servicenow

# Yokohama インパクト

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

# 目次


Impact ..... 4
Impact 運用モデル ..... 5
Impact パッケージ ..... 6
Impact Foundations ..... 8
Impact Steady State ..... 9
グループビュー ..... 10
Impact Squad ..... 11
イニシアチブとアクセラレーター ..... 13
イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する ..... 15
アクセラレーターの依頼 ..... 18
イニシアチブカタログ ..... 20
アクセラレーターカタログ ..... 27
Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス) ..... 248
アクティビティセンター ..... 251
プラットフォームヘルス ..... 255
価値向上活動 ..... 317
製品アダプション ..... 381
メリットと使用法 ..... 393
Impact ユーザーの管理 ..... 397
モバイルエグゼクティブエクスペリエンス ..... 402
Impact ストアアプリケーション ..... 402
Impact ストアアプリケーションの詳細 ..... 403
Impact ストアアプリケーションの構成 ..... 404
Impact ストアアプリケーションの使用 ..... 415
Impact リリース ..... 451
Yokohama Impact リリースノート ..... 451
2024 年 11 月四半期 Impact リリースノート ..... 455
2024 年 8 月四半期 Impact リリースノート - Xanadu ..... 456
2024 年 5 月四半期 Impact リリースノート ..... 457
2024 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Washington DC ..... 460


自動翻訳


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

# Impact

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

## **Impact**の概要

ServiceNow Impact は、成果の進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、デジタルトランスフォーメーションの過程を最適化するためのデータ主導の意思決定を行うことができる、関連性が高くすぐにアクセスできるコンテンツを提供する包括的な価値促進ソリューションです。

組織とロールに合わせて調整された Impact は、パーソナライズされた価値ガイダンスを提供します。視覚的にわかりやすいデジタルエクスペリエンスで、適切なコンテンツに適切なタイミングですぐにアクセスできます。

Impact Impact は、Guided、Advanced、Total の各レベルに含まれており、機械学習の自動化と分析機能を活用して、予防的コントロール、プロアクティブな推奨事項、プラットフォームヘルスと最適化のための AI 対応の提案とアラートにより、価値をより迅速に実現できるようにします。

Impact は、プロアクティブなインサイト、規範的なガイダンス、カスタマイズされたトレーニングと推奨事項、およびプレミアムテクニカルサポートとツールにより、ビジネス全体でより迅速にインパクトを実現するのに役立ちます。ServiceNow のソフトウェアと人間によるプログラムを通じて、ServiceNow への投資に対する効果を最大化し、効果を得られるまでの時間を短縮します。

すべてのもののハブとして、 Impact で次のことができます。

- ビジネスゴールの達成を支援するエキスパートグループである Impact Squad とコラボレーションします。
- ServiceNow を使用してカスタマイズされた価値向上活動をビルドして管理します。
- AI を活用したツールと実際のパーソナライズされた専門家の推奨事項を使用して、 ServiceNow ジャーニー全体でより適切な意思決定を行うことができます。
- ビジネス KPI メトリクスと技術 KPI メトリクスを使用して、製品の機能を理解し、優先順位を付けることで、成功に向けて順調に進んでいることを確認します。
- プラットフォームの健全性を管理し、デジタルでの価値実現を保護およびガイドする予防措置と保護手段で事前に備えることができます。

## 影響のオプション

- Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス):中央 Impact インスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス (IDE))Impact Squad インタラクティブスペースであり、カスタマーインスタンスである The ServiceNow Impact ストアアプリケーション と同期されるデータのプロバイダーです。
- Impact ストアアプリケーション:Impact ストアアプリケーションがインストールされ、 Impact デリバリインスタンス ポータルに加えてアクセスされる顧客インスタンス。

## 始めましょう

| | | |
|---|---|---|
| Impact 運用モデル | Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス) | Impact ストアアプリケーション |

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



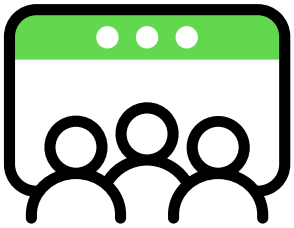
自動翻訳



組織に合わせてカスタマイズされており、ServiceNow プラットフォームでの価値実現までの時間を短縮できる、調査に裏打ちされた主要アクティビティのシステムについて学びます。

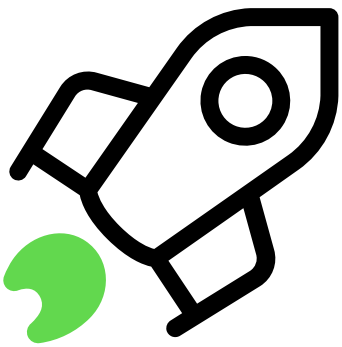


Impact ストアアプリのデータも提供する Impact ツールとメリットにアクセスできるインタラクティブポータルを使用します。



Impact のツールとメリットにアクセスできる、更新された一元化されたインタラクティブなインスタンスを使用します。

### イニシアチブとアクセラレーター



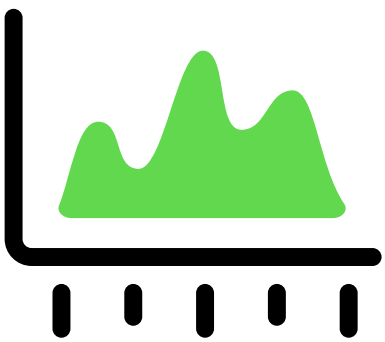
応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションが促進されます。

### Impact 開発者サポート



既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスします (対象パッケージ：Advanced Impact と Total Impact)。

### Impact Instance Observer



この観測可能性およびパフォーマンス監視ツールを使用することで、インスタンスの健全性とパフォーマンスをほぼリアルタイムで追跡し、過去のインサイトにアクセスできます。

自動翻訳

## Impact 運用モデル

Impactオペレーティングモデルは、調査に裏打ちされた主要アクティビティのシステムであり、組織に合わせてカスタマイズされており、ServiceNowプラットフォームでの価値実現までの時間を短縮するのに役立ちます。

Impact Squad によって提供される ServiceNow 独自の運用モデルには、目的に適った一連のイニシアチブが含まれ、価値実現に向けて迅速なスタートを切ることができます。

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

- カスタマイズされた成果物と推奨事項を参考に、戦略的ビジョンに集中して取り組みます。
- プラットフォームヘルスのレビュー、オペレーショナルレビュー、およびパフォーマンスレビューを定期的に実施して、注意が他に向かうことを防ぎます。
- ビジネス成果を追加し、目標の優先順位を変更し、組織のニーズに柔軟に対応できます☒

Impact プログラムは、Foundations と Steady State の 2 つのフェーズで構成されています。Foundations ではエクスペリエンスを開始して価値ベースラインを定義します。Steady State では、 Impact 計画と関連するビジネスゴールを継続的に追跡できます。

Impact Foundations

現在の状態をベースライン化し、価値実現までの時間を短縮するためのオーダーメイドの計画を提供することで、ビジョンを行動に結び付けます。Foundations は、プラットフォーム上で実行するあらゆるアクションの基礎を築きます。

Impact Steady State

ServiceNow の標準的なイニシアチブは、お客様のペースに合わせて、一貫したタイムリーな間隔で実行されます。

Impact フェーズと成果物には、 Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス) または Impact ツールやメリットにアクセスできるインタラクティブポータルを使用してアクセスできます。詳細については、「Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス)」を参照してください。

ServiceNow Impact パッケージには、サポートツール、セルフヘルプリソース、人間主導のエンゲージメント、調達した Impact パッケージのレベルに応じたクレジット、割引、その他の特典が含まれます。Guided、Advanced、および Total の各パッケージについては、「Impact パッケージ」を参照してください。

## Impact パッケージ

ServiceNow Impact パッケージには、サポートツール、セルフヘルプリソース、人間主導のエンゲージメントや、調達した Impact パッケージのレベルに応じたクレジット、割引、その他のメリットが含まれます。

Impact には 3 つのサブスクリプションパッケージ (Guided、Advanced、Total) があります。パッケージに関係なく、Impact をご利用のすべてのお客様が以下の内容を利用できます。

- 価値実現ダッシュボードと直感的なジャーニービルダーを備えた優れたデジタルエクスペリエンス
- お客様のロードマップとロールに合わせてキュレーションされたコンテンツとカスタマイズされた学習内容を含む、パーソナライズされた学習とコーチング
- プロアクティブなインサイト、規範的なアラート、カスタム推奨事項を提供するスマートな推奨エンジン

### 説明

Impact サービスを購入している場合は、該当する Impact パッケージの説明が適用されます。詳細については、 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある影響の法務スケジュールを参照してください。

ガイド付き

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

自動翻訳

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

詳細

- Guided パッケージに、Instance Observer、開発者サポート、アドバイザリーセッション、カスタマイズされたコンテンツ、オンデマンドトレーニングや認定などのツールを含むエンドツーエンドのテクニカルサポートを追加して拡充したパッケージです。
- Impact Squad チーム：カスタマーサクセスマネージャー、サクセスアーキテクト、プラットフォームアーキテクト、Support Account Manager

合計

- 指定されたエキスパートチーム、カスタマイズされた推奨事項、予防ツールなどを含む完全なソリューションです。
- Impact Squad チーム：サクセスアーキテクト、プラットフォームアーキテクト、サクセスプログラムマネージャー、Support Account Manager

## **Impact** パッケージごとの使用可能なアクセラレーター数

購入した Impact パッケージに応じて、連続して使用できる各サブカテゴリのアクセラレーターの数が割り当てられます。アクセラレーターおよびサブカタログの詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

| パッケージ | 説明 | 使用可能なアクセラレーターの数 |
|---|---|---|
| • ガイド付き<br>• Guided:公共部門 | プレミアムデジタルエクスペリエンス、強化されたテクニカルサポート、Impact Squad カスタマーサービスマネージャー (CSM)、キュレーションされたコンテンツ、トレーニングクレジットなどのエントリーレベルのオファリング | すべてのサブカテゴリで一度に 1 つ |
| • 詳細<br>• Advanced:公共部門 | Guided パッケージに、Impact Squad チーム、エンドツーエンドのテクニカルサポート、ツール (Instance Observer、開発者サポート、アドバイザリーセッション、カスタマイズされたコンテンツ、アダプションツールキット、オンデマンドトレーニングや認定など) を追加して拡充したパッケージです。 | 合計 3 つ (サブカテゴリごとに一度に 1 つ) |
| • 合計<br>• Total:公共部門 | Advanced パッケージを拡充し、指定されたエキスパートチーム、カスタマイズされた推奨事項、予防ツールなどを含めた完全な Impact ソリューションです。 | 合計 6 つ (サブカテゴリごとに一度に 2 つ) |

## 顧客契約および条件

顧客契約および条件については、https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

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



自動翻訳

### アドオン **SKU**

アドオン SKU は、Impact のお客様に柔軟性をもたらし、Impact が利用可能なすべての環境で利用できます。アドオン SKU は、すべての Impact のお客様に販売され、SKU ごとに年単位で価格が設定されます。各アドオンの価格は個別に設定され、個別のエンタイトルメントが設定されます。

利用可能なアドオン **SKU**

| **Name** (名前) | エンタイトルメント |
|---|---|
| Strategic Value | • アップグレードされた価値の IDE<br>• 2 つの追加の戦略アクセラレーターカタログの並行処理性<br>• 追加の CSM カバレッジ |
| プラットフォームガバナンス | • アップグレードされた健全性 IDE<br>• 2 つの追加のアーキテクチャアクセラレーターカタログの並行処理性<br>• 追加の CSM カバレッジ |
| Managed Support | • アップグレードされた P1/P2 レベルの問題の初期ターゲット応答時間<br>• 追加の SAM カバレッジ<br>• 5 個の開発者サポートシート |
| Instance Observer シート | 10 個の Instance Observer シート |

注:

- IDI = Impact デリバリインスタンス
- CSM = カスタマーサポートマネージャー
- SAM = サポートアカウントマネージャー

## Impact Foundations

Impact Foundations は、価値を迅速に実現し、簡素化された四半期ごとのアクティビティによって取り組みを維持するための、目的に適したアカウントレベルのイニシアチブのセットです。

新規のお客様と既存のお客様の両方に対して初回エンゲージメントのガイダンスを提供し、現在の状態のベースライン分析を設定し、価値実現までの時間を短縮するための明確な次のステップを設定して、プラットフォームで実行するすべてのアクションの基盤を形成します。

### **Foundations** の成果物

Impact パッケージによっては、成果物のアウトプットが異なる場合があります。

✓ = 共通の標準化された機能セット ✅ = 独自のパッケージ固有の機能を含む

自動翻訳

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

パッケージごとの **Impact** 成果物

| **Impact** 成果物 | 説明 | **Guided** | **Advanced** | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| Get Started with Impact | オンボーディングエクスペリエンスが開始され、ServiceNow プラットフォームで分析対象となる領域の現在の状態が評価されます。 | ✓ | ✅ | ✅ |
| Customer Impact Plan | カスタマーサクセスマネージャーによってキュレーションされた組織の目標と ServiceNow 製品構成に基づくベストプラクティスと推奨事項が含まれています。 | ✓ | ✓ | ✓ |
| 製品アダプションロードマップ | ケイパビリティの推奨実装順序が示されます。 | | ✓ | ✓ |
| 目標と成果 | 事業達成目標が記述されています。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。 | ✓ | ✓ | ✓ |
| ケイパビリティマップ | 事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。☒ | ✓ | ✓ | ✓ |

## Impact Steady State

Impact Steady State は、Foundations 段階に続く Impact Plan および関連するビジネスゴールを順調に進めるための歩調で、一般に 90 ～ 120 日のエンゲージメント期間を上回ります。

Impact Foundations の完了後も、メンテナンスと成功を継続するため、一部のアクティビティは引き続き毎四半期および毎月実施されます。Impact Steady State は、Impact Plan とその関連のビジネスゴールを継続的に追跡できるようにする定期的なアクティビティです。

### 成果物

Impact パッケージによっては、成果物のアウトプットが異なる場合があります。

✓ = 共通の標準化された機能セット ✅ = 独自のパッケージ固有の機能を含む

パッケージごとの **Impact** 成果物

| **Impact** 成果物 | 説明 | **Guided** | **Advanced** | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 四半期ごとのレビューサイクル | オンボーディングエクスペリエンスが開始され、ServiceNow プラットフォームで分析対象となる領域の現在の状態が評価されます。 | ✓ | ✅ | ✅ |

### 四半期ごとのレビューサイクル

ServiceNow の標準的なイニシアチブは、お客様のペースに合わせて一貫したタイムリーな間隔で実行され、以下によって構成されています。

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



自動翻訳

- 定期サポートレビュー (PSR)：サービスメトリクス、インスタンスパフォーマンスデータ、アップグレードとパッチ情報を含む、ケース、問題、変更、実際の可用性に関する四半期レポート。
- 成果パフォーマンスレビュー (OPR)： 成功メトリクスが 目標と成果で概説されている目標改善とどの程度一致しているかを評価するための進捗状況レビュー。
- 四半期 Impact レビューエグゼクティブブリーフィング (QIR エグゼクティブブリーフィング)：総合的なサポートや価値実現のレビューなど、ビジネスの優先事項の達成に向けて Impact が提供する成果と価値に焦点を当てた、顧客幹部との戦略レベルの会話。

**注:**
一部の Foundation は、要求に応じて、Steady State フェーズ中にアクセラレータとして再起動される場合があります。オペレーティングモデルの詳細については、 Impact Squad にお問い合わせください。

このフェーズには、 Impact 計画を順調に進めるための定期的なチェックポイントが含まれます。望ましい結果を達成するために、一連の成功の重点領域やサービス、リソースが利用されます。チェックポイントは、 Impact 計画と成功の方法論との整合性を維持するのに役立ち、継続的なメンテナンスと成功のために毎月または四半期ごとに継続できます。

## グループビュー

Impact を利用すれば、組織内の複数のステークホルダーグループがそれぞれのデジタルトランスフォーメーションを進めることができるようになります。

たとえば、IT 部門と財務部門がそれぞれ、Impact を使用して独自の事業達成目標を定義し、それぞれのリーダーに目標を提示することができます。

ステークホルダーグループは次のように定義されます。

- Impact 製品を利用する目的で事業達成目標を共有する顧客ステークホルダーからなる、顧客定義の論理的なグループ (例：HR 部門と財務部門)。
- グループのサブセットまたは 1 つのアカウントに相当します。ステークホルダーグループには複数のアカウントを含めることはできません。
- 1 つのインスタンスを 1 つ以上のステークホルダーグループに関連付けることができます。

主なメリット

- Impact エクスペリエンスは、Impact Squad とともにグループビューで管理できます (ステークホルダーグループやインスタンスを含む)。顧客のホームページは、該当するステークホルダーグループに合わせてカスタマイズされます。
- Impact により、ステークホルダーグループの事業目標の達成を迅速化し、ステークホルダーグループの価値を管理できます (価値向上活動に貢献するイニシアチブとアクティビティなど)。
- ケイパビリティマップはインスタンスレベルで利用できます。ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスのケイパビリティマップが表示されます。Impact Squad と協力して、ケイパビリティマップの作成対象インスタンスを定義します。
- 製品アダプションロードマップは、ステークホルダーグループに関連付けることができるため、ロードマップの管理が容易になります。詳細については、「製品アダプションロードマップ」を参照してください。
- ステークホルダーグループとインスタンスをフィルタリングし、組織全体の Impact の複合ビューを表示できます。

はじめに

自動翻訳

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

さらに詳細を確認し、グループビュー機能を有効にするため、Impact Squad との対話を開始します。

**注:**
最初は、この機能は限られたお客様のみに提供されます。詳細については、Impact Squad にご相談ください。

## Impact Squad

Impact Squad は、オンデマンドエキスパートのチームであり、お客様と協力してお客様のチームが抱えるトランスフォーメーションの課題に取り組みます。

**Impact Squad** のメンバー

| タイトル | ロール |
| --- | --- |
| カスタマーサクセスマネージャー | 主な窓口として、組織の目標と ServiceNow の製品構成に基づいて、コンテンツ、ベストプラクティス、推奨事項のキュレーションと調整を行います。<br><br>ビジネス価値の推進者であり、以下を提供します。<br><br>• Impact Foundations<br>• Customer Impact Plan (CIP)<br>• Impact Accelerators<br>• トレーニングとイニシアチブの推奨事項 |
| サクセスアーキテクト | 戦略、ガバナンス、価値管理、プログラム管理について助言する熟練したデジタルトランスフォーメーションリーダーであり、お客様が望ましいビジネス成果を達成できるようにします。成功した多数のエンゲージメントからのインサイトを活用し、以下のように、ServiceNow ジャーニー全体を通してトランスフォーメーションに関する重要な決定についてお客様に助言することを専門としています。<br><br>• 望ましいビジネス成果を達成するための ServiceNow トランスフォーメーション戦略とロードマップを促進します。<br>• 望ましい成果の達成までの時間を短縮できるようにする適切な実装計画とパートナー戦略を特定します。<br>• プログラムの成功させ、ユーザーアダプションを促進させる適切なプログラムガバナンスと機能をビルドします。 |

自動翻訳

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

**Impact Squad** のメンバー (続く)

| タイトル | ロール |
| --- | --- |
| | • 価値管理を使用して進捗状況を測定し、デジタルトランスフォーメーションを強化します。<br>• 持続的な成功を実現するために、ServiceNow エキスパートとリソースを調整します。 |
| プラットフォームアーキテクト | 技術的な専門知識だけでなく、実績のあるマネジメントコンサルティングとプロフェッショナルサービスの経験から、テクノロジー戦略とガバナンスでお客様を導き、次のような実際のソリューション設計とアーキテクチャを提供します。<br>• 持続的な成功の基盤を築くための企業全体の技術アーキテクチャと実装の戦略を確立します。<br>• 標準化とベストプラクティスのプラットフォーム管理を推進し、お客様が価値実現に集中できるようにします。<br>• プラットフォームのパフォーマンスを最適化して長期的な技術リスクを最小限に抑える技術ガバナンスを確立します。<br>• 新しい価値を生み出す新機能やイノベーションへの迅速なアップグレードを可能にします。<br>• 価値とイノベーションの実現に重点を置いたプラットフォームチームを結成します。 |
| Support Account Manager | 強化されたサポートや、オペレーショナルレビュー、パフォーマンスレポート、ケース管理などのアクティビティの推進など、サポートサービスとプラットフォームパフォーマンス管理機能を次のように提供します。<br>• オペレーショナルレビュー (隔週)<br>• パフォーマンスレポート (毎月)<br>• 定期サポートレビュー (毎四半期)<br>• ケース管理とエスカレーション<br>• 問題管理とレポート<br>• 変更管理とレポート<br>• アップグレードとパッチの計画と監視 |

自動翻訳

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

# イニシアチブとアクセラレーター

イニシアチブは、デジタル変革をサポートする実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。Impact Accelerators は、各オプションの背後に専門家を配置し、お客様が必要とする価値を迅速に提供するための、スコープを限定したサービスです。

## イニシアチブ

Impact Squad は、お客様に最適なイニシアチブを推奨し、通常はお客様と担当のチームと共有します。

---

イニシアチブカタログ



イニシアチブは、アドバイザリーセッションから担当チーム手動のエンゲージメントまで、多岐にわたります。

---

## アクセラレーター

Impact Accelerators により、次のものが得られます。

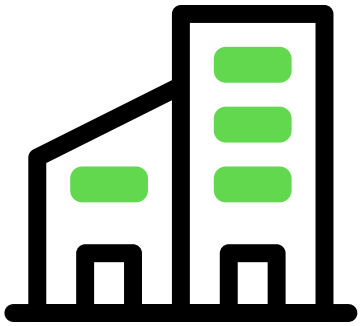
- 有意義な情報、推奨事項、インサイトを短期間で提供します。このため、価値を迅速に実現できます。
- エキスパートは特定の目標 (アップグレードの準備状況、製品アダプションなど) に注目します。

アクセラレーターの可用性は Impact パッケージごとに定められており、アーキテクチャアクセラレーター、戦略アクセラレーター、テクニカルアクセラレーターの 3 つのサブカタログに分類されます。

| | | |
|---|---|---|
| アーキテクチャアクセラレーター | 戦略アクセラレーター | テクニカルアクセラレーター |

自動翻訳

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



ビジネス成果の成熟度に関する基本的な情報と、プラットフォームからさらに価値を引き出すための取り組みに関する対象を絞った推奨事項を入手できます。

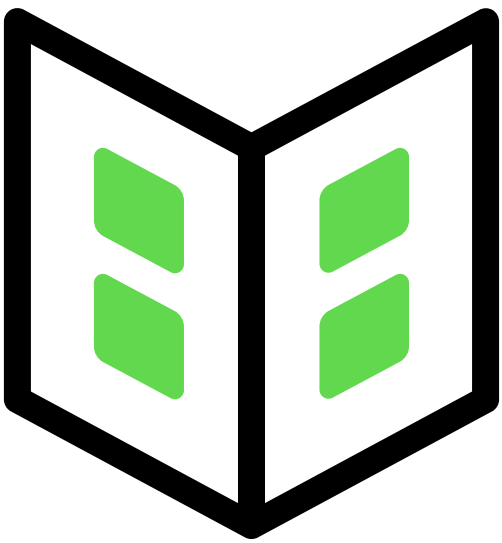


ServiceNow プラットフォームで組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームをスキルアップすることでビジネスパフォーマンスが向上し、成功を促進できます。



応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションが促進されます。

アクセラレーターカタログ



3 つのサブカタログすべてを 1 つの統合リストにまとめた完全版のアクセラレーターカタログをご覧ください。

## 推奨事項

アクセラレーターを要求する場合、サブカタログに加えて、推奨事項に基づいてアクセラレーターを並べ替えることもできます。アクセラレーターの推奨事項は、製品サブスクリプション、事業達成目標、インスタンスデータ、およびピア比較から収集されたデータを使用して、お客様の状況に基づいて生成されます。推奨事項には、AI (人工知能) エンジンによって生成されるものと、Impact Squad が手動で推奨するものがあります。アクセラレータの利用に関する追加情報については、「アクセラレーターの依頼」を参照してください。

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



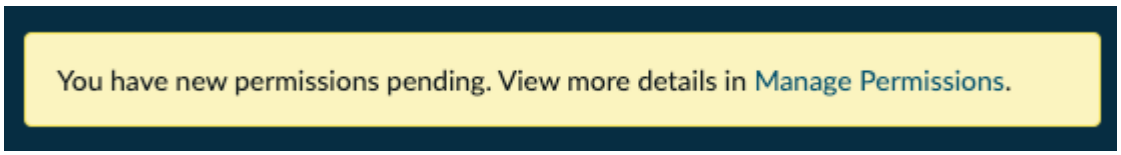
自動翻訳

# イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する

「権限の管理」を使用して、イニシアチブとアクセラレーターのアクティビティへのアクセスを確認および承認します。

## このタスクについて

権限の付与が必要な保留中のイニシアチブとアクセラレーターがある場合は、Impact ホームページに [権限の管理] を指示するメッセージが表示されます。




次の表に、利用可能な同意ステータスとアクションを示します。

| ステータス | 説明 | 使用可能なアクション |
|---|---|---|
| 保留中 | 要求されたアクティビティは開始の承認を待っています | • 承認<br>• 拒否 |
| 受入済み | 要求されたイニシアチブまたはアクセラレーターが承認され、開始できるようになりました。権限の承認者は権限を取り消すことができます。 | 権限の取り消し：ユーザーはイニシアチブを開始できなくなります。 |
| 拒否 | 要求されたイニシアチブまたはアクセラレーターが拒否され、開始できなくなりました | 権限を更新：権限を確認するためにアクティビティに権限を付与します。 |

## 制限された環境と保護された環境

最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact Accelerators、その他の Impact コンポーネントをご利用になるには、運用上の理由により、補足契約条件が必要になります。

米国公共部門 (USPS)

米国公共部門向けのアクセラレーターにより、米国公共部門のお客様は、補足条項に同意することなく、または環境にサービス性の制限がある状況で、アクセラレーターを利用できます。

特定のバージョン USPS を提供するアクセラレーターは、特定のサブカタログに示されています。

## 始める前に

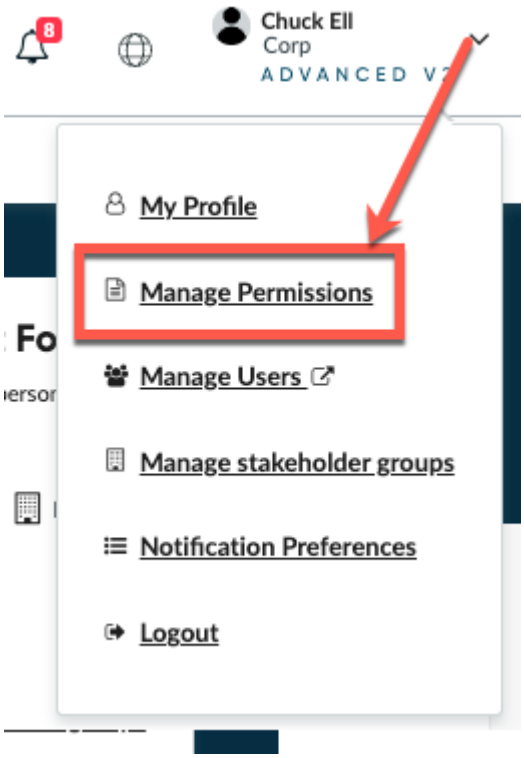
必要なロール：Impact 権限承認者

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 影響 > <自分の>プロファイル > 権限を管理 または、ホームページのバナーから [ 権限の管理 ] を選択します。




[権限の管理] が開き、 [検索] フィールドに Impact アクティビティの名前を入力するか、 または [同意] ステータスにより、リストをフィルタリングできます。

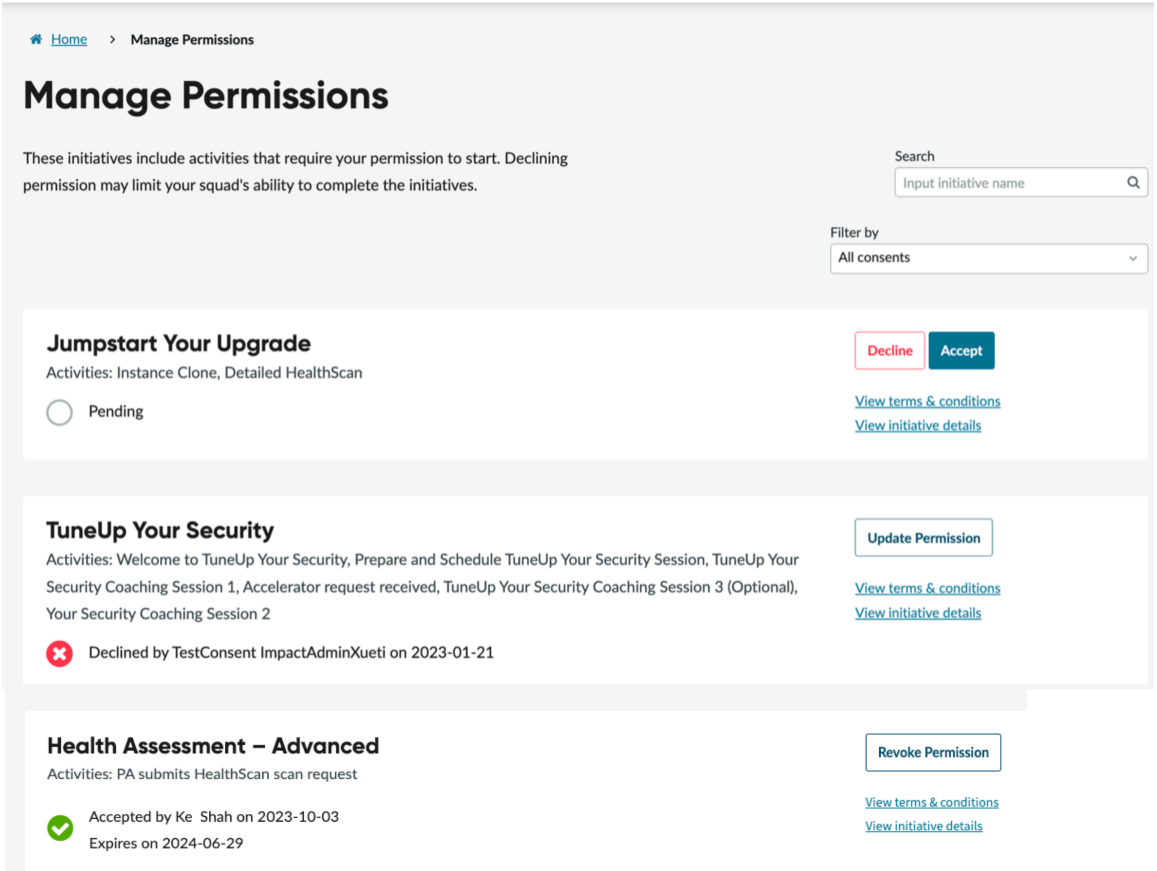
2. このページでアクティビティ権限のレコードを管理します。

自動翻訳

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

**a.** 以前に拒否または承認されている場合は、 [権限の更新] または [権限の取り消し] を選択して、アクセラレーターまたはイニシアチブの権限を変更します。

**b.** [承認] または [拒否] を選択して、保留中のリクエストを承認または拒否します。



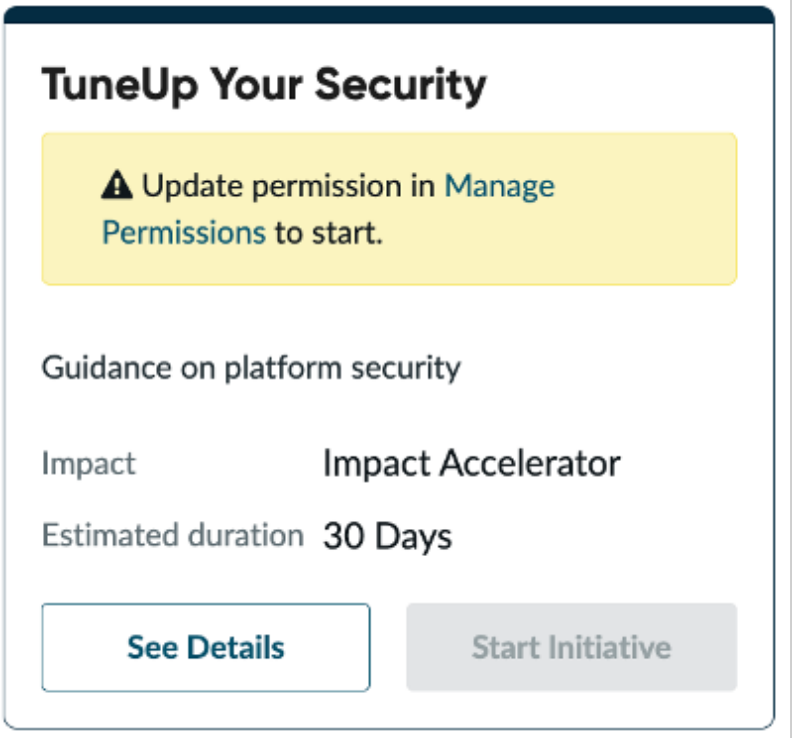

## 次のタスク

権限が付与されると、アクセラレーターがアクティブになり、ユーザーが開始できます。

自動翻訳

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

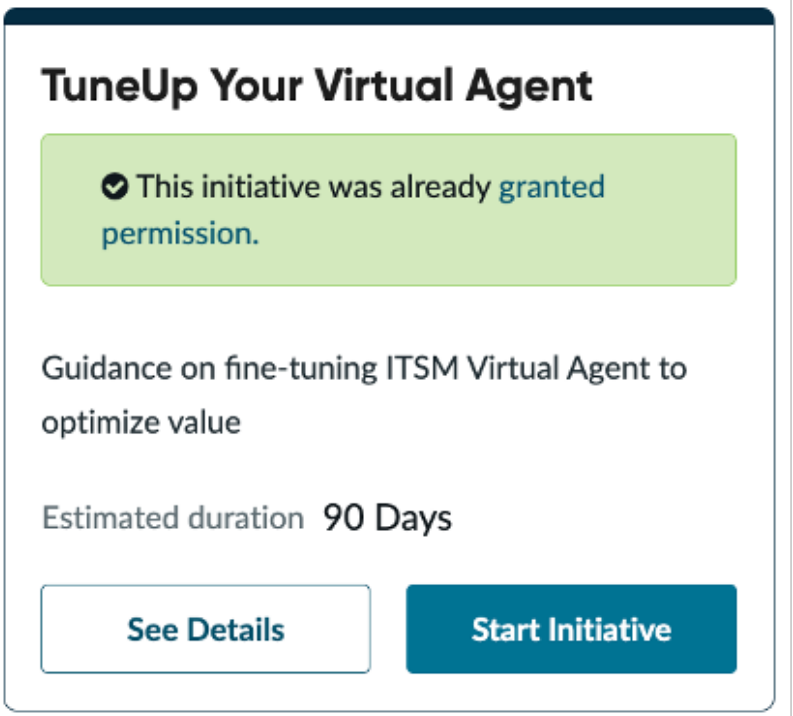
追加の権限が必要なアクセラレーターでは、アクセス権限の更新が求められま




す。

アクセス権限が付与されているアクセラレーターは以下のように表示されます。

[イニシアチブを開始] オプションが有効になりま




す。

## アクセラレーターの依頼

登録している Impact パッケージに応じて、同時 Impact Accelerators の指定された数を依頼して利用できます。

自動翻訳

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

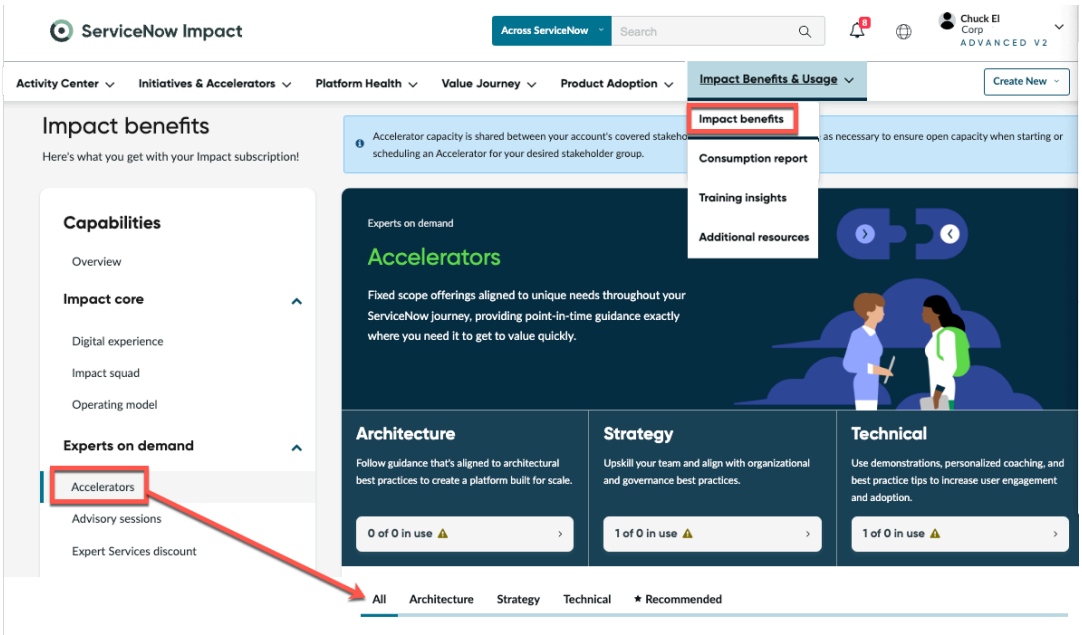
始める前に
利用可能なアクセラレーターの詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

一部のアクセラレーターには追加の契約条件が必要であり、該当する Impact アクセラレーターの説明 に従って提供されます。同意が必要なアクセラレーターの場合は、 [権限の管理] メニューから契約条件に同意する必要があります。詳細については、「イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 影響 > **Impact** のメリットと使用状況 > **Impact** によるメリット > 機能 > > オンデマンドエキスパート > > アクセラレータ.




2. 左側の [機能] メニューの [オンデマンドエキスパート **(Experts on demand)]** セクションから [アクセラレーター **(Accelerators)]** を選択します。
各アクセラレータータイルには、簡単な説明と、各アクセラレーターの可用性を示すバーが表示されます。可用性の詳細はドリルインして確認します。
3. アクセラレーターを選択します。

   アクセラレーターの詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

   [アクセラレーターの詳細 (Accelerator details)] ページが開きます。
4. [開始] または [スケジュールのみ **(Schedule only)]** を選択します。
利用可能なスロットが埋まると、[スケジュールのみ **(Schedule only)]** と表示され、アクセラレーターを [イニシアチブ] のリスト/ロードマップに追加して後で開始できます。
5. フォームに記入し、[セットアップを完了] を選択します。
[イニシアチブを設定] フォームが表示されます。進行中のアクセラレーターによってタイルのステータスが更新され、[イニシアチブとアクセラレーター] のリストに表示されます。

   **注:**
   Impact 権限承認者は、イニシアチブを開始する要求を許可または拒否します。詳細については、「イニシアチブとアクセラレーターの権限を管理する」を参照してください。

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



自動翻訳

# イニシアチブカタログ

イニシアチブは、デジタルトランスフォーメーションを促進する実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。

- お客様のイニシアチブ：パッケージの権利の一部として提供されるイニシアチブ
- イニシアチブのロードマップ： 進行中のすべてのワークストリームのイニシアチブを統合したビューで、他のチームが行っている作業を把握します。

---

## 専門知識へのアクセス



機能のガイダンスと対象分野の専門家が提供する最も効果的なパスを確認します。

## 開発者サポートの開始



自動翻訳

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

開発者サポートのオファリングについて理解し、開発者サポートを要求するための指定連絡先を特定します。

予防ケア



エンジニアによるインスタンスパフォーマンスのプレミアム診断機能で、四半期ごとに実行されます。

## 専門知識へのアクセス

専門知識へのアクセスイニシアチブは、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて、Impact のお客様と ServiceNow 対象分野の専門家を結び付けます。

## イニシアチブの概要

エキスパートセッションへのアクセスでは、ServiceNow プラットフォームでの価値実現と成果を促進することを目的とした、さまざまな ServiceNow 製品トピックに関する専門的なガイダンスを提供します。

プラットフォームの障害、プロセス、およびワークフローに対処するための効果的な戦略に関する規範的で実用的なガイダンスを受け取ります。

インテリジェントな取り込みエクスペリエンスにより、Impact のお客様と適切なエキスパートをマッチングし、ニーズとプラットフォームのライフサイクルステージに合わせてカスタマイズされたセッションを行います。各要求は、セッションごとに 1 つの特定のトピックまたはアプリケーション領域に対処することに重点を置いています。

**注:**
このイニシアチブは、 Impact 、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

## トピック

取り上げるトピックは、主に ServiceNow プラットフォームに焦点を当てており、以下に関する議論が含まれる可能性があります。

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

- 自動テストフレームワーク (ATF)
- カスタマーサービス管理 (CSM)
- IT Operations Management (ITOM)
- IT Service Management (ITSM)
- プラットフォームのアップグレード
- レポート、パフォーマンスアナリティクス
- サービスポートフォリオ管理 (SPM)
- 仮想エージェント、Now Intelligence (AI)

### 要求の例

| トピック | トピックまたは質問の例 |
|---|---|
| リーディングプラクティス | • IRM 監査：セキュリティとコンプライアンスを強化するための情報リスク管理監査を実施するための一般的なガイドライン。<br>• ポリシーとコンプライアンスのリスク管理：ポリシーフレームワーク内でコンプライアンスを確保し、リスクを効果的に管理するための一般的なガイドライン。 |
| 技術的なハウツー | PC ハードウェアテーブルなどのカスタムテーブルの抽出変換ロード (ETL) マップアシスタントでマッピングを作成するにはどうすればよいか |
| 製品機能の概要 | パブリッシャーの品番をどのように識別し、ソフトウェア資産管理 (SAM) でソフトウェアモデルを自動的に作成するにはどうすればよいか |
| データモデルの概要 | 共通サービスデータモデル (CSDM) のサービスマッピングに合わせて、構成管理データベース (CMDB) データモデルを構築する最適な方法はどれか |
| 実装ガイダンス | 要求の開始時にモバイルバーコードスキャンのワークフローを設定するにはどうすればよいか |

取り込みフォームを使用して詳細情報を含むクエリを送信します。要求の入力の詳細については、「専門知識へのアクセスの要求」を参照してください。

## 専門知識へのアクセスの要求

専門知識へのアクセスイニシアチブは、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて、ServiceNow 対象分野の専門家を結び付けます。

### 始める前に

必要なロール：Impact アドミンまたは Impact プラットフォームオーナー

### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > イニシアチブとアクセラレーター > 一般的なイニシアチブ > 専門知識へのアクセス.
2. [イニシアチブを設定] フォームで、フィールドに記入します。

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| イニシアチブタイトル (Initiative title) | トピックのタイトル |
| 開始日 | 要求された開始日 |

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



自動翻訳

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| これはいつまでに必要ですか？ (When do you need this by?) | 優先される解決日 |
| 関連する事業達成目標 | ドロップダウンから選択された Impact の目標 |
| ステークホルダーグループ (Stakeholder group) | ステークホルダーグループが有効かつ構成されている場合に選択できます |
| インスタンスタイプ | 本番環境や準本番環境など、複数のインスタンスタイプが利用可能な場合に選択します |
| これはどのインスタンスに関連していますか？ (Which instance is this related to?) | 複数のインスタンスが利用可能な場合、選択のためにドロップダウンが有効になります |
| この要求が関連する実装フェーズ (Phase of implementation that this request pertains to) | ドロップダウンで利用可能なフェーズ |

3. [ヘルプが必要なものは何ですか？] フォームで [プライマリカテゴリ] を選択します。
4. [ワークフローと製品の詳細 (Workflow and product details)] フォームのフィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| ワークフロー | ドロップダウンからのインスタンス固有のワークフローの名前 |
| 製品 | ドロップダウンからの特定のインスタンス製品の名前 |
| 機能 | ドロップダウンからの特定の Impact 機能の名前 |
| 説明 | 問題または質問のきわめて簡単な説明。 |
| ファイルを添付 | 要求の明確化または問題の説明に役立つ画像またはドキュメント |

自動翻訳

5. 要求に対する進捗状況の情報を [これまでにどのようなアクションをとっていますか？ (What actions have you taken so far?)] フォームに入力します。
6. 次のフォーム [他に誰が関与すべきですか？ (Who else should be involved)] で、要求に含める技術リーダーとその他の重要な連絡先を選択します。
7. フォームを送信します。
   Impact Squad のメンバーから連絡があり、追加情報を求められたり、次のステップや問い合わせの解決策が提供されたりします。
8. でのステータスと関連タスクの監視 影響 > イニシアチブとアクセラレーター > あなたのイニシアチブ.

## 開発者サポートの開始

開発者サポートの開始は、開発者サポートの提供内容の理解と、開発者サポートをリクエストするための指定連絡先の特定を促進する Impact イニシアチブです。

## 概要

開発者サポートの開始は、開発者サポートへのアクセスに伴う問題に対する技術的なステークホルダーの解決策を迅速に特定するのに役立ちます。このイニシアチブには、次のメリットがあります。

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

- ServiceNow サポートアカウントマネージャー (SAM) が、開発者サポートアクセスの連絡先として指定するステークホルダーの決定を支援できるようにします。
- 既存のカスタマイズに関連する問題を解決するための簡素化された方法をアドミニストレーターと開発者に提供します。
- カスタマイズのトラブルシューティングを支援する専門の対象分野の専門家 (SME) へのアクセスを提供します。
- ビジネスルール、UI (ユーザーインターフェイス) スクリプト、スクリプトインクルード、UI マクロを含むカスタマイズ範囲に関するインサイトを提供します。
- 障害対応モデルの最大 200 行のカスタムコードのレビューを提供します。

開発者サポートは、Advanced および Total Impact パッケージで利用でき、カスタマイズ関連の問題のトラブルシューティングとデバッグに関する専門家の支援を提供します。開発者サポートの詳細については、「Impact 開発者サポート」を参照してください。

| 開発者サポート | トラブルシューティングと支援 |
|---|---|
| 専門の SME | 専門の SME がカスタマイズのトラブルシューティングを支援します。 |
| 幅広いスコープ | ビジネスルール、UI スクリプト、スクリプトインクルード、および UI マクロを含むカスタマイズスコープ |
| 実際のコードのレビュー | 最大 200 行のコードをレビューします。 |
| 優先度 3 のサービスレベルアグリーメント (P3 - SLA) | 要求が P3 ベースで処理されます。 |
| 障害対応コードのみ | 開発者サポートは、カスタムコードの障害対応モデルのみのトラブルシューティングを行い、予防モデルのトラブルシューティングは行いません。 |

自動翻訳

## 提供される内容

開発者サポートレビューセッション (30 分)

- 開発者サポートサービスの提供内容、およびスコープの範囲内と範囲外の確認
- 指定連絡先に提供される排他的アクセス権の説明
- 開発者サポートの指定連絡先となる適切なステークホルダーの特定
- 開発者サポートの指定連絡先を追加または編集する方法
- 開発者サポート要求の送信のチュートリアル

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |

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

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| システムアドミニストレーター (推奨) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 対象分野のエキスパート (推奨) | カスタマイズに関するプロセスに関する精通する開発者以外の人物。 |

## 除外事項と制約事項

開発者サポートの開始には、次のものは含まれません。

- データの詳細なレビュー
- 技術的で実践的なトラブルシューティングまたは構成
- パフォーマンスデータに関連する解決とスコーピング
- 意思決定

## 予防ケア

予防ケアは、エンジニアによるインスタンスパフォーマンスのプレミアム診断機能で、四半期ごとに実行されます。

## 概要

予防ケアは、大規模で戦略的な ServiceNow 実装の最適なパフォーマンスを維持するのに役立ちます。予防ケアは、本番インスタンスの健全性に関する四半期ごとの詳細な調査に基づいており、次のメリットがあります。

- ServiceNow パフォーマンスエキスパートは、通常はお客様のステークホルダーに対して表示されないメトリクスを含む、インスタンス運用のあらゆる側面に対応した 80 を超えるメトリクスを確認することで、インスタンスパフォーマンスをエンドツーエンドで全体的に把握できます。
- インスタンスのサイズ、アクティブなユーザーベース、個々のアプリケーションのパフォーマンスなど、インスタンスとインフラストラクチャの健全性の経時的な傾向に関するインサイトを提供します。
- リソースの競合、パフォーマンスの低下、または構成ミスが発生している領域を明らかにします。これらは、エンドユーザーエクスペリエンスやインスタンスの安定性、スケーラビリティに大きく影響します。
- 問題の根本原因を説明して修復手順を提案するように考案された独自の結果と ServiceNow リーディングプラクティスの推奨事項を提供します。
- ServiceNow プラットフォームを開発およびサポートできるように、技術系ステークホルダーが知識を深めることができるようにします。
- 技術系ステークホルダーと ServiceNow パフォーマンスエキスパートが直接連携して、結果について話し合い、必要に応じて改善策の実装を支援できるようにします。

自動翻訳

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

注:
予防ケアは、Total のお客様がアクティベーションを行うことで利用できるアドオンパッケージです。詳細については、Impact カスタマーサクセスマネージャーまでお問い合わせください。

## 四半期フェーズ

四半期ごとの予防ケアエンゲージメントには 3 つのフェーズが含まれています。

1. パフォーマンスエンジニアによる診断：
   a. 顧客インスタンスのパフォーマンス、プラットフォームヘルス、および進捗状況を経時的に確認する四半期ごとの定期検査
   b. パフォーマンスとデータベースの改善点を特定して追跡できるようにするシニア ServiceNow パフォーマンスエンジニアへのアクセス
2. 顧客ステークホルダーへのプレゼンテーション：インスタンスのパフォーマンス、インフラストラクチャとデータベースの効率性とコストに関する特定の問題を明確にしてレビューするための積極的推奨
3. ガイド付き修復：お客様が改善できるように誘導する実践的なガイド付きヘルプを提供する、集中型修復計画




注:
https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する法的仕様書に基づいて提供されます。

## 提供される内容

カスタマーキックオフセッション (必要に応じて実施)

- ウォークスループロセス、タイムライン、エンゲージメントの範囲
- 調整に取り組むためのタイムゾーンの確認
- 特定のパフォーマンスまたはスケーラビリティの問題の把握
- お客様からの時間やリソースに関する要件の再確認

四半期の予防ケア結果レポート

以下の内容を確認して話し合います。

- インスタンスの全体的な健全性とパフォーマンスの総合的なアセスメント
- インスタンスパフォーマンスの傾向
- インスタンスの健全性とパフォーマンスの向上のための推奨事項の優先順位付け
- 推奨事項のガイド付き実装 (潜在的なサードパーティコンポーネントを含む)

予防ケアエンゲージメントクローズアウトレポート

自動翻訳

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

内容は以下のとおりです。

- エンゲージメント終了時点での実装済み推奨事項の概要
- 実装が完了していない推奨事項のまとめ
- 完了した推奨事項の実装後のパフォーマンス改善メトリクス

### 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (推奨) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 対象分野のエキスパート (推奨) | プロセスに関する深い知識を持ち、市民開発者の候補である非開発者ユーザー。 |

### 除外事項と制約事項

予防ケアの制約事項は次のとおりです。

- 予防ケアアクティビティは四半期ごとに行われます。
- お客様が指定した 1 つの本番インスタンスに対して実行されます。
- 予防ケアエンジニアサポートの展開は、予防ケアレポートの配信後、最大 4 週間に制限されています。
- カスタムコンポーネントまたはサードパーティのコンポーネントに関する商業的に妥当なサポート。
- 予防ケアエンジニアリングは、通常のテクニカルサポート機能に取って代わるものではありません。また、4 週間の予防ケアエンゲージメントに直接リンクされていないサポートケースの所有権を得るものでもありません。

## アクセラレーターカタログ

これは、「アーキテクチャ」、「戦略」、「テクニカル」のサブカタログからなる完全版の Impact アクセラレーターカタログです。

自動翻訳

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

## 使用モデル

ご利用の Impact パッケージ (Guided、Advanced、Total) に応じて、一定数のアクセラレーターを同時に使用できます。

**Impact** パッケージおよびサブカタログごとの同時に使用可能なアクセラレーターの合計数

| パッケージ | 同時に使用可能なアクセラレーターの合計数 | サブカテゴリごとの同時使用数 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 戦略 | アーキテクチャ | 技術的 |
| Total | 6 | 2 | 2 | 2 |
| Advanced | 3 | 1 | 1 | 1 |
| Guided | 1 つのカタログで一度に 1 つずつ | | | |
| Strategic 価値アドオン | アドオンごとに 2 つ | 2 | | |
| Platform Governance アドオン | アドオンごとに 2 つ | | 2 | |

**注:**

- 最近追加または更新されたアクセラレーターを確認するには、「Impact リリース」でリリースノートを参照してください。
- Impact チームは、リソースの可用性に基づいてスケジュールされるものとします。

## 各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
- = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
- = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

## 制限された環境と保護された環境

最高のカスタマーエクスペリエンスを継続的に提供するという ServiceNow の使命の一環として、また Impact パッケージの進化の一環として、特定の Impact 成果物、Impact Accelerators、その他の Impact コンポーネントをご利用になるには、運用上の理由により、補足契約条件が必要になります。

米国公共部門 (USPS)

米国公共部門向けのアクセラレーターにより、米国公共部門のお客様は、補足条項に同意することなく、または環境にサービス性の制限がある状況で、アクセラレーターを利用できます。

特定のバージョン USPS を提供するアクセラレーターは、特定のサブカタログに示されています。

自動翻訳

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

## アーキテクチャアクセラレーター

アーキテクチャアクセラレーターでは、ビジネス成果の成熟度に関する基本的な情報と、プラットフォームからさらに価値を引き出すための次の取り組みに関する対象を絞った推奨事項が提供されます。

USPS を提供するアクセラレーター 特定のバージョンは、サブカタログにそのように記載されています。詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| アーキテクチャブループリント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 人工知能準備状況アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total | | ✓ | | ✓ | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced | | ✓ | ✓ | | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced | | ✓ | ✓ | | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced | | ✓ | ✓ | | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービ | | ✓ | ✓ | | |

自動翻訳

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

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| ス (ウォーク) - Advanced | | | | | |
| データ管理とデータガバナンス | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| デザインレビュー | | ✓ | ✓ | ✅ | |
| 生成 AI:仮想エージェント会話型カタログ | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ヘルスアセスメント | ✓ | ✓ | ✅ | ➕ | |
| 統合戦略 | | ✓ | ✓ | ✅ | |
| マルチインスタンストポロジ | | ✓ | ✓ | | |
| プロコード開発のためのリリースと展開のアドバイザリー | | ✓ | ✓ | | |
| 技術ガバナンス | | ✓ | ✓ | | |
| UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー | | ✓ | ✓ | | |
| UX：従業員センターの設計 | | ✓ | ✓ | | |
| UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー | | ✓ | ✓ | | |
| UX：分類のレビューおよび設計 | | ✓ | ✓ | a | |
| UX:なぜそれが重要なのか、どのように適用するのか | | ✓ | ✓ | a | |

自動翻訳

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

## 戦略アクセラレーター

戦略アクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォームでの組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームのスキルアップによりビジネスパフォーマンスの向上と成功の維持を実現します。

USPS を提供するアクセラレーター 特定のバージョンは、サブカタログにそのように記載されています。詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

戦略アクセラレーターのサブカタログ

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| アダプションアクセラレーター | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター | | ✓ | ✓ | | |
| 認定試験準備アクセラレーター | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Champion エンゲージメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 市民開発プログラムの設計 | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 資金調達戦略に影響を与える CoEI | | ✓ | | ✓ | |
| カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| パートナー戦略の作成 | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| HRSD 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Integrated Risk Management 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ITSM 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| LSD 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| オンデマンドバリューレポート | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ポートフォリオガバナンス | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

戦略アクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| ServiceNow ガバナンス | | ✓ | | ✓ | |
| ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 人材配置とロールのレビュー | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ストラテジーガバナンス | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| サクセス準備状況アセスメント (SRA) | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| トレーニング戦略アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 潜在的価値 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

## テクニカルアクセラレーター

テクニカルアクセラレーターは、応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスを通じて、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションを推進します。アクセラレーターは、必要に応じて、Impact Squad および技術コンサルタントによって提供されます。

USPS または SPP-AU 固有のバージョンを提供するアクセラレーターは、サブカタログにそのように記載されています。詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 専門家へのアクセス | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 従業員センターのプロへの拡張 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Instance Observer - Guided の概要 | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| インスタンス準備状況アセスメントの概要 | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Jumpstart AI 検索 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart App Engine | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 自動テスト | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart CMDB | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart CSDM:Foundation | ✓ | ✓ | ✓ | | | |

自動翻訳

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Jumpstart CSM の構成可能ワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart データベース管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart ドキュメントインテリジェンス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 従業員センター | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 従業員ジャーニー管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart イベント管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 生成 AI | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 問題の自動解決 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart ナレッジ管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart レガシーワークフローの移行 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 多言語仮想エージェント | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 自然言語理解 (NLU) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart クリエーターの Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart CSM の Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart IT Service Management (ITSM) の Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 仮想エージェントで Now Assist をすぐに開始する | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart クリエーターの Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Jumpstart Now Assist スキルキット | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart プラットフォームアナリティクス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 予測インテリジェンス | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart プロセスマイニング | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart サービスマッピング | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart サービスオペレーションワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー | | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 – リソース管理ワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart サクセスダッシュボード | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart タスクインテリジェンス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart アップグレード | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 仮想エージェント | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| TuneUp AI 検索 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp CMDB☒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 従業員センター | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp ハードウェア資産管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp IT Asset Management | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TuneUp ITOM ディスカバリー | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp プラットフォームアナリティクス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp ソフトウェア資産管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp セキュリティ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

## アーキテクチャアクセラレーター

アーキテクチャアクセラレーターは、ビジネス成果の成熟度に関する基本的な情報と、プラットフォームからさらに価値を引き出すための取り組みに関する対象を絞った推奨事項を提供します。

## 各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

自動翻訳

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

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| アーキテクチャブループリント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 人工知能準備状況アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total | | ✓ | | ✓ | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced | | ✓ | ✓ | | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced | | ✓ | ✓ | | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced | | ✓ | ✓ | | |
| 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced | | ✓ | ✓ | | |
| データ管理とデータガバナンス | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| デザインレビュー | | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

アーキテクチャアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| 生成 AI:仮想エージェント会話型カタログ | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ヘルスアセスメント | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 統合戦略 | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| マルチインスタンストポロジ | | ✓ | ✓ | | |
| プロコード開発のためのリリースと展開のアドバイザリー | | ✓ | ✓ | | |
| 技術ガバナンス | | ✓ | ✓ | | |
| UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー | | ✓ | ✓ | | |
| UX：従業員センターの設計 | | ✓ | ✓ | | |
| UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー | | ✓ | ✓ | | |
| UX：分類のレビューおよび設計 | | ✓ | ✓ | a | |
| UX:なぜそれが重要なのか、どのように適用するのか | | ✓ | ✓ | a | |

人工知能準備状況アセスメント

人工知能 (AI) 準備状況アセスメントアクセラレーターは、ServiceNow AI 機能の導入開始に向けた準備状況に関連するアセスメントとガイダンスを提供します。

## 概要

このアクセラレーターは、選択した一連の ServiceNow 人工知能機能への準備状況に関するアセスメントとガイダンスを提供します。機能の例には、以下のものが含まれます。

自動翻訳

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

- AI 検索
- 問題の自動解決 (ITSM、HRSD)
- 予測インテリジェンス
- タスクインテリジェンス (ITSM、CSM)
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)
- 次のような ServiceNow の ITSM、CSM、HRSD、FSM、ITOM、およびクリエーター向けの Gen AI Now Assist 機能：
  - AI 検索 Genius 結果
  - メモの要約
  - チャットの要約
  - 解決メモ生成
  - アラートの要約
  - クリエーターコード開発の支援

Impact Squad は、AI 準備状況自己評価への回答に基づいて、選択した ServiceNow AI 機能に関連する主要な準備状況基準を強調したガイダンスを提供します。

ServiceNow AI ベースのツールの詳細については、「Enable AI experiences」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

**重要:**
Squad は、アクセラレーターの開始の一環で、初回セッションの準備として提供された初回調査アンケートに回答するよう求めます。

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクト (PA) が主導します。

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

- イニシアチブのアプローチと目標を確認します。
- 成果物の詳細レベルとともに、プロセスと参加に関する明確な期待値を設定します。
- ServiceNow AI のブループリントを確認し、選択した ServiceNow AI 機能に関する説明を提供します。
- 選択した ServiceNow AI 機能に関連する AI 対応自己評価の完了を要求します。

AI 準備状況の自己評価分析

PA は、AI 準備状況の自己評価と初回セッションで収集された情報を確認および分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- 選択した ServiceNow AI 機能に対する準備状況を確認するディスカッションを主導します。
- AI の準備を進めるためのガイダンスを提供し、次のステップについて話し合います。

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



自動翻訳

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

AI 準備状況評価ガイダンスに関連する Q&A の機会

AI 準備状況の成果物

- ワークショップのスライド
- 選択した AI 機能に関する AI 準備状況の自己評価
- AI 準備状況を改善するためのガイダンス
- 推奨される次のステップ

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクトリード (必須) | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| テクニカルアーキテクトリード (必須) | 全体的な技術アーキテクチャを担当します。 |
| ITSM プロセスオーナー (オプション) | サービスに関連する ITSM プロセスまたは補助プロセスを所有します。エージェントのインシデント処理プロセスを定義します。ITSM ソリューションの要件を提供します。 |
| カスタマーサービス管理 (CSM) プロセスオーナー (オプション) | サービスに関連する CSM プロセスまたは補助プロセスを所有します。エージェントのケース処理プロセスを定義します。CSM ソリューションの要件を提供します。<br><br>ドキュメント処理プロセスの定義を担当します。 |
| HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスオーナー (オプション) | サービスに関連する HRSD プロセスまたは補助プロセスを所有します。エージェントのケース処理プロセスを定義します。HRSD ソリューションの要件を提供します。<br><br>ドキュメント処理プロセスの定義を担当します。 |
| フィールドサービス管理 (FSM) プロセスオーナー (オプション) | サービスに関連する FSM プロセスまたは補助プロセスを所有します。FSM ケース処理プロセスを定義します。FSM ソリューションの要件を提供します。 |
| ファイナンス/サプライチェーンプロセスオーナー (オプション) | ドキュメント処理プロセス (発注書の作成と ERP システムへの入力など) の定義を担当します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| ServiceNow 開発オーナー (オプション) | ServiceNow 開発者ツールと開発プロセスを所有します。プロセスフローのビルドを含みます。自動化機会を特定します。 |

## 求められる情報/アクセス

- 初回調査アンケートは、カスタマー初回セッションの少なくとも 1 週間前に完了する必要があります。
- AI 準備状況の自己評価は、カスタマー推奨セッションの少なくとも 1 週間前に完了する必要があります。
- 次のような Impact の資料：
  - Customer Impact Plan
  - アーキテクチャブループリント
  - バリューブループリント
  - ケイパビリティマップ
  - 製品アダプションロードマップ

## 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- AI 導入ロードマップの策定
- AI ソリューションの設計
- AI 機能の実装
- AI 機能の技術的なトラブルシューティングまたは修復

## アーキテクチャブループリント

### アーキテクチャブループリント – **Advanced**

アーキテクチャブループリント – Advanced アクセラレーターでは、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを入手できます。

## 概要

アーキテクチャブループリント - Advanced アクセラレーターでは、ServiceNow コアデータアーキテクチャ、アプリケーションアーキテクチャ、およびテクノロジーインフラストラクチャアーキテクチャを理解できるように、現在の ServiceNow 環境をサポートするアーキテクチャアーティファクトの例を Impact のお客様に提供します。アーキテクチャブループリントは、ServiceNow アーキテクチャを明確に把握し、より効果的なプラットフォーム管理、ガバナンス、意思決定ができるようにすることを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

## 提供される内容

アライメントカスタマーミーティング (最大 90 分)

自動翻訳

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

- アーキテクチャブループリントアクセラレーターを紹介します。
- イニシアチブのプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- 次の 3 つのアーキテクチャカテゴリを紹介します。
  - データアーキテクチャ
  - アプリケーションアーキテクチャ
  - テクノロジーアーキテクチャ
- アーキテクチャアーティファクトの 3 つの形式を紹介します。
  - リスト (別名カタログ)
  - テーブル (別名マトリクス)
  - 図
- お客様に参加を促します。
- 現在のアーキテクチャ実装と現状に基づいてスコープを定めます。
- 定めたスコープに従って、運営会議の参加者のロールを特定します。
- 初回調査アンケートとその他の必要な情報の記入を求めます。例については、「求められる情報/アクセス」セクションを参照してください。

3 回のカスタマーワーキングセッション (1 回あたり最大 120 分)

- ワーキングセッション参加者にアーキテクチャブループリントとアクセラレーターを紹介します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントのカテゴリを説明します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントの基本原則を説明します。
- 定めたスコープに従い、プラットフォームアーキテクトのガイダンスに基づいて、プラットフォームアーキテクトと協力して関連するサンプルテンプレートを特定し、ステークホルダーのニーズについて話し合い、テンプレートの内容の入力を開始します。
- イニシアチブ終了後も引き続きテンプレートを改善するためのステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

アーキテクチャブループリントのガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャブループリントの成果物

- ワークショップのスライド
- プラットフォームアーキテクトからのガイダンスを受け、プラットフォームアーキテクトと協力して開始されたアーキテクチャブループリントテンプレート
- ServiceNow アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成し続けられるようにするアーキテクチャブループリントのサンプルテンプレートのライブラリ

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー/代理人 (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須) | ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| ServiceNow プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| CMDB マネージャー (必須) | CMDB 構成データの正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| エンタープライズアーキテクト (推奨) | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| データマネージャー (推奨) | ServiceNow データの全体的な管理とメンテナンスの責任者です。 |
| 基盤データマネージャー (推奨) | 基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) の責任者です。 |
| 統合データ所有者 (推奨) | 1 つ以上の統合 (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。 |
| 技術ガバナンス委員会リード (推奨) | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。 |
| プロジェクトオーナー (推奨) | 1 つ以上のプロジェクト (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。データの品質、セキュリティ、およびリスクに影響する可能性があるプロジェクトを定義して周知します。 |
| ServiceNow 開発リード (推奨) | ServiceNow プラットフォームの開発を主導します。 |
| IT リスクおよびコンプライアンスリード (推奨) | ServiceNow プラットフォーム内で組織のセキュリティプロトコルとベストプラクティスが確実に遵守されるようにします。 |
| セキュリティアーキテクト (推奨) | 組織の IT ネットワーク内のセキュリティシステムの設計、ビルド、テスト、および実装の責任者です。 |
| アプリケーションオーナー/マネージャー (推奨) | 特定のプロセス/製品 (アプリケーション) のデータとプロセスフローを所有および定義します。 |
| マスターサービスプロバイダー/デリバリベンダーリード (推奨) | サードパーティの開発/デリバリサービスを主導します。 |

自動翻訳

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

### 求められる情報/アクセス

- 組織、データ、アプリケーション、統合、プロセス、および運用のドキュメント。求められる具体的な情報は、各イニシアチブのデリバリについて定められているスコープによって異なります。
- パフォーマンス期間中に Impact Accelerators を提供する目的で、ServiceNow Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するようにお客様に求めることがあります。

### 除外

- エンタープライズアーキテクチャ
- ServiceNow アプリケーションの詳細なアーキテクチャブループリントの策定
- 詳細なデータモデルの設計
- 詳細な統合技術仕様の開発
- 詳細なアプリケーション開発コードリリースフローの開発

## アーキテクチャブループリント – **Total**

アーキテクチャブループリント – Total アクセラレーターでは、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを開発するためのガイダンスとインサイトを入手できます。

### 概要

アーキテクチャブループリント - Total アクセラレーターでは、ServiceNow コアデータアーキテクチャ、アプリケーションアーキテクチャ、およびテクノロジーインフラストラクチャアーキテクチャを理解できるように、現在の ServiceNow 環境をサポートするアーキテクチャアーティファクトの例を Impact のお客様に提供します。アーキテクチャブループリントは、ServiceNow アーキテクチャを明確に把握し、より効果的なプラットフォーム管理、ガバナンス、意思決定ができるようにすることを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Total パッケージで提供されます。

### 提供される内容

アライメントカスタマーミーティング (最大 90 分)

- アーキテクチャブループリントアクセラレーターを紹介します。
- イニシアチブのプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- アーキテクチャカテゴリの 3 つの形式を紹介します。
  - データアーキテクチャ
  - アプリケーションアーキテクチャ
  - テクノロジーアーキテクチャ
- アーキテクチャアーティファクトの 3 つの形式を紹介します。
  - リスト (別名カタログ)
  - テーブル (別名マトリクス)
  - 図
- お客様に参加を促します。
- 現在のアーキテクチャ実装と現状に基づいてスコープを定めます。

自動翻訳

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

- 定めたスコープに従って、運営会議の参加者のロールを特定します。
- 初回調査アンケートとその他の必要な情報の記入を求めます。例については、「求められる情報/アクセス」セクションを参照してください。

5 回のカスタマーワーキングセッション (1 回あたり最大 120 分)

- ワーキングセッション参加者にアーキテクチャブループリントとアクセラレーターを紹介します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントのカテゴリを説明します。
- 定めたスコープに従って、アーキテクチャブループリントの基本原則を説明します。
- 定めたスコープに従い、プラットフォームアーキテクトのガイダンスに基づいて、プラットフォームアーキテクトと協力して関連するサンプルテンプレートを特定し、ステークホルダーのニーズについて話し合い、テンプレートの内容の入力を開始します。
- ワーキングセッションに、1 対 1 のプラットフォームアーキテクトアドバイザリーの時間とアーティファクト開発支援を追加して補完します。
- イニシアチブ終了後も引き続きテンプレートを改善するためのステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップミーティング (オプション。お客様の要求に応じて開催。最大 60 分)

アーキテクチャブループリントのガイダンスに関する Q&A の機会

アーキテクチャブループリントの成果物

- アーキテクチャブループリントワークショップのスライド
- プラットフォームアーキテクトからのガイダンスを受け、プラットフォームアーキテクトと協力して開始されたアーキテクチャブループリントテンプレート
- ServiceNow アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成し続けられるようにするアーキテクチャブループリントのサンプルテンプレートのライブラリ

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー/代理人 (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須) | ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| ServiceNow プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| CMDB マネージャー (必須) | CMDB 構成データの正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |

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



自動翻訳

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| エンタープライズアーキテクト (推奨) | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| データマネージャー (推奨) | ServiceNow データの全体的な管理とメンテナンスの責任者です。 |
| 基盤データマネージャー (推奨) | 基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) の責任者です。 |
| 統合データ所有者 (推奨) | 1 つ以上の統合 (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。 |
| 技術ガバナンス委員会リード (推奨) | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。 |
| プロジェクトオーナー (推奨) | 1 つ以上のプロジェクト (アプリケーションの統合、データの受け渡し、データフロー、プロセスフローなど) の責任者です。データの品質、セキュリティ、およびリスクに影響する可能性があるプロジェクトを定義して周知します。 |
| ServiceNow 開発リード (推奨) | ServiceNow プラットフォームの開発を主導します。 |
| IT リスクおよびコンプライアンスリード (推奨) | ServiceNow プラットフォーム内で組織のセキュリティプロトコルとベストプラクティスが確実に遵守されるようにします。 |
| セキュリティアーキテクト (推奨) | 組織の IT ネットワーク内のセキュリティシステムの設計、ビルド、テスト、および実装の責任者です。 |
| アプリケーションオーナー/マネージャー (推奨) | 特定のプロセス/製品 (アプリケーション) のデータとプロセスフローを所有および定義します。 |
| マスターサービスプロバイダー/デリバリベンダーリード (推奨) | サードパーティの開発/デリバリサービスを主導します。 |

## 求められる情報/アクセス

- 組織、データ、アプリケーション、統合、プロセス、および運用のドキュメント。求められる具体的な情報は、各イニシアチブのデリバリについて定められているスコープによって異なります。
- パフォーマンス期間中に Impact Accelerators を提供する目的で、ServiceNow Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するようにお客様に求めることがあります。

## 除外

- エンタープライズアーキテクチャ
- ServiceNow アプリケーションの詳細なアーキテクチャブループリントの策定
- 詳細なデータモデルの設計
- 詳細な統合技術仕様の開発
- 詳細なアプリケーション開発コードリリースフローの開発

自動翻訳

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

共通サービスデータモデル **(CSDM)** アセスメントのアクセラレーター

これらのアクセラレーターは、共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントに関するインサイトを提供します。

- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - Total

共通サービスデータモデル **(CSDM)** アセスメント **-** 基盤データ **- Advanced**

このアクセラレーターでは、CSDM フレームワークの一部である基盤データを評価して改善するためのガイダンスを入手できます。

## 概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced アクセラレーターでは、CSDM - 基盤データと、ServiceNow プラットフォーム内のプロセスが CSDM - 基盤データによってサポートされる仕組みに関するリーディングプラクティスの内容と規範的なガイドを、Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「Common Service Data Model」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Advanced パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対するお客様の目標を確認します。
- お客様に参加を促します。

  **注:**
  CSDM - 基盤データアセスメントのイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM 基盤データの幅広い用途に対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM の基本と CSDM - 基盤データの基本を確認します。
- 初回調査アンケートと CSDM 基盤データの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- CSDM - 基盤データの現状について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

自動翻訳

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

CSDM 基盤データ分析

プラットフォームアーキテクトは、お客様の初回調査アンケートと CSDM 基盤データの自己アセスメントを確認して分析し、推奨事項を作成します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- CSDM - 基盤データの推奨事項を提案します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- CSDM - 基盤データに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM - 基盤データの自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクトリード (必須) | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| CSDM Champion/スポンサー (必須) | 組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサー |
| CSDM データモデラー/マネージャー (必須) | CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| CMDB マネージャー (必須) | CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| アプリケーションオーナー (オプション) | ServiceNow アプリケーションを管理します (例：ServiceNow HRSD オーナー)。 |
| アプリケーションサービスオーナー (オプション) | 特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例：インシデント管理または HR アプリケーションオーナー)。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プロセスオーナー (オプション) | サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (例：ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、HR 従業員オンボーディング、カスタマーサービス管理 (CSM) 要求などの補助プロセス)。 |
| サービスオーナー (オプション) | サービスを所有します。ヒューマンリソース (HR)、カスタマーサービス管理 (CSM)、ファイナンシャルサービス、フィールドサービス、施設など、基盤データを直接所有するサービスのサービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態で維持します。 |
| 技術ガバナンス委員会リード (オプション) | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。 |
| セキュリティアドミニストレーター (オプション) | セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。 |
| マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション) | お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。 |

## 求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM - 基盤データの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

## 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

自動翻訳

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

## 共通サービスデータモデル **(CSDM)** アセスメント **-** アプリケーションサービス (クロール) **- Advanced**

このアクセラレーターは、アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションを含む、共通サービスデータモデル (CSDM) のクロール成熟度のアセスメントとガイダンスを提供します。

### 概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント – アプリケーションサービス (クロール) - Advanced は、CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションのフレームワーク要素に関連するリーディングプラクティスに基づいたアセスメントとガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「Common Service Data Model」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

### 提供される内容

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクトが主導します。

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対する目標を確認します。
- 参加を促します。

  **注:**
  CSDM アプリケーションサービスアセスメントイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの幅広いサポートに対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM フレームワークの概要レビューと CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの基本的なレビュー (クロール成熟度) を行います。
- 初回調査アンケートと CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- CSDM アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションの現状について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

CSDM 自己評価分析

プラットフォームアーキテクトが、初回調査アンケート、CSDM 自己アセスメント、および収集された情報をレビューおよび分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

自動翻訳

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

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションを適切に構成できるように、カスタマイズされた推奨事項を確認して検討します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの CSDM 自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| CSDM Champion/スポンサー (必須) | 組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサー |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクトリード (必須) | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| CSDM データモデラー/マネージャー (必須) | CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| CMDB マネージャー (必須) | CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| アプリケーションオーナー (必須) | ServiceNow アプリケーションを管理します (例：ServiceNow HRSD オーナー)。 |
| アプリケーションサービスオーナー (必須) | 特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例：インシデント管理または HR アプリケーションオーナー)。 |
| プロセスオーナー (オプション) | サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (例：ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、HR 従業員オンボーディング、カスタマーサービス管理 (CSM) 要求などの補助プロセス)。 |
| サービスオーナー (オプション) | サービスを所有します。ヒューマンリソース (HR)、カスタマーサービス管理 (CSM)、ファイナンシャルサービス、フィールドサービス、施設など、基盤データを直接所有するサービスのサー |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | ビスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態で維持します。 |
| 技術ガバナンス委員会リード (オプション) | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。 |
| セキュリティアドミニストレーター (オプション) | セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。 |
| マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション) | お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。 |

## 前提条件

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced アクセラレーターを完了していること。

## 求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM アプリケーションサービスおよびビジネスアプリケーションの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

## 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM モデル設計支援の概要
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM 基盤データのアセスメント
- CSDM ビジネスサービス、テクニカルサービス、またはポートフォリオのアセスメント
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修復
- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

### 共通サービスデータモデル **(CSDM)** アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) **- Advanced**

このアクセラレーターは、テクニカルサービスとテクニカルサービスオファリングを含む、CSDM ウォークの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。

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



自動翻訳

## 概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント – テクニカルサービス (ウォーク) - Advanced は、CSDM テクニカルサービスとテクニカルサービスオファリングのフレームワーク要素に関連するリーディングプラクティスに基づいたアセスメントとガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「Common Service Data Model」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

## 提供される内容

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクトが主導します。

初回カスタマーセッション (最大 240 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対する目標を確認します。
- 参加を促します。

  **注:**
  CSDM テクニカルサービスアセスメントイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM テクニカルサービスの幅広いサポートに対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

- CSDM フレームワークの概要レビューと CSDM テクニカルサービスオファリングの基本レビュー (ウォーク成熟度) を行います。
- 初回調査アンケートと CSDM テクニカルサービスの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- CSDM テクニカルサービスとテクニカルサービスオファリングの現状について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

CSDM 自己評価分析

プラットフォームアーキテクトが、初回調査アンケート、CSDM 自己アセスメント、およびワーキングセッションから収集された情報をレビューおよび分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- テクニカルサービステクニカルサービスオファリングを最適に構成できるように、カスタマイズされた推奨事項を確認して検討します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

自動翻訳

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

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM テクニカルサービスおよびテクニカルサービスオファリングに関する CSDM 自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| CSDM Champion/スポンサー (必須) | 組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサーです。 |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクトリード (必須) | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| CSDM データモデラー/マネージャー (必須) | CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| テクニカルサービスオーナー/マネージャー (必須) | テクニカルサービスとオファリング (サーバー、アプリケーション、データベース、ネットワーク、クラウド、データセンターなど) を所有します。<br><br>サービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態に保ちます。<br><br>• サービスオーナー：サービスの所有権に関わる戦略的ロールです。通常、サービスオーナーは IT 内のディレクターレベルの人材で、所定のサービスとそのオファリングに対して、ライフサイクル全体を通じて全責任を負います。サービスの日常の運用に深くは関与しません。<br>• サービスマネージャー：サービス管理に関与する運用ロールです。通常は IT 内のディレクターレベルの人材で、サービスの日々の提供と運用に対して責任を負います。 |
| CMDB マネージャー (オプション) | CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 技術ガバナンス委員会リード (オプション) | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。 |
| セキュリティアドミニストレーター (オプション) | セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。 |
| マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション) | お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。 |
| テクニカルプロセスオーナー (オプション) | テクニカルサービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。テクニカルサービスを定義するプロセスに重点を置いたプロセスフローを定義します。 |
| テクニカルサービスポートフォリオオーナー/マネージャー (オプション) | サービスのポートフォリオを監督します。ポートフォリオ全体のパフォーマンスを監視します。<br><br>ポートフォリオオーナーは、通常は CIO レベルの全体的な権限を持ちます。<br><br>ポートフォリオマネージャーは、ポートフォリオの全体的な管理に関与する運用ロールです。 |
| アプリケーションオーナー (オプション) | アプリケーションポートフォリオ管理を目的として、テクニカルサービスをサポートするアプリケーションを所有します。<br><br>CSDM 設計ドメイン (エンタープライズアーキテクチャ) でアプリケーションを所有します。 |

## 前提条件

次のアクセラレーターを完了していること。

- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced

## 求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM テクニカルサービスの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

## 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM モデル設計支援の概要
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM 基盤データ、ビジネスサービス、テクニカルサービス、またはポートフォリオのアセスメント
- サービスモデルの設計またはサービスモデルの設計レビュー
- カタログの設計 (階層、分類など) またはカタログの設計レビュー
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修復
- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

### 共通サービスデータモデル **(CSDM)** アセスメント **-** ビジネスサービス (ラン) **- Advanced**

このアクセラレーターは、ビジネスサービス、ビジネスサービスオファリング、要求カタログアイテム、および (ビジネス) サービスポートフォリオを含む、CSDM ランの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。

#### 概要

共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント – ビジネスサービス (ラン) - Advanced は、CSDM ビジネスサービス、ビジネスサービスオファリング、要求カタログアイテム、およびサービスポートフォリオのフレームワーク要素に関連するリーディングプラクティスに基づいたアセスメントとガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のコンテンツが含まれます。

CSDM の詳細については、「Common Service Data Model」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

#### 提供される内容

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクトが主導します。

初回カスタマーセッション (最大 240 分)

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対する目標を確認します。
- 参加を促します。

**注:**
CSDM ビジネスサービスアセスメントイニシアチブでは、お客様に積極的に参加していただく必要があります。また、組織全体での CSDM ビジネスサービスの幅広いサポートに対応するために、さまざまな顧客ロールを含める必要がある場合があります。

自動翻訳

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

- CSDM フレームワークの概要レビューと、CSDM ビジネスサービス、ビジネスサービスオファリング、要求カタログアイテム、およびビジネスサービスポートフォリオの基本レビュー (ラン成熟度) を行います。
- 初回調査アンケートと CSDM ビジネスサービスの自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 180 分)

- CSDM ビジネスサービスの現状 (ビジネスサービスオファリング、要求カタログアイテム、ビジネスサービスポートフォリオも含む) について話し合います。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。

CSDM 自己評価分析

プラットフォームアーキテクトが、初回調査アンケート、CSDM 自己アセスメント、および収集された情報をレビューおよび分析して、推奨事項を準備します。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- ビジネスサービスと関連要素を適切に構成できるように、カスタマイズされた推奨事項を確認して検討します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

提供されたガイダンスと次のステップに関連する質疑応答を行います。

CSDM の成果物

- ワークショップのスライド
- CSDM ビジネスサービスに関する CSDM 自己アセスメント
- 推奨される次のステップ

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| CSDM Champion/スポンサー (必須) | 組織全体で CSDM を推進するエグゼクティブスポンサーです。 |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクトリード (必須) | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| CSDM データモデラー/マネージャー (必須) | CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| ビジネスサービスオーナー/マネージャー (必須) | ビジネスサービスおよびオファリングを所有します。IT Service Management、ヒューマンリソース (HR)、カスタマーサービス管理 (CSM)、ファイナンシャルマネジメント、フィールドサービス、施設などのサービスのサービスパフォーマンスを監視し、サービスの変更を促進し、サービスデータを最新の状態で維持します。<br><br>サービスオーナー：サービスの所有権に関わる戦略的ロールです。通常、サービスオーナーは IT 内のディレクターレベルの人材で、所定のサービスとそのオファリングに対して、ライフサイクル全体を通じて全責任を負います。サービスの日常の運用に深くは関与しません。<br><br>サービスマネージャー：サービス管理に関与する運用ロールです。通常は IT 内のディレクターレベルの人材で、サービスの日々の提供と運用に対して責任を負います。 |
| ビジネスサービスポートフォリオオーナー/マネージャー (必須) | サービスのポートフォリオを監督します。ポートフォリオ全体のパフォーマンスを監視します。<br><br>ポートフォリオオーナーは、通常は CIO レベルの全体的な権限を持ちます。<br><br>ポートフォリオマネージャーは、ポートフォリオの全体的な管理に関与する運用ロールです。 |
| CMDB マネージャー (オプション) | CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| 技術ガバナンス委員会リード (オプション) | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。 |
| セキュリティアドミニストレーター (オプション) | セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。 |
| マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード (オプション) | お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。 |
| ビジネスプロセスオーナー (オプション) | ビジネスサービスに関連するプロセスを所有します。ビジネスサービスに依存するプロセスに重点を置いたプロセスフローを定義します。例としては、IT Service Management インシデントプロセスオーナー、IT Service Management 変更プロセスオーナー、カスタマーサービス管理ケースプロセスオーナー、フィールドサービス管理作業指示プロセスオーナーなどが含まれます。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| アプリケーションオーナー (オプション) | アプリケーションポートフォリオ管理を目的として、ビジネスサービスをサポートするアプリケーションを所有します。<br><br>CSDM 設計ドメイン (エンタープライズアーキテクチャ) でアプリケーションを所有します。 |

## 前提条件

次のアクセラレーターを完了していること。

- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced

## 求められる情報/アクセス

- CSDM アセスメントの初回調査アンケートと CSDM ビジネスサービスの自己アセスメントが、(ServiceNow チームによって実施される) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了していること。
- 現在の CSDM データモデル
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

## 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- CMDB アセスメント
- 検出可能な構成アイテム (サーバー、モバイルデバイス、ソフトウェアなど)
- CSDM モデル設計支援の概要
- 詳細な CSDM モデル設計レビュー
- CSDM 基盤データ、アプリケーションサービス、またはテクニカルサービスのアセスメント
- サービスモデルの設計またはサービスモデルの設計レビュー
- カタログの設計 (階層、分類など) またはカタログの設計レビュー
- CSDM フレームワークの現在の実装に関する技術的なトラブルシューティング
- CSDM の技術的な修復
- サービスマッピングのトラブルシューティング
- 技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

共通サービスデータモデル **(CSDM)** アセスメント **- Total**

CSDM フレームワークを評価および改善するためのガイダンス

自動翻訳

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

## 概要

CSDM アセスメントでは、CSDM フレームワークに関するリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンス、および ServiceNow プラットフォームでプロセスをサポートする方法を、Impact のお客様に提供します。これには、ServiceNow の CSDM の対象分野のエキスパートとのやり取りと、お客様の組織に合わせてカスタマイズされた CSDM のアセスメントと関連コンテンツが含まれます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- CSDM アセスメントイニシアチブについて説明します。
- イニシアチブのアプローチ、スコーピングプロセス、および成果物の詳細度を確認します。
- お客様に参加を促し、お客様側の参加者の連絡先を求めます。

> **注:**
> CSDM アセスメントでは、組織全体で幅広く適用されている CSDM フレームワークに対応するために、お客様側のさまざまな顧客ロールに積極的に参加していただく必要があります。

- 情報収集アンケート、資料、データ、その他の情報を記入するように求めます。

カスタマーキックオフワーキングセッション (最大 2 時間)

- お客様から提供された資料を確認します。
- CSDM と、CSDM の価値と可能性について説明します。
- CSDM アセスメントイニシアチブについて説明します。アセスメントのディメンションには次のものが含まれます。
  - CSDM 成熟度 (基盤データ、クロール、ウォーク、ラン、フライ)
  - 人員、プロセス、テクノロジー
- イニシアチブのアプローチ、スコーピングプロセス、および成果物の詳細度を確認します。
- イニシアチブに対するお客様の目標について話し合います。
- 現状の課題と認識されている障害について話し合います。
- CSDM の基本を確認します。

お客様の現状に関するディスカバリーワーキングセッション (最大 1.5 時間)

- お客様の CSDM ロードマップについて話し合います。
- お客様が特定した最優先のアプリケーションやサービスについて話し合います。
- 最優先のアプリケーションやサービスに関連するお客様の CSDM データモデルを確認します。

カスタマースコープ定義ワーキングセッション (最大 1.5 時間)

- CSDM の指針を確認します。
- お客様のアプリケーション/サービスの優先度、現在の CSDM 成熟度レベル、および次のスコープ代替案を考慮して、CSDM アセスメントスコープを定義します。

自動翻訳

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

- 基盤データアセスメント
- クロールアセスメント
- ウォークアセスメント
- ランアセスメント
- フライアセスメント

CSDM の詳細なアセスメント

- 人員、プロセス、テクノロジーのアセスメントを含む、定義済みスコープの詳細なアセスメントアクティビティ。
- アセスメントは、プラットフォームアーキテクトが、カスタマープラットフォームオーナーおよび関連データ、アプリケーション、サービスの対象分野のエキスパート (SME) と協力して実施します。

カスタマーレビューセッション (最大 2 時間)

- CSDM アセスメントの結果を提示します。
- CSDM 実装の推奨事項を提示します。
- CSDM 推奨事項を CSDM フレームワークの価値と結果に合わせて調整します。
- 推奨事項の実施と推奨事項の実施結果の測定のための次のステップについて話し合います。

CSDM アセスメントの成果物

- 完成したワーキングセッションのスライドデッキ (CSDM 補足リファレンスを含む)
- 現状詳細アセスメントのスプレッドシート (標準的な推奨事項を含む)
- 次のステップに関するアクションプランのメモ

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- CSDM に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

特に CSDM の一部として検査される ServiceNow レコードやツールへのアクセスを容易にするために、お客様側の担当者が参加します。

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォー |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | ムの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター - 必須 | 日常的な管理とメンテナンスを担当します (構成とサポートを含む)。 |
| プラットフォームアドミニストレーター - 必須 | 日常的な管理とメンテナンスを担当します (構成とサポートを含む)。 |
| エンタープライズアーキテクト - 必須 | ビジネスケイパビリティを理解して、投資に関する戦略的意思決定を促進します。 |
| CSDM データモデラー/マネージャー - 必須 | CSDM の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| CMDB マネージャー - 必須 | CMDB の正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| アプリケーションオーナー - 必須 | ServiceNow アプリケーションを管理します (例：ServiceNow HRSD オーナー)。 |
| アプリケーションサービスオーナー - 必須 | 特定の部門のすべてのアプリケーションサービスを管理します (例：ITSM または HR アプリケーションサービスオーナー)。 |
| サービスポートフォリオオーナー - 必須 | ポートフォリオ (サービスのコレクション) を所有します。ポートフォリオのパフォーマンスを監視します。 |
| プロセスオーナー - 必須 | サービスに関連するプロセスまたは補助プロセスを所有します。プロセスフローを定義します (例：ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、従業員オンボーディングなどの補助プロセス)。 |
| 技術ガバナンス委員会リード - 必須 | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します。 |
| セキュリティアドミニストレーター - 必須 | 技術ガバナンスのガイダンスに準拠した ServiceNow セキュリティ構成の管理を主導します。 |
| マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード - オプション | お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーが CSDM フレームワーク機能を活用するアプリケーションやサービスの設計や開発に関与している場合に含まれます。 |

## 求められる情報/アクセス

- 組織図
- ServiceNow ロードマップ
- CSDM (テクニカル) アプリケーションおよび (テクニカル/ビジネス) サービスのロードマップ

自動翻訳

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

- CSDM 情報収集アンケート。(ServiceNow が実施する) カスタマーキックオフワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了している必要があります。
  - CSDM データモデル (ServiceNow によって提供されるテンプレート)
  - CSDM RACI/ガバナンスモデル
  - CSDM データ基盤ダッシュボードのスクリーンショット
  - CMDB データモデル
  - CMDB データ基盤ダッシュボードのスクリーンショット
- CSDM アセスメントには、お客様の ServiceNow インスタンスのレコードとツールの検査が含まれます。したがって、ServiceNow プラットフォームアーキテクトがお客様のインスタンスにアクセスできる必要があります。PA のアクセス要件を満たす方法は次のとおりです。
  - 必要なレコードとツールにアクセスするための適切なロールと権限を付与することで、システムのお客様のインスタンスへの一時的な直接ログインアクセスを PA に提供します。
  - 代替案 2：必要なレコードとツールにアクセスするためのロールと権限を持つ従業員代表者と PA をペアにします。

### 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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

## データ管理とデータガバナンス

このアクセラレーターでは、データ管理とデータガバナンスのプラクティスを評価および改善するためのインサイトとガイダンスを入手できます。

### 概要

データ管理とデータガバナンスのアクセラレーターでは、高いデータ品質レベルを達成するための ServiceNow 実装でのデータの管理に関する自己アセスメント、リーディングプラクティスの内容、およびアドバイザリーガイダンスを Impact のお客様に提供します。

**注:**
このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

### 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- データ管理の 5 つの柱について説明します。
  - データアーキテクチャ
  - データセキュリティ
  - データ品質

自動翻訳

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

- データ運用
- データガバナンス

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- 参加を促します。
- 初回調査アンケート、自己アセスメント、およびその他の必要な情報を記入するように求めます (詳細については「求められる情報/アクセス」セクションを参照してください)。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

- お客様の初回調査アンケートと自己アセスメントを確認します。
- データ管理の 5 つの柱を中心に編成されたデータ管理とデータガバナンスのプラクティスの現状について話し合います。

カスタマーレビューセッション (最大 120 分)

- データ管理とデータガバナンスの推奨事項を提示します。
- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

データ管理とデータガバナンスのガイダンスに関する Q&A の機会

データ管理とデータガバナンスの成果物

- データ管理の自己アセスメント
- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須) | ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクト (必須) | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオー |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | ナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| データマネージャー (必須) | ServiceNow データの全体的な管理とメンテナンスの責任者です。 |
| 基盤データマネージャー (必須) | 基盤データのサブセット (ユーザー、グループ、場所、会社、部門など) の責任者です。 |
| 最高情報セキュリティ責任者の代理人 (必須) | 組織のセキュリティポリシー、プロセス、プラクティス、およびテクノロジーの責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。プラットフォームオーナーがセキュリティ標準に対応できるように支援します。 |
| セキュリティアドミニストレーター (必須) | セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。 |
| コンプライアンスおよび監査責任者 (必須) | コンプライアンス、リスク管理、および監査手順の責任者です。 |
| CMDB マネージャー (推奨) | CMDB 構成データの正確性と完全性を維持し、チームと協力してデータの認定を行います。 |
| データ所有者 (推奨) | プロセス、製品、統合に関連するデータの責任者です。 |

## 求められる情報/アクセス

お客様は、ServiceNow プラットフォーム実装から次のサポートドキュメントを提供する必要があります。

- データアーキテクチャ、データモデル/論理データモデル/データディクショナリ
- 情報ニーズマトリクス (アクター/データ)
- レポートニーズマトリクス (アクター/データ/レポート)
- データ分類マトリクス
- データソースマトリクス
- データ管理の RACI
- Impact の資料 (Customer Impact Plan (CIP)、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

## 除外

- データエスカレーションの修復の提供
- データ構成、データのカスタマイズ、またはデータのトラブルシューティングに関する技術的かつ実践的な支援
- 非本番環境 (開発、テスト、ユーザー受け入れテスト (UAT) など) のデータ管理、データガバナンス、またはその両方への対応
- データ戦略の定義
- データ設計の定義
- データアーキテクチャの定義、文書化、またはその両方

自動翻訳

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

- CMDB の評価またはトラブルシューティング (TuneUp 構成管理データベース アクセラレーターを参照 )
- CSDM フレームワークの実装の評価またはトラブルシューティング (共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - 基盤データ - Advanced アクセラレーターを参照)
- データと外部システムまたはアプリケーションとの統合の定義
- データ統合の評価またはトラブルシューティング

デザインレビュー

現在または提案されているソリューション設計の評価

デザインレビュー **- Advanced**

現在または提案されているソリューション設計の評価

## 概要

デザインレビュー - Advanced では、ServiceNow プラットフォームに関連する (1) 実装予定のソリューションまたは (2) 既存の実装済みソリューションのいずれかのレビューを、Advanced Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、お客様がソリューション設計に関してスケーラビリティ、持続可能性、保守性、およびアップグレード可能性を向上させる最良の決定を行うことができるように支援し、ネイティブプラットフォームの機能を活用して技術的負債と将来的に限定される状況を回避することを目的としています。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- デザインレビューアンケートを実施します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワーキングセッション (最大 120 分)

- ソリューション設計の現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

デザインレビューの成果物

- レビュー対象のアプリケーション、問題点、ユースケースのレビュー
- Impact Squad からの推奨事項のまとめ

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

デザインレビューの成果物を確認します。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ソリューション設計に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| ServiceNow 開発チームリード - 必須 | ServiceNow プラットフォームの開発を主導します。 |
| プロジェクトオーナー - 推奨 | レビュー対象のプロセスを所有します。 |

## 求められる情報/アクセス

- デザインレビューアンケート。(ServiceNow が実施する) カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様側で完了している必要があります。
- カスタマイズを確認するためのストーリードキュメント (プロセスドキュメント、設計に関する決定、実装 SOW (パートナーが関与する場合))
- 成果、価値実現に対する期待、KPI、およびメトリクス
- 統合に関する考慮事項
- プロセスと技術的アプローチ (プラグインなど) の両方のアーキテクチャブループリント (利用可能な場合)
- レビュー対象のアプリケーションのユースケースの詳細な説明 (ペルソナを含める必要があります)
- レビュー対象のアプリケーションの問題点の詳細な説明 (該当する場合)

## 例外

デザインレビューは次の状況でのみ実施できます。

すでに実装されているアプリケーションがレビュー対象である場合は、お客様は以下に示すアプリケーションのデザインレビューのみ依頼することができます。

- インシデント
- 問題
- サービスカタログ
- サービスポータル
- ナレッジ
- リリース
- アジャイル (Agile)

実装予定のソリューションの設計がレビュー対象である場合は、お客様は以下に示すアプリケーションのデザインレビューのみ依頼することができます。

自動翻訳

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

- インシデント
- 問題
- サービスカタログ
- サービスポータル
- ナレッジ
- リリース
- アジャイル (Agile)

カスタムアプリケーションのデザインレビューの場合、設計の複雑さは小規模から中規模である必要があります。この複雑さは、アクセラレーターを提供する Impact アクセラレーターコンサルタントの独自の裁量で判断されます。

ServiceNow は、ソリューション設計の開発または推奨事項の実行についての責任を負わないものとします。

デザインレビュー **- Total**

現在または提案されているソリューション設計の評価

## 概要

デザインレビュー - Total では、ServiceNow プラットフォームに関連する (1) 実装予定のソリューションまたは (2) 既存の実装済みソリューションのいずれかのレビューを、Total Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、お客様がソリューション設計に関してスケーラビリティ、持続可能性、保守性、およびアップグレード可能性を向上させる最良の決定を行うことができるように支援し、ネイティブプラットフォームの機能を活用して技術的負債と将来的に限定される状況を回避することを目的としています。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 90 分)

- アクセラレーターを紹介し、説明します。
- スコープを定義します (お客様は 1 つの機能で 1 つのアプリケーションを選択できます)。
  - プラットフォームアプリケーション (1 つの機能、5 ～ 6 の主要な決定)
  - カスタムアプリケーション (1 つの機能、3 ～ 5 の主要な決定)
  - カスタムアプリケーションからプラットフォームアプリケーションへの移行 (1 つの機能、5 ～ 6 の主要な決定)
- アクセラレーターの作業計画のスケジュールを定め、ロール/責任を指定します。
- お客様側の事前作業とその他の情報提供を求めます。

カスタマーワーキングセッション (最大 12 時間 – 2 日間のワークショップに分割)

- ソリューション設計の現状を確認します。
- 設計の目的の側面 (ビジネス、機能、技術、実装) について話し合います。
- 主要な決定を特定します。
- リスクと問題を洗い出します。

自動翻訳

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

- 成功メトリクスを定めます。
- 基本的な設計ガイダンスを確認します。

カスタマーレビューセッション (最大 4 時間)

デザインレビューの成果物を確認します。

デザインレビューの成果物、以下を含む最終プレゼンテーション：

- 初回のアクセラレーターのスコープと期待事項
- カスタマーワーキングセッションの出力
- 観察と診断
- 必要に応じて標準装備機能に戻す
- 規範的な推奨事項
- 決定する必要がある未決定事項
- その他のリーディングプラクティスのリソース (該当する場合)

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- ソリューション設計に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| ビジネス/プラットフォームオーナー - 必須 | アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるビジネス/プロセスの責任者です。 |
| デザインリード/チーム - 必須 | アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の責任を負います。 |
| シニア機能サービスオーナー - 必須 | アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるサービスの責任者です。 |
| シニア機能ビジネスオーナー - 必須 | アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow ソリューション設計の一部となる可能性があるビジネスの責任者です。 |

