



# ワシントンDCテクノロジー

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

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

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

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

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

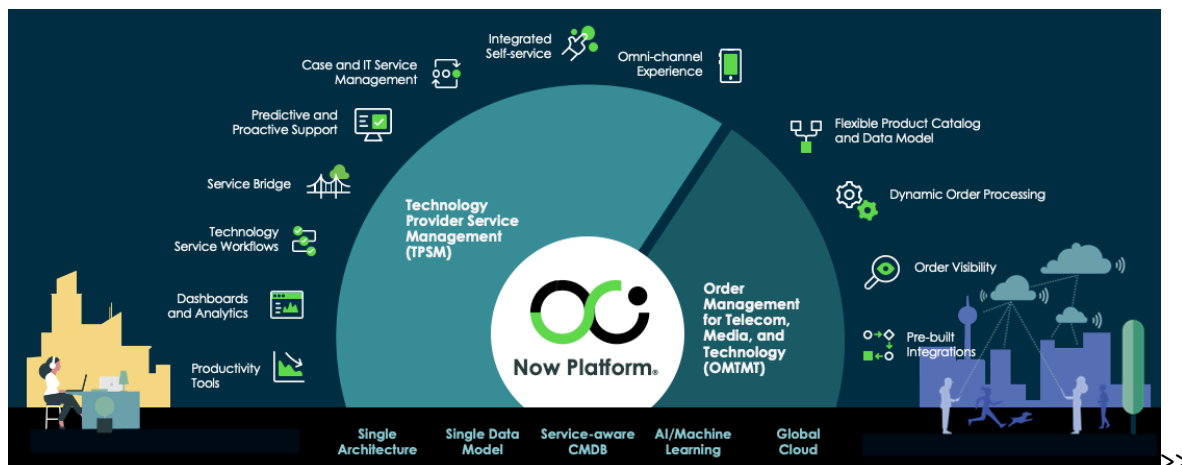
本社  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
United States  
(408) 501-8550

## 目次

テクノロジー 業界.....	4
テクノロジープロバイダーサービス管理.....	9

# テクノロジー業界

この業種別ソリューションにはServiceNow テクノロジー、およびテクノロジープロバイダーサービス管理Order Management for Telecommunications, Media, and Technologyアプリケーションが含まれています。これらのアプリケーションは、カスタマーケア、運用、注文管理、パートナーエコシステムを統合し、テクノロジープロバイダーがビジネスを拡大して、急成長する「Everything-as-a-Service」の機会を活用できるようにします。



ソリューションがテクノロジープロバイダーにどのように役立つか ServiceNow については、こちらをご覧ください。

## カスタマーエクスペリエンスを向上させ、成長に合わせて拡張する

テクノロジープロバイダーは、製品やサービスがイノベーションのたびに進化し続けるため、絶え間ない変化に対応するためにビジネスをデジタル化する必要があります。クラウドベースのマネージドサービスに対する需要も高まっており、顧客の期待も高まっています。トップを維持するために、テクノロジープロバイダーは社内プロセスと顧客体験を再考する必要があります。

を使用することで、Now Platformテクノロジープロバイダーは、チームとバリューチェーン全体のワークフローをデジタル化することで、顧客により多くの価値を提供できます。

### 使用

	<p>優れたカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供</p> <p>チーム全体のワークフローをデジタル化して可視性を向上させ、シームレスなエクスペリエンスを提供することで、カスタマーケアと運用を統合します。</p>
	<p>バリューチェーンをつなぐ</p> <p>を使用すると Now Platform、顧客とパートナーの購入、サポート、およびサービスのエクスペリエンスを数分で結び付けます。</p>
<p>プロアクティブなサポートを提供する</p>	<p>完全なプロアクティブなサービスエクスペリエンスを提供</p> <p>主要なプロセス全体にわたる自動化されたワークフローにより、エクスペリエンスを最適化</p>

