



ザナドゥ・マニュファクチャリング

最終更新日: 2025年12月17日

自動翻訳

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

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

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

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

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

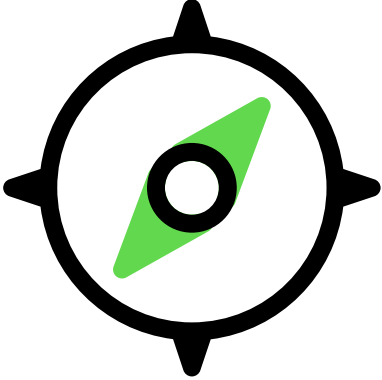
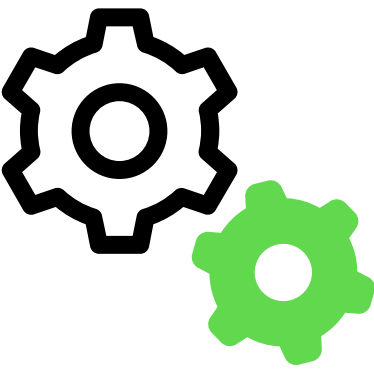

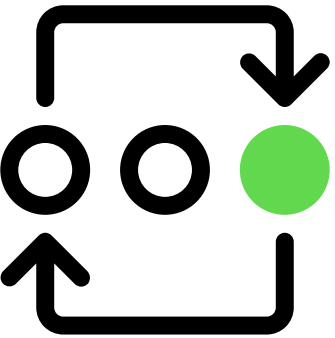
目次

製造業.....	4
製造業営業オペレーションの探索.....	5
[store-future: BEGIN review]	
製造業営業オペレーション プロバイダー向けの サービスブリッジ.....	7
製造業営業オペレーション コンシューマー向け サービスブリッジ.....	9
[End]	
製造業営業オペレーションの構成.....	11
プロバイダー向けインストールサービスブリッジ.....	13
コンシューマー向けインストールサービスブリッジ.....	15
とともにインストールされるコンポーネント 製造業営業オペレーションサービスブリッジ	17
製造業営業オペレーションの統合.....	21
製造業営業オペレーションの使用.....	21
サービスブリッジ for Providers の使用.....	22
コンシューマー向け サービスブリッジ の使用.....	22
製造業営業オペレーションの例.....	22

製造業

製造業営業オペレーション (MCO) 製品は、販売、サポート、およびサービスの運用を最適化して、運用効率の向上、コストの削減、生産性の向上を実現するためのプラットフォームを提供します。

開始するには

<p>探索</p>  <p>製造業営業オペレーションの主な機能と利点がどのように役立つかをご覧ください。</p>	<p>Configure (構成)</p>  <p>特定のニーズに合わせて製造業営業オペレーションを計画およびカスタマイズします。</p>	<p>使用</p>  <p>メーカー、チャネル、消費者が製造業営業オペレーションを使用して製造エコシステムを管理する方法を学びます。</p>
	<p>データ連携</p>  <p>他のアプリケーションと統合することで製造業営業オペレーション機能を拡張します。</p>	

トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow Community
- 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

製造業営業オペレーションの探索

製造業営業オペレーションソリューションが、運用コストを削減しながら、収益を加速し、差別化された顧客体験とチャネル体験を生み出すのにどのように役立つかをご覧ください。

概要

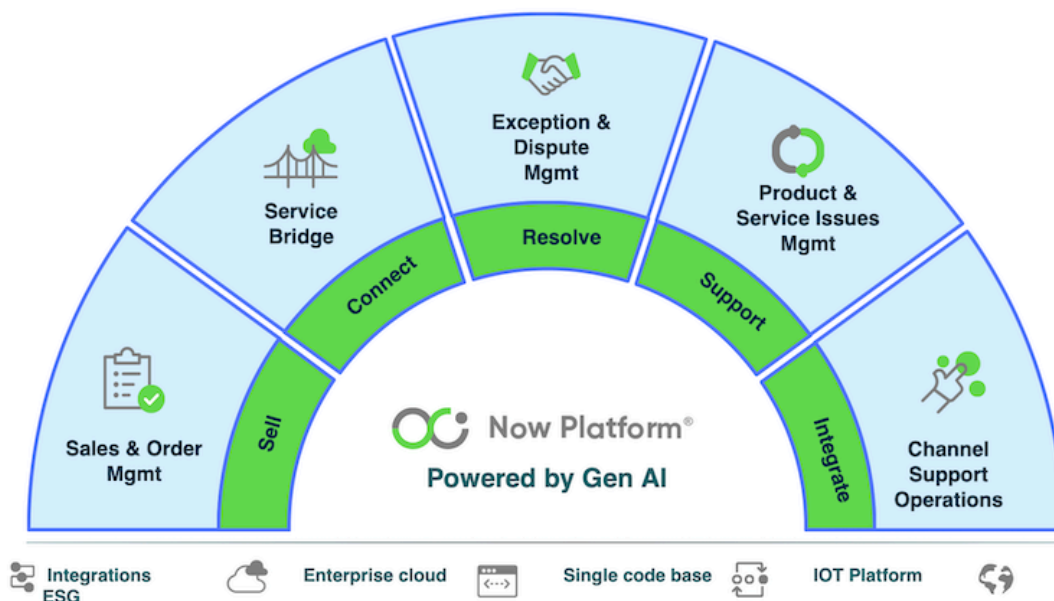
製造業営業オペレーション (MCO) 製品は、販売、サポート、およびサービス業務を管理するための単一のプラットフォームを提供します。たとえば、機会の作成、見積もり、契約、注文の生成、例外や異議申し立ての解決、顧客からの苦情や製品またはサービスの品質問題のサポート、シームレスなチャネル運用の実現など、製品、サブスクリプション、サービスのエンドツーエンドのライフサイクルを管理できるようになります。