自動翻訳

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

### 求められる情報/アクセス

プラットフォームの背景情報に関するドキュメント。以下のドキュメントが含まれます。

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

アプリケーションの背景情報に関するドキュメント。以下のドキュメントが含まれます。

- ビジネスケースに関する情報：組織の目標と目的、ユースケース、関連するプロセスフロー、関連するロールと責任に関するドキュメント、プロセスオーナー、ビジネスケース、メリットケース
- ビジネス上の考慮事項に関する情報：イネーブルメントアプローチ、組織の変更管理アプローチ、ポリシー/手順/標準の要件、監査/修復の要件
- 未解決の問題に関する情報：未解決のユーザーの問題/フィードバック、既知のビジネスプロセスのギャップ

デザインアプローチに関するドキュメント。以下のドキュメントが含まれます。

- アーキテクチャの決定に関する情報：アーキテクチャ決定の履歴、検討された代替オプション、プラットフォームアーキテクチャのサポートが必要な領域
- 設計アプローチに関する情報：技術的アプローチを含むユーザーストーリー一式、設計に基づくプロセスドキュメント、引き継ぎドキュメント
- 開発サイクルに関する情報：フルサイクルのテスト結果、関連するすべての欠陥のリスト、変更およびリリース履歴 (利用可能な場合)

- ビジネスプレゼンテーションのスライド (ServiceNow から提供され、お客様が情報を入力)
- アーキテクチャプレゼンテーションのスライド (ServiceNow から提供され、お客様が情報を入力)

### 例外

このアクセラレーターには、設計の詳細な技術的レビューは含まれていません。推奨事項は、カスタマーワーキングセッションで特定および確認された分析に基づきます。

ServiceNow は、ソリューション設計の開発または推奨事項の実行についての責任を負わないものとします。

## 生成 **AI:**仮想エージェント会話型カタログ

生成 AI:仮想エージェント会話型カタログアクセラレーターは、選択したカタログ要求アイテムセットの会話の互換性に関するガイダンスを提供します。

### アクセラレーターの概要

生成 AI – 仮想エージェント会話型カタログは、Impact のお客様が仮想エージェントの会話型カタログエクスペリエンスと互換性のある要求カタログアイテムを特定できるように支援します。Impact プラットフォームアーキテクト ServiceNow やり取りおよびパーソナライズされたコンテンツが含まれます。

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



自動翻訳

詳細については、「Catalog Conversational Coverage」を参照してください。

注:
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 120 分)

セッションの準備のため、少なくとも 1 週間前に初回調査アンケートに回答してください。

- イニシアチブのアプローチを確認し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- イニシアチブに対するお客様の目標を確認します。
- お客様に参加を促します。
- 会話型カタログの基本の概要と仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスの概要を確認します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 120 分)

選択したカタログアイテムとその現在の会話機能を確認して話し合います

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- 仮想エージェントの会話エクスペリエンスを最適にサポートするカタログアイテムの設計面に関連するリーディングプラクティスを確認します。
- カスタマイズされた推奨事項を確認して話し合い、非会話型カタログアイテムを会話型に進化させる方法を示します
- 改善の結果を測定するための推奨事項と手法を実装するための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

提供されたガイダンスと次のステップに関する Q&A の機会

生成 AI:仮想エージェント会話型カタログ成果物

- ワークショップのスライド
- 選択したカタログアイテムの会話互換性に関するインサイト
- 推奨される次のステップ

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォームオーナー | • ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。<br>• システムアドミニストレーターにリーダーシップと監督を提供します<br>• ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの調整を確実に行います<br>• プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| プラットフォームアドミニストレーター | • ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。<br>• カタログ要求アイテムやレコードプロデューサーを実装および構成します。 | ✓ | |
| カタログオーナー | カタログ階層 (分類) とカタログ内のカタログアイテムを含むカタログの説明責任者です。 | ✓ | |
| マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード | お客様がサードパーティの開発パートナーを利用しており、この開発パートナーがサービスカタログの設計や開発に関与している場合に含まれます。 | | ✓ |

自動翻訳

## 前提条件

事前に以下をインストールします。

- AI 検索、理想的には AI 検索での Now Assist
- 仮想エージェント (NLU) または Now Assist in Virtual Agent
- 会話型カタログの概要ダッシュボード

> **注:**
> 会話要求送信プラグインとして Now Assist がインストールされている場合、デフォルトでカタログ会話型エクスペリエンス (Catalog Conversational Experience) プラグイン (*sn_catalog_con_cov*) を取得します。

## 求められる情報/アクセス

- カスタマー紹介セッションの少なくとも 1 週間前に、Impact チームから提供された初回調査アンケートに記入して返送してください
- Impact 資料 (カスタマー Impact 計画、アーキテクチャブループリント、バリューブループリント、ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップなど)

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

### 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- 非会話型カタログアイテムを技術的に修正して会話型にする
- 会話互換性以外のカタログアイテムのデザインレビュー
- カタログデザイン

### ヘルスアセスメント

ヘルスアセスメントのアクセラレーターでは、インスタンスの健全性に関するインサイトを入手できます。

- ヘルスアセスメント - Guided
- ヘルスアセスメント – Advanced
- ヘルスアセスメント - Total

### ヘルスアセスメント - **Guided**

ヘルスアセスメント - Guided アクセラレーターでは、ServiceNow インスタンスの健全性に関するインサイトを入手できます。

### 概要

ヘルスアセスメント - Guided では、ヘルススキャンを使用した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析と、検出結果の解釈方法に関するガイダンスを、Impact Guided のお客様に提供します。これは、インスタンスの健全性を改善する方法に関するリーディングプラクティスと推奨事項に、インスタンスがどのように整合しているかをわかりやすくすることを目的としています。

### 提供される内容

インスタンスアセスメント

ServiceNow ヘルススキャンを使用したインスタンスのアセスメント。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ヘルススキャン検出結果の解釈方法
- ヘルススキャンスコアカードの詳細な検出結果

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ヘルススキャンの検出結果に関する Q&A の機会
- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | プロジェクトの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談して、必要なリソースへのアクセスを提供し、レビューからアクションを推進します。 |
| システムアドミニストレーター - 推奨 | ServiceNow プラットフォームのメンテナンスと構成の責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。 |
| サービスオーナー - 必須 | ServiceNow インスタンスの全体的なオーナーシップと日常的なアクティビティの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。 |
| システム開発者 - 必須 | ServiceNow プラットフォームでの開発アクティビティの責任者です。ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、ServiceNow 環境の課題と問題点についてフィードバックを提供します。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。

設計、プロセス、戦略、ガバナンス、および本番稼働前テストのレビューは除外されることに注意してください。ヘルスアセスメントからの推奨されるアクティビティ (レビューレポートの所見や推奨事項など) の実装は除外されます。

### ヘルスアセスメント – **Advanced**

ヘルスアセスメント– Advanced アクセラレーターは、ServiceNow インスタンスの健全性を評価して改善するためのガイダンスを提供します。

## 概要

ヘルスアセスメント – Advanced では、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、およびヘルススキャンを使用した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析を Impact Advanced のお客様に提供します。また、インスタンスの管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード可能性、ユーザーエクスペリエンスなど、主要なプラットフォームヘルスインジケーターのレビューも含まれています。このアクセラレーターは、インスタンスがリーディングプラクティスにどのように整合しているかをお客様が理解し、インスタンスの健全性を改善できるようにすることを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージで提供されます。

自動翻訳

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

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様のインスタンスの現状を確認します。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

例外ディスカッションカスタマーセッション (オプション。お客様のニーズに応じて実施 - 最大 30 分)

スキャンで設定する例外について話し合います。

ヘルスアセスメント

ServiceNow ヘルススキャンを使用したヘルスアセスメントを行います。

カスタマーリードアウトセッション (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ヘルスアセスメントスコアカード
- ヘルススキャンの詳細なヘルスアセスメントの検出結果
- ヘルスアセスメントスキャンの検出結果の解釈方法
- 優先順位付けのアプローチ

コーチングセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ヘルススキャンの検出結果に関する Q&A の機会
- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。
- 検出結果を確認して、次のスキャン用に構成する可能性のある例外を特定します。

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| プラットフォームアーキテクト - 必須 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の ServiceNow 戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| エンタープライズアーキテクト - 該当する場合 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| リード開発者 - 該当する場合 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| アプリケーションオーナー – 該当する場合 | ServiceNow インスタンスとアプリケーションの健全性に関して関心のある ServiceNow アプリケーションまたは ServiceNowと統合されたアプリケーションを所有しています。 |

## 求められる情報/アクセス

アクセラレーターを開始する前に、ServiceNow の担当者がお客様のインスタンスをスキャンすることに同意する必要があります。ヘルスアセスメントアクセラレーターの要求を送信すると、同意を求められます。

以下の要求を含む情報収集アンケートへのご回答をお願いしています。

- スキャン対象の ServiceNow 非本番インスタンスを特定してください。
  - Impact でアクセラレーター要求を送信すると、ヘルススキャンを実行する候補となるインスタンスを指定するように求められます。
  - 本番に近いインスタンス、または理想的には本番インスタンスの最新のクローンをお勧めします。
- 予定されているアップグレード、スケジュールされているクローン、コードのリリーススケジュールなど、ServiceNow 環境の情報を提供してください。
- リードアウトミーティングの参加者を提供してください。
- オプション：スキャン用に構成するように要求する例外を指定してください。

顧客契約および条件については、https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 除外

- この Impact Accelerator は、次のお客様には使用できません。
  - マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く)
  - セキュリティクリアランスが必要なお客様
  - ドメインセパレーションされた環境で運用してるお客様
- Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはセルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。
- 一部の Impact アクセラレーターアクティビティは、以下では利用できません。
  - ServiceNow データセンターでホストされていないお客様。
  - インスタンスでのヘルススキャンの実行を許可しないお客様。
- このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

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



自動翻訳

- 設計、プロセス、戦略、またはガバナンスのレビュー
- 推奨される変更の実装
- お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンス内の構成変更

- ヘルスアセスメントはプラットフォーム全体のレビューであり、アプリケーション固有のレビューは除外されます。

### ヘルスアセスメント - Total

ヘルスアセスメント – Total アクセラレーターは、ServiceNow インスタンスの健全性を評価して改善するためのガイダンスを提供します。

### 概要

ヘルスアセスメント - Total では、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、およびヘルススキャンを使用した ServiceNow インスタンスの健全性の技術的分析を Impact Total のお客様に提供します。インスタンスの管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード可能性、ユーザーエクスペリエンスなど、主要なプラットフォームヘルスインジケーターのレビューも含まれています。このアクセラレーターは、インスタンスがリーディングプラクティスにどのように整合しているかをお客様が理解し、インスタンスの健全性を改善できるようにすることを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Total パッケージで提供されます。

### 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ヘルスアセスメント

ServiceNow ヘルススキャンを使用したヘルスアセスメントスキャンを行います。

カスタマーワーキングセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- ヘルスアセスメントスキャンの詳細な検出結果
- ヘルスアセスメントスキャンの検出結果の解釈方法
- プラットフォームアーキテクトの推奨事項

カスタマーワーキングセッション #2 (最大 120 分)

- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスと例外の管理を提供します。
- ヘルススキャンの検出結果に関する Q&A を実施します。

リーディングプラクティス

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト - 推奨 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 求められる情報/アクセス

アクセラレーターを開始する前に、ServiceNow システムがインスタンスをスキャンすることに同意する必要があります。ヘルスアセスメントアクセラレーターの要求を送信すると、同意を求められます。

以下の要求を含む情報収集アンケートへのご回答をお願いしています。

- スキャン対象の ServiceNow 非本番インスタンスを特定してください。
  - Impact でアクセラレーター要求を送信すると、ヘルススキャンを実行する候補となるインスタンスを指定するように求められます。
  - 本番に近いインスタンス、または理想的には本番インスタンスの最新のクローンをお勧めします。
- 予定されているアップグレード、スケジュールされているクローン、コードのリリーススケジュールなど、ServiceNow 環境の情報を提供してください。

## 顧客契約および条件

顧客契約および条件については、https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

自動翻訳

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

## 除外

- この Impact Accelerator は、次のお客様には使用できません。
  - マネージドサービスプロバイダー (内部使用を除く)
  - セキュリティクリアランスが必要なお客様
  - ドメインセパレーションされた環境で運用してるお客様
- Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはセルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。
- 一部の Impact アクセラレーターアクティビティは、以下では利用できません。
  - ServiceNow データセンターでホストされていないお客様。
  - インスタンスでのヘルススキャンの実行を許可しないお客様。
- このアクセラレーターには、次のものは含まれません。
  - 設計、プロセス、戦略、またはガバナンスのレビュー
  - 推奨される変更の実装
  - お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンス内の構成変更
- ヘルスアセスメントはプラットフォーム全体のレビューであり、アプリケーション固有のレビューは除外されます。

顧客契約および条件については、https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

統合戦略

統合プロセスに関するガイダンス

統合戦略 - **Advanced**

このアクセラレーターでは、統合プロセスに関するガイダンスを入手できます。

## 概要

統合戦略 - Advanced では、設計上の考慮事項や、ServiceNow プラットフォームに関連するプラットフォーム推奨ツールなど、統合プロセスに関するリーディングプラクティスの内容とアドバイザリーガイダンスを Impact のお客様に提供します。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- 初回調査アンケートと成熟度に関する自己アセスメントを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 90 分)

- お客様の初回調査アンケートと自己アセスメントを確認します。
- お客様の統合の現状について話し合います。

カスタマーレビューセッション (最大 120 分)

自動翻訳

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

- リーディングプラクティスの内容を確認します。
- 統合戦略の推奨事項を提案します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

統合戦略の成果物

- 統合戦略の成熟度の自己アセスメント
- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- 統合戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト - 必須 | お客様の ServiceNow アーキテクチャ、統合の計画、および統合アーキテクチャの設計の責任者です。お客様の ServiceNow プラットフォームの全体的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エンタープライズアーキテクトリード - 必須 | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| データ所有者 - 推奨 | 統合に関連するデータの責任者です。 |

## 求められる情報/アクセス

- 既存の統合戦略ドキュメント
- エンタープライズアーキテクチャの運用コンセプトまたはプログラム概要のドキュメント
- 統合のサマリーリスト
- ドキュメントの例：アーキテクチャ図、ビジネスプロセスフローモデル、データモデル、データフロー図
- プラットフォーム変更管理の運用コンセプトまたはプログラムの概要のドキュメント
- CSDM 基盤データ：外部システムと統合されたテーブル、および基盤データテーブルに関連するカスタマイズのサマリー

自動翻訳

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

## 例外

ServiceNow は、お客様の統合戦略の実施についての責任を負いません。

### 統合戦略 - **Total**

統合プロセスに関するガイダンス

## 概要

統合戦略 - Total では、ServiceNow プラットフォームに関連する設計上の考慮事項とリーディングプラクティスなど、統合戦略に関するリーディングプラクティス、コンテンツ、規範的なガイダンスを Total Impact のお客様に提供します。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- オファリングを選択します (お客様は 1 つの機会で 1 つのオファリングを選択できます。以下の表を参照してください)。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

| 機会 | オファリング |
|---|---|
| エンタープライズアーキテクチャ<br><br>ServiceNow はお客様のエンタープライズアーキテクチャにどのように対応できるか | ServiceNow プラットフォームとエンタープライズアーキテクチャの両方の状況を評価して、戦略的統合の価値実現の機会を洗い出します。 |
| | 主要なプロセスのデータフローを確認し、発揮されていない効率性やより優れたソース統合のための機会がどこにあるかを把握します。 |
| | 現時点から目標に到達するためのステップを規定する戦略的方向性を定めるため、現在の状況と将来の状況を確認します。 |
| ServiceNow Platform の統合<br><br>お客様の現在の状況と予定されている状況に基づいて、ServiceNow から実現する予定の価値を統合によってどのように拡大できるか | ServiceNow プラットフォームを評価して、現状の統合の状況と、自動化の余地がある領域を把握します。 |
| | リーディングプラクティスに対応するための推奨事項を使用して、基盤データの状態を評価します。 |
| | リーディングプラクティスに対応するための推奨事項を使用して、現状のデータセキュリティのポリシーと標準を評価します。 |
| 顧客要求 | 既存の統合をコアプラットフォーム機能に戻すためのアプローチを評価します。 |

自動翻訳

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

| 機会 | オファリング |
| --- | --- |
| ServiceNow は、お客様が特定の重点領域で最適な価値を実現することをどのように支援できるか | ベンダー間で統合を移行するためのアプローチを評価します。 |
| | 既存の統合に対する新しいリリース機能の影響を評価します。 |

カスタマーディスカバリーワーキングセッション (最大 90 分)

- お客様から提出されたデータ/入力を確認します。
- お客様の統合の現状について話し合います。
- スコープ定義ワーキングセッションの日程をスケジュールします。

カスタマースコープ定義ワーキングセッション (最大 120 分)

- 指針を確認します。
- 重要な質問を確認します。
- お客様の現在のアーキテクチャと現状に基づいてスコープを定義します。

カスタマーレビューセッション (最大 90 分)

- 最終的な統合戦略の推奨事項を提案します。
- 実行と測定のための次のステップについて話し合います。

統合戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- 統合戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| プラットフォームアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト - 必須 | お客様の ServiceNow アーキテクチャ、統合の計画、および統合アーキテクチャの設計の責任者です。お客様の ServiceNow プラットフォームの全体的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エンタープライズアーキテクトリード - 必須 | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| 統合オーナー - 必須 | システムの統合 (データ、プロセス、プロセスの自動化) の責任者です。 |
| シニア機能サービスオーナー - 必須 | アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow に統合される可能性があるサービスの責任者です。 |
| シニア機能ビジネスオーナー - 必須 | アクセラレーターのスコープに関連して、ServiceNow に統合される可能性があるビジネスの責任者です。 |

## 求められる情報/アクセス

- MID サーバーアーキテクチャのドキュメント (該当する場合)
- パフォーマンス期間中に Impact Accelerators を提供する目的で、ServiceNow Impact Squad にお客様のインスタンスへのアクセス権を付与するようにお客様に求めることがあります。
- プラットフォーム情報
  - プラットフォーム実装日/バージョン
  - 実装されるワークフロー (IT、顧客、従業員など)
  - 実装されるアプリケーションファミリ
  - 現在の実装
- エンタープライズアーキテクチャ
  - 組織図
  - アーキテクチャ図
  - ネットワークマップ/図
  - 統合マップ
  - ビジネスプロセスフローモデル
  - データモデル
  - データフロー図
  - データセキュリティとコンプライアンス標準
  - 認証と許可の基準/プロセス
- エンタープライズアーキテクチャインベントリの初回調査 (スプレッドシートがお客様に配布されます。同様の情報を含むドキュメントで代用される場合があります)
- 基盤データインベントリの初回調査 (スプレッドシートがお客様に配布されます。同様の情報を含むドキュメントで代用される場合があります)

自動翻訳

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

## 例外

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

ServiceNow は、お客様の統合戦略の実施または測定についての責任を負いません。

### マルチインスタンストポロジ

このアクセラレーターでは、顧客の 1 つの本番インスタンス実装のコンテキストで提供される複数の本番インスタンス実装をサポートするための推進要因と代替トポロジについて詳しく説明します。

## 概要

マルチインスタンストポロジアクセラレーターでは、複数の本番インスタンスを保証できる可能性がある一般的なビジネス上の推進要因を基本的に理解できるようにするためのファシリテーターによる教育セッションと、4 つの代替マルチインスタンストポロジの概要を Impact のお客様に提供します。

各トポロジの概要には、説明、トポロジ関連のユースケース、長所と短所、サンプルプロセスフローが含まれています。教育セッションにはインタラクティブなユースケースアクティビティが組み入れられているため、アクセラレーターの完了後に、実装アーキテクチャの開発に実装プロバイダーを関与させることで、各自のマルチインスタンスの要件を引き続き評価できます。

**注:**
このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- アクセラレーターを紹介し、成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- 複数の本番インスタンスのビジネス上の推進要因を紹介します。
- 4 つのマルチインスタンストポロジを紹介します。
- 初回調査アンケートを完了するように依頼し、要求されたその他のすべての情報を提供します。

カスタマー教育セッション #1 (最大 120 分)

- お客様から提出されたユースケースを参照して、複数の本番インスタンスのビジネス上の推進要因を提示します。
- 2 つのマルチインスタンストポロジを提示します。
- お客様から提出された関連ユースケースに基づいてインタラクティブアクティビティを実施します。

カスタマー教育セッション #2 (最大 120 分)

- 2 つのマルチインスタンストポロジを提示します (お客様のユースケースを参照する場合と参照しない場合があります)
- お客様から提出された関連ユースケースに基づいてインタラクティブアクティビティを実施します。
- 次のステップに関するアドバイザリーガイダンスを行います。

自動翻訳

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

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

マルチインスタンストポロジの教育とガイダンスに関する Q&A の機会

マルチインスタンストポロジの成果物

- ワークショップのスライド
- マルチインスタンストポロジのユースケースアクティビティ
- 次のステップに関するガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト (必須) | ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクト (必須) | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| サービスオーナー (推奨) | 特定のサービス、プロセス、または統合に関連するデータとプロセスフローの責任者です。 |

## 前提条件

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

## 求められる情報/アクセス

「*How to Tackle Architectural Implementation Models*」のワークショップの成果物が要求されます。

## 例外

- マルチインスタンストポロジアーキテクチャの設計に関する推奨事項
- マルチインスタンスの技術的実装 / 技術的統合の詳細なアーキテクチャ
- エンタープライズアーキテクチャのレビュー
- マルチインスタンス構成の詳細なアーキテクチャブループリント
- 複数の本番インスタンスを統合する方法

自動翻訳

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

- マネージドサービスプロバイダーや複数の顧客のマルチインスタンス構成のトポロジに関する考慮事項
- 複数の準本番インスタンス (開発、テスト、ユーザー受け入れテスト (UAT) など)

### プロコード開発のためのリリースと展開のアドバイザリー

「プロコード開発向けリリースおよび展開アドバイザリー」アクセラレーターでは、 ServiceNow アプリケーションの構成とカスタマイズをリリースおよび展開するためのツールと手法について、プロコード開発者を支援するためのガイダンスを提供します。

## アクセラレーターの概要

このアクセラレーターでは、 ServiceNow ソースアプリケーションまたはカスタム開発アプリケーションを含む、選択したアプリケーションセットのリリースと展開のプロセスと方法のレビューとガイダンスを提供します。Impact Squad は、初回調査アンケートへの回答と、選択した 2 つのアプリケーションの現在の状態を確認する共同ディスカバリーワーキングセッションに基づいてガイダンスを提供します。

**注:**
このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

**重要:**
Squad は、アクセラレーターの開始の一環で、初回セッションの準備として提供された初回調査アンケートに回答するよう求めます。

アクセラレーターアクティビティは、プラットフォームアーキテクト (PA) が主導します。

初回カスタマーセッション (最大 180 分)

- イニシアチブのアプローチと目標を確認します。
- 成果物の詳細レベルとともに、プロセスと参加に関する明確な期待値を確立します
- アプリケーションリポジトリで使用する更新セットや ServiceNow Studio など、リリースと展開の基本方法を確認します
- 選択したアプリケーションを確認

お客様の現状に関するワーキングセッション (最大 180 分)

選択したアプリケーションセットのリリースと展開方法の現状について話し合います。

カスタマー推奨事項セッション (最大 120 分)

- リリースと展開に関連するリーディングプラクティスを確認します。
- アプリケーションをより効果的にリリースおよび展開できるように、カスタマイズされた推奨事項を確認して話し合います
- 改善の結果を測定するための推奨事項と手法を実装するための次のステップについて話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

リリースと展開のガイダンスに関する Q&A の機会

リリースおよび展開アドバイザリーの成果物

自動翻訳

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

- ワークショップのスライド
- リリースと展開のプロセスを改善するためのガイダンス
- 推奨される次のステップ

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### お客様側の担当者と責任のマトリクス

| お客様側の担当者 | 責任 | 必須 | オプション |
|---|---|---|---|
| アプリケーションオーナー | • アプリケーションが意図した目的を満たし、ビジネスに付加価値を与えるようにする責任があります。<br>• ソフトウェア開発ライフサイクル (SDLC) をガイドして、パフォーマンスを向上させ、ビジネス目標に合わせます。 | | X |
| エンタープライズアーキテクト | • ビジネスケイパビリティを理解して、投資に関する戦略的意思決定を促進します。<br>• EA は、人、プロセス、テクノロジーの間で単一の言語を作成することで、チームがビジネス機能全体でデータをシームレスに共有し、拡張できるようにします。開発管理ポリシーを定義するときにEAに相談することもできますが、そうでない場合は、少なくともこの作業についてEAに通知してください。 | | X |
| リード開発者 | 1 つ以上のアプリケーションの開発、開発ツール、および開発プロセスを監督します。 | X | |
| マスターサービスプロバイダー/ベンダーリード | アプリケーションやサービスの設計および/または開発に関与する顧客のサードパーティの開発パートナー。 | | X |
| プラットフォームアドミニストレーター | • 構成とサポートを含む日常的な管理とメンテナンスを担当し、エンドツーエンドの開発リリースプロセスフローを理解します。<br>• 構成、リリース、および展開アクションを実行します | X | |
| プラットフォーム所有者 | • プラットフォームを所有し、戦略に沿ったロードマップを作成し、ガバナンスを監督します。<br>• プラットフォームオーナーは通常、すべての開発管理ポリシーの作成を管理する責任を負います。 | X | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任のマトリクス (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 | 必須 | オプション |
|---|---|---|---|
| 品質保証リード | プラットフォームとアプリケーションが受け入れ条件に従って機能することの検証に重点を置きます。 | | X |
| リリース管理 | 開発インスタンスから中間準本番インスタンス、本番インスタンスまでのリリースプロセス全体を監督します。 | X | |
| セキュリティ管理者 | • セキュリティ機能のインストール、管理、トラブルシューティングと、技術ガバナンスのガイダンスに準拠した構成の責任者です。セキュリティポリシーと手順の遵守を促進します。<br>• 開発管理方針の作成時に相談し、開発ガイドラインが不要なリスクを適切に保護していることを確認する。 | | X |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト | エンタープライズアーキテクト、セキュリティアドミニストレーター、開発リード/SME、ServiceNow アーキテクト、プロセスオーナーなど、組織のメンバーにコンサルティングを行いながら、開発管理ポリシーの作成を担当します。 | X | |
| 技術ガバナンス委員会リード | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します | | X |

## 求められる情報/アクセス

お客様は、次のサポート情報を提供する必要があります。

- 初回調査アンケート (ServiceNow チームによって提供) が、カスタマーワーキングセッションの 1 週間前までにお客様によって完了されていること。
- 選択したアプリケーションの現在のリリースと展開プロセス
- 次のような Impact の資料：
  - Customer Impact Plan
  - アーキテクチャーブループリント バリューブループリント
  - ケイパビリティマップ
  - 製品アダプションロードマップ
  - 選択したアプリケーションに関連する組織図
  - 選択したアプリケーションに関連するステークホルダーマップ

## 例外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

自動翻訳

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

- リリースプロセス仕様の定義
- 詳細なリリースプロセス分析アプリケーション開発のための ServiceNow スタジオの詳細な開発ガイダンス
- ソースコントロールリリースレビュー:要求
- さらなる支援を求める Impact エキスパートサービスアドバイザリー
- App Engine Studio および App Engine 管理センター (ローコード開発)
- Dev Ops – CI/CD、リリース自動化
- 市民開発
- リリースと展開に関する技術ガバナンスプロセスの詳細なレビュー

### 技術ガバナンス

ServiceNow プラットフォームの技術ガバナンス管理に関するガイダンス

## 概要

技術ガバナンスでは、ServiceNow プラットフォームの安定性を管理する方法を定めるフレームワークを Impact のお客様に提供します。この Impact Accelerators は、お客様が技術的な意思決定プロセス、ガバナンスポリシー、ガバナンスプロセスを確立できるように支援することを目的としています。このようなポリシーやプロセスにより、実装とアップグレードの迅速化、開発の円滑化、強化された機能のアダプションによって実現する価値の向上を促進できます。

**注:**
このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- お客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

- 技術的な意思決定とガバナンスの現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

技術ガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

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



自動翻訳

- 技術ガバナンスの成果物に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアーキテクト | 必要なポリシーや組織の要件を含む、ServiceNow プラットフォーム、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。 |
| エグゼクティブスポンサー | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |

## 求められる情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造に関するドキュメント – 憲章、委員会参加者リストなど
- Impact Accelerators の「ストラテジーガバナンス」、「ポートフォリオガバナンス」、および「アーキテクチャブループリント」は、技術ガバナンスアクセラレーターである「CoE 憲章」の前提条件です。
- 組織図
- IT ガバナンスに関するドキュメント
- アーキテクチャブループリントの現状
- プラットフォームチームのロールと責任
- 技術ポリシーのドキュメント (プラットフォーム管理ポリシー、統合の概要、クローン作成プロセス、SLA など)

## 例外

ServiceNow は技術ガバナンスのプロセスまたはポリシーの開発または実行について責任を負わないものとします。

### UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー

ユーザーエクスペリエンス (UX):カタログ要求エクスペリエンスレビューアクセラレーターは、サービスカタログ、フォーム、およびフォームデザインを確認し、改善が必要な領域を特定します。

## アクセラレーターの概要

ユーザーエクスペリエンス (UX):カタログ要求エクスペリエンスレビューでは、期待値の設定、スコープの確認、明確に定義されたフォームとカタログの重要性についての話し合いのための入門セッションから始めて、顧客のフォームとフォームデザインの評価を提供します。これに続いて、ターゲットを絞ったユーザーフィードバックセッションが続きます。このセッションでは、最大 5 人のエンドユーザーが選択したカタログ要求をナビゲートし、実用的なインサイトを提供します。最後のリードアウトセッションでは、詳細なレビューデッキによって裏付けられた実用的な推奨事項を提示します。

自動翻訳

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

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回セッション (最大 120 分)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- 明確に定義されたフォームとカタログの重要性の概要
- 参加者の募集とカタログアイテムの選択のチュートリアル

リモートカタログユーザーフィードバックセッション (最大 120 分)

- カタログの最大 5 人のエンドユーザーが、選択した 3 ～ 5 件のカタログ要求に移動することを確認します
- エンドユーザーのエクスペリエンスに基づいて推奨事項を作成する

アセスメント結果と推奨事項のリードアウト (最大 180 分)

レビューとリモートカタログユーザーフィードバックセッションに基づいて推奨事項を提示します。

出力

- サービスカタログレビューリードアウトデッキ
- 推奨事項のドキュメント

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| 製品所有者 | 顧客の ServiceNow サービスカタログを管理します。 | ✓ | |
| カタログのエンドユーザー | カタログまたはフォームを頻繁に使用します。 | ✓ | |
| 顧客 UX リード | お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 例外

このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

自動翻訳

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

UX：従業員センターの設計

UX (ユーザーエクスペリエンス):従業員センターの設計アクセラレーターでは、UX 設計サポートとエキスパートガイダンスを提供し、お客様が従業員センターの設計を開始する際を支援します。

## アクセラレーターの概要

UX:Design for Employee Center は、設計リソース、UI のインスピレーション、ServiceNow UX エキスパートの専門家によるガイダンスを提供し、設計チームと実装チームが従業員センターの設計を迅速に開始できるように、カスタマイズされた UX 設計アドバイザリーサポートを提供します。

従業員センターについては、「Employee Center」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回セッション (最大 1 時間)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- ユーザー中心設計の重要性と価値の概要。
- ベースシステムの従業員センターの機能を順を追って説明します。

必要に応じてオプションのウォークスルー (最大 3 時間)

UX コンサルタントは、既存のポータル、ナレッジベース記事、カタログアイテムのデモなど、お客様のキックオフの成果に基づいて、お客様主導のチュートリアルを推奨し、話し合います。

リソースのリードアウト (最大 1.5 時間)

カスタマイズされた UX デザイナーリソースのリードアウトデッキを順を追って説明します。

出力

- UX リソースガイド
- リソースリードアウトデッキ

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| 製品所有者 | 顧客の ServiceNow サービスカタログを管理します。 | ✓ | |
| お客様の UX リードまたは UX デザイナー | お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リー | | ✓ |

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



自動翻訳

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | ディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | |

## 例外

このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

### UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー

UX (ユーザーエクスペリエンス) ポータルエクスペリエンスレビューアクセラレーターでは、従業員センターの包括的な評価を提供し、ユーザビリティ、デザイン、 ServiceNow リーディングプラクティスに焦点を当てて、ユーザーエクスペリエンスエンゲージメント全体を強化します。

## アクセラレーターの概要

UX:ポータルエクスペリエンスレビューは、 ServiceNow リーディングプラクティスに照らしてポータルを評価し、UX の問題を特定し、デザインを改善し、ユーザー満足度を高め、ポータルの効率を高めるための実用的な推奨事項を提供することで、従業員センターの採用を促進できます。

従業員センターについては、「Employee Center」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 主要なアクティビティ

初回セッション (最大 1 時間)

内容は以下のとおりです。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容のレビューを受け取ります。
- ServiceNow従業員センターの専門家によるレビューを実施するために不可欠な情報 (ポータルアクセス、コンテンツ分類のエクスポートなど) の収集を支援します。

現在の従業員センター UX のアセスメント (最大 8 時間)

UX コンサルタントは、従業員センターの専門家によるレビューを実施して、ユーザーエクスペリエンスに関するより深いインサイトを取得します。

アセスメント結果と推奨事項のリードアウト (最大 1.5 時間)

- UX コンサルタントは、お客様の現在のポータルエクスペリエンスの評価結果と、改善のための初期推奨事項を提示します。
- これらの推奨事項に関するフィードバックを提供し、フォローアップの質問をする機会があります。

出力

アセスメント結果と推奨事項のリードアウトデッキ

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| 製品所有者 | 顧客の ServiceNow サービスカタログを管理します。 | ✓ | |
| 顧客 UX リード | お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 例外

このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

### UX：分類のレビューおよび設計

ユーザーエクスペリエンス (UX) 分類のレビューおよび設計アクセラレーターは、ナレッジとカタログに重点を置いたポータルのコンテンツ構造とナビゲーションを最適化し、使いやすさを向上させ、ユーザーが正しい情報を簡単に見つけられるようにします。

## 概要

UX：分類のレビューおよび設計は、ポータルのナビゲーションとコンテンツ構造を強化して使いやすさを向上させ、ポータルのナレッジとカタログセクションを最適化して情報を簡単に見つけるように設計されています。

アクセラレーターは、診断、実行、レビューの 3 つの主要なフェーズに分かれています。

- 診断：顧客が将来の分類に対して何を必要としているかを評価します。
- 実行：目的の分類の作成を支援するアクティビティを実行します。
- レビュー：結果と次のステップについて話し合います。

アクセラレーターは、使用する既存の分類が組織にある場合と、既存のベースラインなしで開始する場合とでは若干異なります。分類の詳細については、「Portal Browse Taxonomy widget」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

初回セッション (最大 2 時間)

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



自動翻訳

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- 顧客の責任の概要について説明します。☒
- 目標と重要な情報の要約と検証を行います。

コンテンツアセスメント (最大 4 時間)

このセッションでは、UX コンサルタントが、お客様が実装ジャーニーのどの段階にいるかに応じて、次のことを推奨し、話し合うことがあります。

- 現状の分析を行う。
- 過去の調査とフィードバックについて話し合う。
- 関連するインサイトと分析をレビューする。
- ベースシステム分類モデルを提示する。

UX アクティビティの実行 (最大 8 時間)

このステップでは、UX コンサルタントが分類の策定を支援するプロセスを主導します。お客様が実装ジャーニーのどの段階にいるかに応じて、UX コンサルタントは次のアクティビティを推奨し、実施します。

- お客様の要件のアセスメントを行う。
- お客様と協力して、分類調査研究を作成、募集、および開始する (該当する場合)。
- 目的の参加者に配布するために、テストをお客様に送信する。
- 結果を収集して、分析する。
- 分類の最初のドラフトに向けてお客様をガイドする。

推奨事項のリードアウト (最大 2 時間)

このステップでは、UX コンサルタントが結果と推奨事項を提示するためのリードアウトセッションを実施します。

- 結果と推奨事項を確認する。
- 次のステップとアクションプランを提供する。

出力

分類結果と推奨事項のリードアウトデッキ

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### 求められるお客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プロダクトオーナー (必須) | お客様の ServiceNow ポータルを管理します。 |
| ポータルのエンドユーザー (推奨) | お客様の ServiceNow ポータルを頻繁に使用します。 |
| お客様の UX リード (推奨) | お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。 |

自動翻訳

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

求められるお客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。

### **UX:**なぜそれが重要なのか、どのように適用するのか

UX:重要な理由とその適用方法に関するアクセラレーターでは、インスタンスから直接例を取り上げ、UX の改善が ServiceNow 投資の成功にどのように直接影響するかを示します。

## アクセラレーターの概要

ユーザーエクスペリエンス (UX) は、ワークフロー、インターフェイス、ツールをすべてのユーザーにとって直感的かつ効率的で楽しいものにするため、ServiceNow への投資の価値を最大化するために不可欠です。強力な UX は、採用率を高め、エラーを減らし、セルフサービスの成功を促進し、従業員と顧客がプラットフォームとシームレスにやり取りできるようにします。UXを優先することで、組織は ServiceNow プラットフォームの可能性を最大限に引き出し、生産性、満足度、運用効率の向上を通じて測定可能なROIを実現できます。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回セッション (最大 60 分)

次のアクティビティが含まれます。

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- UX 目標と成功するために必要なものを確認する
- 次のステップを順を追って説明します

UX プレゼンテーション (最大 120 分)

このプレゼンテーションは2つのセクションで構成されています。

パート1では、以下のことをレビューしています。

- UXが重要な理由
- UXとデザインの比較:類似点と相違点
- 日常的なアイデアに説明および適用される UX の概念と用語

パート2では、次のレビューを行います。

自動翻訳

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

- ServiceNow 製品とペルソナにとって UX が重要な理由
- UX によって Now Platform の複数の領域がどのように改善されるかを示すために、一意のインスタンスから直接取得された例のプレゼンテーション

.

出力

UX プレゼンテーションの対象となるコンテンツ

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| 顧客 UX リード | お客様側のユーザーエクスペリエンスの設計を担当します。 | | ✓ |

## 例外

- このアクセラレータは、アセスメントによって必要な変更が明確に特定された場合、早期に終了することがあります。
- ServiceNow の担当者は、ServiceNow プラットフォームの実装または管理についての責任を負わないものとします。

## 戦略アクセラレーター

戦略アクセラレーターを利用して、ServiceNow プラットフォームで組織とガバナンスのベストプラクティスを詳しく理解し、チームのスキルアップすることで、ビジネスパフォーマンスが向上し、成功を促進できます。

## 各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
- = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
- = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

自動翻訳

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

戦略アクセラレーターのサブカタログ

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| アダプションアクセラレーター | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター | | ✓ | ✓ | | |
| 認定試験準備アクセラレーター | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Champion エンゲージメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 市民開発プログラムの設計 | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 資金調達戦略に影響を与える CoEI | | ✓ | | ✓ | |
| カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| パートナー戦略の作成 | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| HRSD 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Integrated Risk Management 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ITSM 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| LSD 成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| オンデマンドバリューレポート | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ポートフォリオガバナンス | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ServiceNow ガバナンス | | ✓ | | ✓ | |
| ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 人材配置とロールのレビュー | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| ストラテジーガバナンス | | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

戦略アクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|
| サクセス準備状況アセスメント (SRA) | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| トレーニング戦略アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 潜在的価値 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✅ |

定着アクセラレーター

定着アクセラレーターでは、Change Enablement に使用できるツールとサポートに関するガイダンスを入手できます。

## 概要

定着アクセラレーターでは、組織でのユーザーによるアダプションを促進する独自の Change Enablement プログラムを開始するためのツールとサポートを Impact のお客様に提供します。アダプションツールキットに含まれるテンプレートの価値と目的 (およびテンプレートを使うタイミングと使用方法)、ServiceNow の変更手法、およびステークホルダー分析、Champion エンゲージメント計画、コミュニケーション計画、トレーニング計画を実行するためのテクニックを、お客様がより深く理解するのに役立ちます。

## 提供される内容

エンゲージメント前のアンケートと計画

- お客様が記入するために送信されるエンゲージメント前のアンケート
- 計画に関するカスタマーセッション (最大 30 分)

アダプションに関するカスタマーセッション #1 (最大 2 時間)

- ServiceNow Change Enablement 方法論、アダプションツールキットテンプレート、Change Enablement のリーディングプラクティスのレビュー
- ステークホルダーグループの評価と Change Enablement 作業計画の策定を開始します。

アダプションに関するカスタマーセッション #2 (最大 2 時間)

以下の内容のレビュー：

- チェンジチャンピオンネットワークのビルドに関するリーディングプラクティス
- Champion がどのようにして ServiceNow プラットフォームを十分に理解し、組織での変化を促進できるようになるか。ServiceNow で利用可能になった CHAMPION ENABLEMENT リソースの活用

アダプションに関するカスタマーセッション #3 (最大 2 時間)

- コミュニケーション計画の策定を開始する
- ServiceNow 全体のコミュニケーションリソースを活用する

自動翻訳

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

アダプションに関するカスタマーセッション #4 (最大 2 時間)

以下の内容のレビュー：

- お客様のアプリケーションプロセスに固有のアダプションツールキットに含まれているプロセスユーザートレーニングテンプレートのカスタマイズに関するリーディングプラクティス
- 堅牢なトレーニング計画を策定する際のリーディングプラクティスと回避すべき落とし穴

すべてのセッションはリモートで実施されます。

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 変更リード - 必須 | お客様の ServiceNow Change Enablement プログラムを管理します。 |
| コミュニケーションリード - 必須 | お客様の内部コミュニケーションの草稿を作成し、公開します。 |
| トレーニングリード - 必須 | 組織での ServiceNow プロセスユーザートレーニングのロールアウトを管理します。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 例外

ServiceNow はお客様の変更計画の策定および実行の責任を負わないものとします。お客様は、初回セッションの前に ServiceNow University からアダプションツールキットをダウンロードしておく必要があります。セッションはすべて、アクセラレーター開始から 4 週間以内に完了するようスケジュールする必要があります。

### センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン

センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI) アクセラレーターは、ServiceNow CoEI を構築するためのガイダンスを提供します。

## アクセラレーターの概要

センターオブエクセレンスおよびイノベーション (CoEI) デザインでは、組織内に CoEI をビルドするためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスとサポートを、Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターは、お客様がお客様の ServiceNow プラットフォームから得る価値を実現し、促進するための手段として CoEI を活用できるように支援することを目的としています。

CoEI の詳細については、「Customer Success Center」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

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



自動翻訳

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- ServiceNow CoEI の概念とその重要性を説明します。
- リソースを共有し、資料を読むように求めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。
- アセスメントの計画を設定します。

カスタマーディスカバリーセッションとワークショップ (最大 12 時間)

- 現在の CoEI 組織構造がニーズにどのように対応しているかを確認します。
- 現在の CoEI 組織構造における潜在的なギャップを特定できるよう支援します。
- 推奨される CoEI 組織構造を策定します。

CoEI 図

推奨される CoEI 組織構造の図

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

- CoEI 図 (成果物) を確認します。
- 推奨される機能ロールと責任を確認します。

実装計画ワークショップ (最大 2 時間)

- 推奨される CoEI 構造を実装するための計画を共同で作成します。
- リソースとリスクの概要を説明します。
- 計画の進捗状況と有効性の評価を支援します。

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー (必須) | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| プロセスオーナー (必須) | レビュー対象のプロセスを所有します。 |

自動翻訳

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

### 求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- RACI 図
- 憲章および/または指針のドキュメント

### 例外

ServiceNow の担当者は、ServiceNow CoEI の実装または管理についての責任を負わないものとします。

## センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター

センターオブエクセレンスおよびイノベーション (CoEI) 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、現在の ServiceNow CoEI 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の成熟度レベルに基づく対象を絞った推奨事項を入手できます。

### 概要

センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントは、センターオブエクセレンスおよびイノベーションの成熟度を評価するためのリーディングプラクティス、コンテンツ、規範的なガイダンスとサポートを Impact のお客様に提供します。

ServiceNow CoEI の詳細については、「https://www.servicenow.com/success/playbook/center-excellence-innovation-coei.html」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

### 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 2 時間)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- ServiceNow CoEI の成熟度アセスメントの概念とその重要性を説明します。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。
- アセスメントの計画を設定します。

CoEI 成熟度アセスメントアンケート

アセスメント参加者は各自 CoEI 成熟度アンケートに回答します。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- 結果と推奨事項について話し合うリードアウトセッションをスケジュールします。

CoEI 成熟度アセスメント推奨事項リードアウトセッション (最大 2 時間)

Impact Squad は以下を実行します。

自動翻訳

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

- アセスメント結果を発表します。
- 対象を絞った推奨事項について話し合います。
- 計画とリソースを提案します。

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プロセスオーナー (推奨) | レビュー対象のプロセスを所有します。 |
| 対象分野のエキスパート (必須) | アセスメントを実施する組織内の担当者が含まれます。責任は次のとおりです。<br>• 合意された期限までにアセスメントを完了します。<br>• 質問や懸念がある場合に迅速に提起します。 |

## 求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- RACI 図
- 憲章および/または指針のドキュメント

## 例外

ServiceNow は、ServiceNow CoEI の実装または管理についての責任を負わないものとします。

### 認定試験準備アクセラレーター

技術認定試験の準備

## 概要

認定試験準備アクセラレーターでは、Impact のお客様にオンデマンドコース (一般およびメインライン資格*の準備コースを含む) を提供し、また ServiceNow トレーニング担当者へリモートでアクセスして特定の技術認定試験カテゴリに関する質疑応答ができるようにします。お客様の ServiceNow 技術認定試験の合格率向上を目的としています。

*「メインライン資格」とは、CSA、CIS、CAD、または CAS 認定に対応した ServiceNow の試験 (監督あり) です。メインライン資格は、オンラインデルタ試験を受けることにより、各リリースに合わせて年に 2 回更新する必要があります。

自動翻訳

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

## 提供される内容

「Get Started with Certification」オンデマンドコース

この準備コースでは、ServiceNow 技術認定試験の準備で期待される内容と行う内容の概要を説明します。許可されると、お客様は 30 日間にわたってこのコースにアクセスできます。

認定試験準備コース

お客様が準備を進めている特定のメインライン資格に対応するオンデマンドコースです。認定資格に特化したこれらのコースでは、試験に向けた学習内容や問題のサンプルを利用できます。許可されると、Impact Squad からお客様に、該当するコースへのアクセス手順が提供されます。お客様はコースに 30 日間アクセスできます。

次のオンデマンドコースから選択してください。

IT

- Certified Implementation Specialist – アプリケーションポートフォリオ管理
- Certified Implementation Specialist – Cloud Provisioning and Governance
- Certified Implementation Specialist – ディスカバリー
- Certified Implementation Specialist – イベント管理
- Certified Implementation Specialist – Hardware Asset Management
- Certified Implementation Specialist – IT Service Management
- Certified Implementation Specialist – プロジェクトポートフォリオ管理
- Certified Implementation Specialist – サービスマッピング
- Certified Implementation Specialist – Service Provider
- Certified Implementation Specialist – Software Asset Management

セキュリティ

- Certified Implementation Specialist – Risk and Compliance
- Certified Implementation Specialist – セキュリティインシデントレスポンス
- Certified Implementation Specialist – ベンダーリスク管理
- Certified Implementation Specialist – 脆弱性対応

カスタマーサービス

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

ヒューマンリソース (HR)

Certified Implementation Specialist – ヒューマンリソース (HR)

プラットフォームアプリケーション開発

自動翻訳

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

- Certified System Administrator
- Certified Application Developer
- Certified Application Specialist – パフォーマンスアナリティクス

バーチャルオフィスアワーカスタマーセッション (最大 60 分)

ServiceNow トレーニング担当者が受講者に対して認定試験の詳細計画を説明し、学習目標を詳しく説明し、サンプルの練習問題を提供します。

セッションは、コースの定員と事業部門の中心となる分野 (ITSM/ITAM、ITBM、セキュリティ/GRC、HR、CSM、プラットフォーム) 別にスケジュールされます。

### 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

このアクセラレーターは、ServiceNow 技術認定試験に向けて準備しているお客様側のすべての担当者にとって役立ちます。バーチャルオフィスアワーカスタマーセッションには、参加者を合計 50 人まで含めることができます (空席状況に基づく)。

### 求められる情報/アクセス

N/A – 追加情報やデータアクセスは要求されません。

### 例外

ServiceNow は認定試験合格率の向上を保証するものではありません。

## **Champion** エンゲージメント

Champion エンゲージメントアクセラレーターは、Champion エンゲージメントに関するインサイトを提供します。

## **Champion** エンゲージメント **- Advanced**

ServiceNow プラットフォームを使用することで得られる価値とメリットを効果的に伝えるためのガイダンス。

### 概要

Champion エンゲージメントでは、リーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを Impact カスタマーチャンピオンに提供し、組織内で ServiceNow プラットフォームを使用することのメリットと価値提案を効果的に伝えます。Champion エンゲージメントには、1 名の Champion のイネーブルメントが含まれます。

### 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- Champion エンゲージメントの成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- Champion アクティビティに関連するお客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

自動翻訳

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

カスタマーワーキングセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- 現在の Champion アクティビティ
- Champion アクティビティのオプション
- Champion プランの確定

Champion エンゲージメントの成果物

文書化された Champion プラン。このプランは、Champion が翌年に (組織の内外で) 参加して達成できる内容を定めます。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- Champion プランに関する Q&A の機会
- Champion アクティビティに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |

## 求められる情報/アクセス

- ServiceNow プラットフォームの目標
- IT 戦略計画
- 問題点、ビジネス推進要因、および期待されるビジネス成果

## 例外

ServiceNow は、Champion プランの遂行に関する責任を負わないものとします。

**Champion** エンゲージメント **- Total**

ServiceNow プラットフォームを使用することで得られる価値とメリットを効果的に伝えるためのガイダンス。

## 概要

Champion エンゲージメントでは、リーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを Impact のお客様の Champion に提供し、組織内で ServiceNow プラットフォームを使用することのメリットと価値提案を効果的に 伝えます。Champion エンゲージメントには、3 名の Champion のイネーブルメントが含まれます。

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



自動翻訳

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- Champion エンゲージメントの成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- Champion アクティビティに関連するお客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワーキングセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- 現在の Champion アクティビティ
- Champion アクティビティのオプション
- Champion プランの確定

Champion エンゲージメントの成果物

文書化された Champion プラン。このプランは、Champion が翌年に (組織の内外で) 参加して達成できる内容を定めます。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- Champion プランに関する Q&A の機会
- Champion アクティビティに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |

## 求められる情報/アクセス

- ServiceNow プラットフォームの目標
- IT 戦略計画
- 問題点、ビジネス推進要因、および期待されるビジネス成果

## 例外

ServiceNow は、Champion プランの遂行に関する責任を負わないものとします。

自動翻訳

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

## 市民開発プログラムの設計

ServiceNow プラットフォームで市民開発を可能にするための規範的なガイダンスを入手できます。

### 概要

市民開発プログラムの設計アクセラレーターでは、ServiceNow プラットフォームの市民開発プログラムを効果的に開発するための規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。ServiceNow のテクノロジーにより、市民開発者と呼ばれるコーディングを行わない開発者でも、コーディングの知識がなくても、ローコード開発を使用して新しいアプリケーションやワークフローをビルドできます。

このアクセラレーターには、市民開発の候補者を評価して優先順位を付けたリストを作成し、このような候補者に必要な審査とトレーニングを見極め、運用および技術ガバナンスを評価して必要な調整を判断するためのワークショップが含まれています。

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

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

### 提供される内容

キックオフミーティング

ワークショップ計画会議

市民開発ワークショップ #1 - ビジョン、計画、フォーカス

- 優先候補者リストと潜在的なユースケースの決定
- 価値提案
- マーケティングと意識向上のためのメッセージ
- 採用計画
- 初回実装タイムライン
- 初回実装タイムラインを策定します。
- 市民開発アダプション成熟度アンケートを実施します。

市民開発ワークショップ #2 - イネーブルメントと支援

以下を確認します。

- トレーニングカリキュラム – ServiceNow およびお客様の割り当て
- サポートモデルと責任
- デマンド初回調査プロセス

市民開発ワークショップ #3 - ガードレールの確立

- インスタンスアーキテクチャ
- デザインの検討と標準
- 開発者セキュリティモデル
- アプリのライフサイクルモデル
- テスト標準

自動翻訳

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

- アプリレビュー標準
- その他のツールキットリソース

参考資料と市民開発支援アセットがお客様に提供されます。

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー (必須) | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| プラットフォームアーキテクト (必須) | 必要なポリシーや組織の要件を含む、ServiceNow プラットフォーム、プロセス、およびその他のシステムの全体像を提供します。 |
| 市民開発プログラムオーナー | すべての市民開発プログラムを管理します。 |

## 必須条件

必須条件は次のとおりです。

- キープレーヤーの特定
- ServiceNow プラットフォームオーナー (必須)
- App Engine ライセンスと製品のインストールおよび構成

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの App Engine 推奨事項の設定または実装についての責任を負わないものとします。

### 資金調達戦略に影響を与える **CoEI**

センターオブエクセレンスおよびイノベーション (CoEI) 資金調達戦略アクセラレーターは、戦略的な CoEI 資金調達アプローチを特定して開発する方法について、Impact のお客様にアドバイスします。

## アクセラレーターの概要

CoEI 資金調達戦略アクセラレーターでは、組織内で資金調達モデルをビルドするためのリーディングプラクティス、コンテンツ、規範的なガイダンスとサポートを Impact のお客様に提供します。こ

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



自動翻訳

のアクセラレーターは、ServiceNow 製品から得られる価値を実現し、促進するための手段として CoEI 資金調達戦略を活用できるようにすることを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

キックオフミーティング (最大 60 分)

- アクセラレーターのスコープと期待される内容を確認します。
- お客様の責任の概要
- 目標と重要な情報の要約と検証を行います。

資金調達モデルの概要とアセスメント (最大 180 分)

- さまざまな資金調達モデルのレビュー
- さまざまなタイプの資金調達モデルの利点について話し合います。
- カスタマイズする資金調達モデルフレームワークを選択します

資金調達モデルのカスタマイズワークショップ (最大 180 分)

選択したモデルをカスタマイズして資金調達戦略を成功させるために必要なさまざまなアクティビティを確認します

推奨事項のリードアウト (最大 60 分)

- 実装できるようにカスタマイズされた資金調達モデルとサポートリソースを提示します。
- 追加の質問に対応
- コスト追跡など、ハンドオフで提供されるツールの使用方法を確認します

出力

- 選択した資金調達モデルと予算割り当て計画の概要を含む、カスタマイズされた資金調達戦略
- カスタマイズ可能な資金調達モデルのテンプレートとフレームワーク (集中型、分散型、ハイブリッド)
- 成長 (ガバナンス、OCM) を優先して CoEI を進化させるための指針
- 資金調達戦略に関連する他の Impact Accelerators のフォローアップ推奨事項

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| 変更リード | お客様の ServiceNow Change Enablement プログラムを管理します | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| コミュニケーションリード | お客様の内部コミュニケーションの草稿を作成し、公開します | ✓ | |
| コンプライアンスおよび監査責任者 | コンプライアンス、リスク管理、および監査手順の責任者です | ✓ | |
| プラットフォームオーナー | • ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います<br>• システムアドミニストレーターにリーダーシップと監督を提供します<br>• ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。<br>。 | ✓ | |
| プロセスリード | 該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家 | ✓ | |
| プロセスまたはサービスオーナー | インシデント、変更、従業員オンボーディングなど、プロセスまたはサービスが目的に適合していることを確認する責任を負う各事業部門内のシニアリーダー | ✓ | |
| プロセスオーナー | • サービスに関連する 1 つ以上のプロセスまたは補助プロセスを所有します<br>• プロセスフローを定めます (例：ITSM インシデント管理、ITSM 変更管理、HR 従業員オンボーディング、カスタマーサービス管理 (CSM) 要求などの補助プロセス) | ✓ | |
| レポートリード | ServiceNow Impact Accelerators のコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します | ✓ | |
| 経営幹部：CTO または CIO | ServiceNow ロードマップ全体の責任者です | | ✓ |
| プラットフォームアドミニストレーター | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です | | ✓ |
| ServiceNow 開発リード | ServiceNow プラットフォームの開発を主導します | | ✓ |
| ServiceNow 開発チームリード | ServiceNow プラットフォームの開発を主導します | | ✓ |
| ServiceNow プラットフォームアーキテクト | ServiceNow プラットフォームのアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 | | ✓ |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| 対象分野のエキスパート (SME) | 対象分野のエキスパート (SME) | | ✓ |
| システム管理者 | • ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します<br>• アプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーションに関連するケースのサポートを管理します<br>• 構成タスクと機能を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します | | ✓ |
| 技術ガバナンス委員会リード | データ、セキュリティ、開発、変更、およびリリースのポリシーと手順を確立する技術ガバナンス委員会を主導します | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- RACI 図
- 憲章および/または指針のドキュメント

## 例外

ServiceNow の担当者は、 ServiceNow CoEI の実装または管理について責任を負わないものとします。

### カスタマーサービス管理 **(CSM)** 製品成熟度アセスメント

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメントアクセラレーターでは、現在の ServiceNow CSM 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の成熟度レベルに基づく対象を絞った推奨事項を入手できます。

## 概要

カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメントでは、ServiceNow プラットフォームでの CSM のアダプションと価値の成熟度に関するインサイトを Impact のお客様に提供します。 CSM の詳細については、「Exploring Customer Service Management」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

CSM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 2 時間)

内容は次のとおりです。

- CSM 成熟度アセスメントの概要
- エンゲージメントへの期待とアクティビティ

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



自動翻訳

- 主要なロールと責任の概要
- アセスメント参加者の選定に関するガイダンス

CSM 成熟度アセスメントアンケート

アセスメント参加者は各自 CSM 成熟度アンケートに回答します。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は次のことを行います。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- 結果と推奨事項について話し合うリードアウトセッションをスケジュールします。

CSM 成熟度アセスメント推奨事項リードアウトセッション (最大 2 時間)

Impact Squad は次のことを行います。

- アセスメント結果を発表します。
- 対象を絞った推奨事項について話し合います。
- 計画とリソースを提案します。

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。<br><br>この担当者は、エンゲージメント期間中、CSM 成熟度アセスメントに関する主な窓口となり、次の責任を担います。<br>• アセスメント参加者のリストを収集して共有します。<br>• 参加者によるアセスメントの完了を確認します。<br>• 推奨事項に基づいて出力のためのスポンサーシップを提供します。 |
| 対象分野のエキスパート (必須) | アセスメントを実施する組織内の担当者が含まれます。責任は次のとおりです。<br>• 合意された期限までにアセスメントを完了します。<br>• 質問や懸念がある場合に迅速に提起します。 |

## 求められる情報/アクセス

該当なし

自動翻訳

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

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの CSM 推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### パートナー戦略の作成

パートナー戦略の作成アクセラレーターは、効果的なパートナーを見つけて評価するためのガイダンスを提供します。

### パートナー戦略の作成 - **Advanced**

効果的なパートナーの発見と評価に関するガイダンス

## 概要

パートナー戦略の作成では、事業達成目標に沿っており、目標とする成果の達成を支援するうえで必要な専門知識を備えた ServiceNow 実装パートナーを特定および評価するためのガイドラインを Impact のお客様に提供します。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーカスタマーセッション (最大 5 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- 既存のパートナーのパフォーマンス
- 現在のパートナーのニーズ
- お客様が目標とする成果を達成できるようなパートナーの選定と評価を支援する計画

パートナー戦略の成果物

お客様が目標とする成果を達成できるようなパートナーの選定と評価を支援するための推奨事項のドキュメント

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- パートナー計画に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| 主要なエグゼクティブステークホルダー - 必須 | パートナーの選定と管理の責任者です。 |

## 求められる情報/アクセス

- 実装ロードマップ
- 既存のパートナー関係
- お客様が発行した未処理の RFP (パートナーの回答は ServiceNow と共有されません)

## 例外

ServiceNow は、パートナーのアセスメント、特定、選定、イネーブルメント、管理について責任を負わないものとします。

### パートナー戦略の作成 – **Total**

効果的なパートナーの発見と評価に関するガイダンス

## 概要

パートナー戦略の作成では、事業達成目標に沿っており、ServiceNoe への投資からの価値実現を支援するうえで必要な専門知識を備えた ServiceNow 実装パートナーを特定、評価、および選定するためのガイドラインを Impact のお客様に提供します。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーカスタマーセッション (合計で最大 10 時間)

以下について話し合うお客様とのミーティング：

- パートナー管理機能の成熟度
- 既存のパートナーのパフォーマンス

自動翻訳

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

- 新しいパートナーとの関係に対する期待
- パートナーの選定と管理のプロセスの改善

パートナー戦略の成果物

- パートナー管理機能の現状に関する分析資料
- パートナーの選定および管理プロセスを変更/改善する方法に関する推奨事項のドキュメント

お客様とのフォローアップセッション (合計で最大 20 時間)

- パートナー戦略の成果物に関する Q&A の機会
- 必要に応じたお客様のパートナー管理に関するガイダンスの提供

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| 主要なエグゼクティブステークホルダー - 必須 | パートナーの選定と管理の責任者です。 |

## 求められる情報/アクセス

- 実装ロードマップ
- 既存のパートナー関係
- お客様が発行した未処理の RFP (パートナーの回答は ServiceNow と共有されません)

## 例外

ServiceNow は、パートナーのアセスメント、特定、選定、イネーブルメント、管理について責任を負わないものとします。

# **HRSD** 成熟度アセスメント

このアクセラレーターでは、ServiceNow インスタンスの現在の HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスと機能の成熟度に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

HRSD 成熟度アセスメントのアクセラレーターは、推進されるビジネス成果に関連する成熟度の基本を理解できるようにします。このアクセラレーターは、企業のユースケースに基づいて HRSD 製品の実装とのギャップを評価し、プラットフォームの価値をさらに引き出すために次に取り組むべき事柄について対象を絞った推奨事項を提供することを目的としています。

自動翻訳

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

すべての HRSD アプリと機能がスコープ内です。これには、ケースおよびナレッジ、従業員センターとポータル、ライフサイクルイベント/オンボーディング/ジャーニー、従業員ドキュメント管理、HCM 統合、および特定のストア機能 (Manager Hub など) が含まれます。HRSD アプリの詳細については、「HR Service Delivery」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

ラーニングの概要 (最大 90 分)

- このアクセラレーターを紹介して説明し、アセスメントプロセスについて説明します。
- HRSD アダプション成熟度アンケートを実施します。

HSRD 成熟度アセスメントレポート

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と HRSD リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- 標準の NowCreate クロール/ウォーク/ランモデルで定着していない製品機能に関する上位 5 つの推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウト (最大 90 分)

- HRSD 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- HRSD 成熟度アセスメントレポートを確認します。
  - HRSD 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会
  - アダプションロードマップの草案について話し合います。

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- お客様の進捗状況を確認します。
- お客様の目標達成のための追加リソースを特定します。
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーターおよび HRSD アドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード (推奨) | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のアクティビティに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |
| 開発者 (オプション) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| ビジネスステークホルダー (オプション) | HR 以外の LOB (基幹業務) オーナー。 |

## 求められる情報/アクセス

カスタマーリードアウトの 2 週間前までに HRSD 成熟度アンケートを記入するようにお客様に依頼します。

## 例外

この Impact Accelerators には HRSD の技術的レビューは含まれていません。

このツールは自動化されておらず、自動推奨機能が含まれていません。HRSD 以外の他の EWF 機能のアセスメントは含まれていません。

ServiceNow は、HR サービスデリバリ (HRSD) 成熟度アセスメントに基づいて作成された推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

### **Integrated Risk Management** 成熟度アセスメント

Integrated Risk Management 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、IRM で利用可能なリソースを最大限に活用できるようにガイダンスを提供します。

## 概要

Integrated Risk Management 成熟度アセスメントでは、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの IRM の成熟度分析を Impact のお客様に提供します。このアセスメントの目的は、複数のプログラム、プロセス、オペレーション、およびプロジェクトからなる複雑なタスクを整理する作業を簡素化し、プロジェクトの全体像を 1 つのエンティティとして作成して、ビジネス収益を最大限に上げるためのプロジェクトの優先順位付けと順序付けを支援することです。

自動翻訳

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

ServiceNow IRM は、企業全体のリスク管理を可能にする統合リスクソリューションです。自動化と継続的な監視により、コンプライアンスとリスクをリアルタイムで確認し、情報に基づいた意思決定とパフォーマンスの向上を実現します。

IRM の詳細については、「Integrating Risk Management with other applications」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

IRM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

SAM 成熟度アセスメントアンケート

アセスメントの参加者は、事前に作成された IRM 成熟度評価アンケートに記入するように求められます。このアンケートには、IRM 製品のギャップと機会を評価するための対象を絞った質問が含まれています。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- IRM 製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供します。

IRM 成熟度アセスメントレポート

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と ServiceNow IRM リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- IRM の未採用の製品機能に関する上位 5 件の推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

- IRM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- IRM 成熟度アセスメントレポートを確認します。
- ○ アセスメント結果を発表します。
  - ○ 対象を絞った推奨事項について話し合います。
  - ○ 実装する推奨事項を決定する際に役立つ計画案とリソースを提供します。

フォローアップセッション (最大 60 分)

IRM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会を提供します。

自動翻訳

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

必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

## 除外

ServiceNow の担当者は、指定された計画の実施の責任を負わないものとします。

### **ITSM** 成熟度アセスメント

現在の ITSM プロセスと機能の成熟度に関するガイダンスと、プラットフォームの価値をさらに引き出すための次の取り組みに関する対象を絞った推奨事項を提供します。

## アクセラレーターの概要

ITSM 成熟度アセスメントは、オールインワン型の ITSM アダプションアクセラレーターであり、現在のプロセス成熟度のスナップショットと、プラットフォーム内での価値実現の向上のために次に取り組むべき事柄に関する推奨事項をお客様に提供します。

## 提供される内容

ラーニングの概要 (最大 60 分)

- アクセラレーターを紹介し、説明します。
- 成熟度アンケート

ITSM 成熟度アセスメントレポート

ITSM 成熟度アセスメントレポートの内容は次のとおりです。

- 成熟度スコア
- ServiceNow のリーディングプラクティスに基づく「上位 5 件の推奨事項」
- コンテンツ、アクセラレーター、および該当する場合は次のステップ
- すべての推奨事項をまとめた Excel 資料

カスタマーリードアウト (最大 90 分)

- ITSM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- ITSM 成熟度アセスメントレポートを確認します。

自動翻訳

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

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- お客様の進捗状況を確認します。
- お客様の目標達成のための追加リソースを特定します。
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プロセスオーナー - 必須 | レビュー対象のプロセスを所有します。 |
| IT サービスデスクマネージャー - 必須 | 成熟度アセスメントアンケートに回答します。 |
| 対象分野のエキスパート - 推奨 | 成熟度アセスメントアンケートに回答します。 |

## 求められる情報/アクセス

ServiceNow から提供される ITSM 成熟度アンケートは、カスタマーリードアウトの 2 週間前までにお客様に回答していただく必要があります。

## 例外

このアクセラレーターは、ITSM 内の次の機能に制限されています。

- インシデント管理
- 問題管理
- 要求管理
- 変更管理
- 継続的改善管理
- サービスデスク
- CSDM Foundations

### LSD 成熟度アセスメント

このアクセラレーターでは、 ServiceNow プラットフォームでの法務サービスデリバリ (LSD) の微調整に関するガイダンスを入手できます。

## アクセラレーターの概要

法務サービスデリバリ成熟度アセスメントでは、 Impact 規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの成熟度分析を Advanced および Total のお客様に提供します。このアクセラレーターでは、推進されるビジネス成果に関連する成熟度の基本を理解できます。このアクセラレーターは、企業のユースケースに基づいて LSD 製品の実装とのギャップ

自動翻訳

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

を評価し、プラットフォームの価値をさらに引き出すために次に取り組むべき事柄について的を絞った推奨事項を提供することを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

LSD 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

LSD 成熟度アセスメントアンケート

アセスメントの参加者は、LSD製品のギャップと機会を評価するための対象を絞った質問をする、事前に作成されたLSD成熟度評価アンケートに記入するように求められます。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- LSD製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供します

LSD成熟度評価レポート

評価レポートは、アンケートの結果と ServiceNow LSDリーダーからの情報であり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- LSDの未採用製品機能の上位5つの推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact アクセラレーター、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

- LSD 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- LSD成熟度評価レポートを確認します。
  - アセスメント結果を発表します。
  - 対象を絞った推奨事項について話し合います。
  - 実装する推奨事項を決定する際に役立つ計画案とリソースを提供します。

フォローアップセッション (最大 60 分)

- LSD成熟度評価に関するQ&Aの機会
- 必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの LSD 推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### オンデマンドバリューレポート

お客様はこのアクセラレーターを使用して、Impact パッケージのエンタイトルメントに応じたバリューレポートを要求できます。

### オンデマンドバリューレポート：**Guided**

お客様はこのアクセラレーターを使用して、最大 2 つの ServiceNow 製品のバリューレポートを要求できます。

## アクセラレーターの概要

バリューレポートアクセラレーターにより、Guided のお客様は、標準的なServiceNowビジネス目標と成果を実現するために、ServiceNow製品を使用して組織が実現した価値を理解できます。

## 提供される内容

最大 2 つの製品の主要なビジネス成果の結果を収益化するバリューレポート。

自動翻訳

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

**注:**
バリューレポートに含めることができるのは、選択した製品の Impact デリバリインスタンス (IDI) にキャプチャされた標準的な目標と結果のみです。

バリューレポートには、前期と比較した段階的な改善が表示されます。 ServiceNow チームは、季節性などの要因を考慮したパフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比を推奨していますが、顧客のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォームオーナー | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| エグゼクティブスポンサー | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。新製品を展開するビジネス上の意思決定を推進する責任があります。 | | ✓ |
| 事業上の所有者 | 分析に関するインサイトを提供して、ServiceNowによって実現される価値を正確に反映できる LOB (基幹業務) サービスオーナー。 | | ✓ |
| レポートスペシャリスト | 分析を完了するために必要なデータの提供とレビューを支援できる個人。 | | ✓ |

## 例外

- 必須条件：
- ○ 分析対象の製品は、少なくとも 12 か月間稼働している必要があります (例外については、担当チームと話し合う場合があります)
  - ○ 顧客の目標、成果、成功測定基準は、 Impact デリバリインスタンス (IDI) で定義する必要があり、できれば「CSM による成果のパフォーマンスレビュー」で説明する必要があります。
- お客様は、主要な仮定を検証し、データを提供する責任があります。安全で自動化されたデータ共有オプションについては、CSM にご相談ください
- レポートには、標準的な ServiceNow 結果と成功メトリクスが含まれ、カスタム目標または結果の分析は除外されます

このアクセラレーターの提供は、堅牢なバリューレポートを提供するのに十分なデータの可用性と品質を確保するために、バリュー SME による予備レビューの対象となります。

自動翻訳

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

オンデマンドバリューレポート - **Advanced** パッケージまたは **Strategic** 価値アドオン

Advanced のお客様は、このアクセラレーターを使用して、標準のバリュージャーニーの一部として含まれる年次レポート以外のバリューレポートを要求できます。

## アクセラレーターの概要

バリューレポート – アドホックアクセラレーターを使用すると、Advanced のお客様は、ServiceNow 標準的な事業達成目標と結果に関するバリューレポートを年に 1 回以外のタイミングで取得できます。このレポートは、標準的なServiceNow事業達成目標と結果を実現するServiceNow製品によって組織が実現した価値を顧客が理解するのに役立ちます。

バリューレポートは、スクワッドが ServiceNow と Impact で実現している価値をどのように加速し続けることができるかについてのお客様との戦略的な話し合いの際に情報を提供します。

## 提供される内容

- 最大 2 つの製品のバリューレポート

  **注:**
  バリューレポートには、選択した製品の Impact デリバリインスタンス (IDI) に取り込まれた標準的な事業達成目標と結果のみを含めることができます。

- 価値実現を推進するための推奨事項
- 最初に特定された目標と結果以外で、選択した製品の事業達成目標と結果がさらに必要になった場合に、Squad が実施する追加のコンサルテーション。

バリューレポートには、前期と比較した段階的な改善が記載されます。Squad では、季節性などの要素を考慮してパフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比を使用することを推奨していますが、顧客のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

## 求められるお客様側の担当者

お客様は Impact サブスクリプション期間において該当するエンゲージメント期間にわたり次の担当者を立てるものとします。1 人の担当者が複数の責任を担う場合があります。1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォームオーナー | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| エグゼクティブスポンサー | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。新製品を展開するビジネス上の意思決定を推進する責任があります。 | | ✓ |
| 事業上の所有者 | 分析に関するインサイトを提供して、ServiceNowによって実現される価値を | | ✓ |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | 正確に反映できる LOB (基幹業務) サービスオーナー。 | | |
| レポートスペシャリスト | 分析を完了するために必要なデータの提供とレビューを支援できる個人。 | | ✓ |

### 例外

- 必須条件：
  - 分析対象の製品は、少なくとも 12 か月間稼働している必要があります (例外については、担当のスクワッドと話し合う場合があります)。
  - 顧客の目標、成果、成功指標は、 Impact デリバリインスタンス (IDI) で定義する必要があり、できれば「カスタマーサクセスマネージャー (CSM) との成果パフォーマンスレビュー」で話し合う必要があります。
- お客様は、主要な仮定を検証し、レポートに含めるデータを提供する責任があります。安全で自動化されたデータ共有オプションについては、Squad にご相談ください。
- レポートには、標準的な ServiceNow 成果と成功メトリクスが含まれ、カスタム目標や結果の分析は除外されます。
- カスタマーは、今年すでにバリューレポートを完了しており、これは追加の要求であるか、このアクセラレータが適切であることをスクワッドに確認しています。

## オンデマンドバリューレポート - **Total** パッケージ

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

### アクセラレーターの概要

バリューレポートアクセラレーターでは、Total のお客様が、 ServiceNow 事業達成目標と成果に関するバリューレポートを年に 1 回以外のタイミングで取得できます。このレポートは、標準的なServiceNow事業達成目標と結果を実現するServiceNow製品によって組織が実現した価値を顧客が理解するのに役立ちます。

バリューレポートは、 ServiceNow と Impact で実現されている価値を継続的に加速させる方法について、スクワッドがお客様と現在行っている戦略的ディスカッションの参考になります。

### 提供される内容

- 最大 2 つの製品のバリューレポート

> **注:**
> 選択した製品のすべての標準およびカスタムの事業達成目標と結果をバリューレポートに含めることができます。

- 価値実現を推進するための推奨事項
- 最初に特定された目標と結果以外に、選択した製品の事業達成目標と結果がさらに必要になった場合に、Squad が実施する追加のコンサルテーション。
- バリューレポートには、前期と比較した段階的な改善が表示されます。 ServiceNow チームは、季節性などの要因を考慮したパフォーマンスの改善を特定するための理想的な期間として、前年比を推奨していますが、顧客のニーズに基づいて他の頻度を使用することもできます。

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様は、Impact サブスクリプション期間中の該当するエンゲージメントの期間中、以下のリソースを提供します。1 人の担当者が複数の責任を担う場合があります。1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォームオーナー | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| エグゼクティブスポンサー | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。新製品を展開するビジネス上の意思決定を推進する責任があります。 | | ✓ |
| 事業上の所有者 | 分析に関するインサイトを提供して、ServiceNowによって実現される価値を正確に反映できる LOB (基幹業務) サービスオーナー。 | | ✓ |
| レポートスペシャリスト | 分析を完了するために必要なデータの提供とレビューを支援できる個人。 | | ✓ |

## 例外

- 必須条件：
- ○ 分析対象の製品は、少なくとも 12 か月間稼働している必要があります (例外については、担当のスクワッドと話し合う場合があります)。
  - ○ 顧客の目標、成果、成功指標は、 Impact デリバリインスタンス (IDI) で定義する必要があり、できれば「カスタマーサクセスマネージャー (CSM) との成果パフォーマンスレビュー」で話し合う必要があります。
- お客様は、主要な仮定を検証し、レポートに含めるデータを提供する責任があります。安全で自動化されたデータ共有オプションについては、CSM にお問い合わせください。
- カスタマーは、今年すでにバリューレポートを完了しており、これは追加の要求であるか、このアクセラレータが適切であることをスクワッドに確認しています。

## ポートフォリオガバナンス

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) プロセスのビルドに関するガイダンス

## 概要

ポートフォリオガバナンスは、デマンド創出、デマンドスコアリング、設計/開発への移行など、デマンド管理プロセスに関するリーディングプラクティスと規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。この Impact Accelerators は、お客様が戦略的ガバナンスに関連するポートフォリオガバナンス機能を作成し、戦略的優先事項に関する企業間の連携を確立して、より効果的で包括的な

自動翻訳

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

ソリューションを実現し、価値実現までの時間を短縮できるように支援することを目的としています。

注:
このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

- デマンド管理の現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

ポートフォリオガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ポートフォリオガバナンスの成果物に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |

## 求められる情報/アクセス

- ServiceNow ガバナンス構造に関するドキュメント – 憲章、委員会参加者リストなど
- CoE 憲章
- 組織図

自動翻訳

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

- IT ガバナンスに関するドキュメント
- デマンドプロセスワークブック – 初回調査フォーム、アセスメントスコアカードなど
- EA プロセスワークブック
- プロジェクト計画と実施のタイムライン
- デザインレビューポリシー
- 開発手法とプロセス (アジャイル/ウォーターフォール)

### 例外

ServiceNow はポートフォリオ管理プロセスの実行について責任を負わないものとします。

## プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメント

プロジェクトポートフォリオ管理 (PPM) 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、PPM で利用可能なリソースを最大限に活用できるようにガイダンスを提供します。

### 概要

プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメントでは、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの PPM の成熟度分析を Impact Advanced および Impact Total のお客様に提供します。このアセスメントの目的は、複数のプログラム、プロセス、オペレーション、およびプロジェクトからなる複雑なタスクを整理する作業を簡素化し、プロジェクトの全体像を 1 つのエンティティとして作成して、ビジネス収益を最大限に上げるためのプロジェクトの優先順位付けと順序付けを支援することです。

PPM については「Project Portfolio Management」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

### 提供される内容

PPM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

成熟度アセスメントアンケート

アセスメントの各参加者は、事前に作成された PPM 成熟度評価アンケートに記入するように求められます。このアンケートには、PPM 製品のギャップと機会を評価するための対象を絞った質問が含まれています。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は次のことを行います。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- PPM 製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供します。

PPM 成熟度アセスメントレポート

自動翻訳

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

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と PPM リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- PPM の未採用の製品機能に関する上位 5 件の推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

- PPM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- PPM 成熟度アセスメントレポートを確認します。
  - アセスメント結果を発表します。
  - 対象を絞った推奨事項について話し合います。
  - 実装する推奨事項を決定する際に役立つ計画案とリソースを提供します。

フォローアップ (最大 60 分)

- PPM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス (必要な場合)

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

## 除外

ServiceNow の担当者は、指定された計画の実施の責任を負わないものとします。

### **ServiceNow** ガバナンス

ServiceNow ガバナンス委員会とポリシーの編成に関するガイダンスを提供します。

## 概要

ServiceNow ガバナンスでは、組織が ServiceNow プラットフォームを使用および管理する方法を定めるのに必要な意思決定を簡素化するフレームワークを、Impact のお客様に提供します。これには、戦略、ポートフォリオ、および技術の各分野にわたるガバナンスの設定が含まれます。この Impact Accelerators は、お客様がトランスフォーメーションのビジョンを推進し、適切な作業を

自動翻訳

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

適切なタイミングで行い、ServiceNow 実装の技術的な整合性を維持できるよう支援することを目的としています。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- 戦略、ポートフォリオ、技術の各分野にわたる ServiceNow ガバナンスに関する教材を確認します。
- お客様にデータとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーセッション

- 戦略、ポートフォリオ、および技術の各分野にわたる現在のガバナンスモデルを評価します。
  - お客様のビジョンと戦略ロードマップの決定
  - お客様のデマンド管理
  - お客様の環境、プラットフォーム、データ、開発の管理
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

カスタマーワークショップ

- ストラテジーガバナンスとエグゼクティブ運営委員会のセットアップに関する専用ワークショップ
- ポートフォリオガバナンスとデマンドボードのセットアップに関する専用ワークショップ
- 技術ガバナンスと技術ガバナンス委員会のセットアップに関する専用ワークショップ
- ガバナンスの 3 つの主要分野がどのように連携するかについての専用ワークショップ

**注:**
各ワークショップには、お客様がガバナンス委員会と ServiceNow ガバナンスポリシーを考案する際に役立つ教材とインタラクティブなアクティビティが含まれています。

ガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート
- ガバナンスモデルとプロセスの設計案

お客様とのフォローアップセッション

自動翻訳

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

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| ServiceNow エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |

## 求められる情報/アクセス

ストラテジーガバナンス：

- プラットフォームにおける利用者とデリバリの組織図
- ServiceNow のビジョンと戦略の定義
- ServiceNow の戦略ロードマップと技術ロードマップ
- OKR、テーマ、エピックの文書化
- プラットフォームに合わせたビジネス成果
- プラットフォームに関連するビジネスケースまたはビジネスケーステンプレート
- プラットフォームに関連する IT ガバナンスドキュメント
- 次のような運営委員会のドキュメント
  - 憲章
  - 委員会参加者のリストとロール
  - 運営委員会の議題

ポートフォリオガバナンス：

- エンタープライズレベルのデマンドフォーラムの詳細
- 既存の ServiceNow デマンドプロセスおよびフォーラム (プロセス、初回調査フォーム、アセスメントスコアカードなど)
- 既存のデマンドボードのドキュメント (憲章、委員会参加者リスト、議題など)
- プロジェクトの計画とタイムラインを含む、発生中または今後のプラットフォームデマンドの内容
- 組織図：デマンドの発生元を示すことを目的としています。
- CoE 憲章 (用意されている場合)
- EA プロセスワークブック

自動翻訳

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

- 開発手法とプロセス (アジャイル/ウォーターフォール)
- デマンドスコアリングと重み付け基準

技術ガバナンス：

- テクノロジーガバナンスドキュメント (憲章、議題) - 特に以下に関するドキュメント
  - 整合性が必要な全社規模のテクノロジーガバナンス
  - 遵守すべき全社規模のテクノロジーアーキテクチャ標準
  - 既存のプラットフォーム技術ガバナンス委員会
- アーキテクチャブループリント
- プロジェクトバックログ
- IT 戦略計画
- 問題点、ビジネス推進要因、および期待されるビジネス成果

## 例外

ServiceNow はストラテジーガバナンスのポリシーまたはプロセスの実行について責任を負わないものとします。

### ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント

ServiceNow ソフトウェア資産管理 (SAM) 成熟度アセスメントアクセラレーターでは、SAM で利用可能なリソースを最大限に活用できるようにガイダンスを提供します。

## アクセラレーターの概要

ソフトウェア資産管理アプリケーションは、ソフトウェアライセンス、コンプライアンス、および最適化を体系的に追跡、評価、および管理します。

ソフトウェア資産管理成熟度アセスメントでは、規範的なガイダンス、リーディングプラクティスの内容、および ServiceNow インスタンスの SAM の成熟度分析を Impact のお客様に提供します。このアセスメントは、複数のプログラム、プロセス、運用、およびプロジェクトの複雑なタスクを整理する作業の簡素化を支援することを目的としています。さらに、プロジェクトを単一のエンティティとして全体像を把握することで、最適なビジネスリターンを得るためにプロジェクトの優先順位付けと順序付けを行うことができます。

SAM に関する追加情報については、「Software Asset Management」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

SAM 成熟度アセスメントキックオフセッション (最大 120 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

SAM 成熟度アセスメントアンケート

自動翻訳

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

アセスメントの各参加者は、事前に作成された SAM 成熟度評価アンケートに記入するように求められます。このアンケートには、SAM 製品のギャップと機会を評価するための対象を絞った質問が含まれています。

アンケート結果分析 (Impact Squad が必要とするタイミング)

Impact Squad は以下を実行します。

- アンケートスコアを確認、分析します。
- カスタマイズされた推奨事項とリーディングプラクティスをまとめます。
- SAM 製品への投資を最大限に活用する方法を理解するのに役立つガイダンスを提供します。

SAM 成熟度アセスメントレポート

このアセスメントレポートは、アンケートの結果と SAM リーダーからの情報をもとに作成されるものであり、次のものが含まれます。

- 成熟度スコア
- SAM の未採用の製品機能に関する上位 5 件の推奨事項
- 実施する追加のイニシアチブまたは Impact Accelerators、あるいは成果達成のための具体的な推奨事項
- 遵守されたすべての推奨事項のリスト

カスタマーリードアウトセッション (最大 120 分)

- SAM 成熟度アセスメントレポートを配布します。
- SAM 成熟度アセスメントレポートを確認します。
- ○ アセスメント結果を発表します。
  - ○ 対象を絞った推奨事項について話し合います。
  - ○ 実装する推奨事項を決定する際に役立つ計画案とリソースを提供します。

フォローアップセッション (最大 60 分)

SAM 成熟度アセスメントに関する Q&A の機会

必要に応じてリーディングプラクティスに関する追加のガイダンスを提供します。

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

自動翻訳

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

## 除外

ServiceNow の担当者は、指定された計画の実施の責任を負わないものとします。

### 人材配置とロールのレビュー

人材配置とロールに関するインサイト。

### 人材配置とロールのレビュー – Advanced

効果的なロールの調整に関するガイダンス

## 概要

人材配置とロールのレビューでは、現在の ServiceNow プログラムチームのロール、責任、および発生する可能性があるスキルギャップを分析するお客様をサポートし、ServiceNow 戦略を支持するうえでの人材採用、パートナー提携、アウトソーシングのニーズを伝えるためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。これは、ServiceNow のビジョンと戦略の実施を支援する効果的なチームの編成、ビジネスをサポートする適切な人材配置、および離職削減のアプローチについて、お客様にご案内することを目的としています。

このアクセラレーターは CoEI 設計アクセラレーターとともに依頼することをお勧めします。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーセッション

お客様から提供されるアーティファクトを確認し、ギャップを明確にします。

カスタマーリードアウト (最大 60 分)

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

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ServiceNow のビジョンと戦略における一般的なリソースガイダンスに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| ServiceNow プラットフォームおよび開発チームリード - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの運用と開発を管理します。 |

## 求められる情報/アクセス

- 一般的な組織図とリソースの詳細 (担当者の氏名やその他の機密情報、または具体的な人員整理計画は含めないでください)
- ロールと責任の定義

## 例外

ServiceNow はリソース選定プロセスには関与しません。

### 人材配置とロールのレビュー – **Total**

効果的なロールの調整に関するガイダンス

## 概要

人材配置とロールのレビューでは、現在の ServiceNow プログラムチームのロール、責任、および発生する可能性があるスキルギャップを分析するお客様をサポートし、ServiceNow 戦略を支持するうえでの人材採用、パートナー提携、アウトソーシングのニーズを伝えるためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。これは、ServiceNow のビジョンと戦略の実施を支援する効果的なチームの編成、ビジネスをサポートする適切な人材配置、および離職削減のアプローチについて、お客様にご案内することを目的としています。

このアクセラレーターは CoEI 設計アクセラレーターとともに依頼することをお勧めします。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

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

- お客様から提供されるアーティファクトを確認し、ギャップを明確にします。
- ロールと責任の現状、お客様の組織モデルの目標成熟度について話し合います。

カスタマーリードアウト (最大 3 時間)

- ServiceNow のビジョンと戦略に照らして、一般的な組織構造、人材配置、およびロールの提案を確認します。
- ロールおよび人材配置の提案に照らして、お客様が実行するときに使用できるサポートリソースを確認し、ウォークスルーを行います。

自動翻訳

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

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ServiceNow のビジョンと戦略における一般的なリソースガイダンスに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| ServiceNow エグゼクティブスポンサー – 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| ServiceNow プラットフォームおよび開発チームリード - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの運用と開発を管理します。 |

## 求められる情報/アクセス

- 一般的な組織図とリソースの詳細 (担当者の氏名やその他の機密情報、または具体的な人員整理計画は含めないでください)
- ServiceNow 展開に適用されるお客様の憲章/ガバナンス憲章
- お客様は、ビジョンおよび戦略のアクセラレーターを完了して、ServiceNow のビジョンと戦略のマップを提供する必要があります。
- 既存の ServiceNow パートナーの状況の詳細
- ロールと責任の定義

## 例外

ServiceNow はリソース選定プロセスには関与しません。

### ストラテジーガバナンス

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

## 概要

ストラテジーガバナンスでは、ストラテジーガバナンスの確立と運用に関するリーディングプラクティスの推奨事項を Impact のお客様に提供します。これにより、お客様が ServiceNow 戦略的ロードマップをビジネス成果に合わせる際の意思決定を促進できるように支援します。

**注:**
このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

自動翻訳

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

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

- 戦略的ロードマップに関する決定の現状を確認します。
- リーディングプラクティスの内容について話し合います。
- お客様が実施するアクションプランアイテムを提案します。

ストラテジーガバナンスの成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- アクションプランのテンプレート

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ストラテジーガバナンスの成果物に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |

## 求められる情報/アクセス

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

自動翻訳

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

## 例外

ServiceNow はストラテジーガバナンスのプロセスの実行について責任を負わないものとします。

### サクセス準備状況アセスメント (SRA)

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

## 概要

サクセス準備状況アセスメント (SRA) は、ServiceNow プラットフォームによるデジタルトランスフォーメーションの過程で改善が必要な領域を特定し、対象を絞り、規定するために設計されたプロセスです。

SRA は、定量的および定性的な顧客フィードバックを求める目的で行われる各種ステークホルダーとの一連のインタビューで構成されています。これらのインタビューで得られる追跡可能なデータは、Impact Squad が改善手順を推奨するときに使用できる情報ベースラインとなります。

**注:**
このアクセラレーターは、Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分) :

- SRA の概要とその重要性を説明します。
- SRA のプロセスと成果物を確認します。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

ディスカバリーカスタマーセッション (1 回の面談で最大 90 分) :

SRA インタビューの目的は次のとおりです。

- ステークホルダー間の食い違いや不整合を洗い出します。
- 長期的な成功に影響するギャップが存在する領域を特定します。
- キャパシティとコンピテンスを改善するために異常が発生している領域を正確に特定します。
- 13 件の重点分野にわたってベースライン成熟度スコアを作成します。

SRA リードアウトセッション (最大 90 分) :

このセッションの目的は次のとおりです。

- SRA の調査結果を要約し、ステークホルダーに対して結果を発表します。
- 結果に基づいて推奨事項と次のステップを話し合います。

SPA の成果物 :

SRA の結果に基づく Impact Squad からの推奨事項のドキュメントを含む経営幹部向け資料

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード (推奨) | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のアクティビティに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |
| 開発者 (オプション) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 求められる情報/アクセス

該当なし

## 例外

ServiceNow は、SRA に基づいて作成された推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

### トレーニング戦略アセスメント

トレーニング戦略アセスメントアクセラレーターでは、ユーザーアダプションとスキルアップのためのトレーニング計画の策定に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

トレーニング戦略アセスメント (TSA) では、ServiceNow ジャーニーの適切なタイミングで、ユーザーのスキルアップと準備に関する ServiceNow プラットフォームトレーニングとアダプションガイダンスが提供されます。TSA には、組織のトレーニングとアダプションの要件、エンタイトルメント、および現在の機能のレビューと、ユーザー向けのベストプラクティスの推奨事項とトレーニング計画の提供が含まれます。

TSA は ServiceNow トレーニングのプロフェッショナルが主導し、キュレーションされたオンデマンドリソースと 2 件のライブセッションで提供されます。1 セッションの所要時間は最大 60 分です。TSA は明確なトレーニング計画として提供されます。これには、組織の各ロールとペルソナのスコープ内アプリケーションがすべて含まれており、Impact トレーニングエンタイトルメントを最大限に活用できるようになっています。

## 提供される内容

エンゲージメント前のアンケートと計画

お客様が記入するエンゲージメント前のアンケートが送信されます。

自動翻訳

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

ライブセッションがスケジュールされます。

デジタル学習の概要 (ライブ TSA セッションに先立って組織が完了しておく必要があります)

以下をカバーするオンデマンドコンテンツへの無制限のアクセス：

- ServiceNow と ServiceNow のトレーニング、認定、およびアダプションポートフォリオを含む RiseUp。
- トレーニング対象者とアプローチ
- トレーニングの現状を把握するための Impact のエンタイトルメントと主なダッシュボード
- アダプションツールキットの概要
- その他のエンタープライズトレーニングおよびアダプションに関するリソース

ライブトレーニング戦略アセスメント (最大 60 分)

- お客様のトレーニングアンケートに対する回答を確認します (お客様の学習文化と期待事項、影響を受ける対象者とペルソナ、タイムライン、スコープ内の ServiceNow 製品など)。
- 技術トレーニングの履歴や認定資格など、現在のスキルの状況について話し合います。

トレーニング戦略リードアウト (最大 60 分)

- ServiceNow トレーニングのプロフェッショナルが、トレーニング戦略アセスメントセッションとベストプラクティスに基づいて作成された、推奨されるトレーニング戦略を発表します。
- このセッションの出力は、 Impact デリバリインスタンス (IDI) にアップロードされた最終的な計画です

**注:**
ライブセッションはすべてリモートで実施されます。

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プロダクトオーナー | 製品、製品をサポートするチーム、新しい働き方の影響をより詳細に把握できます。 |
| 学習と能力開発 | ユーザーに適した学習方法と、プラットフォームをトレーニングおよびサポートする方法を把握します。学習管理システム (LMS) の要件と、会社の環境へのアクセスに関する潜在的な問題を詳しく把握します。 |
| トレーニングリード | 実装のタイムラインと、アダプションに関する今後の潜在的な課題を把握します。 |

自動翻訳

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

### 求められる情報/アクセス

- 既存の計画ドキュメント (ケイパビリティマップや製品ロードマップなど)
- ビジネス KPI
- 既存のパートナーの状況と、パートナーが提供する予定のトレーニングの詳細
- デジタル学習の概要 (タイトル：「Get Started with ServiceNow Training and Adoption (ServiceNow Training and Adoption で開始する)」) は、IDE でアクセラレータを開始した後にお客様によって完了されます。
- デジタル学習の内容の概要を確認した後でお客様が記入したエンゲージメント前のアンケート

### 例外

- ServiceNow の担当者は、提供されるトレーニング計画と戦略の実施の責任を負わないものとします。
- TSA の前提条件として、ServiceNow University および関連するすべてのラーニングクレジットの管理タスクとユーザーアカウントの管理タスクを十分に理解している必要がありますが、TSA セッションではこの点については扱いません。
- ライブセッションは、アクセラレーター開始から 3 週間以内に完了するようスケジュールする必要があります。

#### 潜在的価値

潜在的価値アクセラレーターは、 ServiceNow 製品をさらに採用するためのビジネス価値を特定するための包括的なガイダンスを提供します。

### アクセラレーターの概要

未展開のアプリの価値の可能性はImpactServiceNow製品をさらに採用するためのビジネスケースを構築するためのサポートをお客様に提供します。このアクセラレーターでは、サクセスアーキテクトおよびバリューストラテジストと協力して、未展開の製品の価値の可能性を見積もります。このアクセラレーターを完了すると、さらに ServiceNow 製品アダプションによって期待されるビジネス価値を確実に見積もり、明確にすることができます。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

さらに、このアクセラレーターは、Strategic 価値アドオン SKU でも利用できます。詳細については、「Impact パッケージ」を参照してください。

### 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- 潜在的価値の概念とその重要性を説明する
- カスタマーへの成果物の意図の明確化
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。
- アセスメントの計画を設定します。

カスタマーディスカバリーとワーキングセッション (最大 4 時間)

トピックには次のものが含まれます。

自動翻訳

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

- ディスカッション:
  - 主要なステークホルダーとのビジネス上の課題と目標とする成果
  - ServiceNow製品アダプションで期待される標準的な成果
- 以下の内容のレビュー：
  - 予想されるプロジェクト展開スコープ
  - 提供されたデータ要求情報と、ギャップや仮定を判断する

カスタマーレビューセッション (最大 60 分)

該当する場合は、価値の潜在的なプレゼンテーションとモデルのドラフトを確認して検証します

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて開催。最大 60 分)

- 価値の可能性に関する最終プレゼンテーションを、追加のカスタマーステークホルダーに提示または共同プレゼンテーションします
- 進捗状況と結果を測定するための主要な成功指標の提供
- アダプションロードマップのセッションに参加して、価値の可能性に基づいて製品アダプション計画の順序付けをサポートします (該当する場合)

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様側の担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| アプリケーションチャンピオンまたはスポンサー | 組織全体でアプリケーションを推進するエグゼクティブスポンサー | ✓ | |
| プラットフォームオーナー | • ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。<br>• システムアドミニストレーターにリーダーシップと監督を提供します<br>• ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの調整を確実に行います<br>• プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| プロセスリード | 該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家 | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| レポートリード | • ServiceNow Impact Accelerator コンサルタントと面談します<br>• 必要なリソースへのアクセスを提供します<br>• エンゲージメントからアクションを促進 | | ✓ |

## 要求される情報/アクセス

お客様は、以下を提供する責任があります。

- 分析に役立つ仮定のデータと検証
- 分析に含めるためのコスト情報
- 潜在的価値の最終レポートのサインオフ

## 例外

- このアクセラレーターは、すでにライセンスされている製品にのみ適用されます。
- ServiceNow の担当者は、検討中のアプリケーションの実装または管理について責任を負わないものとします。
- 各価値潜在アクセラレーターのスコープは、3 つの製品に限定されます。例外については、サクセスアーキテクトおよび価値ストラテジストと話し合うことができます。
- ServiceNow のイノベーションのペースにより、一部の製品はまだこのアクセラレーターの対象とならない場合があります。ターゲット製品の適格性を確認できるサクセスアーキテクトに確認してください。

### ビジョンと戦略

ビジョンと戦略に関するインサイト。

### ビジョンと戦略 – **Advanced**

ServiceNow のビジョンと戦略のビルドに関するガイダンス

## 概要

ビジョンと戦略では、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に対応した、組織の ServiceNow ビジョンと戦略の草案を作成するためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

自動翻訳

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

カスタマーワークショップ (最大 4 時間)

ディスカッション：

- お客様の戦略的達成目標
- お客様の ServiceNow に関する戦略
- ServiceNow のビジョンと戦略の詳細計画の草案

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- ビジョンと戦略の詳細計画

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ビジョンと戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |

## 求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- 組織の戦略ドキュメント

## 例外

ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負わないものとします。

ビジョンと戦略 - **Total**

ServiceNow のビジョンと戦略のビルドに関するガイダンス

## 概要

ビジョンと戦略では、戦略的優先事項、デジタルトランスフォーメーションの取り組み、およびビジネス成果に対応した、組織の ServiceNow ビジョンと戦略の草案を作成するためのリーディングプラクティスの内容と規範的なガイダンスを、Impact のお客様に提供します。

自動翻訳

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

## 提供される内容

初回カスタマーセッション (最大 60 分)

- 成果物のプロセスと詳細度に対する期待を明確に定めます。
- お客様に参加を促します。
- データとその他の情報の記入を求めます。

カスタマーワークショップ (ワークショップの数に応じて最大 8 時間)

ディスカッション：

- ServiceNow へのお客様の投資に関するビジョンステートメントを決定するための演習を行います。
- お客様の ServiceNow のビジョン実現を促進する主要な戦略的ビジネス推進要因について合意するための演習を行います。
- 主要な戦略的ビジネス推進要因に対する進捗状況を測定する主要なビジネス成果と KPI を確立するための演習を行います。

ビジョンと戦略の成果物

- ワークショップのスライド
- アクションプランのメモ
- ビジョンと戦略の詳細計画
- ストラテジーマップ (例：ServiceNow のビジョンと戦略を 1 ページに要約したもの)

お客様とのフォローアップセッション (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ビジョンと戦略に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| エグゼクティブスポンサー - 必須 | ServiceNow の戦略に関する主要窓口担当者。 |

## 求められる情報/アクセス

- ロールおよび責任を記載した組織図
- 組織の戦略ドキュメント
- 既存の計画ドキュメント (ケイパビリティマップや製品ロードマップなど)

自動翻訳

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

- ビジネス KPI
- アーキテクチャブループリントの現状
- 既存のパートナーの状況の詳細

### 例外

ServiceNow はビジョンと戦略の実行について責任を負わないものとします。

## テクニカルアクセラレーター

テクニカルアクセラレーターでは、応用デモ、カスタマイズされたコーチング、およびベストプラクティスにより、特定のプラットフォームと製品機能の使用とアダプションを推進します。

