



チューリッヒの**CRM**および業種別 製品

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



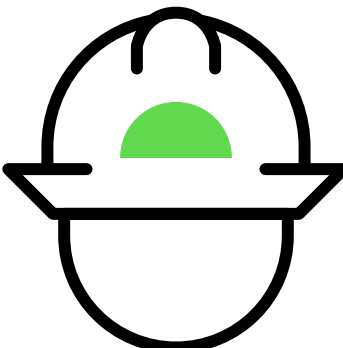

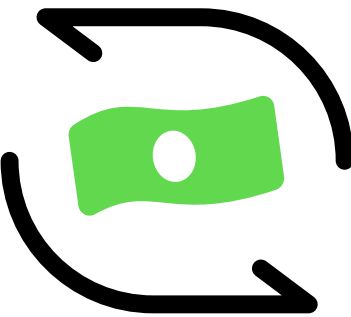

目次

CRM および業種別製品..... 4

CRM および業種別製品

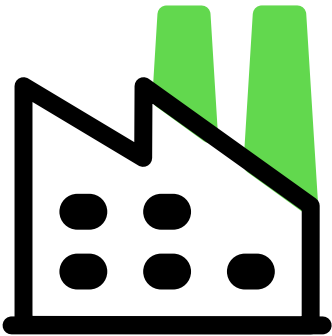
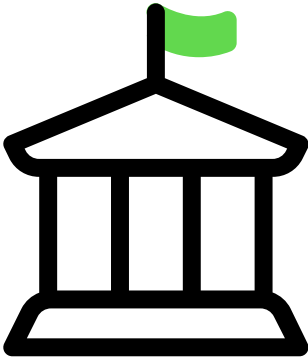

ServiceNow 顧客関係管理 (CRM) は、販売、履行、サービスを 1 つの統合プラットフォームで実現するのに役立ちます。ServiceNow CRM は、セールスと注文管理、フィールドサービス管理 (FSM)、カスタマーサービス管理 (CSM) と、それらに関連する業界の拡張機能で構成されています。業種別製品は、データモデル、フレームワーク、ワークフローを製品化して一般的なエクスペリエンスの課題に大規模に対処することで、ServiceNow AI Platform の価値をさらに高めます。

CRM 製品

カスタマーサービス管理 (CSM)	フィールドサービス管理 (FSM)	セールスと注文管理
 <p>複数のチャンネルにわたる顧客ケースを管理し、問題を解決し、インタラクションを追跡します。</p> 	 <p>作業指示、資産、または場所を管理し、エージェントを派遣してフィールド作業を実施します。</p> 	 <p>注文管理、リードと機会の管理、見積もりの生成、契約更新、請求などの営業サイクルを管理します。</p> 

自動翻訳

Industry 製品

<p>ファイナンシャルサービス</p>  <p>金融機関が顧客ロイヤリティを構築する便利なエクスペリエンスを提供できるように支援します。</p> <p>▶</p>	<p>ヘルスケアとライフサイエンス</p>  <p>医療提供者、支払者、ライフサイエンス企業が優れた患者ケアを提供できるように、医療機関全体で情報を移動して作業します。</p> <p>▶</p>	<p>製造業営業オペレーション</p>  <p>人、プロセス、テクノロジーを、製造業のバリューチェーン全体のアクションシステムに統合します。</p> <p>▶</p>
<p>公共部門</p>  <p>福利厚生、ライセンス、サービス要求などのデジタルサービスを構成員に提供するための公共部門アプリケーションの開発を可能にします。</p> <p>▶</p>	<p>小売</p>  <p>最適化されたプロセスとツールを通じて小売業務の効率を高めます。</p> <p>▶</p>	<p>電気通信、メディア、およびテクノロジー</p>  <p>注文と保証を1つのプラットフォームに統合して、通信サービスプロバイダーのシームレスなエクスペリエンスと可視化を実現します。</p> <p>▶</p>

自動翻訳

[store-future: BEGIN review]

カスタマーサービス管理 (CSM) は、電話、メール、チャット、ソーシャルメディアなど、複数のチャンネルにわたる顧客とのやり取りを管理するのに役立ちます。カスタマーサービスチームは、顧客

の問題を管理し、要求を追跡し、問題を解決できます。セールスと注文管理は、リード、機会、アカウントなど、営業パイプラインの完全なビューを提供します。顧客アカウントを管理し、進捗状況を追跡し、チームメンバーと協力して取引を成立させることができます。最後に、組織でフィールド作業が必要な場合は、フィールドサービス管理 (FSM) スケジューリング、インベントリの追跡、顧客とのリアルタイムでのコミュニケーションなど、フィールドサービスチームの管理に役立ちます。

業種別製品は、各業界特有のデジタルトランスフォーメーションの課題に対処するために必要なデータモデル、フレームワーク、機能を導入することで、ServiceNow AI Platform の価値を高めます。

[End]