されます。
- 検索後、目的のレコードカードを選択して、アカウントまたは連絡先を選択します。ルックアップコンポーネントが選択したレコードカードに置き換わります。
- ルックアップコンポーネントの + アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先のフィールドに入力して [保存] を選択し、新しいアカウントまたは連絡先を作成します。ルックアップコンポーネントが新しいアカウントまたは連絡先のレコードカードに置き換わります。

エージェントはレコードカードから次のアクションを実行できます。

- その他のアクションアイコンを選択し、[リンクを解除] を選択して、ケースレコードからリンクされたアカウントまたは連絡先を削除します。次に、フォームを保存してこの変更を適用します。
- リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存するには、鉛筆アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先の情報を編集して [保存] を選択します。
- ルックアップカードの参照フィールドを選択して、参照レコードをサブタブで開きます。
- ルックアップカードでメールアドレスを選択して、メールコンポーザーをサブタブで開きます。
- ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかけます。

ケースの要約コンポーネント

ケースの要約コンポーネントは、問題や実行されたアクションを含む、カスタマーサービスケースの要約をエージェントに提供します。エージェントは、要約を生成してケースのコンテキストを理解し、ケース作業メモに要約を投稿できます。

ケースの要約コンポーネントは、テクノロジー製品サポートレコードページバリエーションのアクティビティストリームの上に表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。

このコンポーネントを使用して、エージェントは次のことができます。

- [要約を作成] を選択して、ケース詳細の要約を作成します。
- [作業メモに共有] を選択して、要約テキストをアクティビティストリームにコピーします。

- [作業メモに共有] ポップアップウィンドウでサマリーテキストを確認し、必要に応じてテキストを変更します。
- ポップアップウィンドウで [作業メモに保存] を選択して、アクティビティストリームにテキストを追加します。
- コンポーネントフッターのリフレッシュアイコンを選択してテキストを更新し、最新の要約を取得します。

i 注:

ケースに要約するのに十分なテキストが含まれていない場合、「このケースには要約に必要な最小単語数がまだありません (This case doesn't have the minimum number of words required for summarization yet)」というメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートレコードページバリエーションでケースの要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションをアクティブ化し、Now Assist アドミンコンソールでケースの要約スキルを構成します。詳細については、以下を参照してください。

- 「[Activate Now Assist for Customer Service Management \(CSM\) \(CSM の Now Assist のアクティブ化\)](#)」
- 「[Configure the case summarization skill in the Now Assist Admin console \(Now Assist アドミンコンソールでのケースの要約スキルの構成\)](#)」

アクティビティストリームコンポーネント

アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。リスト内のアクティビティは折りたたんだり展開したりできます。折りたたむと、エージェントはリストをすばやくスキャンしてケースアクティビティの概要を把握できます。展開すると、エージェントは個々のアクティビティに関する詳細情報を表示できます。

Compose

Comments | Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment

Post Comment

Activity

John Jason Internal 3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our... 3 days ago

アクティビティストリームのアクティビティは、アイコンと色を使用してアクティビティタイプを示すタイルで表されます。

- コメント
- 作業メモ
- 添付ファイル
- フィールドの変更
- 送信メールまたは受信メール
- チャットの会話

折りたたむと、リスト内の各アクティビティには次のものが含まれます。

- アクティビティタイプを表すタイル。
- アクティビティを担当するユーザーの名前。

- アクティビティの簡単な 1 行のサマリー。
- アクティビティが内部か外部かを示すバッジ。
- 相対タイムスタンプ。
- エージェントがアクティビティの詳細なサマリーを表示するために使用できる展開ボタン。

展開すると、各アクティビティには次のものも含まれます。

- 完全な日付とタイムスタンプ。
- アクティビティのタイプを説明するアクションラベル。
- コメントおよび作業メモの場合は、コメントまたは作業メモの全文。
- フィールド更新の場合は、フィールド名と更新されたフィールド値。
- メールの場合は、詳細なメッセージ情報。
- 添付ファイルの場合は、添付ファイルの小さなプレビュー。
- チャットの場合は、サイドバーチャットカード。

アクティビティストリームでは、[モードレスダイアログ](#)を使用して、コメント、作業メモ、メールを作成します。アクションバーの [作成 (**Compose**)] ボタンを使用して、これらのアイテムを作成します。

- コメントを作成 (**Compose > Comment**):[コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作業メモを作成 (**Compose > Work note**):[作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- >メールの作成:[メールの作成] モードレスダイアログを開きます。

コンテキストサイドパネルコンポーネント

コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルのタブ

タブ	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。
推奨アクションの検索	[推奨アクション] タブには AI 検索 機能が含まれています。エージェントは AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースまたは解決策を検索できます。 検索機能では、ケースの簡単な説明のテキストに基づいて、検索結果の最初のセットが表示されます。この最初の結果セットには、ナレッジ記事が含まれます。エージェントは、別の検索キーワードを入力して検索を繰り返すこともできます。 検索結果のリストから、エージェントは次のことを実行できます。 • ソースを選択して、そのタイプの検索結果を表示します。 • 検索結果のリストをフィルタリングします。

テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
	- 検索結果のリストを並び替えます。 - レコードサブタブで検索結果を全画面表示で開きます。 - 次のアクションを実行します。 - 記事を表示して添付 - 記事の全画面表示、記事のフラグ設定、役に立つまたは役に立たない記事のマークなど、その他のアクションを実行します。 [アクション履歴] アイコンを選択して、成功したアクションを表示します。 詳細については、「Use AI search in Recommended Actions to resolve cases」を参照してください。 注: コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクション アプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。
関連アイテム	[関連アイテム] タブでは、ケース関連リストにアクセスできます。 テクノロジー製品サポートレコードページでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。 インジケータには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。
添付ファイル	[添付ファイル] タブでは、ケース関連の添付ファイルにアクセスできます。このタブから、エージェントは添付ファイルを表示してダウンロードできます。
テンプレート	[テンプレート] タブでは、エージェントが新しいレコードのフィールドに自動的に入力するために利用可能なフォームテンプレートにアクセスできます。エージェントは、インシデントや変更などのレコードを作成するときに、テンプレートを手動で適用できます。
応答テンプレート	[応答テンプレート] タブでは、利用可能な応答テンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには再利用可能なメッセージが含まれており、エージェントはこれをコピーして、顧客に一貫性のあるメッセージを迅速に提供できます。
メールテンプレート	[メールテンプレート] タブでは、利用可能なメールテンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには、エージェントがメールメッセージに追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、

テクノロジー製品サポートレコードページのコンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
	メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。

推奨アクションの検索コンポーネント

推奨アクションコンポーネントは、コンテキストサイドペインにタブとして表示され、エージェントに AI 検索機能を提供します。エージェントは、情報の検索、ナレッジ記事のレビューと添付、類似のケースの添付を行うことができます。

デフォルトでは、AI 検索の構成はケースの簡単な説明を検索します。

ナレッジ記事の場合、エージェントは記事を表示して、その記事を現在のケースに添付できます。記事を添付した後、その記事は [関連レコード] タブの [添付されたナレッジ] リストに表示されます。

- [記事を表示して添付] を選択すると、コンテキストサイドパネルに記事が表示されます。
- [この記事を追加] を選択すると、ナレッジ記事が現在のケースに添付されます。

i 注:

コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている **推奨アクション** アプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。

関連アイテムコンポーネント

テクノロジー製品サポートレコードページでは、関連アイテム機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。[関連アイテム] タブでは、エージェントはケース関連リストにアクセスできます。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。

テクノロジー製品サポートレコードページの関連リストコンポーネント

The screenshot shows the ServiceNow interface for a 'Work Order' record. On the left, a sidebar lists various related items with counts and expand/collapse icons. The 'Work Orders' item is selected and highlighted. The main panel displays details for a specific Work Order (WO0010001) and a list of related items.

Item	Count
Work Orders	1
SLAs	3
Tasks	2
Interactions	0
Draft Emails	0
Emails	5
Task Skills	0
Attached Knowledge	0
Knowledge Gaps	0
Escalations	1
Child Cases	0
Special Handling Notes List	0
Requests	0
Appointments	0
Social Logs	0
Blocked by	3
Related Parties	0

The main panel shows details for the selected Work Order (WO0010001) and a list of related items:

Item	Count
Work Order	1
SLAs	1
Tasks	0
Interactions	0
Draft Emails	0
Emails	5
Task Skills	0
Attached Knowledge	0
Knowledge Gaps	0
Escalations	0
Child Cases	0
Special Handling Notes List	1
Requests	0

インジケーターには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。関連リストが空の場合、エージェントはリストで [作成] を選択してレコードを作成できます。

コンテキストサイドパネルの関連アイテムコンポーネントには、次の関連リストが含まれています。

- 影響を受けるインストールベースアイテム
- タスク
- SLA
- 特記事項リスト
- エスカレーション
- 子ケース
- 変更要求
- ブロック元
- 関係者
- 添付されたナレッジ
- ナレッジギャップ
- メール
- ドラフトメール
- タスクスキル
- 作業指示

関連リストには、以下のアクションが含まれます。

- 作成: エージェントが新しいアイテムを作成するために使用できる空のレコードをサブタブに開きます。
- すべて表示: サブタブにレコードリストを開きます。
- さらに表示: 5 個を超えるアイテムを含むリストに表示されます。

展開されたリスト内のアイテムはカードとして表示されます。展開されたリストには、リスト内の各アイテムごとに 1 枚のカードが表示されます。

- エージェントはサブタブでアイテムを開くことができます。
- リストに 5 つ以上のアイテムがある場合は、[さらに表示] オプションが含まれます。

ケースの作成

エージェントは、アクションバーの [その他のアクション] メニューから [ケースを作成] を選択して、テクノロジー製品サポートケースを作成できます。

ケースを作成すると、サービスセクターモーダルが開き、テクノロジー製品サポートケースタイプに対して定義されたサービスが表示されます。このモーダルから、エージェントは次のことができます。

- サービスを検索する。
- サービスを選択する。
- [ケースを作成] を選択する。

ケースが作成され、新しいケースレコードが表示されます。

**注:**

このアクションは、テクノロジー製品サポートレコードページではデフォルトで有効になっています。

CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成

CSM の Now Assist アプリケーションの解決メモ生成スキルを使用して、エージェントは自動的にケースの解決メモを生成し、顧客に解決策を提案して、解決情報をケースレコードに追加できます。

ケースレコードで [ソリューションを提案] UI アクションを選択すると、[ソリューションを提案] モーダルが表示されます。ケースレコードの [解決メモ] フィールドが空の場合、解決メモの生成スキルはモーダルのこのフィールドに情報を追加します。詳細については、「[Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#)」を参照してください。

**注:**

解決メモの生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートレコードページのバリエーションで解決メモ生成スキルを使用する方法については、以下を参照してください。

- 「[Activate Now Assist for Customer Service Management \(CSM\) \(CSM の Now Assist のアクティブ化\)](#)」
- 「[Configure the resolution notes generation skill in the Now Assist Admin console \(Now Assist アドミンコンソールでの解決メモ生成スキルの構成\)](#)」
- [Configure the Propose Solution UI action and declarative action](#)。

テクノロジー製品サポートケーステーブル

Technology Product Support Case アプリケーションは、テクノロジー製品サポートケース (sn_tech_product_support_case) テーブルを追加します。

テクノロジー製品サポートケーステーブルのフィールド

フィールド	説明
アカウント	連絡先の会社の名前。連絡先レコードにこの情報がある場合には、このフィールドは自動的に入力されます。
アクションステータス	注意が必要なケースまたはブロックされているケースを識別します。
追加コメント	顧客が閲覧可能なコメント。各コメントは、ユーザーが [投稿] ボタンを選択すると [アクティビティ] フィールドに挿入されます。
アサイン先	アサインされたエージェント。[アサイン先グループ] フィールドでグループが選択されている場合、アサインされたエージェントはこのグループに属している必要があります。
アサイン先グループ	アサインされたカスタマーサービスエージェントグループ。
チャネル	顧客が連絡を開始し、ケースがオープンされた方法。たとえば、チャットやメールなどです。
クローズ済み	ケースがクローズされた日時。

テクノロジー製品サポートケーステーブルのフィールド (続く)

フィールド	説明
クローズ担当者	ケースをクローズしたユーザーの名前。
クローズメモ	ケースをクローズするユーザーによって作成された追加のメモ。
会社	このケースの会社の名前。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
契約	このケースに関連付けられた契約番号。
作成日時	ケースが作成された日時。
作成者	ケースを作成したユーザーの名前。
エンタイトルメント	このケースに関連付けられたエンタイトルメント。 利用可能なエンタイトルメントは、[アカウント]、[契約]、[製品]、[資産] フィールドの設定でフィルターされます。
Follow the sun	ケースを作業日の終わりにグローバルフォローアップに渡す必要があることを示すチェックボックス。
最初の応答	エージェントが顧客に送信する最初の応答。
インストールベース	[インストールベース] フィールドは、顧客によって購入された製品とサービス、インストールまたはプロビジョニングの方法、インストールされた各アイテムの詳細な構成を追跡する際に役立ちます。
問題の要約	報告された問題に関するエージェントの理解に基づくケースの概要。
ナレッジ	オンにすると、ケースがクローズされたときに、ナレッジ記事のドラフトが自動的に作成されます。
最後のアクションプランの更新日時	テクニカルアクションプランが最後に更新された日時を示します。
最後のアクションプランの更新者	テクニカルアクションプランを最後に更新したユーザー。
要注意	有効にすると、ケースレコードに注意が必要になります。たとえば、顧客または内部ユーザーによって更新されたケースや、入力またはレビューを待機中のケースなどです。
次のステップ	ケースの解決に向けて次に実行するステップを保存します。
番号	自動生成されたケース番号。
オープン	ケースがオープンされた日時。
作成者	ケースを作成したユーザーの名前。
親	ケースの親レコード。
パートナー	パートナー企業の名前。
パートナー連絡先	このケースのパートナー連絡先の名前。
優先度	ケースにアサインされた優先度：

テクノロジー製品サポートケーステーブルのフィールド (続く)

フィールド	説明
	• 1：重大 • 2：高 • 3：中 • 4：低
製品	資産の製品モデル。モデルは、資産の特定のバージョンまたは構成です。 製品は、アプリケーションモデルまたはサービス製品モデルのいずれかのタイプになります。 アプリケーションモデルとサービス製品モデルは、複数のコンポーネントを含むことができます。複数のアプリケーション、ソフトウェア、およびソフトウェアライセンスの組み合わせを含むこともできます。
製品コンポーネント	[製品] フィールドで選択した製品の子コンポーネントのリストを表示します。 アドミンロールを持つユーザーは、次の関連リストを使用して製品コンポーネントを設定できます。 • [サービスモデル] フォーム > [モデルコンポーネント] 関連リスト • [アプリケーションモデル] フォーム > [モデルコンポーネント] 関連リスト
解決コード	ケースの解決状況を示す選択リスト。 エージェントがケースの解決策を提案する際、このフィールドは必須です。
解決メモ	ケースがクローズされた方法についての詳細。カスタマーサービスエージェントまたはエージェントマネージャーがケースをクローズする際、このフィールドは必須です。顧客がケースをクローズした場合には、必須ではありません。
解決済み	ケースが解決された日時。
解決者	ケースの解決時にケースを担当していたエージェント。
根本原因コード	ケースが作成された理由。
簡単な説明	問題の簡単な説明。
販売済み製品	ケースを作成中の製品。
再現手順	問題を再現するための手順の詳細が含まれます。
更新日時	ケースが更新された日時。
更新者	ケースを最後に更新したユーザーの名前。