## 各パッケージで利用可能なアクセラレーター

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

- ✓ = 共通の標準化された機能セット
-  = 独自のアクセラレーター固有の機能を含む
-  = 追加の独自のアクセラレーター固有の機能を含む

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 専門家へのアクセス | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 従業員センターのプロへの拡張 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Instance Observer - Guided の概要 | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| インスタンス準備状況アセスメントの概要 | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Jumpstart AI 検索 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart App Engine | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 自動テスト | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart CMDB | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart CSDM:Foundation | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Jumpstart CSM の構成可能ワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart データベース管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Jumpstart ドキュメントインテリジェンス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 従業員センター | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 従業員ジャーニー管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart イベント管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 生成 AI | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 問題の自動解決 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart ナレッジ管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart レガシーワークフローの移行 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 多言語仮想エージェント | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 自然言語理解 (NLU) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart クリエーターの Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart CSM の Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart IT Service Management (ITSM) の Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 仮想エージェントで Now Assist をすぐに開始する | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart クリエーターの Now Assist | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart Now Assist スキルキット | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart プラットフォームアナリティクス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Jumpstart 予測インテリジェンス | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart プロセスマイニング | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart サービスマッピング | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart サービスオペレーションワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart ServiceNow AI ジャーニー | | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 – リソース管理ワークスペース | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart サクセスダッシュボード | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart タスクインテリジェンス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Jumpstart アップグレード | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| Jumpstart 仮想エージェント | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | USPS |
| TuneUp AI 検索 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp CMDB☒ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 従業員センター | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp ハードウェア資産管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp IT Asset Management | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp ITOM ディスカバリー | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp プラットフォームアナリティクス | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

自動翻訳

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

テクニカルアクセラレーターのサブカタログ (続く)

| アクセラレーター | **Guided** パッケージ | **Guided +** 戦略的価値 | **Guided +** プラットフォームガバナンス | **Advanced** パッケージ | **Total** パッケージ | 制限された環境と保護された環境 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TuneUp ソフトウェア資産管理 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp セキュリティ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：アセスメント | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解) | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

専門家へのアクセス

専門家へのアクセスアクセラレーターは、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて Impact のお客様と ServiceNow 分野の専門家を結び付けます。

## アクセラレーターの概要

専門家へのアクセスは、 ServiceNow プラットフォームと、 Impact 顧客が現在ライセンスを取得している製品トピックに関する正確で実用的なガイダンスを対象としています。

セッションでは、ServiceNow プラットフォームでの価値実現と成果を促進することを目的とした、さまざまな ServiceNow 製品トピックに関する専門的なガイダンスを提供します。

**注:**
Impact Squad のメンバーは、専門知識へのアクセス イニシアチブで提出された情報に基づいて、専門家へのアクセスアクセラレーターを要求することを決定できます。このアクセラレーターは、イニシアチブ以外のお客様から要求することはできません。

## 要求可能なトピック

専門家へのアクセスアクセラレーターは、選択した要求可能な一連のトピックに適用されます。

- リーディングプラクティス：
  - 選択したテーマについて ServiceNow 製品固有のリーディングプラクティスガイドラインに関する規範的なインサイトを取得します。
  - 最適な成果を得るための効果的な方法論、アプローチ、および基準をより深く理解できるように支援します。
- 技術的なハウツー：
  - ServiceNow 専門家とのパーソナライズされた 1 対 1 のセッションをスケジュールします。
  - 特定の技術的な問い合わせに対応し、規範的なガイダンスを受けます。

自動翻訳

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

- 製品機能の概要:販売後フェーズ専用に設計されたライセンス製品の機能を確認します
- データモデルの概要：
  - ServiceNow Platform とライセンス製品で使用される主要なデータタイプについて説明します。
  - ITSM with CSM など、最大 2 つのソリューションのデータ依存関係について説明します。
- 実装ガイドライン:プラットフォーム実装と製品アダプションのリーディングプラクティスに関する技術的な専門知識、ガイダンス、推奨事項が提供されます。

要求の例または要求プロセスの詳細については、「専門知識へのアクセスの要求」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

## 提供される内容

**重要:**
Impact のお客様は、ServiceNow 要求のオーナーが準備できるように、セッションの少なくとも 1 週間前に、要求されたトピックに関連する十分な詳細とコンテキストを提供する必要があります。

セッションの準備

ServiceNow⊠mpact アクセラレーターのコンサルタントが要求を評価し、送信された質問に基づいて追加情報と資産を収集します。

専門家へのアクセスカスタマーセッション (要求に応じて時間配分が変動)

ServiceNow 対象分野の専門家 (SME) が割り当てられ、次のことを実行します。

- 要求に対処する Impact のお客様と直接ミーティングを行う。
- 要求に対処する関連資産を提供する。

フォローアップ

ServiceNow 対象分野の専門家へのアクセスは、セッション後 10 営業日以内に提供されます。ServiceNow SME が、専門家へのアクセス要求を完了するために追加のフォローアップが必要かどうかを判断します。

## 求められるお客様側の担当者

x

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| プラットフォームアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。 |
| エンタープライズアーキテクトリード (必須) | エンタープライズアーキテクチャ、戦略、ガバナンス全体の責任者です。 |

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



自動翻訳

x (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| テクニカルアーキテクトリード (必須) | 全体的な技術アーキテクチャを担当します。 |
| アプリケーションオーナー (必須) | アプリケーションを構成するプログラムが、そのアプリケーションに対して設定された指定の目的または一連のユーザー要件 (適切なセキュリティ保護を含む) を確実に達成します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト (オプション) | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 対象分野のエキスパート (推奨) | インシデント、構成、問題、ナレッジ管理、およびサービス要求のレポート、ダッシュボード、自動化、および構成の領域において、機能リードとそのチームにプログラム全体の専門家レベルのサポートを提供します。 |

## デリバリパラメーター

- 資格制限：専門知識とガイダンスは Impact のお客様が現在ライセンスを取得している ServiceNow Platform および製品トピックについてのみ提供されます。ライセンスのないトピックに関連する要求は、適切に処理するためアカウントチームにリダイレクトされます。
- お客様の同意と境界：すべてのアクティビティは、アドバイザリーのロールに厳密に準拠します。このアクセラレーターには、お客様の同意は必要ありません。ServiceNow の担当者がお客様のインスタンスにアクセスしたり、コードレビューやインスタンスのコピーを実行したり、キーボード操作を直接行ったりすることはありません。
- リモート操作とスコープ：オンプレミスの出張、名前付きリソース、または事前定義されたスケジュールのコミットメントはありません。フォローアップ期間外に追加の時間が必要な場合は、新しいセッションが要求されます。

## 求められる情報/アクセス

Impact アクセラレーターのコンサルタントが、カスタマーセッション前に追加情報を要求することがあります。また、カスタマーセッションの後に追加情報でフォローアップすることがあります。

初回調査アンケートは、カスタマーセッションの少なくとも 1 週間前に完了する必要があります。

## 除外

このアクセラレーターには、次のものは含まれません。

- アクティブなサポートケースの解決。
- ライセンス製品のカスタマイズ、統合、またはエンタープライズレベルのソリューション (サービスマッピングなど) に関するガイダンスを提供します。
- オンサイトワークショップまたは対面でのエンゲージメントを提供します。

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



自動翻訳

- インスタンスへのアクセス、コードレビュー、インスタンスのコピー、キーボードでの直接操作、または Impact のお客様の現在のライセンス以外のトピックのサポート。
- お客様のインスタンスの管理、構成、およびカスタマイズ
- 解決により適している可能性がある、Impact のお客様が利用可能な他の既存の Impact Accelerators への置き換え

### 従業員センターのプロへの拡張

従業員センターのプロへの拡張アクセラレーターでは、従業員センターの機能を拡張してプロ機能を含めるための規範的なガイダンスを提供します。

## 概要

「従業員センターのプロへの拡張」では Impact 現在の従業員センターの実装を従業員センタープロ機能で拡張する方法について、顧客にガイダンスを提供します。コンテンツエクスペリエンス、公開、従業員コミュニケーションなどの従業員センタープロ機能の概要を通じて、顧客は従業員センタープロで利用可能な機能について教育を受けることができます。

さらに、このアクセラレーターは、従業員センタープロ機能のアダプションと使用を最大限に増やすための重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。詳細については、「Exploring Employee Center Pro」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員センタープロプラグインをアクティブ化します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員センタープロの機能の概要
- 主要な管理設定のレビュー
- 主要なメンテナンスアクティビティについての話し合い
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センタープロに関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| UX および OCM エキスパート (推奨) | ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| その他の顧客ロール (推奨) | ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項ついての責任を負わないものとします。

### **Instance Observer - Guided** の概要

Instance Observer の概要アクセラレーターでは、Instance Observer を使用したパフォーマンスの把握と監視に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

Instance Observer の概要では、Instance Observer の概要、インスタンス可用性に関する特定のテレメトリーのレビュー、目に見えて明らかな傾向に関する規範的ガイダンス、および ServiceNow

自動翻訳

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

プラットフォームの監視に関するリーディングプラクティスを Impact Guided のお客様に提供します。この機能の詳細については、「Impact Instance Observer」を参照してください。

注:
このアクセラレーターは、Impact Guided パッケージで提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

お客様の Instance Observer データを評価します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

内容は以下のとおりです。

- Instance Observer の概要
- 特定のテレメトリーとインスタンスの可用性を確認します。
- 目に見えて明らかな傾向を取り上げて確認します。
- インスタンスのパフォーマンスの監視に関するリーディングプラクティスを提供します。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

Instance Observer に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、

自動翻訳

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

セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

### インスタンス準備状況アセスメントの概要

インスタンス準備状況アセスメントアクセラレーターの紹介では、インスタンス準備状況アセスメント (IRA) を使用したインスタンスの準備状況の理解と解釈に関するガイダンスを入手できます。

## アクセラレーターの概要

インスタンス準備状況アセスメントの概要 Impact インスタンス準備状況アセスメントの概要をカスタマーに提供します。このプロアクティブなアプローチは、インスタンスの準備状況を強化するための結果の解釈をガイドすることで、問題に効果的に対処するのに役立ちます。このアクセラレーターでは、インスタンス準備状況アセスメントの結果に焦点を当て、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided パッケージで提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- インスタンス準備状況アセスメントの実行
- Instance Observer 関連のメトリクスを確認する

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

内容は以下のとおりです。

- インスタンス準備状況アセスメントの概要
- アセスメント結果のレビュー
- 主要なリソースとリーディングプラクティスガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

インスタンス準備状況アセスメントに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

自動翻訳

### **Jumpstart AI** 検索

Jumpstart AI 検索アクセラレーターでは、AI 検索の有効化と構成に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

Jumpstart AI 検索では、AI 検索の概要、一時クローンインスタンスでの機能とパフォーマンスのデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact のお客様に提供します。これは、エンドユーザーが必要なときに必要な情報を必要な場所で見つけることができるようにすることで、エンドユーザーのエクスペリエンスを強化することを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

AI 検索アセスメント

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

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下のレビュー：

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

- AI 検索について
- セットアッププロセスのレビュー
- AI 検索機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- レポート/アナリティクスの概要
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

以下のレビュー：

- AI 検索に関する Q&A の機会
- 実装のリソースとプロセス、プラグイン、および結果に関する追加のガイダンスを提供します。

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスク R と特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| ITSM 仮想エージェントリード - 推奨 | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

自動翻訳

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

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの AI 検索の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

**Jumpstart AI** 検索 **-** 米国公共部門

AI 検索の有効化と構成に関するガイダンス。

## 概要

Jumpstart AI 検索では、AI 検索の概要、機能とパフォーマンスのデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。お客様は、エンドユーザーが必要な情報を必要なときに必要な場所で見つけることができるようにすることで、エンドユーザーのエクスペリエンスを強化できます。

## 提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- AI 検索について
- セットアッププロセスのレビュー
- AI 検索機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- レポート/アナリティクスの概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション#2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI 検索に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| ITSM 仮想エージェントリード - 推奨 | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの AI 検索の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### Jumpstart App Engine

市民開発の実現と App Engine Studio の利用に関する規範的ガイダンス

## 概要

Jumpstart App Engine では、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を Impact のお客様に説明します。App Engine Studio (AES) と App Engine 管理センターの使用に関する応用デモ、一時クローンインスタンスでの機能とメリットのガイド付きツアー、および使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

App Engine のセットアップ

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

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ローコード/ノーコードの市民開発について
- App Engine Studio の機能のデモ
- App Engine 管理センターのデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine 管理センターガバナンスのレビュー
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

App Engine に関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 対象分野のエキスパート - 推奨 | プロセスに関する深い知識を持ち、市民開発者の候補である非開発者ユーザー。 |

## 求められる情報/アクセス

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの App Engine の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

**Jumpstart App** Engine：米国公共部門

市民開発の実現と App Engine Studio の利用に関する規範的ガイダンス

## 概要

Jumpstart App Engine では、市民開発の概要と、ユーザーが ServiceNow プラットフォームでアプリケーションを開発できるようにする方法を Impact の米国公共部門のお客様に説明します。App Engine Studio (AES) と App Engine 管理センターの使用のデモ、機能とメリットのガイド付きツアー、および使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

## 提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

自動翻訳

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

- ローコード/ノーコードの市民開発について
- App Engine Studio の機能のデモ
- App Engine 管理センターのデモ
- App Engine の技術概要のレビュー
- App Engine 管理センターガバナンスのレビュー
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

App Engine に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 対象分野のエキスパート - 推奨 | プロセスに関する深い知識を持ち、市民開発者の候補である非開発者ユーザー。 |

## 例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの App Engine の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

# **Jumpstart** 自動テスト

自動テストフレームワーク (ATF) の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

## 概要

Jumpstart 自動テストでは、自動テストフレームワーク (ATF) の概要と、自動テストフレームワーク (ATF) を使用してアップグレードにかかる時間を短縮し、品質を向上させる方法を Impact のお

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



自動翻訳

客様に説明します。これには、ATF の使用開始に関するリーディングプラクティスと、一時クローンインスタンスでの機能とメリットの応用デモが含まれています。

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

自動テストフレームワーク (ATF) のセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 自動テストフレームワーク (ATF) および関連ツールの有効化と構成

自動テストフレームワーク (ATF) および関連ツールの有効化と構成

以下のレビュー：

- 自動テストフレームワーク (ATF) のメリット
- 自動テストフレームワーク (ATF) の機能のデモ
- テストジェネレーターとクラウドランナーの概要
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

自動テストフレームワーク (ATF) に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| アップグレードリード - 推奨 | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |

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



自動翻訳

## 求められる情報/アクセス

Impact アップグレードスケジュール にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自動テストフレームワーク (ATF) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

**Jumpstart** 自動テスト：米国公共部門

自動テストフレームワーク (ATF) の有効化と利用に関する規範的なガイダンス

## 概要

Jumpstart 自動テストでは、自動テストフレームワーク (ATF) の概要、メリットと機能のデモ、および使用開始に関するリーディングプラクティスを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。これにより、お客様は手動テストを置き換えて、アップグレードと開発の時間を短縮できます。

## 提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下のレビュー：

- 自動テストフレームワーク (ATF) のメリット
- 自動テストフレームワーク (ATF) の機能のデモ
- リーディングプラクティスの推奨事項
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたって一時インスタンスとテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

自動テストフレームワーク (ATF) に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケー |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | ションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| アップグレードリード - 推奨 | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |

## 例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自動テストフレームワーク (ATF) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### Jumpstart CMDB

Jumpstart Configuration Management Database (CMDB) アクセラレーターでは、CMDB の可能性と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart CMDB は、プラットフォームの CMDB 機能の包括的な概要を Impact のお客様に提供し、お客様が CMDB Fundamentals と成功のための戦略的計画を十分に理解できるようにします。お客様が成功達成できるように最初から支援し、ServiceNow リソースの活用に関する戦略を策定できるようにすることを目的としています。リソースには、CMDB での作業を簡素化する CMDB ワークスペース、CI クラスマネージャー、調整ルールなどがあります。CMDB については、「Configuration Management」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

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

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- CMDB の概要とデモ
- CMDB ツールの機能のレビュー：
  - CMDB ワークスペース
  - 識別調整エンジン

自動翻訳

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

- CMDB データマネージャー
- CMDB ヘルスダッシュボード

- 30 日間のアクセスが許可された一時インスタンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CMDB に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| プロセスオーナー (必須) | 主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

### Jumpstart CSDM:Foundation

Jumpstart 共通サービスデータモデル (CSDM) (CSDM):Foundation アクセラレーターでは、Foundation データを中心に、 CSDM の概要とブレークダウンを提供します。

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



自動翻訳

## 概要

Jumpstart CSDM:Foundation は、Impact のお客様に CSDM の概要を分かりやすい形式で提供します。応用デモを通じて、最初に適切な Foundation テーブルにデータを入力することで、組織がこのデータフレームワークを活用して ServiceNow 製品とアプリケーションを構成する方法を説明します。さらに、このオファリングでは、CSDMの使用を開始するための重要なServiceNowリソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。CSDMの詳細については、「Common Service Data Model」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 必要な CSDM プラグインをインストールする
- インスタンススキャンによる現在の CSDM 配置のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 「基盤」ステージに特に焦点を当てた CSDM 機能の概要
- プラットフォーム全体に対する CSDM の重要性の確認
- CSDM Data Foundations Dashboard のデモ
- アセスメント結果の検討
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CSDM Foundation データに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

自動翻訳

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

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| アプリケーションオーナー (推奨) | コンピューターインフラストラクチャに特定の機能を提供するように設計された、展開済みのプログラム、モジュール、またはプログラムのオーナー。 |
| ITSM マネージャー (推奨) | IT Service Management の運用に関する SOP とガバナンスの設定を担当します。 |
| サービスオーナー (推奨) | 主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart CSM** の構成可能ワークスペース

Jumpstart カスタマーサービス管理 (CSM) 構成可能ワークスペースアクセラレーターでは、CSM 構成可能ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart (CSM) 構成可能ワークスペースは Impact 包括的な概要と応用デモを提供することで、カスタマーが CSM 構成可能ワークスペースの使用を開始する方法をより深く理解できるように支援します。このアクセラレーターでは、セットアッププロセスをガイドし、ワークスペースの価値を明確に説明します。さらに、製品の採用と使用を強化するための主要なリソースとリーディングプラクティスが提供されます。

この機能の詳細については、「 CSM Configurable Workspace 」を参照してください。

> **注:**
> このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化する

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

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



自動翻訳

- CSM 構成可能ワークスペースの概要：
  - 履歴
  - 設計上の理由
  - 機能
  - アダプションのメリット
- CSM 構成可能ワークスペースの応用デモ:
  - インストールと更新
  - ガイド付きセットアップの使用方法
  - エージェントエクスペリエンスのウォークスルー
  - 主な機能のハイライト
  - アドミン向けの構成ガイダンス
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CSM 構成可能ワークスペースに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスク R と特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| プロセスオーナー | 主要なプロセスまたはサービス (カスタマーサービス、インシデントなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、 | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 | | |
| コンタクトセンター/サービスデスクマネージャー | コンタクトセンターやサービスデスク、エージェントの生産性、カスタマーエクスペリエンスの管理を担当する対象分野の専門家。 | | ✓ |
| その他の顧客ロール | カスタマーサービスエージェント、チームリーダー、ユーザーエクスペリエンスチャンピオンなど、エージェントのエクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。 | | ✓ |
| 開発者 | プロセスの要件を満たすために ServiceNow プラットフォーム内で変更を加えます | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** データベース管理

Jumpstart データベース管理アクセラレーターでは、データベース管理で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart データベース管理では Impact 効果的なデータベース管理の包括的な概要と実践的なデモをお客様に提供します。データを適切にパージしてアーカイブする方法に焦点を当て、顧客データベース管理の有効化に関する議論を開始します。このアクセラレーターでは、データベース管理の可能性と機能を実証し、データベースのフットプリントを効率的に管理し、パフォーマンスの問題を軽減するのに役立つ主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

自動翻訳

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化する
- Instance Observer を使用して顧客データベースの増加レポートを確認する

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

内容は以下のとおりです。

- データベース管理ツールとリーディングプラクティスの概要:
- 応用デモ:
  - データのアーカイブ
  - テーブルクリーナー
  - テーブルローテーション
  - クローン中
  - バックグラウンドスクリプト
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

データベース管理に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管 | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | 理し、構成タスク R と特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | | |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** ドキュメントインテリジェンス

Jumpstart ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アクセラレーターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart ドキュメントインテリジェンスはドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概要と、ドキュメントから Now Platform に情報を正確かつ効率的に抽出する方法に関する応用デモを Impact のお客様に提供し、時間の経過とともに変化する変動の激しいドキュメントを迅速に処理できるようにします。このアクセラレーターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能、ソリューションの構成方法を示し、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の詳細については、「Document Intelligence」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

自動翻訳

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

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) プラグインのアクティブ化します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を構成してデモユースケースを作成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とサポートされているドキュメントの概要
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の応用デモ
- 構成の概要
- アナリティクスダッシュボードを使用してパフォーマンスを監視する方法
- 主要なリソースとリーディングプラクティスガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| ドキュメントを活用するプロセス SME (推奨) | 添付ドキュメントを活用する現在のプロセスを担当する該当分野の専門家 |
| サービスデスクマネージャー (推奨) | サービスデスクの管理の責任者である対象分野の専門家 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

自動翻訳

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

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerator 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項ついての責任を負わないものとします。

**Jumpstart** 従業員センター

このアクセラレーターには、インスタンスの ServiceNow® 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれています。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart 従業員センターアクセラレーターでは、ユーザーエクスペリエンスをレベルアップするマネージャーと従業員のための統合ポータルである従業員センターの概要を Impact のお客様に提供します。実装、移行、およびガバナンスに関するリーディングプラクティスを使用して、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモを行います。詳細については、「Employee Center」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

従業員センターのセットアップ

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員センターのアクティブ化と設定を行います。
- ユーザーエクスペリエンスアナリティクスを有効にします (該当する場合)。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- 従業員センターのデモ
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センターに関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| UX および OCM エキスパート (推奨) | ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。 |
| その他の顧客ロール (推奨) | ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 例外

Impact アクセラレーターアクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、またはオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様にはご利用いただけないか、ご利用が制限されます。

## **Jumpstart** 従業員センター：米国公共部門

このアクセラレーターには、インスタンスの ServiceNow® 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれています。

## 概要

Jumpstart 従業員センターアクセラレーターでは、ユーザーエクスペリエンスをレベルアップするマネージャーと従業員のための統合ポータルである従業員センターの概要を Impact のお客様に提供します。実装、移行、およびガバナンスに関するリーディングプラクティスを使用して、一時

自動翻訳

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

クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモを行います。詳細については、「Employee Center」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

## 提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ポータルと従業員のエンゲージメント戦略の概要
- 従業員センターのデモ
- 実装と移行のアプローチ
- ガバナンスとレポート
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センターに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| UX および OCM エキスパート (必須) | ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。 |
| その他の顧客ロール (推奨) | ナレッジマネージャー、ポータルマネージャー、カタログマネージャーなど、従業員エクスペリエンスとエンゲージメントを担当する主要なステークホルダー。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 例外

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの従業員センターの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** 従業員ジャーニー管理

Jumpstart 従業員ジャーニー管理 (EJM) アクセラレーターでは、従業員ジャーニー管理で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart 従業員ジャーニー管理は、 Impact カスタマーに概要と応用デモを提供し、カスタマーが従業員ジャーニー管理を開始する方法をよりよく理解できるように支援します。このオファリングでは、EJM の機能を紹介し、リアルタイムのタスク、学習、フィードバックをサポートするインテリジェントなワークフローを通じて、組織がパーソナライズされた部門横断型の従業員ジャーニーを提供できるようにします。さらに、このアクセラレーターでは、製品の導入と使用を促進するための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 従業員ジャーニー管理のアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員ジャーニー管理の機能の確認
- 従業員ジャーニー管理の応用デモ
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

自動翻訳

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

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員ジャーニー管理に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| プロセスオーナー | 主要なプロセスまたはサービス (カスタマーサービス、インシデントなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 | ✓ | |
| その他の顧客ロール | 製品およびポートフォリオ管理の責任者である主要なステークホルダー。 | | ✓ |
| 開発者 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

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



自動翻訳

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** イベント管理

Jumpstart イベント管理アクセラレーターでは、イベント管理で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart イベント管理は、Impact のお客様にイベント管理の包括的な概要を提供します。応用デモにより、ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) の機能を活用して、ServiceNow プラットフォーム内でインフラストラクチャからほぼリアルタイムのアラートを直接受信して確認する方法を中心に説明します。このオファリングでは、イベント管理の開始方法に関する重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。機能の詳細については、「Event Management」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- イベント管理をインストールします。
- イベントジェネレーターアプリケーションをインストールします。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 次の概要：
  - イベント管理
  - サービスオペレーションワークスペースアラートコンソール
  - イベント管理コネクタ
  - イベントルール
- 次の応用デモ：
  - イベントジェネレーターアプリを使用したイベントの生成
  - 構成アイテム (CI) バインディングへのアラート
  - 影響を受ける既存のアラートまたはサービス
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

イベント管理に関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| イベント/サービスオペレーター (必須) | アラートコンソールの操作を担当する該当分野の専門家 |
| サービスマネージャー (推奨) | 該当するサービスの管理を担当する対象分野の専門家。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |
| アプリケーションサービスオーナー (必須) | 特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例：HR アプリケーションオーナー)。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** 問題の自動解決

Jumpstart 問題の自動解決 (IAR) アクセラレーターは、ServiceNow プラットフォーム内での問題の自動解決の可能性と機能のデモを提供します。

## 概要

Jumpstart 問題の自動解決は、Impact のお客様に、大量の重要でないタスクを回避するための IAR の概要を提供し、IAR がセルフサービスと自動化機能を強化する方法を示します。このアクセラレーターは、IAR の可能性と機能、特定のユースケース、構成の概要、および主要なリソースとガイドについてお客様に伝え、お客様が利用を開始できるようにすることを目的としています。

IAR の詳細については、「Issue auto-resolution tab」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

自動翻訳

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- IAR をアクティブ化して、構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- IAR のメリットと影響の概要
- 次の方法に関する包括的なデモ：
  - インシデントとケースの量の削減
  - セルフサービスの改善
  - 平均解決時間 (MTTR) の短縮
  - 仮想エージェントのアダプションの増加
- 構成の概要
- アナリティクスダッシュボードを使用してパフォーマンスを監視する方法のデモ
- メンテナンスのリーディングプラクティスの検討
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

IAR に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 仮想エージェントオーナー (推奨) | ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |

自動翻訳

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

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| サービスデスクマネージャー (推奨) | サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

**Jumpstart 生成 AI**

このアクセラレーターでは、ServiceNow® 生成 AI (人工知能) で可能な内容と機能のデモを行います。

## Jumpstart 生成 AI について

Jumpstart 生成 AI では、ServiceNow 生成 AI と、この機能による効率性とユーザーエクスペリエンスの大幅な改善に関する概要を Impact のお客様に提供します。これには、一時インスタンスを使用した Now Assist エクスペリエンスの応用デモと、ServiceNow 生成 AI コントローラーの利用に関するリーディングプラクティスが含まれています。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html に掲載されている該当する ServiceNow Impact パッケージおよびアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## セッションの準備

- Now Assist、仮想エージェント、AI 検索、オートメーションディスカバリーなどの必要なプラグインをアクティブ化してインストールします。
- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- オートメーションディスカバリーとカスタムスキャンツールを実行します。

## 提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 生成 AI および Now 大規模言語モデル (LLM) の概要
- よく使用される Now Assist 機能の概要

自動翻訳

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

- 応用デモンストレーション:
  - Now Assist 機能のアクティブ化と構成
  - Now Assist パフォーマンスに関するインサイトを受け取る
- パーソナライズされたインサイト
  - Automation Discovery を活用して理解を深める
  - AI 準備状況分析にカスタムスキャンツールを利用する
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

生成 AI に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 仮想エージェントリード (推奨) | ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書については、 https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html を参照してください。

自動翻訳

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

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、特定の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** ナレッジ管理

Jumpstart ナレッジ管理アクセラレーターでは、ナレッジ管理で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart ナレッジ管理は Impact ナレッジ管理の主な機能の概要をカスタマーに提供します。このオファリングでは、コア機能とリーディングプラクティスについて説明し、効果的な実装とアダプションの戦略を通じてお客様を導きます。組織の検索結果を向上させながら、ナレッジの作成と共有を簡素化する方法を学びます。さらに、適切に作成されたナレッジ コンテンツを AI を利用した機能と併用すると、結果がどのように増幅されるかを示します。このアクセラレーターには、優れたナレッジへの道を歩むための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドも含まれています。

リソース管理の詳細については、「 Resource Management classic 」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化する

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ナレッジ管理の機能と特長の概要
- 成功に向けたナレッジ管理の設定に関する応用デモ
  - 効果的な計画とガバナンス
  - 初期セットアップと構成のサポート
  - ナレッジを効果的に管理および消費するための戦略
- 主要なリソースとリーディングプラクティスガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ナレッジ管理に関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| ナレッジプロセスオーナー | ナレッジ管理プロセスを担当する主要なステークホルダー。 | ✓ | |
| ナレッジコンテンツステークホルダー | 組織のナレッジを所有、管理、消費、または配布します。これには、他のプロセスおよび情報の所有者、エージェント、従業員、および外部ステークホルダーの代表者が含まれる場合があります。例:ITSM のサービスデスクマネージャー、CSM のカスタマーサービスマネージャー、情報アーキテクト、ユーザーエクスペリエンスアナリスト、エージェント、エンジニアと履行者、従業員、顧客、パートナー、コンシューマーの担当者。 | | ✓ |
| 開発者 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

自動翻訳

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

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** レガシーワークフローの移行

Jumpstart レガシーワークフロー移行アクセラレーターでは、レガシーワークフローの移行で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

「従来のワークフローのマイグレーションのジャンプスタート」では Impact 従来のワークフローからフローおよびプレイブックへの移行の概要と応用デモをカスタマーに提供します。このオファリングは、お客様が最新のローコード自動化ツールを採用して、将来のリリースで段階的に廃止される予定のワークフローを置き換えることをサポートします。さらに、このアクセラレーターでは、お客様のスムーズな移行を支援する主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- フローとプレイブックをアクティブ化して構成する

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- ワークフロースタジオの概要
  - プレイブック
  - Decision tables (ディシジョンテーブル)
- 応用デモ:ローコード自動ツール
  - フロー
  - サブフロー
  - アクション
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従来のワークフローの移行に関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| ステークホルダー | 製品およびポートフォリオ管理の責任者である主要なステークホルダー。 | ✓ | |
| 開発者 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |
| ビジネスプロセスオーナー | 重要なビジネスプロセスの開発、分析、改善を担当します。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** プラットフォームアナリティクスの移行

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行アクセラレーターでは、プラットフォームアナリティクスのコンテンツを正常に準備および移行する方法のデモを提供します。

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



自動翻訳

## 概要

Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行では、プラットフォームアナリティクスのコンテンツの移行に必要な変更の概要を Impact のお客様に説明します。このアクセラレーターには、お客様のインスタンスのクローンを使用した移行プロセスのチュートリアルが含まれており、一般的な質問、問題、次のステップについて説明します。変更に向けた準備のためのアドバイスと手順が提供されます。

プラットフォームアナリティクスアプリケーションの詳細については、「Platform Analytics」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- お客様のプラットフォームアナリティクスの実装と移行の準備状況の確認
- プラットフォームアナリティクスヘルススキャンの実行 (該当する場合)

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 準備状況アクティビティ (組織とプラットフォーム) と移行手順の概要
- 次の更新を確認します。
  - コア ServiceNow コンテンツ
  - お客様のインストールベースに基づく移行プロセス
- お客様の移行プロセスのチュートリアル
- 初回レビューに基づく推奨事項の検討
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プラットフォームアナリティクス移行プロセスに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォー |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | ムの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード - 必須 | ServiceNow Impact アクセラレーターのコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| プロセス/サービスオーナー - 推奨 | 主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 |
| プロセスリード - 推奨 | 該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家。 |
| サービスマネージャー - 推奨 | 該当するサービスの管理を担当する対象分野の専門家。 |
| 信頼できるサービスパートナー - 推奨 | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** 多言語仮想エージェント

このアクセラレーターでは、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。

自動翻訳

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

## 概要

Jumpstart 多言語仮想エージェントアクセラレーターでは、Impact のお客様に対し、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。これには、一時クローンインスタンスで AI 検索内で仮想エージェントの会話を使用した動的翻訳のデモと、ライブエージェントへの引き継ぎが含まれています。開始のためのリーディングプラクティスも組み込まれています。

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 動的翻訳のアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス
- 動的翻訳の概要とその設定方法
- 動的翻訳を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ
- AI 検索のインターナショナリゼーションサポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- リーディングプラクティスとリソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

動的翻訳に関する Q&A セッションの機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポー |



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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | トを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 言語担当者またはローカリゼーションエキスパート (推奨) | ServiceNow のローカリゼーションの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** 多言語仮想エージェント：米国公共部門

このアクセラレーターでは、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart 多言語仮想エージェント：米国公共部門アクセラレーターでは、Impact のお客様に対し、動的翻訳で可能な内容と機能のデモを行います。これには、AI 検索内で仮想エージェントの会話を使用した動的翻訳のデモと、ライブエージェントへの引き継ぎが含まれています。開始のためのリーディングプラクティスも組み込まれています。

動的翻訳の詳細については、「Dynamic Translation」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

## 提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権
- 動的翻訳を使用した仮想エージェントチャットボットのデモ
- さまざまな言語を使用したライブエージェント会話のデモ
- AI 検索のインターナショナリゼーションサポートのデモ
- NLU 多言語サポート
- リーディングプラクティスとリソース

自動翻訳

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

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

動的翻訳に関する Q&A セッションの機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 言語担当者またはローカリゼーションエキスパート (推奨) | ServiceNow のローカリゼーションの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの動的翻訳の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** 自然言語理解 **(NLU)**

Jumpstart 自然言語理解 (NLU) アクセラレーターでは、自然言語理解 (NLU) で可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart 自然言語理解 (NLU) では、計画、ビルド、サイジング、トレーニング、語彙、テスト、エンティティ、展開、監視などの基本的な機能の多くを含む、自然言語理解 (NLU) の包括的な概要を Impact のお客様に提供します。このオファリングは、健全な基盤を築くための基礎を形成することで、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

関連情報については、「Virtual Agent」または「Natural Language Understanding」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。



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

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- Intent Discovery をアクティブ化して実行します。
- 現在の NLU モデルを評価します (該当する場合)。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- NLU のリーディングプラクティスとリソースのレビュー
- NLU コンポーネントのレビュー：
  - インテント
  - エンティティ
  - 語彙
- 各 NLU コンポーネントを個別に詳しく説明します。
- テストと調整のデモ
- 30 日間のアクセスが許可された一時インスタンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

自然言語理解 (NLU) に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 開発者 (必須) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの自然言語理解 (NLU) の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** クリエーターの **Now Assist**

Jumpstart クリエーターの Now Assist アクセラレーターでは、クリエーターの Now Assistで可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart クリエーターの Now Assist では、Impact のお客様に、クリエーターの Now Assist の概要と、生成 AI 機能を使用してアプリ開発時間を短縮し、生産性を向上させ、全体的なコーディングエクスペリエンスを向上させる方法に関する応用デモを提供します。このアクセラレーターでは、クリエーターの Now Assist の機能のデモを行い、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

この機能の詳細については、次を参照してください。 Now Assist for Creator

> **注:**
> このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

自動翻訳

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

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化する

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- クリエーターの Now Assist の概要
- クリエーター向け Now Assist の応用デモ
  - Text to Application Creator
  - プレイブックアシスト
  - フローの推奨事項
  - カタログビルダーでの Now Assist
  - コード生成用 Now Assist
- AI プロンプトをうまく使う方法に関するガイダンス
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

クリエーターの Now Assistに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将 | | ✓ |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | 来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart CSM** の **Now Assist**

Jumpstart CSM の Now Assist アクセラレーターでは、CSM の Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart Now Assist または CSM では、CSM の Now Assist の概要と応用デモを Impact のお客様に提供します。このオファリングでは、お客様がベースシステムスキルを確認し、インスタンスのコピーでケースの要約スキルをカスタマイズする方法をガイドします。さらに、このアクセラレーターでは、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

この機能の詳細については、「 Now Assist for Customer Service Management (CSM) 」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化する
- インシデントの要約の動作を確認する
- 環境に固有のカスタムインシデント要約機能の構築

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

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



自動翻訳

- CSM のベースシステム「Now Assist」機能の概要
- 応用デモ:
  - ベースシステム CSM の Now Assist エクスペリエンス
  - ケースの要約スキルのカスタマイズ
  - CSM の Now Assist 使用状況メトリクス
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CSM の Now Assistに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| カスタマーサービスマネージャー | ケースワーカーの管理を担当します。現在の状況と、さまざまな Now Assist スキルが与える影響についてのインサイトを提供します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

自動翻訳

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

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### Jumpstart IT Service Management (ITSM) の Now Assist

Jumpstart ITSM の Now Assist アクセラレーターでは、ITSM の Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart ITSM の Now Assist では、ITSM の Now Assist の包括的な概要と応用デモを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターでは、生成 AI 機能を活用して、解決メモを自動的に生成し、インシデントとチャットの会話の概要を提供する方法を紹介します。手動タスクを減らすことで、Now Assist はより迅速なインシデント解決を可能にします。このオファリングでは、ITSM の Now Assist の可能性と機能に焦点を当て、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

この機能の詳細については、「Now Assist for IT Service Management (ITSM)」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化する

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- Now Assist for ITSM の概要
- ITSM 向け Now Assist の応用デモ:
  - 基本スキル
  - インシデントの要約
  - スキルのカスタマイズのチュートリアル
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ITSM の Now Assist に関する Q&A の機会

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

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| サービスデスクマネージャー | サービスデスクの管理の責任者である対象分野の専門家 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### 仮想エージェントで **Now Assist** をすぐに開始する

Jumpstart 仮想エージェント (VA) での Now Assist アクセラレーターでは、仮想エージェントでの Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart 仮想エージェントでの Now Assist では、VA での Now Assist の使用開始方法をより深く理解するのに役立つ概要と応用デモを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターでは、セットアッププロセスを通じてお客様をガイドすると同時に、仮想エージェントスペースにお

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



自動翻訳

ける生成 AI の可能性に焦点を当てます。さらに、自信を持って始めるための主要なリソースとリーディングプラクティスを提供します。

この機能の詳細については、「 Now Assist in Virtual Agent 」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 関連プラグインをアクティブ化する
- VA での Now Assist の構成
- ユースケースを作成し、コーチングセッション中にデモンストレーションします

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- VA ベースシステム機能での Now Assist の概要
- プロンプトガイダンスのレビュー
- 応用デモ:
  - VA での Now Assist 検索
  - ターンバイターンのカタログ注文
  - 新しい VA デザイナーのホームページ
  - トピックの移行 (既存の VA の場合)
  - チャット要約によるライブエージェント転送
  - レポート
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

VA での Now Assist に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **Jumpstart Now Assist** スキルキット

Jumpstart Now Assist スキルキットアクセラレーターでは、Now Assist スキルキットで可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

「Now Assist スキルキットのジャンプスタート」では Impact Now Assist スキルキットの機能と特長の概要をカスタマーに提供します。応用デモを通じて、感情分析などのシンプルなカスタムユースケースの作成に焦点を当て、スキルキットを使用して、顧客が独自のニーズに合わせて Now LLM とプラットフォームの組み合わせをどのように最大限に活用できるかを示します。さらに、このアクセラレーターでは、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

自動翻訳

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

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- Now Assist スキルキットと Now Assist データキットをアクティブ化する
- カスタム感情分析スキルの構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- Now Assist スキルキットとデータキットの機能と特長の概要
- 応用デモ:
  - Now Assist スキルキットインターフェイス
  - 感情分析スキル
    - プロンプトアシスタンス
    - プロンプト評価
- プロンプトエンジニアリングの概要
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

Now Assist スキルキットに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

### お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構 | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | 成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | | |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** プラットフォームアナリティクス

Jumpstart プラットフォームアナリティクスアクセラレーターでは、プラットフォームアナリティクスで可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart プラットフォームアナリティクスでは、プラットフォームアナリティクスの概要と、プラットフォームアナリティクスによりサービスデリバリの品質、効率、コストを大きく改善できることを Impact のお客様に説明します。一時インスタンスでのレポートおよびパフォーマンスアナリティクスの構成、機能、アナリティクスの応用デモと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。プラットフォームアナリティクスの詳細については、「Available Platform Analytics Solutions」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- プラットフォームアナリティクスコンテンツパックのインストール – ITSM フォーカス

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

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



自動翻訳

- プラットフォームアナリティクスの概要とデモ
- プラットフォームアナリティクスアーキテクチャのレビュー
- 先行インジケーターと遅行インジケーターのベストプラクティス
- レポートとパフォーマンスアナリティクスの違いについての話し合い
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プラットフォームアナリティクスに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード (必須) | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| プロセス/サービスオーナー (推奨) | 主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

自動翻訳

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

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプラットフォームアナリティクスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** 予測インテリジェンス

Jumpstart 予測インテリジェンス (PI) アクセラレーターでは、予測インテリジェンスとクラスタリングフレームワークで可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart 予測インテリジェンスでは、予測インテリジェンスの機械学習 (ML) 機能、メリット、成果の概要を Impact のお客様に説明します。4 つの PI フレームワークの概要と、クラスタリングの応用デモを提供します。さらに、特定のユースケース、構成の概要、およびお客様が自動化目標を達成できるようにするための主要なリソースについて説明します。

関連情報については、「Predictive Intelligence」または「Configuring advanced settings for your ML solutions」でクラスタリングパラメーターの詳細を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- 予測インテリジェンスの機能をアクティブ化および構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 予測インテリジェンスの機能、メリット、成果
- PI フレームワークの概要：
  - 分類
  - クラスタリング
  - 類似性
  - 回帰
- 特定のユースケースでのクラスタリングフレームワークのデモ
- 構成のデモ
- トレーニング、テスト、結果の監視の方法に関する話し合い
- 結果の解釈と次のステップの特定

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

予測インテリジェンスに関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの予測インテリジェンスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

## **Jumpstart** プロセスマイニング

Jumpstart プロセスマイニングアクセラレーターでは、プロセスマイニングで可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart プロセスマイニングは、Impact のお客様に、ビジネスプロセスを可視化し、分析するためのプロセスマイニングの包括的な概要を提供します。応用デモにより、組織が非効率性、ボトルネック、および潜在的な自動化の領域を特定し、タイムリーな解決とパフォーマンスの最適化を確保する方法を説明します。このオファリングでは、プロセスマイニングの開始方法に関する重要な

自動翻訳

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

ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。プロセスマイニングの詳細については、「Process Mining」を参照してください。

注:
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- プロセスマイニングプラグインをインストールします。
- ベースシステムプロジェクトの作成して実行します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プロセスマイニング機能の概要
- 次のデモ：
  - プロセスマイニングワークスペース
  - プロセスマイニングレポート
- 技術的な詳細：プロジェクトの調整
- リーディングプラクティスガイドとリソース
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

プロセスマイニングに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して |

自動翻訳

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

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード (必須) | ServiceNow Impact アクセラレーターのコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| プロセス/サービスオーナー (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| プロセスリード (推奨) | 該当するプロセスの管理の責任者である対象分野の専門家。 |
| サービスマネージャー (推奨) | 該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプロセスマイニングの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** サービスマッピング

Jumpstart サービスマッピングアクセラレーターでは、サービスマッピングで可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

「サービスマッピングのジャンプスタート」では Impact サービスマッピングの概要と応用デモをカスタマーに提供します。このアクセラレーターでは、サービスマッピングの基本的な手法とさまざまなマッピング方法に焦点を当てています。サービスマッピングで可能な内容と機能について説明し、使用開始のための重要リソースとリーディングプラクティスを提供します。

この機能の詳細については、「 Service Mapping 」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

自動翻訳

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

## 提供される内容

セッションの準備

- デモンストレーションインスタンスを準備する
- サービスマッピング関連のプラグインをアクティブ化します

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- サービスマッピングの概要
- マッピング方法を確認します。
  - ML ベース
  - タグベース
  - トップダウン
- サービスマッピングの機能のデモ
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サービスマッピングに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| サービスマッピングアドミニストレーター | IT アプリオーナーと協力して、重要なアプリケーションサービスを決定します。サービスマッピングの計画、構築、およびテストを支援します。SM エラーログを毎日確認し、必要な修正がないか確認します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスク R と特性を提供して | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | | |
| IT アプリケーションサービスオーナー | サービスマッピングアドミニストレーターとシステムアドミニストレーターの両方に対して、アプリケーションサービスを正しくマッピングするために必要な情報を提供します。アプリケーションサービスレコードを入力して管理します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart ServiceNow AI** ジャーニー

Jumpstart AI (人工知能) ジャーニーアクセラレーターでは、ServiceNow プラットフォーム AI 機能を使用してハイパーオートメーション機能の導入を開始するためのガイダンスを入手できます。

## 概要

Jumpstart ServiceNow AI ジャーニーでは、AI と自動化機能の ServiceNow カタログの概要を Impact のお客様に説明します。これにより、ハイパーオートメーションの導入を開始し、ビジネスプロセスとユーザーエクスペリエンスを大きく変えることができるようになります。これには、戦略的目標とビジネスゴールに沿った ServiceNow AI 機能によるカスタマイズされた AI 成熟度ジャーニーのビルドと、価値実現までの時間を短縮するために推奨される Impact AI アクセラレーターが含まれます。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Total パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

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

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- Automation Discovery をアクティブ化して実行します。
- 現在の AI 成熟度を評価します。

カスタマーコーチングセッション #1

- アクセラレーターに対する期待を明確に定めます。
- 戦略的目標とビジネスゴールについて話し合います。

カスタマーコーチングセッション #2 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- ServiceNow AI 詳細計画
- AI 成熟度ジャーニー
- 自動化機会
- AI 戦略的アクションプラン
- Impact AI アクセラレーター

カスタマーコーチングセッション #3 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI ジャーニーに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 経営幹部：CTO、CIO (必須) | ServiceNow ロードマップ全体の責任者です。 |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト (必須) | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 開発者 (必須) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| サービスデスクマネージャー (推奨) | サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| アプリケーションオーナー (推奨) | ServiceNow アプリケーションを管理します (例：ServiceNow HRSD オーナー)。 |
| アプリケーションサービスオーナー (推奨) | 特定の部門のすべてのアプリケーションを管理します (例：インシデント管理または HR アプリケーションオーナー)。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの AI ジャーニーの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** サービスオペレーションワークスペース

このアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart サービスオペレーションワークスペースアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースの概要を Impact のお客様に説明します。サービスオペレーションワークスペースは、日常的な IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的としています。Jumpstart サービスオペレーションワークスペースこれには、一時クローンインスタンスで可能な内容と機能の応用デモと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

この製品の詳細については、「https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

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

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

サービスオペレーションワークスペースのセットアップ

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- サービスオペレーションワークスペースのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

以下の内容のレビュー：

- ワークスペース戦略の概要
- サービスオペレーションワークスペースのデモ
  - 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理できます。
  - アクション可能なアラートを作成して平均復旧時間を短縮できます。
  - カスタマイズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを改善できます。
  - チーム間のコラボレーションによって問題をより迅速に解決できます。
- 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サービスオペレーションワークスペースに関する Q&A セッションの機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| IT サービスデスクマネージャー (推奨) | IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| サービスデスクエージェント (推奨) | 日常的な ITSM 運用の責任者である対象分野のエキスパート。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

**Jumpstart** サービスオペレーションワークスペース：米国公共部門

このアクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart サービスオペレーションワークスペース：米国公共部門アクセラレーターでは、サービスオペレーションワークスペースの概要を Impact のお客様に説明します。サービスオペレーションワークスペースは、日常的な IT Service Management (ITSM) 運用のための統一されたワークスペースを提供することを目的としています。これには、可能な内容と機能を紹介するガイド付きツアーと、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

この製品の詳細については、「https://servicenow.com/docs/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

30 日間にわたってテクニカルコンサルタントにアクセスできます。

以下の内容のレビュー：

- ワークスペース戦略の概要
- サービスオペレーションワークスペースのデモ
  - 統一ナビゲーションを使用して、インシデント、問題、およびインタラクションを簡単に管理できます。
  - アクション可能なアラートを作成して平均復旧時間を短縮できます。

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



自動翻訳

- カスタマイズされた構成可能なビューにより、全体的な従業員エクスペリエンスを改善できます。
- チーム間のコラボレーションによって問題をより迅速に解決できます。

• 主要なリソースとガイド

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サービスオペレーションワークスペースに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| IT サービスデスクマネージャー (推奨) | IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| サービスデスクエージェント (推奨) | 日常的な ITSM 運用の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのサービスオペレーションワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペースアクセラレーターでは、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 内の計画ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) – 計画ワークスペースでは、SPM の計画ワークスペースで可能な内容と機能の包括的な概要を Impact のお客様に説明します。これは、作業アイテムを効果的に管理および優先順位付けし、作業アイテムが全体的な戦略目標に即していることをどのよ

自動翻訳

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

うに明確に可視化できるかを示すことを目的としています。計画ワークスペースによってサービスデリバリの品質、効率、コストがどのように向上するかを理解できるようにすることを目指しています。

SPM の詳細については、「Strategic Portfolio Management」を参照してください。

注:
このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- SPM で計画ワークスペースの該当するコンポーネントを有効にして構成します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 計画ワークスペースの概要とデモ
- 成功に向けた SPM の計画ワークスペースの設定の確認：
  - 計画ワークスペースのインストールと構成
  - 基盤/依存データの概要の検討
- 主な機能のウォークスルー
- ビジネスの準備状況のレビュー。
- 使用状況の追跡とメンテナンスのリーディングプラクティスのレビュー
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) - 計画ワークスペースに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

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



自動翻訳

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| その他の顧客ロール (必須) | 製品およびポートフォリオ管理の責任者である主要なステークホルダー。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの SPM 計画ワークスペースの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

# **Jumpstart** 戦略的ポートフォリオ管理 – リソース管理ワークスペース

Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) – リソース管理ワークスペースアクセラレーターでは、SPM 内のリソース管理ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。

## アクセラレーターの概要

Jumpstart Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 – リソース管理ワークスペースでは Impact SPM のリソース管理ワークスペースで可能な内容と機能の包括的な概要をカスタマーに提供します。目標は、リソース管理ワークスペースの準備と実装の方法をお客様がどのように理解できるかを示し、基盤データを正しくセットアップして、リソースの割り当てとリソース要求の統合ビューを可能にすることです。さらに、このアクセラレーターでは、使用を開始するための主要なリソースとリーディングプラクティスガイドを提供します。

リソース管理の詳細については、「 Resource Management classic 」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- SPM 内のリソース管理ワークスペースの該当するコンポーネントを有効にして構成します

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

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



自動翻訳

内容は以下のとおりです。

- リソース管理ワークスペースの概要とデモ
- SPM 内のリソース管理ワークスペースの設定が正常に行われるようレビューします
  - インストールと構成
  - 基盤データに関する高レベルの議論
- 主な機能のチュートリアル
- 再実装の次のステップの提案
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

SPM 内のリソース管理ワークスペースに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | ✓ | |
| ステークホルダー | リソース管理の責任者である主要なステークホルダー。例:プロジェクトマネージャー/リソースマネージャー – リソースの要求や、リソースの割り当てと計画の共同作業を担当する個人。 | ✓ | |
| 開発者 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

自動翻訳

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

### 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

### 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

## **Jumpstart** サクセスダッシュボード

一時インスタンスでデータを使用してサクセスダッシュボードでできる内容のデモを行います。

### 概要

Jumpstart サクセスダッシュボードでは、サクセスダッシュボードの概要を Impact のお客様に説明します。サクセスダッシュボードは、お客様が ITSM 製品や HR 製品の成功メトリクスを可視化できるようにすることを目的としています。これには、サクセスダッシュボードの応用デモ、クローンデータを含む一時インスタンスでのサクセスダッシュボードの機能とメリットのガイド付きツアー、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

該当する Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

### 提供される内容

一時インスタンス (クローンインスタンスデータを含む)

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- サクセスダッシュボードの有効化と構成

コーチングセッション #1 (最大 60 分)

- レポート戦略の概要を説明します。
- 一時インスタンスで ITSM サクセスダッシュボードのデモを行います。
  - パフォーマンス品質 KPI
  - サービス品質 KPI
  - 構成の概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間の一時インスタンスとテクニカルコンサルタントへのアクセスが含まれます。

コーチングセッション #2 (オプション。最大 60 分)

CIO ダッシュボードに関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード - 推奨 | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| 開発者 - オプション | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー - 推奨 | ServiceNow Impact Accelerators に参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

該当する Impact Accelerators の仕様書 を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスにサクセスダッシュボードを実装する責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** サクセスダッシュボード：米国公共部門

デモインスタンスでサクセスダッシュボードでできる内容のデモを行います。

## 概要

Jumpstart サクセスダッシュボードでは、サクセスダッシュボードの概要を Impact の米国公共部門のお客様に説明します。サクセスダッシュボードは、お客様が ITSM 製品や HR 製品の成功メトリクスを可視化できるようにすることを目的としています。これには、サクセスダッシュボードのデモ、サクセスダッシュボードの機能とメリットのガイド付きツアー、使用開始に関するリーディングプラクティスが含まれています。

## 提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

自動翻訳

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

- レポート戦略の概要
- 次を含むサクセスダッシュボードのデモ：
  - パフォーマンス概要 KPI
  - サービス品質 KPI
  - 構成の概要
- 主要なリソースとガイド
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

サクセスダッシュボードに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー - 必須 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード - 推奨 | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| 信頼できるサービスパートナー - 推奨 | ServiceNow Impact Accelerators に参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |
| 開発者 - オプション | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 例外

ServiceNow は、お客様の非本番インスタンスまたは本番インスタンスにサクセスダッシュボードの推奨事項を実装する責任を負わないものとします。

# **Jumpstart** タスクインテリジェンス

Jumpstart タスクインテリジェンスアクセラレーターでは、タスクインテリジェンスで可能な内容と機能のデモを行います。

## 概要

Jumpstart タスクインテリジェンスにより、お客様はタスクインテリジェンスを活用して機械学習を顧客ケース管理プロセスに組み込み、顧客とエージェントのエクスペリエンスを大幅に強化できます。このアクセラレーターでは、タスクインテリジェンスの機能の概要 (機能の応用デモや使用開

自動翻訳

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

始に関するリーディングプラクティスなど) を提供します。タスクインテリジェンスの詳細については、「Task Intelligence」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- タスクインテリジェンスをアクティブ化して構成します。
- 現在のケースデータを分析します。

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- タスクインテリジェンスとソリューション構成の概要：
  - 自動分類
  - 言語検出
  - 感情分析
- 機能とチューニングのデモ
- データクレンジングのリーディングプラクティスについて話し合います。
- 主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

タスクインテリジェンスに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| サービスデスクマネージャー (推奨) | サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| カスタマーサービスエージェント (推奨) | ServiceNow カスタマーサービスの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのタスクインテリジェンスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **Jumpstart** アップグレード

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

## 概要

Jumpstart アップグレードでは、ServiceNow アップグレードの実行に関するガイダンス、ヒント、ツールを Impact のお客様に提供します。お客様がアップグレードを実行できるようにするため、お客様がリーディングプラクティスを理解できるようにし、一時インスタンスでアップグレードされたインスタンスがどのようなものであるかを確認できる機会を提供します。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

アップグレードアセスメント

- アップグレード前の一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow ヘルススキャンを使用したアップグレードのアセスメント

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

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- 一時インスタンス
- アップグレードのリーディングプラクティス
- アップグレードアセスメントのレビュー
- スキップされたログのガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の使用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- アップグレードに関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスとアップグレードアセスメントに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| アップグレードリード - 必須 | ServiceNow プラットフォームのアップグレードの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト - 推奨 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの該当するアップグレードの実装についての責任を負わないものとします。

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



自動翻訳

**Jumpstart** アップグレード：米国公共部門

アップグレードの計画と準備に関するガイダンス

## 概要

Jumpstart アップグレードでは、ServiceNow アップグレードの実行に関するガイダンス、ヒント、ツールを Impact の米国公共部門のお客様に提供します。お客様がアップグレードを実行できるようにするため、お客様がリーディングプラクティスを理解できるようにし、最新のリリースにアップグレードされたインスタンスがどのようなものであるかを確認できる機会を提供します。

## 提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 60 分)

以下の内容のレビュー：

- アップグレードのリーディングプラクティス
- スキップされたログのガイダンス
- リリースノートおよび既知の PRB
- 自動テストフレームワーク (ATF) の使用
- サンプルアップグレードプロジェクト計画
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

アップグレードに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| アップグレードリード - 必須 | ServiceNow プラットフォームのアップグレードの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター - 必須 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト - 推奨 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの該当するアップグレードの実装についての責任を負わないものとします。

自動翻訳

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

**Jumpstart** 仮想エージェント

このアクセラレーターでは、ITSM 仮想エージェントでメリットを実現するためのガイダンスを入手できます。

## 概要

Jumpstart 仮想エージェントでは、Impact のお客様に対して ITSM 仮想エージェント機能の応用デモを行います。これには、ITSM 仮想エージェントのセットアップ方法の技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが含まれます。一時インスタンス (お客様が選択した本番環境のクローン) で ITSM 仮想エージェントの機能のデモを行うことで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

仮想エージェントのアクティブ化

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 仮想エージェントプラグインのアクティブ化
- 仮想エージェントのトピックの推奨事項と関連ツールの実行
- コアトピックのアクティブ化
- コラボレーションツールとライブエージェントのデモのセットアップ

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの概要
- 応用デモ
- プロセスの概要
- 「行った内容」のレビュー
- プラグイン
- 仮想エージェントトピックの推奨事項と関連ツール
- 主要な実装リソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- ITSM 仮想エージェントに関する Q&A の機会
- 実装のリソースとプロセス、プラグイン、および結果に関する追加のガイダンス

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| ITSM 仮想エージェントリード - 必須 | ITSM 仮想エージェントの実装の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| IT サービスデスクマネージャー - 推奨 | IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト - 推奨 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITSM 仮想エージェントの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

**Jumpstart** 仮想エージェント：米国公共部門アクセラレーター

ITSM 仮想エージェントのメリットの実現に関するガイダンス

## 概要

Jumpstart 仮想エージェントでは、Impact の米国公共部門のお客様に対して ITSM 仮想エージェント機能のデモを行います。これには、ITSM 仮想エージェントのセットアップ方法の技術的な概要、ITSM 仮想エージェントを実装するために利用できるリソース、トレーニング、およびサービスが含まれます。ITSM 仮想エージェントの機能のデモを行うことで、お客様が障壁を取り除き、仮想エージェントのアダプションを促進することを目的としています。

## 提供される内容

カスタマーセッション #1 (最大 120 分)

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの概要
- 機能のデモ

自動翻訳

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

- プロセスの概要
- 「行った内容」のレビュー
- プラグイン
- 仮想エージェントトピックの推奨事項と関連ツール
- 主要な実装リソース
- 30 日間にわたるテクニカルコンサルタントへのアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ITSM 仮想エージェントに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| ITSM 仮想エージェントリード - 必須 | ITSM 仮想エージェントの実装の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| IT サービスデスクマネージャー - 推奨 | IT サービスデスクの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト - 推奨 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 例外

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITSM 仮想エージェントの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### **TuneUp AI** 検索

このアクセラレーターでは、パフォーマンスと価値を最適化するための AI (人工知能) 検索の微調整に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

TuneUp AI 検索アクセラレーターでは、AI 検索のパフォーマンスのアセスメントと、結果を最適化してエンドユーザーエクスペリエンスを向上させる規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、AI 検索のアーキテクチャと構成のアセスメント、AI 検索の調整、AI 検索アナリティクスの概要、およびパフォーマンスの最適化方法に関する規範的なガイダンスが含まれています。

AI 検索の詳細については「AI Search」を参照してください。

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



自動翻訳

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

AI 検索アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- AI 検索プラグインの更新
- AI 検索の設定とパフォーマンスの現状のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- AI 検索のアーキテクチャと構成に関するリーディングプラクティス
- AI 検索の調整 (同義語ディクショナリとクエリルール)
- AI 検索アナリティクスの概要
- パフォーマンス最適化のための規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

AI 検索のパフォーマンスに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (必須) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

# **TuneUp** 構成管理データベース

TuneUp 構成管理データベース (CMDB) アクセラレーターでは、CMDB の健全性を改善するためのインサイトとガイダンスが入手できます。

## 概要

TuneUp CMDB では、ヘルススキャンによる一般的な CMDB の問題領域の分析と、分析結果に対処するための推奨事項を、Impact のお客様に提供します。これは、CMDB の健全性に関するインサイトとリーディングプラクティスを得るうえで役立ち、最終的には、インスタンスのデータ基盤の有効性を向上できるようにサポートすることを目的としています。CMDB については、「Configuration Management」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

CMDB アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ServiceNow ヘルススキャンを使用した CMDB のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- 一時インスタンス
- CMDB スコアカード

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

- 問題や欠陥が発生している領域
- 修復のための推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

- CMDB の結果に関する Q&A の機会
- リーディングプラクティスと CMDB スコアカードに関する追加のガイダンス

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| CMDB リード/構成マネージャー - 必須 | CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト - 推奨 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される CMDB 構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

### **TuneUp** 従業員センター

TuneUp 従業員センターアクセラレーターでは、 ServiceNow 従業員センターの健全性を維持および管理して価値を最適化するためのガイダンスを入手できます。

## アクセラレーターの概要

TuneUp 従業員センターは Impact 現在の従業員センター実装のアセスメントをカスタマーに提供します。慎重な分析を通じて、実装の健全性を高めるための貴重な洞察と推奨事項を提供すると同時に、強化された機能がまだ展開されていない未開発の価値を理解する機会を提供します。さらに、

自動翻訳

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

このアクセラレーターでは、従業員センターのアダプションと使用を最大限に増やすための重要な ServiceNow リソースとリーディングプラクティスガイドをお客様に提供します。

詳細については、「Employee Center」を参照してください。

注:
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスをプロビジョニングします。
- ヘルススキャンを実行

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- 従業員センターの高度な機能の概要
- ヘルススキャン結果レビュー
- 主要なメンテナンスアクティビティのディスカッション
- リーディングプラクティスに関する主要なリソースとガイド
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

従業員センターに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

1 人または複数のお客様担当者が要求されます。提供されるリソースの具体的な数は、アクセラレーターおよびお客様ごとに異なります。

お客様側の担当者と責任

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| プラットフォーム所有者 | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 | ✓ | |
| システム管理者 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構 | ✓ | |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側のリソース | 責任 | **Required** (必須) | オプション |
|---|---|---|---|
| | 成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 | | |
| UX および OCM の専門家 | ユーザーエクスペリエンスと組織変更管理の主要なステークホルダー。 | | ✓ |
| 開発者 | ServiceNowプラットフォーム用のコードを作成します。 | | ✓ |
| その他のカスタマーロール | その他のカスタマーロール | | ✓ |
| 信頼できるサービスパートナー | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 | | ✓ |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、またはドメインセパレーションされたインスタンスを使用するマネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

# **TuneUp** ハードウェア資産管理

TuneUp ハードウェア資産管理 (HAM) アクセラレーターは、ハードウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

## 概要

TuneUp ハードウェア資産管理では、現在の HAM 実装のアセスメントを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターには、資産ライフサイクルを標準化するための HAM 機能の応用デモが含まれています。お客様は、HAM への投資に関するより優れたインサイトを得るための支援が得られ、アダプションと使用を増やす最善の方法に関するリーディングプラクティスが提供されます。

HAM の詳細については、「 Hardware Asset Management 」を参照してください。

> **注:**
> このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

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

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- HAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- HAM プラグインのインストールまたはアップグレード

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

- 内容は以下のとおりです。
  - 高度な HAM の機能と特長の概要
  - ヘルススキャンの検出結果の確認
  - リーディングプラクティスガイドとリソースの提供
- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ハードウェア資産管理に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| CMDB アドミニストレーター (必須) | CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野の専門家。 |
| HAM アドミニストレーター (推奨) | HAM の管理の責任者である対象分野の専門家。 |
| プロセスオーナー (推奨) | 主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 |
| サービスマネージャー (推奨) | 該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

自動翻訳

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

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### TuneUp IT Asset Management

IT Asset Management (ITAM) の健全性を改善する規範的なガイダンスを入手できます。

## 概要

このアクセラレーターでは、ヘルススキャンによる一般的な IT Asset Management の問題領域の分析と、分析結果に対処する推奨事項を Impact のお客様に提供します。これは、ITAM セットアップ内の問題領域を特定する方法をお客様が理解できるようにすることを目的としています。これには、最も困難な領域のレビューや、ギャップの最適な修正方法に関するリーディングプラクティスが含まれます。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

IT Asset Management アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- ITAM ヘルススキャンポートフォリオの実行
- ITAM 健全性の分析結果

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権
- 以下を確認します。
  - IT Asset Management の重要性
  - ITAM 健全性分析
  - 優先される問題または欠陥がある領域 (最大 3 つ)
  - ギャップを解消するためのリーディングプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

IT Asset Management に関する Q&A の機会

自動翻訳

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

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 資産マネージャー (必須) | 資産管理の主要なステークホルダー。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの IT Asset Management の推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

# **TuneUp ITOM** ディスカバリー

IT Operations Management (ITOM) ディスカバリーによって構成管理データベース (CMDB) の健全性を向上するためのインサイトとガイダンスを入手できます。

## 概要

Tuneup ITOM ディスカバリーでは、ヘルススキャンによる一般的な ITOM ディスカバリー領域の分析と分析結果に対処するための推奨事項を、Impact のお客様に提供します。最も困難な領域のレビューや、ギャップの最適な修正方法に関するリーディングプラクティスなど、CMDB 実装に関するより適切なインサイトを得ることができるようにサポートが提供されます。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

自動翻訳

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

## 提供される内容

ITOM ディスカバリーアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 実施された ITOM ディスカバリーヘルススキャンポートフォリオ
- ITOM ディスカバリーの健全性の分析結果

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 60 分)

- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権
- 以下を確認します。
  - ディスカバリーと CMDB ヘルスの重要性
  - ITOM ディスカバリーの健全性の分析
  - 優先される問題または欠陥がある領域 (最大 3 つ)
  - ギャップを解消するためのリーディングプラクティスと推奨アクション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

CMDB ディスカバリーに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| ディスカバリーアドミン (必須) | ディスカバリーの主要なステークホルダー。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、

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



自動翻訳

セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの ITOM ディスカバリーの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

### TuneUp プラットフォームアナリティクス

TuneUp プラットフォームアナリティクスアクセラレーターでは、価値を最適化するプラットフォームアナリティクスの健全性の維持と管理に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

TuneUp プラットフォームアナリティクスでは、現在のプラットフォームアナリティクス実装のアセスメントが Impact のお客様に提供されます。このオファリングには、パフォーマンスアナリティクス、ワークスペース、ユーザーエクスペリエンスアナリティクスなど、高度なプラットフォームアナリティクス構成機能の応用デモが含まれています。お客様がプラットフォームアナリティクスへの投資に関するより優れたインサイトを取得できるように支援し、アダプションと利用を高める最善の方法に関するリーディングプラクティスを提供することを目指しています。プラットフォームアナリティクスの詳細については、「Available Platform Analytics Solutions」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する ServiceNow Impact パッケージとアクセラレーターの仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- プラットフォームアナリティクスヘルススキャン分析
- 一部のアプリケーション (ITSM、SAM、SPM、CSM、または HR) のいずれかのプラットフォームアナリティクスコンテンツパックのアクティブ化と構成

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

内容は以下のとおりです。

- プラットフォームアナリティクスの概要とデモ
- 成功に向けたプラットフォームアナリティクスのセットアップ：
  - ベースシステム実装との比較を確認します。
  - カスタムメトリクスとジョブを作成します。
- 以下についてのウォークスルーを行います。
  - 詳細テーブルとパフォーマンスアナリティクス
  - ワークスペースとユーザーエクスペリエンス機能
- ハウスキーピングとメンテナンスのリーディングプラクティスについて話し合います。
- 一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが許可されます。

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

自動翻訳

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

プラットフォームアナリティクスに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| レポートリード (必須) | ServiceNow Impact アクセラレーターコンサルタントと面談し、必要なリソースへのアクセスを提供して、エンゲージメントからアクションを推進します。 |
| プロセス/サービスオーナー (推奨) | 主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 |
| 開発者 (推奨) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| プロセスリード (推奨) | 該当するプロセスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| サービスマネージャー (推奨) | 該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報/アクセス

にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。 https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、およびオーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでのプラットフォームアナリティクスの推奨事項の実装についての責任を負わないものとします。

**TuneUp** セキュリティ

プラットフォームセキュリティに関するガイダンス

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



自動翻訳

## 概要

TuneUp セキュリティでは、Impact のお客様に対し、既存の ServiceNow インスタンスのセキュリティ構成に関するインサイト、インスタンスセキュリティのリーディングプラクティス、およびインスタンスのセキュリティをさらに強化できるインスタンスセキュリティ設定のデモが提供されます。これは、ServiceNow が公開しているセキュリティガイダンスのコンテキストでのセキュリティ構成の変更を、お客様がよりよく理解できるように支援することを目的としています。

**注:**
このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セキュリティアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- お客様のセキュリティセンターのレビュー
- ServiceNow ヘルススキャンを使用したセキュリティ構成のアセスメント
- 一時インスタンスでの推奨セキュリティ構成変更のシミュレーション

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

以下の内容のレビュー：

- 一時インスタンス
- セキュリティ構成ガイダンス
- ISC スコア
- 結果と推奨事項
- 一時インスタンスでの推奨される変更のシミュレーション

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

インスタンスセキュリティ構成に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| ServiceNow セキュリティリード - 必須 | ServiceNow インスタンスセキュリティの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| CISO オフィスの代表者 - 必須 | 組織のセキュリティポリシー、プロセス、プラクティス、およびテクノロジーの責任者です。プラットフォームオーナーがセキュリティ標準に対応できるように支援します。 |
| システムアドミニストレーター - 推奨 | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポー |

自動翻訳

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

お客様側の担当者と責任 (続く)

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | トを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| エンタープライズアーキテクト - 推奨 | 必要なポリシーや組織の要件など、組織の戦略、プロセス、およびその他のシステムの全体像を示します。プラットフォームオーナーが技術的標準または機能的標準に対応できるように支援します。 |
| 開発者 - 推奨 | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) には利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨されるセキュリティ構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

### **TuneUp** ソフトウェア資産管理

TuneUp ソフトウェア資産管理 (SAM) アクセラレーターは、ソフトウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

## 概要

TuneUp ソフトウェア資産管理では、現在の SAM 実装のアセスメントを Impact のお客様に提供します。このアクセラレーターには、お客様のライフサイクル全体にわたってソフトウェア資産を管理および最適化することにより、IT コストを削減し、さまざまなリスクを制限する SAM 機能の応用デモが含まれています。お客様は、SAM への投資に関するより優れたインサイトを得るための支援を得て、アダプションと使用を促進する最善の方法に関するリーディングプラクティスが提供されます。

SAM に関する追加情報については、「Software Asset Management」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書に従って提供されます。

## 提供される内容

セッションの準備

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- SAM ヘルススキャンポートフォリオの実行

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

- ソフトウェア資産ワークスペースを含む、すべての SAM Professional プラグインのアクティブ化
- ITAM Health Check アプリケーションのアクティブ化

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

- 内容は以下のとおりです。
  - 高度な SAM 機能と特長の概要
  - ヘルススキャンとヘルスチェックの検出結果の確認
  - リーディングプラクティスガイドとリソースの提供
- プロビジョニングされた一時インスタンスへの 30 日間のアクセス権

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

ソフトウェア資産管理に関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

### お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| CMDB アドミニストレーター (必須) | CMDB のメンテナンスの責任者である対象分野の専門家。 |
| SAM アドミニストレーター (推奨) | SAM の管理の責任者である対象分野の専門家。 |
| プロセスオーナー (推奨) | 主要なプロセスまたはサービス (インシデント、変更、従業員オンボーディングなど) ごとに、各事業部門内のシニアリーダーが、プロセスが目的に適合していることを確認する責任を負います。 |
| サービスマネージャー (推奨) | 該当するサービスの管理の責任者である対象分野のエキスパート。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

自動翻訳

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

## 求められる情報/アクセス

https://www.servicenow.com/jp/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 除外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators のアクティビティの一部は、一部の制限された環境のお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、またはマネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow の担当者は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスでの推奨事項の実装について責任を負わないものとします。

### **TuneUp** 仮想エージェント

TuneUp 仮想エージェントアクセラレーターは、ServiceNow プラットフォーム上の仮想エージェントのさまざまな側面に関するガイダンスを提供します。

- TuneUp 仮想エージェント：アセスメント
- TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解)
- TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング
- TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス)

### **TuneUp** 仮想エージェント：アセスメント

TuneUp 仮想エージェント：アセスメントアクセラレーターでは、価値を最適化する仮想エージェントのセットアップの微調整に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

TuneUp 仮想エージェント：アセスメントアクセラレーターでは、仮想エージェントのアセスメントと、仮想エージェントのセットアップを強化するリーディングプラクティスおよび規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、仮想エージェントアセスメントの資料の確認、仮想エージェントのトピックを改善するための推奨事項、および仮想エージェントから価値を最大限に引き出すための追加機能の確認が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Impact Advanced パッケージと Total パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

## 提供される内容

仮想エージェントのアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントの全体的な状況のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

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



自動翻訳

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの推奨事項
- 優れたチャットボットの条件
- 仮想エージェントのアセスメントの資料
- 仮想エージェントの推奨事項のデモ
- 自動化と転送の機会の特定
- リーディングプラクティスの推奨事項とリソース

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェントのアセスメントに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

お客様側の担当者と責任

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (必須) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

自動翻訳

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

### TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解)

TuneUp 仮想エージェント：NLU (自然言語理解) アクセラレーターでは、価値を最適化する NLU モデルの微調整に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

TuneUp 仮想エージェント：NLU アクセラレーターでは、モデルの設計とパフォーマンスのアセスメントと、仮想エージェントのエクスペリエンスに取り組んで改善する規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、仮想エージェント NLU モデルの現状のアセスメント、リーディングプラクティスの概要、NLU 機能の詳細、パフォーマンスを継続的に改善するための最良の方法の推奨事項が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、*Advanced* パッケージと *Total* パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

## 提供される内容

NLU アセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- NLU モデルの全体的な状況のアセスメント

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- NLU 設計の概要
- 現在の NLU モデルのアセスメント
- NLU のリーディングプラクティス (トレーニング用の発言、エンティティ、語彙)
- NLU の高度な機能のデモ
- モデルを改善および維持する規範的な推奨事項

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェント NLU モデルに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |

自動翻訳

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

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (必須) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

### **TuneUp** 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリング

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリングアクセラレーターでは、価値を最大化する仮想エージェントのパフォーマンスの微調整に関するガイダンスを入手できます。

## 概要

TuneUp 仮想エージェント：パフォーマンスモニタリングアクセラレーターでは、仮想エージェントのパフォーマンスアセスメントと、成功を測定し改善の機会を特定するツールを活用するための規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。ダッシュボードと関連ツールを確認し、仮想エージェントの価値を向上および最大化するための最良の方法に関する推奨事項を提供します。

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

> **注:**
> このアクセラレーターは、*Advanced* パッケージと *Total* パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

## 提供される内容

仮想エージェントのパフォーマンスのアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントのパフォーマンスの評価

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



自動翻訳

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 仮想エージェントの成功の測定の概要
- 仮想エージェントのメンテナンスのリーディングプラクティス
- 仮想エージェントのダッシュボード、メトリクス、およびサーベイ
- 自然言語理解 (NLU) パフォーマンスレビュー
- 仮想エージェントのインタラクションテーブルのレビュー

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェント NLU モデルに関する Q&A の機会

## 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (必須) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

## 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

## 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

自動翻訳

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

## TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス)

TuneUp 仮想エージェント：UX (ユーザーエクスペリエンス) アクセラレーターでは、価値を最適化する仮想エージェントの会話の微調整に関するガイダンスを入手できます。

### 概要

TuneUp 仮想エージェント：UX アクセラレーターでは、エンドユーザーの観点からの仮想エージェントセットアップのアセスメントと、仮想エージェントのエクスペリエンスに取り組んで改善する規範的なガイダンスを Impact のお客様に提供します。これには、ユーザーエクスペリエンスの分析、会話設計のリーディングプラクティスの概要、および最良の改善策に関する推奨事項が含まれています。

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

**注:**
このアクセラレーターは、Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

該当する ServiceNow Impact パッケージと Impact Accelerators の仕様書 に従って提供されます。

### 提供される内容

仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスアセスメント

- 一時インスタンスのプロビジョニング
- 必要なプラグインのアクティブ化またはアップグレードと構成
- 仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスの評価

カスタマーコーチングセッション #1 (最大 90 分)

お客様に一時インスタンスへの 30 日間のアクセスが提供されます。

以下の内容のレビュー：

- 会話設計のリーディングプラクティス
- 効果的な会話の設計
- 会話設計のリーディングプラクティスのデモ
- エクスペリエンスの強化方法に関する規範的なガイダンス

カスタマーコーチングセッション #2 (オプション。お客様からの依頼に応じて実施。最大 60 分)

仮想エージェントのユーザーエクスペリエンスに関する Q&A の機会

### 求められるお客様側の担当者

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| 仮想エージェントリード (必須) | ServiceNow ITSM 仮想エージェントの責任者である対象分野のエキスパート。 |
| システムアドミニストレーター (必須) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポー |

自動翻訳

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

| お客様側の担当者 | 責任 |
| --- | --- |
| | トを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |
| 開発者 (必須) | ServiceNow プラットフォーム用のコードを作成します。 |
| 信頼できるサービスパートナー (推奨) | ServiceNow Impact Accelerators のコーチングセッションに参加して、リーディングプラクティスを理解します。将来的にお客様をサポートする可能性があります。 |

### 求められる情報

https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

### 例外

この Impact Accelerators 全体または Impact Accelerators アクティビティの一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様 (内部使用の場合を除く) にはご利用いただけません。

ServiceNow は、お客様の準本番インスタンスまたは本番インスタンスで推奨される構成の変更を実装する責任を負わないものとします。

## **Impact** デリバリインスタンス (旧 **Impact** デジタルエクスペリエンス)

Impact デリバリインスタンス (IDI) は、Impactツールやメリットにアクセスできる一元化されたインタラクティブなポータルです。

### **IDI**概要

Impact を使い始めるには、Impact の概要ビデオをご覧ください。

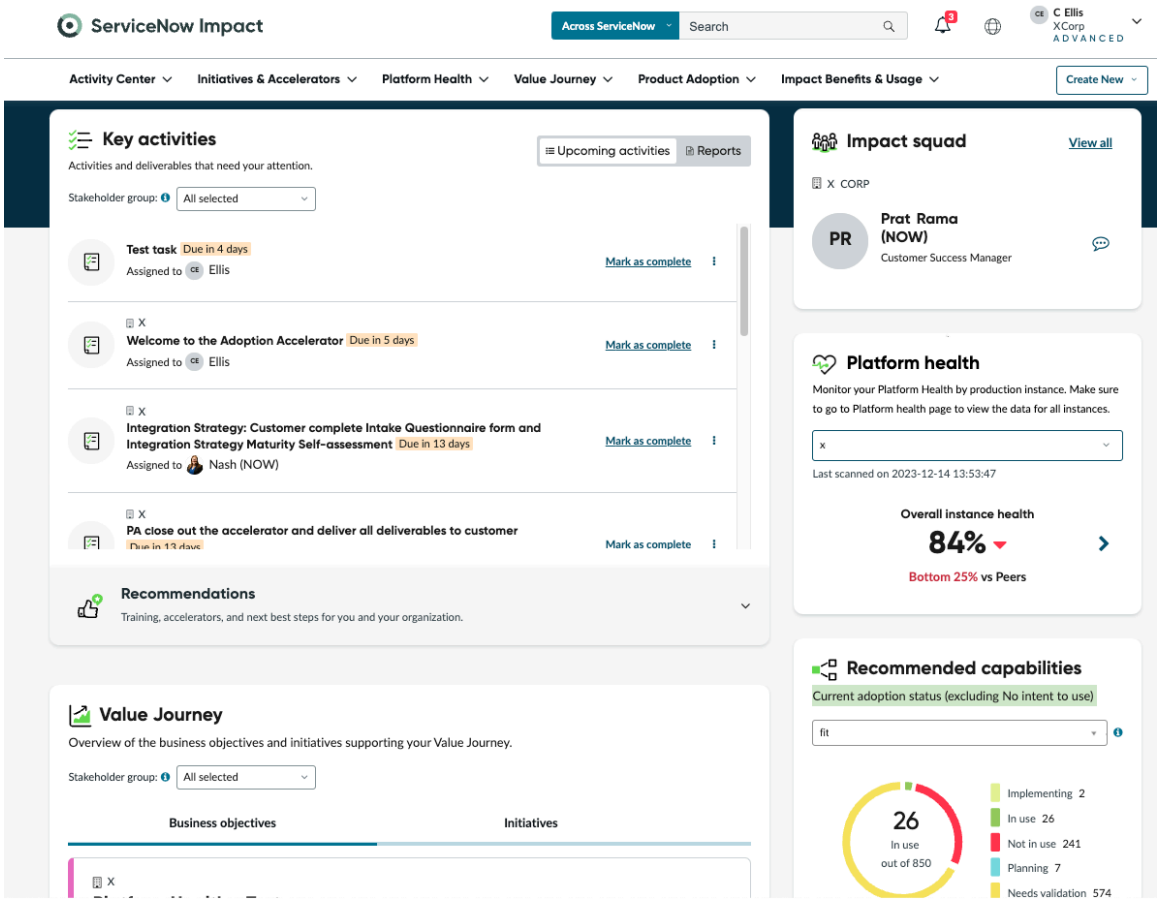
https://player.vimeo.com/video/982119213?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

**注:**
Impact Squad は、IDI ポータルにアクセスするためのログイン情報を送信します。

自動翻訳

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

# ホームページ




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

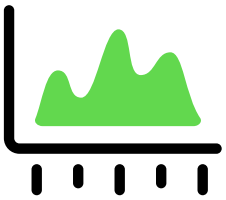
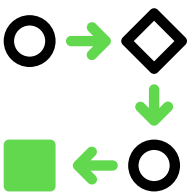
## **Impact** ナビゲーションメニューオプション

| | メニュー | 詳細 |
|---|---|---|
|  | アクティビティセンター | • Impact Squad との連携により、会話、タスク、通知、ファイル、会議など、価値向上活動を支えるすべてのアクティビティを包括的に表示できます。<br>• アクティビティセンターのすべての推奨事項：事業目標をより早く達成するために役立つオーダーメイドの推奨事項。 |
|  | イニシアチブとアクセラレーター | • イニシアチブカタログ：デジタルトランスフォーメーションを促進する実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。<br>• アクセラレーターカタログ：オプションごとにエキスパートが用意されている対象範囲固定型のオファリングであり、価値実現が必要な領域でその価値を迅速に実現します。 |

自動翻訳

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

**Impact** ナビゲーションメニューオプション (続く)

| | メニュー | 詳細 |
|---|---|---|
|  | プラットフォームヘルス | プラットフォームヘルスは、ServiceNow の技術的なベストプラクティスにどの程度即しているかを示し、改善のための推奨事項を提供します。<br>• Impact 開発者サポート：Impact の Advanced または Total パッケージで提供され、アドミンや認定ユーザーが、既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援する ServiceNow サポートエンジニアにアクセスできるようにします。<br>• Impact Instance Observer：可観測性、およびインスタンスの健全性とパフォーマンスを追跡できるパフォーマンス監視ツール<br>• HealthScan (ヘルススキャン)：インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正処置を行ううえで役立つ診断ツール<br>これらの機能は、Impact Foundations フェーズの完了後に利用可能になります。 |
|  | 価値向上活動 | 以下について詳しく説明します。<br>• 目標と成果：事業達成目標を把握します。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。<br>• ビジネス価値レポート：年度末またはそれ以外に定められる報告期間の期末に、担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。 |
|  | 製品アダプション | お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを表示します。<br>• ケイパビリティマップ：事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。<br>• 製品アダプションロードマップ： 最適な実装を実現するために、特定のフェーズにまとめられたケイパビリティの推奨実装シーケンスを表示します。<br>• サブスクリプション：利用資格のあるすべてのインスタンスとアプリケーションのサブスクリプションのリストを表示します。 |

自動翻訳

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

**Impact** ナビゲーションメニューオプション (続く)

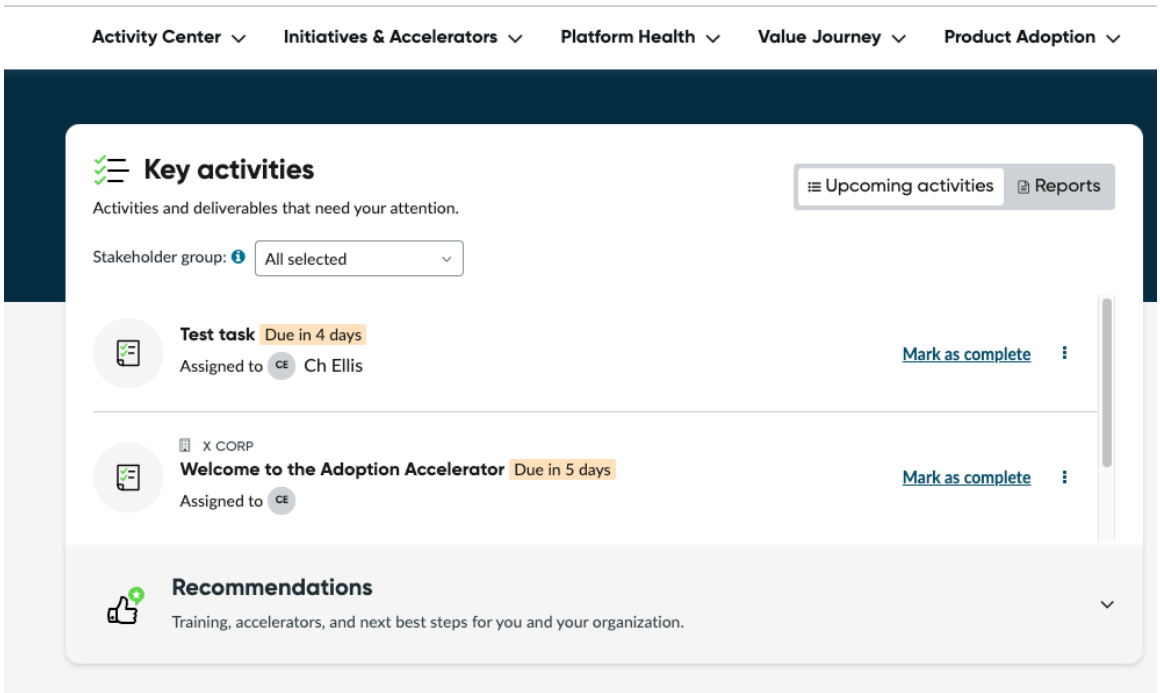
| | メニュー | 詳細 |
|---|---|---|
|  | メリットと使用法 | 事例、学習機会、開発者サポート、Now Community など、ServiceNow の利用可能なリソースへのアクセスを支援します。 |

**重要:**
さまざまなレベルの Impact にアクセスするには、ロールを割り当てる必要があります。Impact アドミニストレーターは、適切なロールをお客様に割り当てることができます。詳細については、「Impact ユーザーの管理」を参照してください。

## アクティビティセンター

アクティビティセンターでは、Impact を使った日々の活動をサポートするすべてのアクティビティを包括的に表示します。

タスク、推奨事項、コミュニケーションなど、注意を必要とする Impact の重要なアクティビティや成果物に関する未処理の通知を確認します。レコードに直接移動し、アクションを実行できます。今後のアクティビティで並べ替えたり、ケイパビリティマップやヘルススキャンレポートなどのレポートを表示したりできます。価値向上活動のスナップショットにアクセスし、Impact 機能の使用状況の概要やラーニングクレジットの残高を確認します。




アクティビティセンターのコンポーネント

| セクション | 使用 |
|---|---|
| 会話 | 自分が参加しているすべての会話に目を通すことができます。会話はいつでも開始できます。 |

自動翻訳

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

アクティビティセンターのコンポーネント (続く)

| セクション | 使用 |
| --- | --- |
| | 会話では、Impact Squad に質問したり Impact Squad からアドバイスを受けたりできます。 |
| すべての推奨事項 | Squad からの推奨事項を表示します。詳細については、「アクティビティセンターのすべての推奨事項」を参照してください。 |
| タスク | 担当する作業アイテムを表示および管理できます。タスクを作成して他のユーザーにアサインすることもできます。 |
| カレンダー | 会議、アセスメント、目標など、予定されている Impact 関連イベントを表示できます。 |
| アクティビティログ | チームの最新のアクティビティと、これらのアクティビティによって価値向上活動がどのように促進されるかを確認できます。すべてのアクティビティ、会話、会議、およびタスクが 1 つのページにまとめて表示され、アクセスしやすくなっています。 |
| ファイル | Impact 関連のドキュメントに 1 か所でアクセスできます。自分とチームのファイルを表示、編集、アップロードできます。 |

**注:**
利用可能なアクティビティは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

## アクティビティセンターの会話

自分が参加しているすべての会話に目を通すことができます。会話はいつでも開始できます。会話では、Impact Squad に質問したり Impact Squad からアドバイスを受けたりできます。

会話は、カンバンビューまたはリストビューのいずれかでカスタマイズできます。次のいくつかのフィルターオプションも使用できます。

- 件名または参照番号
- ステークホルダーグループ (Stakeholder group)
- 自分の会話またはすべての会話
- 会話の状況 (オープンまたはクローズ済み)

- そのレーンの会話の件名、アクションメニューの順序を並べ替えます。
- 件名または参照番号で検索します。
- [すべての会話] または [自分の会話] でフィルター処理します。
- 状況を [オープン] または [クローズ済み] で表示します。

### 会話の作成と管理

新しい Impact 会話を作成するか、既存の会話を管理します。

#### 始める前に
必要なロール：Impact ユーザーまたは Impact エグゼクティブ

自動翻訳

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

## 会話を作成

### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > アクティビティセンター > 会話.
2. 選択 新規作成 > 会話.