メリット

製造業営業オペレーション アプリケーションを ServiceNow ワークフローと組み合わせることで、組織は収益を加速し、収益性を向上させ、優れたカスタマーエクスペリエンスとチャネルエクスペリエンスを提供できます。

エンドツーエンドの運用をサポートするために、製造業営業オペレーション は次の機能とアプリケーションを提供しています。

Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



製造エコシステム全体をリアルタイムで管理

サービスブリッジ for 製造業営業オペレーション を使用して、ServiceNow エコシステム全体でビジネスワークフローを安全に構築します。メーカーは、新機能の採用、製品オフラインの公開、顧客、サプライヤー、チャンネル、パートナーへの同期をすべて 1 つのエンゲージメントシステム内で行うことができます。これにより、企業はエコシステム全体をリアルタイムで簡単に管理できるようになり、顧客やパートナーは独自の ServiceNow 環境内で必要な要求を行うことができます。これらの要求、インシデント、またはケースは、メーカーがリアルタイムで受信するため、エラーやタイムラグがなくなり、エージェントの効率と顧客満足度が向上し、カスタム統合と電子結合のコストが削減されます。

新しいサブスクリプションとサービスで成長を加速

新しいサブスクリプションとサービスオフラインを迅速に立ち上げて管理します。製品および価格設定カタログ管理、注文機会管理、ポストセールス活動、顧客ライフサイクルワークフローなどの販売および注文管理アプリケーションが単一のプラットフォームに集約されるため、急速に変化する顧客の期待、市場の状況、新たな機会に対する組織の応答性が向上し、収益の可能性が高まります。

自動化された例外ワークフローで俊敏性とコスト削減を向上

製造業営業オペレーション は、顧客、OEM、チャンネル、その他のバリューチェーンパートナーを 1 つのエンゲージメントとアクションのシステムに融合させることで、注文と請求書例外の管理プロセスを自動化するのに役立ちます。インテリジェントなレコメンデーション、ワークフロー、オーケストレーションにより、問題や異議申し立てを迅速に解決し、エージェントの生産性、注文配送パフォーマンス、現金回収サイクルを改善し、収益とキャッシュフローを向上させます。

差別化されたカスタマーエクスペリエンスとチャンネルエクスペリエンスを提供する

製造業営業オペレーションを通じて、メーカーはシームレスなコラボレーションと充実したパーソナライズされたエクスペリエンスを顧客とチャンネルパートナーに提供し、より強力なパートナーシップを育み、顧客ロイヤルティと維持を強化できます。オムニチャンネルエンゲージメント、インテリジェントなセルフサービス機能、プロアクティブな問題管理とコミュニケーションは、ロイヤルティを高めるだけでなく、全体的なブランド価値の向上にも役立ちます。

主要な機能

製造コマースオペレーションには、営業、サポート、サービスの 3 つの主要な領域があります。これらの領域は、集合的に会社の製品やサービスの効果的な販売に貢献します。製造業営業オペレーション は、これらの機能を合理化、自動化、最適化することを目的としています。

顧客、パートナー、メーカーのインスタンス間の統合を確立する

複数の ServiceNow インスタンス間の統合を確立することで、カスタム統合を構成および維持することなく、企業顧客からサプライヤー、チャンネル、パートナーに至るまで、製造エコシステム全体にシームレスな製造サポートとエクスペリエンスを提供します。製造サービスのカタログを作成して公開し、注文例外と製品の問題を管理し、顧客インスタンスと サービスブリッジ for 製造業営業オペレーション との統合を確立します。

サブスクリプションとサービスのライフサイクル管理

エンドツーエンドのプロセスを接続し、サービス/販売時点での顧客契約とエンタイトルメントの検証、販売後の変更の追跡と実行、アクティベーションと潜在的な収益損失をプロアクティブに管理します。メーカーは、販売前、販売後、販売後のプロセスのさまざまな段階(つまり、更新ライフサイクルの機会)にわたる活動を管理するために、手動プロセスや従来の知識に頼る必要がなくなりました。さらに、これらのプロセスは製品と部品の販売に最適化されており、新しいサブスクリプションやサービスオフラインの要件に対応するのに十分な柔軟性はありません。

注文から入金までの例外と異議申し立て管理

ERPやその他のポイントシステムと統合し、オムニチャネルからの要求をキャプチャし、要求を適切なチームにインテリジェントにルーティングし、コラボレーション、解決、承認プロセスを調整します。SLA と進捗状況を監視し、すべてのステークホルダーに積極的なコミュニケーションを提供することで、すべてのステークホルダーに対する監査可能性と可視性を高めることができます。製造業者が注文、納品、請求書の変更要求を簡単に管理できる方法を提供することで、手作業で処理され何度も引き継ぎを経ることが多い大きな問題や異議申し立てを回避し、顧客の不満や収益や現金の損失を防ぐことができます。