テクノロジー製品サポートケーステーブルのフィールド (続く)

フィールド	説明
ウォッチリスト	追加のコメントが追加された場合、またはケースのステータスが「解決済み」または「クローズ済み」に変更された場合に、このケースに関する通知を受信するユーザー。
作業メモ	ケースの解決方法に関する情報、またはケースの解決手順 (該当する場合)。 [作業メモ] リストに追加された内部ユーザーは、作業メモが追加された場合に、メモを含む作業メモ追加通知を受信します。
作業メモリスト	作業メモが追加されたときにこのケースに関する通知を受け取るユーザー。

テクノロジー製品サポートケースのプレイブック

テクノロジー製品サポートケースのプレイブックは、テクノロジーケースを解決するためのステップバイステップのガイダンスを提供します。

テクノロジー製品サポートケースのプレイブック

自動翻訳

プレイブックは、ワークフローをシンプルなタスク指向のビューとして視覚化し、エージェントに一連のタスクに関するガイダンスを提供します。

- プレイブックのステージは、グループ化された一連のアクティビティです。
- ステージ内のアクティビティは、エージェントが完了する個々のタスクを表します。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客に通知を送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。

テクノロジー製品サポートプロセスページから、CSM 構成可能ワークスペースのプレイブックにアクセスできます。

ステージとアクティビティの詳細については、「[Technology Product Support Case playbook stages and activities](#) (テクノロジー製品サポートケースプレイブックのステージとアクティビティ)」を参照してください。

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリエーション

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリエーションは、Technology Product Support Case アプリケーション (sn_tech_product_support) に含まれています。ページバリエーションは、一意の設定を持つページのバージョンです。このページバリエーションには、次の設定が含まれています。

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリエーション設定

設定	説明
アクティブ	[アクティブ] チェックボックスを有効にすると、選択した対象者がページバリエーションを使用できるようになります。 テクノロジー製品サポートプロセスページは、デフォルトで有効になっています。 アクティブ設定とページ順序によって、CSM 構成可能ワークスペースがレコード情報の表示に使用するページが決まります。詳細については、「Set record page order」を参照してください。
順序	各レコードページには、ページの優先度を示す順序があります。数値が小さいほど、優先度は高くなります。 テクノロジー製品サポートプロセスページのバリエーションのデフォルト順序は -100 です。
条件	条件の設定により、ページバリエーションが表示されるタイミングが決まります。テクノロジー製品サポートプロセスページには次の条件があります。 table=sn_tech_product_support_case この条件により、ページバリエーションの使用がテクノロジー製品サポートケース [sn_tech_product_support_case] テーブルのレコードに制限されます。
対象者	対象者の設定により、ページバリエーションを表示できるユーザーが決まります。 テクノロジー製品サポートプレイブックバリエーションの対象者には、テクノロジーサポートエージェントが含まれます。

このページバリエーションの設定にアクセスするには、次の手順に従います。

1. 移動先 **すべて > Now Experience フレームワーク > UI ビルダー**。
2. **[CSM/FSM 構成可能ワークスペース]** エクスペリエンスを選択します。
3. [ページとバリエーション] リストの [レコード] セクションで、**[テクノロジー製品サポートプロセスページ (Technology product support process page)]** を選択します。
4. ページの上部にある [設定] を選択します。

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンポーネント

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリエーションには、次のコンポーネントが含まれています。

テクノロジー製品サポートのプレイブックコンポーネント

コンポーネント	説明
フォーム見出し	フォーム見出しには、ケースの簡単な説明が表示され、アクションバーとレコードタグも含まれています。
レコードタグ	エージェントは、レコードに対して複数のタグを作成し、そのタグを使用してレコードをグループ化および整理できます。 詳細については、「Group and find records using tags in workspace (ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索する)」を参照してください。
アクションバー	アクションバーには、ケースレコードの操作中にユーザーが使用できるアクションが含まれています。特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決定されます。
SLA コンポーネント	サービスレベルアグリーメント (SLA) は、タスクが特定の状態に達するまでの一定の期間を定義します。これにより、顧客に設定された期待値に従ってタスクが解決されます。 詳細については、「SLA 定義」を参照してください。
アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント	エージェントは、アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。 • アカウントまたは連絡先を検索する。 • アカウントまたは連絡先を作成する。 • アカウントまたは連絡先をリンクまたはリンク解除する。 • リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存する。 • 連絡先名などのルックアップカードの参照フィールドを選択して、サブタブで参照を開く。 • ルックアップカードのメールアドレスを選択して、サブタブのメールコンポーザーでドラフトメールを開く。 • ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかける。 アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントは、レコードカードに情報を表示します。これらのカードには、アカウントと連絡先情報が表示され、名前、メール、電話番号などの顧客の詳細にすばやくアクセスできます。
ケースのハイライトコンポーネント	ケースのハイライトコンポーネントには、ケース番号や優先度など、ケースに関する重要な詳細が表示されます。
ケースの要約コンポーネント	ケースの要約コンポーネントが左側のパネルに表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。 エージェントはこのコンポーネントを使用して、次のことを実行できます。

テクノロジー製品サポートのプレイブックコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	• ケースの詳細を要約する。 • アクティビティストリームに要約を投稿する。 • 要約を更新する。 ケースの要約コンポーネントを使用するには、Now Assist for Customer Service Management (CSM)  アプリケーションがインストールされ、ケースの要約スキルが構成されている必要があります。
プレイブック	テクノロジー製品サポートプロセスページには、エージェントに次の一連のステージに関するガイダンスを提供する水平プレイブックが含まれています。 • 取り込み • トリアージ • トラブルシューティング • 解決 • クローズ プレイブックの詳細については、「テクノロジー製品サポートケースプレイブックのステージとアクティビティ」を参照してください。
コンテキストサイドパネル	コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。 • アクティビティストリーム • 推奨アクション • 関連アイテム • 添付ファイル • テンプレート • 応答テンプレート • メールテンプレート • 診断を実行 詳細については、次のセクションを参照してください。 • アクティビティストリームコンポーネント • 推奨アクション/検索コンポーネント • 関連アイテムコンポーネント
モードレスダイアログ	エージェントは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールメッセージを作成できます。

テクノロジー製品サポートのプレイブックコンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
ワークスペースフォームビュー	テクノロジー製品サポートプロセスページでは、プレイブックのステージとアクティビティ、およびレコードの詳細を切り替えるオプションが提供されます。 レコードの詳細を表示する場合、テクノロジー製品サポートプロセスページでは、次のセクションを含むワークスペースフォームビューが使用されます。 • ケースの詳細 • 問題の詳細 • 最初の応答 • テクニカルアクションプラン • その他のケース詳細 • 関連レコード • メモ • クローズ情報 これらのセクションは、展開したり折りたたんだりして、各セクション内のフィールドを表示することができます。 ワークスペースフォームビューには、フォームのカスタマイズ、データのエクスポート、URL のコピーなど、追加のフォームアクションを含むメニューもあります。 これらのセクションに表示されるフィールドの詳細については、「Tech Product Support Case table (テクノロジー製品サポートケーステーブル)」を参照してください。

アクションバー

テクノロジー製品サポートプロセスページのアクションバーでは、次のアクションを使用できます。使用可能な特定のアクションは、ユーザーロール、ケースステータス、その他の属性などの要素によって決まります。

- レコードの詳細：レコードの詳細を表示するには、このアイコンを選択します。
- プレイブックの詳細：プレイブックのステージとアクティビティを表示するには、このアイコンを選択します。
- 進行中のアクション (**In-progress Actions**)：最小化されたモードレスダイアログのリストを提供し、リスト内のアイテムの数を表示するバッジが含まれます。エージェントは、このリストからアイテムを選択して、最小化されたコメント、作業メモ、またはメールを開くことができます。
- 情報を要求 (**Request Information**)：エージェントが顧客に情報を要求します。このアクションを選択すると、ケースステータスが [情報待ち] に移行します。
- 情報を受信済み (**Information Received**)：エージェントが顧客から情報を受信したことを確認します。このアクションを選択すると、ケースステータスが [対応中] に移行します。
- ディスカッション：サイドバーディスカッションを開始します。サイドバー機能を使用する方法の詳細については、「[Exploring Sidebar](#)」を参照してください。

- 作成 (**Compose**) : コメント、作業メモ、およびメールをモードレスダイアログで作成します。
- 保存 : ケースレコードへの変更を保存します。
- ソリューションを承認 : エージェントは、顧客に代わって提案されたソリューションを承認することができます。ケースは [クローズ済み] に移行します。
- ソリューションを却下 : エージェントは、顧客に代わって提案されたソリューションを却下できます。ケースは [対応中] に移行します。
- その他のアクション : ユーザーは、重大なケースの提案やナレッジギャップの報告などの追加のアクションを実行できます。

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネント

アカウントと連絡先のルックアップコンポーネントを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

- アカウントまたは連絡先を名前、電話番号、またはメールアドレスで検索します。エージェントが検索ボックスに文字を入力すると、一致する情報が検索ボックスの下にレコードカードに表示されます。
- 検索後、目的のレコードカードを選択して、アカウントまたは連絡先を選択します。ルックアップコンポーネントが選択したレコードカードに置き換わります。
- ルックアップコンポーネントの **+** アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先のフィールドに入力して [保存] を選択し、新しいアカウントまたは連絡先を作成します。ルックアップコンポーネントが新しいアカウントまたは連絡先のレコードカードに置き換わります。

エージェントはレコードカードから次のアクションを実行できます。

- その他のアクションアイコンを選択し、[リンクを解除] を選択して、ケースレコードからリンクされたアカウントまたは連絡先を削除します。次に、フォームを保存してこの変更を適用します。
- リンクされたアカウントまたは連絡先レコードを編集して保存するには、鉛筆アイコンを選択し、アカウントまたは連絡先の情報を編集して [保存] を選択します。
- ルックアップカードの参照フィールドを選択して、参照レコードをサブタブで開きます。
- ルックアップカードでメールアドレスを選択して開き、メールコンポーザーをサブタブで開きます。
- ルックアップカードで電話番号を選択して電話をかけます。

ケースの要約コンポーネント

ケースの要約コンポーネントは、問題や実行されたアクションを含む、カスタマーサービスケースの要約をエージェントに提供します。エージェントは、要約を生成してケースのコンテキストを理解し、ケース作業メモに要約を投稿できます。

ケースの要約コンポーネントは、テクノロジー製品サポートプロセスページバリエーションの左側のパネルに表示されます。エージェントがケースレコードを開くと、コンポーネントは折りたたまれており、デフォルトの状態になっています。

このコンポーネントを使用して、エージェントは次のことができます。

- [要約を作成] を選択して、ケース詳細の要約を作成します。
- [作業メモに共有] を選択して、要約テキストをアクティビティストリームにコピーします。

- [作業メモに共有] ポップアップウィンドウの要約テキストを確認し、必要に応じてテキストを変更します。
- ポップアップウィンドウで [作業メモに保存] を選択して、アクティビティストリームにテキストを追加します。
- コンポーネントフッターのリフレッシュアイコンを選択してテキストを更新し、最新の要約を取得します。

注:

ケースに要約するのに十分なテキストが含まれていない場合、「このケースには要約に必要な最小単語数がまだありません (This case doesn't have the minimum number of words required for summarization yet)」というメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートプロセスページバリエーションでケースの要約コンポーネントを使用するには、CSM の Now Assist アプリケーションをアクティブ化し、Now Assist アドミンコンソールでケースの要約スキルを構成します。詳細については、以下を参照してください。

- 「[Activate Now Assist for Customer Service Management \(CSM\) \(CSM の Now Assist のアクティブ化\)](#)」
- 「[Configure the case summarization skill in the Now Assist Admin console \(Now Assist アドミンコンソールでのケースの要約スキルの構成\)](#)」

コンテキストサイドパネルコンポーネント

コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルのタブ

タブ	説明
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。
推奨アクションの検索	[推奨アクション] タブには AI 検索 機能が含まれています。エージェントは AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースまたは解決策を検索できます。 検索機能では、ケースの簡単な説明のテキストに基づいて、検索結果の最初のセットが表示されます。この最初の結果セットには、ナレッジ記事が含まれます。エージェントは、別の検索キーワードを入力して検索を繰り返すこともできます。 検索結果のリストから、エージェントは次のことを実行できます。 ● ソースを選択して、そのタイプの検索結果を表示します。 ● 検索結果のリストをフィルタリングします。 ● 検索結果のリストを並び替えます。 ● レコードサブタブで検索結果を全画面表示で開きます。 ● 次のアクションを実行します。

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
	- 記事を表示して添付 - ケースへのリンク - 記事の全画面表示、記事のフラグ設定、役に立つまたは役に立たない記事のマークなど、その他のアクションを実行します。 [アクション履歴] アイコンを選択して、成功したアクションを表示します。 詳細については、「Use AI search in Recommended Actions to resolve cases」を参照してください。 注: コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクション アプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。
関連アイテム	[関連アイテム] タブは、ケース関連リストへのアクセスを提供します。 テクノロジー製品サポートのプレイブックでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。 インジケータには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。
添付ファイル	[添付ファイル] タブでは、ケース関連の添付ファイルにアクセスできます。このタブから、エージェントは添付ファイルを表示してダウンロードできます。
テンプレート	[テンプレート] タブでは、エージェントが新しいレコードのフィールドに自動的に入力するために利用可能なフォームテンプレートにアクセスできます。エージェントは、インシデントや変更などの新しいレコードを作成するときに、テンプレートを手動で適用できます。
応答テンプレート	[応答テンプレート] タブでは、利用可能な応答テンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには再利用可能なメッセージが含まれており、エージェントはこれをコピーして、顧客に一貫性のあるメッセージを迅速に提供できます。
メールテンプレート	[メールテンプレート] タブでは、利用可能なメールテンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには、エージェントがメールメッセージに追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルのタブ (続く)

タブ	説明
診断を実行	[診断を実行] タブでは、問題の根本原因を診断して特定するためのアクセス権が提供されます。

アクティビティストリームコンポーネント

テクノロジー製品サポートプロセスページのコンテキストサイドパネルの最初のタブには、アクティビティストリームが含まれています。

アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。リスト内のアクティビティは折りたたんだり展開したりできます。折りたたむと、エージェントはリストをすばやくスキャンしてケースアクティビティの概要を把握できます。展開すると、エージェントは個々のアクティビティの詳細情報を表示できます。

テクノロジー製品サポートプレイブックのアクティビティストリームコンポーネント

Compose

Comments Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment

Post Comment

Activity

John Jason Internal 3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot... 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our... 3 days ago

自動翻訳

アクティビティストリームのアクティビティは、アイコンと色を使用してアクティビティタイプを示すタイルで表されます。

- コメント
- 作業メモ
- 添付ファイル
- フィールドの変更
- 送信メールまたは受信メール
- チャットの会話
- カスタムアイコン

折りたたむと、リスト内の各アクティビティには次のものが含まれます。

- アクティビティタイプを表すタイル。
- アクティビティを担当するユーザーの名前。
- アクティビティの簡単な 1 行のサマリー。
- アクティビティが内部か外部かを示すバッジ。
- 相対タイムスタンプ。
- エージェントがアクティビティの詳細なサマリーを表示するために使用できる展開ボタン。