   **注:**
   会話は、Impact のすべてのページから開始できます。

3. 添付ファイルの追加など、会話の詳細をフォームに入力します。

   会話アクション

| アクション | **Description** (説明) |
|---|---|
| 高優先度としてマーク | 受信者とウォッチリストメンバーにとって優先度の高い会話として表示されます。優先度の高い会話には、そのようにマークしたユーザーの名前が入った黄色のバナーが表示されます。 |
| 関連タスクを作成 | 会話に基づいて、ステークホルダーグループまたは個々の受信者のタスクを作成します。アサイン先パーティには、それに応じてアクティビティセンターでタスクが作成されます。 |
| 会話のオーナーを変更 | 会話の発信者から会話のオーナーを転送できるようにします。 |
| 変更カテゴリ | 会話のカテゴリを変更します。 |
| 会話の主題を編集 | 会話の件名を利用可能な件名から変更します。<br>○ ビジネス KPI<br>○ 事業達成目標<br>○ 全般<br>○ イニシアチブ<br>○ プラットフォームの健全性<br>○ レビューと会議 |
| ウォッチリストの編集 | 会話ウォッチリストの受信者を更新して、更新を受信します。 |
| クローズ済みとしてマーク | 会話を終了します。会話ページのフィルターを調整して、クローズ済みレコードを表示します。 |
| コメント | 会話にコメントを入力します。 |
| 関連レコードを検索 | Impact で同じ件名を持つ他の会話や他のレコードを検索できます。 |
| ファイルをアップロード | 会話にファイルを添付します。 |
| ウォッチリストの追加/ウォッチリストからの削除 | 誰が受信し、どの会話をウォッチリストに含めるかを管理します。 |

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

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

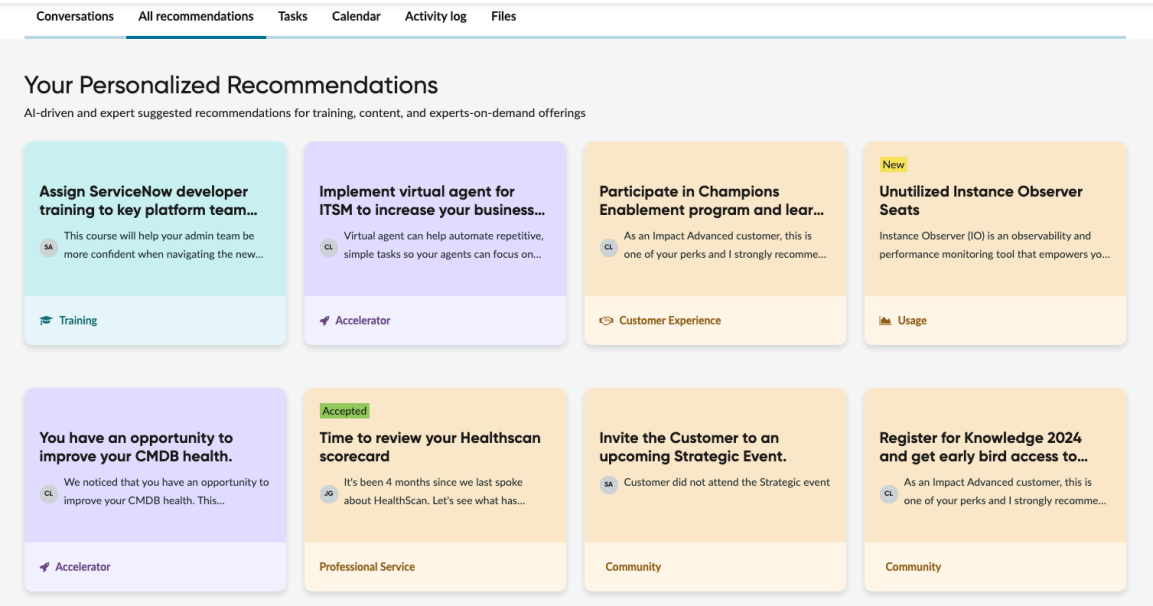
- 会話が [会話] ビューに追加されます。
- 会話の詳細は、会話の詳細にキャプチャされます。
- アクティビティログが会話の詳細で更新されます。
- 受信者とウォッチリストには、Impact のアクティビティログで新しい会話が通知されます。

会話を管理

5. アクティビティセンターから既存の会話を選択します。
6. [アクション] メニューからアクションを選択して [保存] します。
   会話の変更が表示されます。

## アクティビティセンターのすべての推奨事項

トレーニング、コンテンツ、エキスパートによるオンデマンドサービスについて、専門家が勧める AI 主導の推奨事項を表示します。




- ルールベースの推奨事項：
  - ビジネスユーザーが推奨事項の構成と拡張を管理できるようにするフレームワーク (スコープを定義する機能など)。
  - 事前定義された頻度で Impact 内の既存のデータを使用して新しい推奨事項タイプを作成し、既存の推奨事項の品質を改善します。
- コンテンツ推奨：
  - Impact ホームページに、類似するユーザーの間で人気が高い Now Create のコンテンツが表示されます。
  - 推奨コンテンツに関するフィードバックを提供します。

特定の推奨事項をフィルタリングし、コンテキストに応じた推奨事項を公開するか、未使用の推奨事項をクリーンアップします。

自動翻訳

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

# プラットフォームヘルス

技術重要業績評価指標 (KPI) は、お客様が ServiceNow のテクニカルベストプラクティスにどの程度即しているかを示し、改善に向けた推奨事項を提示します。このため、インスタンスの健全性を監視するうえで役立ちます。

## プラットフォームヘルスの診断

技術 KPI を使用すると、組織の技術 KPI をわかりやすく可視化できます。[インスタンス] ドロップダウンを使用して技術 KPI の [インスタンスの健全性] を確認するには、次の手順に従います。確認する技術 KPI を選択し、その結果を使用して重要な情報を確認します。

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

技術 **KPI** の各セクション

| セクション | セクションの詳細 |
|---|---|
| サマリー、要点、ピアとの比較 (Summary & Takeaways & Compare to peers) | インスタンスの健全性ダッシュボードには、管理性、パフォーマンス、セキュリティ、アップグレード性、ユーザーエクスペリエンスという 5 つのカテゴリが表示されます。このダッシュボードには、すべてのカテゴリスコアの平均を表示する追加のカテゴリとして、全体のスコアも含まれています。[重要な情報] では、スコアに関連するサマリーが強調されます。また、ピアと比較した技術 KPI のスコアの内訳を確認できるようになりました。 |
| インスタンスのスナップショット | Advance または Total の Impact のお客様にご利用いただけます。Instance Observer を使用することで、すべてのインスタンスの観測可能性の概要を表示し、[アクション] ドロップダウンからインスタンスに関する詳細情報を表示できます。 |
| 会社のアクティブなケースのブレークダウン | インスタンス内のアクティブなケースはここで確認できます。 |
| クイックリンク | インスタンスに役立つリソースへのリンクが表示されます。 |
| 関連する会話 | 選択したインスタンスに関連する会話が表示されます。 |
| 関連ファイル | インスタンスに関連するすべてのファイルが表示されます。 |

**注:**
利用可能なメトリクスは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

### 監視

Advanced パッケージと Total パッケージのメリットとして、Impact はインスタンスの状況に関する日次パフォーマンスサマリーを提供します。すべての Impact パッケージでサポートされてい

自動翻訳

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

る Instance Observer を使用して、パフォーマンスの詳細をより深く掘り下げ、リアルタイムのメトリクスを取得し、パフォーマンスアラートを設定できます。詳細については、「Impact Instance Observer」を参照してください。

### サポート

会社のケース、ケースの応答時間、ケースの傾向、および変更をまとめたダッシュボードビューを取得できます。Now Support では、変更またはケースの具体的な詳細を確認できます。




カスタムコードと構成のトラブルシューティングに役立つ開発者サポートを受けられます。消費レポートを表示して、開発者サポートを依頼できる指定の連絡先担当者を確認してください。詳細については、「Impact 開発者サポート」を参照してください。

## Impact 開発者サポート

開発者サポートは、Advanced および Total Impact パッケージ、およびマネージドサポートを購入した Guided のお客様を対象としたオファリングで、アドミニストレーターと認定ユーザーは、既存のプラットフォームのカスタマイズに関連する技術的な問題のトラブルシューティングを支援できる ServiceNow サポートエンジニアにアクセスできます。

### 開発者サポートの概要

ServiceNow をご利用の多くのお客様は、カスタムコードとカスタムの構成を運用しています。このようなカスタマイズが機能しなくなった場合には、開発者サポートがカスタマイズのトラブルシューティングとデバッグをお手伝いします。

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



自動翻訳

ServiceNow プラットフォームの既存のカスタマイズに関する技術的な問題のトラブルシューティングの際に ServiceNow サポートエンジニアに支援を求める担当者として、サブスクリプションサービスを管理するトレーニングを受けた担当者を指名できます。

**注:**
このような担当者を Advanced パッケージでは 5 人まで、Total パッケージでは 10 人まで指名できます。

## 連絡先担当者

カスタムコードのエンドツーエンドの開発ライフサイクルは複数の段階で構成されています。これらの各段階では、特定の ServiceNow チームからの支援を必要とするさまざまなサポートレベルを利用できます。

### カスタムコードのエンドツーエンドライフサイクル

| カスタムコードのライフサイクル | ユースケース | サポート担当者 |
|---|---|---|
| デザインレビュー | 1. 管理性、パフォーマンス、およびアップグレード可能性に関するデザインレビューについてサポートが必要です。<br>2. 特定の目標に使用する適切なベースシステムツールの決定に関してサポートが必要です。<br>3. 適切なアーキテクチャの計画に関してサポートが必要です。 | プラットフォームアーキテクト |
| コードレビュー | 期待どおりに機能しない事前スコープ設定/設計されたカスタマイズのデバッグに関してサポートが必要です。 | エキスパートサービス |
| 開発サポート | 機能しなくなったカスタムコードの修復に関してサポートが必要です。 | 開発者サポート |

スコープの範囲内のユースケース

開発者サポートでは多くのユースケースがサポートされています。

- 障害対応トラブルシューティングまたは既存のカスタマイズの調整
- ServiceNow API に関する質問

除外

次のような一部のユースケースは開発者サポートでサポートされていません。

- 製品の新規実装 (初回実装または新製品の実装など)
- テスト (UAT、負荷、回帰、パフォーマンス)
- 新機能と拡張機能のビルドと設計 (新しい要件の分析と設計、新しいコーディングクエリなど)
- 統合に関連する場合に除外されるもの：
  - データ解析がお客様のビジネスプロセスに与える影響の把握
  - 統合に関与するサードパーティシステムに関する知識
  - 外部ソースからコンテンツを取得するスクリプト
  - ServiceNow API の制限が原因で実現不可能な統合

自動翻訳

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

開発者サポートの使用

開発者サポートの利用方法の詳細と、Impact で開発者リクエストを送信する際に役立つ情報について説明します。

## 開発者サポートに関する注意事項

### 全般

開発者サポートの利用時間は、ケースコミュニケーションの現地時間のタイムゾーンで月曜日～金曜日の 09:00～17:00 です。

- ケースは優先度 P3 でオープンされ、エスカレーションの対象にはなりません。応答時間と SLA の詳細については、「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260」を参照してください。
- 開発者サポートのケースは準本番インスタンスで調査されます。問題はすべて準本番インスタンスで再現可能である必要があります。
- セルフホスト型顧客インスタンスに対しては変更されたデリバリモデルを介して利用可能です。

**注:**
開発者サポートは現在、オーストラリアの IRAP で保護されているデータセンターまたはその他の特定の制限付き環境では利用できません。

## パラメーター

開発者サポートケースを送信する際に考慮すべき特定のパラメーターがあります。以下のセクションではこれらのパラメーターについて説明します。

### ユーザー：

- 指定された連絡先担当者には、オープンされたケース 1 つにつき具体的な問題が 1 つ記述されていること、また参照されるコードセクションが分離されていて 200 行以下の短いコードであることを確認する責任があります。
- Impact パッケージのサブスクリプションごとに指定された数のユーザーが利用できます (お客様のシステムアドミニストレーターは含まれません)。
  - Advanced Impact パッケージの場合は 5 人
  - Total Impact パッケージの場合は 10 人

**注:**
ユーザーを指定するには、「開発者サポートのユーザーアクセスの管理」を参照してください。

### インフラストラクチャ：

- サポートされているバージョンのリリース/機能/アプリケーション/ハードウェアが必要です。
- サポートされている言語は英語のみです。
- サードパーティアプリケーションのトラブルシューティングやデバッグ、セキュリティ脆弱性のアセスメントは含まれていません。

### 統合：

統合サポートは ServiceNow インスタンスまたはインフラストラクチャ内でのみ行われ、次のものが含まれます。

自動翻訳

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

- ServiceNow API に関する質問
- 統合からのデータを使用するスクリプト (データが想定どおりにインポートされた場合のみ)
- 変換マップスクリプト

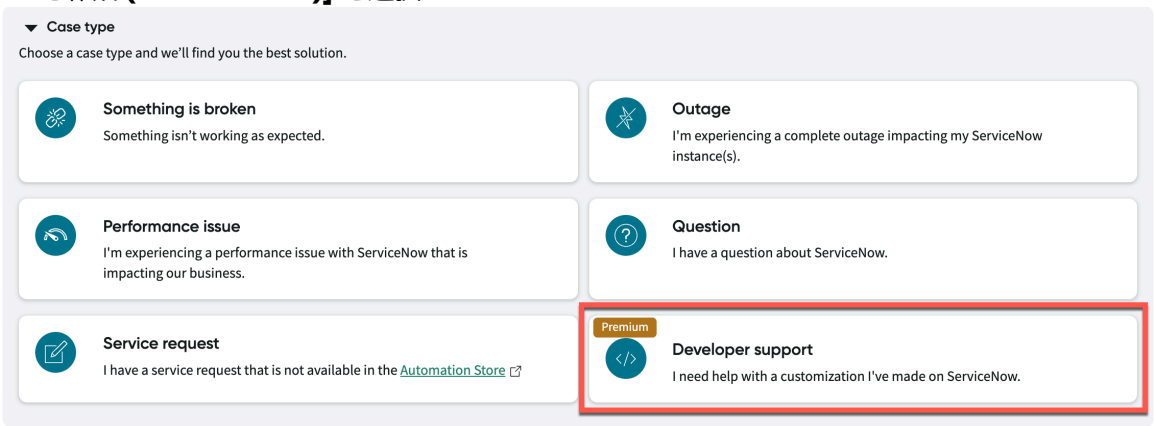
### 開発者サポートケースの作成

Impact プランの連絡先担当者として指定されている場合は、サポートケースを入力して開発者サポートアシスタンスを開始します。

始める前に
必要なロール：Impact 開発者サポート

手順

1. 次のように移動する。 影響 > **NowSupport**.
   NowSupport に直接移動することもできます。
2. [ケースを作成 **(Create a Case)**] を選択しま




す。
3. ケースタイプとして [開発者サポート] を選択します。
   customer_admin によって正しいロールが割り当てられているユーザーのみが、新しいケースの作成時にこのプレミアム開発者サポートタイルを表示できます。
4. 開発者サポートのガイドラインを確認し、チェックボックスで同意します。
5. [詳細情報入力 (Detail Capture)] ページで、[件名]、[説明]、および [再現手順 **(Steps to reproduce)**] に入力します。
6. 連絡先情報と最も都合の良い対応可能時間を確認します。
7. 参照インスタンス ID を確認します。
8. [確認して送信 **(Confirm and Submit)**] を選択してケースを送信します。
   ケースが作成され、ケース番号が生成されたら、アカウントの承認済みユーザーをウォッチリストに追加し、詳しいコメントや添付ファイルを追加することができるようになります。

### 開発者サポートのユーザーアクセスの管理

開発者サポートのサポートケースを入力する指定ユーザーを追加します。指定された連絡先担当者は、特定の問題に関する詳細を入力する責任を担います。

始める前に
必要なロール：Impact アドミン

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 影響 > 会社プロファイル.
2. [アクション] メニューから、[ロール/アクセスを更新] を選択します。
   ユーザーがテーブルにリストされていない場合は、新しいユーザーを作成します。詳細は、「Impact ユーザーの管理」を参照してください。
3. ユーザーの右側にある [アクション] アイコンを選択します。
4. [ロール/アクセスを更新] を選択します。
5. [プレミアムアクセス] で [開発者サポート] を選択します。
   利用可能なユーザーの数が割り当てフィールドの横に表示されます。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
開発者サポートのアクセス権と利用可能なユーザーの数を確認します。

1. Impact デリバリインスタンスの右上隅にある自分の名前に移動します。
2. ドロップダウンから [会社のプロファイル] を選択します。
3. [開発者サポート] の下に、利用可能なユーザーの数が表示されます。

## Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) は、インスタンスの健全性とパフォーマンスをほぼリアルタイムで継続的に追跡し、過去のインサイトも提供する観測可能性およびパフォーマンスのモニタリングツールです。

### 概要

インスタンスアドミニストレーター、プラットフォームオーナー、DevOps チームは、IO を使用してインスタンスパフォーマンスの可視化を強化することで、価値実現を加速化し、目的のビジネス成果を促進でき、お客様が迅速かつ自信を持ってイノベーションを推進できるように支援できます。

### 機能とメリット

主な機能

- **24** 時間 **365** 日対応のモニタリング：インスタンスパフォーマンスのモニタリングにより、エンドユーザーへの影響が出る前に、インスタンス内の問題を認識できます。
- **24** 時間 **365** 日対応のアラート：問題が重大化する前に対処できるように、特定のしきい値を超えた時点でそのことを通知するカスタムアラートを設定します。
- マルチインスタンスの可用性：インスタンス全体のパフォーマンステレメトリーをプロアクティブに可視化します。これにより、組織はエンドユーザーに影響が出る前に傾向を特定できます。
- トリアージ：実用的なポイントインタイムのインスタンスメタデータ。これによりインスタンスのパフォーマンスに追加のコンテキストが提供され、トラブルシューティングにかかる時間が短縮されます。
- インスタンス外部のアプリケーション： インスタンス外部でインスタンスパフォーマンステレメトリーにアクセスできます。問題が発生した場合、組織はインスタンスの可用性に関係なく、実用的なデータにアクセスできます。

自動翻訳

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

- レポート：経時的なインスタンスパフォーマンステレメトリーを可視化し、レポートをすばやく生成してビジネスステークホルダーと共有することで、インスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。
- アナリティクス：メトリクスを経時的に比較して、パフォーマンス全般の傾向を確認したり、特定の変更の前後の影響を評価したりします。

主なメリット

- **24** 時間 **365** 日の可用性：Instance Observer はインスタンス外部のクラウドベースのアプリケーションであり、お客様は 1 つのアプリケーションですべてのインスタンスのインスタンステレメトリーを可視化できます。
- インスタンスのパフォーマンスの向上：インスタンスパフォーマンスのメトリクスをリアルタイムで監視することで、エンドユーザーに影響するパフォーマンス低下の原因となり得る問題をすばやく特定して解決できます。
- アップタイムの増加：Instance Observer のアラート機能によるプロアクティブな監視により、ダウンタイムが発生する前にその原因となり得る問題を通知できるため、ユーザーに影響が出る前に対処できます。
- トラブルシューティングの改善：問題が発生した場合には実用的なポイントインタイムメタデータを用意できます。これにより根本原因分析にかかる時間と、解決までの時間が短縮されます。
- 作業の妨げを解消：ほぼリアルタイムのデータをすぐに利用できるため、お客様とそのチームは、必要な情報をより短い時間で見つけることができ、目的のビジネス成果の推進により多くの時間を費やすことができます。

**注:**
Instance Observer は ServiceNow® モバイル では使用できませんが、モバイルデバイスのブラウザでアクセスできます。

## Instance Observer の機能

機能と説明

| 機能 | 説明 |
| --- | --- |
| ホーム | インスタンスの全体的な健全性のスナップショットが表示されます。 |
| パフォーマンス | インスタンスの健全性とパフォーマンスメトリクスの概要を表示し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータセットにドリルダウンできるようにします。 |
| 可用性 | ServiceNow モニタリングに関連付けられたインスタンスの可用性のライブステータス (稼働中/停止ステータス) を表示します。 |
| 主要アラートのアクティブ化と通知 | 各自のビジネスニーズに固有のしきい値を使用してアラートを設定し、通知と手法を受け取るチームメンバーとその方法を設定できる柔軟性を提供します。 |
| アナリティクス | 経時的な主要メトリクスのパフォーマンスの比較を表示します。 |

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

機能と説明 (続く)

| 機能 | 説明 |
| --- | --- |
| トリアージ | 実際に発生している問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムのインスタンススナップショット |
| レポート | ダウンロードしてチームのビジネスステークホルダーと共有できるレポートをすばやく生成します。 |
| ヘルプ | Instance Observer ツール、用語レビュー、ハウツービデオ、関連ドキュメントに関するサポートを受けられます。 |

## Impact パッケージ別のサポートマトリクス

一部の Instance Observer レポート機能は、登録している Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポートマトリクスチャートを参照するか、アカウントチームにお問い合わせください。

- ✓ = サポート対象
- X = サポート対象外

機能とサポートされている **Impact** パッケージ

| 機能 | Guided | Advanced | Total |
| --- | --- | --- | --- |
| インスタンスの可用性 (稼働中/停止ステータス)<br><br>詳細は、「可用性」を参照してください。 | ✓ | ✓ | ✓ |
| パフォーマンス可視化チャート (KPI)<br><br>詳細は、「パフォーマンス」を参照してください。 | ✓ | ✓ | ✓ |
| レポート<br><br>詳細は、「レポート」を参照してください。 | 選択 | すべて | すべて |
| アラート<br><br>詳細は、「主要アラートのアクティブ化と通知」を参照してください。 | X | ✓ | ✓ |
| アナリティクス<br><br>詳細は、「アナリティクス」を参照してください。 | X | X | ✓ |
| 異常検出 | X | X | ✓ |
| データ保持 | 45 日間 | 6 か月 | 6 か月 |

**注:**
サブスクリプションのサポートの詳細については、「Impact パッケージ」を参照してください。

自動翻訳

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

## サービス性に関する制限事項

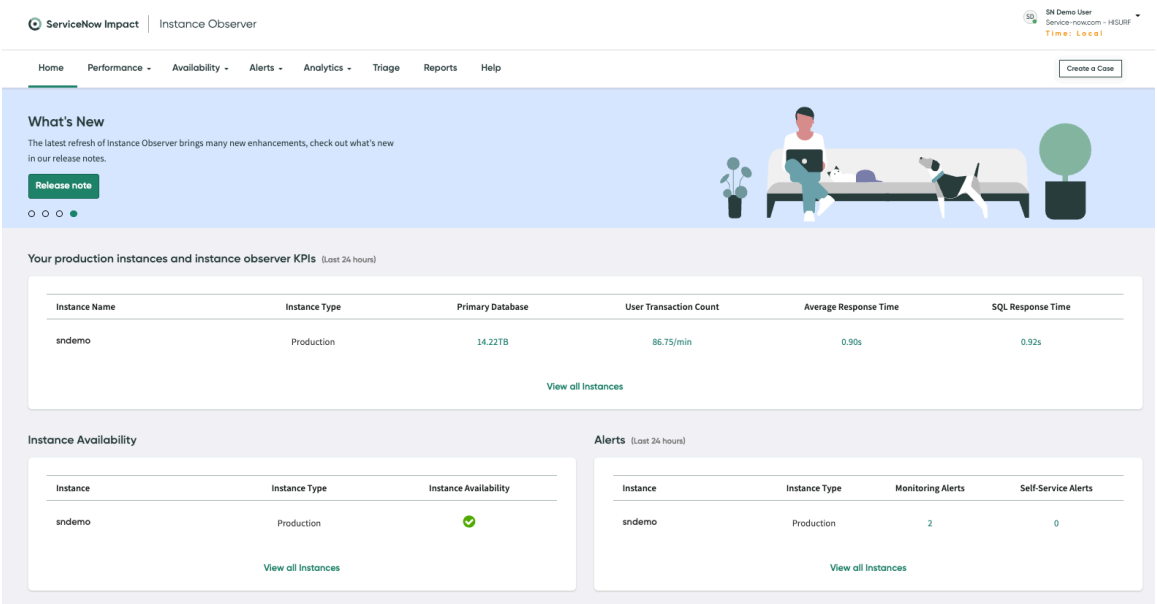
**注:**
Instance Observer は、商用環境および政府機関向けコミュニティクラウド (GCC) 環境のお客様にご利用いただけます。IO は現在、その他の規制された環境やオンプレミス環境ではご利用いただけません。

### ホーム

ホームページには、インスタンスの全体的な健全性のスナップショットが表示されます。

インスタンスの可用性に関する貴重なインサイトや、データセンターの基本情報 (データベースアカウント、ユーザートランザクション数、応答時間などに関する概要情報など) にアクセスします。

次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer**.




**注:**
Instance Observer の [アラート] サポートは、ServiceNow Impact の Advanced パッケージと Total パッケージでのみ使用できます。

### ユーザーエクスペリエンス

Instance Observerテレメトリでユーザーエクスペリエンスとパフォーマンスに関するインサイトを分析し、Impact Total のお客様のノード、トランザクションタイプ、URL、およびユーザーレベルのブレークダウンに関するリアルタイムのユーザーモニタリングの詳細を確認します。

## 概要

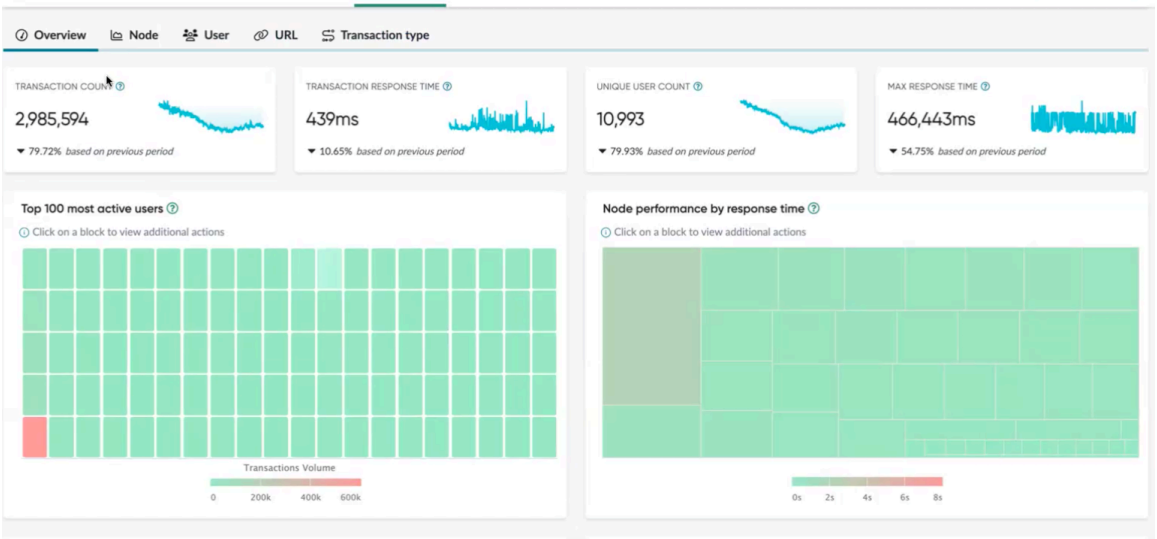
Q3 リリースノート向け：

- ユーザーエクスペリエンスにアクセスすると、トランザクションのタイプと量、機能停止、またはサービスのデグレードに基づいてユーザーベースの問題をすばやく可視化し、Impact Total のお客様が影響を受ける特定の URLにアクセスできます。
- トランザクションの応答時間の増加の原因となっている特定の URL を検索します。☒
- 外れ値と傾向トランザクションについて、ノードおよびトランザクションタイプレベルのデータを分析します。☒
- 機能停止やサービスのデグレードの影響を受けるユーザーを特定します。☒
- トランザクションの量に基づいてユーザーベースをすばやく可視化します。☒

自動翻訳

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

概要ページでは、ユーザー履歴とトランザクション数が、ダッシュボードビューのさまざまなウィジェットとグラフに分類されます。




ユーザーエクスペリエンスの概要

| データタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| • トランザクション数<br>• トランザクションの応答時間<br>• 一意のユーザー数<br>• 最大応答時間 | 現在の値、履歴傾向の減少または増加の割合、およびアクティビティの視覚的なグラフを表示します。 |
| 上位 100 のアクティブユーザー | • ユーザーブロックにカーソルを合わせると、暗号化されたユーザー ID とその期間のトランザクションレポートの数が表示されます。<br>  ○ 緑色のブロックは、しきい値警告のないユーザーを表します。<br>  ○ 赤色のブロックは、トランザクション量が一般的なしきい値を超えていることを示します。<br>• ユーザーブロックを選択して、エントリの詳細を表示します。<br><br>**注:**<br>ユーザー ID は匿名化されます。アドミニストレーターは、匿名化されていないデータの収集にオプトインすることができます。 |
| 応答時間別のノードパフォーマンス | • タイルにカーソルを合わせると、ノード名とそのノードの応答時間が表示されます。<br>  ○ 緑色のブロックは、平均応答時間のノードを表します。<br>  ○ 赤色のブロックは、ノードの平均パラメーター外での応答時間の増加を示します。<br>• ノードブロックを選択すると、エントリの詳細が表示されます。 |

自動翻訳

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

ユーザーエクスペリエンスの概要 (続く)

| データタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| ノードトランザクション数 | グラフ上のポイントを選択すると、他のアクションが表示され、トランザクションの詳細にドリルダウンできます。 |
| ノード応答時間 | グラフ上のポイントを選択すると、他のアクションが表示され、トランザクションの詳細にドリルダウンできます。 |

**注:**
Instance Observer のユーザーエクスペリエンスは、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、その他の制限された環境のお客様、マネージドサービスプロバイダーのお客様にはご利用いただけません。

## ユーザーエクスペリエンスの管理

一定期間のユーザーまたはノードのトランザクションの詳細を確認します。

### 始める前に

**注:**

お客様の管理者が契約条件を確認し、[権限の管理] ページからオプトインする IDE ポータルを通じて有効化します。☒

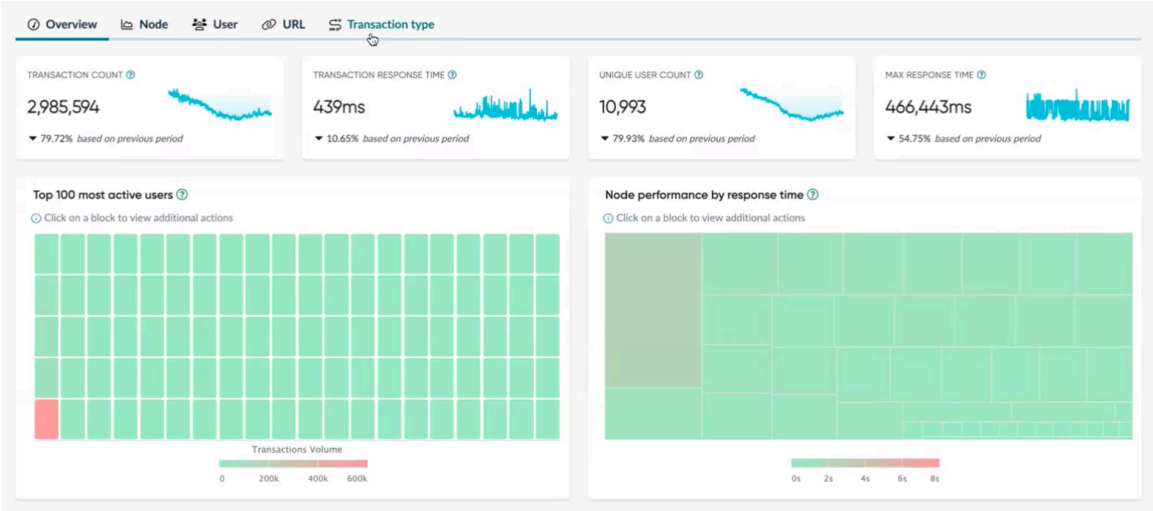
必要なロール：admin

### 手順

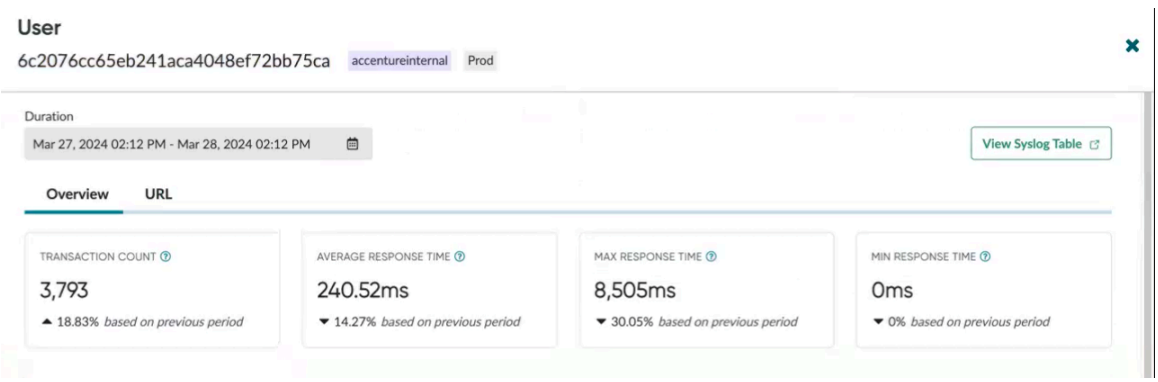
1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer** > アナリティクス > ユーザーエクスペリエンス.
2. フィルターオプションからインスタンスと日付範囲を選択します。
   **[Update instance default settings** (インスタンスのデフォルト設定の更新)] を選択して、デフォルトのスナップショット設定を構成します。
3. [スナップショットを取得] を選択して、ユーザーエクスペリエンスデータグラフを読み込みます。
   次のデータ分析オプションを使用できます。
   - 概要
   - ノード
   - ユーザー
   - URL
   - トランザクションタイプ

自動翻訳

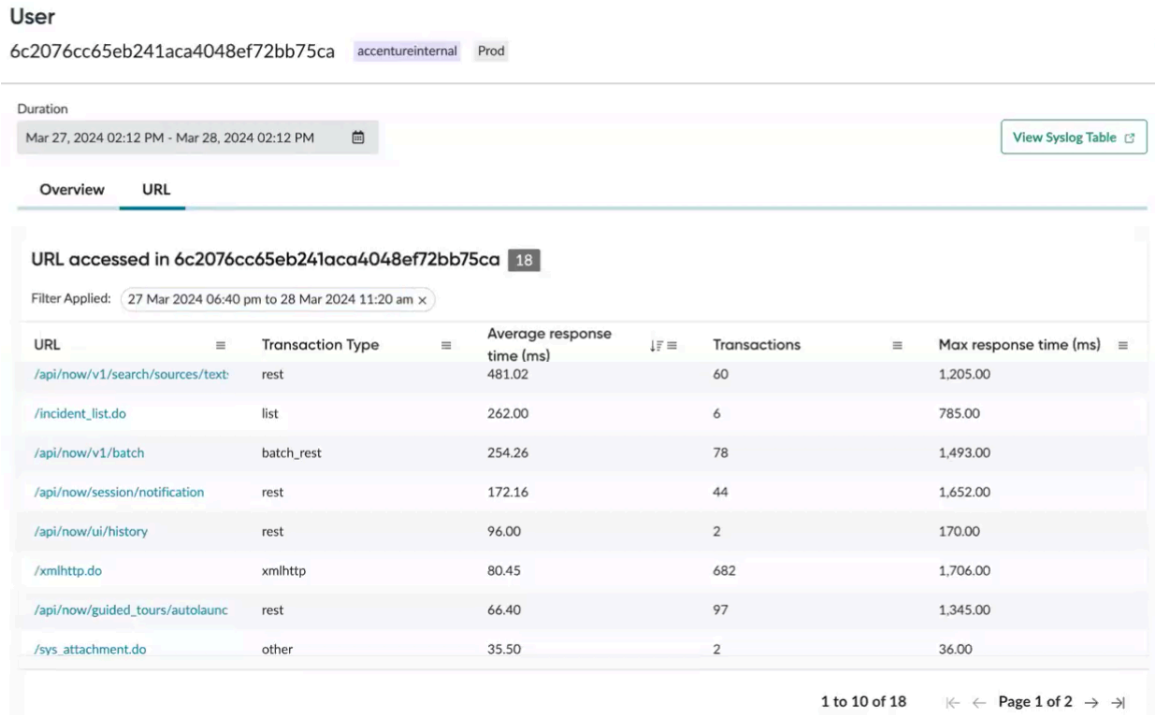
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




**4.** 各データポイントをドリルダウンして、特定の詳細を開きます。
たとえば、グラフ上のユーザーデータポイントを選択します。ユーザートランザクションの詳細が開き、さまざまなデータポイントが表示されます。各データポイントを選択すると、各領域をさらに掘り下げることができます。




**5.** [URL] タブを選択して、特定の各 URL トランザクションにアクセスします。




自動翻訳

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

### パフォーマンス

Instance Observer のパフォーマンスと可用性に関するほぼリアルタイムのメトリクスとアラートにより、すべてのインスタンスを 1 か所で 24 時間 365 日体制で監視できます。インスタンスの健全性とパフォーマンスメトリクスの各種概要グラフを生成し、推奨されるトラブルシューティングを使用して特定のデータポイントにドリルダウンします。

ユーザー、プラットフォーム、アプリケーションのデータに基づく意思決定を行い、ほぼリアルタイムおよび過去のインスタンスパフォーマンステレメトリーにアクセスし、ポイントインタイムメタデータを使用してインスタンス全体のインスタンスパフォーマンステレメトリーをプロアクティブに可視化します。

## 主な特長

- パフォーマンスデータの過去の傾向を表示します。
- パフォーマンスの異常を特定して調査します。
- 特定の時点で実行中の特定のジョブとトランザクションを表示します。
- 選択したパフォーマンスメトリクスの詳細にアクセスします。

### パフォーマンスチャートの開始

Instance Observer を使用してパフォーマンスチャートを生成するには、次の手順に従います。

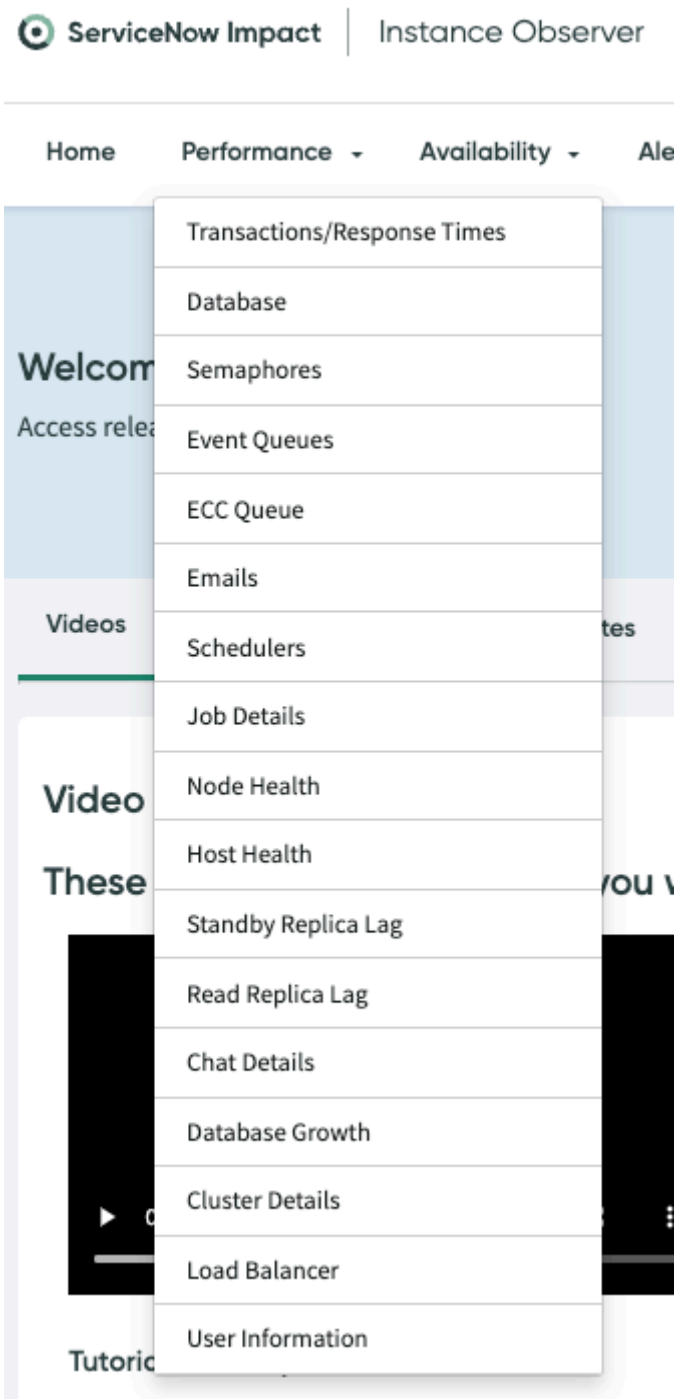
#### 始める前に
必要なロール：admin

#### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer**.
2. [パフォーマンス] メニューから、評価するテレメトリーオプションを選択します。

自動翻訳

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




**3.** 次のレポートオプションを選択します。

- インスタンス
- 日付範囲
- メトリクス (選択可能なメトリクスは、選択したレポートによって異なります)
- オプションとアドオン

自動翻訳

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

4. [スナップショットを取得 **(Get Snapshot)]** を選択します。

> **注:**
> レポートとチャートで利用可能なオプション：
> - データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
> - 右クリックしてデータポイントを分離します。
> - チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
> - PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
> - レポートタイプを変更します。

### 根本原因の相関

根本原因の相関 (RCC) は、過去 24 時間の本番インスタンスでサポートされている症状のメトリクス、ログ、およびイベント情報を自動的に関連付けることで、根本原因分析の実行を簡素化します。

## RCC 症状カテゴリ

RCC 機能はセルフサービスアラートで使用でき、次の症状カテゴリをサポートしています。

- メモリー
- 最長実行セッション
- 遅いトランザクション
- キャッシュのフラッシュ
- データベースロック
- データベースへの影響

この表では、RCC エンジンが検出する症状カテゴリと対応するアラートについて説明します。

対象となる症状カテゴリと対応するアラート

| 症状カテゴリ | 説明 | 対応するアラート |
|---|---|---|
| DB 影響 | データベースのパフォーマンスに影響を与える拡張 SQL クエリー (実行時間の長さやボリュームの増加に関連する) を特定して対処するのに役立ちます。クエリパターンでは、クエリ実行時間への影響が観測された時点から 30 分と 60 分の期間のスナップショットが得られます。 | データベースの応答時間 |
| キャッシュのフラッシュ | キャッシュのフラッシュとノードの再起動、およびパフォーマンスアラートがトリガーされた前後に発生した可能性のある高いサービス飽和レベルが検出されます。 | デフォルトのセマフォ平均 |
| 最長実行セッション | 平均復旧時間 (MTTR) ログで上位の長時間実行セッションを検索し、処理時間が最長の上位トランザクションパターンハッシュ、次にトランザクション ID を特定します。 | デフォルトのセマフォ平均 |

自動翻訳

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

対象となる症状カテゴリと対応するアラート (続く)

| 症状カテゴリ | 説明 | 対応するアラート |
|---|---|---|
| 遅いトランザクション | • ACL 時間、SQL 時間、CPU 時間、処理時間、BR 時間、スクリプト時間を含む合計時間を使用して、実行時間の長い上位のトランザクションを特定します。<br>• トランザクション ID、パターンハッシュ、およびこれらのメトリクスを返して、ユーザーが長時間実行されているトランザクションの特定の原因を特定するのに役立ちます。 | デフォルトのセマフォ平均 |
| 記憶 | • ガベージコレクションの一時停止の影響を最も受ける 3 つのノードを、一時停止の合計期間によって特定します。<br>• これらのノードで 200 秒を超えるトランザクションまたはワーカースレッドを特定します。<br>**注:** ユーザーは、これらの長時間実行されるスレッドや頻繁に繰り返されるスレッドを確認することをお勧めします。 | ノードのガベージコレクション時間 |
| DB ロック | RCC エンジンは、`innodb_row_lock_waits` と `threads_running` を監視して、データベース操作で排他アクセスが必要な場合に発生する異常なデータベースロックイベントを検出します。 | 実行中のスレッド |

## RCC レポートのステータス

RCC レポートが生成されると、いくつかのステータスを使用できます。

- RCC 進行中:RCC レポートの生成中です
- RCC 生成済み:レポートが正常に生成されました
- RCC が見つかりません:レポートを生成するのに十分な情報がない場合
- RCC 失敗:技術的な問題が発生した場合に返されます。通常は、レポートを再生成するために修正されます

### RCC アラートの構成

Instance Observer RCC によって実行される根本原因分析に基づいて、根本原因相関 (RCC) アラートを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer**.
2. [ アラート ] メニューから [アラートコンソール] を選択します。
3. 本番インスタンスを選択します。
4. [スナップショットを取得 **(Get Snapshot)]** を選択します。
   アラートの情報がテーブルに一覧表示されます。
5. 次のレポートオプションを選択します。

自動翻訳

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

- インスタンス
- 日付範囲
- メトリクス
- オプション：
  - セルフサービスアラート (Self Service Alerts)
  - 診断イベント
- アドオン

6. リストされたオプションを使用して、アラートを微調整します。
   - たとえば、トランザクション数の異常が 10 分以上持続する場合、または平均からの一定の標準偏差を 10 分以上継続して超えており、範囲を上回ったり下回ったりした場合にアラートをトリガーするしきい値を設定します。ジョブ異常は、実行時間に基づいて異常なジョブの上位 X % を対象とし、これらのジョブの詳細を追跡します。
   - 持続時間をシミュレーションしてアラートをテストおよび微調整するか、異常の期間として 5 分、10 分、15 分などを選択するか、ジョブの上位 5 %、10 %、または 15 % を選択して、アラートが正しくトリガーされることを確認します。必要に応じてアラートしきい値を調整し、意味のある実用的なアラートがシステムから提供されるようにします。
   - 要件に基づいて適切なアラート送信方法を選択します。これにはメール通知、SMS メッセージ、統合などがあります。
   - システムによって生成されるアラートを継続的に監視します。検出された異常を定期的に確認して根本的な原因を把握し、適切な措置 (潜在的な問題の調査やさらなる分析の実行など) を取ります。

### RCC レポートを生成

詳細な根本原因相関レポートを生成します。これを使用して、パフォーマンス低下の原因となったインスタンスの根底にある問題と関連アラートを特定して絞り込むことができます。

#### 始める前に

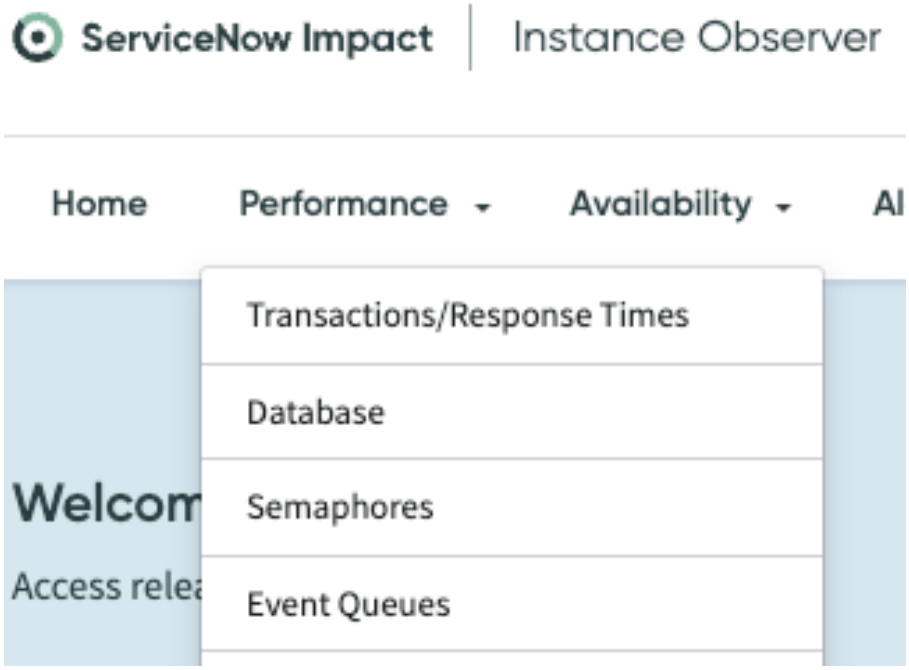
必要なロール：admin

#### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer**.
2. [パフォーマンス] メニューから [セマフォ] を選択します。

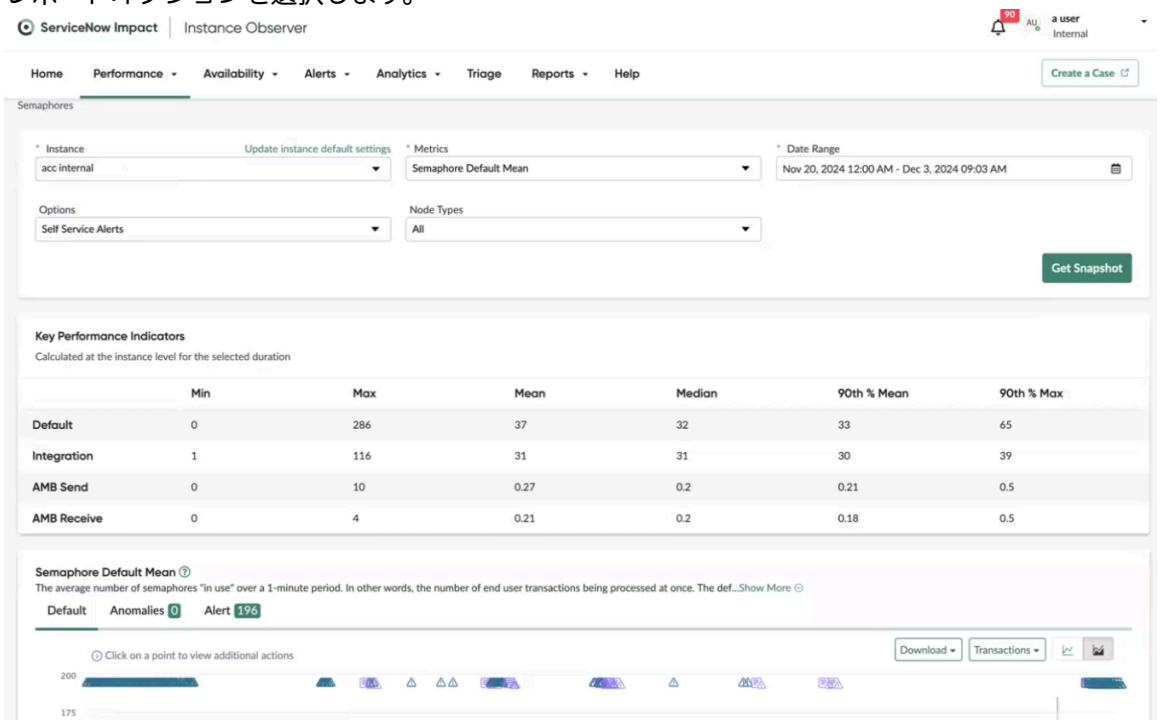
自動翻訳

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




注:
サポートされているシンプトムカテゴリから選択します。詳細については、「根本原因の相関」を参照してください。

**3.** レポートオプションを選択します。




- インスタンス:本番インスタンスのみが RCC 機能でサポートされています。
- メトリクス:RCC レポートの生成に利用可能なメトリクスから選択します。サポートされているメトリクスについては、 根本原因の相関 の「RCC 症状カテゴリ」セクションを参照してください。
- 日付範囲:日付範囲を選択します

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

- オプション:アラートのタイプを選択します。RCC の場合、セルフサービスアラートがサポートされています。
- [ノードタイプ] を選択します。リストでオプションを使用できます。

4. [ スナップショットの取得] を選択して、RCC レポートを生成します。




5. レポートからアラートアイコンを選択して、問題に関する追加情報を確認します。




**注:**
レポートとチャートで利用可能なオプション：

- データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
- 右クリックしてデータポイントを分離します。
- チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
- PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
- レポートタイプを変更します。

RCC アラートの情報が、アラートの根本原因を生成するオプションとともに表示されます。

6. [ 根本原因を生成] を選択します。

RCC 生成情報を含むステータスメッセージが表示されます。

## 次のタスク

[RCC 履歴] ページを確認して、アラートがトリガーされる原因となった問題をさらに調査します。詳細については、「RCC履歴を利用して根本原因分析を行う」を参照してください。

### RCC履歴を利用して根本原因分析を行う

[RCC 履歴] ページを確認して、アラートがトリガーされる原因となった問題をさらに調査します。

## 始める前に

必要なロール：admin

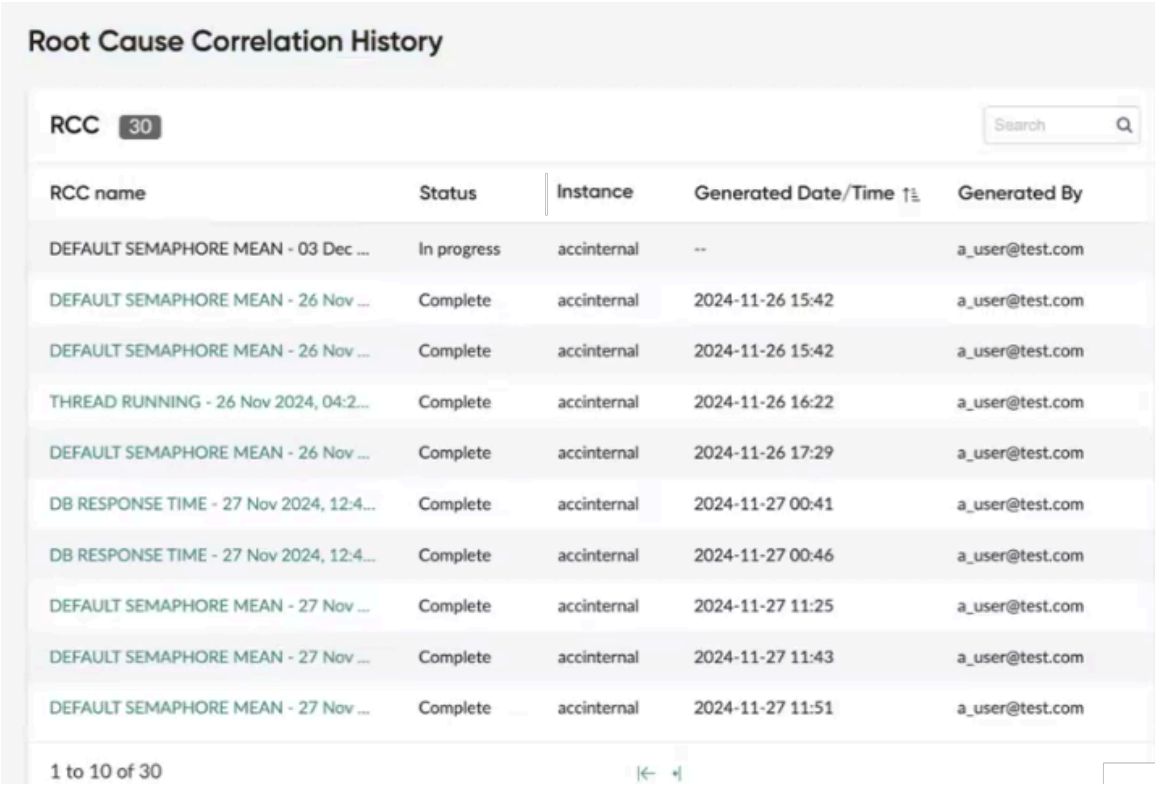
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer**.
2. [ アラート ] メニューから [ 根本原因相関履歴 ] を選択すると、選択したインスタンス内のすべてのユーザーの過去 7 日間のレポート履歴が表示されます。




3. RCC エントリを選択して、アラートの原因となった問題をさらに掘り下げます。
4. [RCC レポート] ページで、[セルフサービスアラート生成 (RCC 生成済み)] のアイコンが付いたエントリを選択します。
テーブルからアラートの原因となった問題に直接リンクして、問題をさらに調査して問題を修正します。
5. オプション: 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer**.
6. [ アラート ] メニューから [アラートコンソール] を選択します。
7. 本番インスタンスを選択します。
8. [スナップショットを取得 **(Get Snapshot)]** を選択します。
アラートの情報がテーブルに一覧表示されます。

### 異常検出

Instance Observer は、本番インスタンスの Impact Total パッケージのパフォーマンスチャートで、周期的なメトリクスまたは非周期的なメトリクスの異常を積極的に検出します。異常は、過去のパターンに基づくメトリクスの外れ値を表します。すべての異常が問題を表すわけではありませんが、異常が発生していることがわかるため、重大度を判断し、それに応じてアラートを設定します。

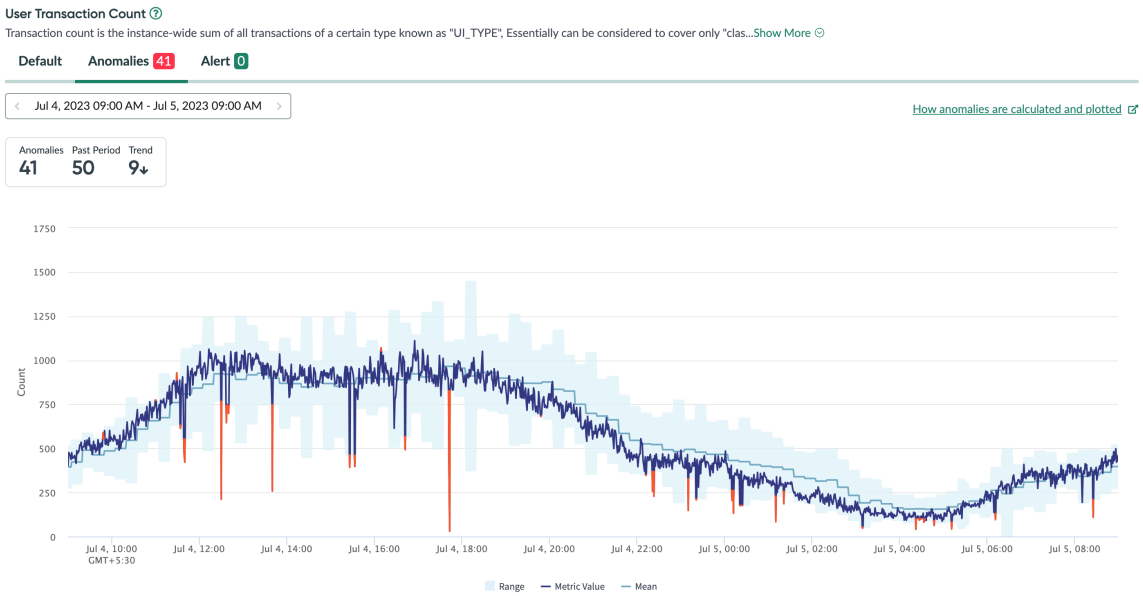
周期的なメトリクスは、同じ順序で定期的に繰り返されるイベント、または一定期間で定期的に繰り返されるイベントの完全なセットとして発生します。非周期的なメトリクスとは、不定期に繰り返されるか、またはランダムで予測しにくい期間で繰り返されるメトリクスです。異常とは、普通ではないデータポイント、珍しいデータポイント、または予想されるデータのパターンや分布に適合しないデータポイントであり、外れ値とも呼ばれます。

自動翻訳

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

追跡対象の 5 つの周期的なメトリクスは次のとおりです。

- トランザクション数：インスタンス全体での *UI_TYPE* という内部タイプの UI トランザクションの合計数。
- サーバーの応答時間：*UI_TYPE* トランザクションの平均実行時間。
- **SQL** 応答時間：アプリケーション層で測定され、報告されたデータベース平均応答時間。応答時間はクエリがデータベースに送信されたときに開始し、応答が受信されたときに終了します。
- セマフォ平均 **(Semaphore Mean)**：1 分間に同時処理されるエンドユーザートランザクションの平均数。
- ノードメモリ最大値 **(Node Memory Max)**：履歴内の特定のデータポイントにおけるノードあたりの使用中メモリの最大値 (MB)。通常、この値は 1000 MB から 2048 MB の範囲内です。




- X 軸は時間を表し、Y 軸は選択した日付範囲の実際のメトリクスを表します。たとえば折れ線グラフには、時間の経過に伴うトランザクション数の値が表示されます。異常はグラフ上に赤色で示され、データでの異常の発生を表します。赤色のマークの位置は、異常の検出に使用される基準またはアルゴリズムによって異なります。
- 範囲は、過去のデータセットパターンに基づくメトリクスの正規分布の上限と下限を表します。
- 平均線は、特定の時点での逸脱と比較するためのメトリクスの 4 週間平均値を表します。

## ジョブ異常検出

ジョブ異常チャートには、同時実行されているスケジュール済みジョブの 1 時間ごとの数が示され、その上に 1 時間ごとの平均トランザクション数のメトリクスが表示されます。チャート内で 1 つまたは複数の異常ジョブが含まれている棒は、赤色で強調表示されます。棒グラフの詳細リンクを選択すると、ジョブレベルの詳細が表示されます。

[ジョブ詳細] には、1 時間ごとのスケジュール済みジョブの数と、そのインスタンスの平均トランザクション数が表示されます。

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




1 時間ごとのスケジュール済みジョブの数から、任意の時間における個別の繰り返しジョブにドリルダウンし、さらに過去 7 日間における同じジョブの実行パターンにドリルダウンします。これは、通常は完了までにかかる時間が一定であるジョブの実行時間が急激に増減するという、パフォーマンスの問題が発生している可能性がある状況で、このようなジョブのエンドツーエンドの根本原因分析を行う際に役立ちます。




自動翻訳

スケジュール済みジョブの基準

ジョブがスケジュール済みジョブと見なされるには、次の基準のうち 1 つ以上を満たしている必要があります。

- ジョブがそれぞれの曜日に少なくとも 1 回実行される。
- 過去 4 週間においてジョブが毎週少なくとも 1 回実行された。

平均トランザクション数の計算

各曜日において 1 時間ごとに、過去 4 週間の同じ曜日および同じ時間のトランザクション数の合計の平均が算出されます。たとえば、過去 4 回の月曜日から 4 時間分のトランザクション数の合計を取得し、最終的な計算のために値の平均を算出します。

ジョブ異常の識別

過去 4 週間において、ジョブが実行されていた 1 時間ごとに、標準偏差値を使用して平均期間が算出されます。これは、標準偏差値に 5 を乗算した結果に平均値を加算したものです。

この値はその時間のジョブの上限となります。ジョブが 4 回目の 1 時間にわたり実行されており、過去 4 週間のジョブの平均期間がその時点で 10 分であり、標準偏差の値が 2 分の場合、上限は 10 + (5*2) = 20 分になります。

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

現在実行中のジョブの実行に 20 分以上かかっている場合、そのジョブは異常として識別されます。

## 異常への対応

すべての異常が問題を表すわけではありませんが、外れ値は過去のパターンに基づいて検出されます。検出された異常の重大度を分析した後に、分析結果に応じてアラートを設定します。アラートの詳細については、「異常アラートの構成」を参照してください。

### 異常アラートの構成

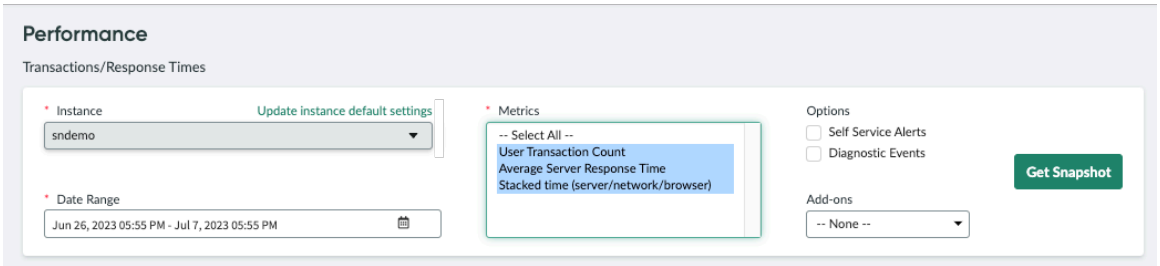
Instance Observer で過去のパターンのメトリクスの外れ値に基づいて異常アラートを構成します。

#### 始める前に

必要なロール：admin

#### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer**.
2. [パフォーマンス] メニューから、[トランザクション/応答時間 **(Transactions/Response Times)**] を選択します。




3. 次のレポートオプションを選択します。
   - インスタンス
   - 日付範囲
   - メトリクス
   - オプション：
     - セルフサービスアラート (Self Service Alerts)
     - 診断イベント
   - アドオン
4. [スナップショットを取得 **(Get Snapshot)**] を選択します。

> **注:**
> レポートとチャートで利用可能なオプション：
> - データポイントを選択して他のアクションを表示するか、エントリを削除します。
> - 右クリックしてデータポイントを分離します。
> - チャートを選択してドラッグし、ドリルダウンします。
> - PNG、SVG、または CSV ファイルにダウンロードするか、インスタンスでトランザクションを表示します。
> - レポートタイプを変更します。

自動翻訳

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




5. リストされたオプションを使用して、アラートを微調整します。
   - たとえば、トランザクション数の異常が 10 分以上持続する場合、または平均からの一定の標準偏差を 10 分以上継続して超えており、範囲を上回ったり下回ったりした場合にアラートをトリガーするしきい値を設定します。ジョブ異常は、実行時間に基づいて異常なジョブの上位 X % を対象とし、これらのジョブの詳細を追跡します。
   - 持続時間をシミュレーションしてアラートをテストおよび微調整するか、異常の期間として 5 分、10 分、15 分などを選択するか、ジョブの上位 5 %、10 %、または 15 % を選択して、アラートが正しくトリガーされることを確認します。必要に応じてアラートしきい値を調整し、意味のある実用的なアラートがシステムから提供されるようにします。
   - 要件に基づいて適切なアラート送信方法を選択します。これにはメール通知、SMS メッセージ、統合などがあります。
   - システムによって生成されるアラートを継続的に監視します。検出された異常を定期的に確認して根本的な原因を把握し、適切な措置 (潜在的な問題の調査やさらなる分析の実行など) を取ります。

### 異常検出アルゴリズム

Instance Observer は、Z スコア統計モデル (単変量法とも呼ばれます) を使用して異常検出を実行します。

異常検出では 5 つのメトリクス (メモリ最大値 (Memory Max)、セマフォ平均 (Semaphore Mean)、SQL 応答時間、サーバーの応答時間、トランザクション数) を分析します。検出モデルは、日単位、週単位、および月単位のデータの複数インスタンスを含むサンプリングを使用して検証されています。

Z スコアモデルを使用して異常を表すメトリクスは、トランザクション数、サーバーの応答時間、SQL 応答時間です。上限しきい値ベースのアプローチを使用して異常を表すメトリクスは、セマフォ平均 (Semaphore Mean)、ノードメモリ最大値 (Node Memory Max)、およびジョブ実行です。5 つのメトリクスの詳細については、「パフォーマンスチャートの開始」を参照してください。

自動翻訳

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

### 上限しきい値ベースの手法

上限しきい値ベースの手法では、メトリクスと使用上限を使用します。たとえば、セマフォ平均値が 14 または 16 のメトリクス A は、ノード上のリソースを保護する目的でノードで一度に実行できるトランザクションの数を制限するために、プラットフォームで使用されます。最大メモリが 2 GB のメトリクス B の場合、各ノードメモリに対して最大容量が事前に定義されます。同様のすべてのケースにおいて、メトリクスがこのような使用上限に近づいた時点でのみアラームが発生します。逸脱が平均を超えていても、使用上限よりも低い場合には、しきい値上限によるアラームは発生しません。

### Z スコア手法

Z スコアは、1 つの値と値グループ平均の間の関係を示す数値測定値です。Z スコアは、平均からの標準偏差として測定されます。Z スコアが 0 の場合、データポイントスコアは平均スコアと同じです。

Z スコアの計算式は $z = (x - \mu)/\sigma$ です。

- $x$：過去 15 分間の移動平均としてのデータの生スコア
- $\mu$：過去 4 週間の同じ曜日、同じ時間、同じ分における平均であるデータ母集団の平均
- $\sigma$：データ母集団の標準偏差

Z スコアの計算または比較を行うときは、分析データのこれらのパターンと、固有の周期パターンを併せて考慮することが不可欠です。データセットの周期性とは、日単位、週単位、季節単位の周期など、一定の間隔で発生する繰り返しパターンを指します。たとえば売上データは、ホリデーシーズン中に高い値を示し、オフピーク期間に低い値を示すことがあります。

周期性スコアは 2 つの系列間の類似度であり、2 つのベクトル間の類似度を測定します。周期性スコアにより、Z スコアモデルが信頼できる分析情報を提供し、真の異常または外れ値を特定し、データの自然なパターンを反映するようになります。

周期性スコアは、週末を除いた 4 週間分のデータを 2 週間分のベクトル増分に分割して、インスタンスレベルで算出されます。このスコアは 2 つの系列間の類似度スコアを返します。スコアが高いほど、比較対象のベクトルデータの類似傾向がより一致していることを示します。

#### 可用性

ServiceNow プラットフォームのモニタリングに関連付けられたインスタンスの可用性のライブステータス (稼働中 / 停止ステータス) を表示します。

#### クラウドの可用性

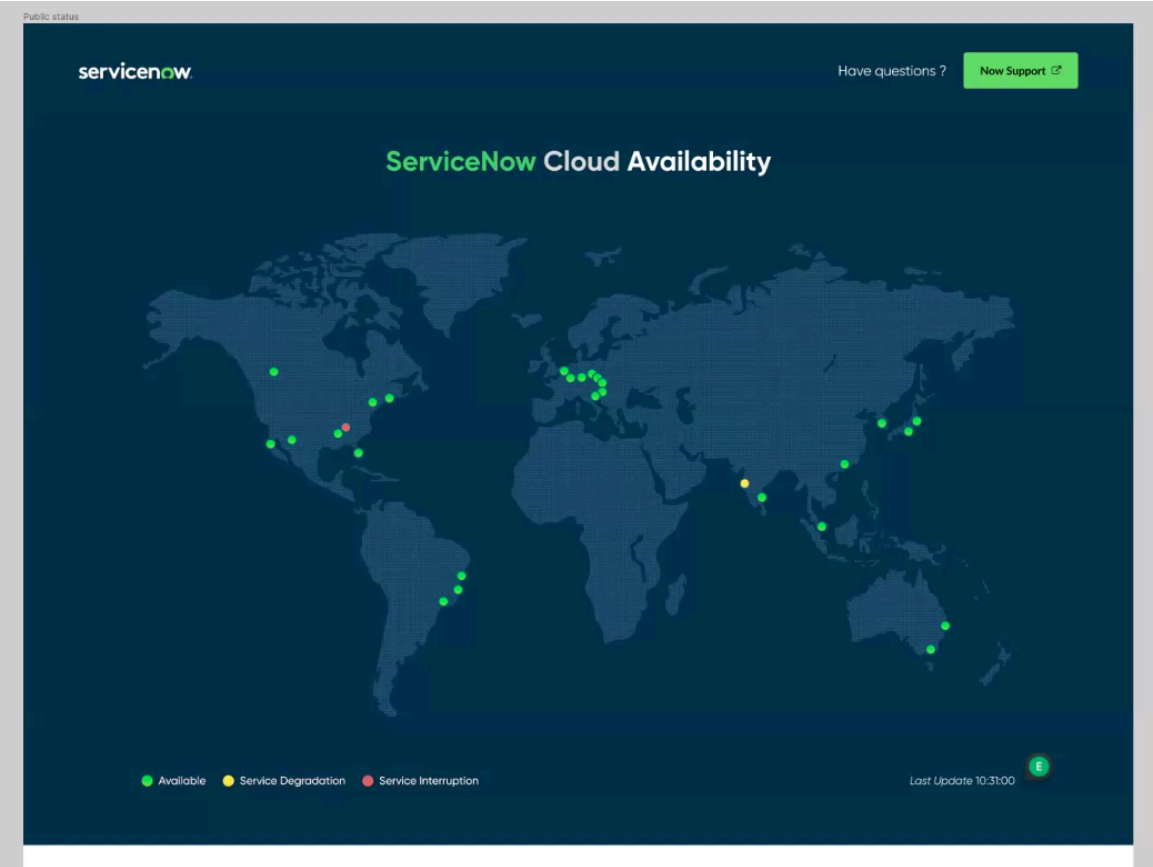
特定の ServiceNow データセンターの可用性、サービスのデグレード、または中断を確認します。

クラウドの可用性は、各データセンターの可用性を表す色付きのステータスインジケーターとともに世界地図ビューに表示されます。

- 利用使用可能：緑
- サービスのデグレード：黄
- サービス停止：赤

自動翻訳

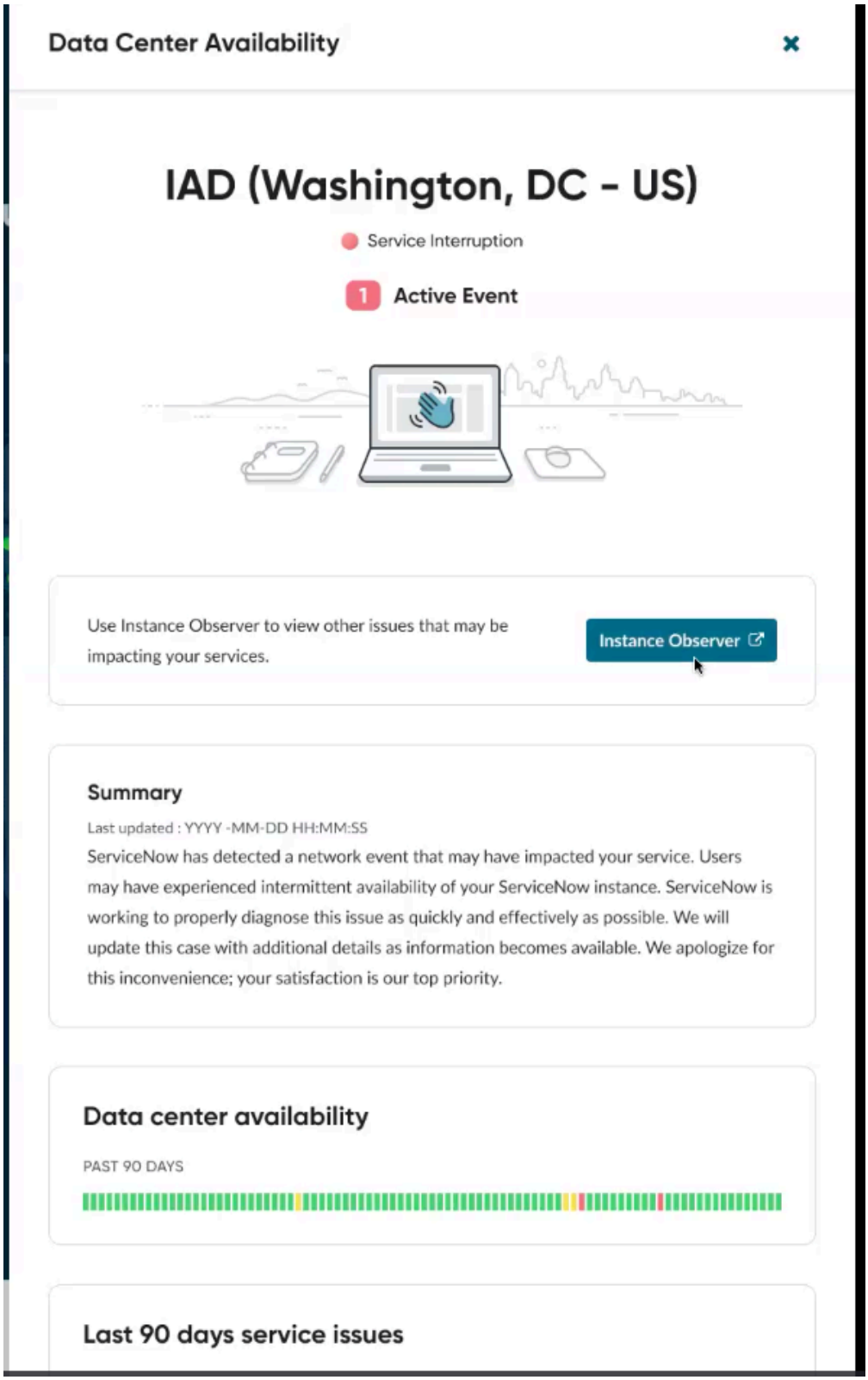
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




利用可能なデータセンターと、サービス停止や特定のアクティビティの傾向があるかどうかを確認します。マップから特定のデータセンターを選択して、詳細を展開します。

自動翻訳

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




Instance Observer に直接移動し、可用性のサマリーと過去 90 日間のサービスの問題の詳細を表示します。

### 主要アラートのアクティブ化と通知

Instance Observer の主要アラートアクティブ化機能を使用すると、ビジネスニーズに固有の 4 週間分の増分からの過去のしきい値を使用してアラートを設定し、チームで通知を受け取る担当者を設定でき、柔軟に対応できます。

自動翻訳

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

主要アラートのアクティブ化では、6 つの重要なメトリクスに関して、移動平均に関するプロアクティブなアラートが提供されます。これは、経時的なデータ系列における平均変化を捕捉する統計です。

1. トランザクション (増加) インスタンス **(Transaction (increase) Instance)**：特定期間におけるトランザクションの移動平均の増加を、過去の中央値の特定の割合で示します。
2. トランザクション (減少) インスタンス **(Transaction (drop) Instance)**：特定期間におけるトランザクションの移動平均の減少を、過去の中央値の特定の割合で示します。
3. 応答時間 **-** インスタンス **(Response Time - Instance)**：応答時間の移動平均が特定期間の過去の中央値よりも大きいことを示します。
4. データベース応答時間 **(Database Response Timee)**：特定期間におけるデータベース応答時間の移動平均が過去の中央値よりも大きいことを示します。
5. デフォルトのセマフォ平均 **(Default Semaphore Mean)**：特定期間におけるデフォルトのセマフォ平均が、特定の要因によって最大同時実行の上限に近づいていることを示します。
6. デフォルトのセマフォキュー深度 **(Default Semaphore Queue Depth)**：特定期間におけるデフォルトのセマフォキュー深度が、特定の要因によって最大キュー深度の上限に近づいていることを示します。

> **注:**
> 各通知は必ずしも問題を示すものではなく、異常なデータポイントや、特定のメトリクスで期待されるパターンに沿っていないデータポイントについて警告するものであることに注意してください。将来に問題が発生することを回避するために、ユーザーは必要に応じて先を見越して行動し、通知に従って対処できます。

Instance Observer は P スコアを使用してインスタンス使用率を評価し、インスタンス専用のしきい値を計算します。P スコアは、インスタンス上のトランザクションの数によって決定します。インスタンスのトランザクションが常に安定している場合は P スコアが高くなります。

- 適格性に必要な P スコアを満たしているインスタンスの場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするバナーがユーザーに対して表示されます。ユーザーに対し、履歴データから導出される 6 つのメトリクスすべてについて、[推奨される **IO (IO recommended)]** 条件の下にインテリジェントなしきい値が表示されます。
- インスタンスの P スコアが低い場合、アラートアクティブ化機能をオプトインするバナーは表示されません。P スコアは定期的に更新され、今後インスタンスが増大すると、アラートアクティブ化機能をオプトインするオプションが表示されます。最小 P スコア条件を満たすインスタンスのしきい値は毎週自動的に更新されます。

### 主要なアラートの構成

重要なアラートがまだ構成されていないインスタンスで主要なアラートを構成するには、次の手順に従います。

#### 始める前に
必要なロール：admin

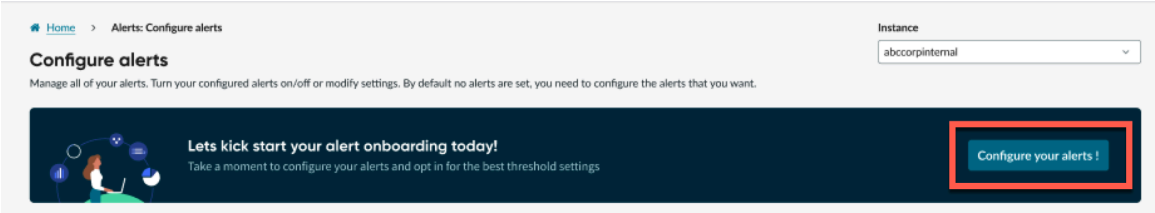
#### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer** に移動
2. Instance Observer にログインして、次の場所に移動します。 アラート > アラートの設定.

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



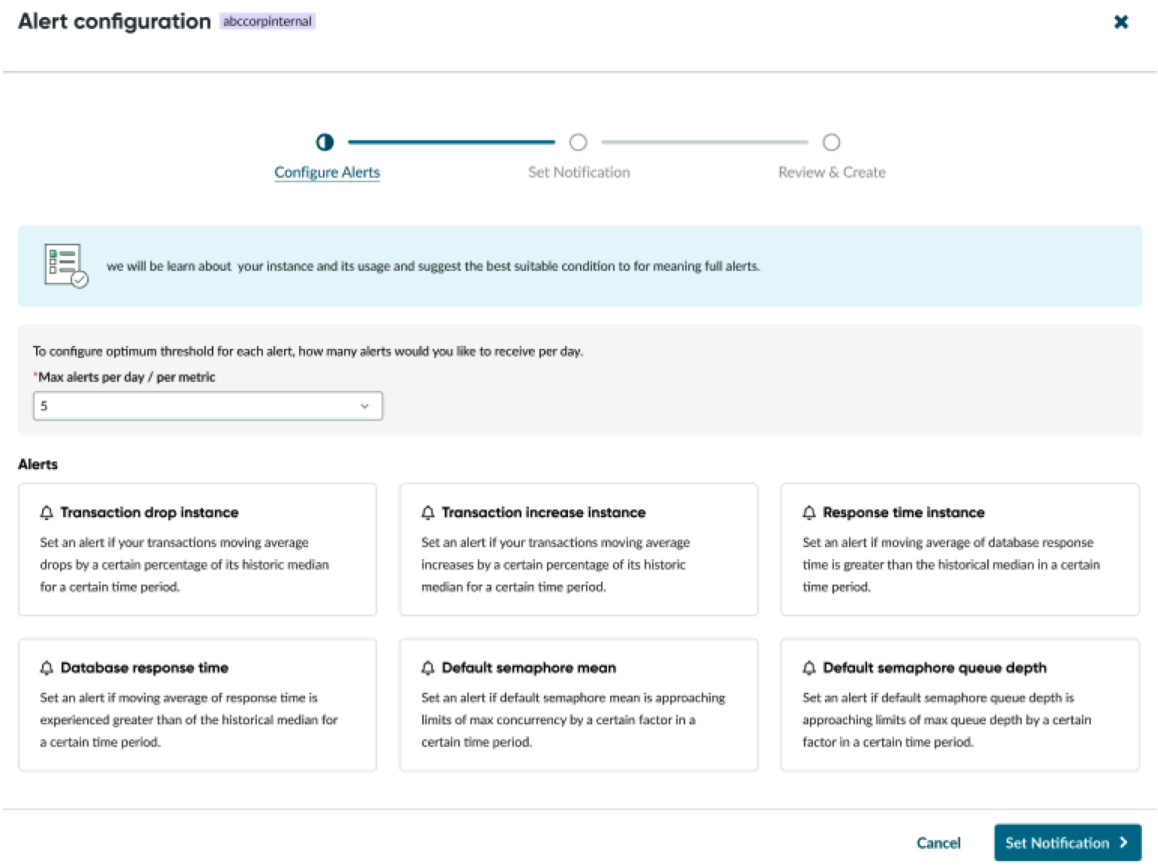
自動翻訳




通知バナーが表示されます。

3. [アラートを構成する **(Configure your alerts!)**] を選択します。
システムによって選択されたメトリクスのアラートが表示されます。

4. [各メトリクスの **1** 日あたりの最大アラート数 **(Max alerts per day / per metric)**] ドロップダウンから、各メトリクスの 1 日あたりに受信するアラート数を選択します (最大値は 5 です)。
選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステムメトリクスのそれぞれに関連します。メトリクスごとの最大アラート数として 2 を選択した場合、毎日の最大受信アラート数は 12 となります ((2 アラート) X (6 つのメトリクス) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされます。

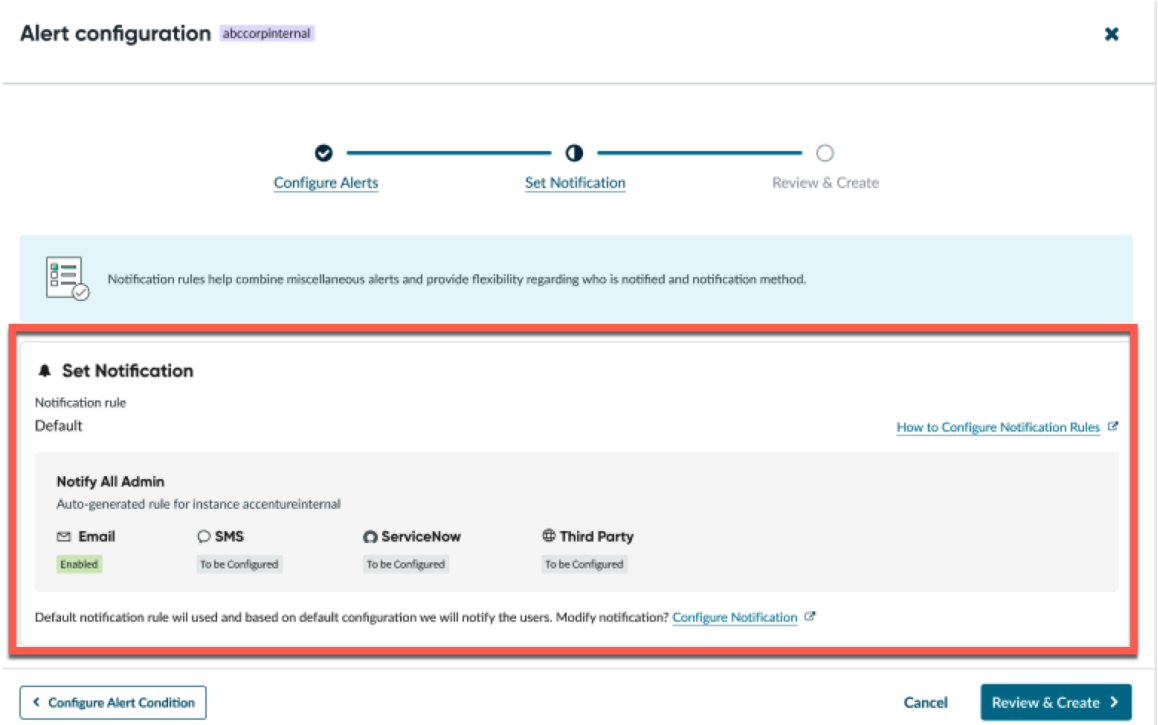



5. [通知を設定 **(Set Notification)**] を選択します。

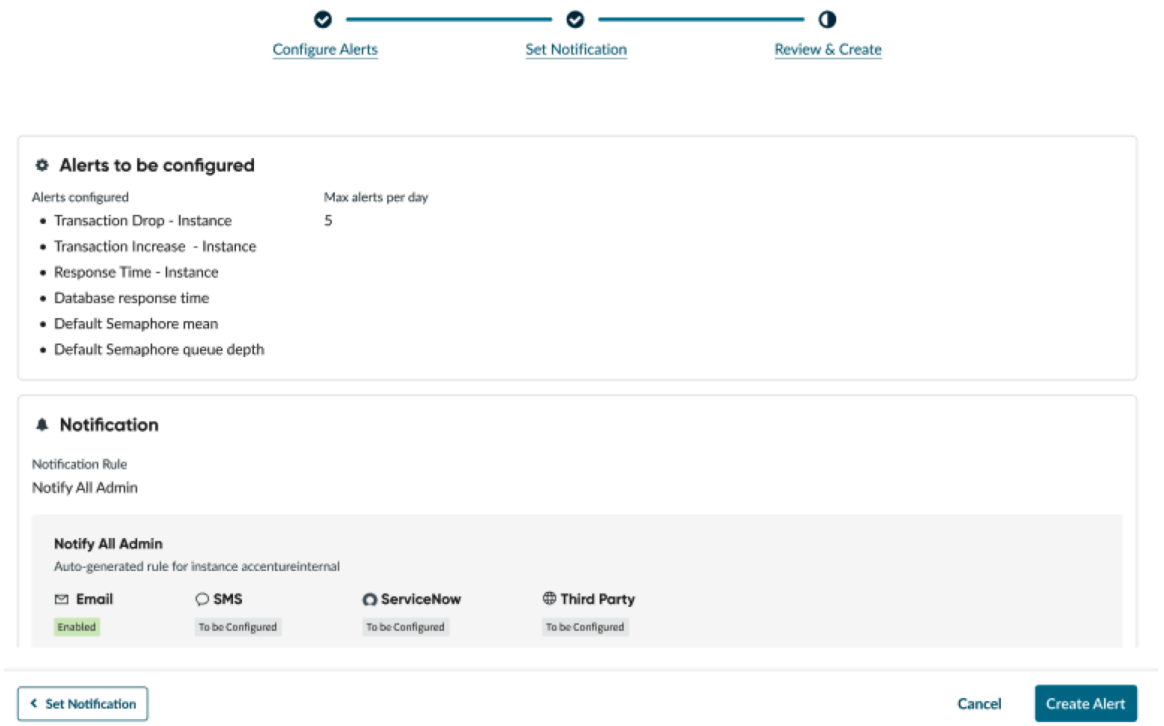
自動翻訳

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

[アラートコンフィグレーション (Alert configuration)] ページが読み込まれ、デフォルトの通知ルールが自動的に選択されます。

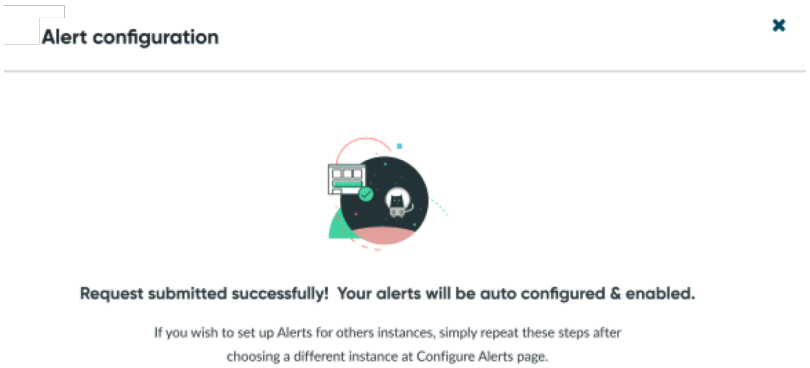



6. オプション: [通知を構成する **(Configure Notification)]** を選択して、カスタムルールを作成します。
   [通知ルールの構成方法 **(How to Configure Notification Rules)]** のリンク先には、カスタム通知の作成に関する情報が含まれています。ルールのオプションには、[ルール名 (Rule Name)]、[受信者 (Recipients)]、および [通知方法 (Notification Methods)] があります。
7. [確認して作成 **(Review & Create)]** を選択して、構成するアラートの概要と通知ルールを表示します。




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

8. [アラートを作成] または [通知を設定 **(Set Notification)]** を選択して、通知設定ページに戻ります。
   アラートコンフィグレーションを確認する通知が表示されます。




### タスクの結果
要求の送信後、6 つのアラートすべてが自動的に有効になるため、手動による操作は不要です。アラートのしきい値を確認する場合は、[アラートコンフィグレーションの編集 **(Edit Alert configuration)]** に移動して [推奨される **IO (IO recommended)]** 条件にアクセスします。

> **注:**
> 利用可能な 6 つのアラートのうち 1 つ以上が自動的に有効になっていない場合は、インスタンスでの使用が制限されていることが原因で、特定のメトリクスに対してしきい値を使用できませんでした。

### 次のタスク
Instance Observer アラートの管理

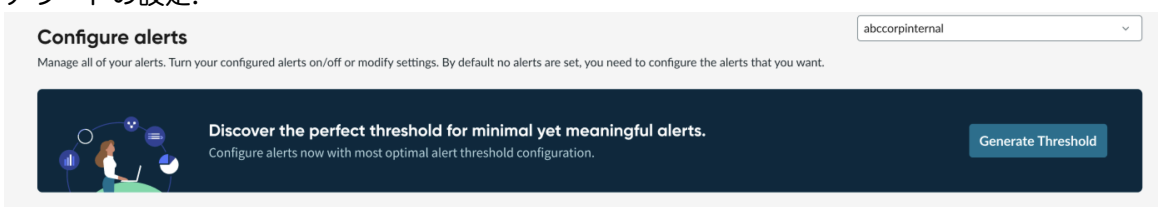
## 主要なアラートのしきい値の生成

重要なアラートがすでに構成されているインスタンスでは、改善されたしきい値を使用して、強化されたアラートまたは最小限のアラートを受信できます。

### 始める前に
必要なロール：admin

### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 監視 > **Instance Observer** > アラート > アラートの設定.



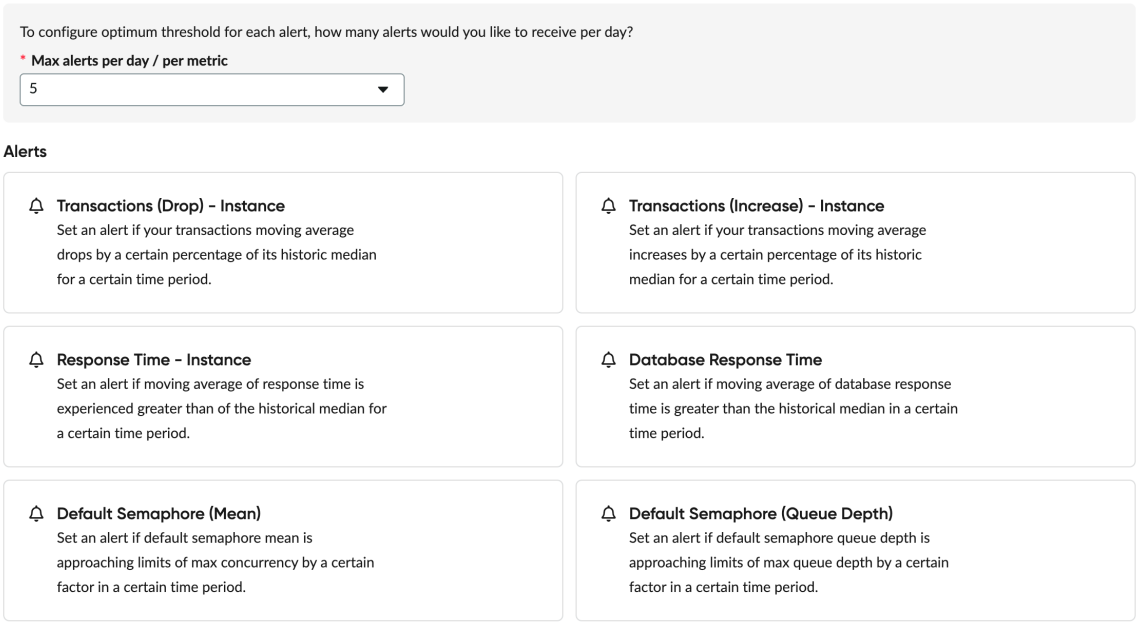

   通知バナーが表示されます。バナーでアラートを設定するように求められた場合は、「主要なアラートの構成」を参照してください。

2. [しきい値を生成 **(Generate Threshold)]** を選択します。
   [アラートコンフィグレーション] 画面が表示されます。
3. [各メトリクスの **1** 日あたりの最大アラート数 **(Max alerts per day / per metric)]** ドロップダウンから、各メトリクスの 1 日あたりに受信するアラート数を選択します (最大値は 5 です)。

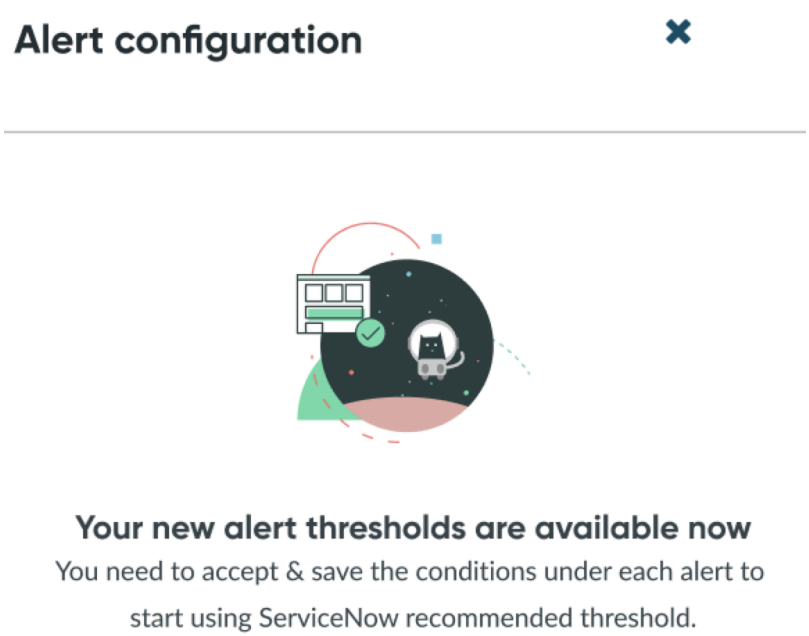
自動翻訳

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

選択するアラートの最大数は、利用可能な 6 つのシステムメトリクスのそれぞれに関連します。メトリクスごとの最大アラート数として 2 を選択した場合、毎日の最大受信アラート数は 12 となります ((2 アラート) X (6 つのメトリクス) = 12 アラート)。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされます。



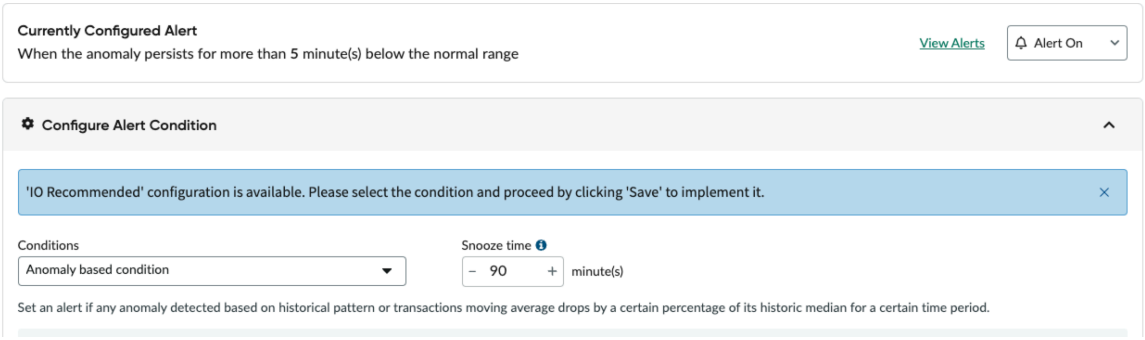

4. [送信] を選択します。
確認メッセージが表示されます。




5. 次のように移動する。 アラートコンフィグレーションの編集.
推奨されるアラートコンフィグレーションを示す青色の情報バナーが表示されます。

自動翻訳

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

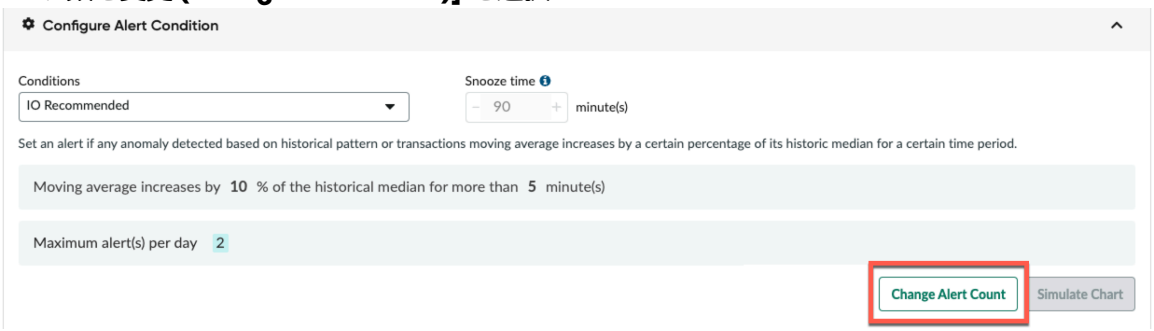



6. [アラート条件の設定 **(Configure Alert Condition)]** バナーを選択します。
7. [保存] を選択します。
8. 残りのアラートについて同じ手順を繰り返します。

   **注:**
   6 つのアラート条件すべてでアラート条件バナーが利用できない場合は、その時点では特定のメトリクスのしきい値データが使用できない状況です。しきい値は定期的に更新され、推奨事項が利用可能になります。

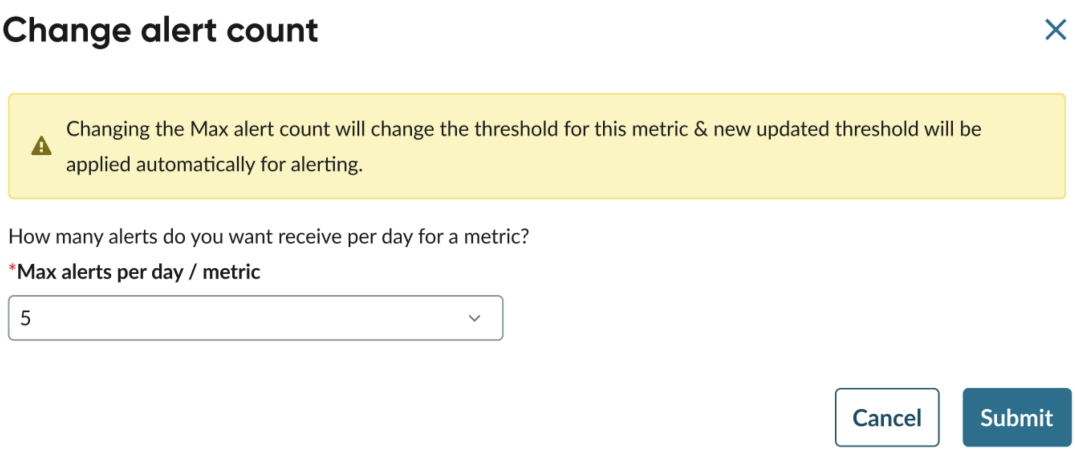
推奨されるしきい値でアラートを有効にした後、詳細を手動で更新できます。

9. オプション: 選択したメトリクスの [アラート条件の設定 **(Configure Alert Condition)]** を選択します。
10. オプション: アラートコンフィグレーションの編集中に [アラート数を変更 **(Change Alert Count)]** を選択しま




す。

11. オプション: 最大 5 つのアラート値を選択して、[送信] を選択しま




す。

自動翻訳

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

変更が送信されると、特定のメトリクスの新しい最大アラート数に基づいて、事前に計算されたしきい値が取得されます。[アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert Configuration)] ウィンドウに戻ります。

12. [アラートコンフィグレーションの編集 (Edit Alert Configuration)] ウィンドウで [保存] を選択して、変更を適用します。
13. アラートごとに同じ手順を繰り返して、追加のメトリクスアラートコンフィグレーションを編集します。

> **注:**
> 1 日あたりの最大アラート数として 3 を選択した場合、その特定のメトリクスについて 1 日あたり最大 3 つのアラート通知を受信できます。アラート数は毎日 00:00 UTC にリセットされます。

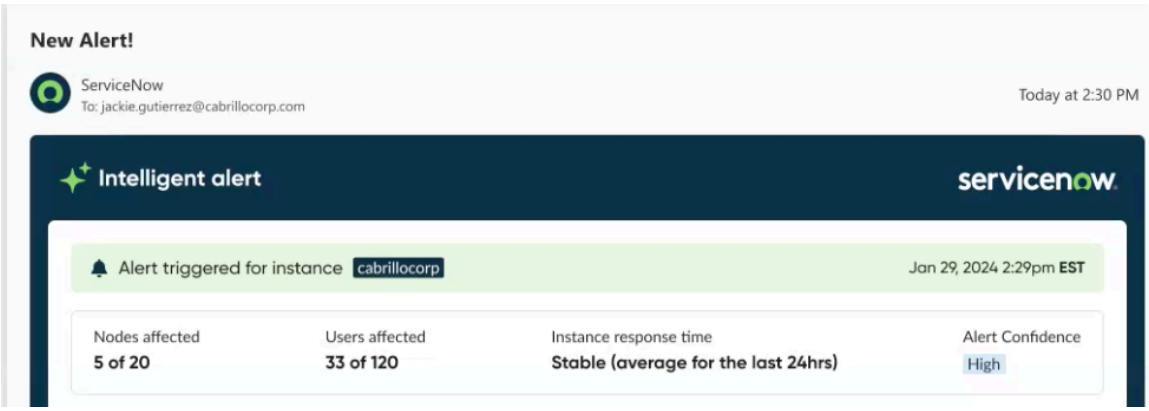
### Instance Observer アラートの管理

通知から直接 Instance Observer (IO) のしきい値アラートに対応します。

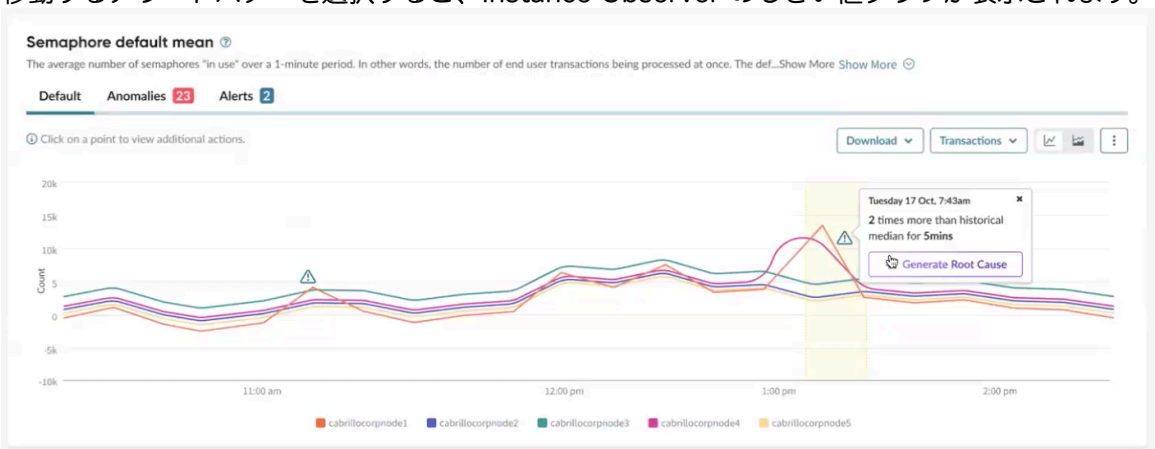
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アラートしきい値通知を開きます。
メール通知は ServiceNow から送信され、件名は [新規アラート！ (New Alert!)]です。




2. 移動するアラートバナーを選択すると、Instance Observer のしきい値グラフが表示されます。




3. アラートアイコンにカーソルを合わせると、例外に関する一般的な情報が表示されます。
4. [根本原因の生成 **(Generate Root Cause)]** を選択して、根本原因関連付け (RCC) 履歴テーブルを開きます。

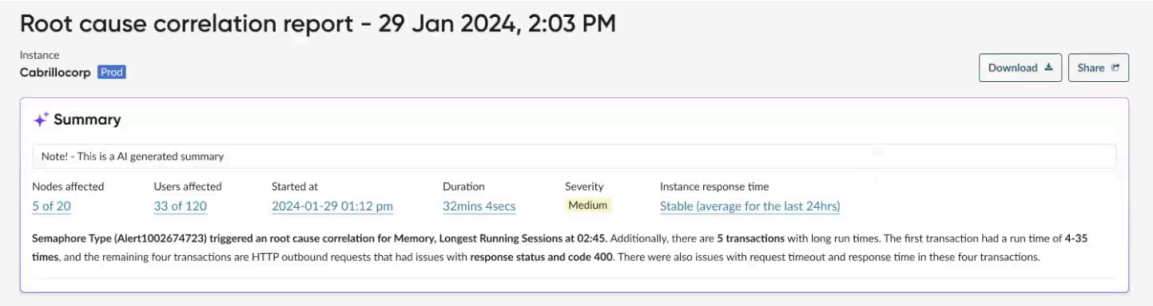
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



