



Yokohama Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung. Eine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter www.servicenow.com/terms-of-use.html

Firmensitz
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
USA
(408) 501-8550

Inhaltsverzeichnis

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.....	4
Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts erkunden.....	4
Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren.....	5
Konto-Onboarding.....	7
Account-Onboarding erkunden.....	8
Account-Onboarding konfigurieren.....	10
Mithilfe von Account-Onboarding.....	27
Kundenerfolg.....	36
Kundenerfolg erkunden.....	37
Konfigurieren Sie Kundenerfolg.....	43
Customer Success nutzen.....	93
Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts – Referenz.....	116
Domain Separation und Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.....	116
Account-Onboarding-Referenz.....	117
Kundenerfolgsreferenz.....	119

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

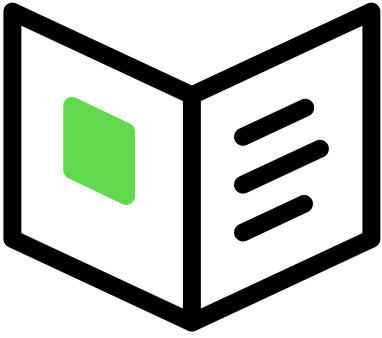
Die Anwendung ServiceNow® Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ermöglicht Service Providern, kritische Workflows während der gesamten Enterprise Customer Journey zu optimieren, zu automatisieren und zu messen – vom Onboarding über die Einführung bis hin zu Verlängerungen.

In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.

https://player.vimeo.com/video/1063358476?h=f0630a270f&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

Durch die Einbettung der Workflow-Automatisierung in Kundenerfolgsmanagement hilft Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Anbietern, die Kunden-Experience zu verbessern, die Amortisierungszeit zu beschleunigen und die Kapitalrendite zu maximieren. Außerdem erleichtert sie die nahtlose Zusammenarbeit zwischen den Accounts, den Vertriebs- und den Bereitstellungsteams innerhalb einer einheitlichen Now Platform.

Erste Schritte

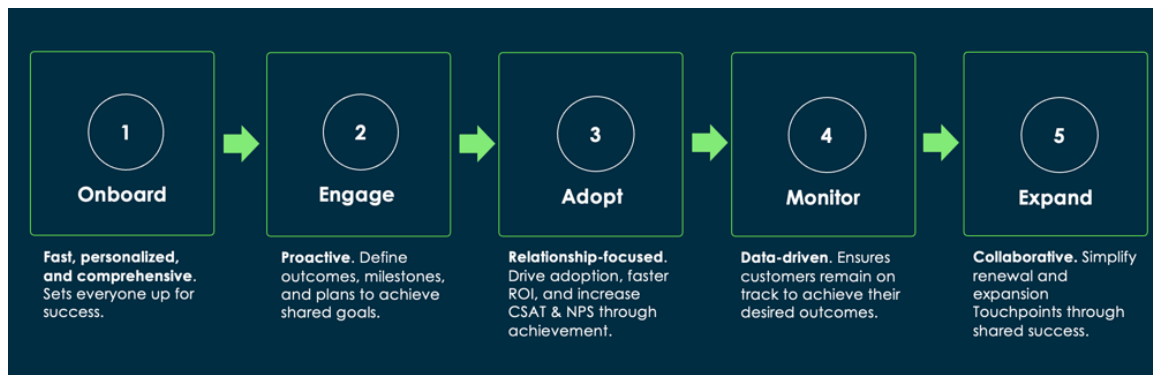
Erkunden Sie Account-Lebenszyklus-Ereignisse	Konto-Onboarding	Kundenerfolg
		
Erfahren Sie mehr über die Anwendung „Account Lifecycle Events“.	Definieren Sie mit dem vorkonfigurierten Playbook eine strukturierte, wiederholbare Onboarding-Experience.	Verfolgen Sie Erfolgsziele und Ergebnisse, mindern Sie Risiken, und identifizieren Sie Möglichkeiten zur Erweiterung und Erneuerung.

