

# サービスナウを利用する

## 重要ポイント

- ServiceNow を使用する際には、提供された URL でログインし、ホームやサービスカタログなどのメニューをナビゲートし、リクエストやインシデントを提出することが一般的です。
- 研究によると、エンドユーザーはモバイルアプリを使用して移動中の管理が可能ですが、利用可能性は組織の設定に依存します。
- インターフェースはカスタマイズによって異なるため、具体的な情報は IT 部門に確認してください。

## アクセスとナビゲーション

ServiceNow を使用開始するには、組織が提供する URL で資格情報を使用してログインします。インターフェースには、ホーム、サービスカタログ（リクエスト用）、インシデント管理（問題用）などのナビゲーションメニューが含まれることが一般的です。また、タスクを移動中に管理するためのモバイルアプリがあるかどうかを確認してください。利用可能性は異なります。

## レポートとコミュニケーション

インシデントを報告するには、インシデント管理に移動し、詳細を入力して提出します。サービスについては、サービスカタログを使用して検索し、リクエストします。チケットのステータスはホームページまたは検索機能を通じて追跡し、コメントやメールの更新を通じてコミュニケーションを行います。

## ベストプラクティスとサポート

ログインを安全に保ち、連絡先情報を定期的に更新してください。具体的なガイドラインについては、組織のドキュメントを参照するか、IT 部門に問い合わせてください。設定は異なる場合があります。

---

## ServiceNow の使用に関する包括的なガイド

このガイドは、組織の IT およびビジネスプロセスを効率化するために設計された ServiceNow プラットフォームの使用方法について詳しく説明します。アクセス方法、ナビゲーション、一般的なタスク、ベストプラクティスをカバーし、エンドユーザーがシステムを効果的に利用できるようにします。情報は一般的なプラクティスと公式ドキュメントに基づいており、組織のカスタマイズが特定の経験に影響を与えることを認識しています。

**ServiceNow の紹介** ServiceNow は、IT サービス、人事、カスタマーサービスなどを自動化し、管理するクラウドベースのプラットフォームです。エンドユーザーにとって、これは主に問題の報告、サービスのリクエスト、セルフヘルプリソースへのアクセスのためのツールです。プラットフォームのインターフェースと機能は、組織の設定によって異なるため、このガイドは一般的な使用方法をカバーしつつ、ユーザーに内部ドキュメントを参考にすることを勧めます。

**ServiceNow へのアクセス** まず、ユーザーは通常、ウェブブラウザを使用して、組織が提供する URL にアクセスします。この URL は、ユーザーが割り当てられた資格情報（ユーザー名とパスワード）を使用してログインする組織の ServiceNow ポータルへのインスタンスにリダイレクトします。

追加のアクセス方法として、ServiceNow モバイルアプリがあります。このアプリは、エンドユーザーの柔軟性を高めます。プラットフォームは、2つの主要なモバイルアプリを提供しています：**Now Mobile** はエンドユーザー向け、**Mobile Agent** はサービスデスクエージェント向けです。Now Mobile は、iOS および Android で利用可能で、ユーザーは IT、HR、施設などの部門でリクエストを提出し、ワークフローを管理することができます（Now Mobile）。ただし、モバイルアプリの利用可能性と設定は、組織の設定に依存するため、ユーザーはアクセス手順と互換性について IT 部門に確認し、特に ServiceNow Rome インスタンスまたはそれ以降が必要であることを注意してください。

セキュリティは最優先事項です。ユーザーはログイン資格情報を秘匿し、他の人とアカウントを共有しないようにして、機密データを保護する必要があります。ユーザープロファイルで連絡先情報を定期的に更新することで、スムーズなコミュニケーションとチケット管理が保証されます。

**インターフェースのナビゲーション** ログイン後、ServiceNow インターフェースはユーザーフレンドリーなレイアウトを提供し、通常は左側または上部にナビゲーションメニューが表示されます。このメニューは、以下のような主要なセクションにアクセスするためのものです：- **ホーム**：開いているチケット、最近の活動、お知らせを表示するパーソナライズされたダッシュボード。- **サービスカタログ**：ユーザーがリクエストできるサービスや製品のコレクション（例：新しいハードウェア、ソフトウェア、HR サービス）。- **インシデント管理**：作業に影響を与える IT の問題や障害を報告および追跡するためのもの。- **知識ベース**：セルフサービストラブルシューティングのためのオンラインライブラリの記事とソリューション。

インターフェースの外観と機能は、ServiceNow のバージョンと組織のカスタマイズによって異なる場合があります。例えば、古いバージョンの Eureka（2015 年）には UI14 があり、新しいリリースの Washington DC（2024 年）および予定されている Xanadu（2024 年末）には更新されたデザインが含まれています。ユーザーは、内部のトレーニングやドキュメントを通じて、組織の特定のレイアウトに慣れる必要があります。

**エンドユーザーの一般的なタスク** エンドユーザーは、主に ServiceNow でインシデントを報告し、サービスをリクエストするために使用します。以下に詳細な説明を示します：

**インシデントの報告** IT の問題を報告するには、ナビゲーションメニューからインシデント管理モジュールに移動します。「新規」をクリックしてインシデントを作成し、以下のような詳細を入力します：- 問題の説

明。- カテゴリ（例：ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）。- 優先度レベル（適用可能な場合）。- スクリーンショットやエラーメッセージなどの追加情報。