製品の品質問題と販売後のサービスサポート

他のシステムと統合し、エージェントがサービスが提供された時点でデータを利用できるようにし、構成可能なケースタイプ、プレイブック、問題管理ワークフロー、およびエージェントワークスペースを使用して、顧客、内部チーム、およびステークホルダーとシームレスにやり取りします。影響を受けるすべてのインストールベースを特定し、ソリューションと問題の解決策を伝達します。苦情や製品品質の問題を時間通りに解決することで、顧客に最高のサービスを提供し、エンジニアリング、生産、調達などの内部チームからの切断を回避します。製造業営業オペレーションを使用して、顧客、インストールベース、注文、保証、契約、エンタイトルメント、および製品に関する完全で一貫性のある情報を保持します。

チャネルサポート運用

セルフサービス機能、製品、サブスクリプション、サービスに関するサポート要求を提供し、プロアクティブで一貫性のあるリアルタイムのコミュニケーションを提供します。Service Model Foundation の機能を使用して、組織、階層、およびエンドカスタマーとの関係を定義します。メンテナンスや修理のために最寄りのディーラーやサービスプロバイダーにサービス要求をプロアクティブに送信し、保証請求やリコールなどのサービスプロセスを簡素化します。ディーラー、サービスプロバイダー、小売業者などのチャネルパートナーからの、問い合わせ、要求、問題に対する一貫性のない、遅延した、不適切な応答による不満を回避します。

製造業営業オペレーション プロバイダー向けの サービスブリッジ

サービスブリッジ アプリケーションを 製造業営業オペレーション とともに使用して、サービスのカタログの作成と公開、コンシューマーから生成された要求の受信と履行、コンシューマーインスタンスとの統合の確立を行います。

プロバイダーインスタンスは、顧客、ディーラー、パートナーなどのエンドユーザーにサービスブリッジを提供する OEM/メーカーに属します。

製造プロバイダーは、次のことができます。

- 顧客、サプライヤー、チャネル、または製造パートナーのインスタンスでリモートサービスカタログを作成して公開します。
- インスタンスを製造エコシステム内のインスタンスと統合します。
- 顧客、サプライヤー、チャネル、または製造パートナーの ServiceNow[®] インスタンスからインスタンスでサービス要求を受信して履行します。

製造業のプロバイダーは、サービスブリッジ for 製造業営業オペレーション を使用して、次のようなさまざまなタイプのサポートをコンシューマーに提供できます。

- テクニカルサポート
- 注文と部品の履行
- 請求管理

- AR チームへのルーティング
- 紛争解決
- フィールド技術者のディスパッチ (FSM との統合が必要)

サービスブリッジ for 製造業営業オペレーション 主な機能

リモートカタログ	プロバイダーインスタンスのワークフローと統合による共有カタログの開発を維持しながら、コンシューマーのインスタンス内のネイティブカタログアイテムを提供します。	顧客、チャネル、パートナーは、独自のカタログを作成する必要がなくなり、OEMのリモートカタログを利用できるため、コストの削減とエラーの減少、およびカスタマーエクスペリエンスの向上につながります。さらに、OEMおよび消費者の効率と生産性を向上させます。
リモートタスク	カスタム eBonding の持続可能な代替品。ServiceNow エコシステム全体で簡単にコラボレーションできます。従来の E-Bondingのネイティブな代替品。タスク間の統合を有効にします。	コストがかかり、エラーが発生しやすい統合を構築する必要がなくなります。コラボレーションとコミュニケーションを強化し、サービス品質を向上させます。
積極的ケース	ケースは、コンシューマーインスタンスで積極的に確認できるプロバイダーインスタンスのフローを介してプロバイダータスクを開始します。後ろに同期する積極的ケースフローがあります。	リコール管理などのアラートプロセスまたは通知プロセスの自動化比率を簡素化し、向上させます。サービスデリバリの品質を向上させ、タスクのアサインを簡素化します。
スクラッチ パッド	スクラッチパッドを使用すると、リモートタスクまたはプロバイダータスクを介してインスタンス間で変数を「アドホック」に共有できます。	インスタンス間のデータ同期が簡素化され、導入の労力が軽減されます。迅速なデータの入力と取得により、スクラッチパッドで直接データをキャプチャして更新することで、時間を短縮できます。
認定ユーザー <input checked="" type="checkbox"/>	顧客インスタンスでリモートレコードプロデューサーのユーザーレベルのロールベースのアクセス制御を有効にします。	ユーザーレベルのロールベースのアクセス制御の採用による不一致の可能性を回避します。データの不一致によるアクセスエラーを減らすことでコンプライアンスリスクを軽減します
プロバイダータスク (レコードプロデューサー)	ケースなどの関連タスクをプロバイダータスクとしてコンシューマーに同期することで、プロバイダーは ServiceNow を使用するコンシューマーと透明性の高い協力関係を確保できます。	インスタンス間のデータ同期を簡素化し、異なるインスタンスのケース間のデータの不一致を回避します

サービスブリッジ for 製造業営業オペレーション 主な機能 (続く)