展開すると、各アクティビティには次のものも含まれます。

- 完全な日付と時刻のスタンプ。
- アクティビティのタイプを説明するアクションラベル。
- コメントおよび作業メモの場合は、コメントまたは作業メモの全文。
- フィールド更新の場合は、フィールド名と更新されたフィールド値。
- メールの場合は、詳細なメッセージ情報。
- 添付ファイルの場合は、添付ファイルの小さなプレビュー。
- チャットの場合は、サイドバーチャットカード。

アクティビティストリームでは、[モードレスダイアログ](#)を使用して、コメント、作業メモ、メールを作成します。アクションバーの [作成 (**Compose**)] ボタンを使用して、これらのアイテムを作成します。

- [作成 (**Compose**)] > [コメント] : [コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 (**Compose**)] > [作業メモ] : [作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 (**Compose**)] > [メール] : [メールを作成] モードレスダイアログを開きます。

推奨アクションの検索コンポーネント

推奨アクションの検索コンポーネントは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示され、エージェントに AI 検索機能を提供します。エージェントは、情報の検索、ナレッジ記事のレビューと添付、類似のケースの添付を行うことができます。

デフォルトでは、AI 検索の構成はケースの簡単な説明を検索します。

ナレッジ記事の場合、エージェントは記事を表示して、その記事を現在のケースに添付できます。記事を添付した後、その記事は [関連レコード] タブの [添付されたナレッジ] リストに表示されます。

- [記事を表示して添付] を選択すると、コンテキストサイドパネルに記事が表示されます。
- [この記事を追加] を選択すると、ナレッジ記事が現在のケースに添付されます。

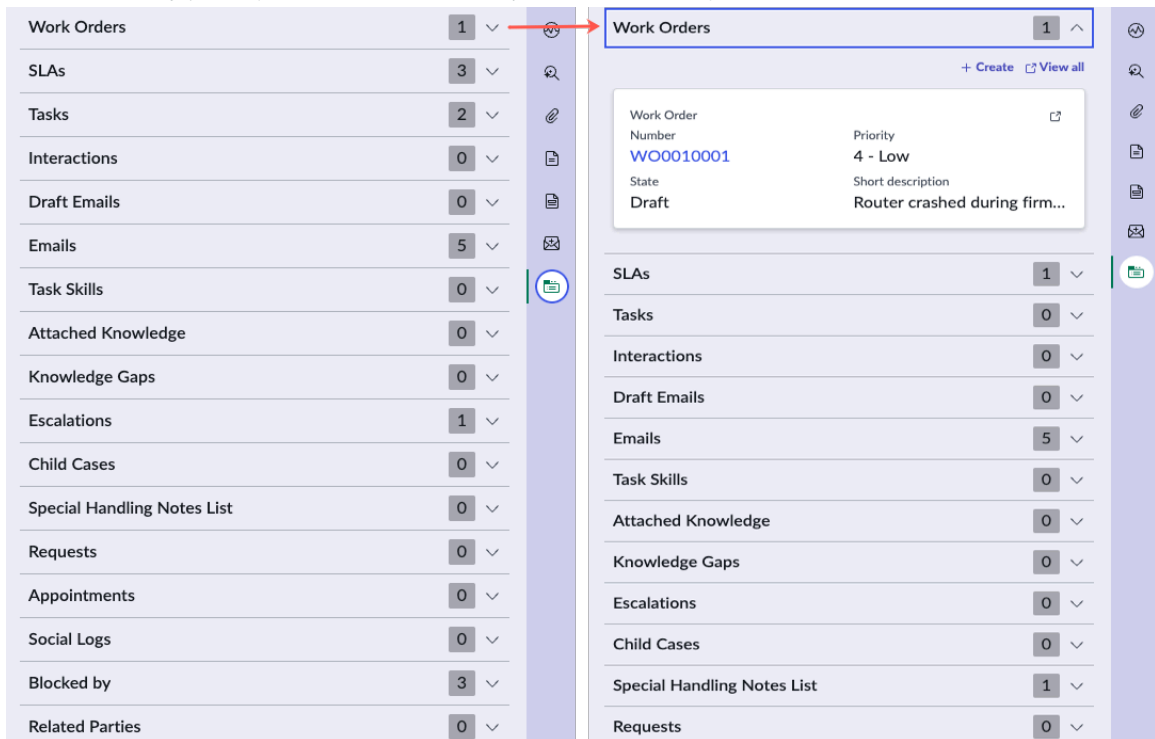
注:

コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている**推奨アクション**  アプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。

関連アイテムコンポーネント

テクノロジー製品サポートのプレイブックでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。[関連アイテム] タブは、エージェントにケース関連リストへのアクセスを提供します。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。

テクノロジー製品サポートプレイブックの関連リストコンポーネント



The screenshot displays the 'Work Orders' related list component in the ServiceNow interface. On the left, a sidebar lists various related items with their respective counts: Work Orders (1), SLAs (3), Tasks (2), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (1), Child Cases (0), Special Handling Notes List (0), Requests (0), Appointments (0), Social Logs (0), Blocked by (3), and Related Parties (0). The main panel shows the details of a selected 'Work Order' (WO0010001) with fields like Number, Priority (4 - Low), State (Draft), and Short description (Router crashed during firm...). The interface is in a light blue theme with a sidebar on the left and a main content area on the right.

自動翻訳

インジケータには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。関連リストが空の場合、エージェントはリストで [作成] を選択してレコードを作成できます。

コンテキストサイドパネルの関連アイテムコンポーネントには、次の関連リストが含まれています。

- 影響を受けるインストールベースアイテム
- タスク
- SLA
- 特記事項リスト
- エスカレーション
- 子ケース
- 変更要求

- ブロック元
- 関係者
- 添付されたナレッジ
- ナレッジギャップ
- メール
- ドラフトメール
- タスクスキル
- 作業指示

関連リストには、以下のアクションが含まれます。

- 作成：サブタブに空白のレコードが開き、エージェントはこれを使用して新しいアイテムを作成できます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

展開されたリスト内のアイテムはカードとして表示されます。展開されたリストには、リスト内の各アイテムごとに 1 枚のカードが表示されます。

- エージェントはサブタブでアイテムを開くことができます。
- リストに 5 つ以上のアイテムがある場合は、[さらに表示] オプションが含まれます。

モードレスダイアログ

テクノロジー製品サポートのプレイブックでは、モードレスダイアログを使用して、コメント、作業メモ、およびメールメッセージを作成します。次のアクションは、フォームヘッダーの [作成 (Compose)] ボタンから実行できます。

- [作成 (Compose)] > [コメント]：[コメントを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 (Compose)] > [作業メモ]：[作業メモを作成] モードレスダイアログを開きます。
- [作成 (Compose)] > [メール]：[メールを作成] モードレスダイアログを開きます。

モードレスダイアログの可視性には、次の規則が適用されます。

- 各タイプ (コメント、作業メモ、またはメール) のモードレスダイアログは、一度に 1 つずつアクティブにすることができます。
- 一度に 1 つのモードレスダイアログを表示し、他の 2 つのダイアログは最小化されます。
- 最小化されたモードレスダイアログは、アクションバーの [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューに表示されます。このメニューには、最小化されたモードレスダイアログの数を示すバッジが表示されます。
- 最初のモードレスダイアログが表示されている間にエージェントが 2 番目のモードレスダイアログを開くと、システムは最初のモードレスダイアログを最小化します。

エージェントは次のことを実行できます。

- [進行中のアクション (In-progress Actions)] メニューを選択して、最小化されたモードレスダイアログのリストを表示します。リスト内の各エントリには、最小化されたアイテムのタイトルとカテゴリが含まれます。
 - メールの場合、タイトルはメールの件名です。
 - コメントと作業メモの場合、タイトルはテキストの最初の行です。
- リストからアイテムを選択して、最小化されたモードレスダイアログを開きます。

コメント、作業メモ、およびメールのクローズ動作：

- アクティビティストリームにコメントまたは作業メモを投稿すると、モードレスダイアログが閉じます。
- レコードを保存すると、アクティビティストリームにコメントまたは作業メモが投稿され、モードレスダイアログが閉じます。
- メールを送信すると、モードレスダイアログが閉じます。メールがアクティビティストリームと [メール] 関連リストに追加されます。

コメントと作業メモの破棄動作：

- 作業メモまたはコメントのモードレスダイアログを閉じると、テキストが破棄されます。[ダイアログを閉じる] ポップアップウィンドウが表示され、エージェントにアクションの確認を求めます。
 - [続行] を選択すると、アクションが確定され、テキストが破棄され、ウィンドウが閉じます。
 - [キャンセル] または [ダイアログを閉じる] ボタンを選択すると、アクションがキャンセルされます。モードレスダイアログは開いたままで、テキストはダイアログに残ります。
- モードレスダイアログとフォームフィールドでテキストが破棄されます。

エージェントは、コンテキストサイドパネルから応答テンプレートを使用して、テキストをモードレスダイアログにコピーできます。

エージェントは、モードレスダイアログでメールにテンプレートを適用できます。

- コンテキストサイドパネルの [メールテンプレート] タブからテンプレートを選択し、[テンプレートを適用] を選択します。テンプレートの内容がモードレスダイアログに追加されます。
- モードレスダイアログが最小化されている場合は、テンプレートを適用する前にダイアログを表示します。

エージェントは、メールモードレスダイアログの [リッチテキストエディター] ボタンを切り替えて、TinyMCE フォーマッターを表示または非表示にすることもできます。

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

アクションプランの更新

エージェントは、ケース解決プロセス中にケースアクションプランを複数回更新できます。たとえば、エージェントは、ケースを別のエージェントに転送する前にプランを更新できます。

プレイブックの「トラブルシューティング」ステージの「関連作業」アクティビティには、エージェントが更新を行うために使用できる「アクションプランの更新」宣言アクションが含まれています。このアクションを選択すると、エージェントは「アクションプランの更新」アクティビティに戻ります。プランを更新して [保存] を選択すると、アクションプランがアクティビティストリームに投稿され、エージェントは「関連作業」アクティビティに戻ります。

新しいフィルターセット (アクションプラン) がアクティビティストリームで利用可能です。エージェントは、このフィルターセットを使用して、アクションプランフィールドのみを表示できます。

ケースの作成

エージェントは、アクションバーの [その他のアクション] メニューから [ケースを作成] を選択して、テクノロジー製品サポートケースを作成できます。

ケースを作成すると、サービスセクターモーダルが開き、テクノロジー製品サポートケースタイプに対して定義されたサービスが表示されます。このモーダルから、エージェントは次のことができます。

- サービスを検索する。
- サービスを選択する。
- [ケースを作成] を選択する。

システムによってケースが作成され、サービス定義に関連付けられたプレイブックが起動します。詳細については、「[Associate a playbook with a service definition](#)」を参照してください。

- i 注:**
このアクションは、テクノロジー製品サポートプロセスページでデフォルトで有効になっています。

CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成

エージェントは、CSM の Now Assist アプリケーションの解決メモ生成スキルを使用して、ケースの解決メモを自動的に生成できます。

プレイブックが「解決」ステージに移行すると、解決メモ生成スキルによって、「解決を提案」アクティビティの [解決メモ] フィールドに情報が追加されます。

- i 注:**
解決メモ生成スキルでは、解決メモを生成するために、ケースレコードに最低 200 語が必要です。解決メモを生成できない場合は、[解決メモ] フィールドの下にメッセージが表示されます。

テクノロジー製品サポートプロセスページのバリエーションで解決メモ生成スキルを使用する方法については、以下を参照してください。

1. 「[Activate Now Assist for Customer Service Management \(CSM\) \(CSM の Now Assist のアクティブ化\)](#)」
2. 「[Configure the resolution notes generation skill in the Now Assist Admin console \(Now Assist アドミンコンソールでの解決メモ生成スキルの構成\)](#)」

テクノロジー製品サポートケースプレイブックのステージとアクティビティ

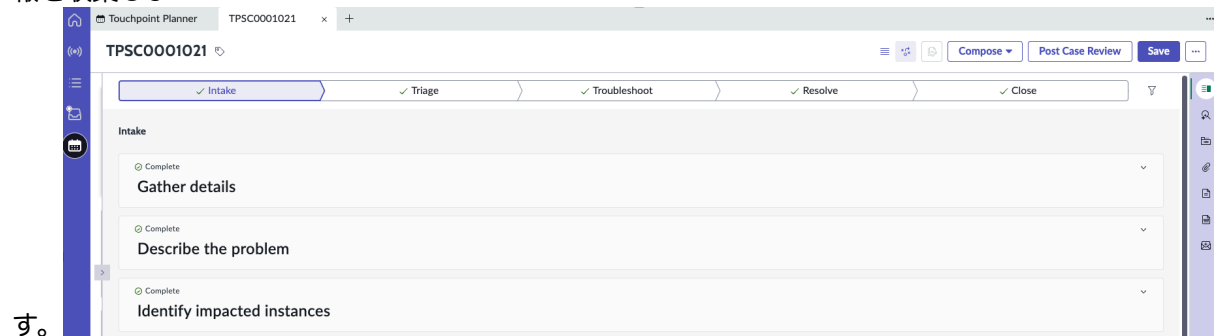
テクノロジー製品サポートケースのプレイブックには、エージェントによるテクノロジーケースの調査と解決を支援するステージとアクティビティが含まれています。

エージェントがテクノロジー製品サポートケースを作成すると、サービスセクターモーダルが開き、テクノロジー製品サポートケースタイプに対して定義されたサービスが表示されます。

エージェントはサービスを選択し、[作成] を選択してケースを作成します。ケースが作成されると、テクノロジー製品サポートケースのプレイブックが起動します。このプレイブックには、次のセクションで説明するステージとアクティビティが含まれています。

取り込みステージ

取り込みステージでは、エージェントは、顧客、問題、および影響を受けるインスタンスに関する情報を収集します。



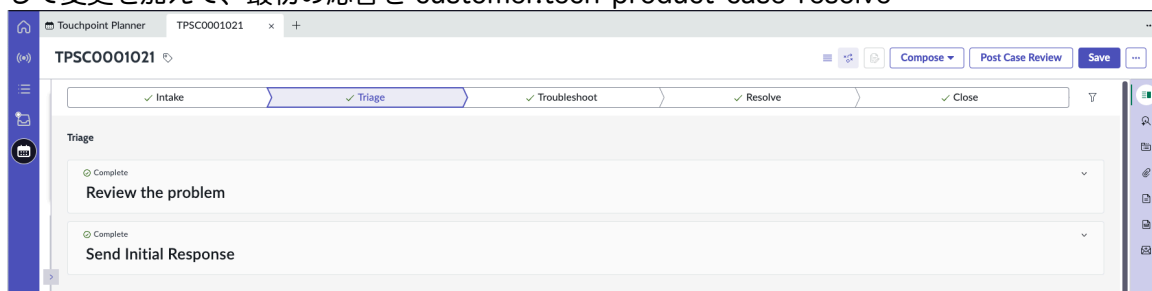
取り込みステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
詳細を収集	エージェントは、アカウント、連絡先、および製品に関する情報を収集し、簡単な説明を追加します。 [続行] を選択して情報を保存し、次のアクティビティに移動します。
問題の説明	エージェントは、問題タイプと詳細を説明し、ケースの説明と再現手順を追加します。エージェントは、ユーザーをウォッチリストに追加したり、添付ファイルを追加したりすることもできます。 [続行] を選択して情報を保存し、次のアクティビティに移動します。
影響を受けるインスタンスの特定	エージェントは、アカウントに属するインスタンスのリストから影響を受けるインスタンスを追加します。 [続行] を選択して情報を保存し、トリアージステージの最初のアクティビティに移動します。