Automatische Übersetzung

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts erkunden

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ermöglicht es Anbietern aus der Technologiebranche, eine strukturierte Onboarding-Experience zu schaffen sowie Ziele, Ergebnisse, Meilensteine und Pläne zur Erreichung gemeinsamer Ziele zu definieren und nachzuverfolgen.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Aufgaben im Customer Success Management-Lebenszyklus, die von dieser Anwendung verwaltet werden können.



Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts -Funktionen umfassen Folgendes:

- **Onboarding:** Machen Sie sich mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden vertraut und definieren Sie einen wiederholbaren, transparenten Workflow, der während des Onboarding-Prozesses befolgt werden kann.
- **Interaktion:** Verfolgen Sie Erfolgsziele und Meilensteine, und stellen Sie sicher, dass die Ergebnisse erreicht werden.
- **Akzeptanz:** Positionieren Sie, wie die verfügbaren Produkte optimal genutzt und Maßnahmen zur Verbesserung der Produktnutzung ergriffen werden können.
- **Überwachung:** Überwachen Sie die Produkt- und Servicenutzung zusammen mit anderen wichtigen Metriken wie KPIs, und identifizieren Sie Verlängerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten.
- **Erweiterung:** Unterstützung von Vertriebs- und Account-Teams bei der Identifizierung von Verlängerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Funktionen

- **Konto-Onboarding:** Erstellen Sie eine strukturierte Onboarding-Experience und ermöglichen Sie gleichzeitig die Zusammenarbeit und Transparenz mit internen und externen Stakeholdern während des Onboarding-Prozesses.
- **Kundenerfolg:** Erfolgsziele und Ergebnisse nachverfolgen, Risiken minimieren und Möglichkeiten zur Erweiterung und Erneuerung identifizieren.

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren

Das Plugin Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts (com.sn_acct_lc) ist als separates Abonnement verfügbar. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Account-Lebenszyklus-Events

Plugin	Beschreibung
Installationsbasismanagement für Customer Service [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status ihrer Installationsbasis zu erfassen und Beziehungen zu

Plugins für Account-Lebenszyklus-Events (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	nachgelagerten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktionsweise auswirken könnten
Playbook Experience [com.playbook_experience]	Ermöglicht Ihnen das Anpassen der standardmäßigen Playbook-Anwender-Experience, um den gewünschten Geschäftsprozess-Workflow zu erstellen.
Verbundene zugehörige Elemente des Datensatzes [com.snc.sn_record_related_items_connected]	Aktiviert datensatzbezogene Elemente.
Playbooks für Kundenservice-Management [com.sn_csm_playbook]	Führt Kundenservice-Mitarbeiter durch die verschiedenen Aufgaben zur Lösung von Kundenproblemen und visualisiert den gesamten Lebenszyklus für verschiedene und isolierte Prozesse.
Technologiekern [com.sn_ti_core]	Vertikale Kundenservice-Management Erweiterungen der Technologiebranche.
Guided Decisions Experience [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook auf Workspace.
Kundenservicefalltypen [com.snc.csm_case_types]	Durch die Aktivierung dieses Plugins kann der Systemadministrator Falltypen erstellen und verwalten.
Datensatzsuche [com.snc.sn_record_lookup]	Datensatzsuchkomponente, die zum einfachen Suchen und Verknüpfen eines Datensatzes in einer Tabelle verwendet wird.
Datenkontext-Engine [com.sn_data_ctx_engine]	Ermöglicht das Erstellen und Messen von Metriken und deren Auflösung für einen bestimmten Kontext (z. B. Erfolgsinteraktionen) innerhalb der Plattform.
Kontaktpunktbesprechungen [com.sn_meeting_mgmt]	Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von einmaligen oder wiederkehrenden Besprechungen mit Kunden innerhalb des Kontaktpunkt-Datensatzes.
Dokumentenmanagement [com.snc.platform_document_management]	Ermöglicht Kundenerfolgsmanagern das Speichern komplexer Dokumente, die als Anhänge oder in der Knowledge Base gespeichert werden können.
Roadmap [sn_roadmap]	Ermöglicht Kundenerfolgsmanagern, die Roadmap von Erfolgsinitiativen anzuzeigen und zu planen, die an Erfolgsziele und Ergebnisse gebunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.
Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von -Mitarbeitern von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