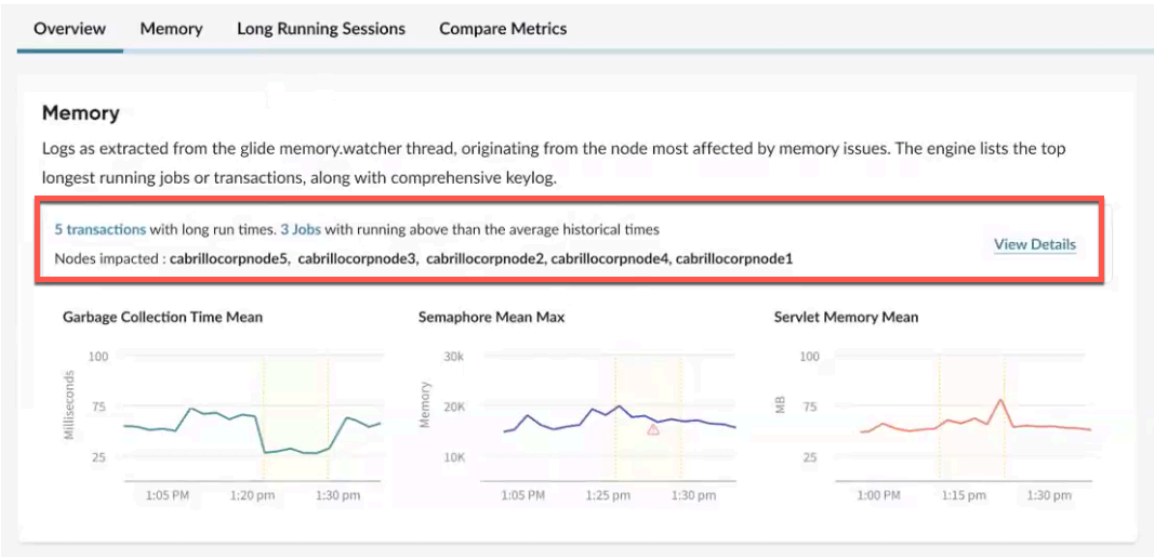
自動翻訳

5. エントリを選択すると、根本原因のサマリーと潜在的な問題が存在する可能性のある場所の測定基準グラフが表示されます。

   - 根本原因関連付けグラフのサマリー




   - 測定基準のグラフ

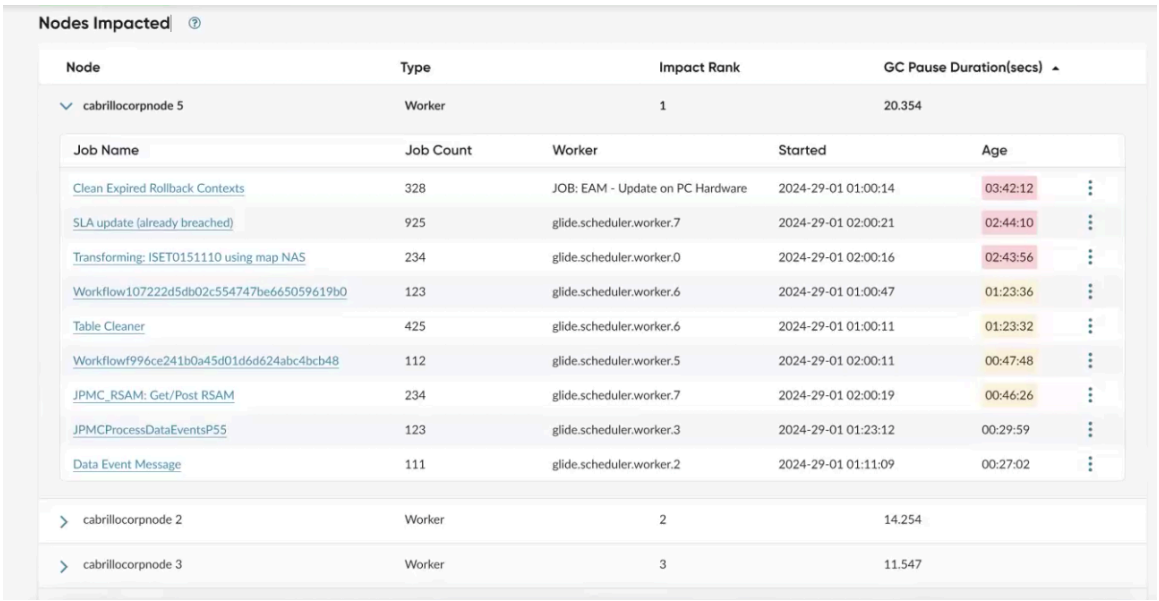



   - 利用可能なメニューオプションは、根本原因に関連付けられているタイプに応じて異なります。

6. 作成日時でテーブルをソートして、最新のエントリを時系列に表示します。
7. 影響を受けるノードを、影響を受けるジョブにドリルダウンします。

自動翻訳

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




**8.** ジョブを選択すると、詳細なトランザクションとログ情報を含むジョブの詳細が開きます。




**9.** さらに調査するには、 [ケースを作成] を選択し、キャプチャされたサマリー情報を送信します。

### Instance Observer の通知

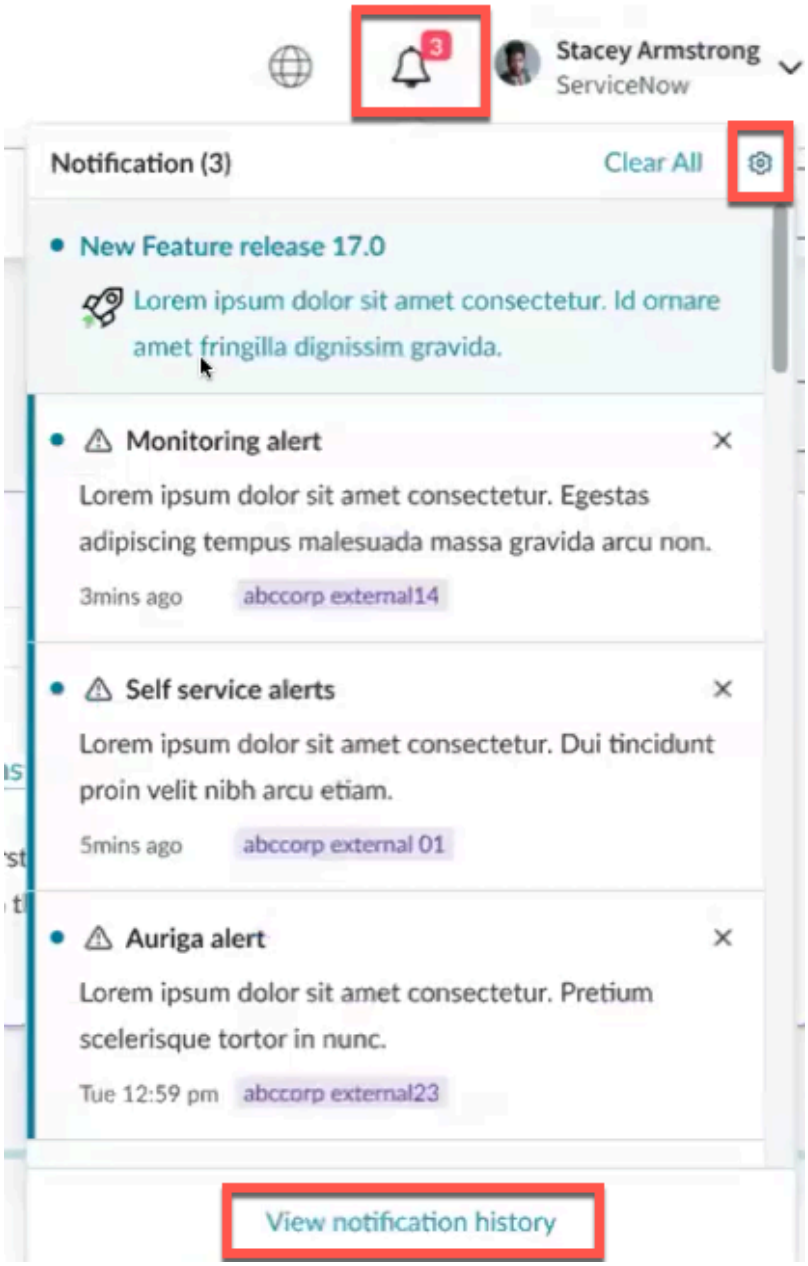
アラートやその他のシステムアクティビティの通知が Instance Observer バナーに表示されます。

アラートや新しいリリースなど、ユーザーのメールまたは SMS アカウントに送信されるアプリ内通知に直接アクセスできる通知インジケーターを使用できます。

- レコードに直接アクセスして詳細を表示します。
- 過去 72 時間のリスト全体を表示するには、[通知履歴 (Notification History)] を使用します。
- [通知] パネルからアラートをクリアします。
- パネルからインテリジェントアラートおよび監視アラートの通知設定にアクセスします。

自動翻訳

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




自動翻訳

### アナリティクス

Impact Total パッケージでは、経時的な主要メトリクスのパフォーマンスの比較を確認できます。

データセットの比較 (リリース、日付)

2 つのリリース/パッチのメトリクスを比較して理解し、変更の影響を確認します。

上位トランザクション

選択した日付範囲における特定のインスタンスの上位トランザクションを分析および比較します。

クエリパターン

傾向を可視化し、主要なメトリクスの上に表示して影響を確認します。

### トリアージ

実際に発生している問題をトラブルシューティングするためのメタデータを提供するポイントインタイムのインスタンススナップショット。

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

### レポート

レポートをすばやく生成してダウンロードし、ビジネスステークホルダーと共有することで、インスタンスパフォーマンス管理をより迅速かつスマートに、より適切に行うことができます。

インスタンスパフォーマンステレメトリーを経時的に可視化し、レポートをすばやく生成してチームやビジネスステークホルダーと共有します。

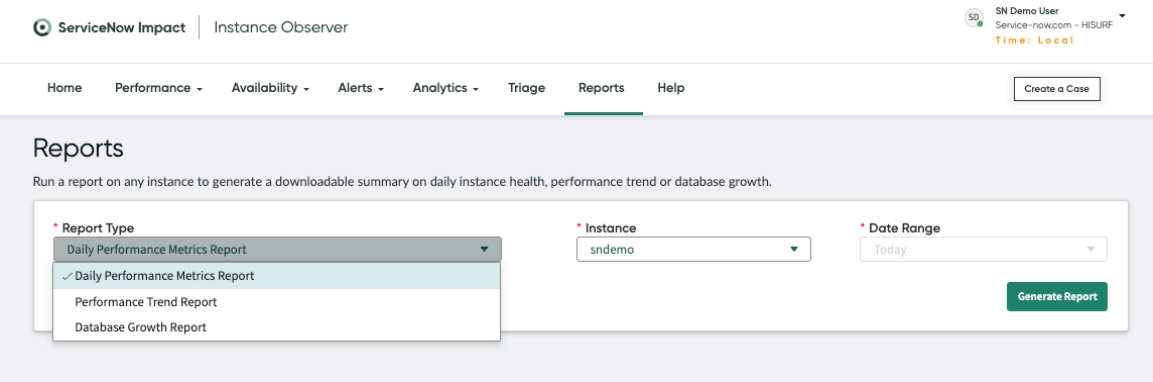
任意のインスタンスでレポートを実行して、毎日のインスタンスの健全性、パフォーマンス傾向、またはデータベースの増大に関するダウンロード可能なサマリーを生成します。

### レポートのオプション

ビジネスニーズに固有のさまざまなレポートを短い手順でカスタマイズできます。

次のように移動する。 **Instance Observer** > レポート > **.** レポートの [レポートタイプ **]**、[インスタンス]、および [日付範囲] を選択します。

[レポートを生成] を選択すると、レポートが表示されます。レポートページには、レポートをダウンロードするか、レポートを定期的に実行するようにスケジュールするかを選択できます。




レポートの詳細については、次を選択してください: ヘルプ > メトリクス メインメニューからオプションを選択し、右側のメニューからオプションを選択します。

### **Impact** パッケージ別のサポートマトリクス

一部の Instance Observer レポート機能は、登録している Impact パッケージによって異なります。詳細については、サポートマトリクスを参照してください。

- ✓ = サポート対象
- X = サポート対象外

#### パフォーマンスレポートのサポートマトリクス

| | Guided | Advanced | Total |
|---|---|---|---|
| 日次パフォーマンスメトリクスレポート (Daily Performance Metrics report) | ✓ | ✓ | ✓ |
| パフォーマンスのトレンドレポート (Performance Trend report) | X | ✓ | ✓ |
| データベース増大レポート (Database Growth report) | ✓ | ✓ | ✓ |
| データ保持 | 45 日間 | 6 か月 | 6 か月 |

自動翻訳

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

パフォーマンスレポートのサポートマトリクス (続く)

| | Guided | Advanced | Total |
|---|---|---|---|
| セルフサービスアラート (Self Service Alerts) | X | ✓ | ✓ |

**注:**
サブスクリプションのサポートの詳細については、「Impact パッケージ」を参照してください。

## 日次パフォーマンスメトリクスレポート (Daily Performance Metrics Report)

インスタンスの健全性の現在の状況を示す 6 つの日次パフォーマンスメトリクスサブレポートが用意されています。

サブレポートと説明

| レポート | 説明 |
|---|---|
| ServiceNow プラットフォームヘルス (ServiceNow Platform Health) | • ノードの可用性、応答、遅延時間を反映します。<br>• 今日と過去 30 日間の可用性と異常を比較します。<br>• レポートは、システムで設定されているシステムしきい値に基づいており、異常が緑、黄、赤で色分けされています。 |
| 健全性インジケーター (Health Indicator) | • 時間がかかっているトランザクション、クエリ、および実行時間の長いジョブの数を表示します。<br>• 本日、昨日、過去 30 日間平均の数を比較します。<br>• レポートは、システムで設定されているシステムしきい値に基づいており、数が緑、黄、赤で色分けされています。 |
| 上位 10 件の遅いトランザクション (Top 10 Slow Transactions) | • 実行時間合計に基づいて最も実行時間が長いトランザクションを検出し、平均実行時間が最も長い上位 10 件のトランザクションを取得します。<br>• 結果には、インスタンスページ、平均実行時間と合計実行時間、およびページの実行回数の合計が一覧表示されます。 |
| 上位 10 件の遅いクエリ (Top 10 Slow Queries) | • 実行時間合計に基づいて最も長い時間実行されたクエリを検出し、平均実行時間が最も長い上位 10 件のクエリを取得します。<br>• 結果には、クエリ、平均実行時間と合計実行時間、およびクエリの実行回数の合計が一覧表示されます。 |
| 上位 10 件の長時間実行ジョブ (Top 10 Long Running Jobs) | • 実行時間 (分) が最も長いジョブを検出します。<br>• 結果には、ジョブ名、ノード、ワーカー、および実行時間が一覧表示されます。 |

自動翻訳

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

サブレポートと説明 (続く)

| レポート | 説明 |
| --- | --- |
| 重大なサポートケースの数 (Critical Support Cases) | • レポートヘッダーに重大度 1 および 2 のサポートケースの合計数が示されます。<br>• ケース番号をリンクとして表示し、エリア、優先度、状況を表示し、問題をオープンしたユーザーを追跡します。 |

## データベース増大レポート (Database Growth Report)

選択した日付範囲でインスタンスデータベースがどのように増大したかを示す複数のデータベース増大レポートが用意されています。

**注:**
Guided のお客様は、最大 45 日間の範囲を選択できます。

データベースレポートと説明

| レポート | 説明 |
| --- | --- |
| プライマリデータベース (Primary Database) | 選択した期間におけるデータベースの増減に関するさまざまなメトリクス。すべてのテーブルの合計に基づいた合計 DBI サイズ (4 時間ごとに計算)。 |
| サイズ別のデータベース (シャードを含む) (Database by Size (Including Shards)) | 選択した期間におけるデータベースの増減に関するさまざまなメトリクス (シャードを含む)。合計 DBI サイズはプライマリシャードに対応しています。これは 4 時間ごとに計算され、データベースの増大を経時的に可視化するために使用できます。 |
| 上位 20 件のテーブル (サイズ) (Top 20 Tables (By Size)) | テーブル名、サイズ (GB)、1 日の増大分と増大率、および 7 日間の増大率を一覧表示します。 |

## パフォーマンスのトレンドレポート (Performance Trend Report)

選択したパフォーマンスメトリクスの詳細が記載されています。

システムパフォーマンスに関して次のレポートオプションを使用できます。

- トランザクション/レポート時間 (Transaction/Report Times)
- データベースの応答 (Database response)
- セマフォの深度 (Semaphore depth)
- イベントキュー (Event queues)
- 繰り返し実行されているジョブ (Jobs recurring and running)
- メモリー
- ユーザーセッションサマリー (User session summaries)

### ヘルプ

Instance Observer Help Center ページからリリースノート、ハウツー動画などにアクセスします。

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



自動翻訳

Help Center には次の 4 つのメニューオプションがあります。

- 動画チュートリアル：Instance Observer で利用できるオプションを理解するのに役立つ動画を閲覧できます。
- メトリクスの概要：有用な定義とともにアクセスできる、利用可能なメトリクスやレポートの情報を提供します。
- リリースノート：Instance Observer の各リリースに関する情報が含まれています。
- How to Docs：Instance Observer の機能に直接関連するドキュメントにアクセスできます。

## HealthScan (ヘルススキャン)

ServiceNow ヘルススキャンは、インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正処置を行ううえで役立つ診断ツールです。

### 概要

Impact では、ヘルススキャンを使用して、ServiceNow インスタンスの健全性を把握し、改善に役立てることができます。このツールは、何千ものインスタンスの分析から収集されたベストプラクティス定義に基づいて構築されており、ServiceNow インスタンスをすばやくスキャンして、セキュリティ、アップグレード性、パフォーマンス、管理性、使いやすさの 5 つの主要なカテゴリにわたるデータポイントを提供します。ヘルススキャン定義の更新については、「ヘルススキャン定義」を参照してください。

- 数百ものベストプラクティスチェックを使用して、インスタンスの健全性の理解を深める
- 技術的負債を削減し、パフォーマンスを最適化する
- 実装での一般的な失敗を防ぐ

#### ヘルスアセスメントダッシュボード

詳細なヘルスアセスメントの結果を表示する Impact Squad と緊密に連携して、ベストプラクティスのプラットフォームの健全性に関する結果の優先順位付け、レビュー、対処を行います。

### 概要

ヘルスアセスメントには、結果の合計数と以前のスキャンとの比較が表示されます。アセスメントレポートは、5 つのカテゴリにわたる結果と、カテゴリの合計に対処します。

次の方法でレポートを表示します。

- 合計結果：すべての詳細な結果と件数、以前のスキャンとの比較、および措置を講じる対象となる領域
- ヘルススコア %：前回のスキャン以降の統計スコアの割合の増減を示します。
- 製品別の合計結果：スキャンの結果をインスタンス上の特定のアプリケーション別、カテゴリ別に分類します。

#### ヘルスアセスメントレポートのフィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| カテゴリ | 各タイルに次のアセスメントカテゴリが表示されます。<br>• 全体<br>• 管理性<br>• パフォーマンス |

自動翻訳

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

ヘルスアセスメントレポートのフィールド (続く)

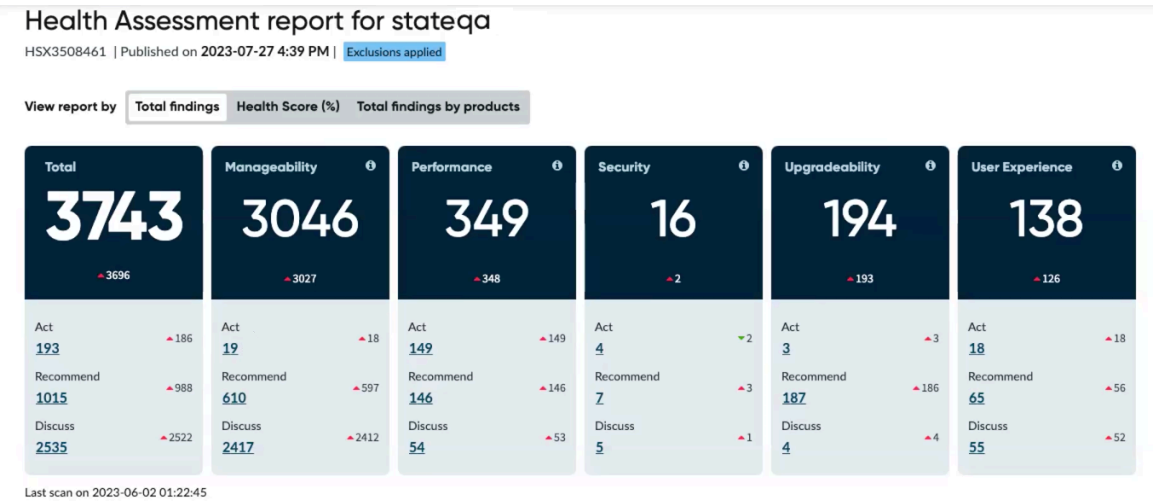
| フィールド | 説明 |
|---|---|
| | • セキュリティ<br>• アップグレード性<br>• ユーザーエクスペリエンス<br><br>注:<br>説明の **[i]** アイコンにカーソルを合わせます。 |
| 現在の合計 | フォーカスされた数値は、最新のヘルススキャンからのベストプラクティス違反の合計数です。 |
| 前回の合計 (Previous total) | 上向き矢印または下向き矢印インジケーターの付いた数字は、比較用の以前のヘルススキャンとのベストプラクティス違反の差異の合計数を表します。 |
| 行動 | 対処することが強く推奨される結果 (通常は重大度 1 の優先度の問題)。 |
| 推奨 | 次に対処することが推奨される事項。これらは通常、重大度 2 の優先度です。 |
| ディスカッション | 改善の余地はあるが、重大度が「重大」ではない結果。 |

## ビュー

アセスメントをサマリービューまたはリストビューのいずれで表示するかを選択します。リストビューに切り替えると、選択したスキャンからログに記録された個々の結果レコードを表示します。

### サマリービュー

サマリービューには、各カテゴリの結果の合計と結果のブレークダウンが表示されます。デフォルトでは、サマリービューが選択されており、アセスメント情報がタイルで表示されます。




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



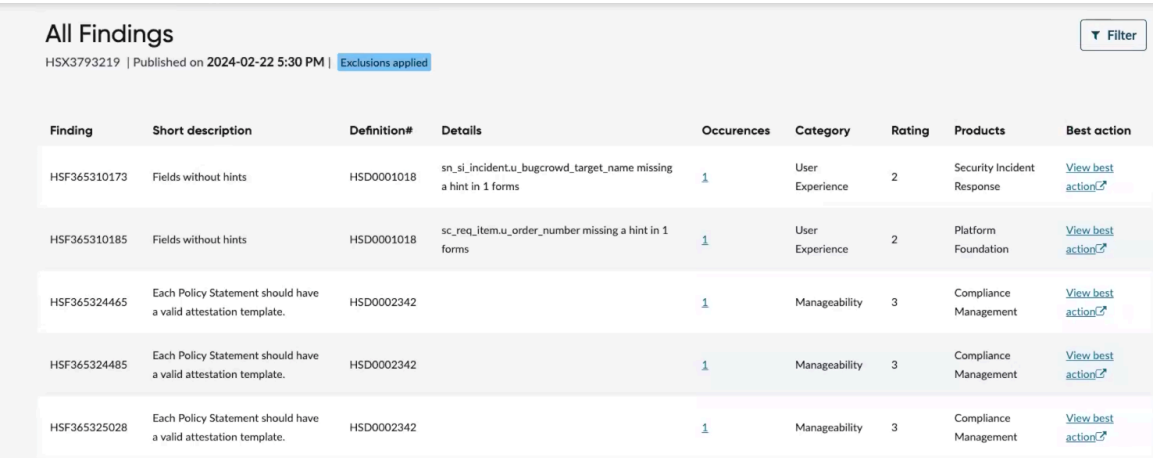
自動翻訳

### リストビュー

リストビューには、特定のスキャン中にログに記録された個々の結果のリストが表示されます。

#### リストビューのフィールドの説明

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| 結果 | 結果レコードの一意の識別子 |
| 簡単な説明 | スキャン中に検出された実際の問題 |
| 定義番号 (Definition #) | スキャン中に検索される技術参照番号 |
| 詳細 | 違反発生に関する追加コンテキストを提供 |
| 発生件数 | 複数のテーブルと複数のフィールドで同じタイプの違反が発生する可能性がある場合の合計発生回数<br>**注:** 発生のハイパーリンクをクリックすると、問題に対処するためのインスタンスにアクセスできます。 |
| ベストアクション (Best action) | 結果への対処方法に関する KB 記事または製品ドキュメントへのリンク |




**注:**
この機能は、Impact Guided、Advanced、Total の各パッケージで提供されます。

### ヘルスアセスメントダッシュボードの管理

ヘルスアセスメントダッシュボードからプラットフォームの健全性に関する結果に対処します。

始める前に
必要なロール：impact_admin

手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 診断 > ヘルスアセスメント.
   [スコアカード] タブも利用可能です。このタブは、要求に応じて Impact Squad で非表示にすることができます。
2. リストビューまたはサマリービューのいずれでアセスメントを表示するかを選択します。

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



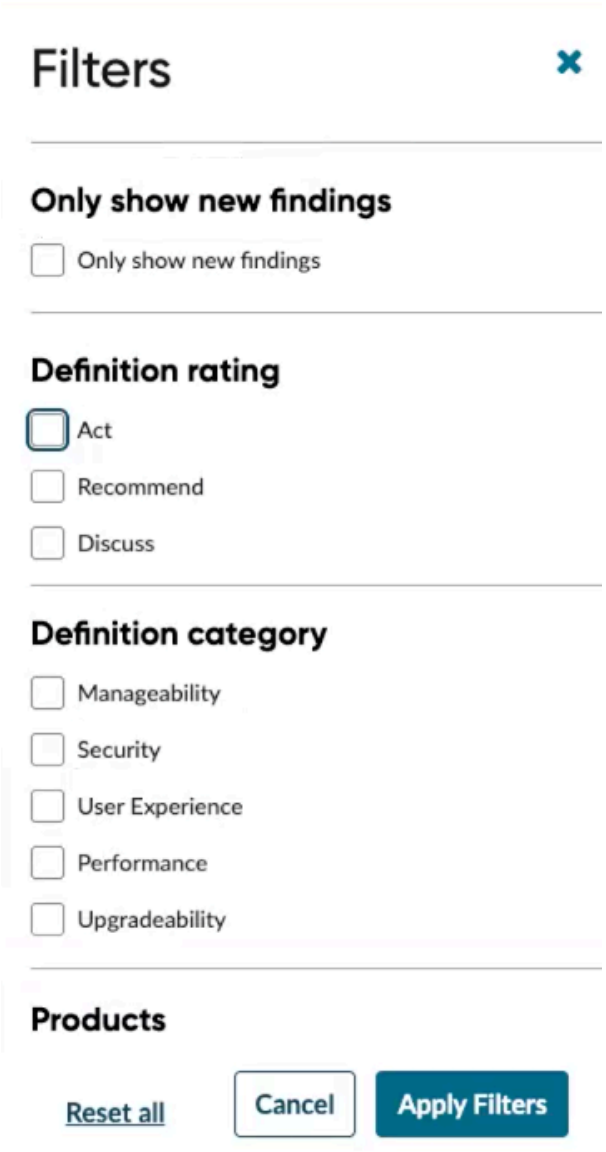
自動翻訳

| Product Name | Manageability | | Performance | | Security | Upgradeability | | User Experience | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CMDB Workspace | 4 | ▲4 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 4 |
| Compliance Management | 1409 | ▲1409 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 1409 |
| Configuration Management Database | 10 | ▲10 | 10 | ▲10 | 0 | 3 | ▲3 | 48 | ▲48 | 71 |
| Customer Service Management | 12 | ▲12 | 1 | ▲1 | 0 | 0 | | 2 | ▲2 | 15 |
| Demand Core | 0 | | 1 | ▲1 | 0 | 1 | ▲1 | 1 | ▲1 | 3 |

Last scan on 2024-02-22 03:12:12

結果へのリンクを選択してインスタンスにアクセスし、問題に直接対処します。

3. 新規、評価、またはカテゴリ別に結果をフィルタリングします。




自動翻訳

## 月次ヘルスアセスメント

月次ヘルスアセスメント機能は Impact Guided のお客様にセルフサービス機能を提供し、ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォーム実装の健全性の改善に役立つ詳細情報を提供します。

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

## 概要

お客様は、 Impact デリバリインスタンス (IDI) ポータルを使用して、 ServiceNow ヘルススキャンが指定されたインスタンスで月次ヘルススキャンを実行し、自動化されたレポートと推奨事項を受け取ることに同意したことになります。

- 担当の Squad に連絡する必要なく、インスタンスヘルスレポートを自動化する
- ServiceNow の新規のお客様が ServiceNow 実装の健全性に関与する要因を把握する
- 基本的な Impact スコアカード以外で ServiceNow 実装の現在の健全性状態を把握する
- スキャンの周期を確立して、ServiceNow 実装の健全性を経時的に追跡する
- 大規模な開発リリースに備え、健全性に対する潜在的な影響をスキャンする
- 潜在的な健全性の問題が特定されたときに、スキャンを実行して追加の分析を提供する

**重要:**
月次ヘルスアセスメントを開始する前に、ServiceNow リソースがインスタンスをスキャンするためにお客様の同意が必要です。月次ヘルスアセスメントをスケジュールする際には、同意を求められます。

**注:**
この機能は、Impact Guided パッケージで提供されます。

## 提供される内容

オプトインとセルフサービスには、次のようなメリットがあります。

- 選択したインスタンスの月次ヘルスアセスメントスキャンを毎月 6 日に実行。詳細なスキャンレポートを数週間以内に利用することができます。
- ServiceNow 実装の健全性を改善するための自動化された結果レポートと推奨事項

セットアップ情報については、「月次ヘルスアセスメントスキャンのスケジュール」を参照してください。

## 求められるお客様側の担当者

### 顧客のリソース

| お客様側の担当者 | 責任 |
|---|---|
| プラットフォームオーナー (必須) | ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。システムアドミニストレーターに対してリーダーシップを発揮して監督し、ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップへのチームの整合性を確保し、プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| システム管理者 (オプション) | ServiceNow プラットフォームの安定性と使いやすさを維持します。そのためにアプリケーションのメンテナンスを実施し、ServiceNow アプリケーション関連のケースに対するサポートを管理し、構成タスクと特性を提供して ServiceNow ソフトウェアリリースに貢献します。 |

## 顧客契約および条件

顧客契約および条件については、https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html にある該当する Impact Accelerators の仕様書を参照してください。

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



自動翻訳

### 例外

ServiceNow リソースは、月次ヘルスアセスメントの実装や管理に関して責任を負いません。ただし、サービスのインスタンスの切り替えやキャンセルについては、Impact Squad がサポートする場合があります。

### 月次ヘルスアセスメントスキャンのスケジュール

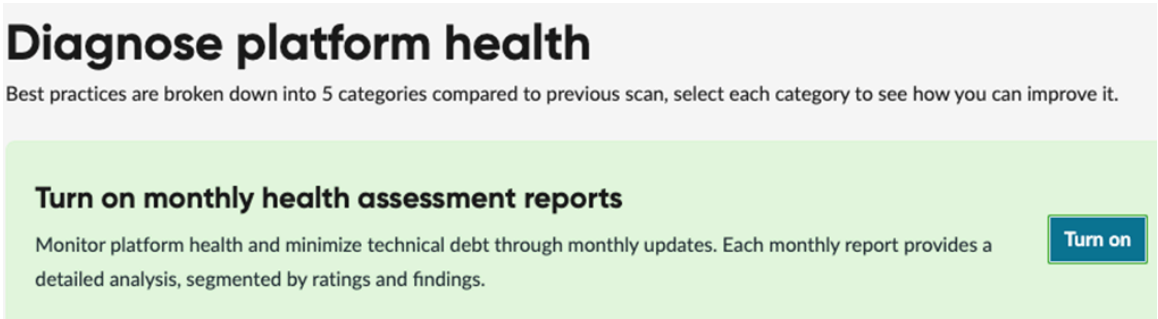
月次ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォームの実装の健全性を向上させます。

#### 始める前に

必要なロール：impact_permission_authorizer

#### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > プラットフォームヘルス > 診断.
   月次ヘルスアセスメントを説明するバナーが表示されます。

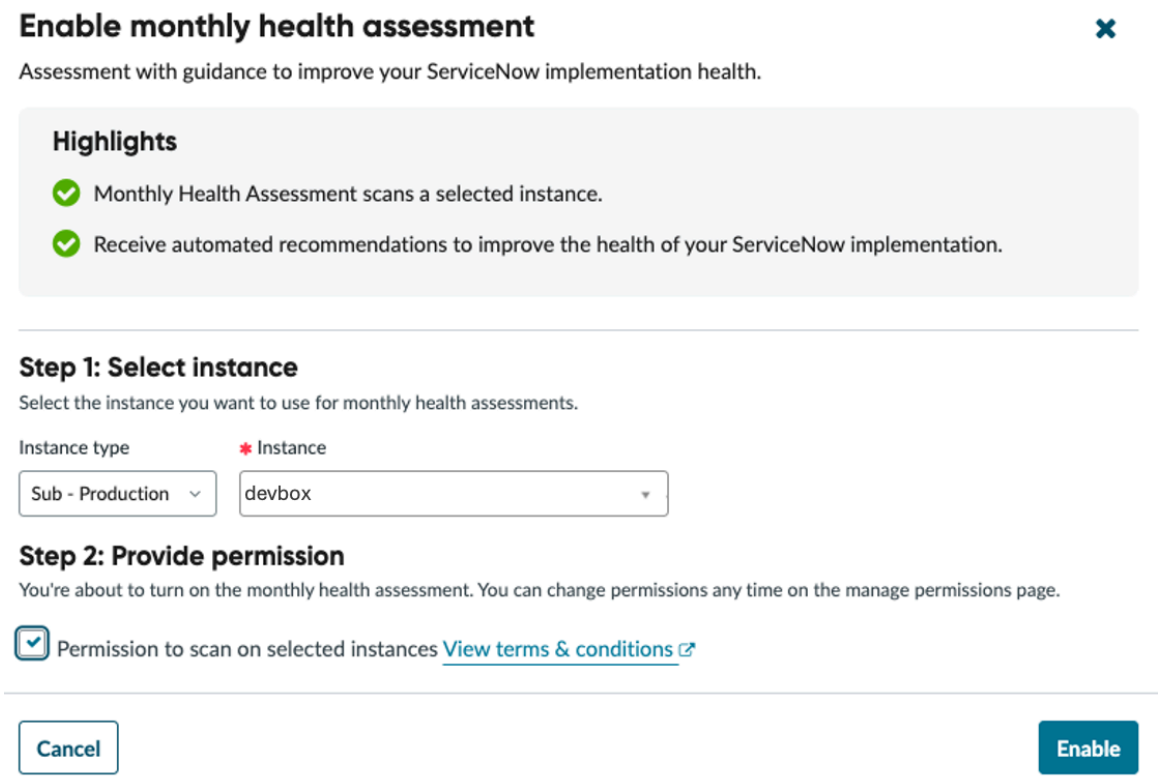



2. [オンにする] を選択します。
3. 自動ヘルスアセスメントを有効にするインスタンスタイプとインスタンスを選択し、スキャンのアクセス許可を指定します。

> **重要:**
> 自動レポートの実行に同意しない場合、月次ヘルススキャンレポートはスケジュールされません。

自動翻訳

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




4. [有効化] を選択します。
   - 成功バナーが表示され、必要に応じてアクセラレーターを要求するか、終了するかを選択できます。
   - 同意がアクティブである限り、スキャンは毎月実行されます。
5. ヘルスアセスメントダッシュボード で月次ヘルススキャンレポートにアクセスします。

ヘルススキャン定義

一部のヘルススキャン定義は、リリース間で廃止または更新されます。

- ヘルススキャン定義の更新:11 月のリリース
- ヘルススキャン定義の更新:10 月のホットフィックス
- ヘルススキャン定義の更新:8 月リリース

ヘルススキャン定義の更新:11 月のリリース

一部のヘルススキャン定義は、リリース間で廃止または更新されます。

## 廃止された定義

次の定義は、11 月のリリースで廃止されました。

廃止された定義 **(11** 月リリース)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | 関連ポートフォリオ | カテゴリ | 廃止の理由 |
|---|---|---|---|---|---|
| HSD0004695 | ゲーミフィケーション範囲が重複せ | 推奨 | CSM の構成レビュー | 管理性 | HSD0004987 と結合 |

自動翻訳

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

廃止された定義 (11 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | 関連ポートフォリオ | カテゴリ | 廃止の理由 |
|---|---|---|---|---|---|
| | ず、一意の開始値を持つようにします。 | | | | |

## 更新された定義

11 月のリリースでは、パフォーマンスを向上させ、誤検出を減らし、最新のコーディングプラクティスを満たすために、次の定義が更新されました。これらの定義の一部は、カスタマーインスタンスのスコアにプラスまたはマイナスの影響を与えます。

プロセスと技術的な制約により、全体的なスコアへの影響度の包括的な影響分析を顧客インスタンスに対して完全に実施できませんでした。その結果、特定または対処されていない潜在的な影響度スコアの低下が発生する可能性があります。

更新された定義 (11 月リリース)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001041 | プライマリ連絡先のない顧客アカウント | ディスカッション | 管理性 | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• ドキュメントリンクの更新 |
| HSD0001058 | スコープ対象のアプリで、詳細度メソッドではなく、ログ記録ユーティリティまたは非推奨のメソッドがログ記録に使用されています | 行動 | 管理性 | • レコードをフィルタリングするためのデータベースへの依存度を高めることでパフォーマンスが向上<br>• 正確な回線番号<br>• 誤検出の数の削減 |
| HSD0001128 | クライアント側のコードでは同期 AJAX メソッドを使用しないでください | 推奨 | パフォーマンス | • カタログおよびクライアントスクリプトのクエリを追加: type!=onSubmit |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • 更新された行番号とコメント処理を実装<br>• 安定性を高めるための try/catch の追加 |
| HSD0001193 | ビジネスルールでの条件フィールドの使用 | ディスカッション | 管理性 | 「スクリプトが空でない」条件と「いつ」条件を含むように最初のクエリを変更し、HSDコードの詳細分析部分から削除しました |
| HSD0001459 | 主要な連絡先詳細がありません:メールまたはアカウント | ディスカッション | 管理性 | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• 有効なドキュメントリンクの更新 |
| HSD0001475 | 期間のないエンタイトルメント (開始日と終了日) | ディスカッション | 管理性 | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• 有効なドキュメントリンクの更新 |
| HSD0001484 | 欠落している資産情報:プライマリ連絡先または場所 | ディスカッション | 管理性 | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• 有効なドキュメントリンクの更新 |
| HSD0001507 | 専用の統合ユーザーが、デフォルトのアドミンユー | 行動 | Security | • これに対するすべてのクエリが失敗し、すべてのレコードが返 |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | ザーの代わりにアクションを実行します | | | される原因となるタイプミスを修正しました<br>• フォームビューでユーザーフィールドが利用できないテーブルを除外<br>• 除外されたベースラインレコード<br>• アドミンとして実行しているジョブを返すクエリを追加しました (ユーザー値なし)<br>• この区別を明確にするために、検出結果の表示を追加しました<br>• 1k 結果制限を追加 |
| HSD0001533 | 「行/ページ」のデフォルトの「システム」ユーザー初期設定は、50 以下に設定する必要があります | 推奨 | パフォーマンス | • 置き換えられたドキュメント URL<br>• 常に統計情報を作成します<br>• 防御スクリプティングを追加 |
| HSD0001623 | 読み取り ACL (セキュリティルール) のスクリプトに GlideRecord、GlideAggregate、または GlideRecordSecure を含めることはできません | 行動 | パフォーマンス | • コードの改善<br>• ScriptUtils performMatch と検索オーバーライドの使用を回避しました<br>• 誤った行番号付けを修正<br>• 複数の問い合わせを解決しました<br>• 検出結果では、GlideRecord |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | および GlideAggregate とともに GlideRecordSecure と見なされます |
| HSD0001627 | カスタム統合およびコードで監査ログを照会しない | 推奨 | パフォーマンス | • レコードをフィルタリングするためのデータベースへの依存度を高めることでパフォーマンスが向上<br>• 正確な回線番号<br>• 誤検出の数の削減 |
| HSD0001662 | ベースラインと異なる:ビジネスルール | 推奨 | アップグレード性 | • カスタムアプリケーションを除外します<br>• ストアアプリからカスタマイズされたビジネスルールのクエリ<br>• 複数の問い合わせを解決しました<br>• 精度とパフォーマンスの向上<br>• 検出結果の数を増やしました<br>• 検出結果制限と防御スクリプティングの追加 |
| HSD0001664 | ベースラインと異なる:スクリプトインクルード | 推奨 | アップグレード性 | • カスタムアプリケーションを除外します<br>• ベースラインを 2 回チェックしないことによるパフォーマンスの向上 |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001665 | ベースラインと異なる:クライアントスクリプト (および UI スクリプト) | 推奨 | アップグレード性 | • カスタムアプリケーションを除外します<br>• ストアアプリからカスタマイズされたクライアントスクリプトのクエリ<br>• 複数の問い合わせを解決しました<br>• 精度とパフォーマンスの向上<br>• 検出結果の数を増やしました<br>• 検出結果制限と防御スクリプティングの追加 |
| HSD0001877 | 顧客連絡先に snc_internal ロールを割り当てることはできません | 行動 | 管理性 | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0002056 | 12 か月以上経過したナレッジ記事は過度に古くなっている可能性があります | 推奨 | 管理性 | • 結果がゼロの場合に単一の結果を作成しないロジックを追加しました<br>• try/catch ロジックの追加<br>• ゼロの可視化の統計スコアを追加 |
| HSD0002295 | 期間のないサービス契約 (開始日と終了日) | 推奨 | 管理性 | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0002299 | 機能の採用:自動ケースアサイン | 推奨 | 管理性 | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0002300 | CSM デモデータプラグインのインストール | ディスカッション | 管理性 | ヘルススキャン定義のガイドライン |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | に従うようにコードを改善しました |
| HSD0002371 | 製品の採用:CSM を使用してカスタマーサービス業務を簡素化します | ディスカッション | 管理性 | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• 実行タイプが統計から自動に変更されました |
| HSD0002372 | 機能の採用:顧客連絡先のセルフ登録 | ディスカッション | 管理性 | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0002437 | GlideRecord クエリの strict モードがアクティブかどうかを確認する | 推奨 | 管理性 | 統計情報を確認するために、try/catch/finally 構造による防御的スクリプティングを追加 |
| HSD0002534 | 同じ番号で作成された重複ケース | ディスカッション | ユーザーエクスペリエンス | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• 最大検出結果数を 75 に制限 |
| HSD0002828 | すべてのイベントに [実行者] フィールドを設定する必要があります | 推奨 | 管理性 | • 最大 1000 までの複数の検出結果を返します<br>• 各検出結果では、フラグ付きイベントがアプリケーション別にグループ化され、アプリごとのイベント数が表示されます<br>• 各検出結果は、同じアプリケーションのフラグ付きイベントのリストページにリンクしています |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • (OOTB ではなく) カスタムイベントを返します<br>• テーブルのアクセシビリティに問題がある場合の防御的スクリプティング<br>• 統計情報は常に返されます<br>• 統計情報は累積数を表します |
| HSD0003784 | 未処理の重複 CI タスクを確認する | ディスカッション | ユーザーエクスペリエンス | • 統計情報を確認するために、try/catch/finally 構造による防御的スクリプティングを追加<br>• short_description フィールドが存在するチェックを追加しました<br>• 総数が GlideAggregrate に移行されました<br>• 検索結果に 30 日間のフィルターを追加<br>• 1000 件の検索結果制限を追加 |
| HSD0004419 | 古いユーザーアカウントを非アクティブ化する | 推奨 | 管理性 | • 1 人以上の非アクティブなユーザーが見つかった場合、結果を返します<br>• 常に統計情報を返す<br>• 作成から 1 か月未満であるユーザーを除外します |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • テーブルに関する問題が発生した場合の防御的スクリプティング |
| HSD0004672 | すべてのナレッジベースにナレッジマネージャーを設定する必要があります | 推奨 | ユーザーエクスペリエンス | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• スペルミスを修正 |
| HSD0004689 | セッションキャッシュを有効にします。 | 推奨 | ユーザーエクスペリエンス | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0004690 | Communities コンテンツでユーザーメンション機能を有効にします。 | 推奨 | ユーザーエクスペリエンス | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0004692 | コミュニティの自己登録ページで Google re-CAPTCHA を有効化 | 推奨 | Security | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0004693 | コミュニティでのゲーミフィケーションの有効化 | 推奨 | ユーザーエクスペリエンス | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0004974 | システムプロパティ sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily がコンシューマーに対して変更されているかどうかを確認します 1 日あたりのケース数 | 推奨 | 管理性 | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0004987 | ゲーミフィケーションに一意のレベル範囲名があり、ゲーミフィケーション範囲が重複せず、一意の | 推奨 | 管理性 | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |

自動翻訳

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

更新された定義 **(11** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | 開始値があることを確認します。 | | | |
| HSD0005255 | ATF クイックスタートテスト「重大な問題管理」の回帰テスト | 推奨 | アップグレード性 | ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました |
| HSD0006666 | ビジネスルールで current.update() が使用されているかどうかを確認します | 行動 | パフォーマンス | • ヘルススキャン定義のガイドラインに従うようにコードを改善しました<br>• 複数の問い合わせを解決しました<br>• 誤った行番号を修正 |
| HSD0011774 | ハードウェアモデルにはメーカーとモデル番号が必要です | 推奨 | 管理性 | チェックを追加しました:モデルが 0 の場合は、検出結果を作成しない |
| HSD0012251 | ハードウェア資産タグは一意です | ディスカッション | 管理性 | • ドキュメント URL を最新のプレイブックに更新しました<br>• 重複する資産タグが 0 の場合の検索を削除しました |
| HSD0014977 | GlideRecord.insert() メソッドで Null をチェックする必要がある | 推奨 | 管理性 | • 最新のコメント処理で定義を更新しました<br>• try/catch を追加<br>• 多くのパフォーマンスの改善 |

### ヘルススキャン定義の更新:10 月のホットフィックス

一部のヘルススキャン定義は、リリース間で廃止または更新されます。

### 更新された定義

10 月のホットフィックスでは、一部のヘルススキャン定義が更新され、精度とパフォーマンスが向上し、誤検出の数が減って、より信頼性の高い正確な結果が得られるようになりました。

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



自動翻訳

更新された定義 **(10** 月のホットフィックス)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | 評価 | カテゴリ | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001372 | フォームのフィールドが多すぎます | 推奨 | ユーザーエクスペリエンス | • しきい値を 75 フィールドに設定<br>• すぐに使用できるレポートはそのまま残ります<br>• 検索結果のメッセージ表示の改善<br>• 最大 1000 件の検出結果に制限 |
| HSD0002128 | 1 つのフォームで同じフィールドを 2 回 | 行動 | ユーザーエクスペリエンス | • 誤検出のように見える一般的な Out-Of-BoxOB ビューを削除しました<br>• パフォーマンスの向上<br>• 最大 1000 件の検出結果に制限 |

### ヘルススキャン定義の更新:8 月リリース

一部のヘルススキャン定義は、リリース間で廃止または更新されます。

## 廃止された定義

次の定義は、8 月のリリースで廃止されました。

**重要:**
この一覧には、セキュリティ カテゴリの定義は含まれていません。

廃止された定義 **(8** 月リリース)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | カテゴリ | 廃止の理由 |
|---|---|---|---|
| HSD0002058 | 非アクティブにするはずだった記事は、KB で引き続きアクセスできます | 管理性 | HSD0002056と HSD0002465に置き換えられました |
| HSD0002403 | 前回のアップグレード中にスキップされたアイテムの結果を追加 | アップグレード性 | ヘルススキャン定義が重複しています |
| HSD0018256 | 親和性がほとんどない、またはまったくない認証情報を検索する | パフォーマンス | HSD0002198に置き換えられました |

自動翻訳

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

## 更新された定義

パフォーマンスを向上させ、誤検出を減らし、最新のコーディングプラクティスを満たすために、次の定義が 8 月リリースで更新されました。これらの定義の一部は、カスタマーインスタンスのスコアにプラスまたはマイナスの影響を与えます。

**重要:**
この一覧には、セキュリティ カテゴリの定義は含まれていません。

更新された定義 **(8** 月リリース)

| **[Number** (番号)] | 簡単な説明 | カテゴリ | ヘルスアセスメントスキャンに含まれる | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001060 | クライアントスクリプトの代わりに UI ポリシーを使用する | 管理性 | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001278 | ビジネスルールの前では、他のテーブルで update() または insert() レコードを使用しないでください | パフォーマンス | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001338 | ビジネスルールはグローバルテーブルで定義しないでください (グローバルビジネスルール) | パフォーマンス | X | すぐに利用可能なレコードを無視するチェックを追加 |
| HSD0001372 | フォームのフィールドが多すぎます | ユーザーエクスペリエンス | X | • 検出結果が、すべてのフォームとそのフォームビューについて報告されるようになりました。<br>• 30 以上のフィールドを持つフォームビューをデフォルトで報告しないように拡張されました。フォームビューにフィールドが追加され、その数がしきい値の 30 を超えると、結果が報告されます。 |

自動翻訳

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

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | カテゴリ | ヘルスアセスメントスキャンに含まれる | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| HSD0001378 | レポートが 3 か月間実行されない | 管理性 | X | 結果を提供するために更新された定義 |
| HSD0001387 | ページリストの最大サイズのオプションを 100 以上にすることはできません | パフォーマンス | X | ベストプラクティスチェックの導入 |
| HSD0001391 | admin ロールを持つユーザーの数 | 管理性 | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001398 | 名前が重複するスクリプトインクルード | 管理性 | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001518 | スコアが入力されていない手動インジケーターを確認します | 管理性 | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001554 | JDBC データソースでは、[前回実行日時を使用] オプションをオンにする必要があります | パフォーマンス | X | インポート履歴を確認し、しきい値数のレコードが「無視」され、DS にこの設定がない場合にのみ焦点を当てるようにスクリプトを変更しました |
| HSD0001556 | ドメインセパレーションされたインスタンスの場合、アドミニストレーターはグローバルではなくトップレベルドメインに配置する必要があります | 管理性 | X | • sys_user検出結果を匿名化するために変更されたスクリプト<br>• すべてのケースで統計情報を追加 |
| HSD0001560 | ngRepeat ループで「track by」を使用します | パフォーマンス | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001600 | onBefore で実行される変換スクリプトでは、別のテーブルのレコードを update() または insert() しないでください | 管理性 | X | • 検出結果から OOTB 変換スクリプトを削除するように更新された定義<br>• より詳細なソリューションア |

自動翻訳

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

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | カテゴリ | ヘルスアセスメントスキャンに含まれる | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | プローチで更新されたヘルススキャン定義の推奨事項 |
| HSD0001602 | 一意の番号メンテナンスフィールド | 管理性 | X | ダイナミックデフォルト値が使用されている検出結果を除外する |
| HSD0001632 | 長時間実行される (遅い) スクリプト | パフォーマンス | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001926 | グループタイプの指定 | 管理性 | X | 解決済みの潜在的な誤検出 |
| HSD0002151 | ウィンドウオブジェクトではなく、AngularJS サービスを使用します。 | パフォーマンス | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0002198 | 親和性がほとんどない、またはまったくない認証情報を検索する | パフォーマンス | X | • 廃止された重複 HSD0018256<br>• 推奨事項を改善しました<br>• 提供されたドキュメントリンク |
| HSD0002258 | キャンセルされた検出を最小限に抑える | 管理性 | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0002370 | ケース管理の SLA の設定 | 管理性 | | • 変更された簡単な説明<br>• ドキュメント URL の変更 |
| HSD0002415 | 特記事項のポップアップウィンドウの幅 (ピクセル単位) を 300 ピクセル未満にすることはできません。 | ユーザーエクスペリエンス | | 推奨事項を変更しました |
| HSD0002464 | 非アクティブなナレッジ作成者 | ユーザーエクスペリエンス | X | アクティブな公開ナレッジ記事で非アクティブなユー |

自動翻訳

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

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | カテゴリ | ヘルスアセスメントスキャンに含まれる | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ザーが検索されるようになりました |
| HSD0002473 | ターゲットコミュニケーション - 受信者リストを更新する必要がある | ユーザーエクスペリエンス | | アクティブな公開に割り当てられた受信者リストが更新または更新されたことを確認するロジックが削除されました |
| HSD0002513 | サービスカタログ - 最大注文数量は 10 以下である必要があります | ユーザーエクスペリエンス | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0002782 | 公開ドキュメントを含む HR PDF テンプレート | 管理性 | X | パフォーマンスの向上 |
| HSD0002791 | 番号、オープン、およびオープン者は、デフォルトのスクリプトで入力する必要があります | 管理性 | X | • 動的フィルターオプションがカスタマイズされているかどうかを確認するロジックが含まれています<br>• 特定のレコードのみを返すように検出結果を更新しました<br>• 実行する詳細なアクションに関する最新の推奨事項 |
| HSD0002827 | すべてのイベントには説明が必要です | 管理性 | | pie.isBaseline() の簡単なチェックを実装しました |
| HSD0002834 | 注文ガイドに関連付けられたルールの数は最小限に抑える必要があります | パフォーマンス | X | • 推奨事項の言い回しを更新しました<br>• 追加された統計カウンター |
| HSD0004580 | 高度なナレッジ管理プラグインを有効にする必要があります。 | ユーザーエクスペリエンス | | パフォーマンスの向上 |

自動翻訳

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

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | カテゴリ | ヘルスアセスメントスキャンに含まれる | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| HSD0004581 | チェックリストは、各ナレッジベースで構成する必要があります。 | ユーザーエクスペリエンス | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0004602 | ATF クイックスタートテスト「Communities」の採用 | アップグレード性 | | • 結果リンクを修正しました<br>• sys_atf_test テーブルへの 2 番目の Glide にアクティブなチェックが必要を追加しました |
| HSD0004604 | ATF クイックスタートテスト「カスタマーサービスベースエンティティ」の採用 | アップグレード性 | | • 結果リンクを修正しました<br>• sys_atf_test テーブルへの 2 番目の Glide にアクティブなチェックが必要を追加しました |
| HSD0004656 | ATF クイックスタートテスト「Customer Service Management for Orders」の採用 | アップグレード性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0004657 | ATF クイックスタートテスト「カスタマーサービス要求の統合」の採用 | アップグレード性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0004658 | ATF クイックスタートテスト「プロキシ連絡先の CSM 拡張」の採用 | アップグレード性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0004659 | ATF クイックスタートテスト「重大な問題管理」の採用 | アップグレード性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0004660 | ATF クイックスタートテスト「ス | アップグレード性 | | パフォーマンスの向上 |

自動翻訳

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

更新された定義 **(8** 月リリース) (続く)

| [Number (番号)] | 簡単な説明 | カテゴリ | ヘルスアセスメントスキャンに含まれる | 説明を更新 |
|---|---|---|---|---|
| | キルルール」の採用 | | | |
| HSD0004973 | コンシューマーのシステムプロパティ consumer_max_comments_per_case_daily が変更されていないか確認しますケース添付ファイル制限 | 管理性 | | • パフォーマンスの向上<br>• 簡単な説明、説明、および推奨事項の誤字を修正しました |
| HSD0006970 | IRE を介して処理されたアクティブなハードウェアおよび VM インスタンス CI の割合 | 管理性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0010608 | 資産リンクのないアクティブな HW CI の割合 | 管理性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0012874 | ビジネスサービス付きのインストールベースアイテム | 管理性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0012929 | アプリケーションサービス付きのインストールベースアイテム | 管理性 | | パフォーマンスの向上 |
| HSD0001015 | 通常、レポートは公開しないでください | 管理性 | X | • 検出結果を報告する前にシステムプロパティ glide.report.published_reports. が考慮されているかどうかを検証するクエリの機能拡張<br>• ベースライン検出結果が削除されました |

## 価値向上活動

価値向上活動を使用して、 [バリューブループリント]と [ビジネスバリューレポート **(Business Value Reports)]**を詳しく調べます。

自動翻訳

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

## 価値向上活動の概要

価値向上活動は、価値ライフサイクル (価値の構想、価値の創造、継続的な管理、最適化、実現した価値の検証を含む) を管理するエンドツーエンドのプロセスの継続的なループを形成します。デフォルトではこのサイクルは毎年実施されますが、この期間から例外的に逸脱することもあります。

## 開始するには

### 目標と成果



時間の経過に伴う価値と事業達成目標を示します。事業達成目標は、測定可能な成果に関連付けられている高レベルの目標です。担当の Squad が、お客様の現在の状況と、目標達成のためにできることを理解できるようにお手伝いします。

### ビジネス価値レポート



担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。

自動翻訳

- [成果のサマリー (Outcome Summary)] タブを表示すると、成果に関連する進捗状況を 1 か所で把握できます。☒
- [成果のアクティビティ (Outcome Activities)] タブを表示すると、結果に関連するすべての Impact アクティビティの概要を 1 か所で確認できます。☒

## 目標と成果

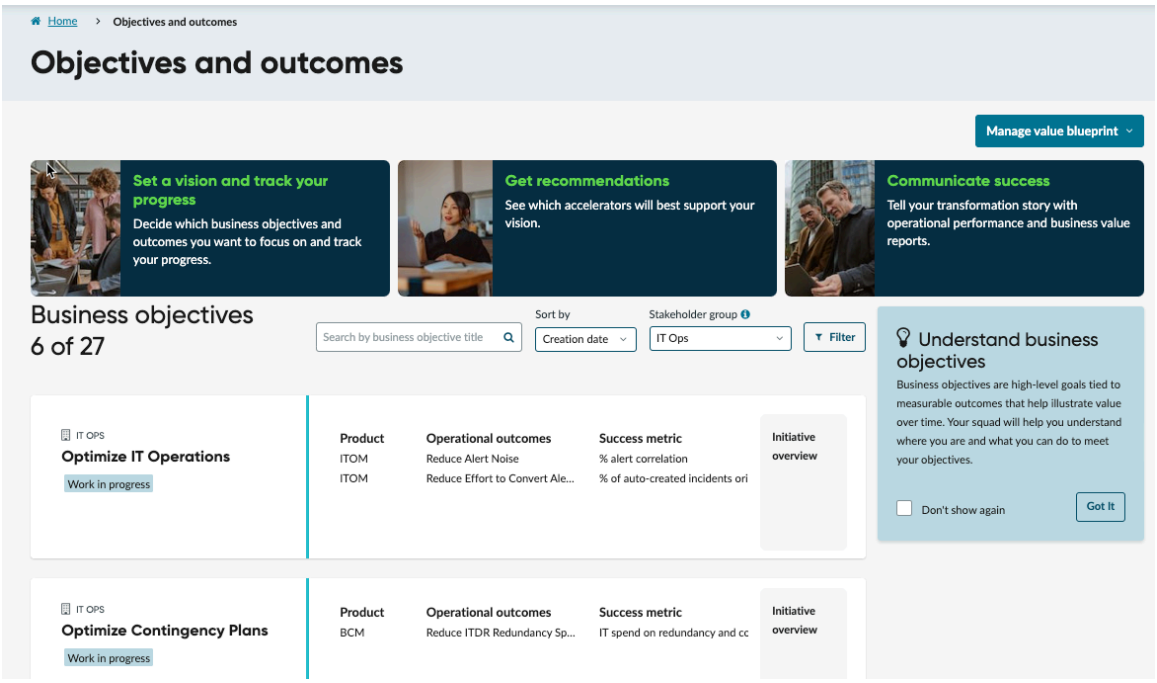
価値向上活動のライフサイクルは、バリューブループリントの作成から始まります。バリューブループリントは、事業達成目標 (測定可能な結果に関連付けられている高レベルの目標) をキャプチャします。これは、価値実現の状況を経時的に示すのに役立ちます。

## 概要

バリューブループリントは、カスタマイズされた Customer Impact Plan (CIP)、推奨されるサービス、コンテンツ、およびトレーニングを作成するための基盤となります。また、メトリクスのベースラインとターゲットを設定することで、バリューレポートの作成が可能になります。

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

これは、これらの結果に基づいて年間改善目標を設定し、翌年に実現する段階的な改善と価値をキャプチャできるように意図しています。担当の Squad が、お客様の現在の状況と、目標達成のためにできることを理解できるようにお手伝いします。

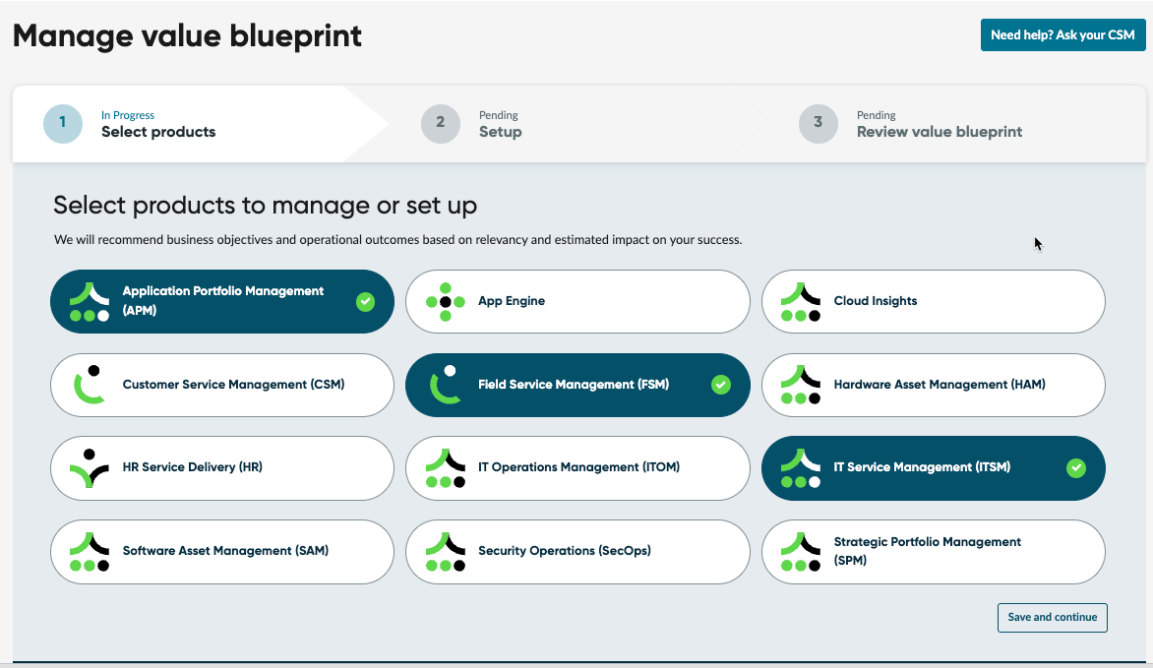



- 取り組む事業達成目標を決定し、進捗状況を追跡できます。
- お客様のビジョンを促進するのに最適なトレーニング、アクセラレーター、コンテンツ、アドバイザリーを確認できます。
- オペレーショナルパフォーマンスとビジネス価値レポートでトランスフォーメーションの過程を明確にします。

## カスタマイズ

[バリューブループリントの管理 **(Manage value blueprint)**] を選択して、管理またはセットアップする製品をカスタマイズします。これらの製品はバリューブループリントに表示されます。

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




## ビジネス価値レポート

年度末またはそれ以外に定められる報告期間の期末に、担当の Impact Squad が価値実現アセスメントを実施し、データをバリューレポートに取り込みます。

この時点で、Impact Squad はその年のパフォーマンスをレビューし、実装前の状態とデータポイントを比較して、その年に実現した全体的な価値を判断します。また、パフォーマンスは、バリューブループリントアクティビティで設定された段階的な改善目標に照らして測定され、その年に実現した価値の増分を判断します。

- 価値の増分：ServiceNow プラットフォーム実装後の 1 年間に改善した価値
- 全体的な価値：ServiceNow プラットフォームがその年に組織にもたらした全体的な価値

Impact Squad から提供されるデータ収集ツールキットには、レポート構成オプションの詳しい概要と、Impact プログラムの一部であるバリューブループリント、結果パフォーマンスレポート、バリューレポートに必要なデータの収集のための実装に関する推奨事項が含まれています。

**注:**
Data Collection Store アプリケーションは ServiceNow® Store で入手できます。

### 価値レポートの説明とタイムライン

| ビジネス価値レポート | 説明 | ケイデンス |
|---|---|---|
| 現状ベースライン (Current state baseline) | • バリューブループリントの一環として、当該年度の改善目標値が設定されます (例：ケース件数の 10% の削減)。<br>• ベースラインとターゲット参照ポイントが設定されます。通常、ベースラインは現在の状態であり、ターゲットは 1 年後に確認されます。 | 年次 |

自動翻訳

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

価値レポートの説明とタイムライン (続く)

| ビジネス価値レポート | 説明 | ケイデンス |
|---|---|---|
| 履歴ベースライン (Historical baseline) | • Impact Squad は価値実現アセスメントの一環として、ServiceNow プラットフォームに移行しなかった場合と比較して実現した価値を強調するバリューレポートを提供します。<br>• 可能であれば、廃止前にレガシーシステムからの 12 か月分の過去のデータポイントを評価してください。 | 年次 |
| 四半期実績 (Quarterly actuals) | • Impact レビュー (四半期) の一環として、Impact Squad は四半期ごとのパフォーマンスレビューを実施します。<br>• 前四半期における成功メトリクスの達成結果が、バリューブループリントで設定されたターゲットに対する傾向と比較されます。 | 四半期ごと |
| バリューレポート実績 (Value reporting actuals) | • 価値実現アセスメントを実施してバリューレポートを作成し、実現した価値の合計を判断します。<br>• Impact Squad は、報告期間の結果を過去のベースラインと比較します。<br>• 四半期ベースで報告される合計数値を使用する代わりに、各成功メトリクスのデータ収集を個別に年 1 回実施することをお勧めします。 | 年の月と日 |

**注:**
バリューレポート内での全体的な価値実現を計算できるかどうかは、実装前のデータポイントまたは過去の ServiceNow データポイントを提供できるかどうかに応じて決まります。

## データ収集ツールキット

Impact 価値管理データコレクションアプリは、パフォーマンスアナリティクス (PA) を使用した価値メトリクスデータ収集プロセスを簡素化および最適化するように設計されています。これらのアプリケーションを使用すると、重要な成功メトリクスを効率的に収集、追跡、分析できるため、データに基づく意思決定が可能になり、主要なパフォーマンス傾向の可視化が向上します。

データ収集アプリは、 ServiceNow Impact ストアアプリケーションで入手できます。これらのアプリは、Impact パッケージの一部としてユーザー自身のインスタンスから直接アクセスできるため、ストアや個々のコンテンツパックから個別にダウンロードする必要はありません。Performance Analytics (PA) 内の事前定義されたデータ定義を活用することで、価値測定基準に不可欠なデータを自動的に収集できます。この簡素化されたアプローチにより、価値測定のためのデータ収集の精度と効率が向上し、シームレスなエクスペリエンスが提供され、Impact 内の価値向上活動における顧客満足度と製品評価の両方が向上します。

自動翻訳

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

## 主な特長

- 自動データ収集:次のような価値向上活動をサポートするために重要なデータを自動的に収集します。
  - 値のベースラインとターゲットの設定
  - 成果パフォーマンスレビューの実施
  - バリューレポートの生成
- データ精度の向上:事前定義されたパフォーマンスアナリティクス (PA) データ定義を活用して、高品質で信頼性の高いデータを確保します。
- シームレスな統合:データ収集アプリが Impact パッケージ内に埋め込まれているため、手動ダウンロードや個別のコンテンツパックのインストールが不要になります。
- 可視性の向上:パフォーマンスの傾向に関するリアルタイムのインサイトを提供し、より適切な意思決定と成果の追跡を促進します。
- Impact プロバイダーへのデータ同期:データ収集ジョブを介して収集されたデータを、ServiceNow Impact ストアアプリケーションと Impact デリバリーインスタンス (IDI) の間で双方向に同期し、一貫性のある最新の情報を確保します。

  サービスブリッジ統合は、インスタンス間のデータ同期を可能にするコアテクノロジーです。データペイロードを安全かつ効率的に処理し、リアルタイムのデータ同期を可能にして、シームレスな情報フローを確保します。

  詳細については、以下を参照してください。

  - Learn about Service Bridge
  - プロバイダーインスタンスへの接続を確立します

## 始めましょう

それぞれの製品のデータ収集コンテンツパックの使用を開始します。

- Impact 価値管理 APM 用データコレクション
- Impact 価値管理データ収集 App Engine 用コンテンツパック
- Impact 価値管理 CSM 用データ収集コンテンツパック
- Impact 価値管理データコレクション SAM 用コンテンツパック
- Impact 価値管理 HAM 用データ収集コンテンツパック
- Impact 価値管理 ITSM 用データ収集コンテンツパック
- Impact 価値管理 ITOM のデータコレクションコンテンツパック
- Impact 価値管理 HR 向けデータ収集コンテンツパック
- Impact 価値管理 セキュリティ対応向けデータ収集コンテンツパック
- Impact 価値管理データコレクション SPM 用コンテンツパック
- Impact 価値管理データコレクション IRM 用コンテンツパック

### データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール

データ収集コンテンツパックアプリの依存プラグインのインストール

#### 始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

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

**注:**
データ収集コンテンツパックプラグインを有効にする前に、ServiceNow Impact ストアアプリケーションを ServiceNow インスタンスにインストールします。

手順

1. 次のように移動する。 システム定義 > プラグイン.
2. それぞれのコンテンツパックのインストールに必要なプラグインを検索します。
3. データ収集コンテンツパックジョブをアクティブ化する前に、すべての依存プラグインがインストールされていることを確認してください。
   データ収集アプリの機能をサポートするには、次の依存プラグインをインストールする必要があります。

### データ収集構成の変更

組織のニーズに合わせてデータ収集構成を変更できます。

ServiceNow の成功メトリクスの標準的な定義が組織の機能やプラットフォームの使用方法と一致しない場合は、プロセスと実装を反映するようにデータ収集アプリの構成を変更できます。

成功メトリクスのデータポイントの定義を変更するには、パフォーマンスまたはパフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内のメトリクスアーキテクチャの次のいずれかまたは両方を変更する必要があります。

- 別の基本データセットが必要な場合は、インジケーターソースを変更します。
- 計算のために基本データセットに適用されるフィルターを変更する必要がある場合は、自動インジケーターを変更します。

### 一般的な変更の例

組織によっては、CMDB 内の推奨される機能停止テーブル (およびそれに付属する従業員センター通知機能) を使用して機能停止をキャプチャしません。

この場合、サービスオーナーとスクワッドと協力して、機能停止が何であるかを特定または概算する正しい方法を定義します。たとえば、一部のお客様は、優先度 1 のインシデントを機能停止を表すものと見なします。

このメトリクス定義の変更に伴う変更は、次の構成の変更を意味します。

- インシデントテーブルの基本データセットインジケーターソースは、他のいくつかの成功メトリクスで利用されているため、既に存在します。したがって、新しいインジケーターソースを作成する必要はありません。
- 次の自動インジケーター構成を調整する必要があります:Impact VM - 復元の平均時間 - 予定外の機能停止 (時間) および Impact VM - 今月の予定外の機能停止の数。
  - 両方のインジケーターで [インジケーターソース] フィールドを [ **Impact VM -** 今月クローズされたインシデント ] に変更します。
  - [追加条件] を変更して、両方のインジケーターに 優先度 **1** のフィルターを追加します。
  - [復元時間] では、期間フィールドが使用されていない可能性があるため、スクリプト化された計算を使用して期間を使用することができます。これについては、自動インジケーター「 **Impact VM -** インシデントのクローズまでの平均時間 (時間)」 のスクリプトを再利用できます。

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

### データ収集コンテンツパックのアップグレード

データ収集コンテンツパックをアップグレードするときは、行ったカスタマイズを考慮する必要があります。

ユーザーはこのアプリ内でアーティファクト (インジケーター、インジケーターソース、データコレクションジョブなど) を変更する可能性があるため、アップグレードプロセスはプラットフォームや他のストアアプリをアップグレードするプロセスと同じであることに注意してください。アップグレードプロセスは、カスタマイズ (または変更された) アプリケーションファイルをスキップします。アップグレード履歴で変更されていないカスタマイズを表示し、次のいずれかを実行できます。

- カスタマイズを承認します。
- カスタマイズをベースシステムに戻してから、再適用します。

### **Impact** 価値管理 **APM** 用データコレクション

APM のデータ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

1. Data Collection Pack for APM のインストール
2. APM のデータ収集の設定
3. APM のデータ収集のアクティブ化
4. APM アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### **Data Collection Pack for APM** のインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

#### 始める前に

このアプリケーションの APM 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

> **注:**
> SPM データ収集パックを有効にしている場合は、APM インジケーター (Impact VM - # of Applications Migrated) >インジケーターソース (Impact VM APM - 移行したアプリケーションの数) に移動し、ステータスが「完了」に設定されていることを確認します。

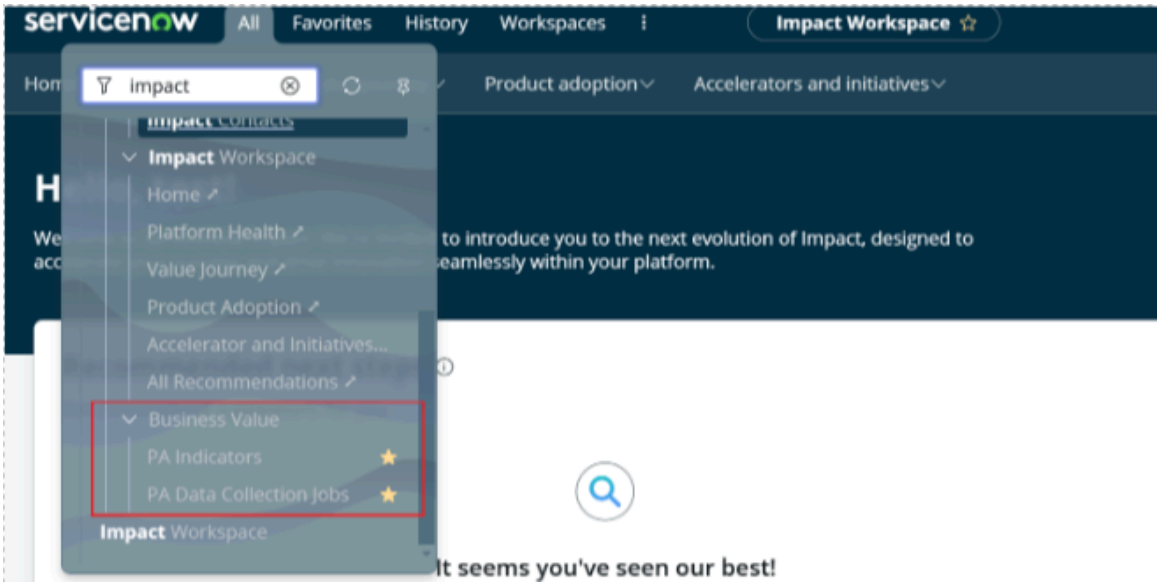
必要なロール:Impact ユーザー

#### 手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 すべての **> Impact** ワークスペース**>**ビジネス価値**> PA** データコレクションジョブ。

自動翻訳

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




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - APM -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - APM -** 履歴データコレクション

   データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### **APM** のデータ収集の設定

APM のデータ収集を構成します。

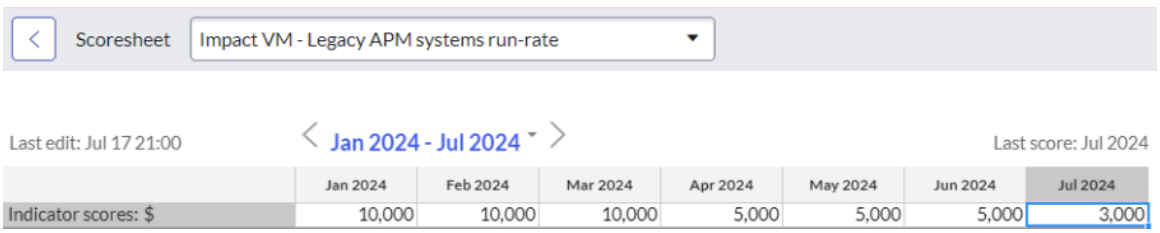
#### 始める前に

マニュアル区分は、スコアシート機能を使用して定期的に (たとえば毎月) 更新する必要があります。

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

#### 手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** レガシー **APM** システムのランレート] を選択します。
2. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### **APM** のデータ収集のアクティブ化

APM 用データ収集パックを有効にして構成した後、アクティブ化します。

自動翻訳

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

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター> ジョブ] に移動し、[**Impact VM - APM -** 月次データコレクション] を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

   > **重要:**
   > 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] >ダッシュボードに移動し、[**Impact VM – APM]** を開きます。
   [月次 - APM] と [四半期ごと - APM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - ファクト テーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切なメトリクスを作成するには、データ収集ガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター]> [ジョブ] に移動し、[**Impact VM – APM –** 履歴データコレクション] を開きます。

   > **重要:**
   > パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

   履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

   - パフォーマンスアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブ実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
   - パフォーマンスアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

   b. [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードに移動し、**Impact VM – APM** を開きます。

### APM アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

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



自動翻訳

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 毎月実行するようにスケジュールできる 1 つのデータコレクションジョブと、オンデマンドで実行できる履歴収集用の別のデータコレクター。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | **[Name** (名前)] |
|---|---|
| データコレクションジョブ | Impact VM – APM - 月次データコレクション |
| データコレクションジョブ | Impact VM – APM - 履歴データコレクション |
| ダッシュボード | Impact VM - APM |
| ウィジェット | 重大なギャップがあるビジネス機能モデルの割合 |
| ウィジェット | 平均アプリケーションデータ認定の割合 |
| ウィジェット | # 廃止されたアプリケーション |
| ウィジェット | レガシー APM システムの年間ランレート |
| ウィジェット | インジケータースコアのあるアプリケーションの割合 |
| ウィジェット | # 移行されたアプリケーション |
| 計算式 | Impact VM - 重大なギャップがあるビジネス機能モデルの割合 |
| 自動化 | Impact VM -ビジネスアプリケーションにリンクされたビジネス機能の数 |
| 自動化 | Impact VM - ビジネス機能の数 |
| マニュアル | Impact VM -平均アプリケーションデータ認定の割合 |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - # 廃止したアプリケーション |
| マニュアル | Impact VM - レガシー APM システムの年間ランレート |
| マニュアル | Impact VM - インジケータースコアのあるアプリケーションの割合 |
| 自動化 | Impact VM - # 移行したアプリケーションの数 |

### **Impact** 価値管理データ収集 **App Engine** 用コンテンツパック

App Engine のデータ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

1. App Eng 向けデータ収集コンテンツパックをインストールする
2. App Engine のデータ収集の構成
3. App Engine のデータ収集のアクティブ化
4. App Engine アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### **App Eng** 向けデータ収集コンテンツパックをインストールする

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

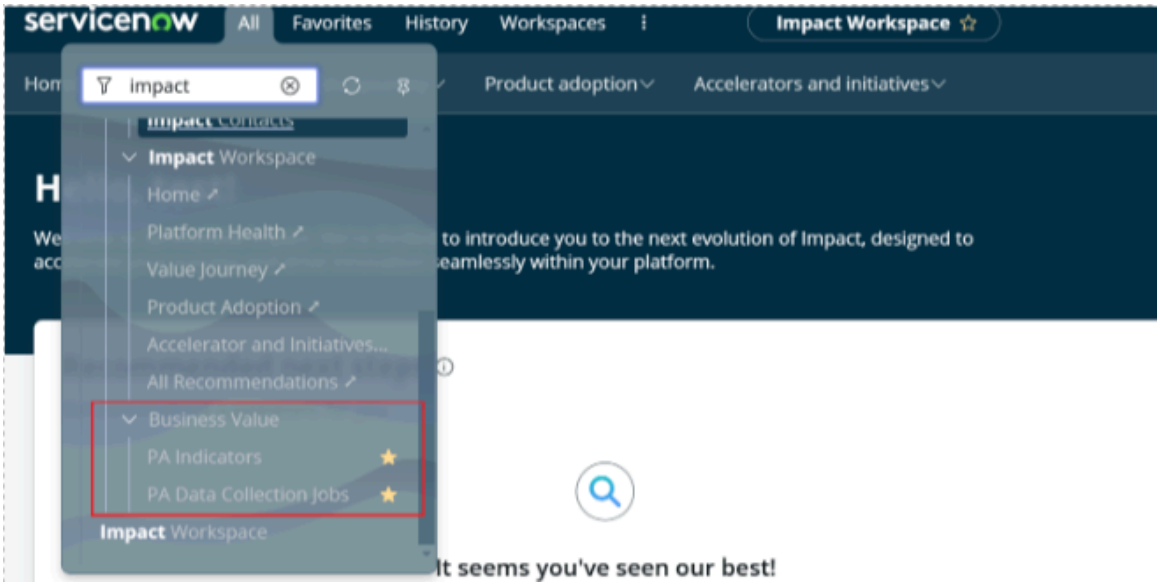
始める前に
このアプリケーションの App Engine 成功メトリクスの定義は、App Engine Studio (sn_app_eng_studio) アプリケーションの使用に依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール:Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.

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




3. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - App Engine -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - App Engine -** 履歴データコレクション
4. データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。
   「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### **App Engine** のデータ収集の構成

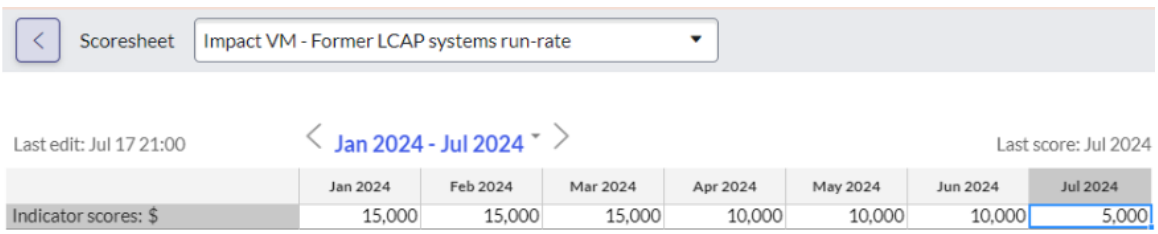
App Engine のデータ収集を構成します。

始める前に
マニュアル区分は、スコアシート機能を使用して定期的に (たとえば毎月) 更新する必要があります。

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** 以前の **LCAP** システムのランレート] を選択します。
2. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### **App Engine** のデータ収集のアクティブ化

Data Collection Pack for App Eng を有効にして構成した後、アクティブ化します。

自動翻訳

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

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス>データコレクター>ジョブをクリックし、[ **Impact VM - App Engine -** 月次データコレクション] を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

   > **重要:**
   > 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス>ダッシュボードをクリックし、「 **Impact VM – App Engine**」を開きます。
   [月次 - App Engine] と [四半期ごと - App Engine] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - ファクト テーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切なメトリクスを作成するには、データ収集ガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター]> ジョブに移動し、[**Impact VM – App Engine –** 履歴データコレクション] を開きます。

   > **重要:**
   > パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

   履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

   b. [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] >ダッシュボードに移動し、[**Impact VM – App Engine**] を開きます。
   [月次 - App Engine] と [四半期ごと - App Engine] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

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



自動翻訳

### App Engine アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 毎月実行するようにスケジュールできる 1 つのデータコレクションジョブと、オンデマンドで実行できる履歴収集用の別のデータコレクター。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | **[Name** (名前)] |
|---|---|
| データコレクションジョブ | Impact VM - App Engine - 月次データコレクション |
| データコレクションジョブ | Impact VM – App Engine - 履歴データコレクション |
| ダッシュボード | Impact VM - App Engine |
| ウィジェット | LCAP を使用してコア開発チーム (IT) によって構築されたアプリケーションの数 |
| ウィジェット | コア開発チーム以外が構築したアプリケーション (やサービス) の数 |
| ウィジェット | アプリケーションデリバリの平均時間 (IT): アイデアから本番まで (週間) |
| ウィジェット | アプリケーションデリバリの平均時間 (LOB): アイデアから本番まで (週間) |
| ウィジェット | 旧LCAPシステムの年間実行レート |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - LCAP を使用してコア開発チーム (IT) によって構築されたアプリケーションの数 |
| 自動化 | Impact VM - コア開発チーム以外が構築したアプリケーション (やサービス) の数 |
| マニュアル | Impact VM -アプリケーションデリバリの平均時間 (IT): アイデアから本番まで (週間) |
| マニュアル | Impact VM -アプリケーションデリバリの平均時間 (LOB): アイデアから本番まで (週間) |
| マニュアル | Impact VM - 以前の LCAP システムのランレート |

### **Impact** 価値管理 **CSM** 用データ収集コンテンツパック

CSM 用データ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

**重要:**
本番環境に展開する前に、準本番環境でシステム構成の変更をテストする必要があります。

次の順序で手順を実行します。

1. CSM 用データコレクションパックのインストール
2. CSM のデータ収集の設定
3. CSM のデータ収集のアクティブ化
4. CSM アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### **CSM** 用データコレクションパックのインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

#### 始める前に

このアプリケーションの CSM 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

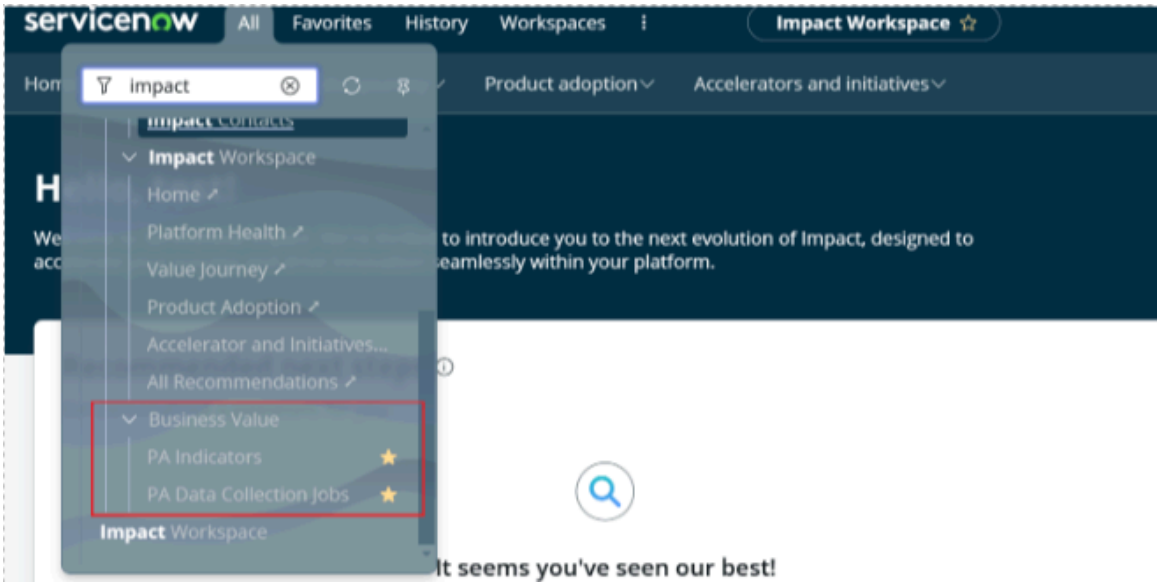
必要なロール:Impact ユーザー

#### 手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.

自動翻訳

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




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - CSM -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - CSM -** 履歴データコレクション
5. データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。
   「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### CSM のデータ収集の設定

CSM のデータ収集を設定します。

始める前に

注:
データ収集を開始して実行するには、このセットアップを一度だけ実行する必要があります。

階層 1 および階層 2 と見なすインシデント、変更、要求のワークフロー内で利用されるアサイン先グループを決定する必要があります。

- 階層 1:第一線のサポート、通常はヘルプデスク/サービスデスクグループ
- 階層 2+:2 次および 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. ユーザー管理の [グループ ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。
3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+

   デフォルトでは、このタイプはグループフォームに表示されない場合があります。このフィールドをフォームに表示するようシステムアドミニストレーターに依頼します。

自動翻訳

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

4. レコードを更新します。
5. すべてのアサイン先グループに対してこれらの手順を繰り返します。




6. 検証するには、まだ未分類のアサイン先グループのインシデントテーブルに対してクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。




アサイン先グループが変更された場合は、再分類する必要があります。

7. インシデント、変更、または要求で [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない場合は、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. 次のように移動する。 システムセキュリティ>ユーザーとグループ>グループ.

   b. [タイプ] フィールドに itil を追加します。

   c. フォームを保存して更新します。

   d. インシデント、変更、または要求フォームをリフレッシュし、アサイン先グループを再確認します。
   グループが表示されます。

8. 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。
   たとえば、Impact VM - レガシー CSM システムの年間ランレートインジケーターは固定されているため、このデータポイントを一度だけ入力する必要があります。

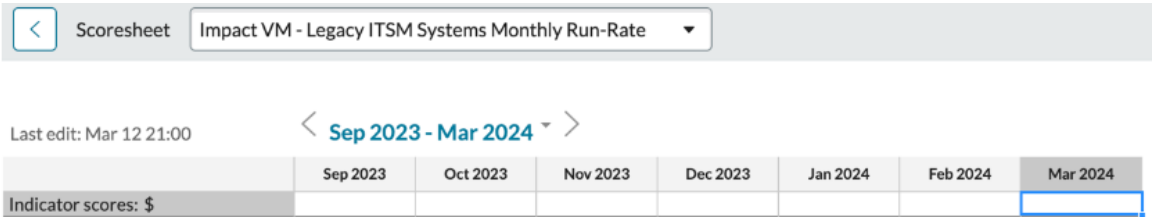
> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります

自動翻訳

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

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス>スコアシート] に移動し、[**Impact VM -** レガシー **CSM** システムの年間ランレート] を選択します。

b. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### **CSM** のデータ収集のアクティブ化

Data Collection Pack for CSM を有効にして構成した後、アクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/PlatformAnalytics >データコレクター>ジョブをクリックし、「 **Impact VM - CSM -** 月次データコレクション」を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス>ダッシュボードをクリックし、「 **Impact VM –** CSM」を開きます。
   [月次 - CSM] と [四半期ごと - CSM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - ファクト テーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切なメトリクスを作成するには、データ収集ガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを (オンデマンドで) 実行するには、次の手順を実行します。

a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス] > [データコレクター]> [ジョブ] に移動し、[**Impact VM – CSM –** 履歴データコレクション] を開きます。

> **重要:**
> パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

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



自動翻訳

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

**b.** [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

**c.** プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードに移動し、[**Impact VM – CSM]** を開きます。
[月次 - CSM] と [四半期ごと - CSM] の 2 つのタブがあります。

**d.** 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### CSM アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

## パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、[グループタイプ] は、[ユーザー管理 - グループ] のグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

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



自動翻訳

**注:**
適用可能なすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月次に変更されました。このコンテンツパックを初めて使用する場合は、ベースライン履歴ジョブ (データ収集ジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、ダッシュボードの今後の機能拡張でビジュアル化されます。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - SLA 内で解決されなかったケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - 顧客ケースの数 |
| 計算式 | Impact VM - SLA 内で解決されなかったケースの割合 |
| 自動化 | Impact VM - クローズ済み顧客ケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - アップセルに至った顧客ケースの数 |
| 計算式 | Impact VM - アップセルに至る顧客ケースの割合 |
| 自動化 | Impact VM - サーベイ回答の数 |
| 自動化 | Impact VM - 総合サービス評価が低いサーベイ回答の# |
| 計算式 | Impact VM - 好ましくないサポート体験を報告したサーベイ対象顧客の割合 |
| 自動化 | Impact VM - 要求ケースごとに必要な平均累積処理工数 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - T1 カスタマーサポートエージェントの数 |
| 計算式 | Impact VM - クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数 : T1 カスタマーサポートエージェントの数 |
| 自動化 | Impact VM - クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - T2+ カスタマーサポートエージェントの数 |
| 計算式 | Impact VM - クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数: T2+ カスタマーサポートエージェントの数 |
| データコレクションジョブ | Impact VM - 月次データコレクション |
| ウィジェット | SLA 内で解決されなかったケースの割合 |
| ウィジェット | 関連ケースを保有していないエージェントによって処理されたインタラクション数 |
| ウィジェット | 収益を生み出す顧客要求の数 |
| ウィジェット | クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数 |
| ウィジェット | クローズ済み T1 カスタマーサポートケースの数 : T1 カスタマーサポートエージェントの数 |
| ウィジェット | クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数 |
| ウィジェット | クローズ済み T2+ カスタマーサポートケースの数 : T2+ カスタマーサポートエージェントの数 |
| ウィジェット | アップセルに至る顧客ケースの割合 |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| ウィジェット | 好ましくないサポート体験を報告したサーベイ対象顧客の割合 |
| ウィジェット | 要求ケースごとに必要な平均累積処理工数 (時間) |
| ダッシュボード | Impact VM - CSM |
| グループタイプ | 階層 1 |
| グループタイプ | 階層 2+ |

### Impact 価値管理データコレクション SAM 用コンテンツパック

SAM のデータ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

1. Data Collection Pack for SAM のインストール
2. SAM のデータ収集の設定
3. SAM のデータ収集のアクティブ化
4. SAM アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### Data Collection Pack for SAM のインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

#### 始める前に

このアプリケーションの SAM 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

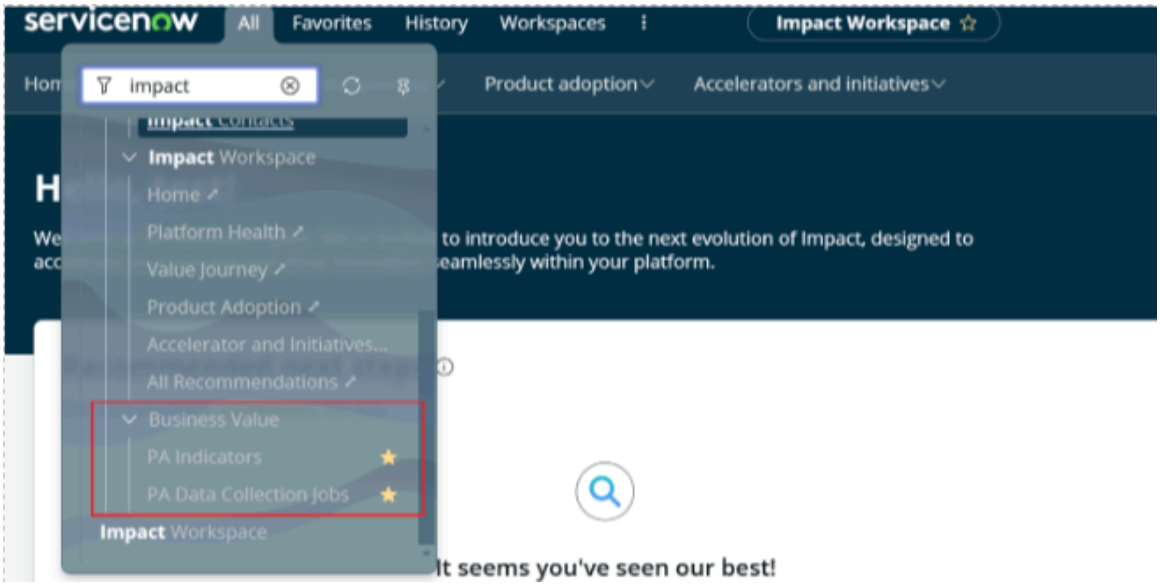
必要なロール:Impact ユーザー

#### 手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ > .

自動翻訳

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




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - SAM -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - SAM -** 履歴データコレクション

   データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### **SAM** のデータ収集の設定

SAM のデータ収集を構成します。

始める前に
SAM のデータ収集を設定するためにグループタイプをアサインする必要はありませんが、手動でデータポイントを入力する必要があります。

手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - # of material security breaches due to vulnerable SW インジケーターの修正の性質を考えると、このデータポイントを一度入力するだけで済みます。

> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります

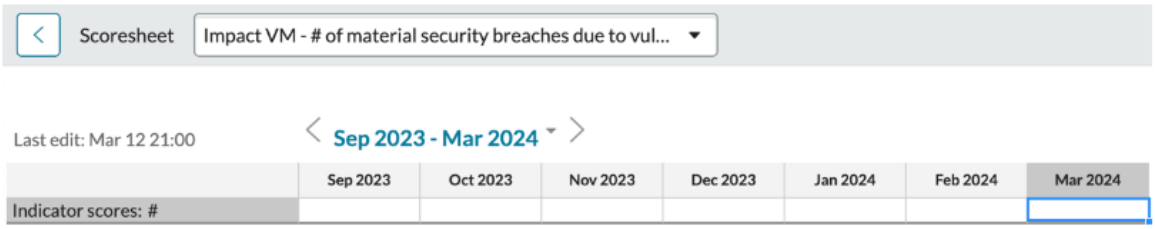
必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** 脆弱な **SW** による重大なセキュリティ侵害の**# (Impact VM - # of material security breaches due to vulnerable SW)]** を選択します。
2. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### **SAM** のデータ収集のアクティブ化

Data Collection Pack for SAM を有効にして構成した後、有効にします。

始める前に
パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM - SAM -** 月次データコレクション」を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、 **Impact VM – SAM** を開きます。
   [月次 - SAM] と [四半期ごと SAM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - ファクト テーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切なメトリクスを作成するには、データ収集ガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

**a.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、[ **Impact VM – SAM –** 履歴データコレクション **(Impact VM – SAM – Historical Data Collection)**] を開きます。

> **重要:**
> パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

**b.** [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

**c.** 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、 **Impact VM – SAM** を開きます。
[月次 - SAM] と [四半期ごと - SAM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### SAM アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

## パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、[グループタイプ] は、[ユーザー管理 - グループ] のグループ分類です。

### パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの |

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

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| | 値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

**注:**
適用可能なすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月次に変更されました。このコンテンツパックを初めて使用する場合は、ベースライン履歴ジョブ (データ収集ジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、ダッシュボードの今後の機能拡張でビジュアル化されます。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | **[Name** (名前)] |
| --- | --- |
| 計算式 | 出社 1 日目までにすべての SW がプロビジョニング済みの新入社員の割合 |
| 自動化 | Impact VM - 1 日目までに完了した新入社員カタログアイテム要求の数 |
| 自動化 | Impact VM - 新入社員の合計数 |
| 計算式 | SW 要求のクローズまでの平均時間(時間) |
| 自動化 | Impact VM - 完了したソフトウェア要求の合計数 |
| 自動化 | Impact VM - 完了したソフトウェア要求の「ビジネス時間」合計 |
| 計算式 | Impact VM - SaaS ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり) |
| 計算式 | Impact VM - 未使用/未活用のソフトウェアライセンス |
| 自動化 | Impact VM - 使用したソフトウェアライセンスの合計数 |
| 自動化 | Impact VM - ソフトウェアライセンスの合計数 |
| 計算式 | Impact VM - オンプレミス SW ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり) |
| 計算式 | Impact VM - 一元管理されている SW の割合 |
| マニュアル | Impact VM - ソフトウェアの合計数 |
| 自動化 | Impact VM - 管理対象ソフトウェアの数 |
| 計算式 | Impact VM - 従業員の数 : SAM FTE の数 |
| 自動化 | Impact VM - 従業員の合計数 |
| 自動化 | Impact VM - SAM FTE の数 |
| マニュアル | Impact VM - 監査に対応する平均時間 (時間) |
| マニュアル | Impact VM - レガシー SAM システムの月次ランレート |
| 計算式 | Impact VM - SW 支出における SW 監査の決済の割合 (%) |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - 現在のサブスクリプション支出 |
| 自動化 | Impact VM - 調整コスト |
| マニュアル | Impact VM - 脆弱な SW による重大なセキュリティ侵害の数 |
| 自動化 | Impact VM - SW 問題に起因する予定外の機能停止の数 |
| データコレクションジョブ | Impact VM - 月次データコレクション |
| ウィジェット | 従業員の数 : SAM FTE の数 - 月次 |
| ウィジェット | 脆弱な SW による重大なセキュリティ侵害の数 - 月次 |
| ウィジェット | SW 問題に起因する予定外の機能停止の数 - 月次 |
| ウィジェット | 出社 1 日目までにすべての SW がプロビジョニング済みの新入社員の割合 - 月次 |
| ウィジェット | オンプレミス SW ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり) - 月次 |
| ウィジェット | SaaS ライセンスが未使用/未活用の割合 (パブリッシャーあたり) - 月次 |
| ウィジェット | 一元管理されている SW の割合 - 月次 |
| ウィジェット | SW 要求のクローズまでの平均時間 (時間) - 月次 |
| ウィジェット | 監査に対応する平均時間 (時間) - 月次 |
| ウィジェット | レガシー SAM システムの月次ランレート |
| ウィジェット | SW 支出における SW 監査の決済の割合 (%) - 月次 |
| ダッシュボード | Impact VM - SAM |

自動翻訳

### Impact 価値管理 HAM 用データ収集コンテンツパック

HAM のデータ収集コンテンツパックをインストールして設定します。

次の順序で手順を実行します。

1. Data Collection Pack for HAM のインストール
2. HAM のデータ収集の設定
3. HAM のデータ収集のアクティブ化
4. HAM アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### Data Collection Pack for HAM のインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

始める前に
このアプリケーションの HAM 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認しま

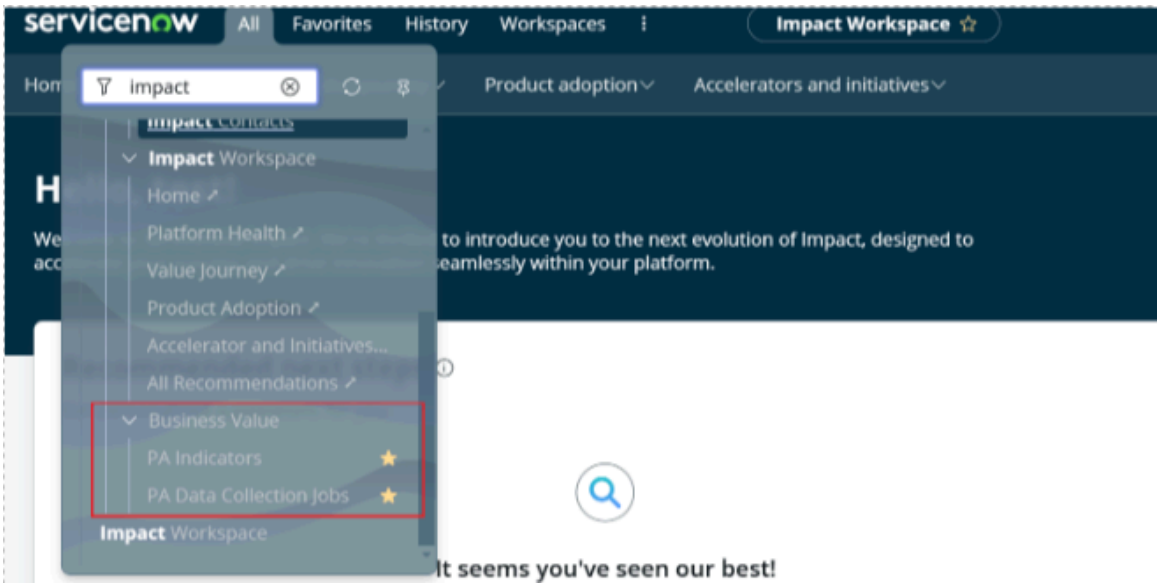
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール:Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - HAM -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - HAM -** 履歴データコレクション

   データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### HAM のデータ収集の設定

HAM のデータ収集を設定します。

始める前に
手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー HAM システムの年間ランレートインジケーターは固定されているため、このデータポイントを一度だけ入力する必要があります。

> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります

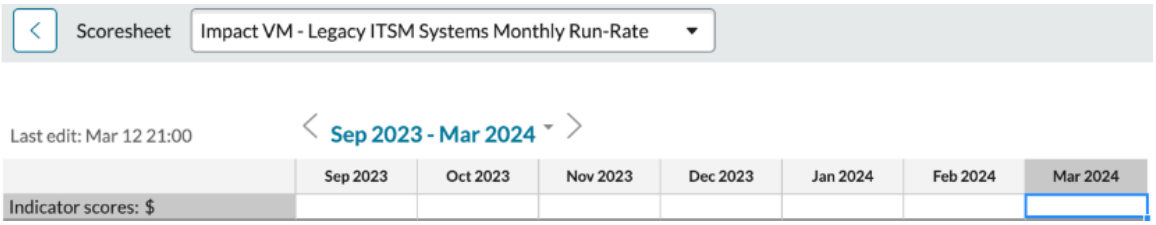
必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ レガシー **HAM** システムの年間ランレート] を選択します。
2. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### **HAM** のデータ収集のアクティブ化

Data Collection Pack for HAM を有効にして構成したら、有効にします。

始める前に
パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > **>** データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM - HAM -** 月次データコレクション」を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 プラットフォームアナリティクス**>**ダッシュボードをクリックし、 **Impact VM – HAM** を開きます。
   [月次 - HAM] と [四半期ごと - HAM] の 2 つのタブがあります。
5. ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - ファクト テーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切なメトリクスを作成するには、データ収集ガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM – HAM –** 履歴データコレクション」を開きます。

> **重要:**
> パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

自動翻訳

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

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

**b.** [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

**c.** 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、 **Impact VM – HAM** を開きます。
[月次 - HAM] と [四半期ごと - HAM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### **HAM** アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

## パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| データコレクションジョブ | Impact VM - HAM - 月次データコレクション |
| データコレクションジョブ | Impact VM - HAM - 履歴データコレクション |
| ダッシュボード | Impact VM - HAM |
| ウィジェット | 出社 1 日目までにすべての HW がプロビジョニング済みの新入社員の割合 |
| ウィジェット | HW 要求のバックログ (%) |
| ウィジェット | 計上されていない HW 資産の割合 |
| ウィジェット | 貸し出し中の HW 資産の割合 |
| ウィジェット | リース HW 資産が遅延返却された割合 |
| ウィジェット | [耐用年数の終了] フィールドが設定されている HW 資産の割合 |
| ウィジェット | 従業員の数 : HAM FTE の数 |
| ウィジェット | レガシー HAM システムの年間ランレート |
| ウィジェット | HW 問題に起因する予定外の機能停止の数 |
| マニュアル | Impact VM - 出社 1 日目までにすべての HW がプロビジョニング済みの新入社員の割合 |
| 計算式 | Impact VM - HW 要求のバックログ (%) |
| 自動化 | Impact VM - 今月作成された HW 要求の数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした HW 要求の数 |
| 計算式 | Impact VM -計上されていない HW 資産の割合 |
| 自動化 | Impact VM - 計上された HW 資産の数 |
| 自動化 | Impact VM - 所在不明の HW 資産の数 |
| 計算式 | Impact VM - 貸し出し中の HW 資産の割合 |
| 自動化 | Impact VM - HW 資産の数 |
| 自動化 | Impact VM - インベントリの HW 資産の数 |
| マニュアル | Impact VM - リース HW 資産が遅延返却された割合 |
| マニュアル | Impact VM - [耐用年数の終了] フィールドが設定されている HW 資産の割合 |
| マニュアル | Impact VM - # 人の従業員: # 人の HAM FTE |
| マニュアル | Impact VM - レガシー HAM システムの年間ランレート |
| 自動化 | Impact VM - HW 問題に起因して今月発生した予定外の機能停止の数 |

### **Impact** 価値管理 **ITSM** 用データ収集コンテンツパック

ITSM のデータ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

自動翻訳

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

1. Data Collection Pack ITSM のインストール
2. ITSM のデータ収集の構成
3. ITSM のデータ収集のアクティブ化
4. ITSM アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

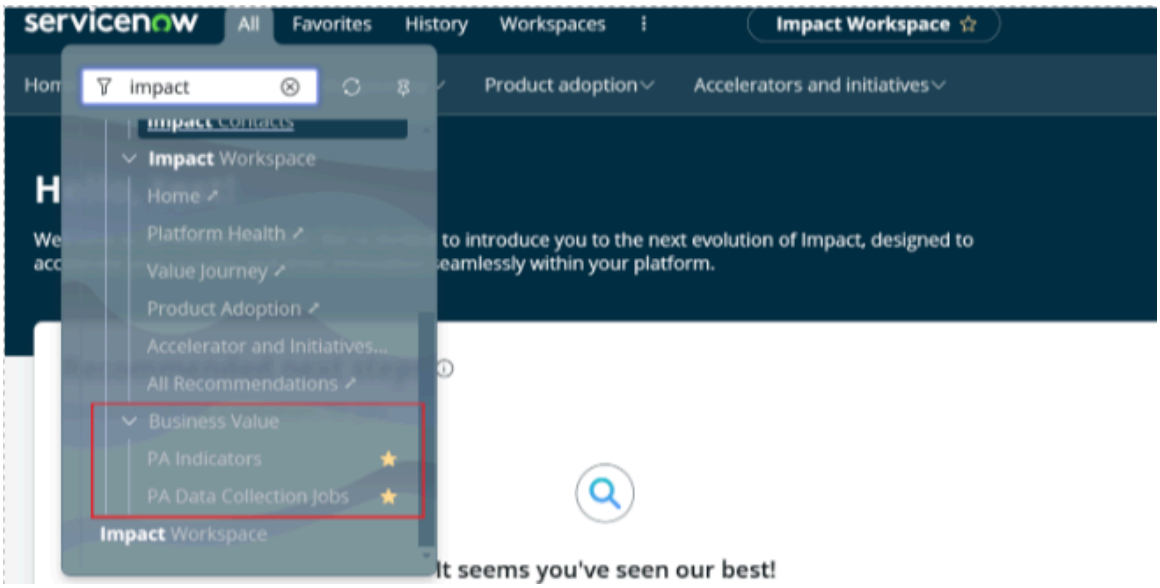
### Data Collection Pack ITSM のインストール

データコレクションパックを有効にするには、データコレクションジョブをアクティブ化する必要があります。

始める前に
必要なロール:Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - ITSM -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - ITSM -** 履歴データコレクション

### ITSM のデータ収集の構成

ITSM のデータ収集を構成します。

始める前に

注:
データ収集を開始して実行するには、このセットアップを一度だけ実行する必要があります。

自動翻訳

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

階層 1 および階層 2 と見なすインシデント、変更、要求のワークフロー内で利用されるアサイン先グループを決定する必要があります。

- 階層 1:第一線のサポート、通常はヘルプデスク/サービスデスクグループ
- 階層 2+:2 次および 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. ユーザー管理の [グループ ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。
3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+
   デフォルトでは、このタイプはグループフォームに表示されない場合があります。このフィールドをフォームに表示するようシステムアドミニストレーターに依頼します。
4. レコードを更新します。
5. すべてのアサイン先グループに対してこれらの手順を繰り返します。




6. 検証するには、まだ未分類のアサイン先グループのインシデントテーブルに対してクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。




アサイン先グループが変更された場合は、再分類する必要があります。

7. インシデント、変更、または要求で [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない場合は、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. 次のように移動する。 システムセキュリティ > ユーザーとグループ > グループ.

   b. [タイプ] フィールドに itil を追加します。

   c. フォームを保存して更新します。

自動翻訳

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

**d.** インシデント、変更、または要求フォームをリフレッシュし、アサイン先グループを再確認します。
グループが表示されます。

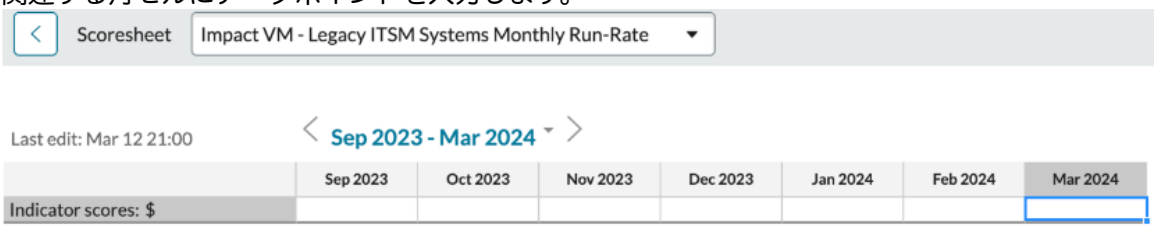
**8.** 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。

たとえば、Impact VM - レガシー ITSM システムの年間ランレートインジケーターの固定の性質を考えると、このデータポイントを一度入力するだけで済みます。

> **注:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセスがない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります。

**a.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** レガシー **ITSM** システムの年間ランレート] を選択します。

**b.** 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### **ITSM** のデータ収集のアクティブ化

Data Collection Pack for ITSM を有効にして構成した後、それをアクティブ化します。

#### 始める前に

パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

#### 手順

**1.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM - ITSM -** 月次データコレクション」を開きます。

**2.** [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

**3.** 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。

**4.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、「 **Impact VM – ITSM**」を開きます。
[月次 - ITSM] と [四半期ごと - ITSM] の 2 つのタブがあります。

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



自動翻訳

5. オプション: ダッシュボードでスコアを検証するには、次のいずれかを実行します。
   - ファクト テーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
   - ServiceNow レポートを使用して適切なメトリクスを作成するには、データ収集ガイドを参照してください。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. [パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター>ジョブ] に移動し、[**Impact VM – ITSM –** 履歴データコレクション] を開きます。

   > **重要:**
   > パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

   履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

   b. [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードに移動し、[**Impact VM – ITSM**] を開きます。
   [月次 - ITSM] と [四半期ごと - ITSM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### ITSM アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

## パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、[グループタイプ] は、[ユーザー管理 - グループ] のグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |

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



自動翻訳

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記の指定された各タイプについて、次の成果物が含まれています。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | Impact VM - 今月クローズした変更 |
| インジケーターソース | Impact VM - グループメンバー |
| インジケーターソース | Impact VM – アクティブユーザー |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月クローズしたインシデント |
| インジケーターソース | Impact VM - 終了日が今月の機能停止 |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月クローズした要求アイテム |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月に実行された要求 |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - 復元の平均時間 - 予定外の機能停止 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - インシデントのクローズまでの平均時間 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - 電話から発生したクローズ済みインシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - 要求のクローズまでの平均時間 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - クローズ済みの標準的な変更の数 |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - 階層 2+ エージェントの数 |
| 自動化 | Impact VM - # 件の今月の予定外の機能停止 |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - 変更がクローズするまでの平均時間 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - 階層 1 エージェントの数 |
| 自動化 | Impact VM - # 今月クローズした要求アイテム |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - 今月実行された要求の数 |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - 今月クローズした L1 インシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした変更の数 |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - 今月クローズした L2+ インシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - 今月クローズしたインシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - # 今月クローズした自動要求アイテム |
| 自動化 | Impact VM - ITSM - アクティブユーザーの数 |
| マニュアル | Impact VM - レガシー ITSM システムの年間ランレート |
| 計算式 | Impact VM - ITSM - 階層 2+ のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月) |
| 計算式 | Impact VM - 今月実行された自動化要求アイテムの割合 |
| 計算式 | Impact VM - 今月クローズした標準的な変更の割合 |
| 計算式 | Impact VM - 今月電話から発生したクローズ済みインシデントの割合 |
| 計算式 | Impact VM – ITSM - 階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月) |
| データコレクションジョブ | Impact VM - ITSM - 月次データコレクション |
| データコレクションジョブ | Impact VM – ITSM – 履歴データコレクション |
| ウィジェット | 標準的だったクローズ済みの変更の割合 |
| ウィジェット | 電話から発生したクローズ済みインシデントの割合 |
| ウィジェット | 実行された要求アイテムの自動化の割合 |
| ウィジェット | 変更のクローズまでの平均時間 (時間) |
| ウィジェット | 要求のクローズまでの平均時間 (時間) |
| ウィジェット | インシデントのクローズまでの平均時間 (時間) |
| ウィジェット | レガシー ITSM システム月次ランレート |
| ウィジェット | 予定外の機能停止の復元にかかる平均時間 (時間) |
| ウィジェット | クローズ済みの変更の数 |
| ウィジェット | クローズされたインシデントの数 |
| ウィジェット | 階層 1 でクローズ済みのインシデントの数 |
| ウィジェット | 実行された要求の数 |
| ウィジェット | クローズ済みの階層 2+ インシデントの数 |
| ウィジェット | 予定外の機能停止の数 |
| ウィジェット | 階層 2+ エージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| ウィジェット | 階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 |
| ウィジェット | アクティブユーザーの数 |
| ダッシュボード | Impact VM - ITSM |
| グループタイプ | 階層 1 |
| グループタイプ | 階層 2+ |

### **Impact** 価値管理 **ITOM** のデータコレクションコンテンツパック

ITOM のデータ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

1. Data Collection Pack for ITOM のインストール
2. ITOM のデータ収集の設定
3. ITOM のデータ収集のアクティブ化
4. ITOM アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集コンテンツパックのアップグレード」と「データ収集構成の変更」を参照してください。

### **Data Collection Pack for ITOM** のインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

#### 始める前に

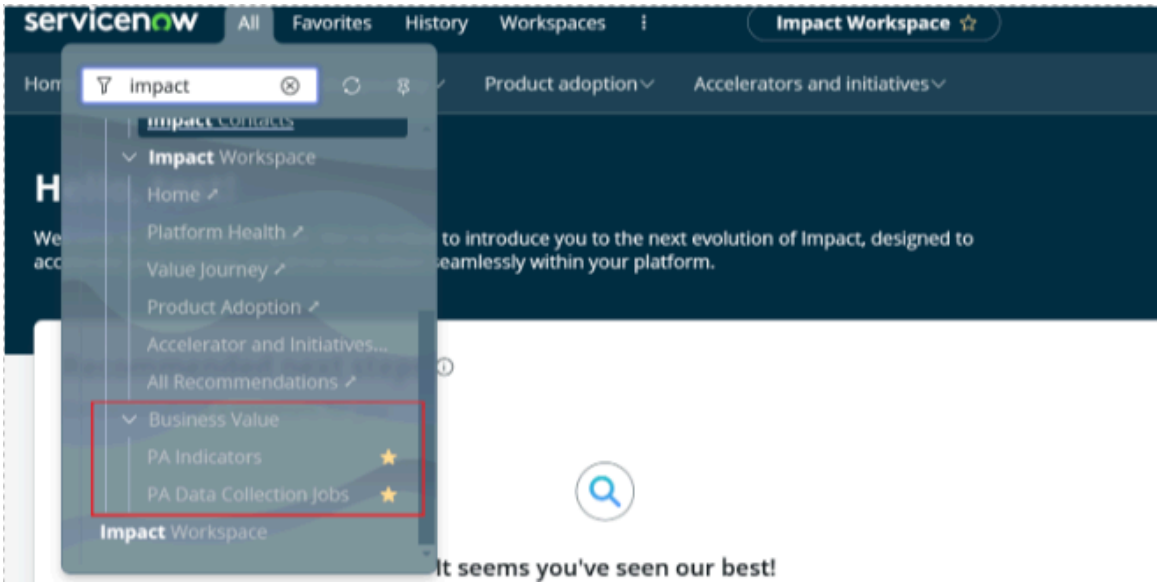
このアプリケーションの ITOM 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール:Impact ユーザー

#### 手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.

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




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - ITOM -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - ITOM -** 履歴データコレクション

   データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### ITOM のデータ収集の設定

ITOM のデータ収集を構成します。

#### 始める前に

注:
データ収集を開始して実行するには、このセットアップを一度だけ実行する必要があります。

階層 1 および階層 2 と見なすインシデント、変更、要求のワークフロー内で利用されるアサイン先グループを決定する必要があります。

- 階層 1:第一線のサポート、通常はヘルプデスク/サービスデスクグループ
- 階層 2+:2 次および 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

#### 手順

1. ユーザー管理の [グループ ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。
3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+

自動翻訳

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

デフォルトでは、このタイプはグループフォームに表示されない場合があります。このフィールドをフォームに表示するようシステムアドミニストレーターに依頼します。

4. レコードを更新します。
5. すべてのアサイン先グループに対してこれらの手順を繰り返します。




6. 検証するには、まだ未分類のアサイン先グループのインシデントテーブルに対してクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。




アサイン先グループが変更された場合は、再分類する必要があります。

7. インシデント、変更、または要求で [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない場合は、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. 次のように移動する。 システムセキュリティ>ユーザーとグループ>グループ.

   b. [タイプ] フィールドに itil を追加します。

   c. フォームを保存して更新します。

   d. インシデント、変更、または要求フォームをリフレッシュし、アサイン先グループを再確認します。
   グループが表示されます。

8. 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。
たとえば、Impact VM - レガシー ITOM システムの年間ランレートインジケーターの固定の性質を考えると、このデータポイントを入力する必要があるのは 1 回だけです。

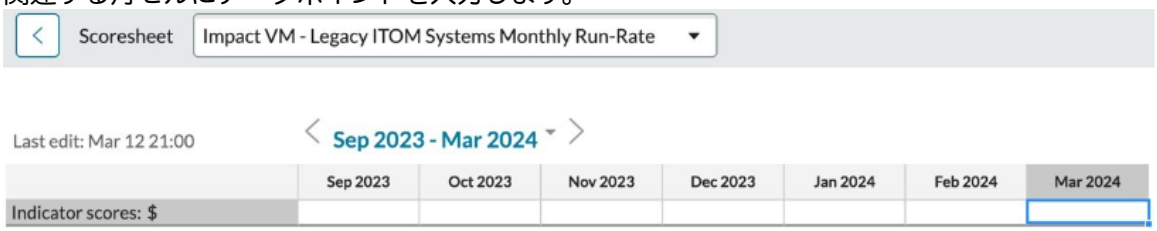
> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセスがない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります。

自動翻訳

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

a. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** レガシー **ITOM** システムの年間ランレート] を選択します。

b. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




## **ITOM** のデータ収集のアクティブ化

Data Collection Pack for ITOM を有効にして構成した後、アクティブ化します。

### 始める前に

パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

### 手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM - ITOM -** 月次データコレクション」を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、 **Impact VM – ITOM** を開きます。
   [月次 - ITOM] と [四半期ごと - ITOM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

a. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > >ジョブをクリックし、[ **Impact VM – ITOM –** 履歴データコレクション **(Impact VM – ITOM – Historical Data Collection)**] を開きます。

> **重要:**
> パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

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



自動翻訳

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

**b.** [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

**c.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、 **Impact VM – ITOM** を開きます。
[月次 - ITOM] と [四半期ごと - ITOM] の 2 つのタブがあります。特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### **ITOM** アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンスアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれており、アーティファクトタイプが含まれています。

## パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、[グループタイプ] は、[ユーザー管理 - グループ] のグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

自動翻訳

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

## タイプ別のアーティファクト

**注:**
適用可能なすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月次に変更されました。このコンテンツパックを初めて使用する場合は、ベースライン履歴ジョブ (データ収集ジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、ダッシュボードの今後の機能拡張でビジュアル化されます。

また、このバージョンの ITOM Data Collection アプリは、以下で強調表示されているメトリクスの ITSM 製品ライセンスに依存しています。現在、回避策には、Impact でこれらのメトリクスを手動で更新することが含まれます。

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | **[Name** (名前)] |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - ITOM - 今月クローズしたインシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - 今月クローズした L1 インシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - 今月クローズした L2 インシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - インシデントのクローズまでの平均時間 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - 今月の自動作成インシデント |
| 自動化 | Impact VM - 今月トリガーされたアラート数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月のバーチャルイベントの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月の非セカンダリアラートの数 |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - 今月の予定外の機能停止の数 |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - 復元の平均時間 - 予定外の機能停止 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - アクティブユーザーの数 |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - 階層 1 エージェントの数 |
| 自動化 | Impact VM - ITOM - # / 階層 2+ エージェント |
| 計算式 | Impact VM - ITOM - 階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月) |
| 計算式 | Impact VM - ITOM - 階層 2+ のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 (今月) |
| 計算式 | Impact VM - 今月の自動作成インシデントの割合 |
| 計算式 | Impact VM - 今月のアラート相関の割合 |
| マニュアル | Impact VM - レガシー ITOM システムの月次ランレート |
| データコレクションジョブ | Impact VM - 月次データコレクション |
| ウィジェット | 自動作成インシデントの割合 |
| ウィジェット | アラート相関の割合 |
| ウィジェット | インシデントのクローズまでの平均時間 (時間) |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| ウィジェット | レガシー ITOM システムのランレート |
| ウィジェット | 予定外の機能停止の復元にかかる平均時間 (時間) |
| ウィジェット | アクティブユーザーの数 |
| ウィジェット | クローズ済みインシデントの数 |
| ウィジェット | 階層 1 でクローズ済みのインシデントの数 |
| ウィジェット | クローズ済みの階層 2+ インシデントの数 |
| ウィジェット | 予定外の機能停止の数 |
| ウィジェット | 階層 2+ エージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 |
| ウィジェット | 階層 1 のサービスデスクエージェントあたりのクローズ済みインシデントの割合 |
| ダッシュボード | Impact VM - ITOM |
| グループタイプ | 階層 1 |
| グループタイプ | 階層 2+ |

### Impact 価値管理 HR 向けデータ収集コンテンツパック

HR データ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

1. Data Collection Pack for HR のインストール
2. HR のデータ収集の構成
3. Data Collection for HR のアクティブ化
4. HR アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### Data Collection Pack for HR のインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

始める前に
このアプリケーションの HR 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

このアプリケーションの HR 成功メトリクスの定義は、ビルド済みの HR サービス定義のストアにある次のコンテンツパックにも依存しています。

- 退職:自主退職
- 退職:人員削減

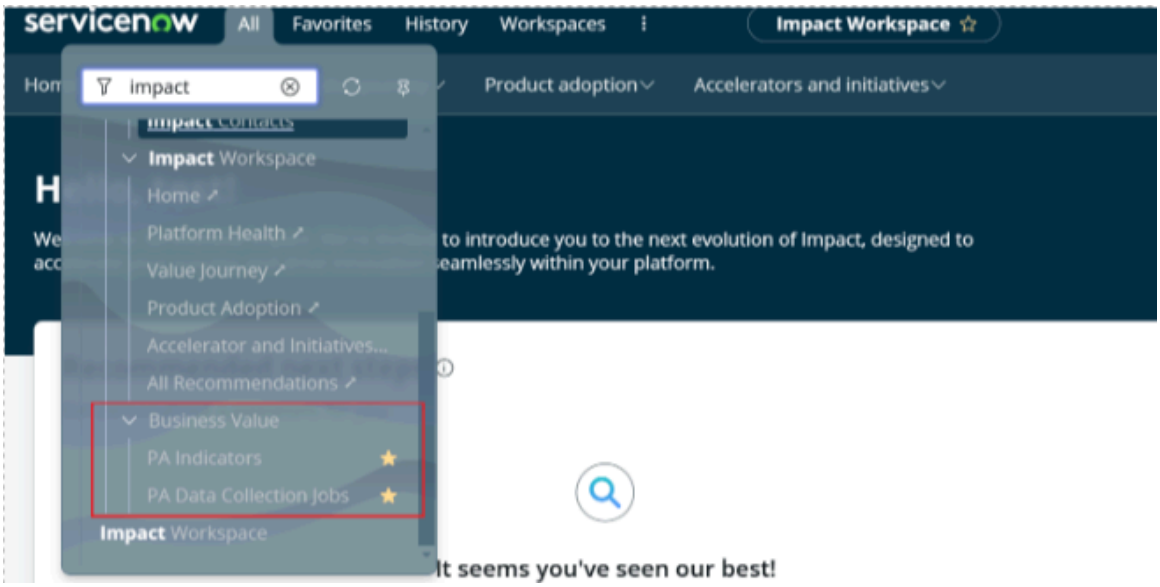
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 退職:非自発的離職
- 従業員の異動

必要なロール:Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - HR -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - HR -** 履歴データコレクション

   データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### HR のデータ収集の構成

HR のデータ収集を構成します。

始める前に

注:
データ収集を開始して実行するには、このセットアップを一度だけ実行する必要があります。

階層 1 および階層 2 と見なすインシデント、変更、要求のワークフロー内で利用されるアサイン先グループを決定する必要があります。

- 階層 1:第一線のサポート、通常はヘルプデスク/サービスデスクグループ
- 階層 2+:2 次および 3 次サポート。これらは、お客様のスペシャリストチームと潜在的なベンダーチームです

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

自動翻訳

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

手順

1. ユーザー管理の [グループ ] モジュールに移動します。
2. インシデントプロセスでアサイン先グループとして使用するグループレコードを開きます。
3. 次のいずれかのタイプをレコードに追加します。
   - 階層 1
   - 階層 2+

   デフォルトでは、このタイプはグループフォームに表示されない場合があります。このフィールドをフォームに表示するようシステムアドミニストレーターに依頼します。
4. **human_resources**タイプをレコードに追加して、他の製品ラインの他の階層グループと区別できるようにします。
5. レコードを更新します。
6. すべての潜在的なアサイン先グループについて、これらの手順を繰り返します。




7. 検証するには、まだ未分類のアサイン先グループの HR ケーステーブルに対してクエリを実行し、すべてのグループが分類されていることを検証します。




   アサイン先グループが変更された場合は、再分類する必要があります。
8. インシデント、変更、または要求で [アサイン先グループ] フィールドに階層 1 または階層 2 のグループが表示されない場合は、ITIL タイプもグループに追加されていることを確認します。

   a. 次のように移動する。 システムセキュリティ>ユーザーとグループ>グループ.

   b. [タイプ] フィールドに itil を追加します。

   c. フォームを保存して更新します。

   d. インシデント、変更、または要求フォームをリフレッシュし、アサイン先グループを再確認します。
   グループが表示されます。

9. 手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加します。
   たとえば、Impact VM - レガシー HR システムの年間ランレートインジケーターの固定の性質を考えると、このデータポイントを一度だけ入力する必要があります。

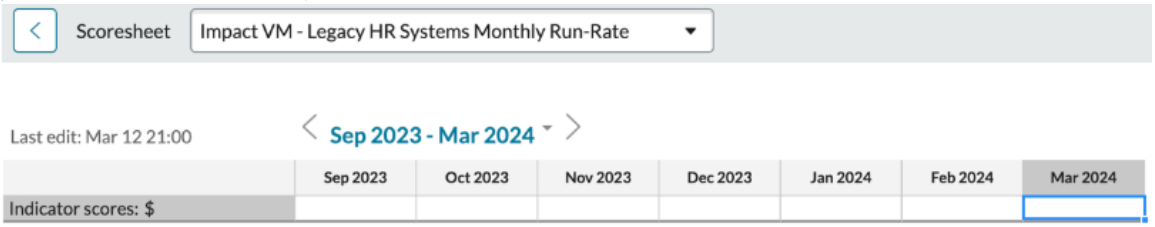
自動翻訳

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

> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセスがない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります。

**a.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** レガシー **HR** システムの年間ランレート] を選択します。

**b.** 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### **Data Collection for HR** のアクティブ化

Data Collection Pack for HR を有効にして構成した後、アクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM - HR -** 月次データコレクション」を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、[ **Impact VM – HR]** を開きます。
   [月次 - HR] と [四半期ごと - HR] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

**a.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM – HR –** 履歴データコレクション」を開きます。

> **重要:**
> パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスがオンデマンドで実行される中で、[Active asHistorical Data collection] を選択しないでください。

履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
- パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

**b.** [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

**c.** 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、[ **Impact VM – HR]** を開きます。
[月次 - HR] と [四半期ごと - HR] の 2 つのタブがあります。

**d.** 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### HR アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンスアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

## パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。プロセスを構成する場合、[グループタイプ] は、[ユーザー管理 - グループ] のグループ分類です。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |

自動翻訳

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

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

**注:**
適用可能なすべてのインジケーターとインジケーターソースの頻度が四半期ごとから月次に変更されました。このコンテンツパックを初めて使用する場合は、ベースライン履歴ジョブ (データ収集ジョブ) を実行して、該当する履歴データをキャプチャする必要があります。履歴データは、ダッシュボードの今後の機能拡張でビジュアル化されます。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | **[Name** (名前)] |
| --- | --- |
| インジケーターソース | Impact VM - アクティブユーザー |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月オンボーディングした従業員 |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月クローズした HR ライフサイクルタスク |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月オープンされた HR ケース |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月退職した従業員 |
| インジケーターソース | Impact VM - グループメンバー |
| インジケーターソース | Impact VM - 今月クローズしたケース |
| 自動化 | Impact VM - 電話から発生してオープンした HR ケース |
| 自動化 | Impact VM - 階層 2+ HR エージェントの数 |
| 自動化 | Impact VM - 階層 1 HR エージェントの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月の転送タスクの数 |
| 自動化 | Impact VM – 今月クローズした階層 2+ HR ケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした階層 1 HR ケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした転送ライフサイクルイベントケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした退職ライフサイクルイベントケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月離職した新入社員の数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月のオンボーディングタスクの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月の退職タスクの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月オープンされた HR ケースの数 |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズしたオンボーディングライフサイクルイベントケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした HR ケースの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月の新入社員の数 |
| 計算式 | Impact VM - 今月の新入社員の 1 年目の離職率 |
| 計算式 | Impact VM - 階層 2+ エージェントあたりの階層 2+ ケース数の割合 |
| 計算式 | Impact VM - 階層 1 エージェントあたりの階層 1 ケース数の割合 |
| 計算式 | Impact VM - 今月の転送ケースあたりの平均アクティビティ数 |
| 計算式 | Impact VM - 今月の退職ケースあたりの平均アクティビティ数 |
| 計算式 | Impact VM - 今月のオンボーディングケースあたりの平均アクティビティ数 |
| 計算式 | Impact VM - 今月に電話から発生してオープンした HR ケースの割合 |
| マニュアル | Impact VM - レガシー HR システムの年間ランレート |
| データコレクションジョブ | Impact VM - 月次データコレクション |
| ウィジェット | 階層 2+ エージェントに対する階層 2+ ケース数の割合 |
| ウィジェット | 電話から発生した HR ケースの割合 |
| ウィジェット | レガシー HR システムの年間ランレート |
| ウィジェット | 今月の退職ケースあたりの平均アクティビティ数 |
| ウィジェット | 今月クローズした HR ケースの数 |
| ウィジェット | 今月の 1 年目の従業員の離職率 |
| ウィジェット | 今月クローズした階層 1 HR ケースの数 |
| ウィジェット | 今月のオンボーディングケースあたりの平均アクティビティ数 |
| ウィジェット | 階層 1 エージェントに対する T1 ケース数の割合 |
| ウィジェット | 今月の転送ケースあたりの平均アクティビティ数 |
| ウィジェット | 今月クローズした階層 2 HR ケースの数 |
| ダッシュボード | Impact VM - HR |
| グループタイプ | 階層 1 |
| グループタイプ | 階層 2+ |

**Impact** 価値管理 セキュリティ対応向けデータ収集コンテンツパック

SecOps 向けデータ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

自動翻訳

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

1. Data Collection Pack for SecOps のインストール
2. SecOps 用のデータ収集の設定
3. SecOps 向けデータ収集のアクティブ化
4. SecOps アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### Data Collection Pack for SecOps のインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

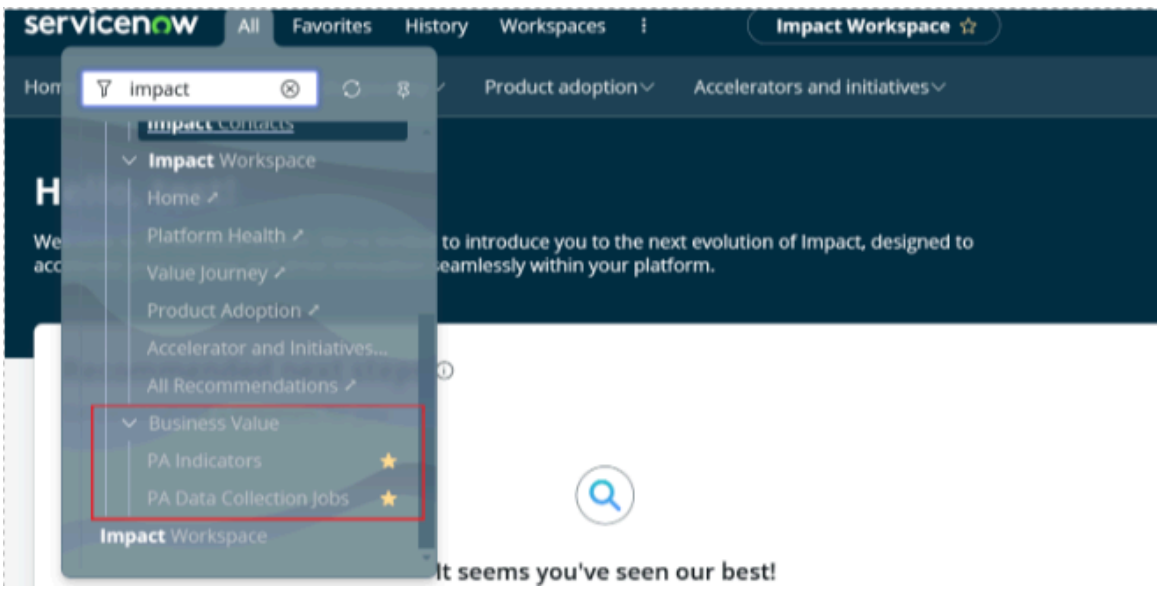
#### 始める前に

このアプリケーションの SecOps 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール:Impact ユーザー

#### 手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - SecOps -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - SecOps -** 履歴データ収集

   データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

自動翻訳

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

### SecOps 用のデータ収集の設定

SecOps のデータ収集を構成します。

始める前に
SecOps 向けのデータ収集を設定するためにグループタイプをアサインする必要はありませんが、手動でデータポイントを入力する必要があります。

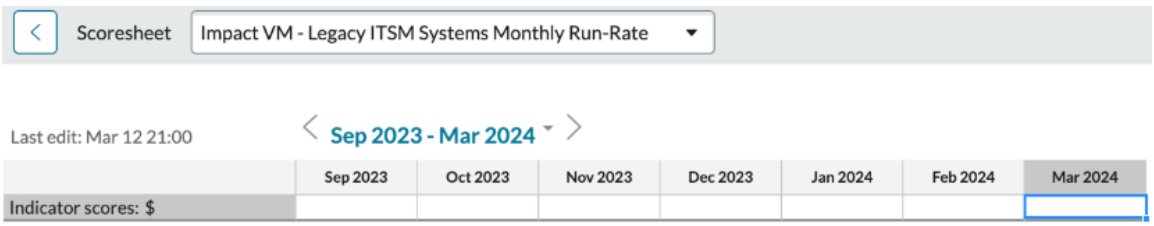
手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー SecOps システムの年間ランレートインジケーターは固定されているため、このデータポイントを入力する必要は一度だけです。

> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセスがない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります。

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** レガシー **SecOps** システムの年間ランレート] を選択します。
2. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### SecOps 向けデータ収集のアクティブ化

Data Collection Pack for SecOps を有効にして構成した後、有効にします。

始める前に
パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、[ **Impact VM - SecOps -** 月次データコレクション **(Impact VM - SecOps - Monthly Data Collection)**] を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

自動翻訳

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

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、[ **Impact VM - SecOps**] を開きます。
   [月次 - SecOps] と [四半期ごと - SecOps] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、[ **Impact VM – SecOps –** 履歴データコレクション **(Impact VM – SecOps – Historical Data Collection**)] を開きます。

   > **重要:**
   > パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

   履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

   b. [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、[ **Impact VM - SecOps**] を開きます。
   [月次 - SecOps] と [四半期ごと - SecOps] の 2 つのタブがあります。

   (Optional) 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### SecOps アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |

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



自動翻訳

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | **[Name** (名前)] |
|---|---|
| データコレクションジョブ | Impact VM - SecOps - 月次データコレクション |
| データコレクションジョブ | Impact VM - SecOps - 月次履歴データ収集 |
| ダッシュボード | Impact VM - SecOps |
| ウィジェット | 脆弱性チームに対する、修復タスクのある脆弱性一致アイテム数の割合 |
| ウィジェット | クローズした修復タスクに対する、クローズした脆弱性一致アイテムの割合 |
| ウィジェット | SOC 階層 1 レスポンスチームによって解決された SI の割合 |
| ウィジェット | SOC 階層 1 FTE の数に対する、階層 1 で処理されたセキュリティインシデントの割合 |
| ウィジェット | SOC 階層 2+ FTE の数に対する、階層 2+ で処理されたセキュリティインシデントの割合 |
| ウィジェット | 対処されていない重大な脆弱性一致アイテムの割合 |
| ウィジェット | クローズ済みの重大な脆弱性一致アイテムの平均経過時間 |
| ウィジェット | 対処されていない重大でない脆弱性一致アイテムの割合 |
| ウィジェット | 重大ではない脆弱性一致アイテムのクローズ時点の平均経過時間 (日数) |
| ウィジェット | SI をクローズするまでの平均時間 (日数) |
| 計算式 | Impact VM - 脆弱性チームの規模に対する、修復タスクのある脆弱性一致アイテム数の割合 |
| 自動化 | Impact VM -今月オープンした修復タスクを伴う脆弱性一致アイテムの数 |
| 自動化 | Impact VM -脆弱性チームの FTE の数 |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| 計算式 | Impact VM -クローズした修復タスクに対する、クローズした脆弱性一致アイテムの割合 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした脆弱性一致アイテムの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズした修復タスクの数 |
| 計算式 | Impact VM - SOC (階層 1) の専任メンバーによって解決されたセキュリティインシデントの割合 |
| 自動化 | Impact VM - 今月階層 1 によってクローズしたセキュリティインシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月クローズしたセキュリティインシデントの数 |
| 計算式 | Impact VM - SOC 階層 1 チームの合計数に対する、階層 1 で解決されたセキュリティインシデント合計の割合 |
| 自動化 | Impact VM - SOC アナリストの数 (階層 1) |
| 計算式 | Impact VM -SOC 階層 2+ チームの合計数に対する、階層 2+ で解決されたセキュリティインシデント合計の割合 |
| 自動化 | Impact VM - 今月階層 2+ によってクローズしたセキュリティインシデントの数 |
| 自動化 | Impact VM - SOC アナリストの数 (階層 2) |
| 計算式 | Impact VM - 対処されていない重大な脆弱性一致アイテムの割合 |
| 自動化 | Impact VM - 今月の重大な未解決の脆弱性一致アイテムの数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月オープンされた脆弱性の数 |
| 計算式 | Impact VM - クローズ済みの重大な脆弱性一致アイテムの平均経過時間 |
| 自動化 | Impact VM - 重大な脆弱性一致アイテムがクローズまでにかかる時間 |
| 自動化 | Impact VM - 脆弱性一致アイテム P1 - P2 (今月) |
| 計算式 | Impact VM -対処されていない重大でない脆弱性一致アイテムの割合 |
| 自動化 | Impact VM - 今月の重大ではない未解決の脆弱性一致アイテムの数 |
| 計算式 | Impact VM -クローズ済みの重大ではない脆弱性一致アイテムの平均経過時間 |
| 自動化 | Impact VM - 重大ではない脆弱性一致アイテムのクローズ時点の平均経過時間 (日数) |
| 自動化 | Impact VM - 今月の重大ではない (P3、P4、P5)脆弱性一致アイテムの数 |
| 計算式 | Impact VM - SI をクローズするまでの平均時間 (日数) |
| 自動化 | Impact VM - クローズ済みセキュリティインシデントの合計期間 |

自動翻訳

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

### Impact 価値管理データコレクション SPM 用コンテンツパック

SPM データ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

1. SPM 用データ収集パックのインストール
2. SPM のデータ収集の構成
3. SPM のデータ収集を有効にする
4. SPM アーティファクトのレビュー

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### SPM 用データ収集パックのインストール

Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

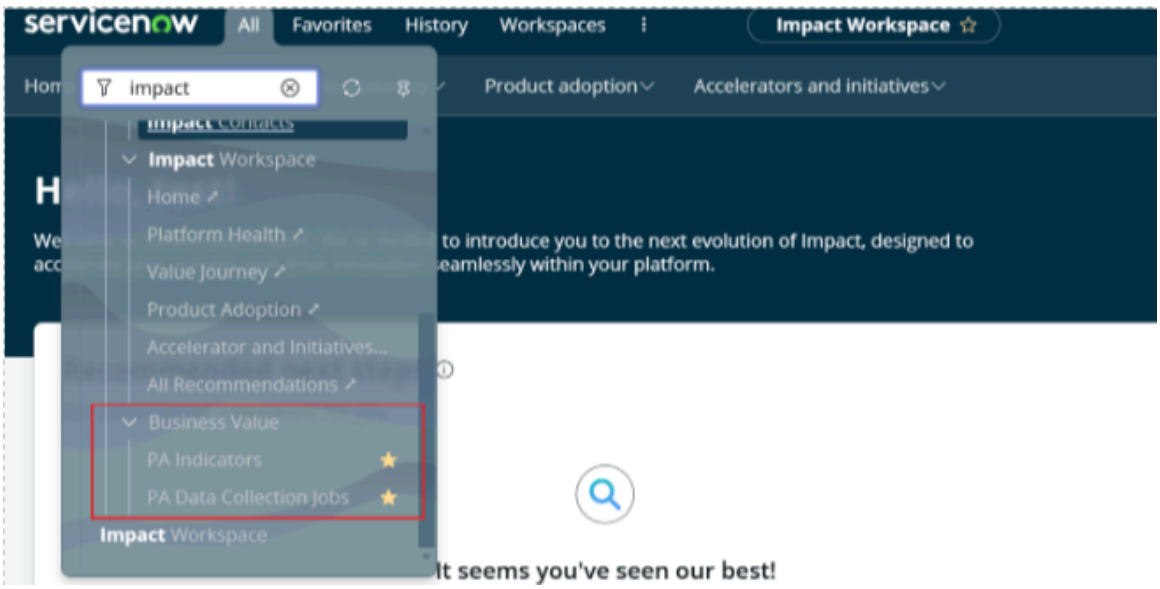
#### 始める前に

このアプリケーションの SPM 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール:Impact ユーザー

#### 手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。

自動翻訳

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

- **Impact VM - SPM -** 月次データコレクション
- **Impact VM - SPM -** 履歴データコレクション

データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### SPM のデータ収集の構成

SPM のデータ収集を構成します。

始める前に
SPM のデータ収集を設定するためにグループタイプをアサインする必要はありませんが、手動でデータポイントを入力する必要があります。

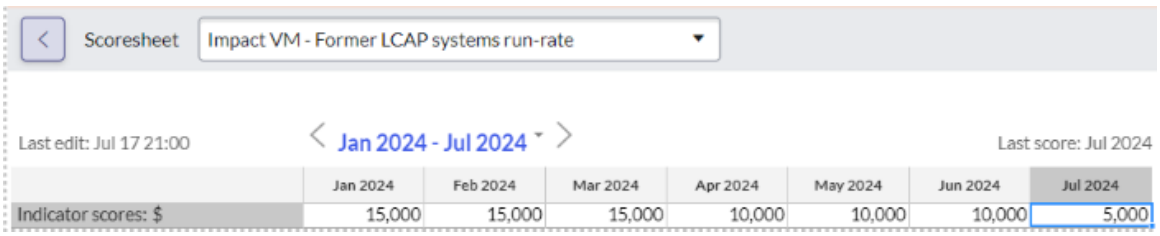
手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー SPM システムの年間ランレートインジケーターは固定されているため、このデータポイントを一度だけ入力する必要があります。

> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** レガシー **SPM** システムの年間ランレート] を選択します。
2. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




### SPM のデータ収集を有効にする

Data Collection Pack for SPM を有効にして構成した後、SPM の Data Collection Pack をアクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM - SPM -** 月次データコレクション」を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

   **重要:**
   毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > ダッシュボードをクリックし、「 **Impact VM –** SPM」を開きます。
   [月次 - SPM] と [四半期ごと - SPM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。
6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、[ **Impact VM – SPM –** 履歴データコレクション **(Impact VM – SPM – Historical Data Collection)**] を開きます。

      **重要:**
      パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

      履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

      - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
      - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

   b. [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、「 **Impact VM –** SPM」を開きます。
      [月次 - SPM] と [四半期ごと - SPM] の 2 つのタブがあります。

      (Optional) 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### **SPM** アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

自動翻訳

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

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | **[Name** (名前)] |
|---|---|
| データコレクションジョブ | Impact VM - SPM - 月次データコレクション |
| データコレクションジョブ | Impact VM – SPM - 履歴データコレクション |
| ダッシュボード | Impact VM - SPM |
| ウィジェット | 完了したプロジェクトが戦略に沿っていると識別された割合 |
| ウィジェット | 承認されたデマンドの平均サイクル時間 (日数) |
| ウィジェット | 平均プロジェクト期間 (週) |
| ウィジェット | プロジェクト予算実績と予測 |
| ウィジェット | PM ごとの平均管理予算 |
| ウィジェット | デマンドごとに必要な平均合計工数 |
| ウィジェット | プロジェクトチームが管理タスクに費やした支出の割合 |
| ウィジェット | レガシーシステムの廃止/移行に対するデマンドの合計メリット |
| ウィジェット | 今月の予測利益の達成率 |
| 計算式 | Impact VM - 完了したプロジェクトが戦略に沿っていると識別された割合 |
| 自動化 | Impact VM - 今月完了したプロジェクトの数 |

自動翻訳

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

タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | [Name (名前)] |
|---|---|
| 自動化 | Impact VM - 今月完了しプライマリ目標が割り当てられているプロジェクトの数 |
| 計算式 | Impact VM - 承認されたデマンドの平均サイクル時間 (日数) |
| 自動化 | Impact VM -今月のプロジェクトに対するデマンドの合計経過時間 (日数) |
| 自動化 | Impact VM - 今月のプロジェクトに対する合計デマンド |
| 計算式 | Impact VM - 平均プロジェクト期間 (週) |
| 自動化 | Impact VM - 今月完了したプロジェクトの合計数 |
| 自動化 | Impact VM - プロジェクトの実際の期間の合計 |
| 計算式 | Impact VM - プロジェクト予算実績と予測 |
| 自動化 | Impact VM - 今月終了したプロジェクトの合計実績コスト |
| 自動化 | Impact VM - 今月終了したプロジェクトの合計予算コスト |
| 計算式 | Impact VM - PM ごとの平均管理予算 |
| 自動化 | Impact VM - プロジェクトマネージャーの数 |
| 計算式 | Impact VM - デマンドごとに必要な平均合計工数 |
| 自動化 | Impact VM - 今月完了したデマンドの数 |
| 自動化 | Impact VM - 完了したすべてのデマンドに割り当てられた合計時間 |
| マニュアル | Impact VM - プロジェクトチームが管理タスクに費やした支出の割合 |
| マニュアル | Impact VM - レガシーシステムの廃止/移行に対するデマンドの合計メリット |
| 計算式 | Impact VM - 今月の予測利益の達成率 |
| 自動化 | Impact VM - 今月完了したプロジェクトで得られた合計実績利益 |
| 自動化 | Impact VM - 今月完了したプロジェクトで得られた合計予測利益 |

**Impact** 価値管理データコレクション **IRM** 用コンテンツパック

IRM 用データ収集コンテンツパックをインストールして構成します。

次の順序で手順を実行します。

1. IRM 用データ収集パックのインストール
2. IRM のデータ収集の構成
3. IRM のデータ収集のアクティブ化
4. IRM アーティファクトのレビュー

自動翻訳

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

また、いつでも構成を変更し、アップグレードの準備ができたらカスタマイズを維持することもできます。詳細については、「データ収集構成の変更」と「データ収集コンテンツパックのアップグレード」を参照してください。

### IRM 用データ収集パックのインストール

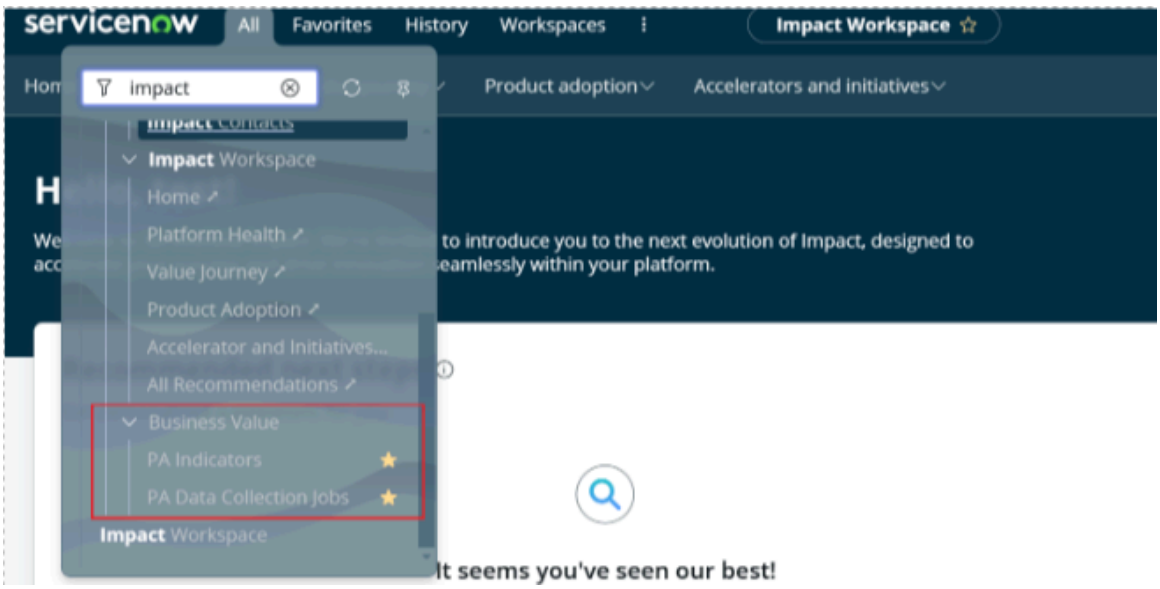
Data Collection Pack を有効にするには、依存プラグインをインストールし、データコレクションジョブを有効にする必要があります。

始める前に
このアプリケーションの IRM 成功メトリクスの定義は、別のアプリケーションに依存しています。必要なプラグインがまだインストールされていない場合は、インストールされていることを確認します。詳細については、「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

必要なロール:Impact ユーザー

手順

1. インスタンスの Impact ワークスペースに移動します。
2. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ビジネス価値 > **PA** データコレクションジョブ.




3. **PA** データコレクションジョブを選択します。
4. 以下を検索して選択します。
   - **Impact VM - IRM -** 月次データコレクション
   - **Impact VM - IRM -** 履歴データコレクション

   データ収集ジョブを見つけるのに問題がある場合は、必要なデータ収集に依存するプラグインが正しくインストールされているかどうかを確認してください。「データ収集コンテンツパック依存プラグインのインストール」を参照してください。

### IRM のデータ収集の構成

IRM のデータ収集を構成します。

自動翻訳

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

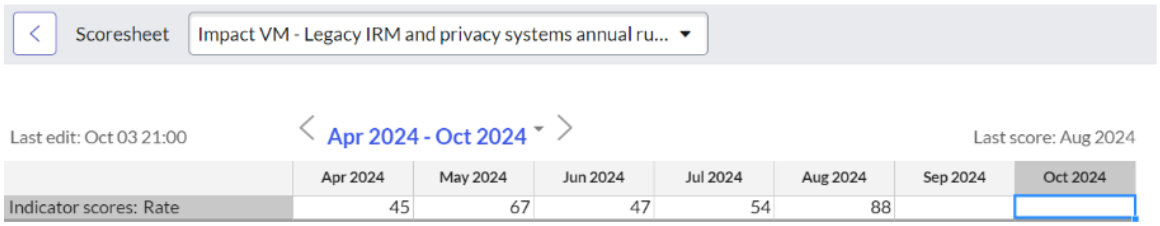
始める前に
手動インジケーターの場合は、毎月新しいデータポイントを追加する必要があります。たとえば、Impact VM - レガシー IRM システムの年間ランレートインジケーターは固定されているため、このデータポイントを一度だけ入力する必要があります。

> **重要:**
> Pro または Enterprise サブスクリプションを通じてパフォーマンス/プラットフォームアナリティクスへのフルアクセス権がない場合は、毎月このデータポイントを入力する必要があります

必要なロール:admin、pa_power_user、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > スコアシートをクリックし、[ **Impact VM -** レガシー **IRM** システムの年間ランレート] を選択します。
2. 関連する月セルにデータポイントを入力します。




**IRM** のデータ収集のアクティブ化

IRM 用データ収集パックを有効にして構成した後、アクティブ化します。

始める前に
パフォーマンス/パフォーマンスアナリティクス内の月次データ収集は、スケジュールに従って実行されます。

> **重要:**
> データ収集を開始して実行するには、月次セットアップを一度だけ実行します。

必要なロール:admin、pa_admin、または pa_data_collector

手順

1. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、「 **Impact VM - IRM -** 月次データコレクション」を開きます。
2. [アクティブ] を選択し、レコードを更新します。

> **重要:**
> 毎月のジョブ実行では、ジョブの [日] (月) と [時刻] (日) を変更しないでください。時刻はシステムのタイムゾーンに基づいて決定されます。インジケーターの現在の頻度で最適に機能するように、デフォルトのスケジュールを維持する必要があります。

3. 月次データ収集の試行を実行するには、[ 今すぐ実行] を選択します。
4. 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、[ **Impact VM – IRM**] を開きます。
   [月次 - IRM] と [四半期ごと - IRM] の 2 つのタブがあります。
5. オプション: ダッシュボードのスコアを検証するには、ファクトテーブルに同じフィルター条件を適用して得られる数値と比較します。

自動翻訳

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

6. オプション: 履歴ジョブを実行するには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス > データコレクター > ジョブをクリックし、[ **Impact VM – IRM –** 履歴データコレクション] を開きます。

   > **重要:**
   > パフォーマンス/プラットフォームアナリティクス内の履歴データ収集はオンデマンドで実行されるため、[アクティブ] を選択しないでください。

   履歴ジョブ実行の場合は、利用可能なデータに従って [相対開始月] を調整します。

   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンがない場合、履歴データはジョブの実行日から 180 日を超えてキャプチャされません。
   - パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのフルバージョンを使用している場合は、相対開始日を 6 か月よりも長い期間に変更できます。たとえば、[開始日 (相対) ] を [6 か月前] から [12 か月前] に変更できます。

   b. [ 今すぐ実行] を選択して、履歴データコレクションジョブを実行します。

   c. 次のように移動する。 **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ダッシュボードをクリックし、[ **Impact VM – IRM**] を開きます。
   [月次 - IRM] と [四半期ごと - IRM] の 2 つのタブがあります。

   (Optional) 特定のインジケーターの履歴データを検証するには、ダッシュボードのウィジェットを選択します。

### **IRM** アーティファクトのレビュー

データ収集アプリには、ServiceNow パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスアプリケーションのビルド済みデータメトリクス構造が含まれています。

コンテンツパックには、次のアーティファクトタイプが付属しています。

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| インジケーターソース | 基本的なデータセットをキャプチャしてプラットフォームの作業メモリーにコミットし、計算の基盤を提供します。これは、データキューブとも呼ばれます。 |
| 自動インジケーター | インジケーター ソース データセットの基本的な計算定義。計算を行う前に、追加のフィルター条件を適用する可能性があります。 |
| 手動インジケーター | プラットフォーム内にデータセットがないメトリクス。データポイントを手動で追加する必要があります。 |
| 式インジケーター | 計算に複数の自動インジケーター データ ポイントを必要とする % や比率の計算など、より包括的な計算。 |
| Data Collection Jobs (データコレクションジョブ) | 自動データ収集を実行するスケジュール。 |
| ウィジェット | インジケーターの UI ビジュアル化の構成。 |
| ダッシュボード | ペイン上のウィジェットのコレクションの表示。このダッシュボードには 2 つのタブがあります。1 つのタブには四半期ごとの |

自動翻訳

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

パフォーマンス/プラットフォームアナリティクスのアーティファクトタイプ (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| | 値を表示するウィジェットが含まれ、もう 1 つのタブには月次の値を表示するウィジェットが含まれます。 |

## タイプ別のアーティファクト

アプリには、上記のアーティファクトタイプごとに次のアーティファクトが含まれています。

タイプ別のアーティファクト

| アーティファクトタイプ | 説明 |
| --- | --- |
| データコレクションジョブ | Impact VM - IRM - 月次データコレクション |
| データコレクションジョブ | Impact VM – IRM - 履歴データコレクション |
| ダッシュボード | Impact VM - IRM |
| ウィジェット | # 従業員数 : # 内部監査チームの FTE 数 |
| ウィジェット | # コントロール数 : # リスクマネージャー FTE (IT、Ent Op) の数 |
| ウィジェット | # 個の重大なリスクイベント |
| ウィジェット | 重大なリスクイベントあたりの平均損失額 |
| ウィジェット | 軽微なリスクイベントあたりの平均損失 |
| ウィジェット | コントロールあたりの年間平均所要時間(時間) |
| ウィジェット | # of privacy related controls : # of privacy team FTE (プライバシーチームの FTE の数) |
| ウィジェット | # 個の軽微なリスクイベント |
| ウィジェット | 平均リスク管理支出に対するアウトソーシングリスク管理支出の割合 |
| ウィジェット | レガシー IRM システムおよびプライバシーシステムの年間ランレート |
| 計算式 | Impact VM - 従業員の数 : 内部監査チーム FTE の数の割合 |
| 自動化 | Impact VM - 内部監査チーム FTE の数 |
| 自動化 | Impact VM - 従業員の数 |
| 計算式 | Impact VM - リスクマネージャー FTE の数に対するコントロールの合計数の割合 |
| 自動化 | Impact VM - リスクマネージャー FTE の数 |
| 自動化 | Impact VM - プライバシー関連コントロールの数 |
| 自動化 | Impact VM - 重大なリスクイベントの数 |
| 計算式 | Impact VM - 重大なリスクイベントあたりの平均損失の削減 |
| 自動化 | Impact VM - 重大なリスクイベントによる総損失 |
| 自動化 | Impact VM - 重大なリスクイベントの数 |

自動翻訳

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

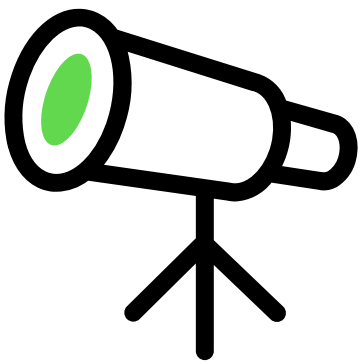
タイプ別のアーティファクト (続く)

| アーティファクトタイプ | 説明 |
|---|---|
| 計算式 | Impact VM - マイナーリスクイベントあたりの平均損失の削減 |
| 自動化 | Impact VM - マイナーリスクイベントによる総損失 |
| 自動化 | Impact VM - 軽微なリスクイベントの # |
| 計算式 | Impact VM - 年ごとのコントロールあたりの平均所要時間 (時間) |
| 自動化 | Impact VM - コントロールの合計数 |
| マニュアル | Impact VM - 年ごとの合計所要時間 (時間) |
| 計算式 | Impact VM - プライバシー関連コントロールの数: プライバシーチーム FTE の数の割合 |
| 自動化 | Impact VM - プライバシー関連コントロールの数 |
| 自動化 | Impact VM - プライバシーチーム FTE の数 |
| 自動化 | Impact VM - マイナーリスクイベントの数 |
| マニュアル | 平均リスク管理支出に対するアウトソーシングリスク管理支出の割合 |
| マニュアル | レガシー IRM システムおよびプライバシーシステムの年間ランレート |

## 製品アダプション

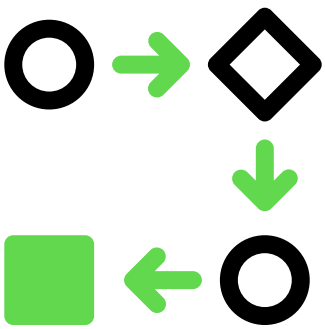
お客様の ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを表示します。

### ケイパビリティマップ



ライセンス済み ServiceNow 製品の全体像と使用状況を表示します。

### 製品アダプションロードマップ



ServiceNow プラットフォーム機能の推奨される実装順序を表示します。

### サブスクリプション



ご契約中のすべての ServiceNow サブスクリプションと購入金額のリストを表示します。

自動翻訳

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

## ケイパビリティマップ

事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。

## ケイパビリティマップの概要

ケイパビリティマップを使用すると、顧客は購入した製品やケイパビリティの包括的なリストにより、 ServiceNow プラットフォームに透明性と明確さをもたらすことができます。こうしたケイパビリティの説明が提供されていて、ドリルダウンしてケイパビリティに関する追加情報を調べることができます。

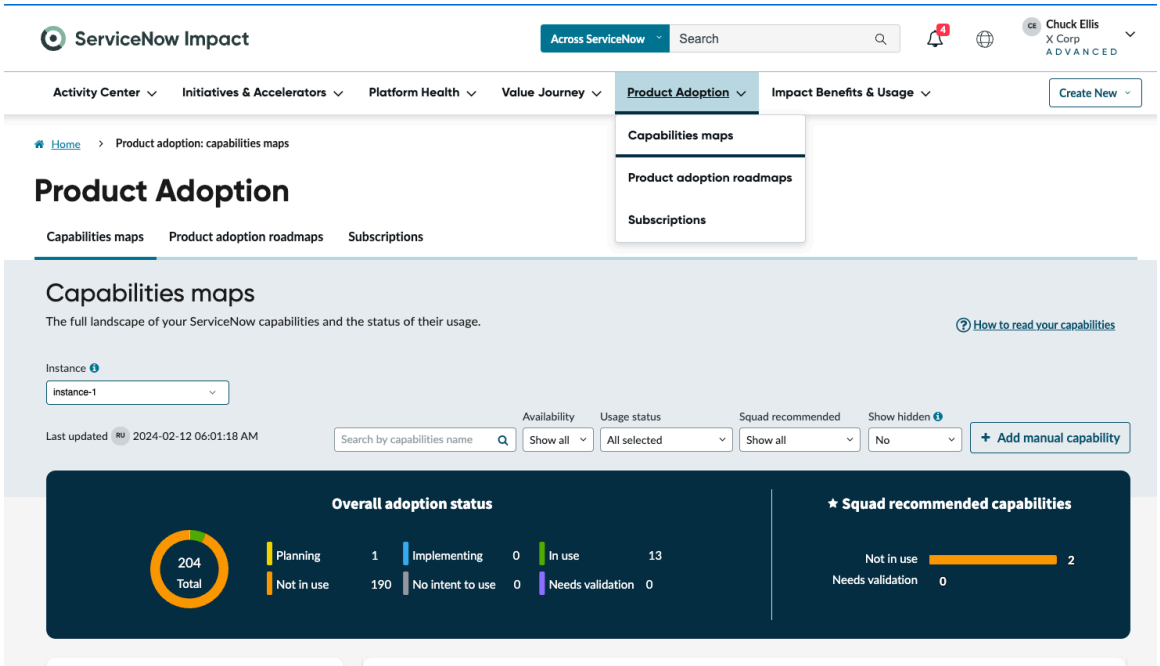
複数のインスタンスが存在する場合、各インスタンスに対してケイパビリティマップが生成されるため、インスタンスごとに個別のケイパビリティマップを取得します。

ケイパビリティのステータスを管理して、ケイパビリティのうちどれが使用中でどれが使用中でないか、どれが計画中で、どれが実装中であるかを識別できます。さらに、実装を検討するための Impact Squad からの推奨事項も表示されます。

**注:**
ステークホルダーグループが有効になっている場合、ステークホルダーグループに関連付けられているインスタンスのみがケイパビリティマップに表示されます。ケイパビリティマップに表示されていないインスタンスがある場合は、そのインスタンスがステークホルダーグループに関連付けられていることを確認します。ステークホルダーグループの詳細については、「グループビュー」を参照してください。

## ホームページ

ケイパビリティマップは、Impact の [製品アダプション **(Product Adoption)]** メニューから入手できます。ケイパビリティマップは、どのアプリケーションを使用する権利があるかの基準点を提供します。




複数のインスタンスがある場合は、ドロップダウン選択メニューからインスタンスを選択します。表示される概要情報は、選択したインスタンスを参照します。

ケイパビリティマップでは、アプリケーションのリスト全体と、選択したフィルターに基づいたケイパビリティの概要が表示されます。フィルターオプションを変更すると、それに応じてマップに表示されるデータが更新されます。

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



自動翻訳

利用可能なフィルターは次のとおりです。

- 名前： ケイパビリティ名でフィルタリングします。
- 可用性：インスタンスのすべてのケイパビリティ、またはライセンスがあれば利用できるケイパビリティのみ、またはライセンスがないと利用できないケイパビリティのみを表示します。
- 使用状況ステータス：ケイパビリティの使用状況ステータスでフィルタリングします。一度に表示するステータスを 1 つ以上選択できます。
- Squad の推奨：すべてのケイパビリティ、または Squad が推奨するケイパビリティのみを表示します。
- 非表示を表示： このケイパビリティマップで非表示のケイパビリティを表示したくない場合は、[いいえ] を選択します。非表示のケイパビリティのリストにアクセスする場合は、[はい] を選択します。
- 特定のケイパビリティからイニシアチブを作成して、製品のアダプションとイニシアチブロードマップを統合します。
- 実装に向けたすべてのアクティビティを記録して追跡できる個々のケイパビリティからイニシアチブを開始します。作成されたイニシアチブは、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで参照されます。

## ケイパビリティマップの管理

ケイパビリティの使用状況ステータスと、インスタンス内での使用方法を管理します。ケイパビリティステータスフィールドの情報は、ケイパビリティマップの概要バーに表示されます。

### 始める前に

インスタンスで使用できるケイパビリティのステータスを表示および更新したり、ケイパビリティを表示したり非表示にしたりすることもできます。ケイパビリティマップを表示するために特定のロールは必要ありません。

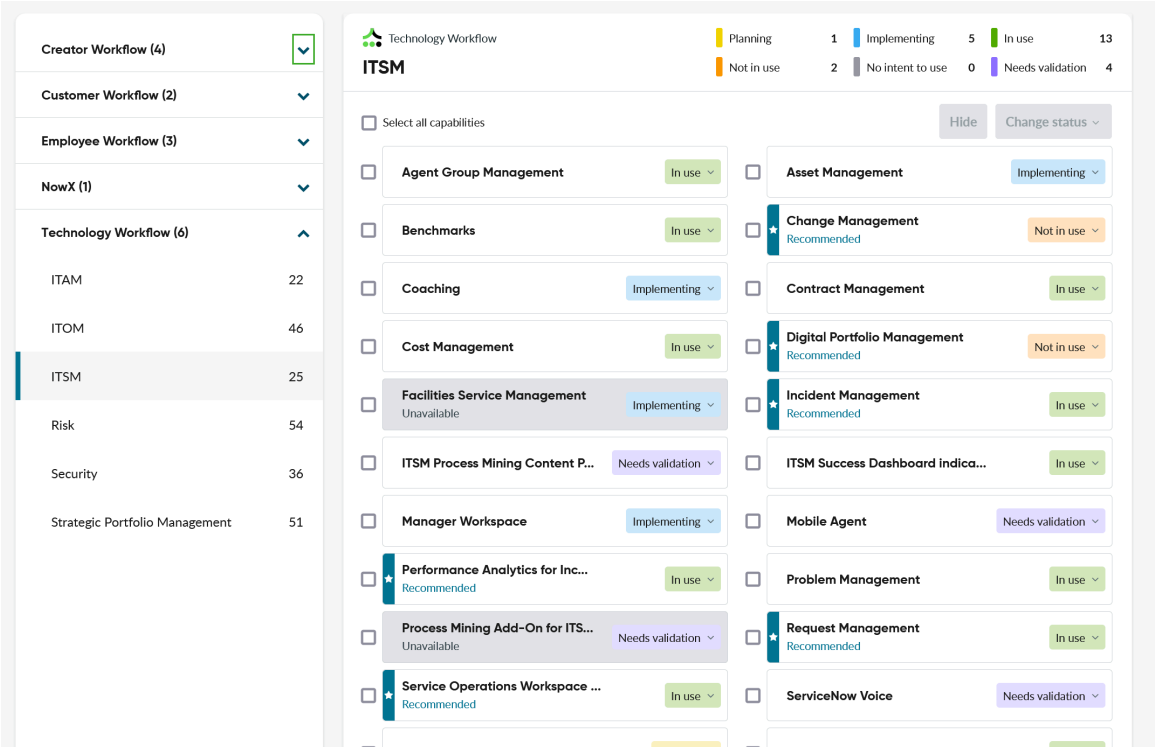
### 必要なロール：Impact アドミン

### 手順

1. 次のように移動する。 影響 > 製品アダプション > ケイパビリティマップ.
2. 使用可能なインスタンスが複数ある場合は、インスタンスを 1 つ選択します。
3. 左側のナビゲーションメニューで、利用可能なワークフローから製品を選択します。
   選択したワークフローと製品のすべてのケイパビリティが、色分けされたステータスインジケーターとともに表に表示されます。

自動翻訳

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




**4.** 1 つ以上のケイパビリティのステータスを更新します。

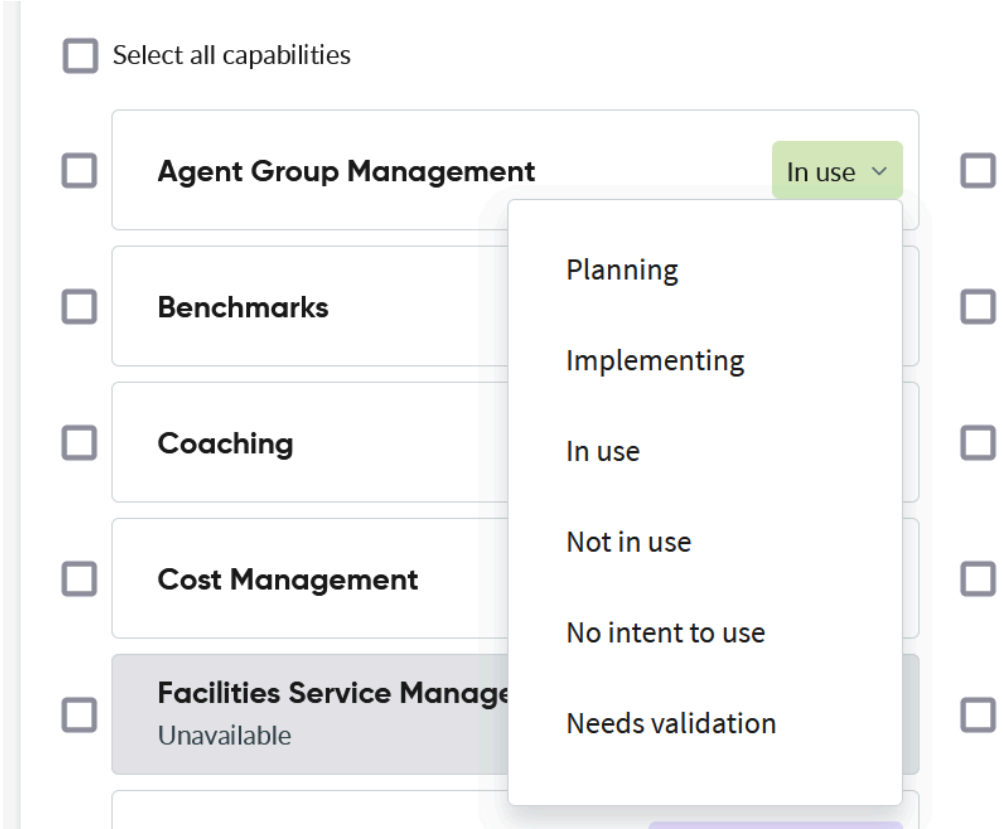
ケイパビリティマップのステータス

| ステータス | 説明 |
|---|---|
| 計画 | この申請は評価中であり、ライセンス供与と実装の計画が進行中です。 |
| Implementing (実装中) | アプリケーションはライセンスされており、ロールアウトに向けて実装および構成されています。 |
| 使用中 | アプリケーションが完全に実装され、ライセンスを取得したユーザーが利用しています。 |
| 未使用 | アプリケーションは完全に実装され、ライセンスが付与されていますが、現在アプリを利用しているユーザーはいません。 |
| 使用する意図がありません | アプリケーションのライセンス付与や実装は行われません。 |
| 検証が必要 | アプリケーションはライセンス供与されていますが、実装が不完全です。チームに展開するには、さらなる支援が必要です。 |

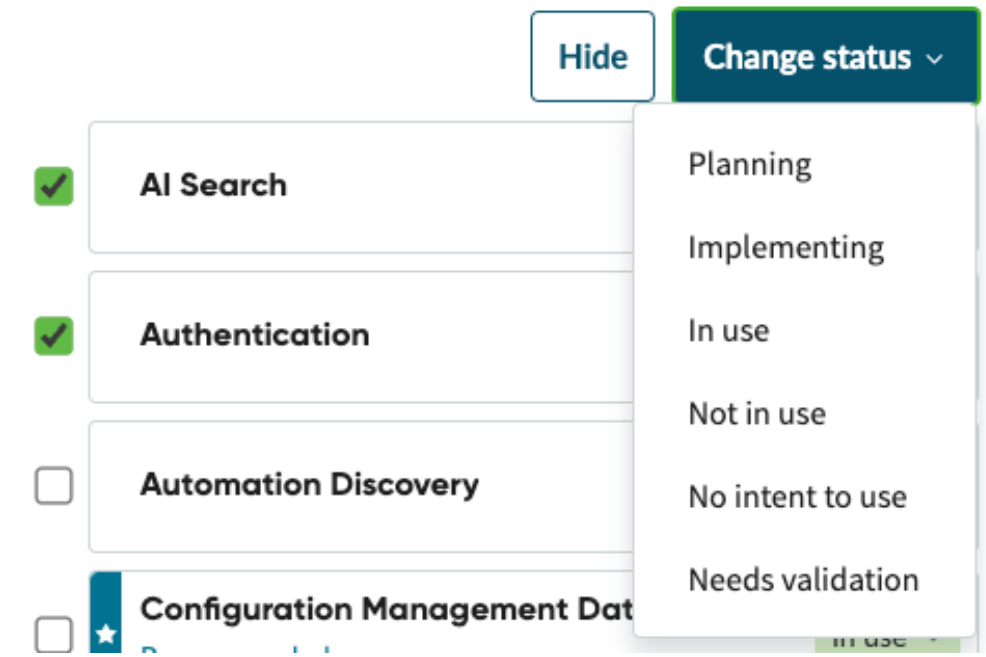
自動翻訳

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

**a.** 単一のステータスを更新： アプリケーションタイル上の色分けされたステータス インジケーターからステータスを選択し、ドロップダウンからステータスを選択します。




**b.** 一括更新：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[ステータスの変更 **(Change Status)]** ボタンからステータスを選択します。




自動翻訳

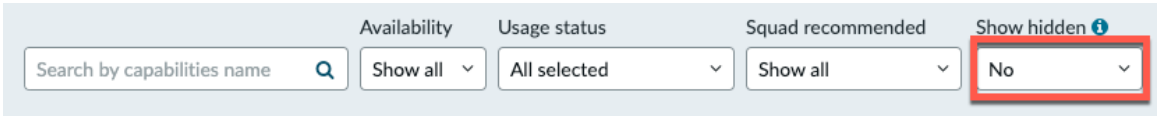
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したケイパビリティのステータスが自動的に更新されます。

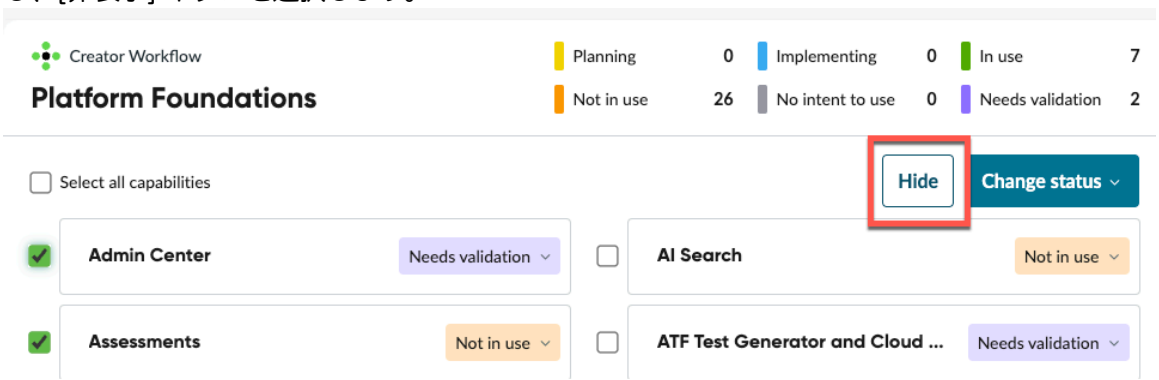
c. すべて更新：[すべてのケイパビリティを選択 **(Select all capabilities)]** のチェックボックスをオンにし、[ステータスの変更 **(Change Status)]** ボタンからステータスを選択します。

非表示ケイパビリティと再表示ケイパビリティ。

5. オプション: インスタンスのケイパビリティマップからケイパビリティを非表示にします。ケイパビリティマップの [非表示を表示] フィルターを [いいえ] に設定すると、非表示のアプリケーションはアプリケーションのリストに表示されなくなります。

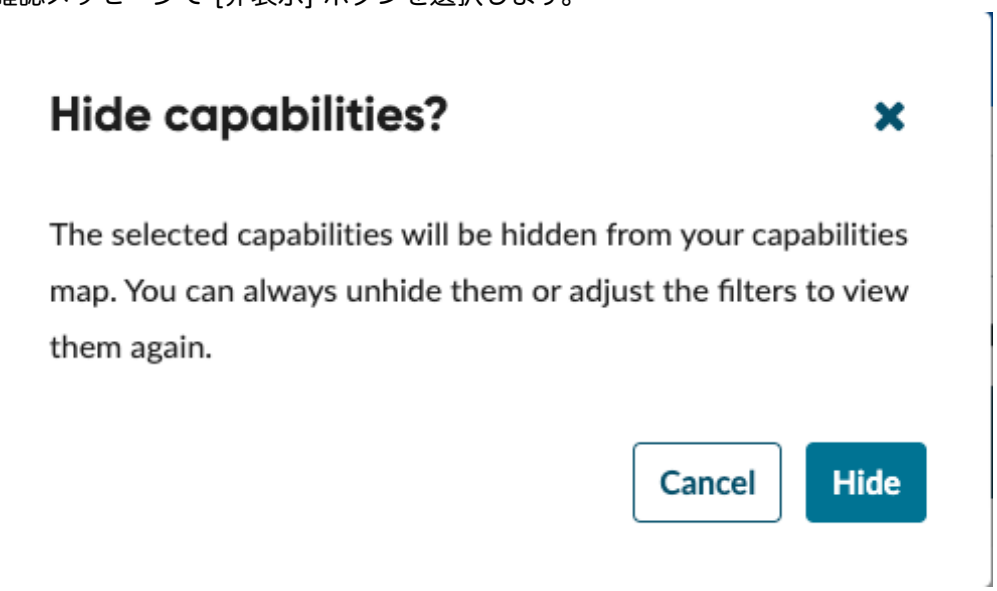



a. 単一のケイパビリティを非表示にする：ケイパビリティの横にあるチェックボックスを選択し、[非表示] ボタンを選択します。




b. 一括非表示：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[非表示] ボタンを選択します。

6. 確認メッセージで [非表示] ボタンを選択します。




ケイパビリティマップの [非表示の表示] フィルターが [いいえ]に設定されている場合、選択したアプリケーションは表示されません。

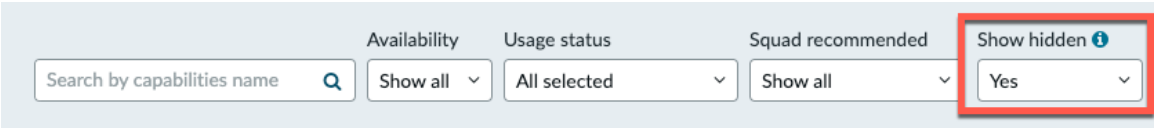
7. オプション: ケイパビリティを再表示して、 [非表示を表示] フィルターが [いいえ] に設定されている場合にケイパビリティマップに表示されるようにします。

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



自動翻訳

a. ケイパビリティの [非表示を表示] フィルターを [はい]に設定します。




非表示のケイパビリティタイルがアプリケーションのリストに表示されます。

b. 単一のケイパビリティを再表示：ケイパビリティの横にあるチェックボックスを選択し、[再表示] ボタンを選択します。

c. 一括再表示：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[再表示] ボタンを選択します。
以前に非表示にしたアプリケーションがケイパビリティマップに表示されます。ケイパビリティマップの [非表示を表示] フィルターを [いいえ] に設定すると、これらのアプリケーションはアプリケーションのリストに表示されなくなります。

## 製品アダプションロードマップ

製品アダプションロードマップ (PAR) 機能にアクセスして、ケイパビリティの承認された実装順序を確認します。実装シーケンスは、最適な実装のために特定のフェーズに編成されています。

### PAR の概要

製品アダプションロードマップは当初、Impact Advanced と Total の顧客のみが利用できました。Yokohama リリースでは、製品アダプションロードマップ機能も Impact Guided のお客様にご利用いただけます。

ビジネスニーズと製品に合わせて事前定義されたテンプレートを使用して、製品アダプションロードマップを作成できます。

Advanced または Total のお客様は、Impact Squad がお客様と協力して、お客様固有のビジネスニーズに合わせた最適な実装順序を決定します。PAR を作成する前に、そのインスタンスのケイパビリティマップを公開しておく必要があります。ケイパビリティマップの詳細については、「ケイパビリティマップ」を参照してください。Impact Squad が PAR を作成するとすぐに、通知が届きます。

作成したロードマップにアクセスするには、Impact ホームページの [製品アダプション **(Product Adoption)**] メニューから [製品アダプションロードマップ **(Product Adoption Roadmaps)**] を選択します。

**注:**
複数のユーザーが同時にロードマップを表示できます。ただし、編集できるのは一度に 1 人のみです。

### ユースケース

次の方法で、ロードマップを詳しく調べたり編集したりできます。

- ケイパビリティカードを選択すると、アダプションガイダンスなどの詳細が表示されます。
- フェーズを追加または削除します。
- 各フェーズの機能を管理します。
- 機能を事業達成目標に結び付けます。

自動翻訳

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

製品アダプションロードマップの作成と公開

特定のビジネス成果を最もよくサポートするテンプレートを選択することで、製品アダプションロードマップ (PAR) をワンクリックで作成できます。

始める前に
製品アダプションロードマップを作成するには、 ServiceNow アダプションガイドラインに基づく情報を含む事前定義されたテンプレートを使用するか、空のロードマップビューを使用して手動で機能を追加します。フィルターから必要なインスタンスを選択して、既存の製品アダプションロードマップのリストをフィルタリングすることもできます。

ロードマップをさらに詳しく調べて、次の目的で使用できます。

- ○ 現在 [計画中]、[ 実装中]、[ 使用中]、[ 未使用]、[ 使用する意図なし]、および [検証が必要] の機能を評価します。組織に固有のビジネス成果に合わせて、必要に応じて機能を追加または削除します。
  - ○ ケイパビリティのフェーズメモを表示して、各要件を理解し、トレーニングを計画し、そのケイパビリティとその特定のフェーズの実装に関する追加の考慮事項を理解します。
  - ○ フィルターから必要なインスタンスを選択して、既存の製品アダプションロードマップのリストをフィルタリングします。
  - ○ 個々の機能からイニシアチブを開始して、実装に向けたアクティビティを記録して追跡します。作成されたイニシアチブの参照は、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで確認できます。

必要なロール:Impact アドミン、プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー、Impact エグゼクティブ。

手順

**1.** 次のように移動する。 影響 > 製品アダプション > 製品アダプションロードマップ.

**2.** [製品アダプションロードマップを作成] を選択します。

**3.** 使用可能なインスタンスが複数ある場合は、インスタンスを 1 つ選択します。

**4.** 所有者を入力します。

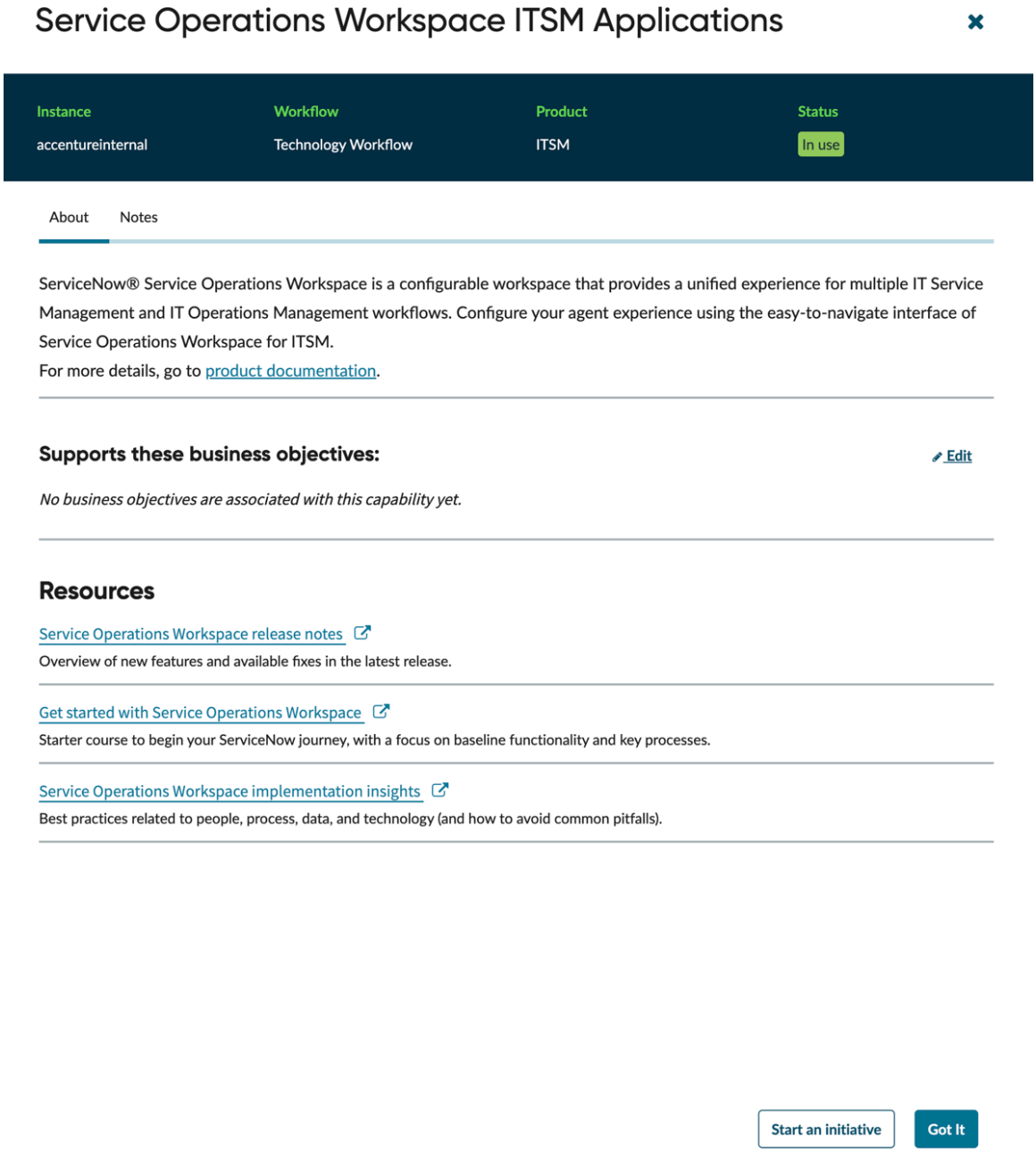
**5. [How do you want to start?]** で、次のいずれかのアクションを実行します。

**6.** 詳細を表示し、フェーズレベルのメモを表示または編集するには、ケイパビリティを選択します。

**a.** ケイパビリティの静的およびフェーズ固有のメモを表示するには、[ メモ ] を選択します。
[メモ] の下に静的なメモセクションとフェーズ固有のメモセクションを表示できます。静的メモは、追加されたフェーズに関係なく、選択したケイパビリティに対して表示されます。

自動翻訳

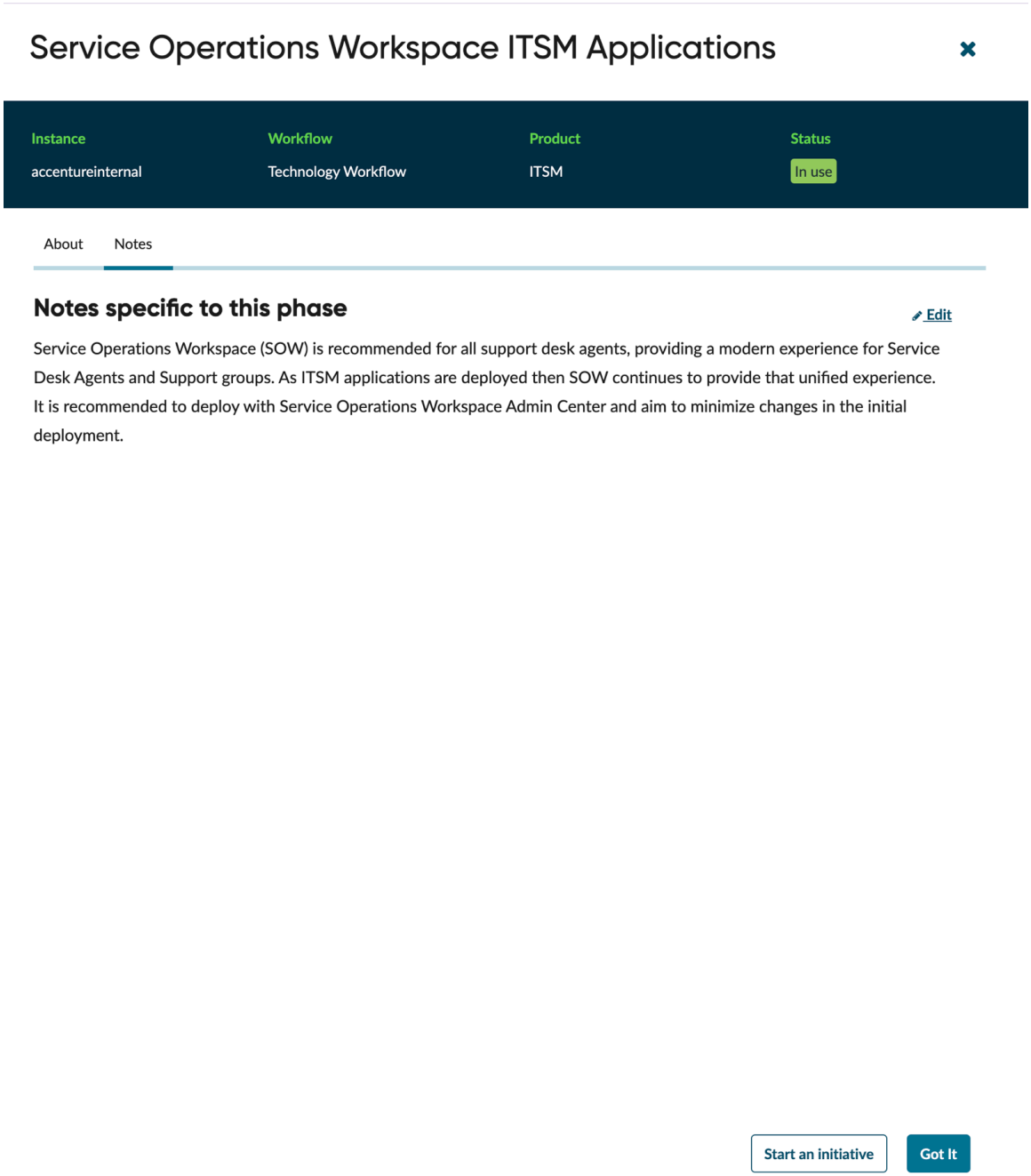
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




**b.** 前提条件、機能、トレーニング、予定されているアクティビティなど、機能とフェーズに合わせて調整された追加情報を表示するには、 このフェーズに固有のメモ を選択します。
機能の導入に関連するリソースは 、[関連リソース] にあります。

自動翻訳

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




自動翻訳

**c.** [イニシアチブを開始] を選択して、この機能に固有のイニシアチブを作成します。

**7.** [ ロードマップの詳細を編集 ] を選択して、マップの名前、説明、および所有者を編集します。

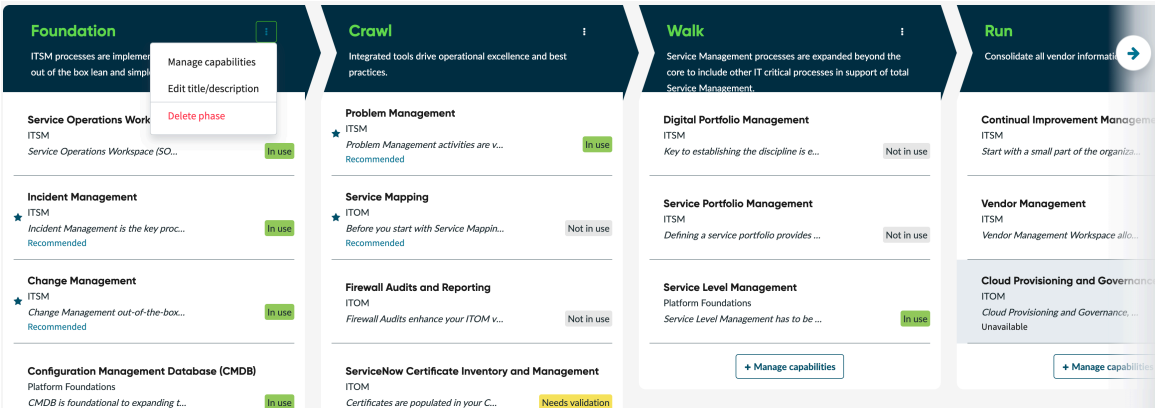
**8.** フェーズの ケイパビリティの管理 を選択して、ケイパビリティを追加または削除します。

**9.** フェーズの省略記号アイコンを選択してフェーズを変更し、次の操作を行います。

**a.** フェーズを削除するには、[ フェーズの削除] を選択します。

**b.** フェーズのタイトルと説明を編集するには、[ タイトル/説明の編集] を選択します。

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



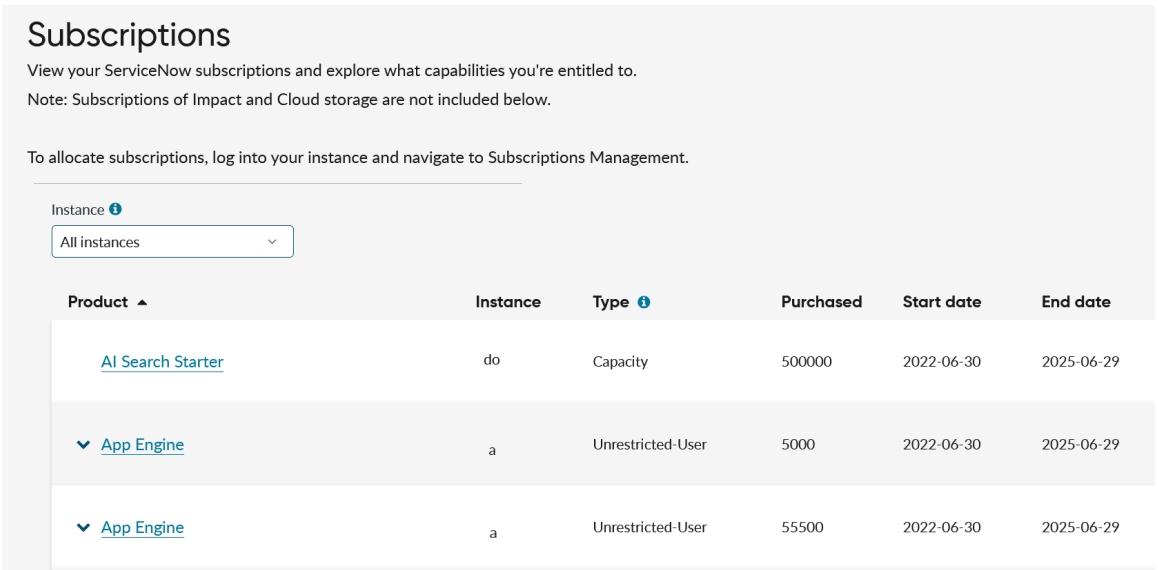

10. **[Publish** (公開)] を選択します。
製品アダプションロードマップが公開され、アカウントの他のメンバーと Impact Squad が利用できるようになります。

次のタスク
[ ロードマップの編集 ] を選択して公開されたロードマップを編集し、アダプションのフェーズと機能を管理することもできます。

## サブスクリプション

お客様のすべてのインスタンスのサブスクリプションのリストと、こうしたサブスクリプションの一部としてご利用いただけるすべてのアプリケーションのリストを、1 つの包括的な表示で確認できます。

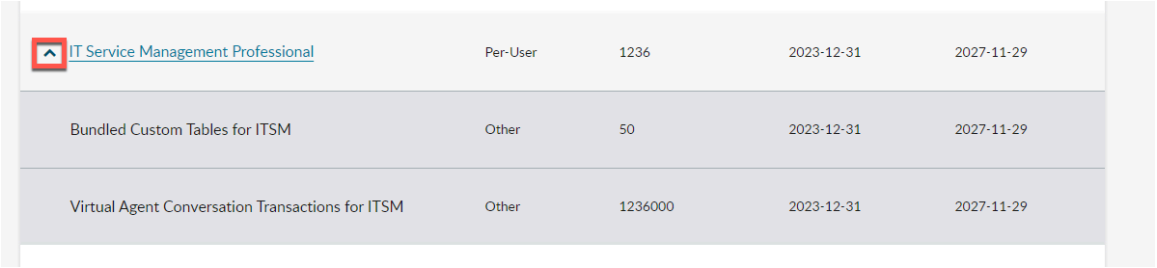
サブスクリプションには、組織が権利を有するすべての ServiceNow サブスクリプションと購入金額のリストを表示します。



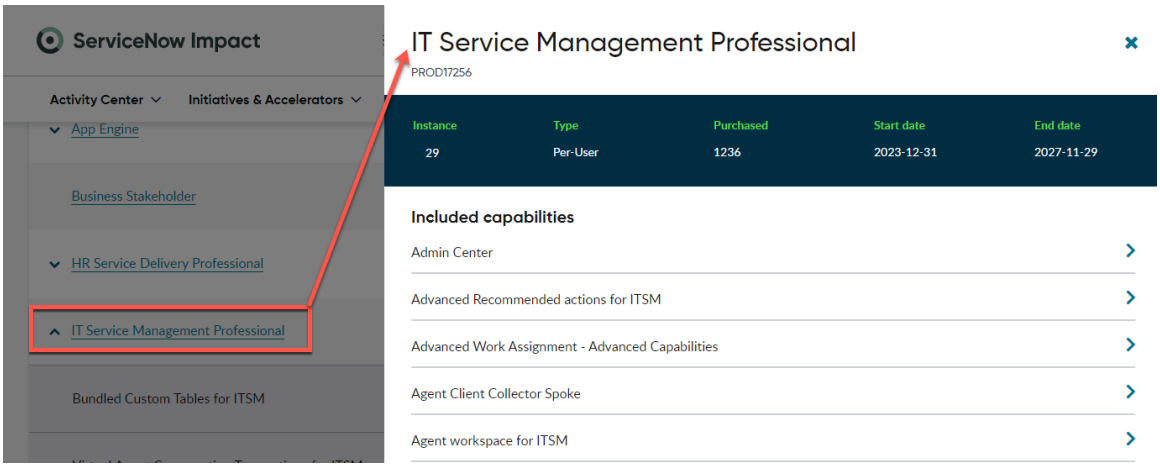

- インスタンスごとに、アルファベット順、サブスクリプションメーターの種類、購入合計金額、またはサブスクリプションの開始日と終了日でリストを並べ替えます。
- セカンダリメーターがある場合は、サブスクリプションの左側に表示される山形のマークを選択すると、それらのメーターを表示できます。