自動翻訳

トリアージステージ

トリアージステージでは、エージェントはケース情報を確認し、必要に応じて変更を加えて、最初の応答を `customer.tech-product-case-resolve`



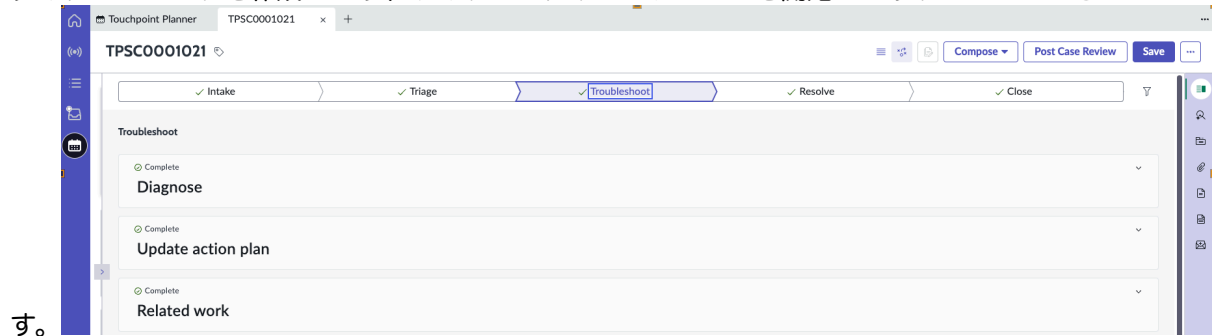
トリアージステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
問題のレビュー	エージェントは、取り込みステージで選択された影響を受けるインスタンス、販売済み製品または製品コンポーネントなど、顧客の問題に関する情報を確認できます。 情報の確認に加えて、エージェントは影響を受けるインスタンスと添付ファイルのリストを更新できます。 次のアクションが使用できます。 • 自分にアサイン：エージェントは、このアクションを選択してケースを自分にアサインできます。 • 承認：エージェントはこのアクションを選択して、アサインされたケースを承認できます。 ケースがアサインされたら、エージェントは [続行] を選択して情報を保存し、次のアクティビティに移動できます。
最初の応答を送信	エージェントは、[最初の応答] フィールドにテキストを入力することで、顧客に応答を送信できます。必要に応じて、エージェントはコンテキストサイドパネルの [応答テンプレート] タブからテンプレートを使用できます。 エージェントは、[作業メモ] フィールドにテキストを入力して内部情報を取得することもできます。 これらのフィールドにテキストを入力すると、エージェントは次のことができます。 • [保存] を選択して、顧客に送信せずにフィールドの情報を保存します。 • [送信して続行] を選択して、顧客に最初の応答を送信し、作業メモを投稿し、トラブルシューティングステージに移動します。

トラブルシューティングステージ

トラブルシューティングステージでは、エージェントは顧客の問題を調査し、アクションプランで調査結果を更新します。エージェントは、調査の一環として、検索や推奨アクションなどのツールを活用できます。エージェントがサポートを必要とする場合は、ケースタスクやその他の

タイプのレコードを作成したり、サイドバーディスカッションを開始したりすることができます。



トラブルシューティングステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
診断	ディシジョンテーブルは、Technology Product Support Case アプリケーションで提供されます。定義されている条件と結果を要件に合わせて変更できます。 トラブルシューティングステージで診断アクティビティを有効にするには、ディシジョンテーブルのケースカテゴリで [問題] を選択し、[診断アクティビティ] フィールドのフィールドを [True] に更新します。 エージェントは、ステータスを False に変更できます。意思決定テーブルの更新の詳細については、「Decision Tables」を参照してください。 エージェントは、これらのタブで次のアクションを表示して実行できます。 1. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。 注: 競合を避けるために、システムでは一度に 1 つのテストしか実行できません。これは、複数のクライアントテストランナーウィンドウが開かれている場合でも同様です。 2. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [CI/サービス] を選択します。 3. 利用可能なテストスイートを展開します。 4. 単一/複数のテスト定義を選択します。 5. [Configure] を選択します。 6. [テストを構成] ダイアログボックスで、テスト特性を選択します。

トラブルシューティングステージのアクティビティ (続く)

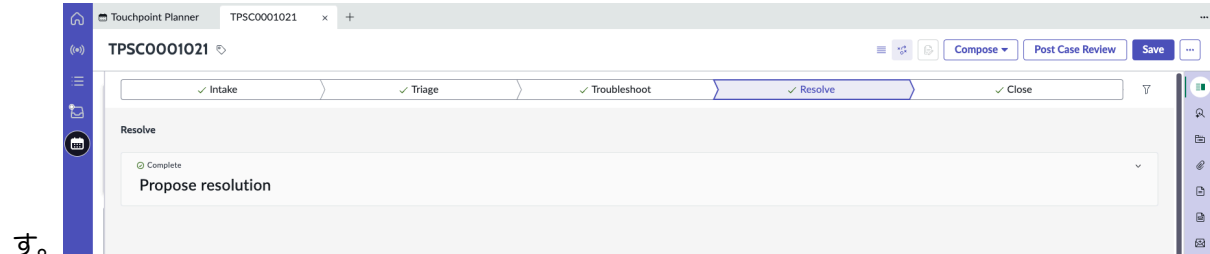
アクティビティ	説明
	7. [テスト] ダイアログボックスで、今すぐテストを実行するか、後で実行するようにスケジュールするかを選択します。 8. [テストの実行] を選択します。 • テスト結果 1. [テスト結果] タブを選択し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。 失敗したテストは、サービスの問題の原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。 診断されたサービスの問題に関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修復タスクが作成されます。固有のサービスとテスト仕様ごとに、作成される修理タスクは 1 つだけです。エージェントはそれ进行处理して、この修復タスクをクローズできます。 2. 特定のテスト結果の [詳細を表示] アイコンを選択して、その詳細を確認します。 3. 特定のテスト結果の [テストを再実行 (Rerun test)] アイコンを選択して、再実行します。 • 診断タスク 必要に応じて、エージェントは診断タスクを手動で作成し、診断タスクを表示できます。
アクションプランの更新	エージェントは問題を調査し、次のフィールドに情報を追加します。 • 問題の要約 • 実行されたアクション • 次のステップ [更新して続行] アクションを選択すると、次が実行されます。 • 情報をアクションプランに保存します。 • アクティビティストリームに情報を投稿します。 • エージェントは「関連作業」アクティビティに移動します。
関連作業	エージェントは、ケースのアクションステータス (該当する場合) を確認し、[要注意] フィールドを更新できます。

トラブルシューティングステージのアクティビティ (続く)

アクティビティ	説明
	関連作業アクティビティには、エージェントがサポートを必要とする場合に使用できる [推奨アクション] カードである [専門家に相談する] が含まれています。 • [ディスカッションを開始] を選択して、サイドバーディスカッションを開始します。 • [却下] を選択してカードを閉じます。 関連作業アクティビティには、関連するケースレコードのリストが表示されます。エージェントは、これらの関連レコードリストを展開して、レコードカードを表示したり、レコードを作成したりすることができます。 • アクションプランの更新：エージェントを「アクションプランの更新」アクティビティに戻して、情報を更新できるようにします。 • 続行：「トラブルシューティング」ステージを完了し、エージェントを「解決」ステージに移動します。 • 修理タスクの作成:修理タスクを作成してエージェントにアサインします。 関連作業アクティビティには 解決タスクが含まれています。エージェントは、テストが失敗した場合に使用して、問題を解決するための解決タスクを手動で作成できます。エージェントは、これらの 解決タスク リストを展開して、解決タスクのリストを表示するか、新たに作成できます。

解決ステージ

解決ステージでは、エージェントが顧客にソリューションを提案しま



す。

解決ステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
解決を提案	エージェントは、次のフィールドを更新します。

解決ステージのアクティビティ (続く)

アクティビティ	説明
	- 根本原因コード - 解決コード - 原因 - 解決メモ ケースアクティビティストリームに解決情報を追加する場合は、エージェントは [解決メモをコメントに追加] チェックボックスをオンにすることもできます。 i 注: CSM の Now Assist アプリケーションがインストールされ、解決メモ生成スキルが構成されている場合、[解決メモ] フィールドは自動的に入力されます。詳細については、「CSM の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成」を参照してください。 - 解決を提案：アクティビティを完了し、クローズステージに移動します。ケースステータスが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] に変わります。 - 保存：アクティビティに情報を保存します。

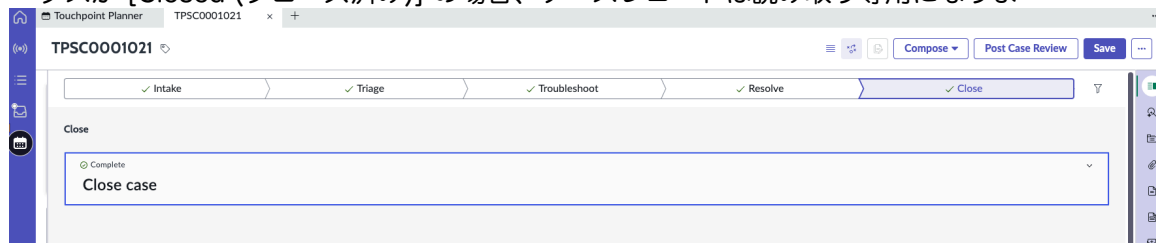
クローズステージ

ケースは次の方法でクローズできます。

- 顧客が提案したソリューションを承認する。
- エージェントが顧客に代わって提案されたソリューションを承認する。
- エージェントがケースをクローズする。
- ケースが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] ステータスのまま一定の日数が経過すると、ケースは自動的にクローズされます。

クローズステージでは、エージェントは問題の要約を使用してケースを更新し、追加のコメントまたは作業メモを提供します。

ステータスが [Closed (クローズ済み)] の場合、ケースレコードは読み取り専用になります。



す。

クローズステージのアクティビティ

アクティビティ	説明
ケースをクローズ	エージェントは、次のフィールドを更新します。 • 問題の要約 • 根本原因コード • 解決メモ • 解決メモをコメントに追加 • 追加コメント • 作業メモ • ソリューションを承認：変更を保存し、[追加コメント] フィールドと [作業メモ] フィールドの内容をアクティビティストリームに投稿します。ケースステータスが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] から [クローズ済み] に変わります。 • ソリューションを却下：変更を保存し、[追加コメント] フィールドと [作業メモ] フィールドの内容をアクティビティストリームに投稿します。ケースステータスが [ソリューションを提案済み (Solution Proposed)] から [対応中] に変わります。 • 保存：アクティビティへの変更を保存します。 ケースがクローズされた後、エージェントは [ケースの事後レビューを作成] を選択して、ケースの事後レビューレコードをサブタブで開くことができます。

保存と続行アクション

ステージが進行中の場合、[続行] アクションはステージ内の情報を保存し、エージェントをフロー内の次のアクティビティに移動します。これは、ステージ内の次のアクティビティまたは次のステージの最初のアクティビティである場合があります。

ステージが完了すると、[保存] アクションも使用可能になります。このアクションでは、ステージに情報が保存されますが、エージェントは次のステージに移動しません。[保存] アクションを使用すると、エージェントは完了したステージの情報を更新できます。

プレイブックアクティビティでの推奨アクションの表示

推奨アクションは、プレイブックアクティビティ内に表示されるように構成できます。デフォルトでは、[専門家と話す] の推奨事項は概念サイドパネルに表示されます。

テクノロジー製品ケースのトラブルシューティングの推奨アクションに関するルール：

- エージェントがケースの問題について専門家と話し合うための推奨事項を提供します。この推奨事項には、
- 次のアクションが含まれます。
 - ディスカッションを開始：サイドバーディスカッションを開始します。
 - 却下：推奨事項カードを却下します。

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

テクノロジー製品サポートケースとサウスバウンド外部システムとの統合

Proactive Service Experience Workflows では、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することで、さまざまな外部システムに送信サービスのテスト実行要求を送信できます。

サウスバウンド外部システムの概要

テストが実行されると、サウスバウンドのテストおよび診断システムに要求が送信されます。これらのシステムは、テスト結果を判断し、障害を特定します。

この統合を使用して、コミュニケーション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) 653 Open POST order API を使用して、1 つ以上のサービステスト実行の送信要求をトリガーします。
- 送信要求がある既存のテスト実行に対する実行中の変更に関する最新情報を外部システムと共有します。
- テスト実行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

外部サービステスト管理システムとの統合プロセスは次のとおりです。

1. アドミニストレーターは、Test Specification Open API をアクティブ化して、サービス問題ケースからテスト実行をキャプチャします。

詳細については、「[Service Test Management Open API](#)」を参照してください。

2. 統合が開始されます。

- a. テストマネージャーは、テスト実行テーブルにテスト実行を作成します。

テスト定義の設定の詳細については、「[テスト定義の設定](#)」を参照してください。

- b. 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。

統合要求を作成して外部システムエンドポイントを構成する方法の詳細については、「[Workflow Studio flow integrations](#)」を参照してください。

注:

- テスト実行がディシジョン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テスト実行が、アプリケーションスポークセクターで構成されている外部システムに送信されます。
- ディシジョンテーブルでテスト実行が非階層として構成されている場合、システムは個々のテスト実行のみをアプリケーションスポークセクターで構成された外部システムに送信します。

スポークの詳細については、「[スポークジェネレーターを使用したスポークのビルド](#)」を参照してください。

3. フルフィルメント要求が成功すると、外部システムから応答が受信され、テスト実行テーブル (sn_st_mgmt_test) にキャプチャされます。

注:

顧客は、テスト測定定義の id フィールドに入力する必要があります。

カスタマーサービスポータルからのテクノロジー製品サポートケースの作成

顧客は、テクノロジー製品ケースを作成して、カスタマーサービスポータルからサービスに関する問題を報告できます。

始める前に

必要なロール:sn_tech_support.agent

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csm」サフィックスを追加して、カスタマーサービスポータルに移動します。
2. ホームページで、ヘルプ を選択します。
3. [カテゴリ] で、リストから [サポート] カテゴリを選択します。
4. [テクノロジー製品ケースを作成] を選択します。

レコードプロデューサーを使用して作成されたケースフォーム。レコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「[Record Producer](#)」を参照してください。

5. フォームで、フィールドに入力します。

Knowledge Requests My Lists Case Support

Home > Customer Service > Support > Create a Technology Product Case

Search

Create a Technology Product Case

Create a Technology Product Case

* Indicates required

Issue Type

* Account

* Contact

Sold Product

Affected Instances

Add Remove All

Actions	Account Name	Instance Name
No data to display		

* Short Description

Business Impact

Steps to reproduce

Contact Timezone

System (America/Los_Angeles)