構成リビジョン	リモートレコードプロデューサー、リモートタスク定義、および基盤データ同期オフリングの構成を更新して、コンシューマーに資格を付与できる新しいリビジョンを作成できます。サービスブリッジアプリケーションをアップグレードしていないコンシューマーに影響を与えることなく、機能が更新されたエンタイトルメントの新しいリビジョンを互換性のあるコンシューマーに展開できます。	更新された機能を提供する Service Bridge エンタイトルメントの新しいリビジョンを開発し、アプリケーションをまだ更新していないコンシューマーに悪影響を与えることなく、互換性のあるコンシューマーに展開できます。プロバイダーは、効率性と拡張性を向上させて、改善されたカスタマーエクスペリエンスを提供します。
不一致バージョンのサポート	プロバイダーとコンシューマーは、データ交換機能に影響を与えることなく、異なるバージョンのサービスブリッジアプリケーション (N-2 内) を実行できます。	この機能により、プロバイダーは Service Bridge アプリケーションの更新をコンシューマーと調整する必要がなくなり、プロバイダーは、まだアップグレードしていないコンシューマーをサポートしながら、新しい機能を採用することができます。サービスブリッジのサポート性とスケーラビリティが向上し、プロバイダーは改善されたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになりました。
注文管理サポート	製品オフリングが Sales and Order Management (SOM) で定義されている場合、管理者はリモートカタログアイテムを指定できます。このオフリングは、資格のあるサービスブリッジに接続された顧客のサービスカタログにリモートレコードプロデューサーとして公開されます。	顧客は、Service Bridge リモートレコードプロデューサーを使用して、接続された Service Bridge プロバイダーから Sales and Order Management (SOM) 製品オフリングを注文できるため、受注処理の迅速化、精度の向上、顧客満足度の向上が可能になります。

製造業営業オペレーションを使用したプロバイダーのサービスブリッジの設定については、「[でのプロバイダー向けサービスブリッジのインストール 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

製造業営業オペレーション コンシューマー向け サービスブリッジ

サービスブリッジ アプリケーションを 製造業営業オペレーション とともに使用して、コンシューマーが必要な要求を行えるようにします。

コンシューマーは、製造業営業オペレーション サービスブリッジ コンシューマーポータルを使用して次の操作を実行できます。

- サービスカタログの表示と要求の作成 (製品の問題の報告など)
- リモート選択とケースの更新をリアルタイムで確認

- 解決コメントを受信します。
- 従業員に関連するすべてのアイテム (HR の問題、製品の問題) を 1 か所で確認

コンシューマーインスタンスは、サービスブリッジ接続を受信する B2B 顧客、チャネル、サプライヤー、または 3PL を含むインスタンスです。コンシューマーインスタンスを持つコンシューマーは、コンシューマー向け サービスブリッジ で製造業営業オペレーションを使用して次のことができます。

- 製品の問題 (ハードウェアとソフトウェア) を送信する
- 部品の注文
- 機器を置換
- 請求書で問題を送信する
- 順序変更
- 保証請求を提出する

サービスブリッジ 消費者向けの主な機能

リモート選択	リモートカタログアイテムの送信中に、プロバイダーデータにリアルタイムで直接アクセスできます。	基盤データをコンシューマーインスタンスにレプリケートする必要がなくなります。適切な情報を適切なタイミングで入手することで、エラーの可能性が減り、コストが削減されます。
トランスフォーメーションフレームワーク	プロバイダーまたはコンシューマーがリモートタスクの受信データと送信データを変換できるようにします。ステータスや優先度などの静的な選択肢を使用して、フィールドを簡単に変換できます。高度なスクリプト化された変換では、複雑なロジックが可能になります。	エージェント同士 (OEM、コンシューマー) とのコミュニケーションが簡素化されるため、エージェントはインシデント、ケース、およびコンシューマーの要求の解決に集中できます。
不一致バージョンのサポート	プロバイダーとコンシューマーは、データ交換機能に影響を与えることなく、異なるバージョンのサービスブリッジアプリケーション (N-2 内) を実行できます。	この機能により、プロバイダーは Service Bridge アプリケーションの更新をコンシューマーと調整する必要がなくなり、プロバイダーは、まだアップグレードしていないコンシューマーをサポートしながら、新しい機能を採用することができます。サービスブリッジのサポート性とスケーラビリティが向上し、プロバイダーは改善されたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになりました。
コンシューマープリフロー	コンシューマーは、コンシューマーとプロバイダーのプロバイダータスク間でデータを同期するかどうか、およびいつ同期するかを制御できます。フローを	コンシューマープリフローにより、Service Bridge プロバイダーは現在のコンシューマー向けのサービスを改善し、この機

サービスブリッジ 消費者向けの主な機能 (続く)

	サービスブリッジリモートレコードプロデューサー (RRP) に関連付けて、要求/タスクがプロバイダーに同期される前に、承認などのコンシューマー定義のプロセスを実行できません。	能が要件となる追加の顧客に拡張できるようになります。
注文管理サポート	製品オフリングが Sales and Order Management (SOM) で定義されている場合、管理者はリモートカタログアイテムを指定できます。このオフリングは、資格のあるサービスブリッジに接続された顧客のサービスカタログにリモートレコードプロデューサーとして公開されます。	顧客は、Service Bridge リモートレコードプロデューサーを使用して、接続された Service Bridge プロバイダーから Sales and Order Management (SOM) 製品オフリングを注文できるため、受注処理の迅速化、精度の向上、顧客満足度の向上が可能になります。

製造業営業オペレーションを使用したプロバイダーのサービスブリッジの設定については、「[でのコンシューマー向け サービスブリッジ のインストール 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

製造業営業オペレーションの構成

行政エージェントとサービスマネージャーが行政サービスを構成員、企業、その他の機関に提供できるようにするための 製造業営業オペレーション を設定します。


製造業営業オペレーションの構成には、いくつかの主要なタスクが含まれます。

- 製造業営業オペレーション アプリケーションのインストールと設定。
- オペレーショナルテクノロジー Manager、Vulnerability Response、インシデント管理、および変更管理アプリケーションのインストールと設定
- Industrial Process Manager (産業用プロセスマネージャー) を構成する。