フォームを提出すると、追跡用のチケット番号が生成されます。ユーザーは後でコメントや添付ファイルを追加して、詳細を明確にしたり、サポートチームとのコミュニケーションを促進することができます。

**サービスのリクエスト** 新しいサービスや製品については、サービスカタログを使用します。希望するサービス（例：ラップトップのリクエスト、作業スペースの設定）を検索し、プロンプトに従ってリクエストを完了します。カタログには、追加の詳細のためのフォームが含まれる場合があり、提出後はリクエストは適切な部門にルーティングされます。

**チケットのステータスの確認** 進捗を監視するには、ホームページに表示される開いているチケットを確認するか、チケット番号または説明で特定のチケットを検索することができます。サポートチームからのステータス（例：進行中、解決済み）や更新は通常表示され、ユーザーが情報を得ることができます。

**コミュニケーションと更新** ServiceNow は、チケットシステムを通じてコミュニケーションを促進し、ユーザーは追加情報を提供するためにコメントを追加したり、ファイルを添付したりすることができます。プラットフォームは、ステータスの変更や詳細のリクエストなどの更新に関するメール通知を送信することが一般的です。ユーザーはこれらのメールを定期的に確認し、迅速に応答することで、スムーズな解決を確保する必要があります。

**セルフサービスと知識ベース** 知識ベースは、セルフサービスの貴重なリソースで、一般的な問題（例：パスワードのリセット、ソフトウェアのトラブルシューティング）に関する記事とガイドを提供します。ユーザーはナビゲーションメニューから知識ベースを検索してソリューションを探し、チケットを提出することなく問題を解決することができるため、待ち時間とサポートの負荷が軽減されます。

**エンドユーザーのベストプラクティス** ServiceNow を効果的に活用するためには、以下のベストプラクティスを考慮してください：- **セキュリティ**：ログイン資格情報を安全に保ち、他の人とアカウントを共有しないでください。これにより、機密データが保護され、組織のポリシーに準拠します。- **プロファイルのメンテナンス**：ユーザープロフィールで連絡先情報を定期的に更新し、チケット更新のための正確なコミュニケーションを確保します。- **フィードバック**：体験に関するフィードバックを提供してください。組織はこれを使用してプラットフォームを改善し、ユーザー満足度を向上させることが一般的です。- **トレーニング**：提供されるトレーニングセッションに参加し、プラットフォームの機能を理解することで、フラストレーションを軽減し、効率を向上させます。- **ドキュメント**：詳細な手順については、組織固有のドキュメントを参照してください。カスタマイズが機能の動作に影響を与える場合があります。

**組織の変動とサポート** ServiceNow の実装は非常に多様です。組織はモジュールをカスタマイズし、セクションを名前を変更したり、特定のワークフローを追加したりすることが一般的です。したがって、このガイドの手順は異なる場合があります。例えば、一部の実装では、ServiceNow とともに SharePoint フォームを使

用して特定のリクエストを行うことがあります（Mass.gov ServiceNow User Guide）。どの点についても不明な場合は、IT 部門に問い合わせるか、内部リソース（例：ヘルプデスクや知識ベース）を参考にして、詳細なガイドラインを得てください。

**歴史的背景とバージョニング** ServiceNow は、年に 2 回更新され、都市の名前が付けられています（例：Washington DC、Xanadu）。各更新には新機能とインターフェースの改善が含まれており、古いバージョンの Eureka（2015 年）の UI14 は現在では稀です。現在のバージョンの Washington DC（2024 年 Q2）には、モバイルと AI の機能が向上しています。この進化によりプラットフォームが最新の状態を保つことができますが、ユーザーはモバイルアプリの使用に関する互換性を確認するために、インスタンスのバージョンを確認する必要があります。

**明確さのための表** 以下は、一般的なプラクティスに基づく主要モジュールとその目的をまとめた表です：

モジュール	目的
ホーム	チケットの概要を表示するパーソナライズされたダッシュボード
サービスカタログ	新しいサービスや製品をリクエスト
インシデント管理	IT の問題を報告および追跡
知識ベース	セルフサービストラブルシューティングとガイド

モバイルアプリの詳細をまとめた別の表：

アプリ名	対象ユーザー	主要機能	最小バージョン
Now Mobile	エンドユーザー	サービスのリクエスト、チケットの確認、セルフヘルプ	Rome (2020) 以降
Mobile Agent	サービスエージェント	トリアージ、更新、解決のチケットの管理	組織によって異なる

**結論** このガイドは、エンドユーザーが ServiceNow を使用するための包括的な概要を提供し、アクセス、ナビゲーション、一般的なタスク、ベストプラクティスをカバーしています。一般的なものですが、組織の実装の可変性を認識し、IT 部門から具体的なガイドラインを求めることを勧めます。ServiceNow を効果的に活用することで、ユーザーは生産性を向上させ、サポートチームとの相互作用を効率化し、組織の効率を向上させることができます。

**主要な引用**

- ServiceNow 公式ドキュメント製品ドキュメント
- Mass.gov ServiceNow ユーザーガイド包括的なガイド
- ServiceNow コミュニティ開発者記事プラットフォームサポート
- Now Mobile Google Play ストアアプリ詳細