Add attachments

Submit

Required information

Account Short Description

テクノロジー製品ケース

フィールド	説明
問題タイプ	ケースの問題のタイプを選択します。 - パフォーマンス問題 - 質問 - サービス要求 - 故障
アカウント	このアカウントのデフォルトはログインユーザーアカウントです
連絡先	ログインしているユーザーの名前が自動入力されます。
販売済み製品	利用可能な製品のリストから製品を選択します。このリストには、ログインしているユーザーの販売済み製品が含まれます。
影響を受けるインスタンス	影響を受けるインスタンスをこのリストに追加します。
簡単な説明	問題の説明。

フィールド	説明
ビジネスへの影響度	この問題がビジネスに与えている影響。
再現手順	問題の再現手順を追加します。
連絡先のタイムゾーン	[連絡先] フィールドにユーザーのタイムゾーンを表示します。

6. [Submit (送信)] を選択します。

サービスの問題ケースが送信されると、ステージは自動的に [検証] に設定され、ステータスは [新規] に設定されます。

テクノロジー製品サポートケースの診断と解決

カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題のケースを確認、診断、解決、およびクローズします。

始める前に

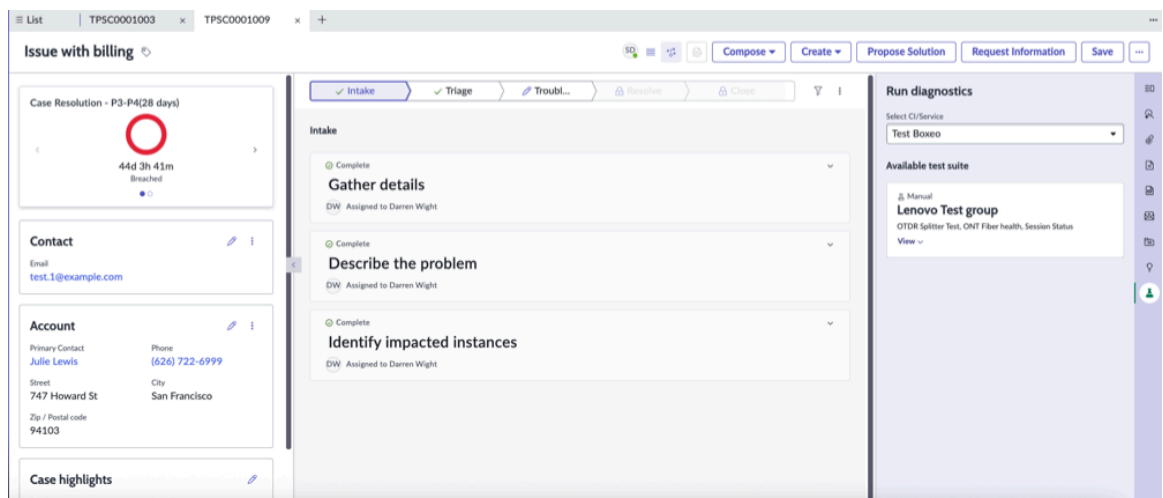
必要なロール:sn_tech_support.agent

このタスクについて

テクノロジー製品サポートケースは、開始からクローズまで、いくつかのステージを経て進行します。まず、サポートエージェントが問題をレビューおよび検証します。次は [診断] タブで、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、サポートエージェントは修復ステージに移行し、特定された問題を修正するタスクを作成します。エージェントは、修復タスクの指示に従って問題領域に対処します。修復が完了すると、問題が解決されたことを確認するためにケースが再テストされます。最後に、提供されたソリューションに対する顧客のフィードバックに基づいて、ケースが解決されクローズされます。

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. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 テクノロジー製品サポートケース > 自分にアサイン済み。
4. ステータスが新規またはオープンのテクノロジー製品サポートケースを開きます。



5. テクノロジー製品サポートケースをレビューして検証します。

- a. [取り込み] タブで、[詳細を収集] を展開し、テクノロジー製品サポートケースの一般的な詳細を確認、検証します。
- b. [問題の説明] を展開し、テクノロジー製品サポートケースの詳細を確認します。
- c. [影響を受けるインスタンスの識別 (**Identify impacted instances**)] を展開し、影響を受けるインスタンスを確認します。
- d. [Continue (続行)] を選択します。



注:

ステータスがクローズに移行する前に、テクノロジー製品サポートケースフォームのフィールドをケースのハイライトカードから編集できます。

テクノロジー製品サポートケースが [トリアーシ] ステージに移動します。

6. ケース情報を確認します。

- a. [トリアーシ] タブで、[問題のレビュー] を展開し、問題と影響を受けるインスタンスの詳細を確認します。
- b. [最初の応答を送信] を展開し、最初の応答を確認します。
テクノロジー製品サポートケースが [トラブルシューティング] ステージに移動します。

7. テクノロジー製品サポートケースを診断して、問題の根本原因を特定します。

- a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。
- b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [**CI**/サービス] を選択します。
- c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。

テスト定義を設定するには、「[テスト定義の設定](#)」を参照してください。

テストグループを設定するには、「[テストグループの設定](#)」を参照してください。

- d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
自動テストでは、テストを選択できません。
- e. [Configure] を選択します。
- f. [テストを構成] ダイアログボックスで、テストに必要な特性フォームに入力して [テストを実行] ボタンをアクティブ化します。
- g. オプション: [テスト] ダイアログボックスで、今すぐテストを実行するか、後で実行するようにスケジュールするかを選択します。
- h. [テストの実行] を選択します。
- i. [診断] タブで、[テスト結果] を展開し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、テクノロジー製品サポートケースの原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループの行の最大数は 20 行に制限されています。グループに対して 20 行を超える最大行数を設定するには、「[プレゼンテーション リストの使用方法](#)」を参照してください。

j. オプション: 特定のテスト結果の [詳細を表示 ] アイコンを選択して、その詳細を確認します。

k. オプション: 特定のテスト結果の [テストを再実行 (**Rerun test** )] アイコンを選択して、再実行します。

l. [Continue (続行)] を選択します。

m. オプション: [診断タスク] タブで、[作成] を選択して、診断タスクを手動で作成します。

ケースが [修理] ステージに移行します。

8. 新規または自動修復タスクを作成して、ケースを修復します。

○ [自動タスクを生成] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。

○ [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。

診断されたケースに関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修復タスクが作成されます。

a. 作業する修復タスクを選択します。

b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストに取り組んでサービスの問題を修正します。

c. [選択] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。

d. [保存] を選択して、解決タスクをクローズします。

e. [Continue (続行)] を選択します。

ケースが [解決] ステージに移動します。

9. [解決] ステージで、ケースに対して提案された解決策を確認します。

10. テクノロジー製品サポートケースをクローズします。

a. [クローズ] ステージに移動し、フィールドに入力します。

[ケースをクローズ] フォーム

フィールド	説明
問題の要約	問題のサマリー。
解決コード	ケースの解決方法を説明するコード値。たとえば、[提供されたサポート/ガイダンスによって修正] などです。
解決メモ	テクノロジー製品サポートケースの解決を要約します。
解決メモをコメントに追加	ケースアクティビティストリームを表示できるすべてのユーザーが解決メモを利用できるようにするオプション。

フィールド	説明
追加コメント (顧客に表示)	サービスの問題ケースに関連するコメント (存在する場合)。これらのコメントは、このケースにアクセスできる顧客に表示されます。
作業メモ	状況移行に関する情報。

- b.** 顧客からのフィードバックに基づいて、[ソリューションを承認] または [ソリューションを却下] を選択します。

タスクの結果

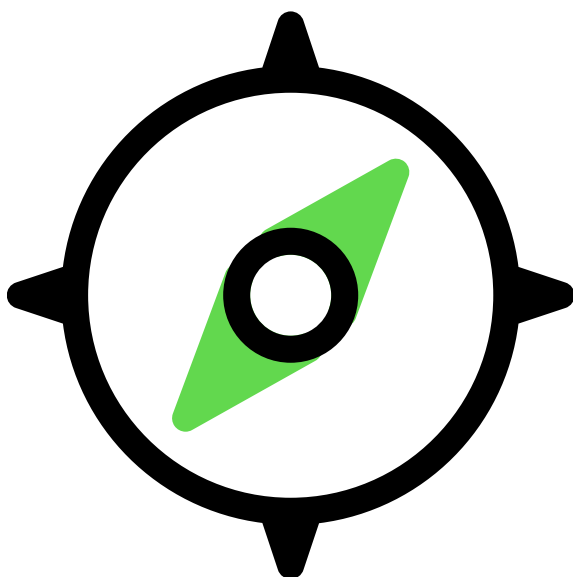
テクノロジー製品サポートケースが解決し、正常にクローズされました。

カスタマーサービス問題管理

ServiceNow[®] カスタマーサービス問題管理 (CSPM) アプリケーションを使用して、顧客が経験したサービスの問題を効率的に特定して解決します。テクノロジー、メディア、電気通信 (TMT) サービスプロバイダーは、このアプリケーションを活用することで、サービス管理プロセスを簡素化し、顧客にシームレスなエクスペリエンスを提供できます。

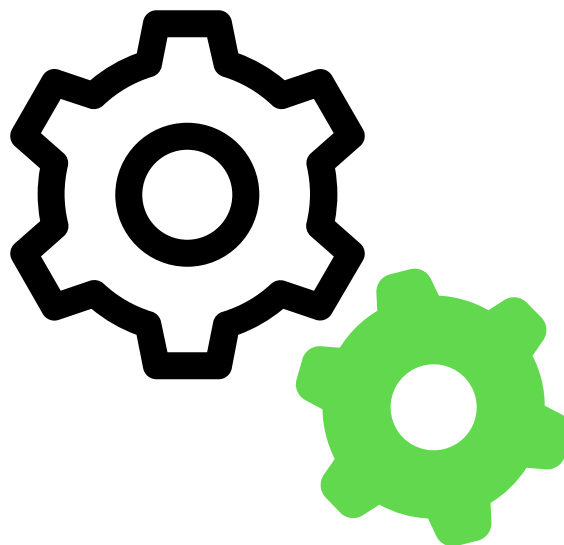
開始するには

探索



サービスプロバイダーが利用する方法
の詳細 カスタマーサービス問題管理

構成



実装を計画し構成します。

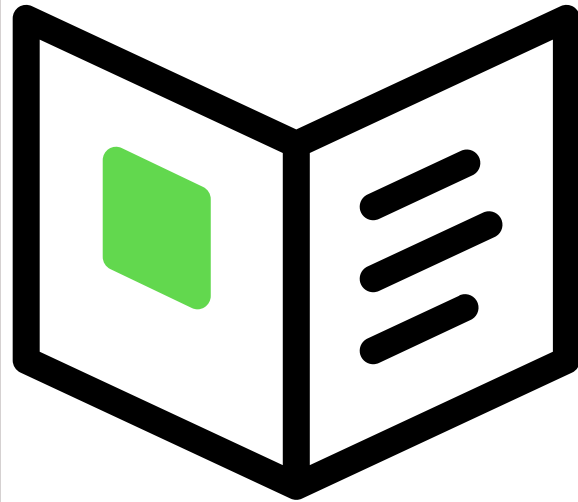
自動翻訳

使用方法



カスタマーサービス問題管理をエージェントとして使用して、サービスの問題を診断して解決します。

参照



ドメインセパレーションと カスタマーサービス問題管理 とともにインストールされるコンポーネントの詳細を取得します。

その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[Customer Service Problem Management release notes](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、カスタマーサービス問題管理 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#) で確認できます。
- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#) で他の カスタマーサービス問題管理 ユーザーとつながることができます。

カスタマーサービス問題管理 の探索

サービスプロバイダーが カスタマーサービス問題管理 (CSPM) アプリケーションを使用して、顧客が経験したサービス関連の問題に対処するための解決プロセスを簡素化する方法について説明します。

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。

カスタマーサービス問題管理 (CSPM) は、顧客の問題に対処するためのステップバイステップのプロセスを提供します。このプロセスは、サービス問題ケースで定義されている顧客の問題を検証することから始まります。その後、サービス品質をチェックし、問題を効果的にトラブルシューティング

するために、関連する診断テストが自動的に提案されます。根本原因を特定した後、アプリケーションはテスト結果に基づいて修復タスクを生成し、解決策の成功に導きます。この簡素化されたプロセスにより、カスタマーサービスエージェントの問題解決が簡素化され、迅速な解決と効率の向上が可能になり、顧客満足度が向上します。

顧客がインターネットサービスで問題が発生した場合は、それを報告して解決のためのケースを作成できます。その後、ケースは CSPM アプリケーションにルーティングされ、そこで問題が分析され、問題の根本原因を特定するための関連する診断テストが提案されます。その後、システムは、これらのテストを実行して結果を調べるエージェントにケースをアサインします。検出結果に基づいて、エージェントは問題を修正し、顧客のインターネットサービスを復元するために必要なアクションを実行します。

カスタマーサービス問題管理データモデル

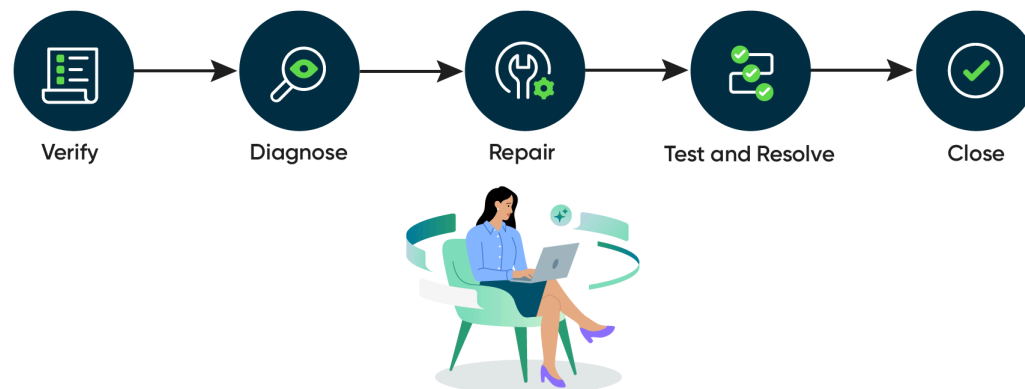
カスタマーサービス問題管理 (CSPM) は、構造化されたアプローチに従って顧客から報告された問題を処理および解決できるようにするフレームワークを提供します。このフレームワークにより、シームレスで満足のいくカスタマーエクスペリエンスが保証されます。

CSPM TeleManagement Forum (TMF) で定義されたフレームワークに従って、サービスの問題を管理します。これらの問題は、顧客がサービスの中断を経験した場合、またはネットワークオペレーションセンター (NOC) チームがネットワーク障害を特定してサービスの中断、エラー、その他の問題などの苦情を申し立てた場合に発生します。CSPMアプリケーションは、サービスの問題を解決するためのテスト診断機能に重点を置いています。これには、問題の根本原因を診断するための関連テストの実施と、テスト結果に基づいて解決策の提案が含まれます。