製造業営業オペレーションアプリケーションのインストールと構成



admin ロールを持つユーザーは、次の主な構成タスクを完了して、製造業営業オペレーション アプリケーションを設定します。

MCO 構成タスク

構成タスク	Description (説明)
カスタマーサービス管理 (CSM)  アプリケーションのインストールと構成	ServiceNow Store ストアから カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、エージェントとアカウントエグゼクティブは、顧客に積極的なサービスを提供するために必要な顧客システムとツールを可視化できます。

MCO 構成タスク (続く)

構成タスク	Description (説明)
<p>Service Model Foundation  アプリケーションのインストールと構成</p>	<p>ServiceNow Store ストアから サービスモデル基盤 アプリケーションをインストールします。このフレームワークを使用すると、ビジネスニーズを表す構造化された柔軟なデータモデルを作成できます。</p>
<p>オポチュニティ管理  アプリケーションのインストールと構成</p>	<p>ServiceNow Store ストアから オポチュニティ管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、営業エージェントとアカウントエグゼクティブは、特定された顧客のニーズに基づいて潜在的な販売を特定および追跡する機会を作成および管理できます。</p>
<p>見積管理  アプリケーションのインストールと構成</p>	<p>ServiceNow Store ストアから 見積管理 アプリケーションをインストールします。これにより、販売代理店は、顧客が購入を希望する製品またはサービスの販売見積もりを生成できます。</p>
<p>Install Base Management  アプリケーションのインストールと構成</p>	<p>ServiceNow Store ストアから インストールベース管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションを使用すると、顧客による製品の使用または購入を 製造業営業オペレーション アプリケーションでキャプチャできます。</p>
<p>Order Management  アプリケーションのインストールと設定</p>	<p>注文管理 アプリケーションを ServiceNow Store からインストールします。このアプリケーションを使用すると、エージェントは企業顧客からの注文をキャプチャ、管理、履行できます。</p> <p>注: 通信事業サービス管理サブスクリプションをお持ちの場合は、ストアから 通信事業、メディア、およびテクノロジー向け 注文管理 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションには、Order Management アプリケーションと、通信製品向けの TMF API の ServiceNow 実装が含まれています。</p>

- 実装スペシャリストと協力して、製造セットアッププロセスを簡素化します。詳細については、[Customer Success Center](#)  でご確認ください。
- ServiceNow [製造業コミュニティ](#)  に参加して、同じ業界の課題や機会に取り組んでいる世界中の仲間と知識を共有し、協力し、ネットワークを構築しましょう。

でのプロバイダー向けサービスブリッジのインストール 製造業営業オペレーション

admin ロールを持っている場合は、製造業営業オペレーション で使用するプロバイダー向け サービスブリッジ®(sn_sb_pro) アプリケーションをインストールできます。アプリケーションには、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するデモデータとインストールが含まれています。

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

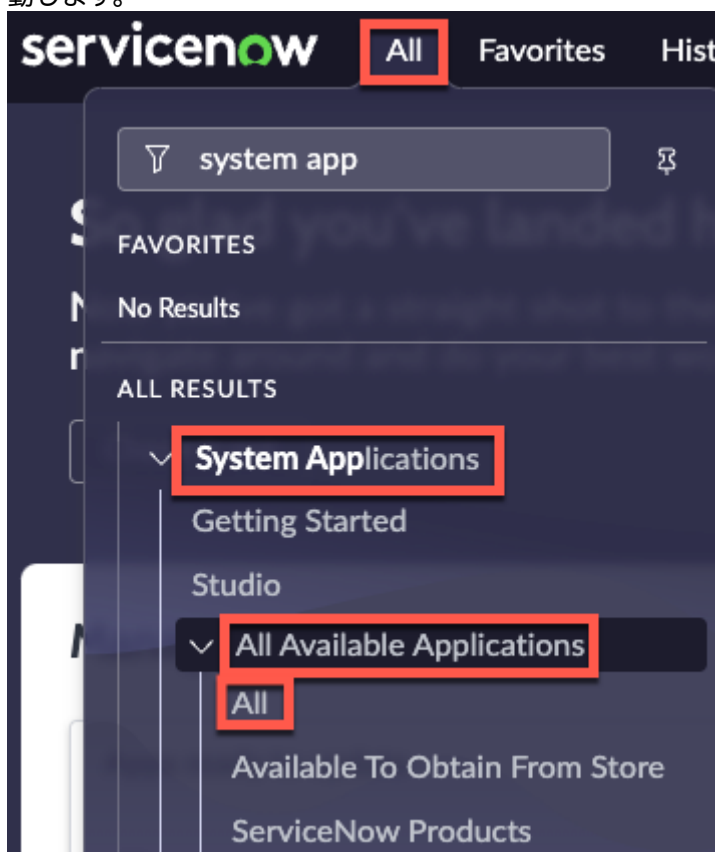
次のプラグインは、製造業営業オペレーション のプロバイダー向けサービスブリッジアプリケーションとともに自動的にインストールされます。

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

これらとは別に、ロール、ビジネスルール、テーブル、フローなどのいくつかのコンポーネントもインストールされます。このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、[以下を参照してください](#)[Components installed with Service Bridge for Providers](#)。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、プロバイダーアプリケーション (sn_sb_pro) の サービスブリッジを検索します。