自動翻訳

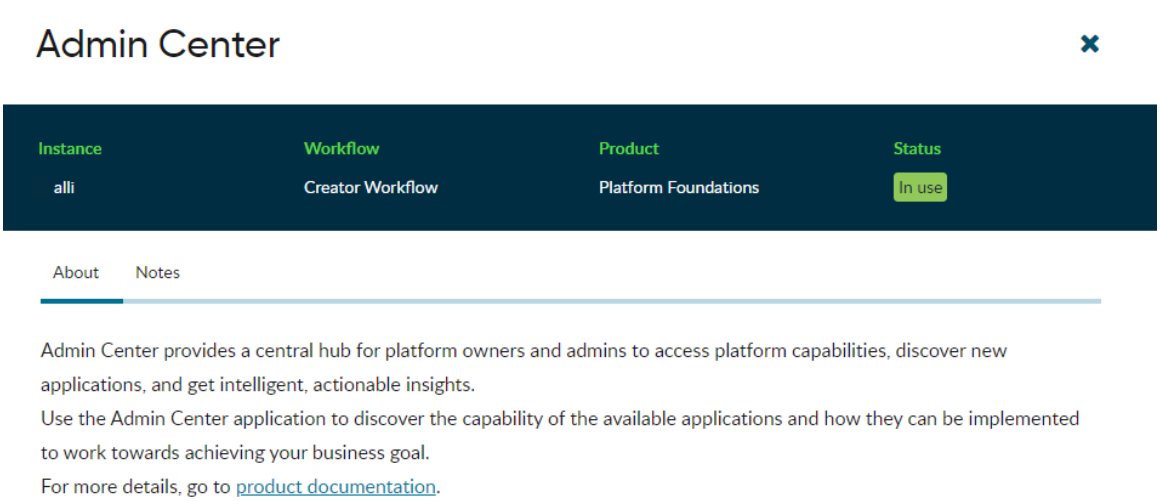
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




- 各サブスクリプションを選択すると、サブスクリプションバンドルに含まれるケイパビリティが表示されます。




- 各アプリケーションを選択して説明にアクセスします。




**注:**
サブスクリプションを割り当てるには、インスタンスにログインして、[サブスクリプション管理]に移動します。

## トレーニングに関するインサイト

Impact トレーニングに関するインサイトは、組織のラーニングアクティビティの包括的なビューを提供し、必要なときにいつでもどこでもリアルタイムデータを利用できます。

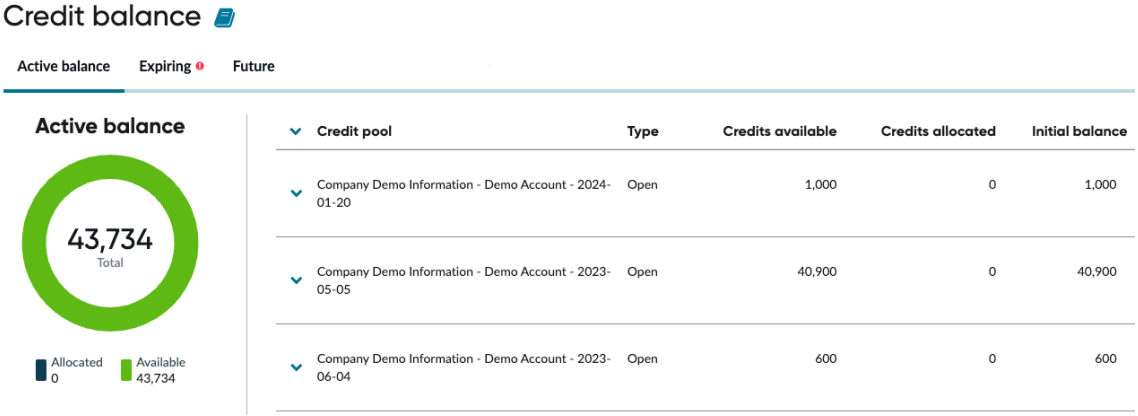
Impact ラーニングダッシュボードは、教育の重要性とそのメリットに重点を置きながら、オンデマンドコースのリソースの使用状況と消費を示します。ラーニングクレジットの価値とその活用方法を

自動翻訳

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

理解することができます。カスタムトレーニングとインストラクター主導型の技術コースに関するその他のインサイトには、以下が含まれます。

- ラーニングクレジットの消費：
  - アクティブで使用可能なクレジット
  - 割り当てられたクレジットと今後のクレジット
  - 期限切れ間近のクレジット

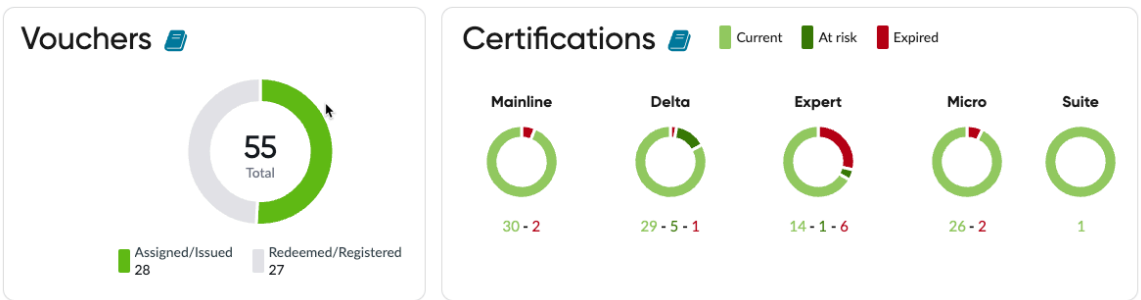



- オンデマンドコースの消




費：

- 取得可能な認定の数と取得した認定のステータス：
  - 認定タイプを達成するために必要な専門知識のレベル
  - 現在の認定、期限切れのリスクのある認定、および期限切れの認定を含むステータス



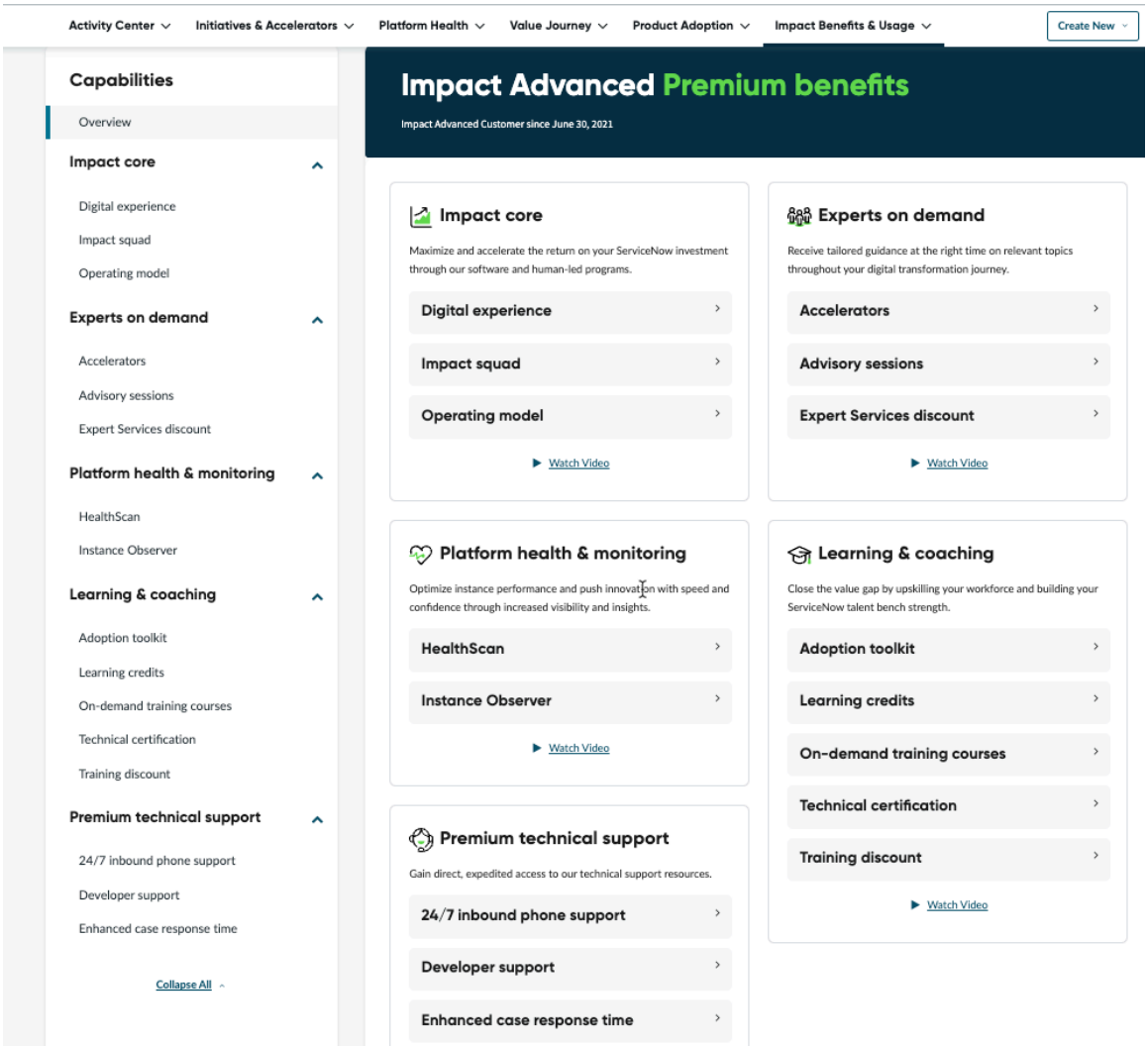

- ラーニングクレジットを消費するためのお客様のセルフサービスモデル
- Impact でグラフ化されたエンタイトルメントに関する詳細

## メリットと使用法

Impact の [メリットと使用法 (Benefits & Usage)] では、Impact サブスクリプションで利用可能な強力なツールにすばやくアクセスして確認できます。

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

## Impact によるメリット




Impact プログラムには、サブスクリプションに含まれる多くのメリットがあります。

### Impact によるメリットと機能の説明

| メリット | 機能 |
|---|---|
| Impact Core | • Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス)<br>• Impact Squad<br>• Impact 運用モデル |
| オンデマンドエキスパート | • イニシアチブとアクセラレーター<br>• アドバイザリーセッション<br>• エキスパートサービス割引 |

自動翻訳

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

**Impact** によるメリットと機能の説明 (続く)

| メリット | 機能 |
| --- | --- |
| プラットフォームヘルスと監視 | • ヘルススキャン<br>• Impact Instance Observer |
| ラーニングとコーチング | • アダプションツールキット<br>• ラーニングクレジット<br>• オンデマンドトレーニングコース<br>• 技術認定<br>• トレーニング割引 |
| プレミアムテクニカルサポート | • 24 時間年中無休体制での電話サポート<br>• Impact 開発者サポート<br>• ケースの応答時間の向上 |

## 消費レポート

消費レポートでは、Impact レベルの機能とその使用状況の概要が提供されます。

消費レポートから、利用中の機能、あるいはまだ使用されていないメリットを特定できます。消費レポートでは、調整可能な期間に基づいて使用状況をフィルタリングします。

**注:**
消費レポートのデフォルトの対象期間は 1 年間です。

レポートのタイプと説明

| レポート | 説明 |
| --- | --- |
| アドバイザリーセッション | 以下を含む進行中、完了、未開始のアドバイザリーセッションの詳細を確認できます。<br>• 未解決の要求の総数<br>• サービスの名前<br>• オーナー<br>• ステータス<br>• 作成日<br>• 完了日 |
| アクセラレーター | 以下を含む進行中、完了、未開始のアクセラレーターの詳細を確認します。 |

自動翻訳

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

レポートのタイプと説明 (続く)

| レポート | 説明 |
| --- | --- |
| | • アクセスされたアクセラレータの合計数 (進捗ステータス別にグラフ化)<br>• 名前<br>• オーナー<br>• ステータス<br>• 作成日<br>• 完了日 |
| その他のイニシアチブ | 以下を含む進行中、完了、未開始のイニシアチブの詳細を確認できます。<br>• アクセスされたイニシアチブの合計数 (進捗状態別にグラフ化)<br>• 名前<br>• オーナー<br>• ステータス<br>• 作成日<br>• 完了日 |
| その他の機能 | • ケースの応答時間の向上<br>• 会社のアクティブなケースのブレークダウン<br>• 会社のラーニングクレジット残高<br>• プレミアムアクセス権を持つユーザー |

**注:**
Impact Guided のお客様は、プレミアムロールまたはアドバイザリーセッションのセクションを表示できません。

## その他のリソース

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

## リソースの概要

[リソース] セクションは、Impact サブスクリプションで提供されるリソースを確認したり探したりできるワンストップショップです。

自動翻訳

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

リソースの各セクション

| セクション | セクションの詳細 |
| --- | --- |
| 注目のコンテンツ | 成功達成のために最も重要なリソースを探したり確認したりしやすい方法が表示されます。 |
| ServiceNow 製品とサービスを確認 | Impact エクスペリエンスをさらに強化するさまざまなリソースが表示されます。 |

**注:**
利用可能なリソースは、Impact サブスクリプションのレベルによって異なります。

## Impact ダイジェスト

パーソナライズされた月次アップデートを Impact ダイジェストの形式で入手できます。

Impact ダイジェストは毎月第 2 火曜日に自動的に生成され、ServiceNow 製品および Impact コンテンツに関するカスタマーサポートマネージャー (CSM) からのキュレーションされたコンテンツを含む、パーソナライズされた Impact 消費スナップショットを提供します。Impact Squad が選んだトピックとインサイトが得られる消費統計に基づいて、CSM ニュースレターチームが手作業でコンテンツをキュレーションすることで、Impact ジャーニーを毎月評価し、称賛します。目標を達成し、プラットフォームヘルスと製品のアダプションを改善し、実現される価値を高めます。

### アドミンセンターの統合

アドミンとインスタンスオーナーは、Impact からアドミンセンターにアクセスすることで、セルフサービスのアダプションに関するガイダンスと推奨事項を利用して、アプリケーションのインストールを簡素化できます。

詳細については、「アドミンセンター」を参照してください。

## Impact ユーザーの管理

Impact アドミニストレーターは、Impact ユーザーの管理を使用してユーザーを作成、表示、および管理できます。

始める前に

**注:**
Impact ロールの権限については、「Impact のユーザーロール」を参照してください。

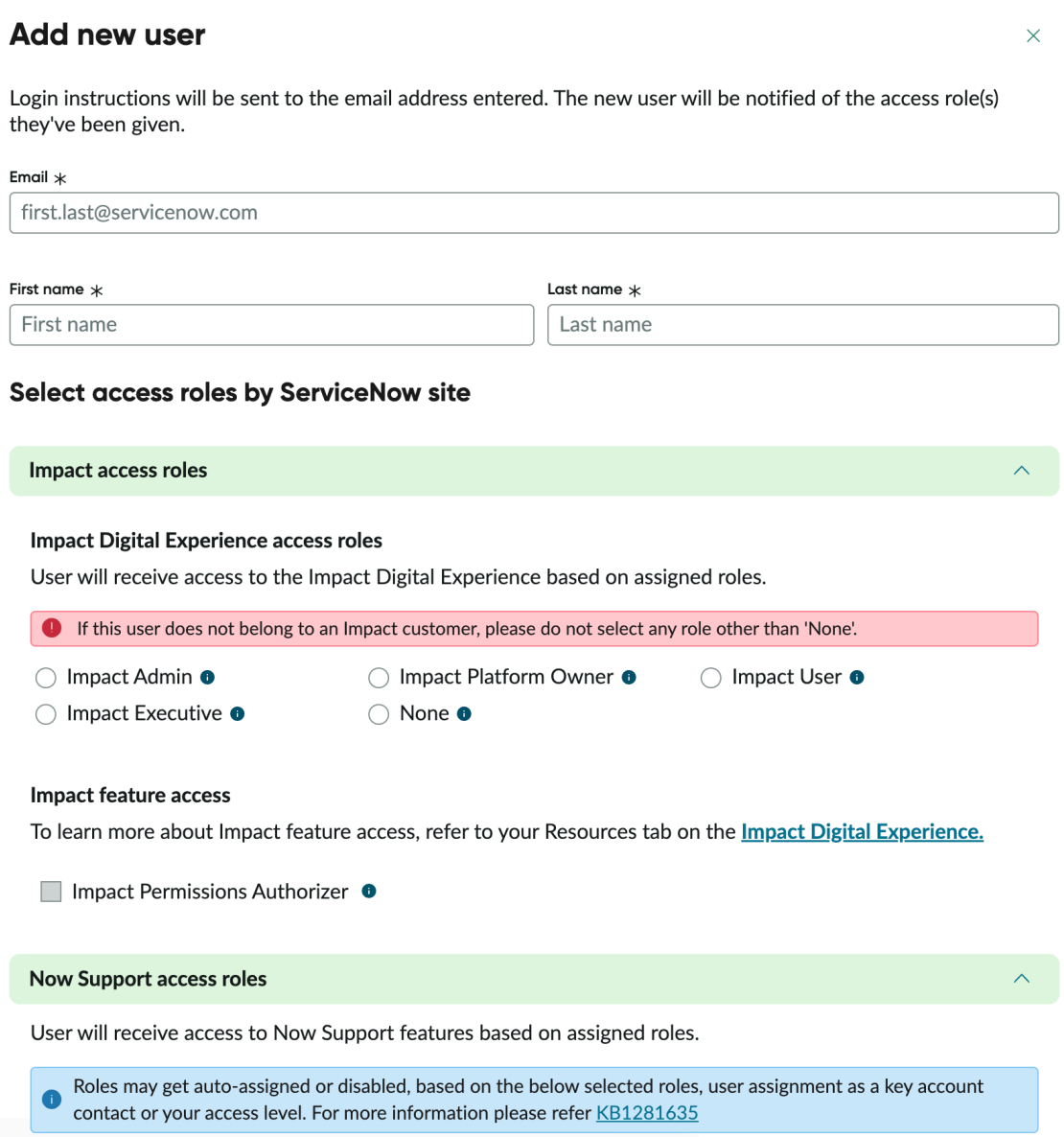
必要なロール：Impact アドミン

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 影響 > ユーザープロファイルメニュー > ユーザーの管理.
2. [新規ユーザーを追加] を選択しま




す。

3. 以下の関連情報を入力します。
   - ユーザーのメールアドレス (必須)
   - ユーザーの名と姓 (必須)
   - Impact ロール
   - Impact 機能へのアクセス権
   - ServiceNow University アクセスロール
4. [送信] を選択します。
   新しいユーザーが作成されます。

## Impact ユーザーのロールを編集する

最初の割り当て後に、Impact ユーザーロールを更新します。

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



自動翻訳

始める前に
必要なロール：Impact アドミン

手順

1. 次のように移動する。 影響 > ユーザープロファイルメニュー > ユーザーの管理.
2. [ServiceNow サイト (ServiceNow sites)] セクションで、[Impact デジタルエクスペリエンス] タイルにアクセスします。
3. [すべてのユーザーを表示 **(View all users)**] を選択します。
4. [ユーザーの検索 **(Search users)**] フィールドにユーザー名を入力します。
5. 選択 アクション > ロールを編集.
6. ユーザーロールを編集し、それに応じてアクセスします。

   注:
   Impact でどのロールを適切なアクセスレベルのユーザーに割り当てるかに関する詳細は、「Impact のユーザーロール」を参照してください。

7. [確認] を選択します。
   - 確認メッセージが表示され、会社のユーザーページに戻ります。
   - Impact へのログイン手順が記載されたメールがユーザーに送信されます。

## Impact ユーザー権限の削除

Impact ユーザーが Impact にアクセスすべきでない場合は、そのユーザーに割り当てた権限を削除します。

始める前に
必要なロール：Impact アドミン

手順

1. 次のように移動する。 影響 > ユーザープロファイルメニュー > ユーザーの管理.
2. [ServiceNow サイト (ServiceNow sites)] セクションで、[Impact デジタルエクスペリエンス] タイルにアクセスします。
3. [すべてのユーザーを表示 **(View all users)**] を選択します。
4. [ユーザーの検索 **(Search users)**] フィールドにユーザー名を入力します。
5. 選択 アクション > ロールを編集.
6. ユーザーロールを「なし」に編集します。

   注:
   Impact でどのロールを適切なアクセスレベルのユーザーに割り当てるかに関する詳細は、「Impact のユーザーロール」を参照してください。

7. [確認] を選択します。
   確認メッセージが表示され、ユーザーページに戻ります。

## Impact のユーザーロール

Impact デリバリインスタンスには、ビジネスニーズに合わせてアサインできる多数のロールが用意されています。

自動翻訳

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

お客様が Impact にログインすると、お客様のロールに直接関連する目標、メトリクス、推奨事項のカスタマイズされたビューが表示されます。

**IDE の Impact のロールと説明**

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| Impact ユーザー | • Impact への一般的なアクセス権があります。<br>• Impact ユーザーは会話の作成と更新ができます。 |
| Impact 権限承認者 | 同意が必要な Impact 機能に対する権限の付与をユーザーに許可します。 |
| Impact エグゼクティブ | • 全体的な Impact のステータスとビジネス価値レポートを表示するための読み取りアクセス権があります。<br>• 組織の長期的なテクノロジー戦略を定める責任を担います。<br>• エグゼクティブユーザーは会話の作成と更新ができます。<br>• 全体的な ServiceNow ロードマップを所有します。 |
| Impact プラットフォームオーナー | • Impact のすべての機能へのフルアクセス権を持ちます。<br>• ServiceNow プラットフォームの全体的な説明責任を担います。<br>• システムアドミニストレーターに、リーダーシップと監視を提供します。<br>• ビジネス戦略と ServiceNow ロードマップに対するチームの調整を確実に行います。<br>• ServiceNow プラットフォームの包括的なガバナンスに積極的に関与します。 |
| Impact アドミン | • ユーザーアカウント管理を提供します。(これは、Impact エグゼクティブロールとの主な差別化要因です。)<br>• ServiceNow プラットフォームの日常的な管理の責任者です。<br>• Instance Observer や開発者サポートなどのプレミアムアクセスを管理します。<br>• Impact のすべての機能へのフルアクセス権を持ちます。 |

自動翻訳

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

プラットフォームの **Impact** のロールと説明

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| Impact アプリアドミン | • Impact アプリケーションの構成の責任者です<br>• Impact IDE との統合を設定します<br>• ユーザーとグループにロールをアサインする<br>• Impact アプリケーション内のすべてのテーブルに対する完全な作成、読み取り、更新、および削除アクセス権があります |
| Impact プラットフォームオーナー | • Impact アプリケーション内のすべてのテーブルに対する完全な作成、読み取り、更新、および削除アクセス権があります<br>• 統合の構成、セットアップ、またはユーザーやグループへのロールのアサインを行うことはできません<br>• アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できる |
| Impact ポートフォリオオーナー | • Impact アプリケーション内のすべてのテーブルに対する完全な作成、読み取り、更新、および削除アクセス権があります<br>• 統合の構成、セットアップ、またはユーザーやグループへのロールのアサインを行うことはできません<br>• アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できる |
| Impact エグゼクティブ | • 組織の長期的なテクノロジー戦略を定義する責任があります<br>• Impact のすべての機能に対する読み取りアクセス権があります<br>• ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップ、バリューブループリント、アクセラレーター、アドバイザリーセッションを表示するための読み取りアクセス権があります<br>• 会話を作成および更新できます。 |
| Impact ユーザー | • Impact への一般的なアクセス権があります。<br>• Impact ユーザーは会話の作成と更新ができます。 |

自動翻訳

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

## モバイルエグゼクティブエクスペリエンス

モバイルの Impact エグゼクティブエクスペリエンスにより、お客様の経営幹部はどこからでもモバイルブラウザで Impact にアクセスできます。

### モバイルエグゼクティブエクスペリエンスの概要

モバイルエグゼクティブエクスペリエンスにより、経営幹部は次の操作を行うことができます。

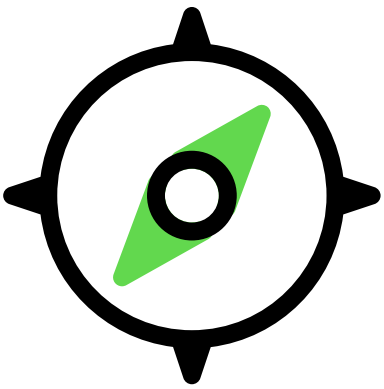
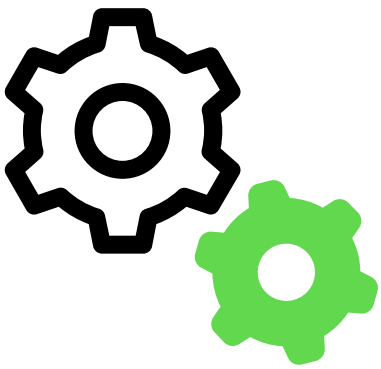
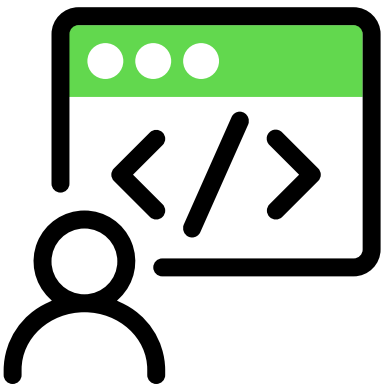
- 事業達成目標から実現した価値を中心に、組織のパフォーマンスをすばやく確認できます。
- プラットフォームオーナーのペルソナに提供される詳細レイヤーを削除して、経営幹部が重要な情報を探すのに時間を費やす必要がないようにします。

**注:**
このエクスペリエンスは、エグゼクティブロールが付与されているユーザーのみが使用できます。

# Impact ストアアプリケーション

Impact ストアアプリケーションは、ServiceNow インスタンスから直接利用でき、 Impact デリバリインスタンス (以前の Impact デジタルエクスペリエンスポータル) に加えてアクセスできます。

### 開始するには

| 探索 | 構成 | 使用中 |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Impact ストアアプリケーションの概念と機能について説明します。 | Impact ストアアプリケーションをインストールして構成します。 | Impact ストアアプリケーションは、利用可能なツールやメリットにアクセスできるインタラクティブなポータルです。 |

### トラブルシューティングとサポート

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

自動翻訳

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

# Impact ストアアプリケーションの詳細

ServiceNow Impact ストアアプリケーションは、デジタルトランスフォーメーションのジャーニーをパーソナライズし、Now Platform インスタンスおよび Impact デリバリインスタンスと統合して価値実現までの時間を短縮します。

## Impact ストアアプリケーションの概要

ServiceNow Impact は、ビジネス変革に AI プラットフォームのパワーを活用するのに役立つカスタマーサクセス (CS) 製品です。Impact は、以下に関するサポートと専門知識を提供します。

- Now Assist を含む ServiceNow 製品を採用し、その価値を測定します
- 専門家のガイダンス (技術的、戦略的) とパーソナライズされた推奨事項へのアクセス
- 成長に備えた高パフォーマンスのプラットフォームの維持
- 24 時間 365 日のテクニカルサポートによるビジネス継続性の強化

成果の進捗状況を追跡し、インサイトと業界ベンチマークの比較を共有し、インスタンスから直接デジタルトランスフォーメーションの過程を最適化するためのデータに基づく意思決定を行います。プラットフォームヘルスを使用して、インスタンスの品質、コンプライアンス、パフォーマンスのプロアクティブな管理を可能にします。クイックリンクを使用して、 Impact デリバリインスタンス アプリケーションの追加のツールやメリットにアクセスします。

## Impact ストアアプリユーザー

**Impact**ストアアプリに関する **Impact** のロールと説明

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| Impact アプリアドミン | • Impactストアアプリの構成を担当します<br>• Impact IDE との統合を設定します<br>• ユーザーとグループにロールをアサインする<br>• Impactアプリケーション内のすべてのテーブルに対する完全な作成、読み取り、更新、および削除アクセス権を持ちます |
| Impact プラットフォームオーナー | • Impactアプリケーション内のすべてのテーブルに対する完全な作成、読み取り、更新、および削除アクセス権を持ちます<br>• 統合の構成、セットアップ、またはユーザーやグループへのロールのアサインを行うことはできません<br>• アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できます。 |

自動翻訳

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

**Impact**ストアアプリに関する **Impact** のロールと説明 (続く)

| ロール | 説明 |
| --- | --- |
| Impact ポートフォリオオーナー | • Impact アプリケーション内のすべてのテーブルに対する完全な作成、読み取り、更新、および削除アクセス権があります<br>• 統合の構成、セットアップ、またはユーザーやグループへのロールのアサインを行うことはできません<br>• アクセラレーターやアドバイザリーセッションなどのサービスを要求できます。 |
| Impact エグゼクティブ | • 組織の長期的なテクノロジー戦略を定義する責任があります<br>• すべての Impact 機能に対する読み取りアクセス権があります<br>• ケイパビリティマップ、製品アダプションロードマップ、バリューブループリント、アクセラレーター、アドバイザリーセッションを表示するための読み取りアクセス権があります<br>• 会話を作成および更新できます |
| Impact ユーザー | • Impact への一般的なアクセス権があります。<br>• Impact ユーザーは会話を作成および更新できます |
| Impact 権限承認者 | アクセラレーターの開始に同意します |

### 次に探索する内容

Impactストアアプリの構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- Impact ストアアプリケーションの構成
- Impact ストアアプリケーションの使用

## **Impact** ストアアプリケーションの構成

Impact ストアアプリケーションをインストールして構成します。

### 構成の概要

構成には、 Impact ストアアプリのインストールと構成に必要なタスクの概要が示されています。

1. から Impact ストアアプリケーションをインストールする ServiceNow Store
2. プロバイダーインスタンスへの接続を確立します
3. ガイド付きセットアップを使用してデータを同期し、Impact ストアアプリケーションに移行します

自動翻訳

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

## ガイド付きセットアップを使用した **Impact** ストアアプリケーションの実装

ガイド付きセットアップでは、 ServiceNow インスタンスで Impact ストアアプリケーションを構成するのに役立つ一連のタスクを提供しています。Impactのガイド付きセットアップを開くには、次の場所に移動します **All** (すべて) > アダプションサービス > **Guided Setup** > 製品の構成 > **Impact** ガイド付きセットアップ.

詳細については、「ガイド付きセットアップを使用してデータを同期し、Impact ストアアプリケーションに移行します」を参照してください。

## **Impact** ストアアプリケーションを実装するアドミニストレーターの指名

Impact ストアアプリケーションのインストールと実装を実行するには、指定されたアドミニストレーターを割り当てる必要があります。データの統合を構成するには、アドミニストレーターが Impact ストアアプリケーションと Impact デリバリインスタンス の両方に対して Impact ロールを持っている必要があります。アドミニストレーターは、Impact Squad から送信された登録メールからインストールを実行します。

## から **Impact** ストアアプリケーションをインストールする **ServiceNow Store**

次の手順に従って、Impact ストアアプリケーションをインストールします。

### 始める前に

- サポートされているバージョン:Yokohama および Xanadu パッチ 2 以降
- Impact ストアアプリケーション ServiceNow エンタイトルメント (sn_entitlement) バージョン 4.1.2 以降。

  **注:**
  ServiceNow Store から購入したアプリケーションは、自動的にアプリケーションマネージャーに追加されます。インスタンスでアクティブ化するには、アプリケーションマネージャーからアプリケーションをインストールする必要があります。依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow StoreのImpactメインアプリケーションリストを確認してください。

- Impact ストアアプリケーションのインストールと実装を実行し、Impact Squad から登録メールを受信する連絡先として、指定されたアドミニストレーターを割り当てる必要があります。

必要なロール:任意の Impact ロール、admin

### このタスクについて

次のアイテムは、Impact ストアアプリケーションとともにインストールされます。

- プラグイン :
  - Impact ストアアプリ (sn_impact_cust)
  - Impact コンテンツ (sn_impact_content)
  - Impact Common (sn_impact_common)
  - Impact Health (sn_impact_health)
- ストアアプリケーション :
  - Impact ストアアプリ
  - Impact Health ストアアプリケーション ADD
- ロール
- テーブル

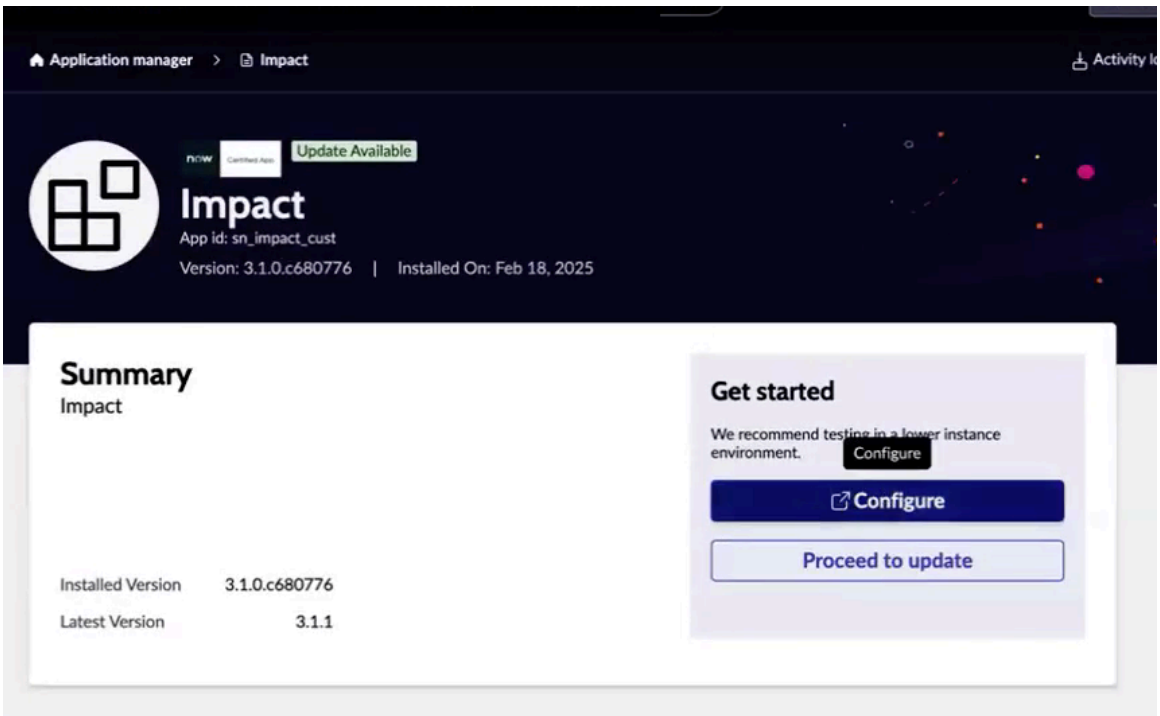
自動翻訳

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

手順

1. Impact ストアアプリケーションを調達してインストールすることを Impact Squad に通知し、Impact Squad がコンシューマー登録を開始してセットアップと接続のプロセスを続行できるようにします。
2. ServiceNow Storeメニューから、アプリとソリューションを選択します。
3. フィルター基準と検索バーを使用して、メインの Impact ストアアプリケーションを検索します。

   アプリケーションが見つからない場合は、まず ServiceNow Store から要求するためのエンタイトルメントを調達する必要があります Impact ストアアプリケーションの調達に関する追加のサポートについては、Impact Squad にお問い合わせください。
4. [ インストールを要求 ] を選択して、Impact ストアアプリケーションを調達します。
5. 次のように移動する。 **All** (すべて) > アプリケーションマネージャー.
6. Impactを検索してインストールを完了します。
   - [影響度] がリストに表示されない場合は、[今すぐ同期] オプションを使用してServiceNow Storeと同期を更新する必要があります。
   - Impactをまだ構成していない場合は、アプリケーションマネージャーで構成オプションを使用できます。




注:

- Impact ストアアプリケーションのダウンロードとインストールが通知されると、Impact Squad が Impact ストアアプリケーションの登録を開始します。
- IDIプロバイダー接続フォームへの直接リンクを含む登録メールが、指定されたアドミニストレーターの連絡先に送信されます。

7. インストールと統合を実行するアドミニストレーター連絡先は、登録メールのリンクにアクセスする必要があり、 Impact ストアアプリ と IDI

自動翻訳

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

次のタスク
プロバイダーインスタンスへの接続を確立します.

## プロバイダーインスタンスへの接続を確立します

ServiceNowサービスブリッジを使用してImpact デリバリインスタンス (プロバイダーインスタンス) への安全な接続を確立し、Impact ストアアプリケーションでデータを送信します。

始める前に

注:
データ同期プロセスでは、転送中に特定の用語を使用します。詳細については、「」を参照してください。

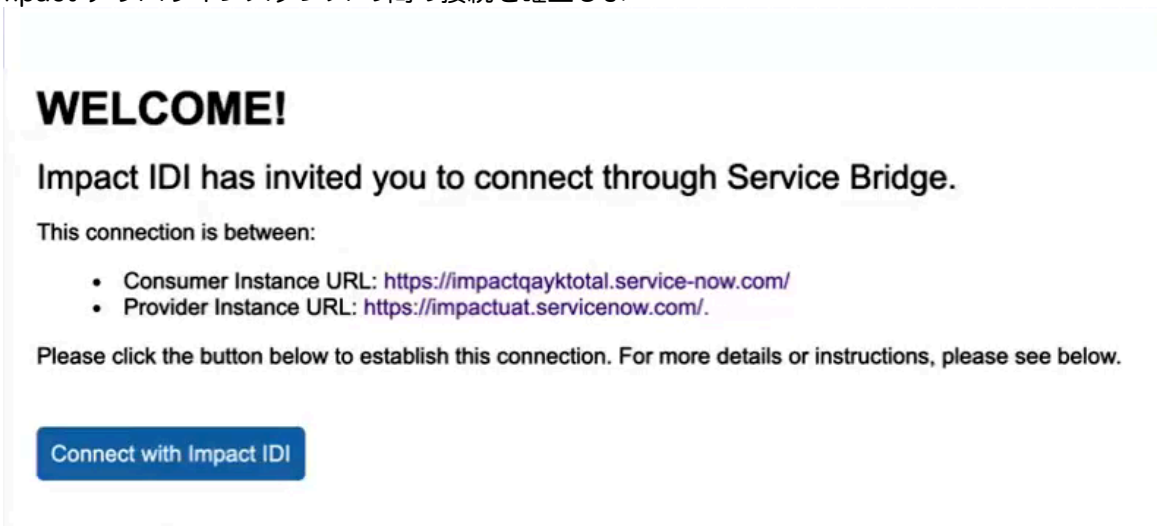
ユーザーが Impact ストアアプリケーションをインストールすると、Impact Squad が Impact ストアアプリケーションの登録を開始します。

IDIプロバイダー接続フォームへの直接リンクを含む登録メールがユーザーに送信されます。

必要なロール:任意の Impact ロール

手順

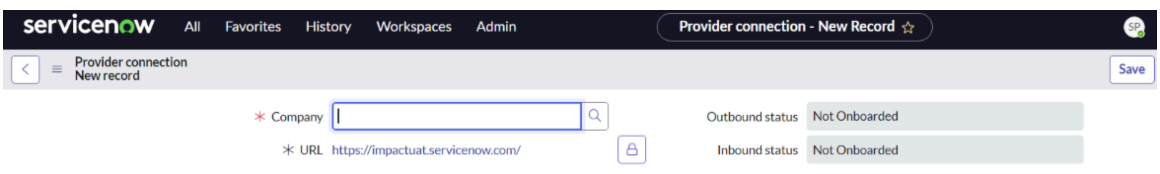
1. ようこそメールを開き、Impact ストアアプリケーションと Impact デリバリインスタンス の間の接続を確立しま




す。

注:
登録メールが届かない場合は、Impact Squad にお問い合わせください。

2. 登録メールで [ **Impact IDI** に接続 ] を選択してプロバイダー接続フォームに移動し、Impact ストアアプリケーションと Impact デリバリーインスタンス間の接続を開始します。

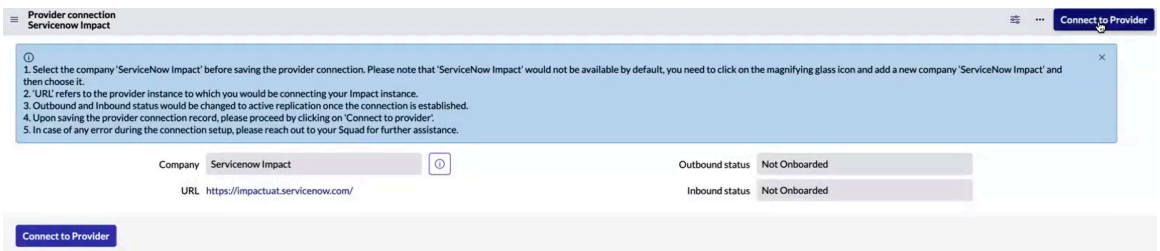



3. フォームを使用して新しい会社を作成します。

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

プロバイダー接続フィールド

| フィールド | 説明 |
| --- | --- |
| 会社 | 新しい会社を作成します。例: *ServiceNow Impact1*。<br>**注:**<br>構成するインスタンスごとに、新しい個別の会社が必要です。 |
| URL | Impact ストアアプリケーション IDI プロバイダーインスタンスの URL。これは、登録メールからアクセスするときに事前入力されています。 |
| 送信ステータス | IDI と通信する Impact ストアアプリケーションの接続の読み取り専用ステータス。<br>○ オンボーディングされていません:オンボーディングとデータは、Impact ストアアプリケーションと同期するためにまだ接続されていません。<br>○ アクティブレプリケーション:オンボーディングとデータが正常に接続され、 IDI から Impact ストアアプリケーションにデータを取得しました。<br>○ 完了してクローズ:オンボーディングと同期に成功しました。 |
| 受信ステータス | IDIからデータを受信するImpact ストアアプリの接続の読み取り専用ステータス。<br>○ オンボーディングされていません:オンボーディングとデータがまだ IDI から Impact ストアアプリケーションにインポートされていません。<br>○ アクティブレプリケーション:オンボーディングとデータが IDI から Impact ストアアプリケーションに正常にインポートされました。<br>○ 完了してクローズ:オンボーディングと同期に成功しました。 |




4. [ 保存 ] を選択してレコードを保存します。
5. [プロバイダーに接続] を選択します。
   登録を認証するために IDI にリダイレクトされます。
6. まだログインしていない場合は、 IDIにログインします。

   IDI 登録オプションにアクセスするには、admin ロールが必要です。

自動翻訳

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

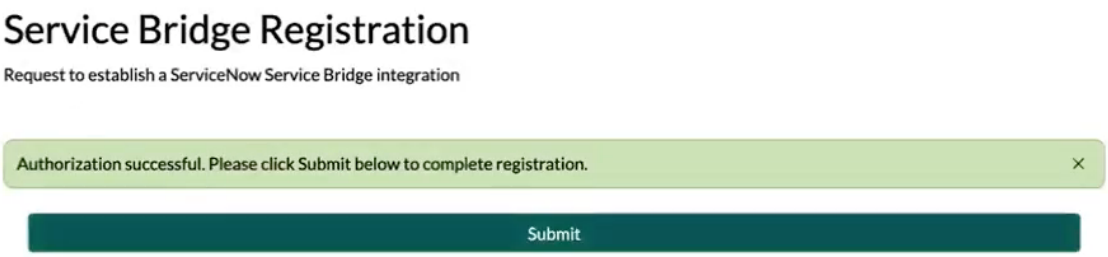



7. [ 認証 ] を選択して、登録プロセスを承認します。
Impact ストアアプリケーションにリダイレクトされ、そこで認証要求を承認するための検証メッセージが表示されま




す。

8. [許可] を選択して、Impact ストアアプリケーションと IDI の間の接続を確認します。
認証成功メッセージがサービスブリッジの登録ページに表示されま

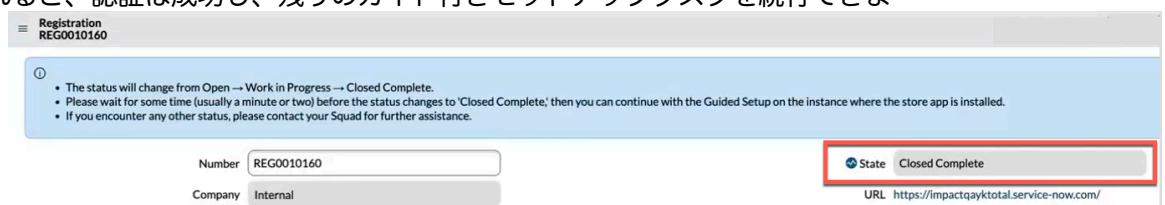



す。

9. [ 送信] を選択して登録を完了します。

> **注:**
> サービスブリッジのトラブルシューティングについては、「 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1571549 」を参照してください。

認証の登録ページがロードされます。ステータスが [完了してクローズ] に更新されると、認証は成功し、残りのガイド付きセットアップタスクを続行できま




す。

> **注:**
> これには、認証の処理とステータスの更新に少し時間がかかる場合があります。

次のタスク
ガイド付きセットアップを使用してデータを同期し、Impact ストアアプリケーションに移行します

## ガイド付きセットアップを使用してデータを同期し、Impact ストアアプリケーションに移行します

Impactガイド付きセットアップを使用して、Impact ストアアプリケーションの構成を完了します。

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



自動翻訳

始める前に
ガイド付きセットアップには一連のタスクがあり、 ServiceNow インスタンスで Impact ストアアプリケーションを構成するために役立ちます。

詳細については、「Guided Setup」を参照してください。

Impactガイド付きセットアップには、次の 3 つの主要なステップがあります。

1. Impact ストアアプリケーションとデータ同期および移行のための Impact デリバリインスタンス IDI との間の接続を確立して検証します。詳細については、「プロバイダーインスタンスへの接続を確立します」を参照してください。
2. 同期するデータを選択し、Impact ストアアプリケーションに移行します。
3. 新規および既存のユーザーを Impact ストアアプリケーションにオンボーディングします。

セットアップ全体を一度に完了しない場合は、構成のさまざまな手順に戻ることができます。

注:
Impact ユーザーロールには、Impact ストアアプリケーションを構成するために必要な権限がありません。

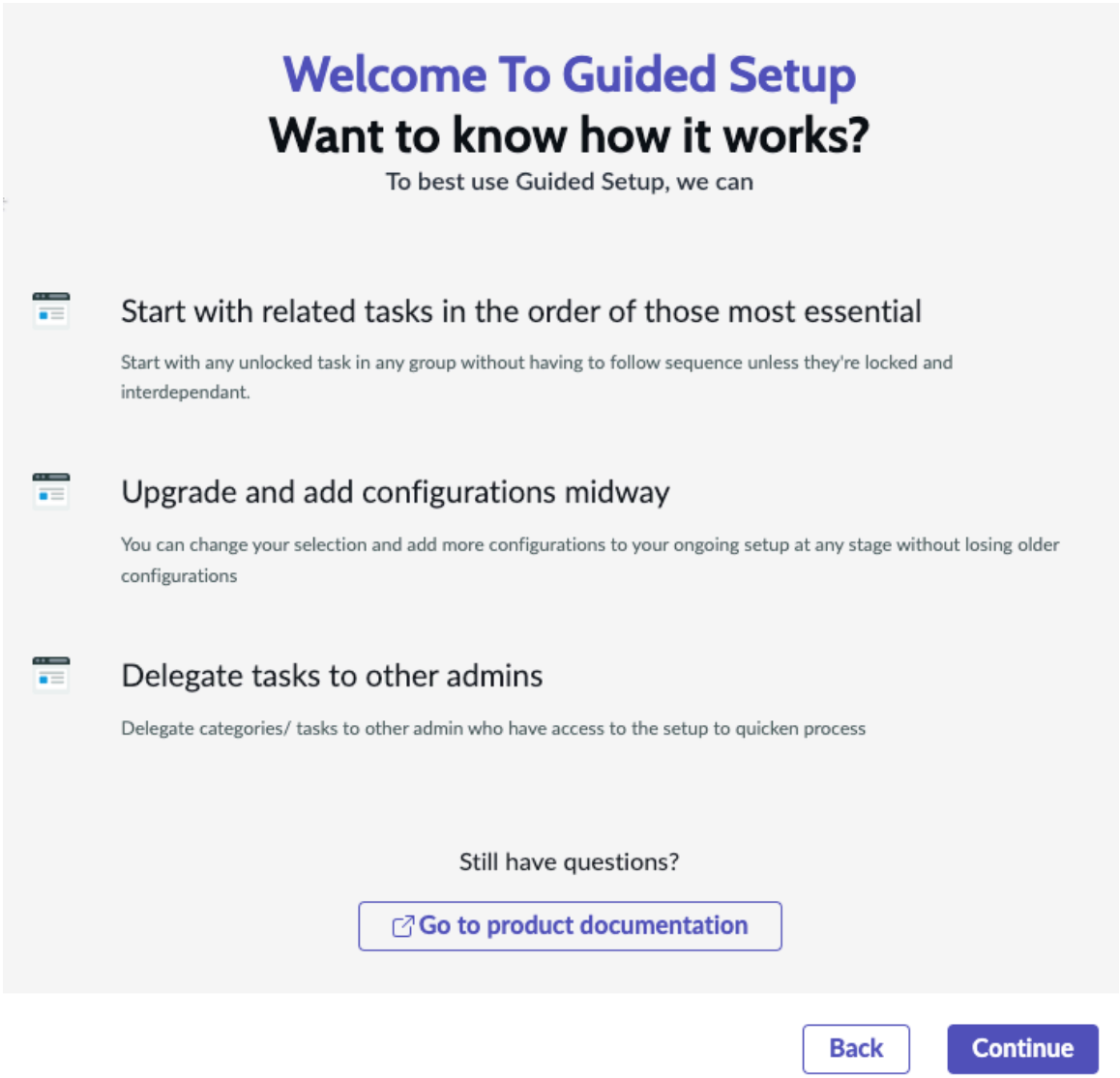
必要なロール:任意の Impact ロール

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 影響 > **Guided Setup**.
   Impactガイド付きセットアップの概要ページに、セットアッププロセスに関する追加情報が表示されま




   す。

2. [IDI プロバイダーインスタンスへの接続の確立と検証] で、タスクが完了していることを確認します。

   **a.** サービスブリッジとプロバイダー **Impact** インスタンスへの登録。

   **b.** プロバイダーの登録

   **c.** サービスブリッジの登録

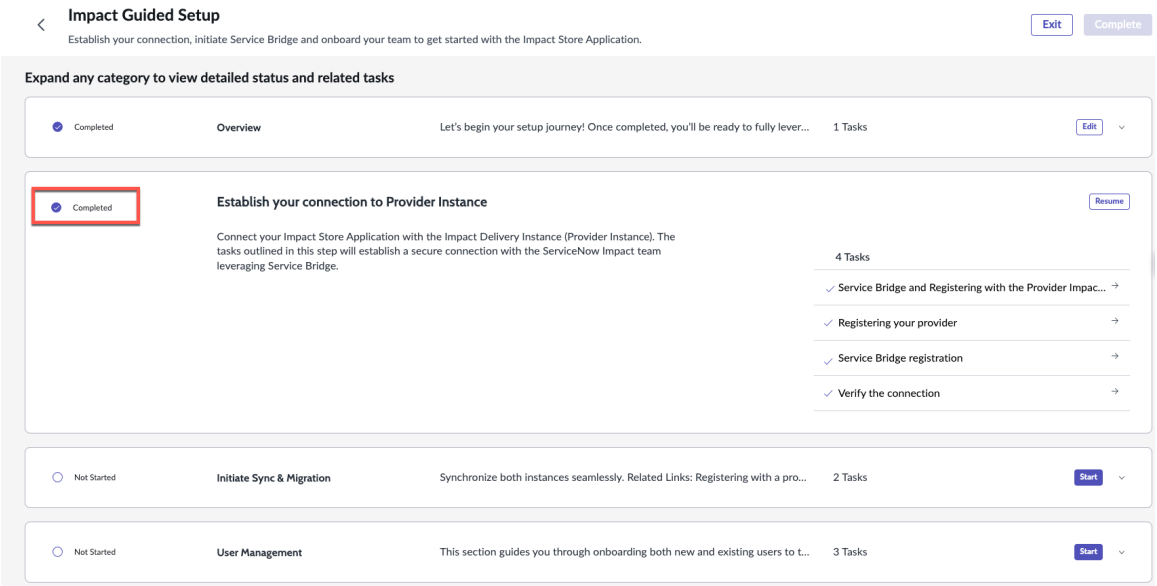
   **d.** 接続を確認する

   > **注:**
   > 詳細については、「プロバイダーインスタンスへの接続を確立します」を参照してください。

自動翻訳

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

3. **[Get Started** (開始する)] を選択します。
セットアップステップはカテゴリセクションに表示されます。カテゴリを展開して、詳細と関連タスクを表示できます。各セクションのタスクが完了したら、次のセクションに進みます。




4. [同期と移行を開始] で、 データ移行 タスクを完了します。

移行を開始

| タスク | 説明 |
|---|---|
| 移行を開始 | IDI から Impact ストアアプリケーションにデータを移行します。 |
| 準本番インスタンスでテスト同期 | IDI から Impact ストアアプリケーションの非本番インスタンスにデータを移行します。 |

5. ユーザー管理で、次のタスクを完了します。
   a. スクワッドを知る
   b. ロールを特定して既存の **Impact** ユーザーに再アサインする
   c. ユーザーにロールをアサインする
   d. ユーザーをグループにアサイン

> **注:**
> Impactロールの詳細については、「Impact ストアアプリケーションの詳細」を参照してください。

次のタスク
Impact ストアアプリケーションの使用

## プロアクティブコードチェックの構成

Impact Platform Health の機能 プロアクティブコードチェック インスタンスでコードレビューを実行するためにアクティブ化できます。

プロアクティブコードチェック単一インスタンススキャンは、 ServiceNow Washington DC リリース以降でサポートされています。複数のインスタンス間での同期とダッシュボードでの結果の表示は、 ServiceNow Yokohama リリース以降でサポートされている機能です。

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



自動翻訳

### 単一インスタンススキャン

開発者は、非本番インスタンスの更新セットでプロアクティブコードチェック (PCC) を実行して、技術的な問題が本番環境に導入されるのを減らすことができます。Impact Health ストアアプリケーション ADD は Impact ストアアプリ の一部としてインストールされます。インストールプロセスの詳細については、「 Impact ストアアプリケーションの構成」を参照してください。

### 複数インスタンスの同期

プロアクティブコードチェック 本番インスタンスと非本番インスタンス間で同期し、プラットフォームヘルスダッシュボードで結果を表示できます。この機能には、本番インスタンスと特定された非本番インスタンスとの間に初期信頼関係が必要です。構成の詳細については、次を参照してください。 プロアクティブコードチェック用のマルチインスタンスフレームワークの構成

**重要:**
Impact ストアアプリは、顧客がコードチェックを実行する非本番インスタンスと、レポートインスタンスまたは本番インスタンスにインストールする必要があります。

#### プロアクティブコードチェック用のマルチインスタンスフレームワークの構成

マルチインスタンスフレームワークの構成では、非本番インスタンスから本番インスタンスへのデータ移動を接続する方法について説明します。データの移動と同期を可能にするには、非本番インスタンスを本番インスタンスに接続するように mTLS をインストールして構成する必要があります。信頼プロファイルを作成する前に、インスタンスの管理も設定する必要があります。

始める前に
データ同期が正しく機能するには、Core mTLS が必要です。ベースシステムのセットアップの一環として、ほとんどのインスタンスでは既にコア mTLS が有効になっている可能性があります。ただし、有効になっていない場合は、Impact Health アプリのインストール後にコア mTLS と mTLS プラグインを有効にするためにこの手順が必要になります。マルチインスタンス管理の詳細については、 Cross-instance application trust configuration を参照してください。

**重要:**
Impact プロアクティブコードチェックを使用するプライマリ本番インスタンスとすべてのセカンダリインスタンスを特定します。プライマリインスタンスには、非本番インスタンスのスキャン結果の統合ビューが表示されます。

必要なロール：admin

手順

1. URL <instance>.service-now.com/adcv2/supports_tls にアクセスして、本番インスタンスで mTLS が有効になっているかどうかを確認します。




2. *admin* ロールで非本番開発インスタンスにログインします。

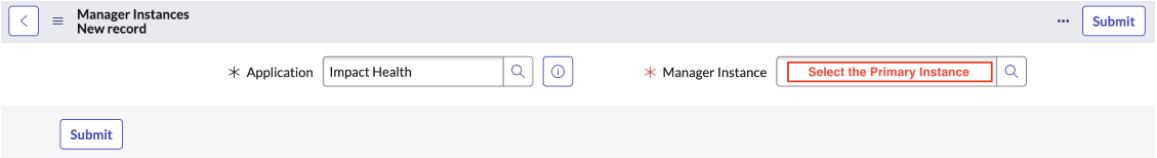
**注:**
ステップ 2 ～ 4 は、日付を共有する非本番インスタンスごとに必要です。

3. 次のように移動する。 **All** (すべて) > マルチインスタンス管理 > マネージャーインスタンス.
4. 次の値を持つレコードを作成します。

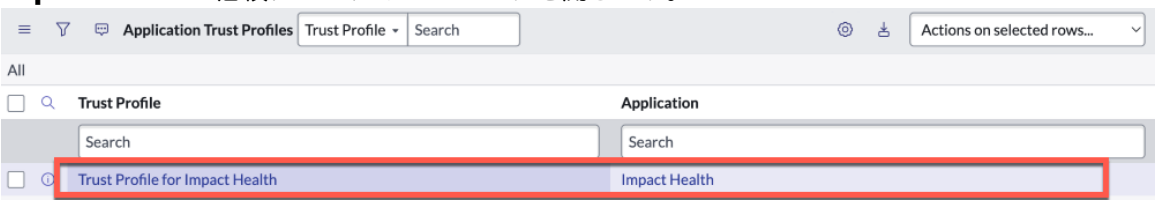
自動翻訳

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

| フィールド | 値 |
| --- | --- |
| アプリケーション | 影響の健全性 |
| マネージャーインスタンス | <プライマリ本番インスタンス> |

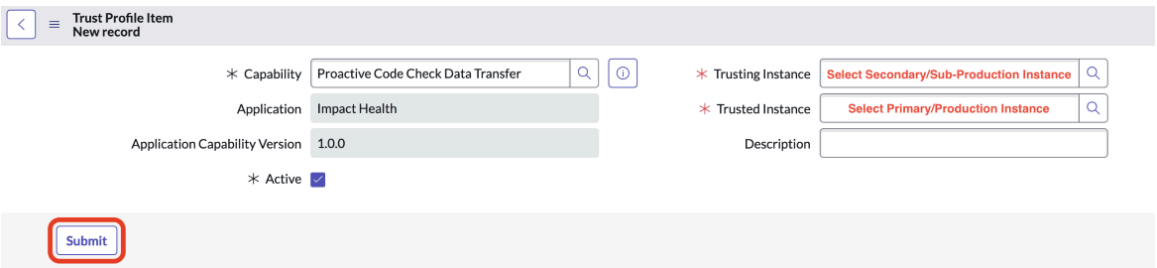



5. アド ミニストレーターとしてプライマリ本番インスタンスにログインします。
6. 次のように移動する。 **All** (すべて) > マルチインスタンス管理 > アプリケーションの信頼プロファイル.
7. **Impact Health** の信頼プロファイルレコードを開きます。




8. [アクティブな MIF 信頼プロファイルアイテム] 関連リストで、[ 新規] を選択します。
9. 信頼プロファイルのフィールドに入力します。

| フィールド | フィールド値 |
| --- | --- |
| 機能 | プロアクティブコードチェックデータ転送 |
| アプリケーション | 影響の健全性 |
| アプリケーション機能バージョン | 1.0.0 |
| [Active (アクティブ)] | true |
| 信頼するインスタンス | <非本番インスタンス 1> |
| 信頼できるインスタンス | <プライマリ本番インスタンス> |
| 説明 | オプション |




**注:**
信頼するインスタンスとして登録するには、非本番インスタンスごとに信頼プロファイルを完了する必要があります。

10. 次のように移動する。 **All** (すべて) > マルチインスタンス管理 > アプリケーションの信頼プロファイル > .

自動翻訳

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

11. [信頼プロファイルの同期] を選択します。




12. オプション: インスタンスが ServiceNow アカウントの場合は、 プロパティ `sn_mif.glide.mif.exclude_customer_regex` の値を `MIF-ENABLE-ALL` に設定します。
13. 次のように移動する。 **All** (すべて) > マルチインスタンス管理 > 信頼構成.
本番インスタンスと非本番インスタンスの間の信頼構成を確認します。詳細については、「Basic trust configuration for data sync applications」を参照してください。

## Impact ストアアプリケーションの使用

Impact ストアアプリケーションは、 ServiceNow インスタンスから直接利用でき、 Impact デリバリインスタンス ポータルに加えてアクセスできます。

### Impact ストアアプリケーションの主な機能

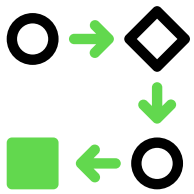
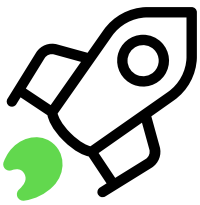
ナビゲーションメニューオプション

| | メニュー | 詳細 |
|---|---|---|
|  | Impact ワークスペース | ServiceNowインスタンスから Impact Workspace に移動して、Impact ホームページを探索します。<br>• 進行チェックリストを使用して、チームをオンボーディングします。<br>• ガイド付きツアーに従って、チームに Impact ストアアプリ 機能を理解してもらいましょう。<br>• Impactチームとやり取りします。<br>• 次のステップのためにカスタマイズされた推奨事項を受け取ります。<br>. |
|  | Impact プラットフォームヘルス | 診断ツールを使用すると、インスタンスの現在の健全性を把握し、潜在的な問題や障害を特定し、迅速な是正措置を講じることができます。 |

自動翻訳

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

ナビゲーションメニューオプション (続く)

| | メニュー | 詳細 |
|---|---|---|
|  | Impact ストアアプリ 製品アダプション | ServiceNowインスタンスのケイパビリティと製品アダプションロードマップを表示します。<br>• 事業目標の達成に自由に利用できるアプリケーションまたはケイパビリティを確認します。<br>• 最適な実装のために特定のフェーズにまとめられたケイパビリティの推奨実装シーケンスを表示します。 |
|  | Impact ストアアプリの価値向上活動 | 事業達成目標をキャプチャします。事業達成目標とは、価値を経時的に示す測定可能な結果が関連付けられている高レベルの目標です。 |
|  | Impact ストアアプリのアクセラレーターとイニシアチブ | • イニシアチブカタログ :デジタルトランスフォーメーションをサポートする実行可能なエンゲージメントとワークストリーム。<br>• アクセラレーターカタログ :各オプションの背後にエキスパートを配置し、価値実現が必要な領域で価値を迅速に提供できる、スコープ固定型のオファリング |

**重要:**
さまざまなレベルの Impact にアクセスするには、ロールを割り当てる必要があります。Impact アドミニストレーターは、適切なロールをお客様に割り当てることができます。詳細については、「Impact ユーザーの管理」を参照してください。

## Impact ワークスペース

Impact アプリケーションは、 ServiceNow ストアアプリケーションからインストールできます。

**重要:**

Impactアプリケーションを使用する前に、エンタイトルメントがあることを確認する必要があります。その後、ServiceNow Store から Impact アプリケーションをダウンロードし、インスタンスのアプリケーションマネージャーからインストールできます。

Impactアプリケーションをインストールして構成するには、次を参照してください。

- Impact ストアアプリケーションの構成.
- から Impact ストアアプリケーションをインストールする ServiceNow Store.

### ホームページ

新しい機能や更新された機能をすばやく取得できる Impact ホームページを使用します。パーソナライズされた価値ガイダンスのホームページを活用して、適切なコンテンツに適切なタイミングですぐにアクセスできます。

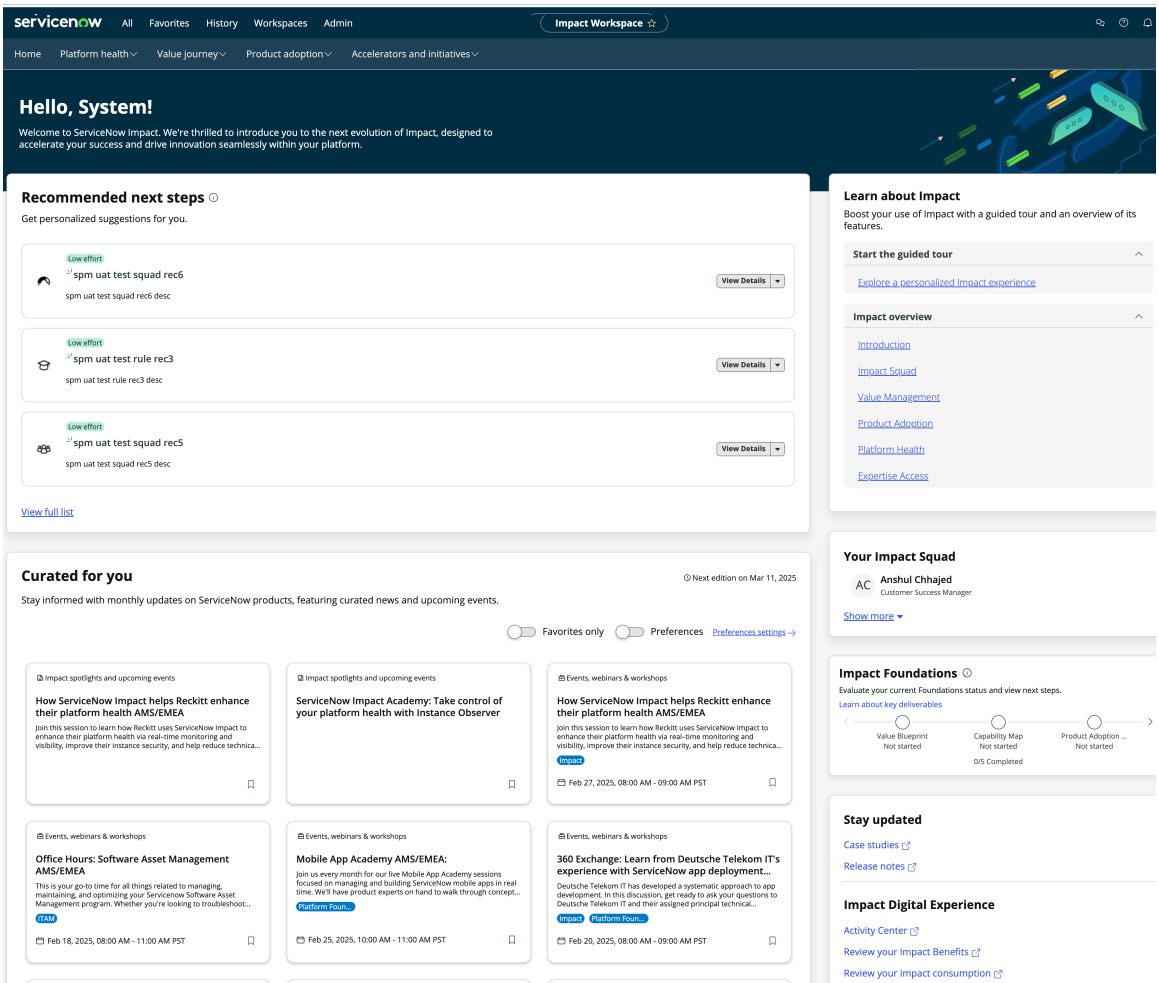
自動翻訳

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

Impact ホームページを探索するには、 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ホーム ServiceNowインスタンスから。[ワークスペース] を選択し、[**Impact** ワークスペース] をクリックしてホームページを表示することもできます。

Impact ワークスペース ホームページは、それぞれのウィジェットからアプリケーションの主要コンポーネントをガイドし、起動できるようにする中心的なハブです。

- 推奨される次のステップ
- 「Impact」を参照してください。
- ユーザー向けにキュレーション
- あなたの Impact スクワッド
- Impact 基礎
- 最新情報を受け取る
- Impact デリバリインスタンス




## 推奨される次のステップ

推奨される次のステップでは、ユーザーに合わせたパーソナライズされた提案が提供されます。これらの推奨事項は、理想的に焦点を当てて行動できるステップです。推奨事項には、ワークショップへの参加、トレーニングの開始、イベントへの申し込み、アクセラレーターの開始などのアクティビティが含まれます。ホームページには、最新の 3 つの公開済み推奨事項のみが表示されます。完全なリストを表示するには、[ 完全なリストを表示] を選択します。

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

任意の推奨事項を選択して開始するには、各 推奨事項の詳細を表示 を選択してモデルを表示します。推奨事項について確認でき、興味がない場合は、[ 非表示 ] オプションを選択して却下できます。各推奨事項に対応するオプションは、推奨事項のタイプとソースによって異なります。

- アクセラレーターに関連する推奨事項の場合は、[ 開始] を選択して受け入れることができます。
- それに基づいて行動するように提案された推奨事項、または興味がありそうなものの場合は、 [ リンクを開く] を選択します。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) に関連する推奨事項の場合は、 [作業項目に変換] を選択して、推奨事項を作業項目に変換できます。このアクションは、特定の権限に基づいて推奨事項を作業アイテムに変換し、推奨事項の詳細を表示します。

推奨事項の詳細については、「 での推奨事項リストの使用 Impact ワークスペース」を参照してください。

## 「**Impact**」を参照してください。

このセクションを使用して、ステップバイステップのガイダンスを使用してチームをオンボーディングし、 Impact 機能の理解を支援します。利用可能な機能は、製品とパッケージに基づいています。

ガイド付きツアーの開始

ガイド付きツアーを起動して、 ServiceNow Impact アプリケーションを体験できるようにユーザーをオンボーディングします。[ パーソナライズされた **Impact** エクスペリエンスを探索 ] リンクを選択して、 Impact ワークスペース ナビゲーションメニューからホームページの他の機能リンクまで順を追って説明し、 Impact ストアアプリの機能セットについて理解します。さまざまな Impact 機能を選択すると、それぞれの詳細を確認できます。

Impact の概要

このセクションのリンクから、概要、Impact Squad、価値管理、製品アダプション、プラットフォームヘルス、専門知識へのアクセス、主要な成果物など、 Impact 内のすべての主要領域の詳細を確認できます。各リンクで使用できるコンテンツは、Guided、Advanced、Total などのパッケージによって異なります。

## ユーザー向けにキュレーション

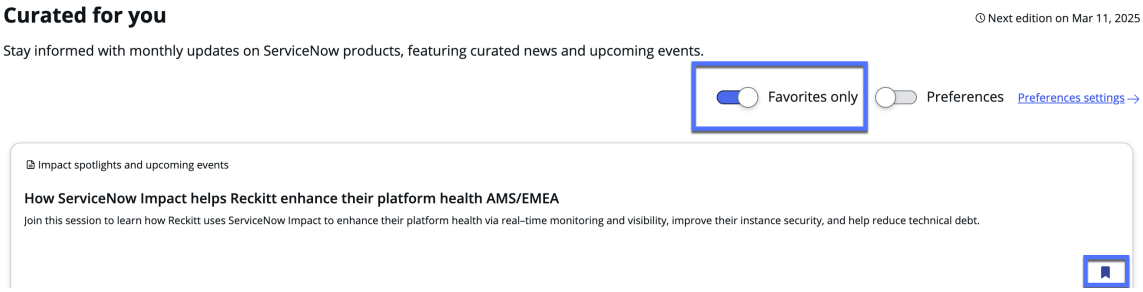
このセクションでは、製品と組織に固有の最新情報、厳選されたニュース、ウェビナー、ワークショップ、予定されているイベントについて説明します。Impact Squad チームは、お客様に関連する毎月のダイジェストとコンテンツを準備します。トピックはハイライトとしてここに表示されます。

[設定] オプションを使用して、ワークフロー、ビジネスエリア、または機能に関連するコンテンツをフィルタリングします。設定を保存して、[ 設定 ] ボタンを有効にしたときにランディングページで関心のあるコンテンツを表示できるようにします。

同様に、トピックタイルの [お気に入りに追加] ([  アイコンを選択すると、ニュースアイテムや今後のイベントをお気に入りとして保存できます。次回 [お気に入りのみ ] ボタンを有効にしたときに、お気に入りのニュースやイベントをすべて表示できます。

自動翻訳

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




## あなたの **Impact** スクワッド

やり取りする Impact チームメンバーがロールとともにここにリストされます。

チームとロールの詳細については、「 Impact Squad」を参照してください。

## **Impact** 基礎

チームの進捗状況を線形形式で表示します。スライダー矢印を使用して、 Impact トラッカーの 5 つのステップをスクロールします。Impact Foundations は、価値を迅速に実現し、簡素化された四半期ごとのアクティビティによって勢いを維持するための、目的に適したアカウントレベルのイニシアチブのセットです。

新規のお客様と既存のお客様の両方に対して初回エンゲージメントのガイダンスを提供し、現在の状態のベースライン分析を設定し、価値実現までの時間を短縮するための明確な次のステップを設定して、プラットフォームで実行するすべてのアクションの基盤を形成します。

### 最新情報を受け取る

関心のあるケーススタディで最新情報を入手してください。リンクを選択すると、業界、製品、ソリューション、または地域に基づいて ServiceNow カスタマーストーリーが取り上げられているページが表示されます。

[リリースノート] リンクをクリックすると、各リリースについて文書化され、ServiceNow顧客が利用できる機能とコンテンツImpact移動します。詳細については、「Impact リリース」を参照してください。

## **Impact** デリバリインスタンス

クイックリンクを使用すると、 Impact デリバリインスタンス (旧称 Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) ポータル) に直接アクセスできます。

[ アクティビティセンター ] と [ メリットと使用法 ] を選択すると、このセクションにリストされている機能の詳細が表示されます。

詳細については、「Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス)」を参照してください。

### での推奨事項リストの使用 **Impact** ワークスペース

推奨事項の完全なリストを使用して、自分に合わせて調整された推奨事項を表示します。[ 詳細を表示] を選択すると、関心に基づいて推奨事項を承認または却下できます。

始める前に
必要なロール:すべての Impact ロール

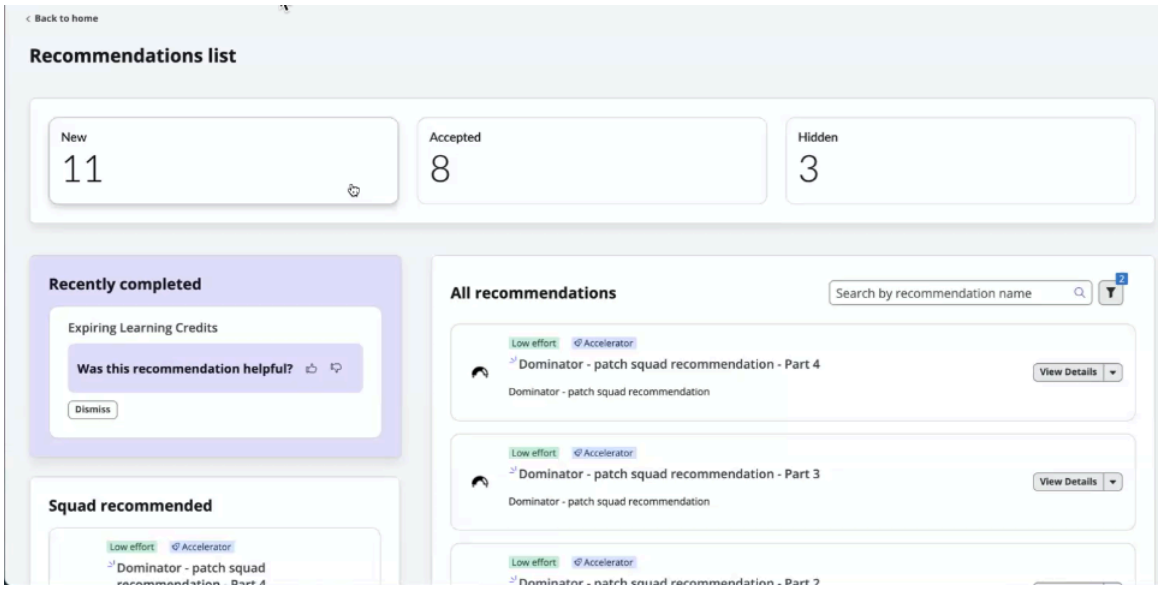
自動翻訳

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

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Impact** ワークスペース > ホーム.
2. [推奨される次のステップ] セクションで [完全なリストを表示] を選択します。




上部の [推奨事項] リスト バナーの下の最初のセクションには、フィルターとして機能する [新規]、[承認済み]、[非表示] の 3 つの異なるタイルがあります。

3. 新規 を選択して、新しく公開された推奨事項を表示します。
4. 過去に却下した可能性があり、ビューに表示されていない推奨事項を表示するには、[ 非表示 ] を選択します。
[ 非表示 ] タイルをもう一度選択してフィルター条件を削除し、以前に非表示になっていたものを再表示します。
5. [承認済み] を選択して、受け入れた推奨事項を表示します。

   すべての推奨事項

   カテゴリや製品エリアに関係なく、すべての推奨事項のリスト。リストには一度に 8 つの推奨事項が表示されるため、管理しやすいチャンクになり、ナビゲートしやすくなっています。以下にリストされている後続のページを選択すると、リストの表示を続行できます。リストには、最新の公開済み推奨事項が表示され、その後に過去に承認した推奨事項、その後に非表示または却下した推奨事項が表示されます。

   最近の完了

   最近完了した推奨事項を表示します。[ または [ を選択して、推奨事項を評価または低評価に設定できます。

6. 推奨事項を低評価する理由を指定するには、[ を選択し、リストから理由をクリックします。
7. [最近完了した] ウィジェットを完全に非表示にし、代わりに **Squad** 推奨ウィジェットを表示する場合は、[閉じる] を選択します。
8. [ 推奨事項名で検索 ] フィールドにキーワードまたはフレーズを入力して、完全なリストから探している推奨事項をフィルタリングします。
9. フィルターオプションを適用し、さまざまな条件で検索結果を絞り込むには、[

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

## Impact ストアアプリのアクセラレーターとイニシアチブ

イニシアチブは、デジタル変革をサポートする実行可能なエンゲージメントとワークストリームです。Impact Accelerators は、各オプションの背後に専門家を配置し、お客様が必要とする価値を迅速に提供するための、スコープを限定したサービスです。

アクセラレーターとイニシアチブは、Impact ストアアプリと Impact デリバリインスタンス (IDI) の間で共有されます。完全なリストについては、 イニシアチブカタログ と アクセラレーターカタログ を参照してください。

クイックリンクを使用して、ストアアプリから完全なカタログに直接アクセスします。[概要] ページには、利用可能なアクセラレーターとイニシアチブの概要、現在使用されているアクセラレーターのステータス、および追加のアクセラレーターとイニシアチブを要求するオプションが表示されます。

### 消費

利用可能なアクセラレーターとイニシアチブの現在の利用状況を分析します。現在のステータスを表示し、カテゴリ別にフィルタリングします。このセクションは、デフォルトですべてのカテゴリ別にアクセラレーターとイニシアチブを表示しますが、特定のカテゴリを表示するように更新できます。同時に使用できる制限に対して、現在使用されている数を調べます。

### あなたのリスト

全体的な消費チャートに示されているように、利用可能なアクセラレーターとイニシアチブの完全なリストを表示します。

### アクセラレーターとイニシアチブの要求

追加のアクセラレーターとイニシアチブを要求できます。詳細については、「アクセラレーターとイニシアチブの要求」を参照してください。

#### アクセラレーターとイニシアチブの要求

登録している Impact パッケージに応じて、同時 Impact Accelerators の指定された数を依頼して利用できます。

始める前に
利用可能なアクセラレーターの詳細については、「アクセラレーターカタログ」を参照してください。

一部のアクセラレーターには追加の契約条件が必要であり、該当する Impact アクセラレーターの説明 に従って提供されます。同意が必要なアクセラレーターの場合は、 [権限の管理] メニューから契約条件に同意する必要があります。

必要なロール:Impact アプリアドミン

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 影響 > ケイパビリティマップ > アクセラレーターとイニシアチブ > 概要.
2. [概要] 画面の右上にある [アクセラレーターとイニシアチブの要求] を選択します。
   ページはアクセラレーターとイニシアチブのカタログにリダイレクトされます。
3. アクセラレーターを選択します。
   [アクセラレーターの詳細 (Accelerator details)] ページが開きます。
4. **[Schedule** (スケジュール)] を選択します。

自動翻訳

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

## 推奨事項とイニシアチブを使用した作業アイテムの作成

推奨事項とイニシアチブを使用して戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) またはコラボレーションワーク管理 (CWM) の作業アイテムを作成し、より迅速な実行と実行可能な目標を実現します。

作業アイテムを使用すると、影響エンティティを実行可能なアイテムに自動変換できるため、システム間での手動調整が不要になり、断片化されたワークフロー、非効率性、貴重なインサイトの活用の遅延、重複した作業が削減されます。

Impact Squad の推奨事項、フリーフォームの推奨事項、およびイニシアチブを SPM または CWM 作業アイテムに変換できます。Impact ワークスペースを使用して、次のような SPM または CWM 作業アイテムを作成できます。

- 製品アイデア
- デマンド
- プロジェクト
- ストーリー
- エピック
- 機能
- コラボレーションワーク管理 (CWM) ボード

Impact Squad の推奨事項、フリーフォームの推奨事項、イニシアチブを作業アイテムに変換できますが、次のような例外があります。

- イニシアチブとアクセラレーターとして分類される推奨事項。
- 非表示または低評価された推奨事項。
- ステータスが [完了] または [キャンセル] のフリーフォームのイニシアチブ

## 推奨事項を使用した作業アイテムの作成と削除

Impact Squad ベースの推奨事項またはルールベースの推奨事項を使用して、アクション可能な戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) またはコラボレーションワーク管理 (CWM) の作業アイテムを作成できます。

### 始める前に

必要なロール:Impact プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー

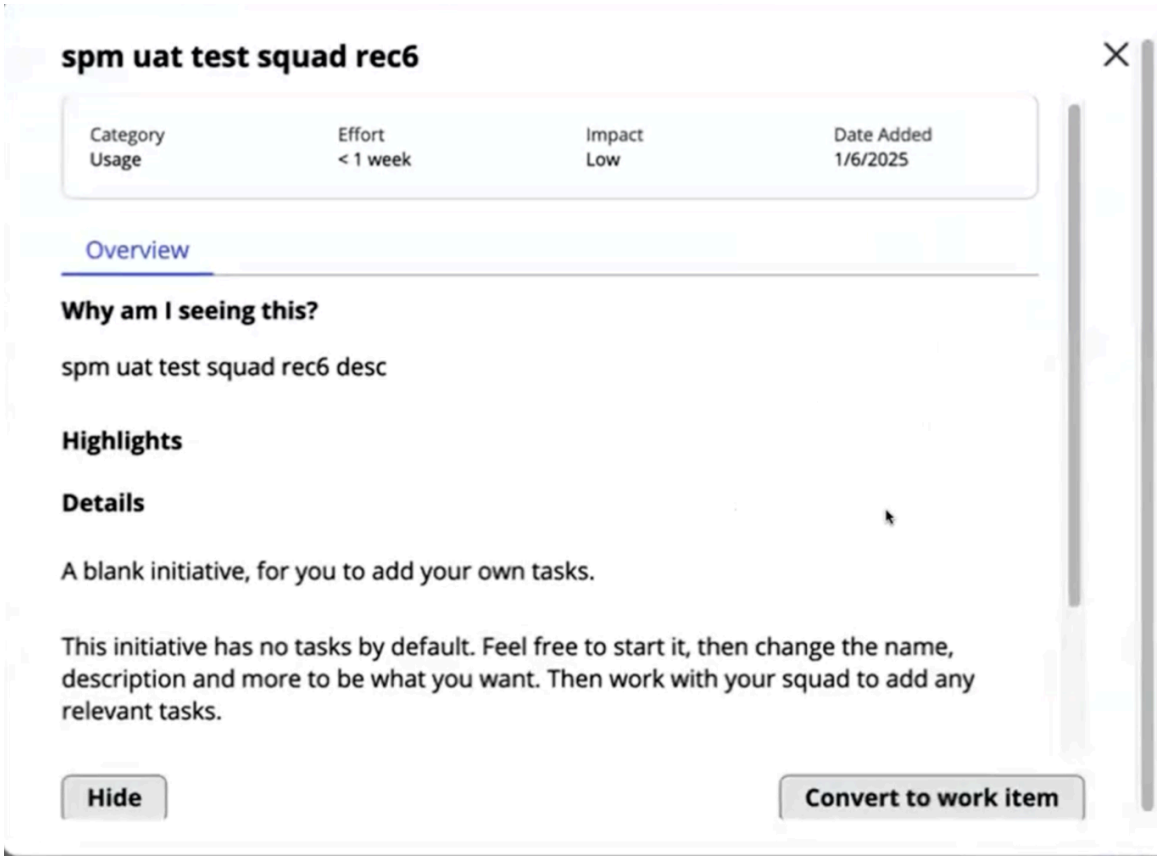
### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 影響 > **Impact** ワークスペース > ホーム.
2. [ 推奨される次のステップ ] セクションから推奨事項を選択します。
3. 推奨事項の完全な一覧を表示するには、[ 完全な一覧を表示] を選択します。
4. 次のいずれかを使用して、推奨事項の [作業アイテムに変換 ] を選択します。

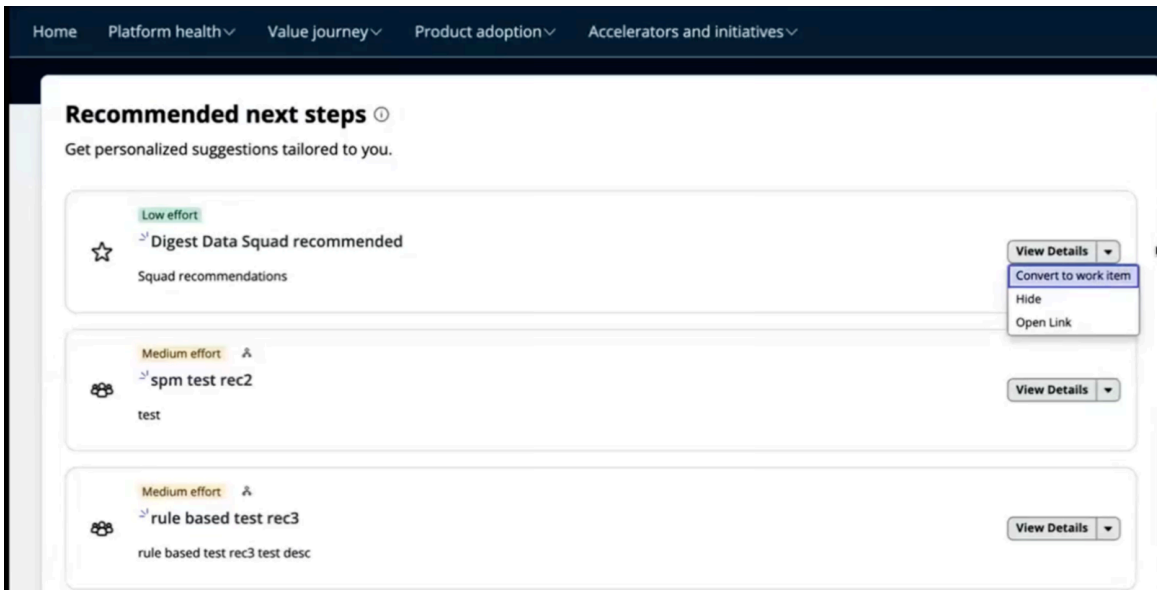
自動翻訳

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

- 推奨事項の [詳細を表示 ] を選択します。




- [ 詳細を表示 ] リストでその他のアクションを選択します。




**5.** 一覧から作業項目を選択し、 [次へ] を選択します。

> **注:**
> 推奨事項を使用して作業アイテムを作成すると、リストに表示されません (灰色で表示)。

**6.** 作業アイテムフォームのフィールドに入力します。
詳細については、「Planning item type form」を参照してください。

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



自動翻訳

7. [変換] を選択します。
   新しい作業アイテムが作成され、成功メッセージ内のリンクを選択して開くことができます。

   注:
   推奨事項の [ 自分の作業アイテム ] タブで作業アイテムにアクセスすることもできます。さらに、SPM および CWM ダッシュボードでも利用できます。

8. 作業項目を削除するには、 [削除] を選択します。

### イニシアチブを使用した作業アイテムの作成と削除

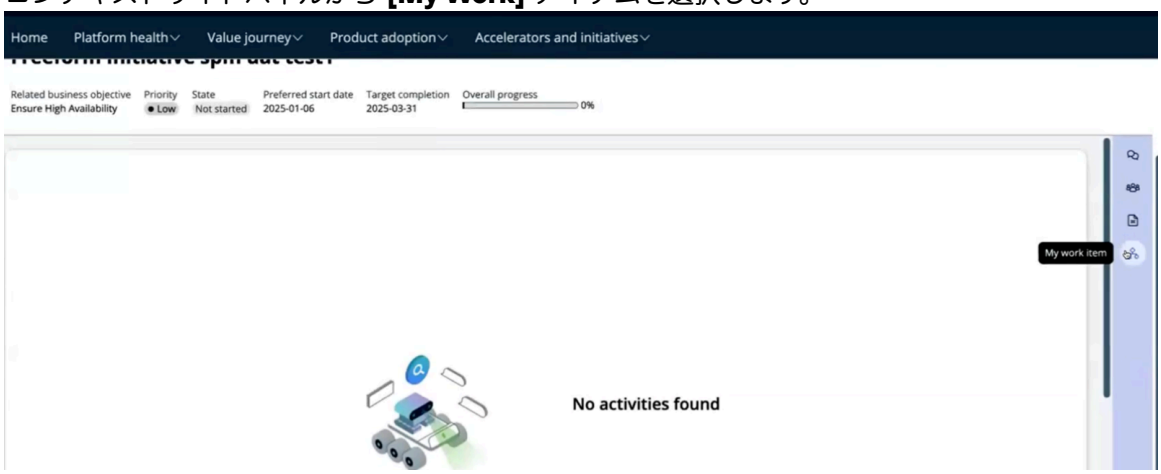
自由形式のイニシアチブを使用して、アクション可能な戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) またはコラボレーションワーク管理 (CWM) の作業アイテムを作成できます。

始める前に
必要なロール:Impact プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー。

- 作業アイテムを作成または削除するための書き込み権限と削除権限を持つ適切なロール。
- コラボレーションワーク管理 (CWM) 作業アイテムを作成するための CWM ロールと個人用ワークスペース。

手順

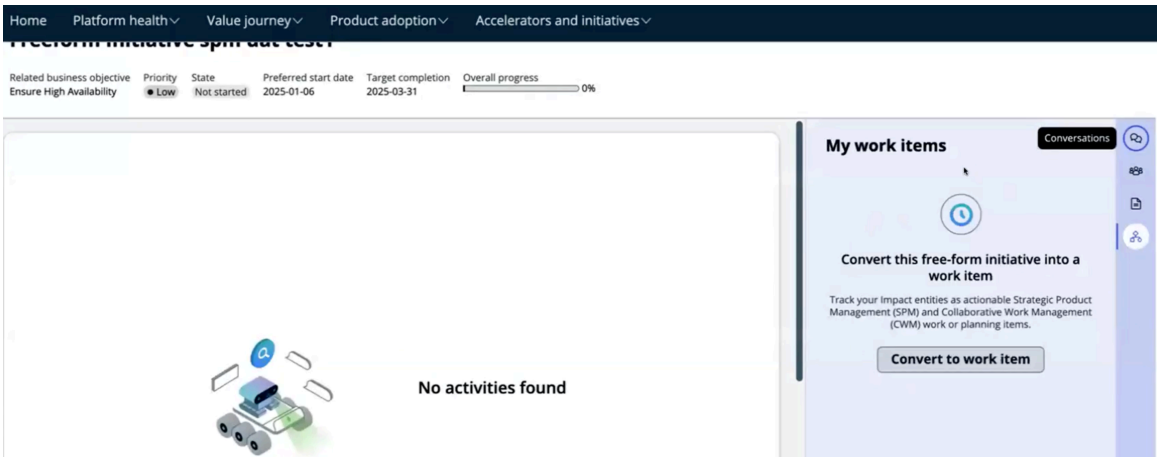
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 影響 > アクセラレーターとイニシアチブ > カタログ.
2. イニシアチブを選択します。
3. コンテキストサイドパネルから **[My Work]** アイテムを選択します。




4. [作業アイテムに変換] を選択します。

自動翻訳

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




5. 作業アイテムフォームのフィールドに入力します。
詳細については、「Planning item type form」を参照してください。
6. [変換] を選択します。
新しい作業アイテムが作成され、成功メッセージ内のリンクを選択して開くことができます。

> **注:**
> 推奨事項の [自分の作業アイテム] タブで 作業アイテムにアクセスすることもできます。さらに、SPM または CWM ダッシュボードでも利用できます。

7. 作業項目の省略記号アイコンを選択し、 削除 を選択して作業項目を削除します。




## Impact プラットフォームヘルス

Impact Health ストアアプリケーションは、インスタンスの品質、コンプライアンス、パフォーマンスのプロアクティブな管理を可能にすることで、プラットフォームの健全性を強化します。Impact ストアアプリ と統合された Impact Health ストアアプリケーションは、プラットフォームの健全性とリーディングプラクティスの遵守をサポートするように設計されています。

### インパクト プロアクティブコードチェック

開発者は、本番に昇格する前に、非本番インスタンスでリーディングプラクティス違反がないか更新セットをスキャンします。プラットフォームオーナーは、非本番インスタンスと本番インスタンスの両方の技術的負債と安定性に関するインサイトを得ることで、コード品質の向上、エラーの削減、コンプライアンス検証を実現します。

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



自動翻訳

## プロアクティブコードチェック の主な機能

> **重要:**
> プロアクティブコードチェック 単一インスタンススキャンは、 ServiceNow Washington DC リリース以降でサポートされています。インスタンス間の同期とダッシュボードでの結果の表示は、 ServiceNow Yokohama リリース以降でサポートされている機能です。

プロアクティブコードチェック をアクティブ化して、インスタンスでコードレビューを実行できます。

更新セットのスキャン

- 特定の更新セットについて、事前定義された ServiceNow のリーディングプラクティスとコンプライアンス標準に照らして、コードと構成の変更をスキャンします。
- 開発ライフサイクルの早い段階で、セキュリティの脆弱性、パフォーマンスの問題、およびコーディングの非効率性を検出します。
- 本番環境に昇格する前に、コード品質を向上させ、エラーを減らし、コンプライアンスを検証します。

リアルタイムのフィードバック

- 特定された問題を解決するための実用的なインサイトと推奨事項を提供します。
- 結果をリアルタイムで提供し、開発者が遅延なく問題に対処できるようにします。

インスタンス固有の統合

- スキャンはインスタンス内で直接実行され、データのセキュリティとコンプライアンスが確保されます。
- 検出結果は、簡単にアクセスしてレポートできるようにローカルに保存されます。

包括的なレポート

- 検索結果は優先度別に分類されるため、ユーザーは重要な問題に集中できます。
- レポートには、経時的な改善を追跡するための傾向分析とデルタ比較が含まれています。
- 技術的負債とインスタンスの安定性に関するインサイトを取得し、パフォーマンスレポートを使用して問題修復作業のステータスを簡単に監視できます

スキャン結果を本番環境に同期

非本番インスタンス内の更新セットに関するコードレビューレポートは、構成された本番インスタンスでのレビューのために同期できます

プラットフォームヘルスダッシュボードでのスキャン結果の表示

## プロアクティブコードチェック スキャンカテゴリ

プロアクティブコードチェック は、次の表のカテゴリに関連するリーディングプラクティスチェックを実行します。

自動翻訳

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

### PCC スキャンカテゴリ

| カテゴリ | 説明 |
|---|---|
| 管理性 | インスタンス、アプリケーション、またはインフラストラクチャ ServiceNow 効果的にアップグレード、監視、および維持できる範囲を測定します。 |
| パフォーマンス | 速度、応答性、リソース使用率、全体的な信頼性などの側面を含めて、 ServiceNow インスタンスの効率を測定します。 |
| Security | 不正アクセス、データ侵害、サイバー攻撃、および潜在的な脆弱性を防止するために、ServiceNow インスタンス全体でプロトコルの実装を測定します。 |
| アップグレード性 | 新機能、改善、セキュリティパッチ、または互換性調整により、 ServiceNow インスタンスまたはアプリケーションを簡単に拡張できるかどうかを評価します。 |

**注:**
プロアクティブコードチェックスキャンによって実行される完全なリストチェックについては、プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクスを参照してください。

## プロアクティブコードチェックスキャンの使用

開発者は、本番環境に展開する前に問題を特定し、欠陥を防止できます。

### 始める前に

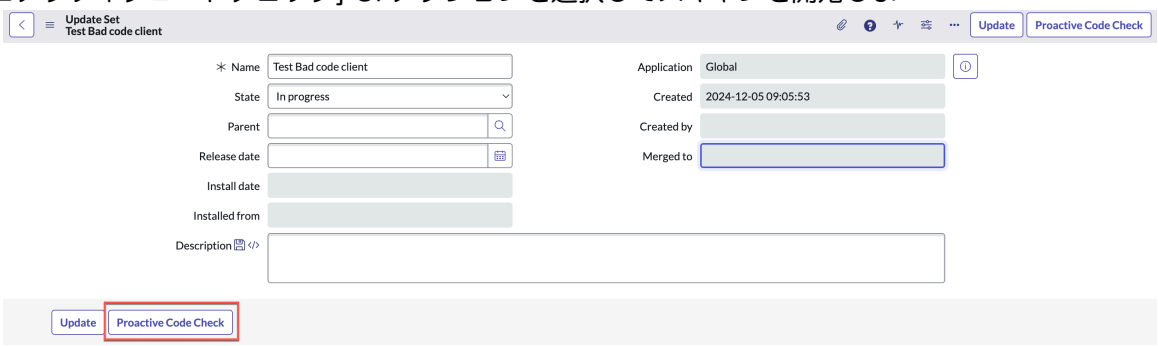
開発者は、非本番インスタンスでの開発中の更新セットに対してプロアクティブコードチェック (PCC) を実行します。PCC は、タイプ、重大度、場所などの詳細とともに、更新セット関連リストで識別された結果のリストを表示します。検出結果のフィルターとソートオプションを利用できるほか、個々の検出結果レコードを直接開いてスキャンレポートで見つかった問題を解決することもできます。

**注:**
コードチェックパラメーターは、スキャンを実行する前に設定する必要があります。

必要なロール：admin

### 手順

1. 非本番インスタンスで、次に移動します: **All** (すべて) > システムアップデートセット > ローカル更新セット > .
   ページビューが [プロアクティブコードチェック] に設定されていることを確認します。
   [顧客アップデート] タブには、本番インスタンスにプッシュされる保留中の開発変更が表示されます。
2. [プロアクティブコードチェック] UI アクションを選択してスキャンを開始します。

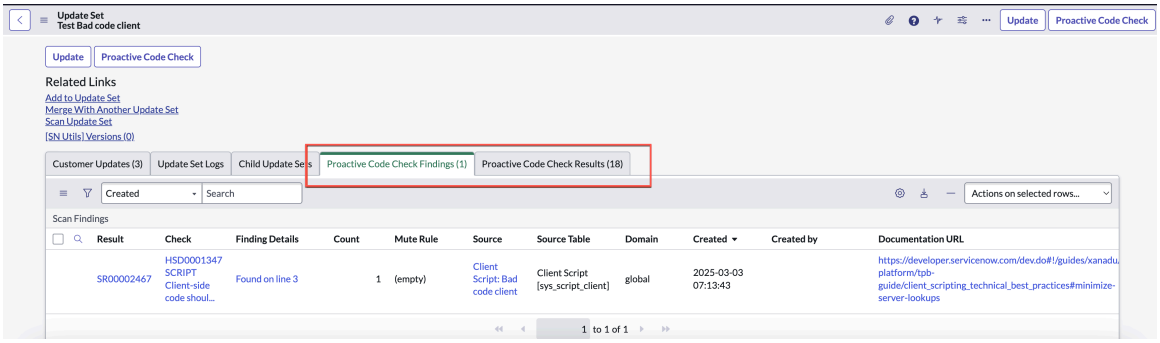



   警告、エラー、および結果の合計数を含む進捗状況バーが表示されます。
3. [現在の更新セットフォーム の結果/更新 に移動] を選択して、関連リストに結果を表示します。

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



自動翻訳




スキャン結果がテーブルに表示されます。特定の結果の背景情報のシステムチェックを確認するか、解決策と構成の詳細を説明する KB 記事に外部からリンクすることができます。

4. スキャン中に報告された問題に対処して、問題が解決された変更を検証します。
5. 更新セットで、更新されたレポートの [スキャン結果] ページで [ 再スキャン ] を選択します。
   更新セットを本番インスタンスに昇格する前に、必要に応じてスキャンと解決のプロセスを繰り返します。
   新しい検出結果は、子更新セットに関連する検出結果を含む、作成元の特定の更新セットを参照するため、ユーザーインターフェイスで検出結果と更新セット間を簡単に移動できます。