カスタマーサービス問題管理 データモデルのライフサイクル

CSPM を使用すると、サービス関連の問題を Service Problem Management のライフサイクルのさまざまなステージを経て解決できます。

Customer Service Problem Management lifecycle



す。

CSPMデータモデルのライフサイクル

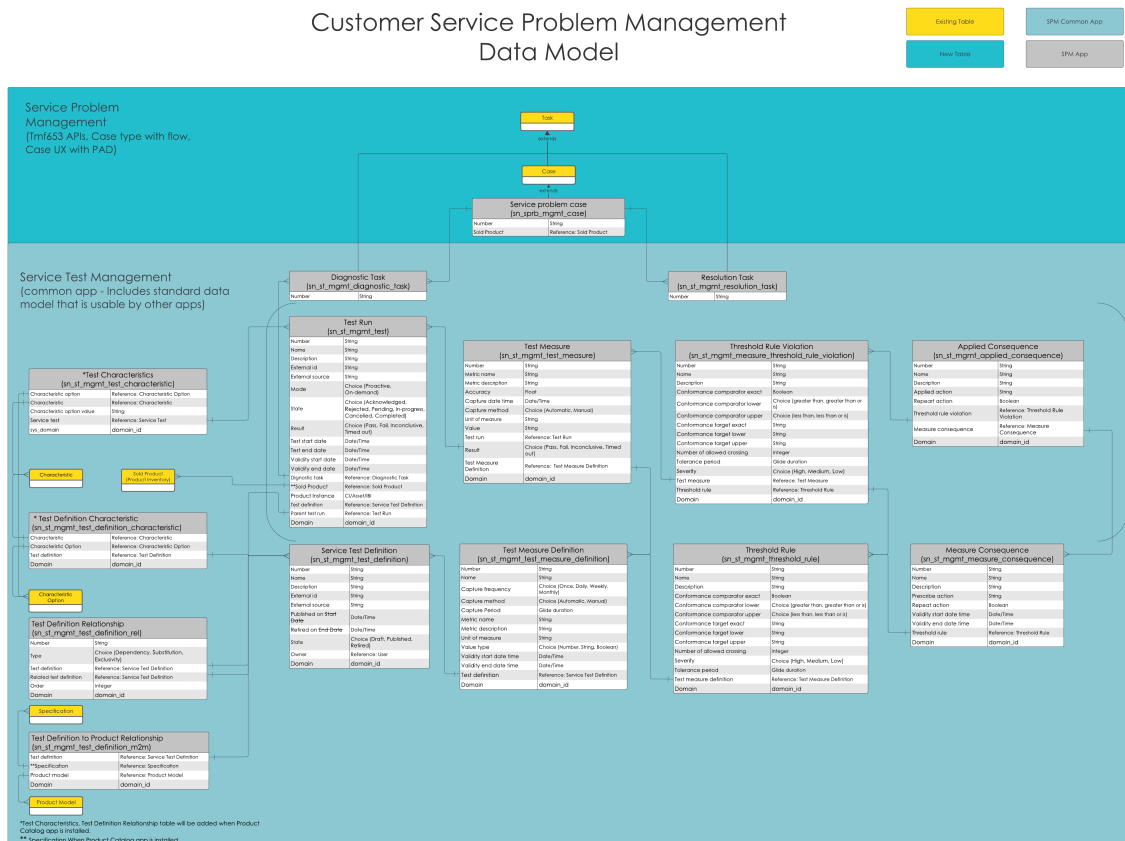
ステージ	説明
検証	顧客が経験したサービスの問題に対して作成されたケースを確認します。これには、ケースに提供された詳細の確認が含まれます。必要に応じて、エージェントは問題に基づいてサービスを変更することもできます。これらの詳細に基づいて、診断テストが提案されます。

CSPMデータモデルのライフサイクル(続く)

ステージ	説明
診断	初期セットアップ中に定義された、システム派生のテスト仕様。これらの仕様は、サービスの問題の根本原因を診断するために重要です。エージェントは、これらのテストをすぐに実行することも、後でスケジュールすることもできます。さらに、システムでは、エージェントがこれらのテストを表示して実行できます。
修理	診断テスト結果に基づいて、問題を修正するための修復タスクが生成されます。
テストと解決	履行フローに従うサービスの問題履行の調整。
閉じる	サービス問題管理ライフサイクルの最後のステップ。

カスタマーサービス問題管理データモデル

次の図は、CSPM データモデルをビルドするアプリケーション、テーブル、およびそれらの関係を示しています



す。

CSPMデータモデルでは、次のテーブルを組み合わせデータ格納します。

- サービステスト管理アプリケーションからのテーブルには、次のテーブルが含まれています。
 - テスト定義
 - テスト測定定義

- テスト定義の特性
 - テスト定義関係
 - 仕様とテスト定義の関係
 - しきい値ルール
 - 測定結果
 - 診断タスク
 - 解決タスク
- サービスの問題ケースが含まれている カスタマーサービス問題管理 アプリケーションに含まれるテーブル。

カスタマーサービス問題管理 (CSPM) データモデルは、ノースバウンド API とサウスバウンド API に依存して、テストプロセスを管理および実行します。

ノースバウンド API は、テスト定義、特性、メジャー、しきい値などの重要なコンポーネントを作成および管理することで、設計フェーズで重要な役割を果たします。これらの API により、CSPM システムは、テストタイプやスコープなどの各テストの仕様とパラメーターを定義できます。このパラメーターは、外部 ID やsys_idなどの識別子を持つ一意のテスト実行を生成するために使用されます。これらのテスト定義が確立されると、ノースバウンド API は、これらの事前定義された仕様に基づいてテスト実行の作成を容易にします。テストでさらに小さなタスクに分解する必要がある場合、ノースバウンド API はこの分解を処理します。詳細については、「[Service Test Management Open API](#)」を参照してください。

サウスバウンドAPIは、テストを実行するときに登場します。たとえば、テストに速度テストの実行が含まれる場合、速度テストはシステム上で直接実施されるのではなく、ルーターや別のネットワークコンポーネントなどの外部デバイスで実施されます。サウスバウンド API は、テストが実行される外部システムにこれらのテスト命令を送信する役割を担います。詳細については、「[カスタマーサービス問題管理 とサウスバウンド外部システムとの統合](#)」を参照してください。

全体として、ノースバウンド API は CSPM アプリケーション内のテストの設計と設定に使用され、サウスバウンド API は外部システムでのテストの実行を処理します。この 2 層のアプローチにより、さまざまなプラットフォームでのテスト定義から実行までのシームレスなフローが促進されます。

カスタマーサービス問題管理の構成

カスタマーサービス問題管理 (CSPM) を使用して、サービスの問題を診断するためのテストを定義します。これらの問題を解決するために、テスト結果に基づいてターゲットを絞ったソリューションを実装します。

CSPMの構成では、検出から解決までサービスの問題を管理するために、次のアプリケーションを設定する必要があります。

カスタマーサービス問題管理

サービス関連の問題の処理方法を簡素化します。カスタマーサービスエージェントは、ケースを開始するか、顧客が経験した問題に対応して作成された既存のケースにアクセスできます。このアプリケーションは、顧客の問題を追跡、管理、解決するための中央ハブとして機能します。

サービステスト管理

サービスの問題の診断に役立つさまざまなテストを定義して管理できます。このアプリケーションを使用することで、サービスチームは、問題の根本原因を特定し、タイムリーなソリューションを実装するために不可欠な堅牢なテスト手順が実施されていることを確認できます。

アドミニストレーターとして、次の手順に従って カスタマーサービス問題管理を構成します。

- カスタマーサービス問題管理 アプリケーションをアクティブ化します。
- テストグループを定義します。詳細については、「[テストグループの設定](#)」を参照してください。
- テスト定義を定義します。詳細については、「[テスト定義の設定](#)」を参照してください。

カスタマーサービス問題管理 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、カスタマーサービス問題管理 の カスタマーサービス問題管理 プラグイン (sn_sprb_mgmt) をアクティブ化します。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをアクティブ化します。

始める前に

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

- 必要なロール：admin
- 必要なプラグイン:次のプラグインがインストールされている必要があります。
 - サービステスト管理 (sn_st_mgmt)
 - カスタマーサービス (com.sn_customerservice)
 - カスタマーサービス ケースタイプ (com.snc.csm_case_types)
 - プレイブックエクスペリエンス コア (com.glide.playbook_experience.config)
 - ServiceNow 統合ハブ スターターパックインストーラー (com.glide.hub.integrations)
 - プレイブック for カスタマーサービス問題管理 (sn_csm_playbook)
 - アプリケーションスポークセレクター (sn_appss)
 - 電気通信、メディア、テクノロジーコア (sn_tmt_core)
 - 高度なプロダクトインベントリ (sn_prd_invt)
 - 電気通信オープン API (com.sn_tmf_api)

このタスクについて

カスタマーサービス問題管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- プロパティ

詳細については、「[カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるコンポーネント](#)」と「[カスタマーサービス問題管理 のプロパティ](#)」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、 カスタマーサービス問題管理 アプリケーション (sn_sprb_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、ServiceNow Storeにリクエストする必要が生じる場合があります。

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。

含まれている、またはインストールする必要があるすべての依存プラグインとアプリケーションがダイアログボックスに一覧表示されます。

4. オプション: デモデータが利用でき、インストールするには、[デモデータのロード] を選択します。

(Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

重要:

インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [Install (インストール)] を選択します。

テストグループの設定

サービス関連の問題のトラブルシューティングを行うために、特定のサービスタイプ、製品モデル、またはインベントリのテストを定義します。

テストグループには、関係と測定結果が含まれます。これらのエンティティにより、システムはサービスの問題に関連するテストをトリガーし、問題の根本原因を特定することができます。要件に基づいて、テストごとにこれらのエンティティを定義できます。テストグループには複数のテスト定義が含まれています。

お客様は、テストグループを手動または自動として設定できます。

- 手動タイプの場合は、1 つ以上のテスト定義をテストグループに添付する必要があります。
- 自動タイプの場合は、ステップのリストを使用してサブフローを作成し、グループに追加する必要があります。
- 顧客がテスト診断を自動的に実行し、結果を直接エージェントに提供することを希望する場合は、特定のトリガー条件を使用してフローを作成できます。タスクがこれらの条件を満たすと、フローが自動的に実行され、タスクのテスト結果が表示されます。これは、システムパフォーマンスに影響を与える可能性があります。
- 自動テストグループのデモデータを含むデモサブフローが提供されます。このデモフローは、新しい自動テストグループのサブフローを作成するための参照として使用できます。

テストグループの作成

テストグループを作成して、特定のタイプのサービスまたは製品モデルで発生する問題のトラブルシューティングに役立つさまざまなテストを結合します。たとえば、速度テストとpingテストをグループ化すると、インターネット関連の問題の診断に効果的に役立ちます。

始める前に

必要なロール:sn_st_mgmt.test_def_creator

手順

1. 移動先 **すべて** > サービステスト管理 > テストグループ > **すべて**.
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

サービステストグループ

フィールド	説明
番号	テストグループに対して自動生成された ID。
名前	テストグループの名前。
状況	テストグループのステータス。 ドラフト グループレコードを最初に作成したときにアサインされる未公開のドラフトサービステストグループ。 公開済み 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のテストグループ。 サービステストグループと関連テーブルは、[公開済み] ステータスでは変更できません。 廃止 廃止されたサービステストグループ。
実行タイプ	テストグループの実行タイプ。 手動 テスト定義は、関連リスト内のテストグループにマッピングできません。 オートメーション サブフローを作成し、自動テストグループにマッピングする必要があります。
説明	テストグループの説明。

4. **[Submit (送信)]** を選択します。

テストグループと仕様または製品モデルの関連付け

テストグループとそれぞれの仕様または製品モデルとの関係を確立して、特定のインベントリに対して実行する必要があるテストを決定します。この関係により、定義された仕様に基づいて適切なテストが識別され、実行されていることを確認します。この関連付けがないと、システムは各インベントリ品目に必要なテストを正確に割り当てることができません。

始める前に

必要なロール:sn_st_mgmt.test_def_creator

手順

1. 移動先 **すべて** > サービステスト管理 > テストグループ > **すべて**.
2. 開くテストグループを選択します。
公開済みのテストグループのみがリストに表示されます。
3. [仕様または製品モデルとテストグループの関係] 関連リストで、[新規] を選択して関係を定義します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

仕様とテストグループの関係

フィールド	説明
仕様	仕様の名前。
製品モデル	インベントリの名前。
テストグループ	関係を指定しているテストグループの自動入力される名前。

5. **[Submit (送信)]** を選択します。

テストグループの公開

テストグループを公開して、実行用に承認されたバージョンのテストグループのみがエージェントに表示されるようにします。これは、現在と将来のテストバージョンの両方の一貫性と制御を維持するのに役立ちます。

始める前に

テストを正常に公開および運用するには、特性とそのオプションがテストグループに追加されていることを確認する必要があります。

必要なロール:sn_st_mgmt.test_def_manager

手順

1. 移動先 **すべて** > サービステスト管理 > テストグループ > **すべて**.
2. 公開するテストグループを選択します。
3. **[Publish (公開)]** を選択します。

タスクの結果

テストグループが公開され、そのステータスが [ドラフト] から [公開済み] に変更されます。

テスト定義の設定

サービス関連の問題のトラブルシューティングを行うために、特定のサービスタイプ、製品モデル、またはインベントリのテストを定義します。

テスト定義には、特性、関係、テスト測定の定義、測定結果、およびしきい値ルールが含まれます。これらのエンティティにより、システムはサービスの問題に関連するテストをトリガーし、問題の根本原因を特定することができます。要件に基づいて、テストごとにこれらのエンティティを定義できます。

サービステスト定義は、特定のサービステストについて構成するパラメーターと測定するメトリクスの概要を示します。これらのパラメーターはテスト定義で定義されます。実行中に設定することで、サービスの問題を効果的に測定するテストを実行できます。この構造化されたアプローチにより、テストが正しく行われていることを確認し、サービスの問題を特定するために必要なすべてのデータが収集されます。

テスト定義の作成

テスト定義を作成して、特定のタイプのサービスまたは製品モデルで発生した問題のトラブルシューティングに役立つテストを定義します。たとえば、速度テストを使用してインターネット関連の問題のトラブルシューティングを行います。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > サービステスト管理 > テスト定義 > **すべて**。
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

サービステスト定義

フィールド	説明
番号	テスト定義の自動生成 ID。
名前	テスト定義の名前。
所有者	この定義の管理に責任を持つ人物の名前。
状況	テスト定義のステータス。 ドラフト 定義レコードを最初に作成するときに割り当てられる未公開のドラフトサービステスト定義。 公開済み 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テスト定義。 公開済みステータスでは、サービステスト定義と関連テーブルを変更できません。 廃止 廃止されたサービステスト定義。 アーカイブ化済み サービステスト定義は、診断プロセスでは使用されなくなりました。
公開日	テスト定義が公開される日付。
廃止日	テスト定義が廃止される日付。

フィールド	説明
説明	テスト定義の説明。

4. [Submit (送信)] を選択します。

テスト定義の特性の定義

テストの特性を追加して、テストの実行と評価に必要なプロパティを決定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > **サービステスト管理** > **テスト定義** > **すべて**。
2. 開くテスト定義を選択します。
3. [テスト定義の特性] 関連リストで、[新規] を選択して特性を追加します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

テスト定義の特性

フィールド	説明
特性	定義された特性の有効性を判断するのに役立つテストのサービスまたは製品特性。 テスト定義では、添付ファイルタイプと期間タイプの特性はサポートされていません。 たとえば、速度テスト定義にダウンロード速度の特性を選択した場合、システムはダウンロード速度をテストして、インターネットの停止によって発生した問題のトラブルシューティングを行います。
特性オプション	特性の特性オプション。
テスト定義	特性を定義するテスト定義の自動入力名。