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

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

3. アプリケーションのインストールダイアログで、アプリケーションの依存関係を確認します。

このリストは、依存するプラグインとアプリケーションそれぞれについて、インストール中であるか、既にインストールされているか、またはインストールする必要があるかを示します。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、サービスブリッジ for Providers をインストールする前にインストールする必要があります。

4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

でのコンシューマー向け サービスブリッジ のインストール 製造業営業オペレーション

admin ロールを持っている場合は、製造業営業オペレーション で使用するために サービスブリッジ for Consumers アプリケーションをインストールできます。アプリケーションには、デモデータと、ServiceNow Store アプリケーションとプラグインに関連するインストールが含まれています。

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

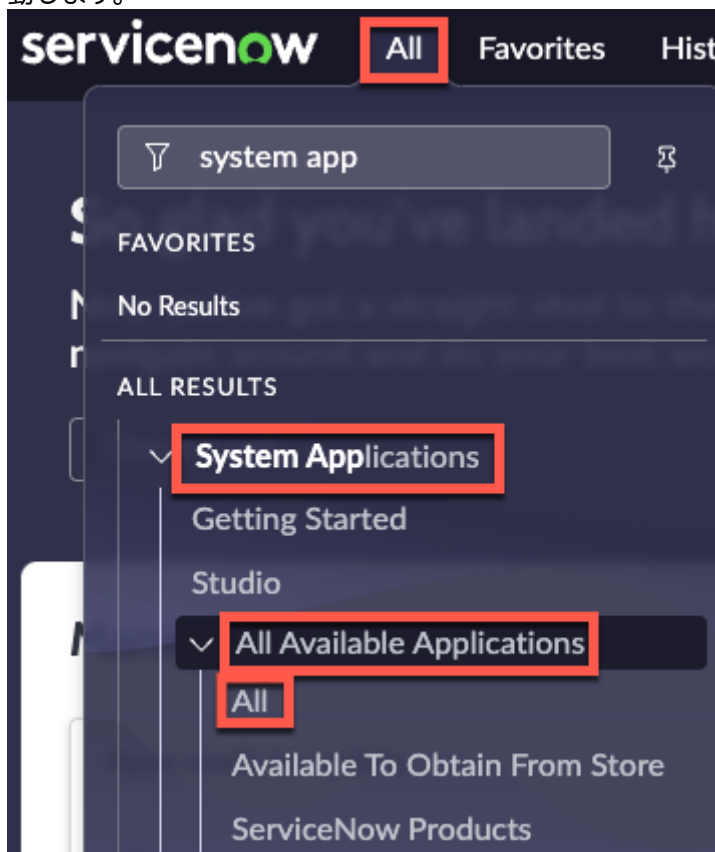
次のプラグインは、製造業営業オペレーション の サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされます。

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

これらとは別に、ロール、ビジネスルール、テーブル、フローなどのいくつかのコンポーネントもインストールされます。このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「[でのコンシューマー向け サービスブリッジ のインストール 製造業営業オペレーション](#)」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションを検索します。

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

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

3. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

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

i 重要:

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

4. [インストール] を選択します。

とともにインストールされるコンポーネント 製造業営業オペレーション サービスブリッジ

製造業営業オペレーション で サービスブリッジ アプリケーションをアクティブ化すると、テーブルやユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

のプロバイダー向け サービスブリッジ とともにインストールされるコンポーネント 製造業営業オペレーション

製造業営業オペレーション で サービスブリッジ for Providers アプリケーションをアクティブ化すると、テーブルやユーザーロールなど、いくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

インストールされるロール

次のロールは、 サービスブリッジ for Providers アプリケーションとともにインストールされます。

サービスブリッジ for Providers アプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジ要求者 [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の IT スタッフのメンバーが、サービスカタログからプロバイダーにサービスを要求および監視できるようにします。 <p>i 注: プロバイダーのリモートレコードプロデューサーにアクセスする必要がある顧客スタッフのメンバーには、このロールが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> リモートレコードプロデューサーおよびプロバイダータスクへのアクセスを提供します。 	該当なし
サービスブリッジ読み取り [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> プロバイダーのカスタマーサービスエージェントがプロバイダータスクレコードの内容を読み取れるようにします。 サービスブリッジ アプリケーションへの読み取り専用アクセス権を提供します。 	該当なし
サービスブリッジアドミン [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> 通常、顧客側とプロバイダー側の両方の サービスブリッジ アプリケーションのアドミ 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.requestor sn_sb.remote_task_creator

サービスブリッジ for Providers アプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	<p>ニストレーターにアサインされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> すべての サービスブリッジ テーブルへの読み取りアクセス権を提供します 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read flow_designer sn_customerservice.case_viewer sn_customerservice.customer_data_viewer カタログ