## プロアクティブコードチェックアナリティクス

プラットフォームオーナーは、プロアクティブコードチェックを使用して、コーディングのベストプラクティスと組織の標準に対するコンプライアンスを追跡します。所有者は、詳細な検出結果を確認し、スキャン中に発見された問題のステータスを監査できます。履歴データは最大 6 か月間利用できます。

### このタスクについて

- 未解決の検出結果の繰り返しの問題と傾向を特定します。
- 技術的負債の解決の進捗状況を経時的に表示します。
- 検索結果の重大度ベースの分類を使用して、修復作業に優先順位を付けます。

### 始める前に

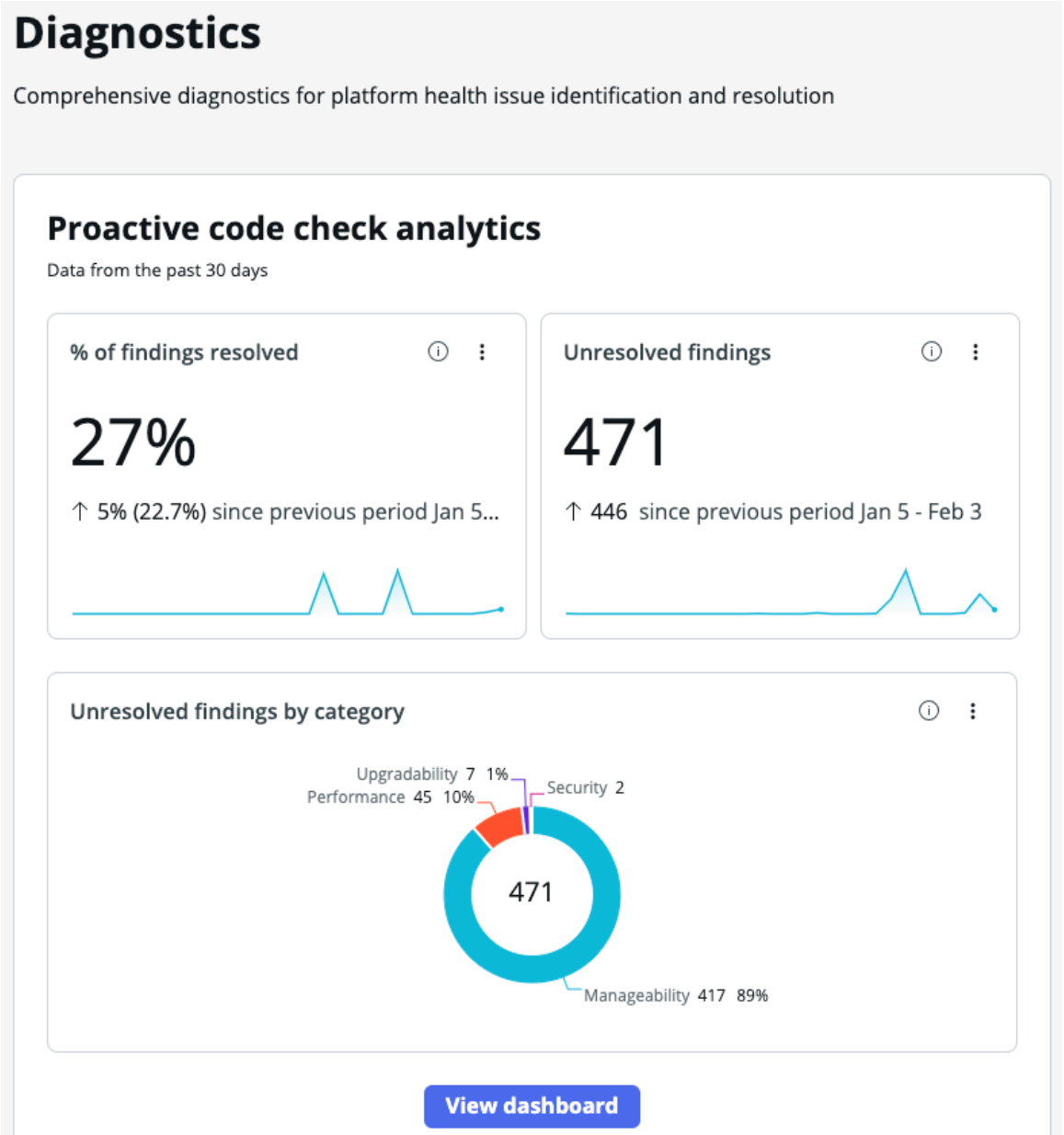
必要なロール:Impact_platform_owner、sn.mif_mif_read

### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 影響 > プラットフォームの健全性 > 診断.
   プロアクティブコードチェックの概要に、過去 30 日間のデータが表示されます。

自動翻訳

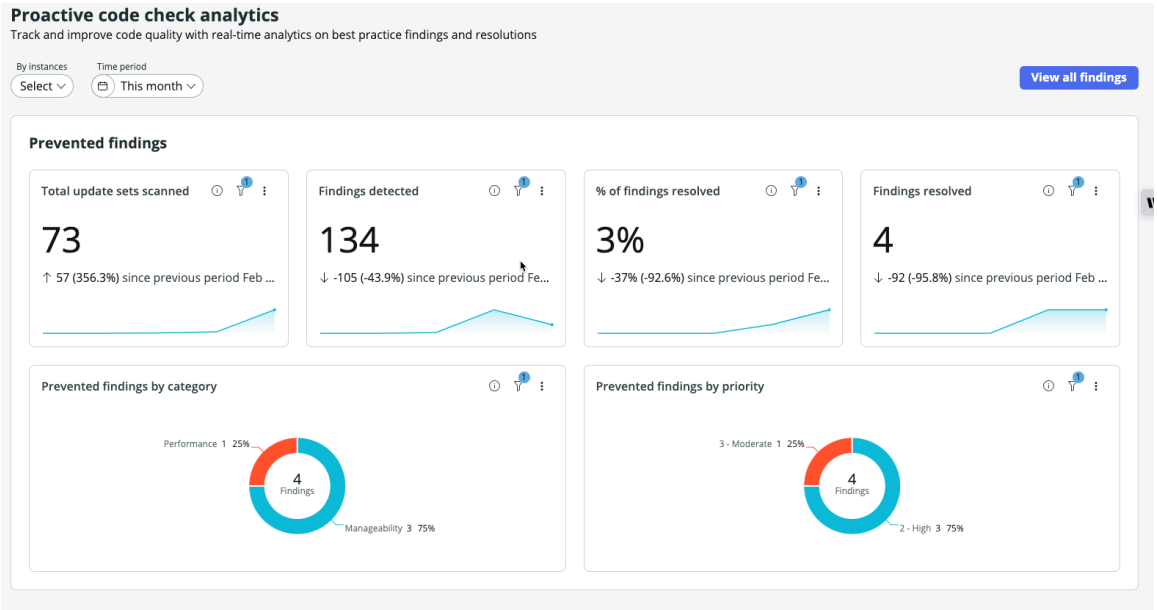
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。




**2.** [ ダッシュボードの表示 ] を選択して、スキャンに関する追加情報を表示します。

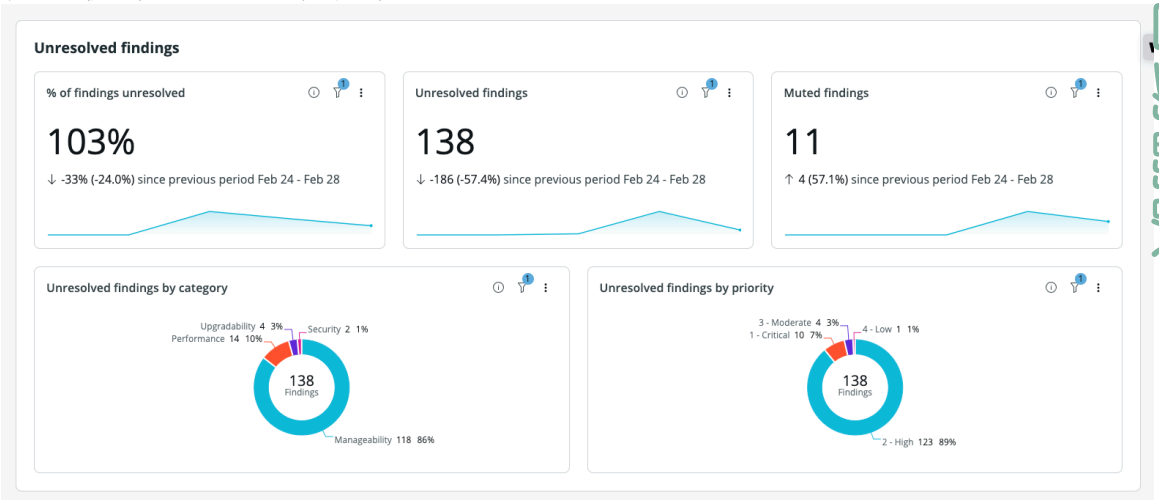
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インスタンス別または期間別にフィルタリングします。
- [防止された検出結果] チャートには、更新セットを本番完了ステータスに移行する前に解決された検出結果に関連するメトリクスが表示されます。




す。

- [未解決の結果] セクションには、更新セットが本番完了ステータスに移行した後も開いたままの結果に関連するメトリクスが表示されます。



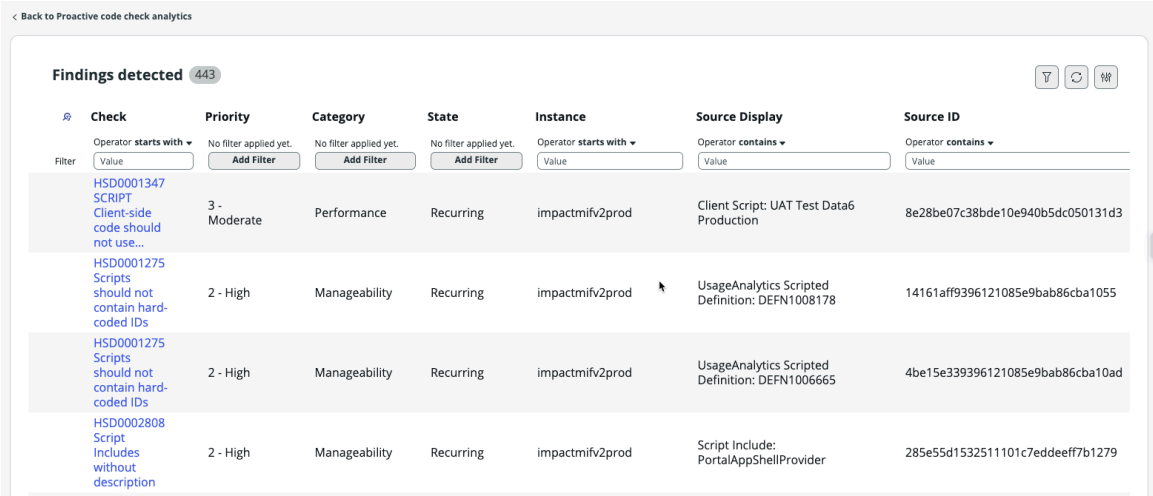

す。

- 解決済みと未解決の検出結果。

3. [ すべての検出結果を表示 ] を選択して、プロアクティブ コード チェックに関連するすべての検出結果を表示します。

自動翻訳

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




- インスタンス全体のすべての検出結果を表示します。
- 重大度、タイプ、またはチェックで検索結果をフィルタリングしてグループ化します。
- ターゲットを絞った改善について、最も多くの検出結果を生成しているチェックを特定します。
- 期間全体の結果を分析して、傾向と繰り返し発生する問題を追跡します。

### 期間全体の検出結果の数とステータス

| 検索結果カテゴリ | ステータス |
|---|---|
| 結果の数 (解決済みの検出結果) | ミュートされ、本日作成されました |
| 未解決の結果の数 | 繰り返しまたは新規で本日更新 |
| 解決した結果の数 | 本日解決済みかつ更新済み |
| 新規結果の数 | 新規および本日更新 |
| ミュート済みの検出結果の数 | ミュートされ、本日更新されました |

自動翻訳

## プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス

PCC スキャン中に実行されるチェックの詳細については、プロアクティブコードチェック (PCC) スキャンスイートマトリクスを参照してください。

### プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| パフォーマンス | HSD0001049 グローバル UI スクリプトの回避 | グローバル UI スクリプトの回避 | グローバル UI スクリプトは、その中のコ呼び出されていない場合でも、ServiceNべてのシングルページ/フォームにロードす。 |
| 管理性 | HSD0001058 SCRIPT：スコープ対象のアプリで、ログ記録ユーティリティまたは非推奨のメソッドが使用されています | スコープ対象のアプリで、ログ記録ユーティリティまたは非推奨のメソッド：gs.log が使用されています | スコープ対象のアプリケーションでは、従ソッドではなく、スコープ対象のログ記録を使用する必要があります。 |
| 管理性 | HSD0001058 XML：スコープ対象のアプリで、ログ記録ユーティリティまたは非推奨 | スコープ対象のアプリで、ログ記録ユーティリティまたは非推奨のメソッド：gs.log が使用されています | スコープ対象のアプリケーションでは、従ソッドではなく、スコープ対象のログ記録を使用する必要があります。 |

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

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| | のメソッドが使用されています | | |
| パフォーマンス | HSD0001116 クライアントスクリプトはグローバルテーブルに対して定義しないでください | クライアントスクリプトはグローバルテーブルに対して定義しないでください | グローバルクライアントスクリプトは、選テーブルがグローバルである任意のクライスクリプトです。グローバルクライアントプトにはテーブルの制限はありません。して、システム内のすべてのページに読み込プロセスにブラウザの読み込み遅延が発生す。この種のスクリプトをすべてのページドするメリットはありません。 |
| パフォーマンス | HSD0001126 SCRIPT：現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結 | 現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結 | 参照フィールドには、参照されるレコードの Sys ID が既に保存されています。gr.fieldname.sys_id の使用はドットあり、同じ値を返すためだけに別のクエリするようにプラットフォームに指示しますは不要なオーバーヘッドです。 |
| パフォーマンス | HSD0001126 XML：現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結 | 現在のオブジェクトから sys_id への不要なドット連結 | 参照フィールドには、参照されるレコードの Sys ID が既に保存されています。gr.fieldname.sys_id の使用はドットあり、同じ値を返すためだけに別のクエリするようにプラットフォームに指示しますは不要なオーバーヘッドです。 |
| パフォーマンス | HSD0001128 SCRIPT：クライアント側のコードでは同期 AJAX メソッドを使用しないでください | クライアント側のコードでは同期 AJAX メソッドを使用しないでください | 同期 AJAX を使用するコードでは、UI イトの処理に遅延が生じる可能性がありますフォーマンスに悪影響を及ぼし、ユーザーペリエンスに悪影響を与える可能性があり可能な限り、非同期 AJAX を採用するよてください。 |
| アップグレード可能性 | HSD0001142 SCRIPT：クライアント側のコードでは DOM 操作手法を使用すべきではありません | クライアント側のコードでは DOM 操作手法を使用すべきではありません | このカスタマイズ手法では多くの制御が可すが、アップグレードの問題が頻繁に発生す。jQuery、PrototypeJS、gel、その他は使用しないことをお勧めします。 |
| 管理性 | HSD0001153 SCRIPT：ハードコードされたインスタンス URL | ハードコードされたインスタンス URL | ハードコードされたインスタンス URL のは、環境全体の機能に悪影響を及ぼす可能るため、検索結果を報告します。 |
| 管理性 | HSD0001153 XML：ハードコードされたインスタンス URL | ハードコードされたインスタンス URL | ハードコードされたインスタンス URL のは、環境全体の機能に悪影響を及ぼす可能るため、検索結果を報告します。 |
| 管理性 | HSD0001174 REST：データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス | データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス | スクリプト化 Web サービスではデータが入/更新/削除されますが、スクリプトインドはデータ操作を管理するための構造化さ化されたアプローチを提供し、プラットフ内の一貫性、セキュリティ、保守性を保証め、スクリプトインクルードの使用が推奨す。 |
| 管理性 | HSD0001174 SOAP：データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス | データを直接書き込むスクリプト化 Web サービス | スクリプト化 Web サービスではデータが入/更新/削除されますが、スクリプトインドはデータ操作を管理するための構造化さ |

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

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| | | | 化されたアプローチを提供し、プラットフ内の一貫性、セキュリティ、保守性を保証め、スクリプトインクルードの使用が推奨す。 |
| Security | HSD0001235 XML：Jelly タグ内で動的 JEXL 式を使用しないようにしてください | Jelly タグ内で動的 JEXL 式を使用しないようにしてください | Jelly コードを記述する場合は、Jelly タグ(フェーズ 2 の場合は <g2:evaluate>) 内的 JEXL 式を使用しないでください。コは機能しているように見えますが、Java マシンのメモリリソース (PermGen と呼れる) に影響を与えるため、パフォーマンの問題や時間の経過とともにシステムの停につながる可能性があります。<g:evalua タグ内で JEXL 式を使用する例外は、${AMP}\、${AND}、${GT}、${LT}(および対応するフェーズ 2 の $[AMP]、$[AND] など) を含む静的値をる場合です。 |
| アップグレード可能性 | HSD0001247 廃止された API RESTMessage (V1) の使用 | 廃止された API RESTMessage (V1) の使用 | JavaScript を使用して送信 REST メッセ送信できる API。<br><br>ただし、RESTMessage のバージョン 1されました。 |
| 管理性 | HSD0001275 スクリプトにハードコードされた ID を含めることはできません | スクリプトにハードコードされた ID を含めることはできません | sys_idsをハードコーディングすると、シの管理が難しくなり、インスタンス間で移動できにくくなります。 |
| 管理性 | HSD0001278 ビジネスルールの前では、他のテーブルで update() または insert() を使用しないでください | ビジネスルールの前では、他のテーブルで update() または insert() レコードを使用しないでください | onBefore BR で insert() または update行すると、更新がキャンセルされる場合でのテーブルが更新されます。 |
| 管理性 | HSD0001281 メッセージキーをプリロードせずに、クライアントスクリプトで getMessage() を呼び出しました | メッセージキーをプリロードせずに、クライアントスクリプトで getMessage() を呼び出しました | クライアントスクリプトで使用される getMessage では、スクリプトレコードセージ] フィールドにメッセージキーを追必要があります。 |
| 管理性 | HSD0001312 SCRIPT：コードで console.log() を使用しないようにしてください | コードに console.log() デバッグメソッドを含めるべきではありません | クライアント側の関数console.logにより、のバージョンのブラウザでエラーが発生す性があります。さらに、記録されているのに公開されたくない情報であり、悪意のあがスクリプトを操作してPIIを反映させる十分にあります。コンソールログを有効に態で本番環境に移行することは決してお勧ません。Console.logはサーバー側では無るため、サーバー側には配置しないでくだ |
| 管理性 | HSD0001312 XML：コードで console.log() を使用しないようにしてください | コードに console.log() デバッグメソッドを含めるべきではありません | クライアント側の関数console.logにより、のバージョンのブラウザでエラーが発生す性があります。さらに、記録されているのに公開されたくない情報であり、悪意のあがスクリプトを操作してPIIを反映させる |

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

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| | | | 十分にあります。コンソールログを有効に<br>態で本番環境に移行することは決してお<br>ません。Console.logはサーバー側では無<br>るため、サーバー側には配置しないでくた |
| パフォーマンス | HSD0001338 ビジネスルールはグローバルテーブルで定義しないでください | ビジネスルールはグローバルテーブルで定義しないでください (グローバルビジネスルール) | グローバルビジネスルールとは、選択した<br>ブルがグローバルであるビジネスルールの<br>す。他のスクリプトは、グローバルビジネ<br>ルを呼び出すことができます。グローバル<br>スルールには条件やテーブルの制限がなく<br>テム内のすべてのページに負荷がかかりま |
| パフォーマンス | HSD0001347 SCRIPT：クライアント側のコードでは GlideRecord を使用しないでください | クライアント側のコードでは GlideRecord を使用しないでください | クライアント側の GlideRecord オブジェ<br>は、不要なデータが大量に返されるため、<br>が悪いことがよくあります。GlideRecord<br>g_form.getReference の両方が関係して<br>す。 |
| パフォーマンス | HSD0001358 SCRIPT：サーバー側のコードでは GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください | サーバー側のコードではレコードをカウントするのに GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください | GlideRecord.getRowCount() は、データ<br>の組み込み算術関数を使用せずに結果セッ<br>を取得することで機能します。GlideAggr<br>はデータベースを使用するため、多くの場<br>幅に高速になります。この推奨事項の例外<br>コードをループして処理する場合です。 |
| パフォーマンス | HSD0001358 XML：サーバー側のコードでは GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください | サーバー側のコードではレコードをカウントするのに GlideRecord.getRowCount() を使用しないでください | GlideRecord.getRowCount() は、データ<br>の組み込み算術関数を使用せずに結果セッ<br>を取得することで機能します。GlideAggr<br>はデータベースを使用するため、多くの場<br>幅に高速になります。この推奨事項の例外<br>コードをループして処理する場合です。 |
| 管理性 | HSD0001392 スクリプトでは eval() メソッドを使用しないでください | スクリプトでは eval() メソッドを使用しないでください | eval() 関数は、引数を評価または実行しま<br>す。eval() を不適切に使用すると、コード<br>ジェクション攻撃にさらされ、エラーとと<br>番号が表示されないため、デバッグがより<br>なる可能性があります。 |
| パフォーマンス | HSD0001554a JDBC データソースで「前回実行日時を使用」が更新セットで無効になっています | JDBC データソースでは、[前回実行日時を使用] オプションをオンにする必要があります | 変更されていないデータを繰り返しインポ<br>ると、多くの行がスキップされ、システム<br>スが不必要に制限されます。 |
| パフォーマンス | HSD0001560 ngRepeat ループで「track by」を使用します | ngRepeat ループで「track by」を使用します | 「track by」句なしで ngRepeat ディレク<br>を使用すると、ソースデータが更新される<br>DOM 要素が破棄され、再構築されます。<br>キー (sys_id など) を持つ 'track by' 句を<br>ると、DOM 要素を再構築するのではなく<br>できるため、大規模で複雑なリストを含む<br>のパフォーマンスが大幅に向上します。 |
| 管理性 | HSD0001578 ビジネスルールでは、SOAP getResponse() メソッドを使用しないでください | ビジネスルールでは、SOAP getResponse() メソッドを使用しないでください | getResponse はトランザクションをブロ<br>し、応答が受信されるまで待機します。こ<br>同期的に行うことをお勧めします。 |

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

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| パフォーマンス | HSD0001623 読み取り ACL (セキュリティルール) に GlideRecord/GlideAggregate を含めることはできません | 読み取り ACL (セキュリティルール) に GlideRecord/GlideAggregate を含めることはできません | 読み取り ACL は頻繁に実行されます。複データベースルックアップを使用すると、フォーマンスが低下する可能性があります |
| Security | HSD0002016 ウィジェット内のサーバースクリプトでは GlideRecordSecure を使用する必要があります | ウィジェット内のサーバースクリプトでは GlideRecord ではなく GlideRecordSecure を使用する必要があります | ベストプラクティスは、ウィジェット内のバースクリプトでは GlideRecord ではなGlideRecordSecure を使用することです。は、すべてのサーバーとのやり取りでセキティ ACL が考慮されるようにするためでれからの逸脱を検出するには、GlideRecoンスタンス化を検出結果としてマークするあります。<br><br>$sp.getRecord() は現在 GlideRecord オクトを返します。この呼び出しは、可能な全にするために、実際には GlideRecordSオブジェクトを返す必要があります。これススキャンツール以外の別の拡張機能ですルススキャンが $sp.getRecord によってた GlideRecord オブジェクトの使用を検のが難しくなるという課題があります。 |
| パフォーマンス | HSD0002144 c.server.get() を活用してウィジェットのパフォーマンスを向上させます | c.server.get() を活用してウィジェットのパフォーマンスを向上させます | クライアントスクリプトでは、c.server.g使用して特定のデータをサーバースクリプ渡すことができます。これを行うと、データジェクト全体を送信する c.server.update もパフォーマンスが向上する可能性があり |
| パフォーマンス | HSD0002150 ウィジェットクライアントスクリプトから未使用のサービスを削除します。 | ウィジェットクライアントスクリプトから未使用のサービスを削除します。 | 挿入されたサービスがウィジェットのクライトコントローラースクリプトで使用されて場合は、それらを削除することを検討してい。挿入されて使用されないサービスはインス化され、パフォーマンスに影響を与え性があります。また、コードの可読性の観も、必要なサービスのみを挿入することをします。 |
| パフォーマンス | HSD0002154 ウィジェットのクライアントスクリプトで $rootScope.$on を使用しないでください。 | ウィジェットのクライアントスクリプトで $rootScope.$on を使用しないでください。 | $rootScope.$on はサービスでのみ使用すがあります。ウィジェットのクライアントローラースクリプトの$rootScopeでイベスナーを使用すると、リスナーを手動で破いとメモリリークが発生する可能性がありウィジェットがロードされるたびにコントラーが初期化され、$rootScopeで初期化すべてのリスナーは、手動で行わない限りトローラーで破棄されません。<br><br>サービスには、$rootScopeでイベントをせ、$rootScopeでイベントをリッスンすに方法はありません。これは、サービスが全体で一度初期化され、独自のスコープを |

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

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| | | | いためです。サービスで $rootScope.$o<br>用してもかまいません。 |
| 管理性 | HSD0002808 クライアントスクリプト (説明なし) | クライアントスクリプト (説明なし) | クライアントスクリプトの説明が空である<br>常に短いか、スクリプト名と同じです。 |
| 管理性 | HSD0002808 スクリプトインクルード (説明なし) | スクリプトインクルード (説明なし) | スクリプトインクルードの説明が空である<br>常に短いか、スクリプト名と同じです。 |
| 管理性 | HSD0002827 すべてのイベントには説明が必要です | すべてのイベントには説明が必要です | イベントレジストリ内のすべてのカスタム<br>トに [説明] フィールドを設定する必要があ<br>す。これにより、レジストリエントリを作<br>かった管理者がイベントの目的を簡単に識<br>るようになり、インスタンスの保守性が向<br>す。 |
| 管理性 | HSD0002828 すべてのイベントに [実行者] フィールドを設定する必要があります | すべてのイベントに [実行者] フィールドを設定する必要があります | イベントレジストリ内のすべてのカスタム<br>トに [fired_by] フィールドを設定する必要<br>ます。これにより、レジストリエントリを<br>なかった管理者がイベントのトリガーを簡<br>別できるようになり、インスタンスの保守<br>上します。 |
| 管理性 | HSD0003076 SOAP メッセージ定義でのベーシック認証情報 | SOAP メッセージ定義でのベーシック認証情報 | 送信 SOAP メッセージのベーシック認証<br>関数定義自体に認証情報を配置するのでは<br>ベーシック認証プロファイルを使用する必<br>ります。 |
| 管理性 | HSD0003081 REST メッセージ定義でのベーシック認証情報 | REST メッセージ定義でのベーシック認証情報 | 送信 REST メッセージのベーシック認証<br>関数定義自体に認証情報を配置するのでは<br>ベーシック認証プロファイルを使用する必<br>ります。 |
| アップグレード可能性 | HSD0003307 変更要求テーブルは拡張しないでください | 変更要求テーブルは拡張しないでください | 変更要求を拡張する少なくとも 1 つの子<br>が作成されました。<br><br>カスタム子テーブルを使用した変更要求の<br>行わないでください:<br>• カスタム変更要求テーブルをサポートす<br>は、他の ITSM プロセスに対して大量の<br>マイズが必要です<br>• 将来のリリースの新機能は、拡張テーブ<br>機能しないか、さらなるカスタマイズが<br>なる可能性があります |
| 管理性 | HSD0003625 ビジネスルールスクリプトは executeRule 関数でカプセル化する必要があります | ビジネスルール内のスクリプトは executeRule 関数でカプセル化する必要があります | このコードでは、executeRule 関数にカプ<br>されていないコードを含むビジネスルール<br>かどうかを確認する必要があります。 |
| アップグレード可能性 | HSD0004147 GlideDialogWindow と GlideOverlay の使用 | GlideDialogWindow と GlideOverlay の使用 | GlideDialogWindow と GlideOverlay が<br>れていないか確認します。これは ATF で<br>トできません。 |

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

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| パフォーマンス | HSD0004365 SCRIPT：スクリプトの一部としてキャッシュがフラッシュします | スクリプトの一部としてキャッシュがフラッシュします | ootb 以外のスクリプト実行の一部としてシュのフラッシュがトリガーされた場合、トフォームは BAU ステータスに戻る前にシュを再構築する必要があります。このアビティはパフォーマンスに大きな影響を与す。 |
| パフォーマンス | HSD0004726 SCRIPT：デバッガはスクリプトでは使用しないでください | デバッガはスクリプトでは使用しないでください | debugger ステートメントは、実行中の JavaScript 環境に対して、実行を停止しド内の現在のポイントでデバッガーを起動うに指示するために使用されます。これはのデバッグおよび開発ツールの出現により習慣として支持されなくなりました。本番にデバッガを含めると、ブラウザがコードを停止し、適切なデバッガを開くため、絶めないでください。 |
| パフォーマンス | HSD0006666 ビジネスルールで current.update() が使用されているかどうかを確認します | ビジネスルールで current.update() が使用されているかどうかを確認します | ビジネスルールで使用される Current.up は、再帰的な更新を引き起こし、パフォーに大きな影響を与える可能性があります。 |
| 管理性 | HSD0013213 スクリプト addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addInfoMessage() ような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0013213 XML:addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addInfoMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addInfoMessage() ような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0013215 SCRIPT：alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンalert() でこのような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0013215 XML：alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | alert() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンalert() でこのような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0014228 SCRIPT：addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addErrorMessage() ような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0014228 XML：addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addErrorMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addErrorMessage() ような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0014229 SCRIPT：setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーsetError()でこのような発生を検出します |

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

プロアクティブコードチェックスキャンスイートのマトリクス (続く)

| カテゴリ | [Name (名前)] | Short_description | 説明 |
|---|---|---|---|
| 管理性 | HSD0014229 XML：setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | setError() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーsetError()でこのような発生を検出します |
| 管理性 | HSD0014231 SCRIPT：confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました：SCRIPT | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンconfirm()でこのような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0014231 XML：confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | confirm() の使用でハードコードされた文字列が検出されました：XML | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンconfirm()でこのような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0014232 SCRIPT：prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンprompt() でこのような発生を検出します |
| 管理性 | HSD0014232 XML：prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | prompt() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンprompt() でこのような発生を検出します |
| 管理性 | HSD0014233 SCRIPT：addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーaddMessage()でこのような発生を検出し |
| 管理性 | HSD0014233 XML：addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ字列はローカライズされません。サーバーaddMessage()でこのような発生を検出し |
| 管理性 | HSD0014234 SCRIPT：addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンaddFormMessage() でこのような発生をます。 |
| 管理性 | HSD0014234 XML：addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addFormMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンaddFormMessage() でこのような発生をます。 |
| 管理性 | HSD0014544 SCRIPT：addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addWarningMessaこのような発生を検出します。 |
| 管理性 | HSD0014544 XML：addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | addWarningMessage() の使用でハードコードされた文字列が検出されました | コード内のハードコードされたメッセージ列はローカライズされません。クライアンサーバー側の両方の addWarningMessaこのような発生を検出します。 |

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

## Impact ストアアプリの価値向上活動

価値向上活動は、価値ライフサイクルを管理するエンドツーエンドのプロセスの継続的なループを構成します。これには、価値の構想、価値の創造、継続的な管理、最適化、Impact ストアアプリで実現される価値の検証が含まれます。

### 目標と成果

価値向上活動のライフサイクルは、バリューブループリントの作成から始まります。バリューブループリントは、事業達成目標 (測定可能な結果に関連付けられている高レベルの目標) をキャプチャします。これは、価値実現の状況を経時的に示すのに役立ちます。アプリケーションが存在するのと同じインスタンスで ServiceNow 製品から得られる価値を理解し、測定します。デフォルトではこのサイクルは毎年実施されますが、この期間から例外的に逸脱することもあります。

- 取り組む事業達成目標を決定し、進捗状況を追跡できます。
- どの成果、成功メトリクス、および機能がビジョンを最もよくサポートするかを確認します。
- オペレーショナルパフォーマンスとビジネス価値レポートでトランスフォーメーションの過程を明確にします。

### アウトカムに関するインサイト

パフォーマンスの要約には、さまざまな成功メトリクスを示す表が含まれています。

傾向を簡単にフィルタリングして表示し、目標と結果を追跡できます。

- 価値の増分：ServiceNow プラットフォーム実装後の 1 年間に改善した価値
- 全体的な価値：ServiceNow プラットフォームがその年に組織にもたらした全体的な価値

Impact ストアアプリのデータ収集ツールキットは、レポート構成オプションの詳細な概要と、Impact プログラムの一部であるバリューブループリント、結果パフォーマンスレポート、バリューレポートに必要なデータを収集するための実装に関する推奨事項を示しています。ツールキットを使用して、パフォーマンスアナリティクス (PA) を使用した価値メトリクスデータ収集プロセスを簡素化および最適化する方法の詳細については、 データ収集ツールキット を参照してください。

データ収集アプリは、 ServiceNow Impact ストアアプリケーションで入手できます。これらのアプリは、Impact パッケージの一部としてインスタンスから直接アクセスできるため、ストアや個々のコンテンツパックから個別にダウンロードする必要はありません。Performance Analytics (PA) 内の事前定義されたデータ定義を活用することで、バリューメトリクスに不可欠なデータを自動的に収集できます。この簡素化されたアプローチにより、価値測定のためのデータ収集の精度と効率が向上し、シームレスなエクスペリエンスが提供され、Impact 内の価値向上活動における顧客満足度と製品評価の両方が向上します。

価値レポートの説明とタイムライン

| ビジネス価値レポート | 説明 | ケイデンス |
|---|---|---|
| 現状ベースライン (Current state baseline) | • バリューブループリントの一環として、当該年度の改善目標値が設定されます (例：ケース件数の 10% の削減)。<br>• ベースラインとターゲット参照ポイントが設定されます。通常、ベースラインは現在の状態であり、ターゲットは 1 年後に確認されます。 | 年次 |

自動翻訳

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

価値レポートの説明とタイムライン (続く)

| ビジネス価値レポート | 説明 | ケイデンス |
|---|---|---|
| 履歴ベースライン (Historical baseline) | • Impact Squad は価値実現アセスメントの一環として、ServiceNow プラットフォームに移行しなかった場合と比較して実現した価値を強調するバリューレポートを提供します。<br>• 可能であれば、廃止前にレガシーシステムからの 12 か月分の過去のデータポイントを評価してください。 | 年次 |
| 四半期実績 (Quarterly actuals) | • Impact レビュー (四半期) の一環として、Impact Squad は四半期ごとのパフォーマンスレビューを実施します。<br>• 前四半期に達成された成功メトリクスの結果が、バリューブループリントの一部として設定された目標に向けた傾向と比較されます。 | 四半期ごと |
| バリューレポート実績 (Value reporting actuals) | • 価値実現アセスメントを実施してバリューレポートを作成し、実現した価値の合計を判断します。<br>• Impact Squad は、報告期間の結果を過去のベースラインと比較します。<br>• 四半期ベースで報告される合計数値を使用する代わりに、各成功メトリクスのデータ収集を個別に年 1 回実施することをお勧めします。 | 年の月と日 |

**注:**
バリューレポート内での全体的な価値実現を計算できるかどうかは、実装前のデータポイントまたは過去の ServiceNow データポイントを提供できるかどうかに応じて決まります。

## Impact ストアアプリ 製品アダプション

Impact ストアアプリを使用して、 ServiceNow インスタンスのケイパビリティ、製品アダプションロードマップ、サブスクリプションを表示します。

### ケイパビリティマップ

ケイパビリティマップを使用すると、顧客は購入した製品やケイパビリティの包括的なリストにより、 ServiceNow プラットフォームに透明性と明確さをもたらすことができます。これらの機能の説明Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス)提供されており、ドリルダウンしてそれらに関する追加情報を調べることができます。

複数のインスタンスが存在する場合、各インスタンスに対してケイパビリティマップが生成されるため、インスタンスごとに個別のケイパビリティマップを取得します。

ケイパビリティのステータスを管理して、ケイパビリティのうちどれが使用中でどれが使用中でないか、どれが計画中で、どれが実装中であるかを識別できます。さらに、実装を検討するための Impact Squad からの推奨事項も表示されます。

自動翻訳

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

# 製品アダプションロードマップ

製品アダプションロードマップ (PAR) にアクセスして、機能の推奨される実装順序を確認します。実装シーケンスは、最適な実装のために特定のフェーズに編成されています。

## PARS の概要

製品アダプションロードマップは当初、Impact Advanced と Total の顧客のみが利用できました。Yokohoma のリリースに伴い、Impact Guided のお客様も製品アダプションロードマップを利用できるようになります。

Impact のお客様は、ビジネスニーズと製品に合わせて事前定義されたテンプレートを使用して、独自の製品アダプションロードマップを作成できます。

Impact Advanced および Total のお客様の場合は、Impact Squad がお客様と協力して、お客様固有のビジネスニーズに最も適した初期実装順序を決定します。PAR を作成する前に、そのインスタンスのケイパビリティマップを公開しておく必要があります。Impact Squad が PAR を作成するとすぐに、通知が届きます。

Impact ホームページの [製品アダプション **(Product Adoption)**] メニューから [製品アダプションロードマップ **(Product adoption roadmaps)**] を選択することで、すべてのロードマップにアクセスできます。

> **注:**
> 複数のユーザーが同時にロードマップを表示できます。ただし、編集できるのは一度に 1 人のみです。

次の方法で、製品アダプションロードマップをさらに詳しく調べて編集できます。

- ケイパビリティカードを選択すると、アダプションガイダンスなどの詳細が表示されます。
- フェーズを追加または削除します。
- 各フェーズの機能を管理します。
- 機能を事業達成目標に結び付けます。

詳細については、以下を参照してください。製品アダプションロードマップの作成と公開

### 製品アダプションロードマップの作成と公開

特定のビジネス成果を最適にサポートする事前定義されたテンプレートを使用して製品アダプションロードマップ (PAR) を作成するか、空のロードマップビューを使用してカスタムロードマップを作成し、それに機能を追加します。

#### 始める前に

ロードマップをさらに詳しく調べて、次の目的で使用できます。

- 現在 [計画中]、[ 実装中]、[ 使用中]、[ 未使用]、[ 使用する意図なし]、および [検証が必要] の機能を評価します。
- 組織に固有のビジネス成果に合わせて、必要に応じて機能を追加または削除します。
- 複数のフェーズにまたがるケイパビリティに固有のメモを表示します。
- そのフェーズに固有のケイパビリティのフェーズメモを表示して、前提条件を理解し、トレーニングを計画し、実装に関するその他の考慮事項を確認します。

必要なロール:Impact アドミン、プラットフォームオーナー、Impact ポートフォリオオーナー、Impact エグゼクティブ。

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

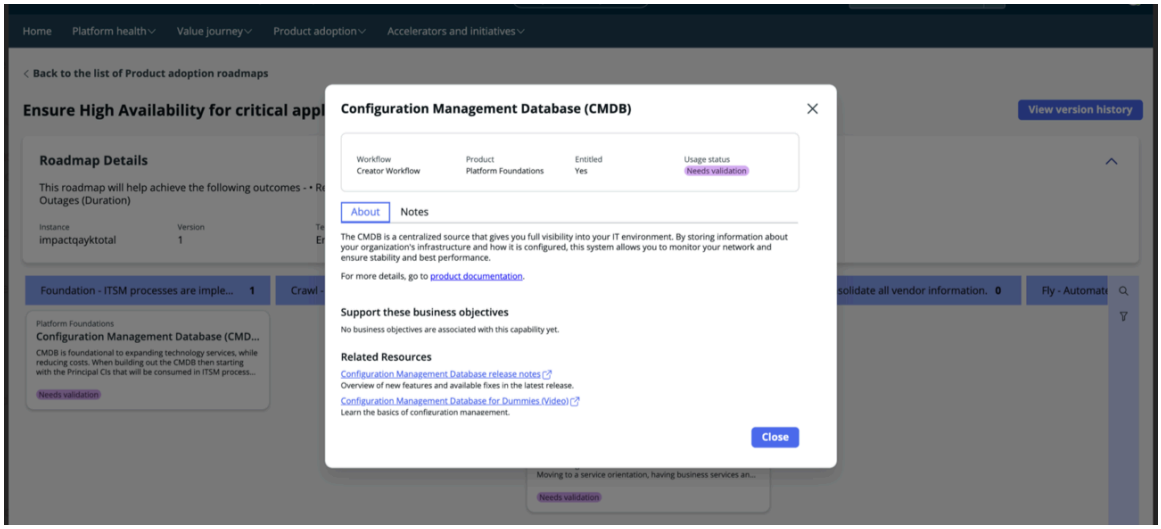


自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 影響 > 製品アダプション > 製品アダプションロードマップ.
2. [ロードマップを作成] を選択します。
3. [ どのように開始しますか?] で、次のいずれかのアクションを実行します。

4. **[Create** (作成)] を選択します。
5. 詳細を表示し、フェーズレベルのメモを表示または編集するには、ケイパビリティを選択します。

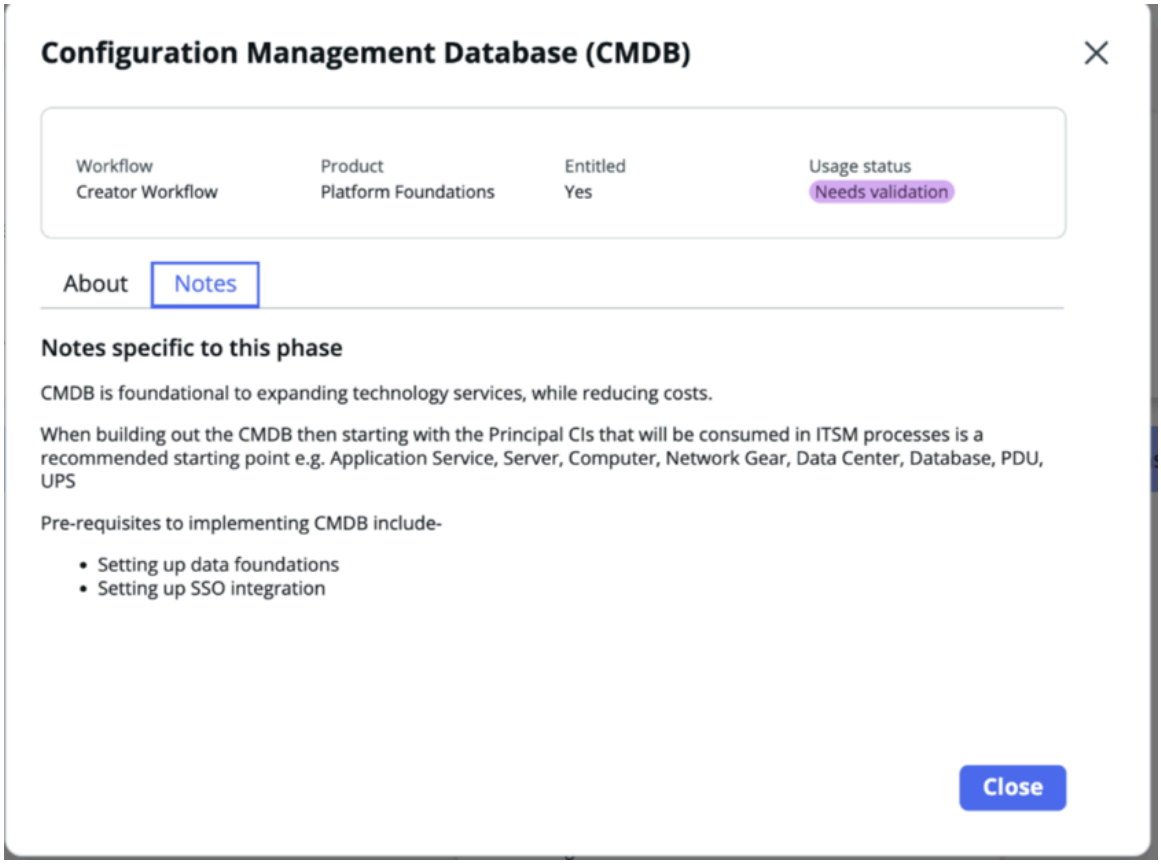



[メモ] タブを選択して、そのケイパビリティのケイパビリティのメモとフェーズ固有のメモを表示します。

このフェーズに固有のメモ は、そのフェーズの機能に合わせて調整された重要な情報を提供し、スムーズで効果的な製品アダプションを確実にするのに役立ちます。例としては、前提条件、ユースケース、依存関係、トレーニング、ServiceNow からのガイダンスなどがあります。このフェーズに固有のメモを編集すると、その特定のフェーズのそのケイパビリティのメモが変更されます。

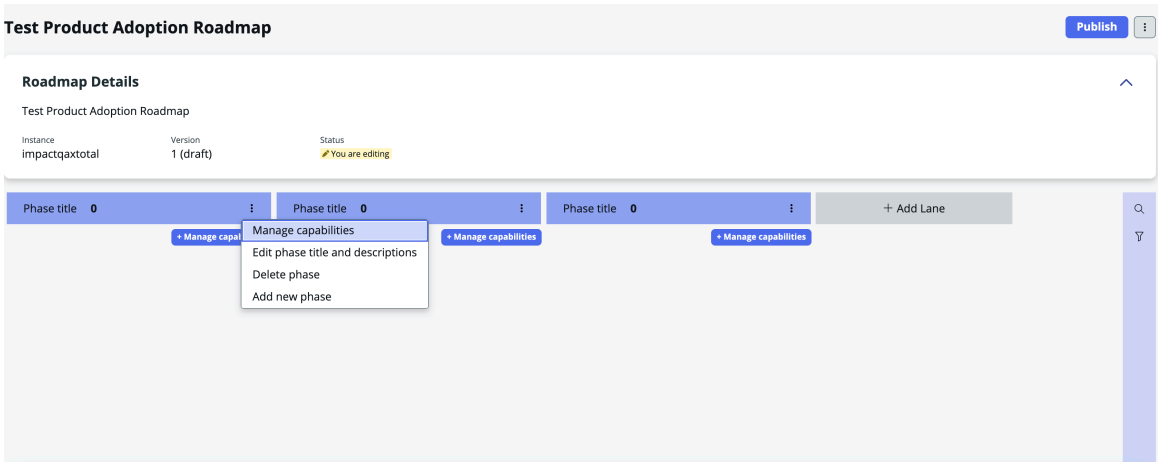
自動翻訳

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




機能の導入に関連するリソースは 、[関連リソース] にあります。

6. [ ロードマップの詳細を編集 ] を選択して、マップの名前、説明、および所有者を編集します。
7. フェーズの ケイパビリティの管理 を選択して、ケイパビリティを追加または削除します。
8. フェーズの省略記号アイコンを選択してフェーズを変更し、次の操作を行います。
   a. 機能に新しいフェーズを追加するには、[ 新しいフェーズの追加 ] を選択します。
   b. フェーズを削除するには、[ フェーズを削除 ] を選択します。
   c. フェーズ のタイトルと説明を編集するには、[フェーズのタイトルと説明を編集 ] を選択します。




9. **[Publish** (公開)] を選択します。
   製品アダプションロードマップが公開され、アカウントの他のメンバーと Impact Squad が利用できるようになります。

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

次のタスク
[ 編集 ] を選択して公開されたロードマップを編集し、アダプションのフェーズと機能を管理することもできます。

[store-future: BEGIN review]

## 製品アダプションロードマップのテンプレートの管理

製品アダプションロードマップ (PAR) テンプレートは、実装用の PAR をすばやく作成するのに役立ちます。

### 始める前に
必要なロール:sn_impact_common。Impact アプリアドミン

### このタスクについて
製品アダプションロードマップのテンプレートは、ベストプラクティスとアダプション戦略に従ってビルドされています。カスタムテンプレートは、[製品アダプションロードマップのテンプレート] リストに保存されます。これを使用して、[新規製品アダプションロードマップを作成] ページから PAR を生成できます。

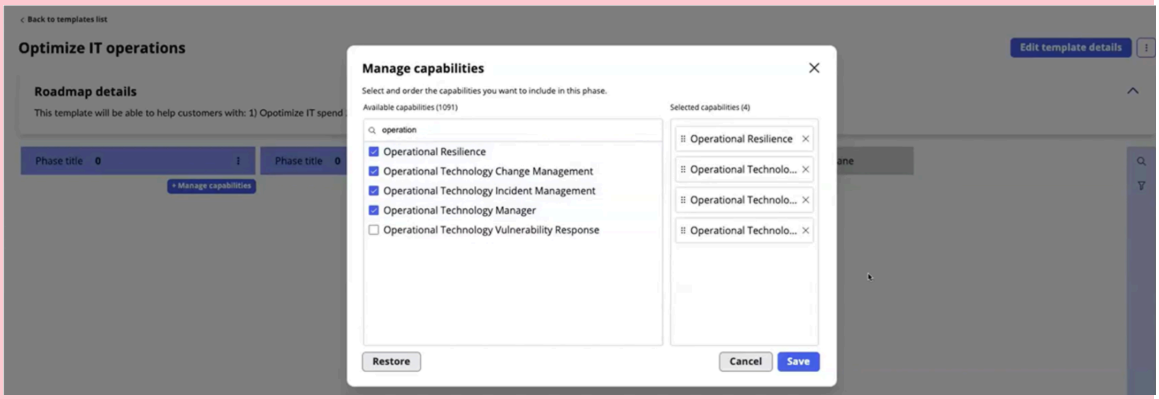
### 手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 影響 > **Impact** コンテンツマネージャーワークスペース > 製品アダプションロードマップ > **..**
2. [テンプレートの作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

新規テンプレートを作成

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| [Name (名前)] | 新しいテンプレートの名前。 |
| 説明 | テンプレートの説明。 |
| このテンプレートに関連付けられている製品を選択 | テンプレートに関連付ける製品。 |
| 作業メモ | チームと共有するメモ。 |

4. **[Continue** (続行)] を選択します。
[詳細] ページでは、次の操作を実行できます。
   - [ ケイパビリティの管理 ] を選択して、テンプレートのケイパビリティを追加または削除します。

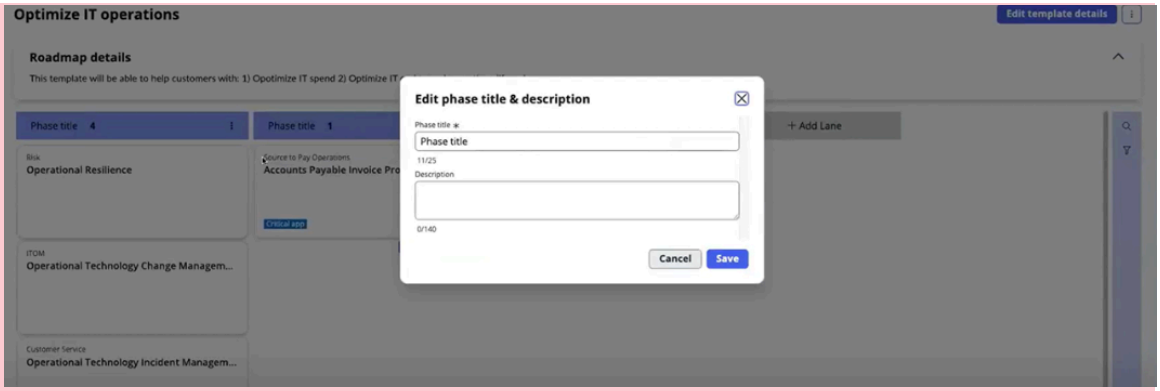



   - 実装要件に従ってフェーズを追加、削除、および更新します。

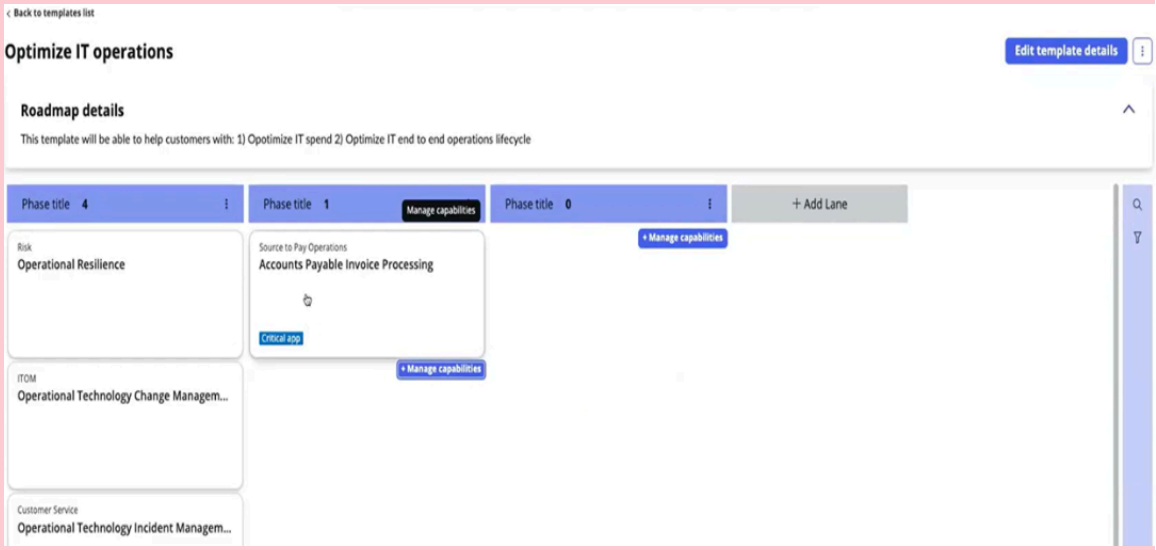
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳




- 採用するフェーズにある重要なアプリケーションを更新します。




詳細については、「製品アダプションロードマップの作成と公開」を参照してください。

[End]

## ケイパビリティマップの管理

使用する資格のあるケイパビリティの使用状況ステータスを確認および管理します。

### 始める前に

必要なロール:Impact プラットフォームオーナー、Impact アドミン、Impact 担当役員、Impact ユーザー

### このタスクについて

ケイパビリティマップを使用して、使用ステータスの更新、関連リソースの表示、メモの編集、インスタンスのケイパビリティの表示/非表示を切り替えます。ページの製品アダプションサマリー情報には、使用ステータス別のケイパビリティの数と、Impact Squad からのケイパビリティの推奨事項も表示されます。カスタム機能を追加することもできます。

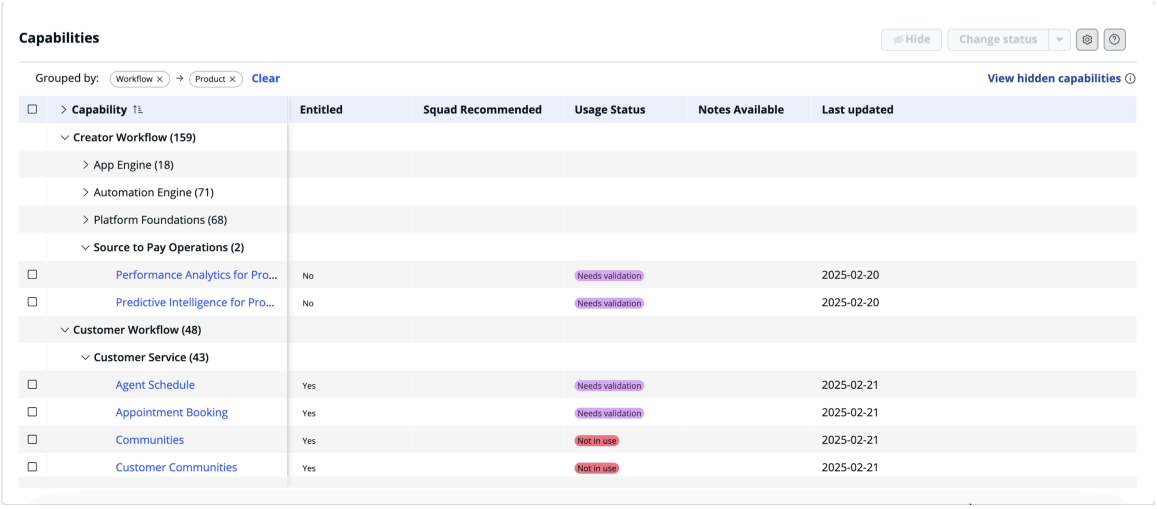
### 手順

1. 次のように移動する。 **Impact** ワークスペース > 製品アダプション > ケイパビリティマップ.
2. [ 機能 ] セクションで、ServiceNow ワークフローを展開すると、各機能に関する詳細情報が表示されます。

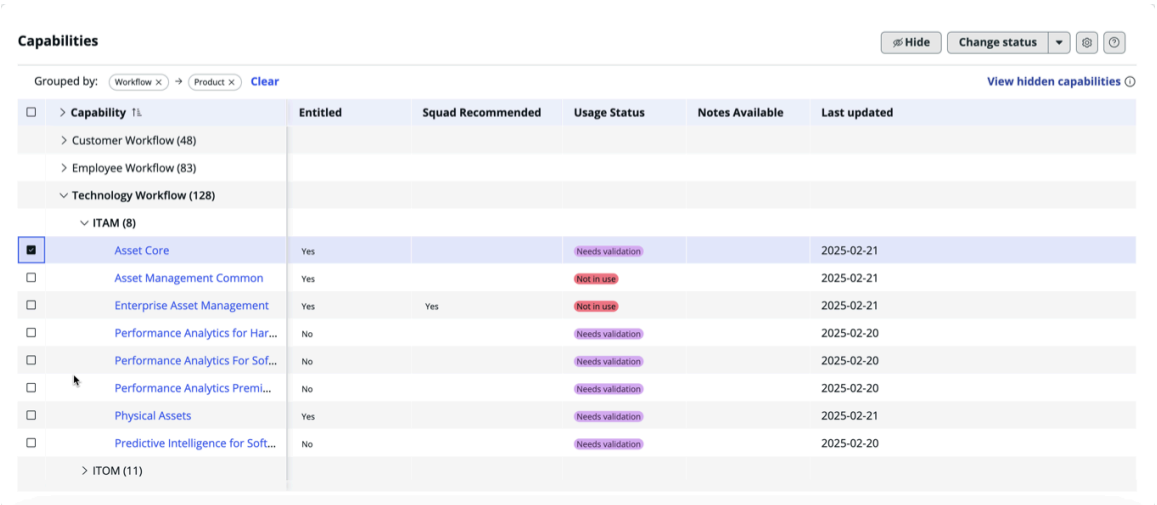
自動翻訳

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

グリッドには、使用ステータスや最終更新日などの重要な情報と、ケイパビリティのメモへのアクセスが表示されます。




3. ワークフローをナビゲートし、製品を選択します。
選択したワークフローと製品のすべてのケイパビリティが、色分けされたステータスインジケーターとともに表に表示されます




4. 次の機能を使用して機能を管理します。

機能使用ステータスを更新

1 つまたは複数のケイパビリティの使用ステータスを変更する

関連リソースの表示

すべてのサポートリソースを表示します。

非表示機能と再表示機能

グリッドでケイパビリティを表示または非表示にします。

ケイパビリティメモを編集

機能に関連する情報を変更します。

新しい機能を追加

新しい機能を手動で追加します。

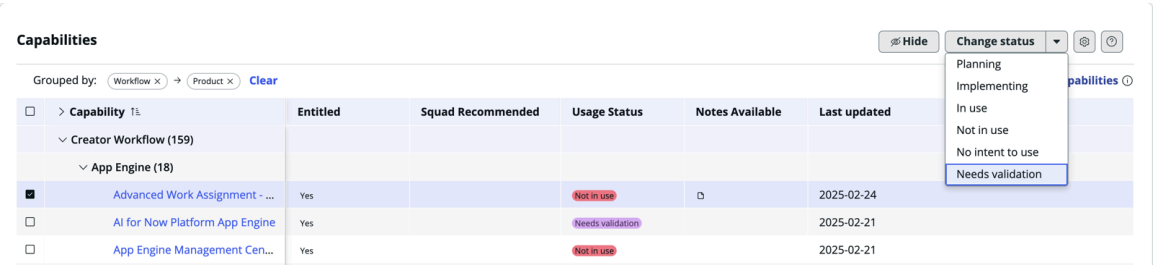
### ストアの機能機能の管理

Impact ストアリリースで利用可能な次の機能を使用して、製品のさまざまな機能を管理します。

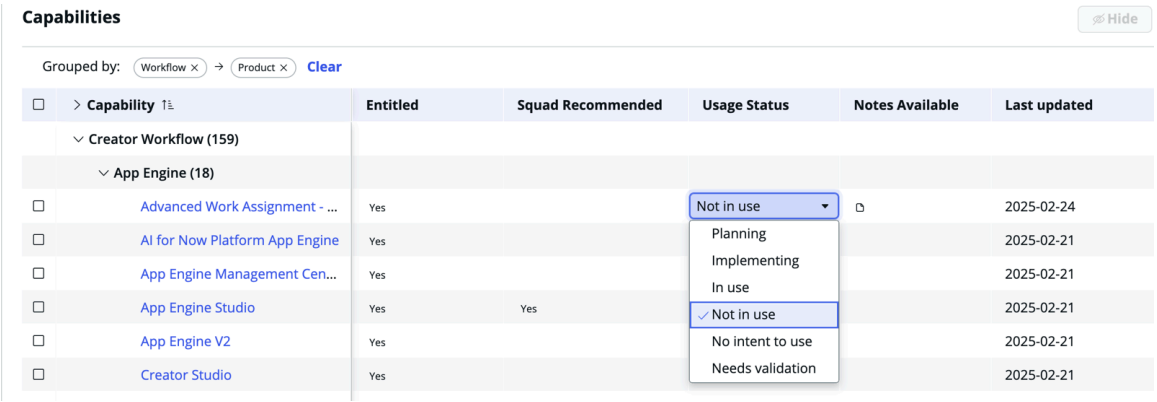
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

## 機能使用ステータスを更新

ケイパビリティのリストからケイパビリティを選択し、ケイパビリティからステータスを選択します 変更ステータス 関連付けます




または、 使用ステータス 選択したケイパビリティ行の [使用状況ステータス] 列をダブルクリックする。

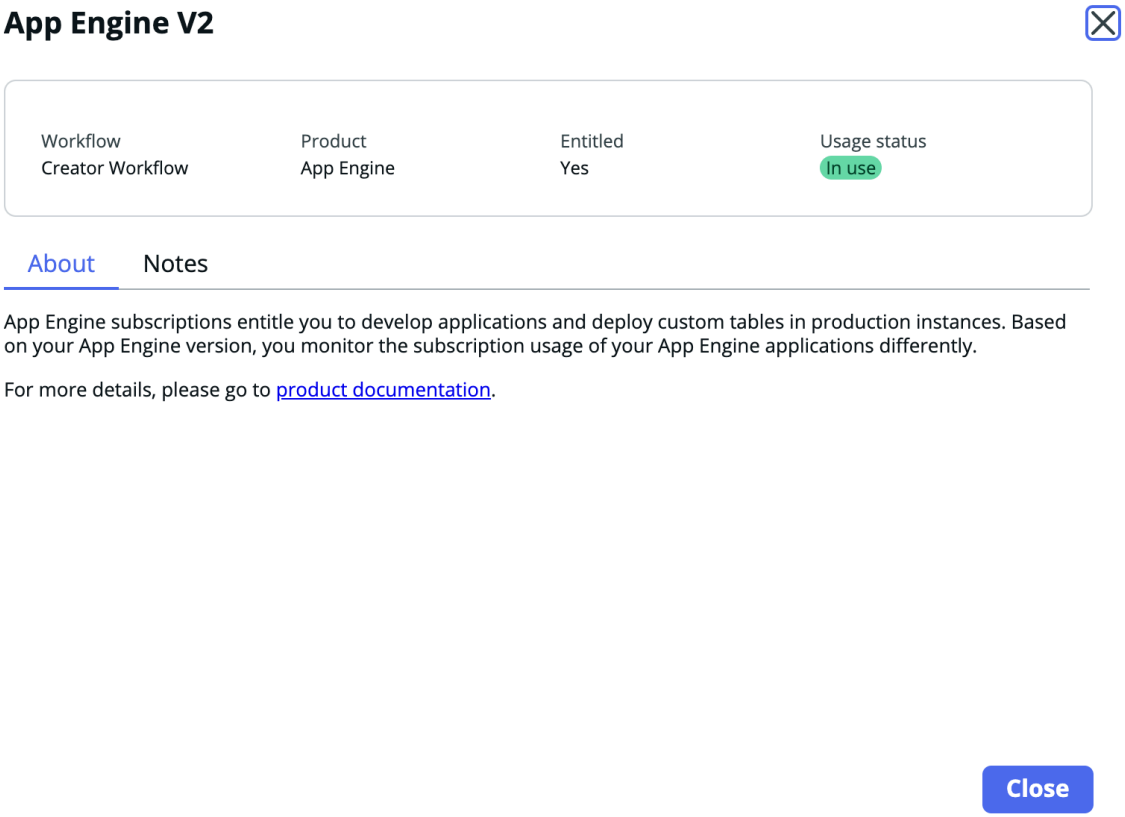



## 関連リソースの表示

計画から実装まで、機能導入のすべてのステップをガイドする各機能に関連するリソースを確認します。

表示する機能を選択 関連情報 タブに 関連リソース

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

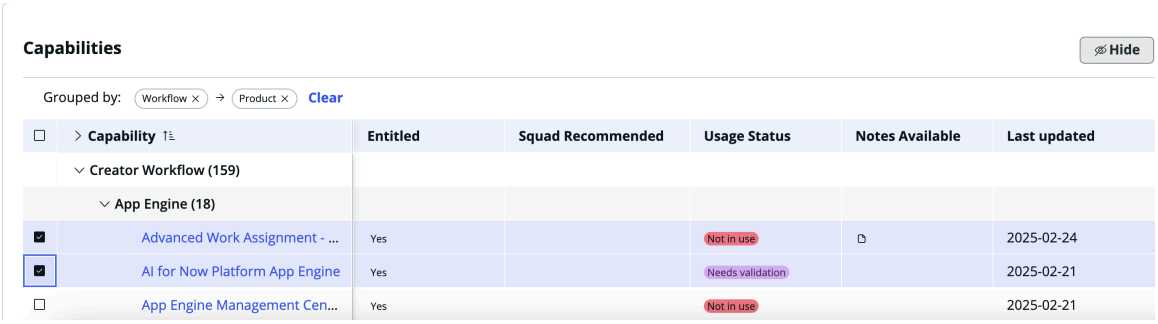



## 非表示機能と再表示機能

顧客は、ケイパビリティマップのデフォルトビューにケイパビリティが表示されないようにすることができます。

単一のケイパビリティを非表示にする: ケイパビリティの横にあるチェックボックスをオンにして、[ボタンを非表示] を選択します。

一括非表示：複数のケイパビリティのチェックボックスをオンにし、[非表示] ボタンを選択します。




ケイパビリティを再表示: [非表示のケイパビリティを表示 ] リンクを選択してケイパビリティを再表示します。ケイパビリティマップのデフォルトビューには、非表示のケイパビリティが表示されます。

[再表示] ボタンを選択して、1 つ以上の非表示のケイパビリティをケイパビリティマップに復元します。

## ケイパビリティメモを編集

アクションアイテム、リソース、機能をサポートする追加情報など、製品機能に固有のメモを追加または編集します。

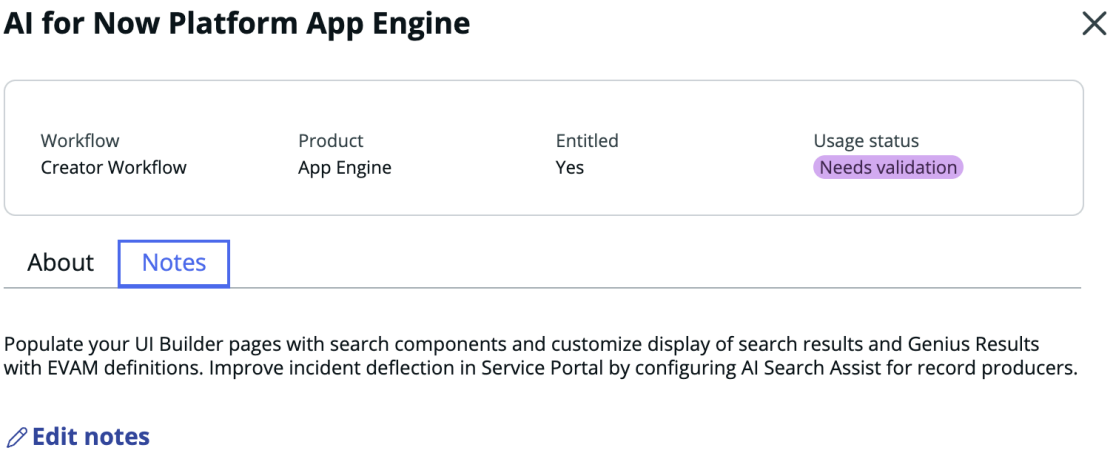
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

デフォルトでは、Impact コンテンツ SME が一部のケイパビリティに関するメモを追加し、顧客はそれをビジネスプロセスの必要に応じて編集します。

機能を選択し、機能ウィンドウの [関連情報] タブの横にある [メモ] タブを選択します。



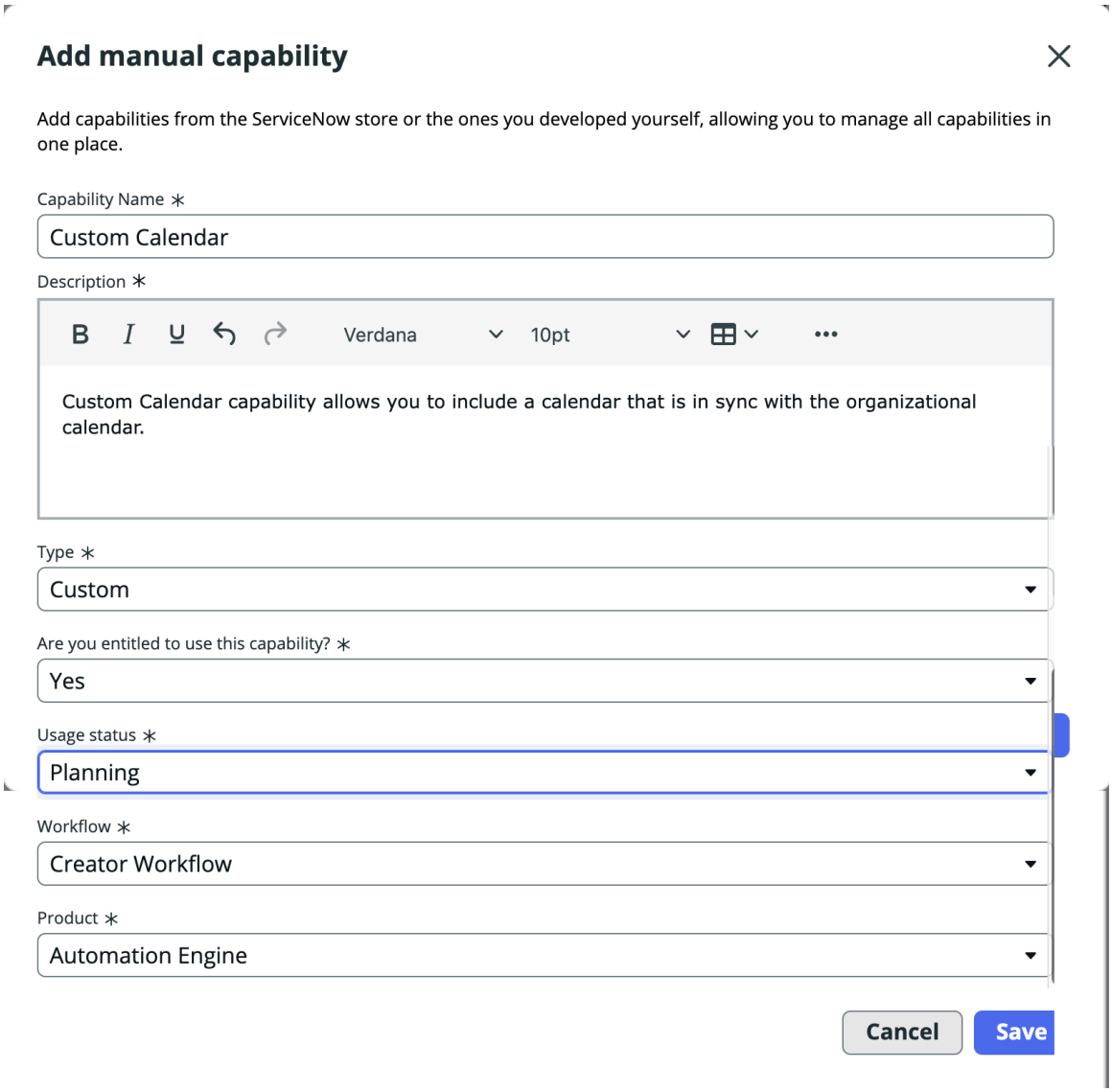

## 新しい機能を追加

新しいプラグインやカスタムアプリケーションなどの機能を作成するか、ServiceNow Store から機能を追加することで、すべての機能を 1 か所で管理できます。

[ 手動機能を追加 ] ボタンを選択し、[ 手動機能を追加 ] ウィンドウに必要な情報を保存して、新しい機能を手動で追加します。

自動翻訳

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




自動翻訳

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

# Impact リリース

ServiceNow Impact リリースには機能拡張や追加機能が含まれることがあります。リリースの内容については、リリースノートを参照してください。リリースは、年間を通じて 2 月から四半期ごとに公開されます。今後のリリース日は変更される可能性があります。

## Yokohama Impact リリースノート

ServiceNow® Impact は、ビジネス変革に AI プラットフォームのパワーを活用するのに役立つカスタマーサクセス製品です。Impact は Yokohama リリースで拡張および更新されました。

### Yokohama リリースでのImpactの特徴

- ServiceNow製品を採用してその価値を測定し、専門家のガイダンスとパーソナライズされた推奨事項にアクセスし、高パフォーマンスのプラットフォームを維持し、24 時間 365 日のテクニカルサポートでビジネス継続性を強化します。
- Impact デリバリインスタンスポータルに加えて、ServiceNowインスタンスから Impact ストアアプリケーションにアクセスします。
- プロアクティブコードチェックを使用して、コーディングのベストプラクティスと組織の標準に対するコンプライアンスを追跡します。
- インスタンス機能の可能性と機能のデモを提供し、必要な領域で価値を最大化する新しいアクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォーム機能の理解とアセスメントをすぐに開始することができます。

詳細については、「Impact ストアアプリケーション」を参照してください。

**重要:**
Impact は、ServiceNow Store で入手可能です。詳細については、これらのリリースノートの「アクティベーション情報」セクションを参照してください。

Impact ストアアプリケーションの構成には、一連のタスクが必要です。詳細については、「Impact ストアアプリケーションの構成」を参照してください。

### Yokohama リリースの新機能

#### Impact ストアアプリケーション

Impact ストアアプリケーションは、デジタルトランスフォーメーションジャーニーをパーソナライズし、Now Platform インスタンスに統合され、 Impact デリバリインスタンス (IDI) に接続して価値実現までの時間を短縮します。

- 目標および成果管理の機能強化
- 傾向 更新回数 結果の詳細 データの同期:値 目標、成果、実績
- 結果の詳細の機能拡張
- データ移行
- ガイド付きセットアップ
- ケイパビリティマップ
- 製品アダプションロードマップ

#### Impact ホームページ

自動翻訳

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

組織化されたコラボレーションポータルである Impact ホームページを使用します。これは、関連するコンテンツに誘導し、 Impact アプリケーション機能とシームレスにやり取りしながらタスクに集中して達成するのに役立ちます。

- 自分に合わせて調整された推奨事項のリストを使用します。検索オプションとフィルターオプションを使用して、キーワードまたはフレーズを入力して推奨事項を絞り込み、探している推奨事項を見つけることで、推奨事項リストをソートします。
- 健全性ストアアプリケーションでプロアクティブコードチェックをアクティブ化して、更新セットをスキャンし、コンプライアンス標準と ServiceNow ベストプラクティスへの準拠を確認します。
- 更新されたデータ収集コンテンツパックを使用して、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。
- ITSM および ITOM の事前定義された一連の機能を備えた製品アダプションロードマップテンプレートを使用します。
- Impact Guided のお客様向けのオープン製品アダプションロードマップの機能。
- コンテンツアプリをアップグレードした後、最新バージョンのアクセラレーターを要求します。
- Impact の推奨事項とフリーフォームのイニシアチブを、アクション可能で追跡可能な 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM) 作業アイテムに変換します。

### Impact プラットフォームヘルス

プロアクティブコードチェックを使用して、コーディングのリーディングプラクティスと組織の標準に対するコンプライアンスを追跡します。

プロアクティブコードチェックを使用して、非本番環境でリーディングプラクティス違反の更新セットをスキャンし、コード品質を向上させ、エラーを減らし、システムの安定性を高めます。

### 製品アダプション

Impact ケイパビリティマップ (ケイパビリティマップの管理)

エンタイトルメントされたケイパビリティの使用状況ステータスを確認および管理します。

- ケイパビリティの使用状況ステータス (計画中、実装中、使用中、未使用、使用目的なし、検証が必要) を追跡および更新します。
- ケイパビリティの説明、ケイパビリティのメモ、および関連リソースを表示します。
- 機能ノードを編集します。

Impact 製品アダプションロードマップ (製品アダプションロードマップの作成と公開)

製品アダプションロードマップ (PAR) を使用して、機能の推奨される実装順序を確認します。実装シーケンスは、最適な実装のために特定のフェーズに編成されています。Yokohama リリースでは、Impact Guided のお客様もこの機能を利用できます。製品アダプションロードマップ機能を使用すると、次のことができます。

- 事前定義された ServiceNow テンプレートを使用してロードマップを作成するか、ゼロから構築します。
- フェーズ固有のメモを含むケイパビリティの詳細を表示します。

自動翻訳

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

- そのフェーズに固有のケイパビリティに関するフェーズ固有のメモを表示または編集して、前提条件を理解し、トレーニングを計画し、実装に関するその他の考慮事項を理解します。
- この機能を使用して、フェーズをカスタマイズします (タイトルと説明の追加、削除、編集)。
- 組織に固有のビジネス成果に合わせて、必要に応じて機能を追加または削除します。これを使用して、ケイパビリティを事業達成目標に結び付けます。
- 個々の機能からイニシアチブを開始して、実装に向けたアクティビティを記録して追跡します。作成されたイニシアチブの参照は、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで利用できます作成されたイニシアチブの参照は、ケイパビリティの詳細とイニシアチブロードマップで利用できます。この機能は、Impact デリバリーインスタンスでのみ使用できます。

### 推奨事項とイニシアチブを使用した作業アイテムの作成

- SPM またはコラボレーションワーク管理 (CWM) 作業アイテム変換機能を使用して、影響エンティティをアクション可能なアイテムに作成すると、システム間での手動調整が不要になります。
- Impact Squad の推奨事項、フリーフォームの推奨事項、およびイニシアチブを使用して、SPM または CWM 作業アイテムを作成または削除します

### アクセラレーターカタログ

- Jumpstart 従業員ジャーニー管理:従業員ジャーニー管理で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart ナレッジ管理:ナレッジ管理で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart レガシーワークフローの移行:レガシーワークフローの移行で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart CSM の Now Assist:CSM の Now Assistで可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart Now Assist スキルキット:Now Assist スキルキットで可能な内容と機能のデモを行います。
- 仮想エージェントで Now Assist をすぐに開始する:仮想エージェントでの Now Assist で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理 – リソース管理ワークスペース:SPM 内のリソース管理ワークスペースで可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 生成 AI:ServiceNow® 生成 AI (人工知能) の可能性と機能のデモを提供します。
- プロコード開発のためのリリースと展開のアドバイザリー: ServiceNow アプリケーションの構成とカスタマイズをリリースおよび展開するためのツールと手法について、プロコード開発者を支援するためのガイダンスを入手できます。
- UX:ServiceNow を成功に導くための基本
- UX:なぜそれが重要なのか、どのように適用するのか:インスタンスから直接例を取り上げ、UX の改善が ServiceNow 投資の成功にどのように直接影響するかを示します。
- LSD 成熟度アセスメント: ServiceNow プラットフォームでの法務サービスデリバリ (LSD) の微調整に関するガイダンスを入手できます。

自動翻訳

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

### Impact Instance Observer

根本原因の相関を使用して、構成されたアラートによって特定された問題を解決し、問題の原因となっているレコードに直接ドリルダウンします。

## UI の変更

### Impact ストアアプリケーション

Impact には、Impact デリバリーインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス) と ServiceNow Impact ストアアプリケーションの両方からアクセスできます。

## このリリースでの変更

### 新しい Impact ストアアプリケーション エクスペリエンス

新しい Impact ストアアプリケーション は、より効率的な簡素化された操作エクスペリエンスを提供します。アップグレード方法の詳細については、「Impact ストアアプリケーションの構成」を参照してください。Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス) はこのリリースでも引き続きサポートされています。

### アクセラレーターカタログ

オンデマンドバリューレポート マイナーアップデートがすべてのバージョンに組み込まれました。

- LSD 成熟度アセスメント
- Jumpstart 生成 AI

### Impact パッケージ

アドオン SKU は、Impact のお客様にさらなる柔軟性を提供するために更新され、Impact を利用できるすべての環境で利用できます。

### データ収集ツールキット

規制対象 (GCC/NSC) のお客様と規制対象外の両方のお客様向けのコンテンツパックをダウンロードします。

Impact 価値測定基準を一元化された Impact インスタンスに自動的に転送して、価値ベースラインとターゲットの設定、成果パフォーマンスレビュー、拡張ツールキットを使用したバリューレポートの作成など、価値向上活動を管理します。

### Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス)

Yokohama リリースでは、Impact デジタルエクスペリエンス (IDE) の名前が Impact デリバリインスタンス (IDI) に変更されました。

## このリリースでの削除

エキスパートコネクトアクセラレーターは、 Yokohama をもってサポートされなくなりました。

## アクティベーション情報

Impact は、Impact ストアアプリケーションをアクティブ化すると利用できます。これには別のサブスクリプションが必要です。詳細については、「から Impact ストアアプリケーションをインストールする ServiceNow Store」を参照してください。

自動翻訳

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

# 2024 年 11 月四半期 Impact リリースノート

ServiceNow® Impact は、デジタルトランスフォーメーションの独自の過程にある顧客に合わせて、価値ServiceNow促進ソリューションです。Now Platform 上に構築された Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツをすべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで組み合わせて提供します。Impact は 2024 年 11 月のリリースで強化および更新されました。

## Impact 2024 年 11 月リリースの特長

インスタンス機能の可能性と機能のデモを提供し、必要な領域で価値を最大化する新しいアクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォーム機能の理解とアセスメントをすぐに開始することができます。

詳細については、「Impact」を参照してください。

## 2024 年 11 月リリースの新機能

### イニシアチブとアクセラレーター

- Jumpstart クリエーターの Now Assist
- Jumpstart IT Service Management (ITSM) の Now Assist
- Jumpstart サービスマッピング
- Jumpstart データベース管理
- Jumpstart CSM の構成可能ワークスペース
- TuneUp 従業員センター
- インスタンス準備状況アセスメントの概要
- 資金調達戦略に影響を与える CoEI
- UX：カタログ要求エクスペリエンスのレビュー
- 生成 AI:仮想エージェント会話型カタログ
- 潜在的価値

## このリリースでの変更

### アクセラレーターカタログ

- トレーニング戦略アセスメント アクセラレーターの更新
- UX (ユーザーエクスペリエンス) デザイン:従業員センターアクセラレーターの名前を次のように変更 UX：従業員センターの設計
- 「ユーザーエクスペリエンスレビュー:従業員センターアクセラレーター」の名前の変更先 UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー

### ヘルススキャン定義の更新:11 月のリリース

パフォーマンスを向上させ、誤検出を減らし、最新のコーディングプラクティスを満たすために、一部の定義は廃止または拡張されました。

自動翻訳

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

# 2024 年 8 月四半期 Impact リリースノート - Xanadu

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、Yokohama リリースで強化と更新が行われました。

## Yokohama リリースでの Impact の特長

- インスタンス機能の可能性と機能のデモを提供し、必要な領域で価値を最大化する新しいアクセラレーターを使用して、ServiceNow プラットフォーム機能の理解とアセスメントをすぐに開始することができます。
- 更新された目標と成果 (旧バリューブループリント) を使用して、自動生成された成果の月次および四半期の傾向とキュレーションされた推奨事項を表示します。

詳細については、「Impact」を参照してください。

## Yokohama リリースの新機能

### イニシアチブとアクセラレーター

- 従業員センターのプロへの拡張：従業員センターの機能を拡張してプロ機能を含めるための規範的なガイダンスを提供します。
- Jumpstart CSDM:Foundation：基盤データを中心に CSDM の概要とブレークダウンを提供します。
- Jumpstart ドキュメントインテリジェンス：ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 従業員センター：インスタンスの ServiceNow 従業員センターポータルで可能な内容と機能のデモが含まれます。
- Jumpstart イベント管理：イベント管理で可能な内容と機能のデモを行います。
- Jumpstart 問題の自動解決：ServiceNow プラットフォーム内での問題の自動解決の可能性と機能のデモを提供します。
- Jumpstart プロセスマイニング：プロセスマイニングで可能な内容と機能のデモを行います。
- UX：分類のレビューおよび設計：ナレッジとカタログに重点を置いたポータルのコンテンツ構造とナビゲーションを最適化し、使いやすさを向上させ、ユーザーが正しい情報を簡単に見つけられるようにします。
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - ビジネスサービス (ラン) - Advanced：ビジネスサービス、ビジネスサービスオファリング、要求カタログアイテム、および (ビジネス) サービスポートフォリオを含む、CSDM ランの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。
- 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメントテクニカルサービス (ウォーク) - Advanced：テクニカルサービスとテクニカルサービスオファリングを含む、CSDM ウォークの成熟度に関するアセスメントとガイダンスを提供します。
- 該当する場合は、アクセラレーターの ServiceNow Protected Platform - Australia (SPP-AU) バージョンが利用可能です。アクセラレーターカタログはこの情報で更新されます。

自動翻訳

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

### HealthScan (ヘルススキャン)

- ヘルスアセスメントのスキャンとレポートを自動化して、ServiceNow プラットフォーム実装の健全性の改善に役立つ詳細情報を提供するセルフサービス機能に同意します。
- セルフホスト型 NSG エアギャップのお客様に対して、ヘルススキャンサービス環境スクリプト出力を明確な形式で消費します。
- GCC または NSC のお客様としてヘルススキャンの商用機能にアクセスします。

### 価値向上活動

- 自動生成された目標と成果を使用して、 Impact 価値向上活動の時間と労力を節約します。
- 月次または四半期ごとの傾向と、生成された成果に関するキュレーションされた推奨事項を表示します。成果に関連する傾向、ベンチマーク、および推奨事項を参照してください。
- 傾向とベンチマークは、データによる成果に関して使用できます。
- ServiceNow® Store から入手できるデータコレクションアプリを使用して、Impact ポータルにデータを自動的に転送します。

### Impact Instance Observer

- リリース 18 では 16 個の測定基準の追加の例外を検出します。
- ホストヘルスを使用したガベージコレクションのセルフサービスアラートを設定します。

## このリリースでの変更

次のアクセラレーターでは、説明に細かい更新があります。

- センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI) アクセラレーター
- TuneUp ハードウェア資産管理
- TuneUp ソフトウェア資産管理
- UX：従業員センターの設計
- UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー
- Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース

### 目標と成果

バリューブループリントの名称が目標と成果に変更されました。☒

### ヘルススキャン定義の更新:8 月リリース

パフォーマンスを向上させ、誤検出を減らし、最新のコーディングプラクティスを満たすために、一部の定義は廃止または拡張されました。

# 2024 年 5 月四半期 Impact® リリースノート

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテン

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



自動翻訳

ツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、2024 年 5 月四半期リリースで強化と更新が行われました。

## 2024 年 5 月四半期リリースの Impact のハイライト

- 新しいアクセラレーターを活用して AI エクスペリエンスを強化し、簡素化された初回調査で専門知識にアクセスし、必要な箇所で価値を最大化します。
- 4 つのアドオン SKU で Impact Squad のカバレッジを拡大します。
- Impactダイジェスト形式で毎月の更新を取得し、マルチアカウントサポートや生成 AI 検索などの Impact デリバリインスタンス (IDI) の機能強化を活用します。
- ヘルススキャンによるプラットフォームヘルスの改善と Instance Observer の拡張機能を使用します。
- Guided のお客様の価値管理ダッシュボードにアクセスします。

詳細については、「Impact」を参照してください。

## 2024 年 5 月四半期リリースの新機能

### Impact 運用モデル

- アドオン SKU：戦略的価値、プラットフォームガバナンス、マネージドサポート、Instance Observer シートのアドオンにより、追加のリソースとニーズに合わせてリソースをカスタマイズできる柔軟性により、Impact Squad のカバレッジを補完します。

### Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス) (IDE)

- Impact ダイジェスト：パーソナライズされたインサイトとキュレーションされた ServiceNow 製品アダプションコンテンツを含む 1 か月のレビューメールを受け取ります。☒
- 生成 AI 検索：Impact の検索機能のメジャーアップデートにより、生成 AI を活用したサマリーと簡素化された直感的な検索エクスペリエンスを取得します。
- マルチアカウントのサポート：[ユーザー] タブで、リンクされたすべての子アカウントとグループユーザー、およびアカウントごとにプレミアムアクセス権を持つユーザー全体の Impact の消費と価値実現の統合ビューを提供するマルチアカウントレポートを作成します。
- 規制対象の市場：NSC IL5 環境で National Security Cloud (NSC) の顧客として、大規模なテクニカルアクセラレーター (TAS) の IDE、ヘルススキャン、および一時インスタンスにアクセスします。
- アクティビティセンターのすべての推奨事項：価値ダッシュボードでコンテキストに応じた推奨事項を表示し、フィルターを使用して特定の推奨事項を検索します。
- Impact のユーザーロール：Impact ユーザーロールと Impact エグゼクティブロールが会話に参加できます。

### 価値向上活動

[結果の詳細] で関連するすべての成果を表示し、進捗状況のサマリーや成果に関連するすべての Impact アクティビティの概要を 1 か所で把握できます。

### 製品アダプション

ケイパビリティマップと製品アダプションロードマップから直接、フリーフォームのイニシアチブを作成します。

自動翻訳

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

### プラットフォームヘルス

- Impact Instance Observer：
  - 展開されたジョブ実行と例外チャートをフィルタリングして、選択した期間とジョブの数を表示します。
  - Instance Observer の通知：アラートやその他のシステムアクティビティの通知が Instance Observer バナーに表示されます。
  - クラウドの可用性：データベースの可用性のサマリーと過去 90 日間のサービスの問題の詳細を Instance Observer から直接表示します。
- ヘルスアセスメントダッシュボード：ヘルスアセスメントに関連する結果を表示、フィルタリング、効率的に管理、および優先順位付けします。

### イニシアチブとアクセラレーター

- イニシアチブカタログ：
  - 専門知識へのアクセス：適切な ServiceNow の対象分野の専門家にアクセスできる簡素化された初回調査フォーム。
  - 開発者サポートの開始：開発者サポートに関する教育セッションを実施し、オンボーディング期間中に新規顧客として開発者サポートケースを要求できる指定連絡先を特定します。
- アクセラレーターカタログ：
  - 専門家へのアクセス：Impact Squad によってアサインされると、パーソナライズされた仮想コーチングセッションを通じて、Impact のお客様と ServiceNow 対象分野の専門家を結び付けます。
  - 人工知能準備状況アセスメント：ServiceNow AI 機能の導入を開始する準備状況に関連するアセスメントとガイダンスを提供します。
  - センターオブエクセレンスおよびイノベーション成熟度アセスメントアクセラレーター：現在の ServiceNow CoEI 成熟度レベルに関するインサイトと、現在の成熟度レベルに基づく対象を絞った推奨事項を入手できます。
  - 共通サービスデータモデル (CSDM) アセスメント - アプリケーションサービス (クロール) - Advanced：アプリケーションサービスとビジネスアプリケーションを含む、CSDM のクロール成熟度のアセスメントとガイダンスを提供します。
  - Integrated Risk Management 成熟度アセスメント：IRM で利用可能なリソースを最大化するためのガイダンスを提供します。
  - Jumpstart プラットフォームアナリティクスの移行：プラットフォームアナリティクスのコンテンツを正常に準備および移行する方法のデモを提供します。
  - ソフトウェア資産管理成熟度アセスメント：SAM で利用可能なリソースを最大化するためのガイダンスを提供します。
  - TuneUp ハードウェア資産管理：ハードウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。
  - TuneUp ソフトウェア資産管理：ソフトウェア資産管理の健全性を維持して管理し、価値を最適化するためのガイダンスを提供します。

自動翻訳

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

- UX：従業員センターの設計：UX に関する基本的な考慮事項をお客様に伝え、ユーザー中心の設計で従業員センターを実装する計画の策定を支援します。
- UX：ポータルエクスペリエンスのレビュー：従業員センターアクセラレーターは、ユーザーエクスペリエンスに重点を置いた従業員センターの ServiceNow プラットフォームのアダプションに関するインサイトを提供します。

- トレーニングに関するインサイト：消費レポートウィジェットにアクセスして、90 日以内に期限切れになるラーニングクレジットの今後の有効期限の詳細を確認します。

### このリリースでの変更

**製品アダプションロードマップ**

使用状況ステータスは、利用できない機能のタイルに追加され、製品アダプションロードマップで編集できます。

**ビジネス価値レポート：**

データ収集ツールキットを ServiceNow® Store から直接ダウンロードします。

**アクセラレーターカタログ**

Impact Advanced および Total の両方のお客様向けの センターオブエクセレンスおよびイノベーションデザイン (CoEI) アクセラレーターは、両方のパッケージ向けの単一のアクセラレーターに統合されています。

### 廃止

Jumpstart CIO ダッシュボードアクセラレーターと CxO ダッシュボードの概要アクセラレーターは、2024 年 5 月のリリースで廃止されます。

## 2024 年 2 月四半期 Impact リリースノート - Washington DC

ServiceNow® Impact は、独自の ServiceNow デジタルトランスフォーメーションの過程にある顧客に合わせて設計された、この種では初めての価値化促進ソリューションです。Now Platform 上にビルドされた Impact は、専門家のコーチング、パーソナライズされたインサイトと推奨事項、ピアベンチマーキング、テクニカルサポート、ロールベースのトレーニング、厳選されたコンテンツを組み合わせたもので、すべてパーソナライズされたデジタルエクスペリエンスで提供されます。Impact は、Yokohama リリースで強化と更新が行われました。

### Yokohama リリースでの Impact の特長

- 新しいアクセラレーターは、各オプションの背後にいるエキスパートとお客様を直接結び付け、お客様が必要とする価値を迅速に提供する、対象範囲固定型のオファリングです。
- アカウントと事業達成目標による階層フィルタリングでは、プレミアムアクセスアカウントを持つユーザーをグループ化したり、マルチアカウントレポートにバリューレポートの期間を表示したりできます
- Operational Health、Instance Observer シート、戦略的価値、プレミアムサポート用のアドオンを利用します。
- バージョン 2.0 の Guided パッケージと Advanced パッケージの両方の SKU の機能拡張

詳細については、「Impact」を参照してください。

### Yokohama リリースの新機能

**イニシアチブとアクセラレーター**

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



自動翻訳

- データ管理レビュー：Support Account Manager が主導するデータベース容量使用状況のレビューにより、データベースフットプリントでの最適なパフォーマンスと効率を促進します。
- 予防ケア：Impact Total をご契約のお客様を対象に、エンジニア主導のプレミアムイニシアチブにより、インスタンスとデータベースのパフォーマンスを四半期ごとに診断します。
- マルチアカウントアクセス：複数アカウントで Impact アクセスを利用します。
- ServiceBridge for Platform Health (Total のお客様)

### Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス)

- 価値向上活動Impact 価値管理 - 新規 - クリック時の価値 - バリューブループリント (Guided にフォーカス) Impact 価値管理 - 新規 - クリック時の価値 - 成果パフォーマンス (Guided にフォーカス)

### 価値向上活動

- バリューブループリント、結果パフォーマンス、およびビジネス価値：Integrated Risk Management (IRM) と事業継続性管理 (BCM) という 2 つの追加製品で有効になりました。
- データ収集アプリ：カスタマーサポートマネージャー (CSM) およびサポートアカウントマネージャー (SAM) 向けの機能が追加され、価値メトリクスに関する ITSM、ITOM、および HR が更新されました。アプリストア向けの 3 月の Washington DC リリースの Innovations Lab ストアからアプリをダウンロードします。

### アクティビティセンターのすべての推奨事項

- サブスクリプションのメリットを最大限に活用するため、使用率の低い Impact 機能に関する推奨事項が提供されます。
- コンテンツの推奨事項を利用して、類似ユーザーの間で人気の高いコンテンツを確認し、推奨されたコンテンツに関するフィードバックを提供します。

### ケイパビリティマップ

- ケイパビリティマップの再設計：
  - 新しく、直観的でナビゲートしやすいインターフェイスを使用します。
  - ケイパビリティマップは、Impact への最初のログイン時に自動的に利用できるようになります。
- ケイパビリティマップのセルフサービス：セルフサービスモードでケイパビリティマップを簡単に更新・管理できます。更新された機能は、プラットフォーム所有者および Impact アドミンのロールを持つユーザーが利用できます。

### Impact ユーザーの管理

ユーザー管理のための新しいアーキテクチャ調整を使用します。

### Impact Instance Observer

- 以下の Instance Observer の拡張機能を利用します。
  - Impact 内から Instance Observer へのユーザーメールの同期
  - データベース増大のサマリー

自動翻訳

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

- ユーザーエクスペリエンスモニタリング
- 主要アラートのアクティブ化と通知：インスタンスで 6 つの重要なメトリクスに関するプロアクティブなアラートをすばやく設定します。

ヘルススキャン

ピアチャートとトレンドチャートでパフォーマンスチャートフィルター機能を使用します。

### アクセラレーターカタログ

- プロジェクトポートフォリオ管理成熟度アセスメントアクセラレーター：PPM アダプションの成熟度に関するインサイトを入手でき、エキスパートの支援を受けて PPM 機能の価値を最大限に引き出せます。
- カスタマーサービス管理 (CSM) 製品成熟度アセスメントアクセラレーター：CSM アダプションの成熟度と ServiceNow プラットフォームの価値に関するインサイトを入手できます。
- Jumpstart 戦略的ポートフォリオ管理：計画ワークスペース アクセラレーター：インスタンスの戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) – 計画ワークスペースで可能な内容と利用可能な機能のデモを行います。
- Jumpstart プラットフォームアナリティクス アクセラレーター：プラットフォームアナリティクスで可能な内容と機能のデモを行います。
- TuneUp プラットフォームアナリティクス アクセラレーター：プラットフォームアナリティクスの健全性の維持と管理に関するガイダンスで価値を最適化できます。
- Jumpstart CMDB アクセラレーター：CMDB で可能な内容と機能のデモで、構成管理データベース (CMDB) について把握することができます。

## このリリースでの変更

### アクセラレーターカタログ

- アーキテクチャブループリント – Advanced アクセラレーター：Impact Advanced のお客様を対象に、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成するためのガイダンスとインサイトが提供されます。
- アーキテクチャブループリント – Total アクセラレーター：Impact Total のお客様を対象に、アーキテクチャブループリントのアーティファクトを作成するためのガイダンスとインサイトが提供されます。
- トレーニング戦略アセスメント アクセラレーター：ユーザーのアダプションとスキルアップのためのトレーニング計画を作成できます。

### Impact デリバリインスタンス (旧 Impact デジタルエクスペリエンス)

- 機能拡張は次のとおりです。
  - 成果パフォーマンスとビジネス価値のゼロ状態での改善。
  - バリューブループリント内の正規化可能なメトリクスインジケーター。
  - 成果の選択解除に関する、チームの次のステップに関するガイダンス。

### 価値向上活動

強化されたデータ収集ツールキット：このツールキットは、バリューブループリント、四半期パフォーマンスレビュー、およびバリューレポートのツールキットが 1 つの包括的な構成およびレポートツールキットにまとめられました。

自動翻訳

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

### Impact 開発者サポート

開発者サポートのオープンケースとクローズ済みケースを追跡するためのより明確なアサイン手法として、機能強化されたルーティングおよびフラグ機能を使用します。

## アクティベーション情報

予防ケア はアクティベーションにより利用可能になります。詳細については、Impact カスタマーサポートマネージャーまでお問い合わせください。

自動翻訳

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