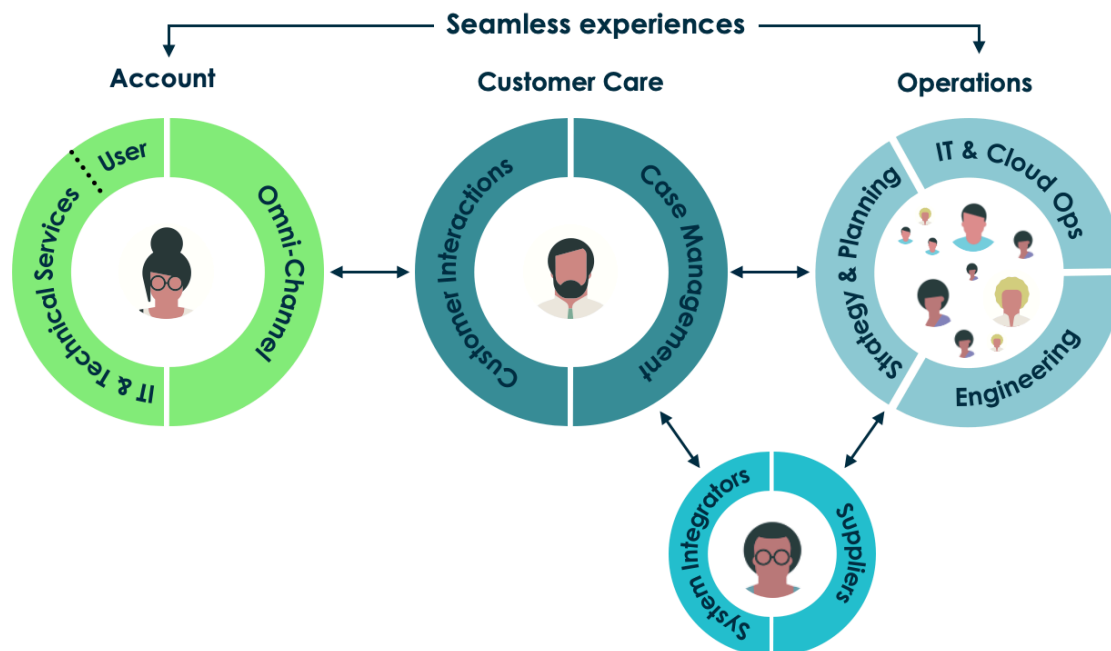
使用 (続く)



市場投入までの時間と収益を加速

柔軟な製品カタログと動的な注文処理により、収益をより迅速に拡大します。

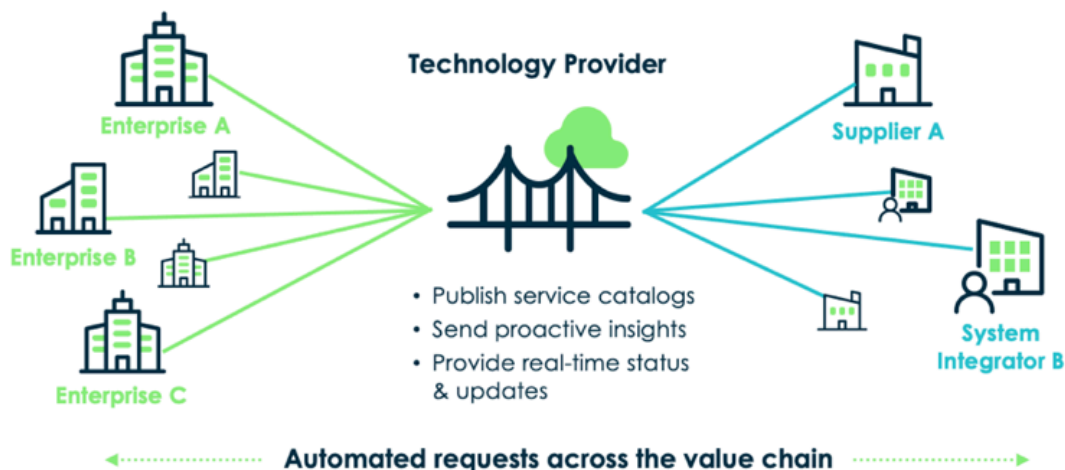
優れたカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供