インストールされるテーブル

次のテーブルは、 サービスブリッジ for Providers アプリケーションとともにインストールされます。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
認定ユーザー [sn_sb_pro_authorized_user]	認定ユーザーレコードが含まれています。
コンシューマー接続 [sn_sb_pro_consumer_connection]	プロバイダーのコンシューマー接続レコード。ベース接続テーブルを拡張します。
エンタイトルメント [sn_sb_pro_entitlement]	プロバイダーエンタイトルメントは、レコードをエンタイトルメントされたコンシューマーに関連付け、ベースエンタイトルメントテーブルを拡張します。
受信フィールド [sn_sb_pro_inbound_field]	リモートタスク定義のプロバイダー側の受信フィールドマッピングを管理します。
送信フィールド [sn_sb_pro_outbound_field]	リモートタスク定義のプロバイダー側の送信フィールドマッピングを管理します。
ペルソナ [sn_sb_pro_persona]	サービスブリッジペルソナを管理します。
プロバイダー [sn_sb_pro_provider]	プロバイダー側のレコードを関連付けるプロバイダー関連付けレコード。
プロバイダータスク [sn_sb_pro_provider_task]	リモートレコードプロデューサーを介してコンシューマーによって作成された、プロバイダー側のプロバイダータスク。
登録 [sn_sb_pro_registration]	サービスブリッジ 登録レコード。
リモート選択定義 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	リモートレコードプロデューサーのリモート選択定義。
コンシューマー基準 [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	リモートレコードプロデューサーに帰属するコンシューマー基準レコードは、特定のリモートレコードプロデューサーに対する資格がどのコンシューマーに付与されるかを制御します。
リモートサービス [sn_sb_pro_remote_service]	リモートサービスレコード。

プロバイダー向け サービスブリッジアプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
リモートタスク [sn_sb_pro_remote_task]	同期されたインスタンス上の親タスク間のデータ転送を管理するためのリモートタスク。
リモートタスク定義 [sn_sb_pro_remote_task_def]	リモートタスク定義は、リモートタスクの作成と処理を制御します。
コンシューマー基準 [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	リモートタスク定義に起因するコンシューマー基準レコードは、特定のリモートタスク定義に対する資格がどのコンシューマーにあるかを制御します。
リモートタスク変数 [sn_sb_pro_remote_task_variable]	リモートタスクに関連付けられた Glide 変数により、受信した同期データを表示できます
サービスブリッジ設定 [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	プロバイダーの設定レコード。プロバイダーとコンシューマー間のさまざまな サービスブリッジ 設定を調整して管理します。
変換 [sn_sb_pro_transform]	プロバイダー側の変換レコード。

サービスブリッジ for Consumers とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、製造業営業オペレーションのコンシューマー向けサービスブリッジアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

i 注:

アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルには、このアプリケーションとともにインストールされるコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「[アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索](#)」を参照してください。

インストールされるロール

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともに次のロールがインストールされます。

サービスブリッジ コンシューマーアプリケーションとともにインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジアドミン [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> 通常、顧客側とプロバイダー側の両方の サービスブリッジ アプリケーションのアドミニストレーターにアサインされます。 すべての サービスブリッジ テーブルへの読み取りアクセス権を提供します 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read sn_sb.requestor sn_sb.remote_task_creator flow_designer カタログ

サービスブリッジ コンシューマーアプリケーションとともにインストールされるロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
サービスブリッジ読み取り [sn_sb.読む]	プロバイダータスクへの読み取り専用アクセス権を付与します	該当なし
サービスブリッジ要求者 [sn_sb.requestor]	リモートレコードプロデューサーおよびプロバイダータスクへのアクセスを提供します	該当なし

インストールされるテーブル

次のテーブルは、コンシューマー向け サービスブリッジ アプリケーションとともにインストールされます。

サービスブリッジ **for Consumers** アプリケーションとともにインストールされるテーブル

テーブル	Description (説明)
認定ユーザー [sn_sb_con_authorized_user]	認定ユーザー。
接続 [sn_sb_con_consumer]	コンシューマー側の接続レコード。
エンタイトルメント [sn_sb_con_entitlement]	エンタイトルメントを拡張するコンシューマー側テーブル。
受信フィールド [sn_sb_con_inbound_field]	リモートタスク定義のコンシューマー側の受信フィールド。
送信フィールド [sn_sb_con_outbound_field]	リモートタスク定義のコンシューマー側の送信フィールド。
ペルソナ [sn_sb_con_persona]	コンシューマー側のペルソナレコード。
プロバイダー接続 [sn_sb_con_provider_connection]	コンシューマーをプロバイダーインスタンスにリンクし、ベース接続テーブルを拡張するプロバイダー接続レコード。
プロバイダータスク [sn_sb_con_provider_task]	コンシューマー側のプロバイダータスクレコードは、プロバイダータスクベーステーブルを拡張します。
リモート選択キャッシュ [sn_sb_con_remote_choice_cache]	リモート選択クエリのコンシューマー側キャッシュ。

サービスブリッジ for Consumers アプリケーションとともにインストールされるテーブル (続く)

テーブル	Description (説明)
リモートレコードプロデューサー [sn_sb_con_remote_record_producer]	コンシューマー側のリモートレコードプロデューサーレコード。
リモートタスク [sn_sb_con_remote_task]	コンシューマー側のリモートタスクレコードは、リモートタスクベーステーブルを拡張します。
リモートタスク定義 [sn_sb_con_remote_task_def]	コンシューマー側のリモートタスク定義レコード。
リモートタスク変数 [sn_sb_con_remote_task_variable]	Glide 変数を拡張するリモートタスク関連変数テーブル。
サービスブリッジの設定 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	コンシューマー側の設定レコード サービスブリッジ、設定ベーステーブルを拡張します。
リモート選択 [sn_sb_con_st_remote_choice]	コンシューマー側のリモート選択レコード。
変換 [sn_sb_con_transform]	コンシューマー側の変換レコードは、変換ベーステーブルを拡張します。

製造業営業オペレーションの統合

ケースの解決を支援するために、他のアプリケーションとデータ連携することで、製造業営業オペレーションの機能を拡張し、他の部門と結束します。

製造業営業オペレーションは、次のアプリケーションとの統合を提供します。

Field Service Management

製造業営業オペレーション アプリケーションを フィールドサービス管理 (FSM) アプリケーションと統合すると、ビジネスニーズに応じて、ケースに関連するすべてのフィールドサービス作業指示と予約を作成および表示できます。