5. [Submit (送信)] を選択します。

テスト定義間の関係を定義する

テスト定義の関係を定義して接続し、他のテスト仕様に関連付けます。このプロセスにより、包括的なテスト範囲が確保され、テストがテスト目標に沿っていることが保証されます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > **サービステスト管理** > **テスト定義** > **すべて**。
2. 開くテスト定義を選択します。

3. [テスト定義の関係] 関連リストで、[新規] を選択して関係を定義します。

4. フォームで、フィールドに入力します。

テスト定義関係

フィールド	説明
番号	テスト仕様に対して自動生成された ID。
テスト定義	関係を定義するテスト定義の自動入力される名前。
関連テスト定義	このテストを接続する他のテスト定義の名前。  注: 選択したテスト定義が、関係が確立されているテスト定義と異なることを確認してください。テスト定義間の関連付けは一意であり、公開済みまたはドラフトステータスのいずれかである必要があります。
タイプ	依存関係など、関連するテスト定義で定義された関係のタイプ。
順序	このテストの実行順序。

5. [Submit (送信)] を選択します。

テスト定義と仕様または製品モデルとの関係を定義します

テスト定義とそれぞれの仕様または製品モデルとの関係を確立して、特定のインベントリに対して実行する必要があるテストを決定します。この関係により、定義された仕様に基づいて適切なテストが識別され、実行されます。この関連付けがないと、システムは各インベントリ品目に必要なテストを正確に割り当てることができません。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべての > サービステスト管理 > テスト定義 > すべての。
2. 開くテスト定義を選択します。
3. [仕様または製品モデルとテスト定義の関係] 関連リストで、[新規] を選択して関係を定義します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

仕様とテスト定義の関係

フィールド	説明
仕様	仕様の名前。
製品モデル	インベントリの名前。

フィールド	説明
テスト定義	関係を指定するテスト定義の自動入力される名前。

5. [Submit (送信)] を選択します。

サービステストのテスト測定定義を定義する

テスト中に特定のサービスでテストを実行するためのパラメーターや基準など、一意のテストメトリクスを定義します。これらのメトリクスは、満足のいくユーザーエクスペリエンスを提供するために、サービスが望ましい基準と要件を満たしていることを促進するのに役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > **サービステスト管理** > **テストグループ** > **すべて**。
2. 開くテストグループを選択します。
3. [テスト測定定義] 関連リストで、[新規] を選択してサービスのテスト測定を定義します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

テスト測定定義

フィールド	説明
番号	テスト測定定義に対して自動生成された ID
名前	テスト測定定義の名前。
メトリクス名	メトリクスの定義の一意の名前。
値のタイプ	特性値のタイプ。 データタイプ：文字列
測定単位	サービスのパフォーマンスを計算するために使用される測定可能な値 (秒、分、日など)。
テスト定義	このテストメジャーを定義するテスト仕様の自動入力名。
キャプチャ頻度	テストメトリクスレコードが更新される頻度。たとえば、1 回、毎日、毎週、毎月などです。
キャプチャ方法	自動や手動などの頻度をキャプチャする方法。
キャプチャ期間	日数や時間など、期間を計算するキャプチャの期間。
有効開始日時	テストが有効になる有効な日時。
有効終了日時	テストが実施される有効な日時が期限切れになります。
メトリクスの説明	テストメトリクスの説明。

5. [Submit (送信)] を選択します。

テスト測定定義のしきい値ルールの定義

テスト測定の結果を評価するためのルールまたは基準を設定します。これらのルールでは、評価中のサービスの許容可能なパフォーマンスと品質のメトリクスを決定するしきい値を設定します。テスト測定の結果がこれらのしきい値を上回るか下回る場合は、予想されるパフォーマンスレベルからの逸脱を示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > サービステスト管理 > テスト定義 > すべて**。
2. 開くテスト定義を選択します。
3. [しきい値ルール] 関連リストで、[新規] を選択してテスト測定のしきい値ルールを定義します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

しきい値ルール

フィールド	説明
番号	テスト測定定義の自動生成 ID。
名前	しきい値ルールの名前。
テスト測定定義	しきい値ルールを定義するテスト測定定義の名前。
コンフォーマンスコンパレーター完全一致	テスト対象のサービスが定義された基準を満たしているかどうかを判断するオプション。
コンフォーマンスターゲット完全一致	サービスまたはシステムが指定された条件下で期待どおりに動作するかどうかを決定するオプション。 このフィールドは、[コンフォーマンスコンパレーター完全一致] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
コンフォーマンスコンパレーター下限	テスト測定結果を比較するためのしきい値の下限。
コンフォーマンスコンパレーター上限	テスト測定結果を比較するためのしきい値の上限。
重大度	このルールの重大度。
許容期間	交差の発生が有効になっても、すぐに結果やアクションがトリガーされない時間間隔を指定します。
許可された交差の数	結果がトリガーされる前に特定の期間内に許容されるしきい値超過の発生回数。
コンフォーマンスターゲット下限	特定の制限を超えたかどうかを決定する下限。 i 注: この値は、[適合目標上限] で定義された上限値より大きい必要があります。

フィールド	説明
コンフォーマンスタarget上限	しきい値を超えたかどうかを決定する上限。 i 注: この値は、[適合目標下限] で定義された下限より小さくする必要があります。
説明	しきい値ルールの説明。

5. [Submit (送信)] を選択します。

しきい値ルールの測定結果の定義

テスト測定結果が事前定義された許容可能な制限を超えたときにトリガーするアクションまたは応答を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて** > サービステスト管理 > テスト定義 > **すべて**。
2. 開くテスト定義を選択します。
3. [しきい値ルール] 関連リストで、結果を定義するしきい値ルールを選択します。
4. [テスト測定結果] 関連リストで、[新規] を選択してしきい値ルールの結果を定義します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

測定結果

フィールド	説明
番号	測定結果の自動生成 ID。
名前	しきい値ルールの測定結果の名前。たとえば、システムに警告を送信します。
規定されたアクション	しきい値ルールが所定の制限を超えた場合に実行するアクション。
繰返しアクション	目的の結果が得られるまでアクションを繰り返すオプション。
しきい値ルール	測定結果を定義するしきい値ルールの名前。
有効開始日時	テストが有効になる有効な日時。
有効終了日時	テストの有効期限が切れる有効な日時。
説明	しきい値ルールの結果の説明。

6. [Submit (送信)] を選択します。

テスト定義の公開

テスト定義を公開して、実行用に承認されたバージョンのテスト定義のみがエージェントに表示されるようにします。これは、現在と将来のテストバージョンの両方の一貫性と制御を維持するのに役立ちます。

始める前に

テストを正常に公開および運用するには、特性とそのオプションがテスト定義に追加されていることを確認する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 **すべて > サービステスト管理 > テスト定義 > すべて**.
2. 公開するテスト定義を選択します。
3. **[Publish (公開)]** を選択します。

注:

テスト定義を公開した後は、それを変更または削除することはできません。

タスクの結果

テスト定義が公開され、そのステータスが [ドラフト] から [公開済み] に変更されます。

カスタマーサービス問題管理 とサウスバウンド外部システムとの統合

カスタマーサービス問題管理サブスクリプションをお持ちの場合は、カスタマーサービス問題管理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することで、さまざまな外部システムにアウトバウンドサービスのテスト実行要求を送信できます。

サウスバウンドテストの概要

テストが実行されると、サウスバウンドのテストおよび診断システムに要求が送信されます。これらのシステムは、テスト結果を判断し、障害を特定します。

この統合を使用して、コミュニケーション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) 653 Open POST order API を使用して、1 つ以上のサービステスト実行の送信要求をトリガーします。
- 送信要求がある既存のテスト実行に対する実行中の変更に関する最新情報を外部システムと共有します。
- テスト実行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

CSPM外部サービステスト管理システムとの統合プロセスは次のとおりです。

1. アドミニストレーターは、Test Specification Open API をアクティブ化して、サービス問題ケースからテスト実行をキャプチャします。

詳細については、「[Service Test Management Open API](#)」を参照してください。

2. 統合が開始されます。

- a. テストマネージャーは、テスト実行テーブルにテスト実行を作成します。
- b. 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。

統合要求を作成して外部システムエンドポイントを構成する方法の詳細については、「[Workflow Studio flow integrations](#)」を参照してください。

i 注:

- テスト実行がディシジョン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テスト実行が、アプリケーションスポークセクターで構成されている外部システムに送信されます。
 - ディシジョンテーブルでテスト実行が非階層として構成されている場合、システムは個々のテスト実行のみをアプリケーションスポークセクターで構成された外部システムに送信します。
- スポークの詳細については、「[スポークジェネレーターを使用したスポークのビルド](#)」を参照してください。

- 3. フルフィルメント要求が成功すると、外部システムから応答が受信され、テスト実行テーブル (sn_st_mgmt_test) にキャプチャされます。

i 注:

顧客は、テスト メジャーの id フィールドに入力する必要があります。

カスタマーサービス問題管理 の使用

カスタマーサービス問題管理を使用すると、顧客の苦情で特定されたサービスの問題ケースを診断して解決するのに役立ちます。

カスタマーサービスエージェントは、CSM/FSM 構成可能ワークスペースまたはカスタマーサービスポータルを使用して、サービスの問題ケースを作成および解決できます。このケースは、顧客が提起した問題を追跡して可視化するための信頼できる唯一の情報源です。構成可能なワークスペースには、ケースを開始するためのマルチステージプロセスが用意されています。

ワークスペースからのサービスの問題ケースの作成

顧客から提起された問題のサービス問題ケースを作成し、エージェントがそれに対処してサービス関連の問題を解決できるようにします。

始める前に

必要なロール:an_sprb_mgmt.agent

手順

1. 移動先 **すべて** > ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 サービスの問題ケース > **すべて**。
4. **[New (新規)]** を選択します。
5. サービス定義ページで、リストから **電気通信サービスサポート** を選択します。
6. 該当するサービス定義をリストから選択します。

i 注:

デモデータの一部として出荷されるファイバーブロードバンドサービス定義。

サービス定義の詳細については、「[Service definitions](#)」を参照してください。

7. [Create case (ケースを作成)] を選択します。

サービス定義で [ケースを作成] を選択すると、プレイブックレコードジェネレーターフォームが表示されます。プレイブックレコードジェネレーターフォームに入力します。プレイブックレコードジェネレーターの詳細については、「[Set up a record generator for case type](#)」を参照してください。

8. 問題の検証の問診票フォームで、フィールドに入力します。

The screenshot shows the 'Create New Service Problem Case' form. The 'Verify' tab is selected, and the form contains the following fields:

- Account ***: Text input field.
- Contact ***: Text input field.
- Service ***: Text input field.
- Issue type**: Dropdown menu with 'Issue' selected.
- Issue severity**: Dropdown menu with '4 - Low' selected.
- Actual start**: Text input field with a date/time picker (yyyy-MM-dd HH:mm:ss).
- Short description ***: Text input field with 'Broadband Not working' entered.
- Description**: Text area for detailed description.

A 'Continue' button is located at the bottom right of the form. Below the form, there is a 'Pending' section titled 'Service details' with a note: 'This activity will become available after the previous activities are completed.'

サービスの問題ケース

フィールド	説明
アカウント	このケースに関連付けられている会社の名前。 連絡先レコードでアカウント情報が利用可能な場合、[連絡先] フィールドで連絡先を選択すると、このフィールドは自動的に入力されます。
連絡先	このケースの顧客連絡先の名前。
サービス	このケースの影響を受けるサービスの名前。
簡単な説明	顧客の問題の説明。
実開始日	問題の実際の開始日。
問題タイプ	問題のタイプ ○ 質問 ○ 問題 ○ 機能
問題の重大度	インポートされた問題の重大度。値 1 ～ 4。
説明	顧客の問題または問題の簡単な説明。

9. [Continue (続行)] を選択します。

カスタマーサービスポータルからのサービス問題ケースの作成

顧客は、カスタマーサービスポータルからサービスの問題ケースを作成して、サービスに関する問題を報告できます。

始める前に

必要なロール:sn_sprb_mgmt.customer

手順

1. インスタンスの URL にアクセスし、「/csm」サフィックスを追加して、カスタマーサービスポータルに移動します。
2. ホームページで、ヘルプ を選択します。
3. [カテゴリ] で、リストから [サポート] カテゴリを選択します。
4. [サービスの問題ケースを作成] を選択します。

レコードプロデューサーを使用して作成されたケースフォーム。レコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「[Record Producer](#)」を参照してください。

5. フォームで、フィールドに入力します。

Home > Customer Service > Support > Create a Service Problem Case

Create a service problem case to report an issue about your service

* Indicates required

Account

* Service

* Short Description

Description of the issue

Add attachments

Submit

Required information

Service Short Description

サービスの問題ケース

フィールド	説明
アカウント	このアカウントは、ログインユーザーアカウントのデフォルトになります
簡単な説明	問題の説明。
サービス	ログインしたユーザーアカウントに関連するサービス。
問題の説明 (Description of the issue)	問題の簡潔な説明。

6. [Submit (送信)] を選択します。

サービスの問題ケースが送信されると、ステージは自動的に [検証] に設定され、ステータスは [新規] に設定されます。

サービスの問題ケースの診断と解決

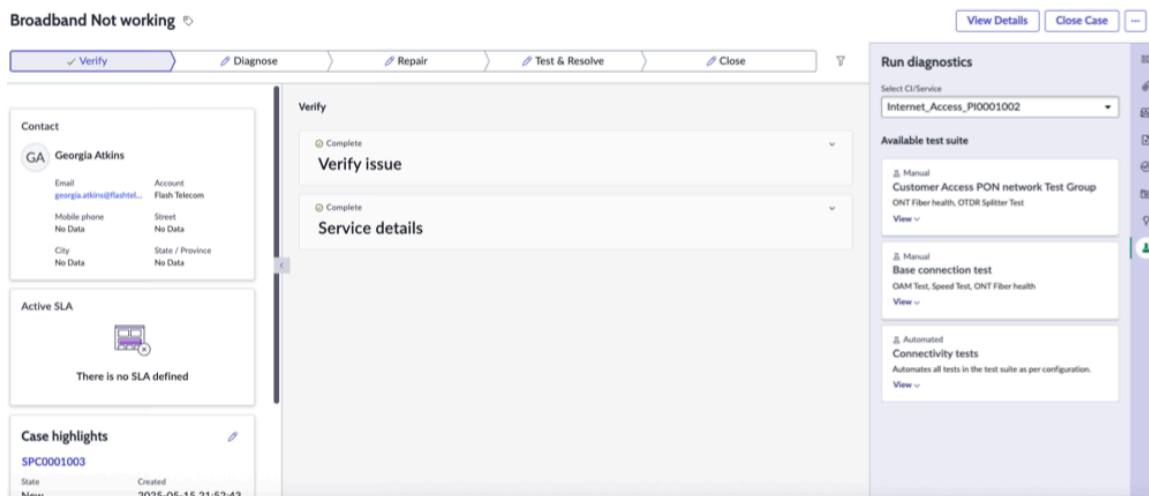
カスタマーサービスエージェントは、顧客が経験したサービス関連の問題のサービス問題ケースをレビュー、診断、解決、およびクローズします。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービス問題ケースは、開始からクローズまで、いくつかのステージを経て進行します。まず、カスタマーサービスエージェントが問題をレビューおよび検証します。次は診断ステージで、根本原因を特定するためにシステム指定のテストが実行されます。テスト後、エージェントは修復ステージに移行し、特定された問題を修正するタスクを作成します。エージェントは、修復タスクの指示に従って問題領域に対処します。修復が完了すると、サービスが再テストされ、問題が解決されたことが確認されます。最後に、提供されたソリューションに対する顧客のフィードバックに基づいて、ケースが解決されクローズされます。