自動翻訳

テクノロジープロバイダーサービス管理は、カスタマーケア、運用、パートナーエコシステムを統合して、優れたカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供します。AIを活用し Now Platform でのテクノロジープロバイダーは、次のことを実行できます。

- 豊富な機能と運用チームおよびパートナーエコシステムとのシームレスな統合により、セルフサービスを拡張し、サービスコストを削減します。
- イベントシステムが受信するアラートを監視し、顧客にサービスアドバイザリを伝達し、自動問題解決によって問題を迅速に解決することで、プロアクティブなケアを提供します。
- 効率的なツール、チーム全体のデジタル化されたワークフロー、分析、レポートにより、エージェントとチームの生産性が向上します。

でバリューチェーンをつなぐ **Service Bridge**

Service Bridgeは、テクノロジープロバイダーサービス管理、テクノロジープロバイダーが、すでに Now Platformを使用している企業顧客やパートナーとつながる方法を再考します。シンプルな構成を作成することで、テクノロジープロバイダーは、購入、サポート、サービスエクスペリエンスを数分で顧客に提供できます。

Service Bridge は、サービスカタログとワークフロー機能を統合します。サービスカタログは迅速に公開および更新され、サービス要求は完全な可視性を実現しながらバリューチェーン全体で自動化されます。テクノロジープロバイダーは、次のことができます。

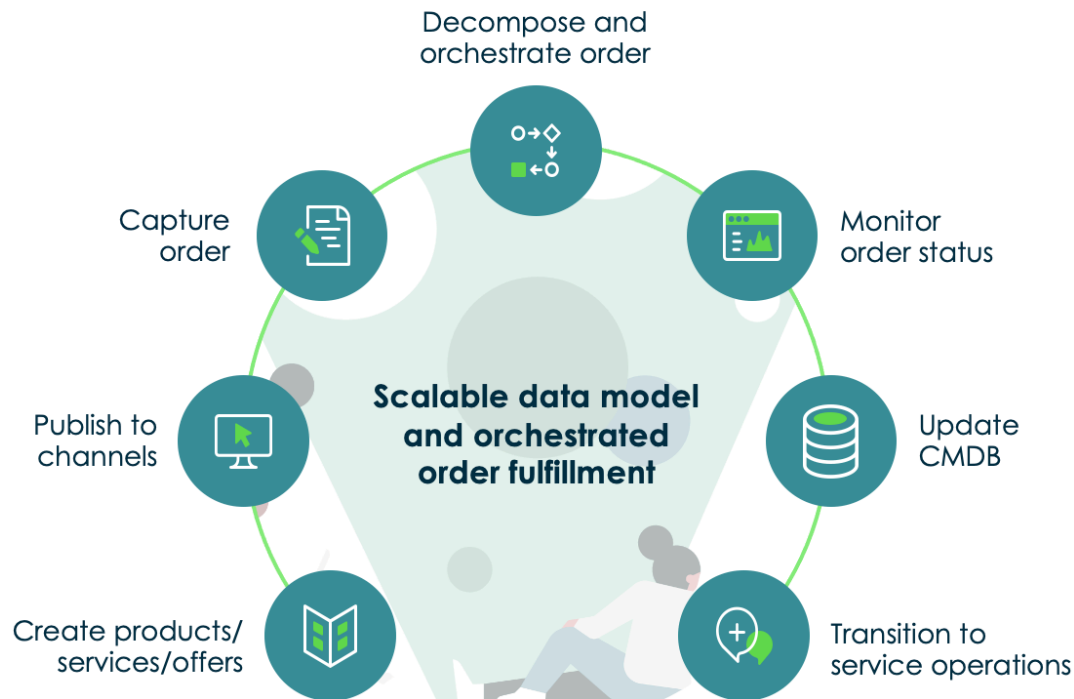
- 迅速な注文とオンボーディングで収益を拡大します。
- 強化されたサービスエクスペリエンスにより、顧客満足度と解決時間を改善します。
- 構造化されたサービス要求と自動化された解決ワークフローにより、サービスコストを削減します。