Strategic Portfolio Management

注文管理で複雑で長時間実行される注文と注文タスクのプロジェクト監督を行い、戦略的ポートフォリオ管理でそれらを管理します。

製造業営業オペレーションの使用

製造業営業オペレーション を使用して、製品、サブスクリプション、サービスのエンドツーエンドのライフサイクルを管理する方法について説明します。

サービスブリッジ with 製造業営業オペレーションを使用することで、メーカーは社内で複数の部門、B2B顧客、サプライヤー、チャンネルパートナー、またはサードパーティロジスティクスパートナー(3PL)とつながることができます。

サービスブリッジ for Providers の使用

製造業営業オペレーション でプロバイダー向けサービスブリッジを使用するメーカーは、サービスブリッジを使用してサービスカタログから要求を送信し、ServiceNow インスタンスからの受注処理を追跡する方法を学習します。

コンシューマー向け サービスブリッジ の使用

製造業営業オペレーション で サービスブリッジ for Consumers を使用しているメーカーは、コンシューマーが Service Bridge で 製造業営業オペレーション を使用して、サービスカタログからの要求をすべて ServiceNow インスタンスから送信する方法について説明します。

製造業営業オペレーション の例

この例では、製造業営業オペレーション アプリケーションは、架空の Zenod 製造会社 (OEM) がサービスブリッジ を使用して、自社のプリンターとサービスを使用して商品をグローバルに出荷する輸送会社である Boxeo と、小売業者や消費者に多くのオフィスブランドや商用テクノロジー用品 (コンピューター、モニター、プリンターなど) を販売するチャンネル小売業者である Office Mart とのパートナーシップを管理するのに役立ちます。 物資の発送など)。

シナリオ例：主要なペルソナとそのメリット

スキャナー、プリンター、その他の多機能オフィスシステムを製造および販売する製造会社である Zenod は、企業顧客に配送サービス パッケージを提供しています。ある顧客である Boxeo は、同社と提携して、Zenod のプリンター、配送用品、サービスを使用して商品をグローバルに出荷しています。

主要なペルソナ (メーカーと顧客) は、それぞれの サービスブリッジ インスタンスで次のタスクを実行できます。

メーカー (**Zenod**) は、次のことができます。

- リモートカタログアイテムとリモートタスク定義を使用した製品またはサービスカタログの公開
- エージェントワークスペースで要求をリアルタイムで受信する
- ウォッチリストに載っている顧客およびチャンネルパートナーに解決策を中継

顧客 (**Boxeo**) は次のことができます。

- リモートカタログを使用して、Zenod に直接修理と技術サポートを要求します
- リモートタスクを使用して同期
- 機能停止とサービスの問題を表示する
- 購入した製品を表示する
- 購入した製品に関連するサービスを要求する

シナリオは次のように展開されます。

1. Zenod は、リモートカタログアイテムとリモートタスク定義を使用して、製品またはサービスカタログを公開します。
2. Boxeo のプロダクションプリンターがダウンしたため、リモートカタログを使用して Zenod に直接修理と技術サポートの依頼が寄せられました。

3. Boxeo のプロダクションプリンターがダウンしている間、Boxeo の L1 はインシデントに取り組んでおり、その情報とこれまでに行ったことを Zenod に伝える必要があります。Boxeo の L1 と Zenod は、リモートタスクを使用してワークフローを同期できます。
4. Zenod のテクニカルサポートは、エージェントワークスペースでリクエストをリアルタイムで受信し、その場で Boxeo と会い、解決を進めます。

製造業営業オペレーションと サービスブリッジ のユースケースの例

Zenod は、スキャナー、プリンター、その他の多機能オフィス システムを製造し、B2B と、卸売業者、中小企業、小売チャンネルを通じて最終消費者の両方に販売しています。OfficeMartは、多くのオフィスブランドや商用テクノロジー用品(オフィス家具、コンピューター、モニター、プリンター、配送用品など)を最終消費者に販売するチャンネル小売業者です。ここでは、Zenod が サービスブリッジ で 製造業営業オペレーション を使用してチャンネル小売業者である OfficeMart と通信する方法 (またはその逆) の例を示します。

メーカー (OEM) からチャンネルへ

1. Zenod は、製品のリコールについてチャンネル小売業者に通知するケースを作成し、チャンネルとアカウントを [アラート] に設定します。
2. Office Mart は、インスタンスでプロバイダタスクを受信します。プロバイダタスクは、ポータルに完了すべきタスクとして表示されます。
3. オフィスマートは、製品を購入またはライセンスした顧客にリコールについて通知する方法など、リコールに関連するタスクの事前定義されたワークフローに従います。

製造業者へのチャンネル (OEM)

1. OfficeMart は、製品またはサービス カタログを公開します。
2. OfficeMart の購入者は、従業員ポータル of サービスカタログ (Zenod が公開するリモートカタログ) を使用して、現在の注文の変更要求を行います。ユーザーは変更したい内容を説明し、サービスカタログを通じてそれを OfficeMart に送信します。コンシューマーインスタンスにケースタスクが自動的に作成され、それが Zenod のプロバイダー向け サービスブリッジ インスタンスに同期されます。
3. タスクがケースに変換されます。Zenod 注文管理エージェントは、エージェントワークスペースでケースを直接受信し、解決に取り組みます。