手順

1. 移動先 すべてのワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
2. [リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 サービスの問題ケース > 自分にアサイン済み。
4. ステータスが [新規] または [オープン] のサービス問題ケースを開きます。
5. サービスの問題ケースをレビューおよび検証します。
 - a. [検証] タブで、[問題の検証] を展開し、サービスの問題の一般的な詳細を確認します。
 - b. [サービスの詳細] を展開し、サービスの残りの詳細を確認します。
 - c. **[Continue (続行)]** を選択します。

i 注:

ステータスがクローズに移行する前に、ケースのハイライトカードからサービスの問題ケースフォームのフィールドを編集できます。

サービス問題ケースが [診断] ステージに移動します。

6. サービスの問題ケースを診断して、問題の根本原因を特定します。

ディシジョンテーブルは、[診断を実行] コンテキストパネルタブの表示を制御するように構成できます。意思決定テーブルの詳細については、「[Decision Tables](#)」を参照してください。

自動翻訳

- a. テスト結果を生成するには、コンテキストパネルから [診断を実行] を選択します。
- b. [診断を実行] パネルで、ドロップダウンリストから [**CI/サービス**] を選択します。
ドロップダウンリストには、現在の製品インベントリとすべての子インベントリが表示されます。
- c. [利用可能なテストスイート] でカードを展開します。
テスト定義を設定するには、「[テスト定義の設定](#)」を参照してください。
テスト グループを設定するには、「[テストグループの設定](#)」を参照してください。
- d. 手動テストで、単一/複数のテストを選択します。
自動テストでは、テストを選択できません。テストグループ用に構成されたサブフローが呼び出されます。
- e. [Configure] を選択します。
- f. [テストを構成] ダイアログボックスで、テストに必要な特性フォームに入力して [テストを実行] ボタンをアクティブ化します。
- g. オプション: [テスト] ダイアログボックスで、今すぐテストを実行するか、後で実行するようにスケジュールするかを選択します。
- h. [テストの実行] を選択します。
- i. [テスト結果] タブを選択し、前の手順で実施したテストの結果を確認して、各テストが合格したか失敗したかを確認します。

失敗したテストは、サービスの問題の原因となっている問題が特定され、修理が必要であることを示しています。

グループに応じた最大行数は 20 に制限されています。グループに応じて 20 を超える最大行数を設定するには、「[プレゼンテーション リストの使用方法](#)」を参照してください。
- j. オプション: 診断のステータスが新規またはクローズ済みの場合は、特定のテスト結果の [詳細を表示 ] アイコンを選択して、その詳細を確認します。
- k. オプション: 診断のステータスが入力に対して [保留中] の場合は、[詳細を表示 ] アイコンを選択してフォームに入力します。
- l. オプション: 特定のテスト結果の [テストを再実行 (**Rerun test** )] アイコンを選択して、再実行します。
修理タスクは、一意のサービスとテスト定義ごとに作成されます。
- m. [Continue (続行)] を選択します。
- n. オプション: [診断タスク] タブで、[作成] を選択して、診断タスクを手動で作成します。

ケースが [修理] ステージに移行します。

7. 新規または自動修復タスクを作成して、サービスの問題ケースを修復します。

- [自動タスクを生成] を選択して、修復タスクを自動的に作成します。
- [修復タスクの作成] を選択して、カスタマイズ修復タスクを手動で作成します。
診断されたサービスの問題に関連する失敗したすべてのテストケースに対して、修復タスクが作成されます。固有のサービスとテスト仕様ごとに、作成される修理タスクは 1 つだけです。エージェントはそれを処理して、この修復タスクをクローズできます。
- a. 作業する修復タスク (RT0001101 など) を選択します。
- b. 解決タスクフォームで、タスクの詳細を確認して失敗したテストを特定し、それらのテストに取り組んでサービスの問題を修正します。
- c. [選択] フィールドで、修理タスクを更新またはクローズする適切な状況 ([完了してクローズ] など) をリストから選択します。
- d. [保存] を選択して、解決タスクをクローズします。
- e. [Continue (続行)] を選択します。
ケースが [テストして解決] ステージに移動します。

8. テストステータスを確認し、サービスの問題ケースを解決します。

- a. [テストの概要] を展開して、[修復] ステージで修正したテストのステータスを確認します。
- b. [解決] を展開し、フィールドに入力します。

解決

フィールド	説明
解決コード	ケースの解決方法。たとえば、[提供されたサポート/ガイダンスによって修正] などです。
原因	サービスの問題ケースの原因。
解決メモ	サービスの問題ケースの解決策を要約します。
解決メモをコメントに追加	ケースアクティビティストリームを表示できるすべてのユーザーが利用できる解決メモ。

- c. [ケースを解決] を選択します。

[ケースのハイライト] セクションが、[解決済み] などの現在のステータスで更新されます。

9. プレイブックのコンテキストサイドパネルにケース関連リストを表示するには、[関連アイテム] を選択します。

ケースプレイブック:水平ステージページでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。

関連アイテムコンポーネントの詳細については、「[Playbook related items component](#)」を参照してください。

10. サービスの問題ケースをクローズします。

- a. [クローズ] ステージに移動し、フィールドに入力します。

[ケースをクローズ] フォーム

フィールド	説明
解決コード	ケースの解決方法を説明するコード値。たとえば、[提供されたサポート/ガイダンスによって修正] などです。
解決メモ	サービスの問題ケースの解決策を要約します。
解決メモをコメントに追加	ケースアクティビティストリームを表示できるすべてのユーザーが解決メモを利用できるようにするオプション。
追加コメント (顧客に表示)	サービスの問題ケースに関連するコメント (存在する場合)。これらのコメントは、このケースにアクセスできる顧客に表示されます。
作業メモ	状況移行に関する情報。

- b. 顧客からのフィードバックに基づいて、[ソリューションを承認] または [ソリューションを却下] を選択します。

タスクの結果

サービスの問題ケースが解決され、正常にクローズされました。

カスタマーサービス問題管理 参照

参照トピックには、カスタマーサービス問題管理に関する追加情報が記載されています。

カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるコンポーネント

カスタマーサービス問題管理 アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

ロール

カスタマーサービス問題管理 は、次のロールを追加します。

カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるロール

ロール	説明
テスト定義マネージャー [sn_st_mgmt.test_def_manager]	サービステスト定義とそれに関連するすべての子エンティティを設定、作成、および更新できます。さらに、このロールには製品カタログを表示する機能が含まれます。
テスト定義ビューアー [sn_st_mgmt.test_def_viewer]	サービステスト定義とそれに関連するすべての子エンティティを読み取ることができます。

カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明
テスト定義ライター [sn_st_mgmt.test_def_writer]	サービステスト定義とそれに関連するすべての子エンティティを書き込むことができます。さらに、このロールにはテスト定義ビューアーロールが含まれます。
テスト定義作成者 [sn_st_mgmt.test_def_creator]	サービステスト定義とそれに関連するすべての子エンティティを作成できます。さらに、このロールにはテスト定義ビューアーロールが含まれます。
テスト定義の削除 [sn_st_mgmt.test_def_delete]	サービステスト定義とそれに関連するすべての子エンティティを削除できます。
テスト実行マネージャー [sn_st_mgmt.test_manager]	サービステスト結果とそれに関連するすべての子エンティティをトリガーまたは更新できます。また、このロールには、プロダクトインベントリビューアーロールが含まれます。
テスト実行ビューアー [sn_st_mgmt.test_viewer]	サービステストとそれに関連するすべての子エンティティを読み取ることができます。
テスト実行ライター [sn_st_mgmt.test_writer]	サービステストとそれに関連するすべての子エンティティを記述できます。さらに、このロールにはテストビューアーロールが含まれます。
テスト実行クリエーター [sn_st_mgmt.test_creator]	サービステストとそれに関連するすべての子エンティティを作成できます。さらに、このロールにはテストビューアーロールが含まれます。
テスト実行の削除 [sn_st_mgmt.test_delete]	サービステストとそれに関連するすべての子エンティティを削除できます。
テストインテグレーター [sn_sprb_mgmt.test_integrator]	サービステスト定義、サービステスト、および関連するすべての子エンティティを作成および更新できます。
サービス問題ケースナビゲーター [sn_sprb_mgmt.navigation_menu]	サービスの問題ケース間を移動できます。
サービス問題ケースエージェント [sn_sprb_mgmt.agent]	サービスの問題ケースを作成、読み取り、および書き込みできます。さらに、このロールには、テスト実行を実行して診断テスト結果を表示する機能が含まれます。
サービスの問題ケース顧客 [sn_sprb_mgmt.顧客]	カスタマーサービスポータルでサービスの問題ケースを作成、読み取り、および書き込みできます。さらに、このロールにはインベントリを表示する機能が含まれます。
サービス問題ケースアドミン [sn_sprb_mgmt.admin]	サービスの問題ケース、テスト実行、およびテスト定義の作成、読み取り、書き込みを行うことができます。さらに、このロールには、診断

カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるロール (続く)

ロール	説明
	テスト結果と解決タスクを表示する機能が含まれています。

テーブル

カスタマーサービス問題管理 は、次のテーブルを追加します。

カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
サービステスト定義	設定するパラメーターと実行する対策に関するサービステストの説明。 テスト定義は、影響を受けるサービスに対して特定のテストを実行するために必要な構成です。
サービステストグループ	サービス関連の問題のトラブルシューティングを行うために、特定のサービスタイプ、製品モデル、またはインベントリのテストを定義します。
テスト定義の特性	テストを実行する前に構成または配置する必要があるプロパティまたは属性。
テスト測定定義	定義は、失われたパケットや接続ステータスなど、製品、サービス、またはリソーステストの特定の側面の測定値です。
しきい値ルール	しきい値を超えたとき、または超えなくなったときに結果を適用するために達成する条件 (昇給またはクリア) を定義するルール。
測定結果	しきい値ルールを超えたときに実行するアクション。アクションは、所定のアクションまたは通知にすることができます。
テスト定義の関係	テスト定義階層。この関係は、テスト仕様間の代替、依存関係、または排他関係にすることができます。
仕様とテスト定義の関係。	仕様 (製品/サービス/リソース) または製品モデルとのテスト定義関係。
テスト実行	実際のテスト測定値とルール違反を使用してテストを実行します。
テスト特性	名前と値のペアによるサービステストの特性の説明。
テスト測定	失われたパケットや接続ステータスなど、製品、サービス、またはリソーステストの特定の側面の測定値。
しきい値ルール違反	しきい値ルール定義を定義するルール違反。

カスタマーサービス問題管理とともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
適用された結果	しきい値ルール違反が発生した場合に実行するアクション。アクションは、所定のアクションまたは通知にすることができます。
診断タスク	タスク拡張。サービスに対するテストをトリガーするエージェントのタスク。
解決タスク	タスク拡張。テストの失敗に基づく修理と解決のためのエージェントのタスク。
サービスの問題ケース	ケースの延長と新しいケースタイプ。

カスタマーサービス問題管理のプロパティ

カスタマーサービス問題管理 は、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにある次のシステムプロパティを使用します。

カスタマーサービス問題管理 とともにインストールされるプロパティ

プロパティ	説明
sn_st_mgmt.logging	サービステスト管理のログ記録。ログ記録を有効または無効にします。 • タイプ : true false • デフォルト値 : false
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_definition_activity.fields	「サービステスト定義」アクティビティフォーマッターフィールド。
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_activity.fields	特定のテストアクティビティフォーマッターフィールド。
glide.ui.sn_st_mgmt_test_definition_activity.fields	サービステスト定義アクティビティフォーマッターフィールド。
glide.ui.sn_st_mgmt_test_activity.fields	サービステストアクティビティフォーマッターフィールド。
sn_sprb_mgmt.pagination.maximum_limit	API 要求でページごとにフェッチまたは表示できるアイテムの最大数。 • タイプ : 整数 • デフォルト値 : 100
sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit	API 要求の結果の特定のページで受信するように設定したレコードの数。 • タイプ : 整数 • デフォルト値 : 20

ドメインセパレーションと カスタマーサービス問題管理

ドメインセパレーションは、複雑で多層的な組織環境を管理するための構造化された効率的な方法を提供します。カスタマイズされたアクセスと制御が可能になり、ユーザーがドメインに関連するデータのみを表示できるようになり、セキュリティと効率が向上します。

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、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、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回答する場合、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セパレーションのサポート](#)」を参照してください。

カスタマーサービス問題管理 の概要

カスタマーサービス問題管理 (CSPM) は、アカウントレベルでのドメインセパレーションをサポートしています。すべての顧客データとサービスの問題ケースには、アカウント (顧客) レベルの分離があります。

カスタマーサービス問題管理におけるドメインセパレーションの仕組み

- カスタマーサービス管理 (CSM) のドメインセパレーションガイドラインに従って、アカウントがドメインセパレーションされていることを確認します。詳細については、「[ドメインセパレーション](#)」および「[カスタマーサービス管理 \(CSM\)](#)」を参照してください。
- 顧客の詳細とサービスの問題ケースは、アカウント名を使用してドメインセパレーションされます。
- アドミニストレーターが特定のドメインのサービスの問題ケースを処理するために履行エージェントとマネージャーをアサインすると、これらのエージェントとマネージャーは アカウント全体でこれらのタイプのトランザクションを処理できます。

ドメインセパレーションテーブル

- サービスの問題ケース
- サービス診断タスク
- サービス解決タスク
- サービステストグループ
- サービステスト定義
- テスト測定定義
- テスト定義の特性

- テスト定義関係
- 仕様とテスト定義の関係
- しきい値ルール
- 測定結果
- テスト実行
- テスト特性
- テスト測定
- しきい値ルール違反
- 適用された結果

ユースケース

顧客またはサービスの問題ケースにアカウント名がある場合、アドミニストレーターは異なるドメインの顧客またはサービスの問題ケース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、アドミニストレーターは、特定のドメイン (アカウント) のサービス問題ケースを処理するようにエージェントまたはマネージャーをアサインできます。

ドメイン値を **CSPM** オブジェクトに割り当てる方法

CSPM のオブジェクト	ドメインソース
サービスの問題ケース	アカウントからドメイン値を取得します。
サービス診断タスク	会社からのドメインの設定。
サービス解決タスク	会社/task_for/task_for.company/デフォルトからドメインを設定します。
サービステスト定義	現在のユーザーのドメインを設定します。
テスト測定定義	テスト定義からドメインを設定しています。
テスト定義の特性	テスト定義の特性
テスト定義関係	テスト定義からドメインを設定しています。
仕様とテスト定義の関係	テスト定義からドメインを設定しています。
しきい値ルール	テスト測定からドメインを設定します。
測定結果	しきい値ルールからドメインを設定しています。
テスト実行	サービス診断タスクからドメインを設定しています。
テスト特性	テスト実行からドメインを設定しています。
テスト測定	テスト実行からドメインを設定しています。
しきい値ルール違反	テスト測定からドメインを設定します。
適用された結果	しきい値ルール違反からのドメインの設定には、コンテキストメニューがあります。