### プロアクティブなサポートを提供する

Proactive Service Experience Workflowsテクノロジープロバイダーサービス管理テクニカルサポートはリアルタイムのインサイトをリアルタイムのアクションに変えることで、顧客にプロアクティブなサービスを提供できます。テクニカルサポートは、インシデントの影響をリアルタイムで評価し、迅速な解決のために積極的なケースを自動生成できます。また、関連するアカウントデータを表示して、適切な意思決定を行うこともできます。

- 主要な連絡先、契約、販売された製品など、ビジネスコンテキストをすばやく把握する CSAT スコア、エスカレーション、および SLA 達成度からアカウントの健全性を評価する 運用傾向を表示および分析する。
- を使用すると Proactive Service Experience Workflows、テクニカルサポートは、リアルタイムのインサイトをリアルタイムのアクションに変えることで、顧客にプロアクティブにサービスを提供できます。また、関連するアカウントデータをすばやく表示して、適切な意思決定を迅速に行うことができます。
- 影響を受ける顧客を特定し、顧客と直接やり取りし、ケースを自動生成して問題を迅速に解決し、ビジネスコンテキストとアカウントデータを取得して適切な意思決定を迅速に行います (オペレーションアカウント 360 を使用)。

## 市場投入までの時間と収益を加速



Order Management for Telecommunications, Media, and Technology テクノロジープロバイダーが、急成長しているEverything-as-a-Serviceの機会を活用できるように支援します。顧客が求めるサービスや製品を迅速に市場に投入することが重要です。を使用すると Order Management for Telecommunications, Media, and Technology、テクノロジープロバイダーは次のことができます。

- 拡張性の高い製品カタログとデータモデル、シンプルな構成、および再利用可能なプロセスにより、製品とサービスをより迅速に立ち上げることができます。
- を使用して、サプライヤーの機能を迅速にオンボーディングします Service Bridge。
- 自動化されたカタログ主導のフルフィルメントにより、複雑な注文の注文配送時間を短縮し、収益化までの時間を短縮します。

## 開始するには

- 実装スペシャリストと協力して、ソリューションのセットアッププロセスを合理化します テクノロジー。詳細については、[Customer Success Center](#) でご確認ください。
- 主要機能とリリース固有の機能について学ぶには、[ServiceNow Technology Fundamentals トレーニングプログラム](#)と[認定](#) にサインアップしてください。
- テクノロジープロバイダーサービス管理およびOrder Management for Telecommunications, Media, and Technologyアプリケーションを要求し、セットアップを開始します。
  - [Configuring Service Exchange \(legacy\)](#)
  - [Service Exchange](#)
  - [Configuring Proactive Service Experience Workflows](#)
  - [Install and configure Order Management](#)

## 製品と機能

- テクノロジープロバイダーサービス管理
  - Proactive Service Experience Workflows [🔗](#)
  - Service Exchange (legacy) [🔗](#)
- Sales and Order Management [🔗](#)

## テクノロジープロバイダーサービス管理

ServiceNow<sup>®</sup> テクノロジープロバイダーサービス管理 は、ネットワークから顧客までのテクノロジー運用全体を 1 つのプラットフォームに統合し、積極的なケアを提供し、サービスの可用性と品質を最大化します。

テクノロジープロバイダーサービス管理 には次のアプリケーションが含まれています。