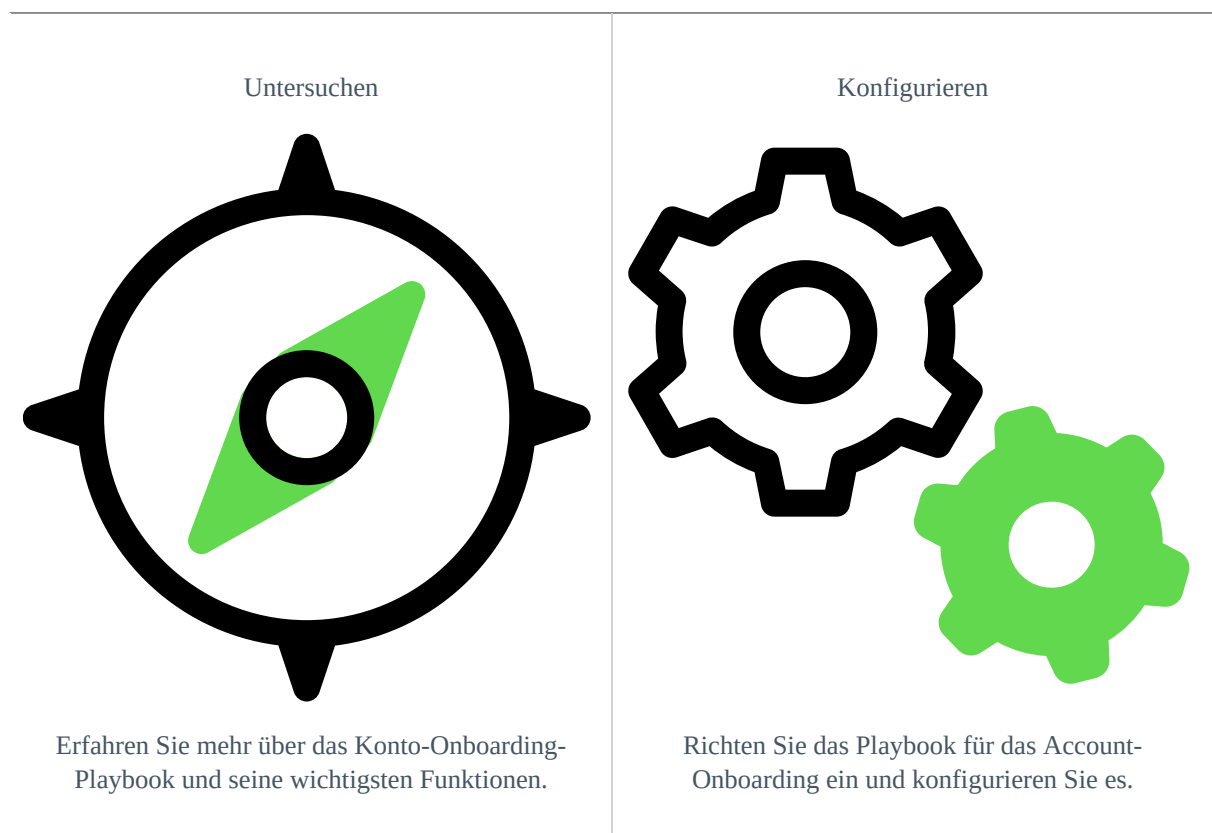
i Hinweis:

Wenn Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, müssen Sie sich in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>

Konto-Onboarding

Erstellen Sie eine strukturierte Onboarding-Experience und ermöglichen Sie gleichzeitig die Zusammenarbeit und Transparenz mit internen und externen Stakeholdern während des Onboarding-Prozesses.



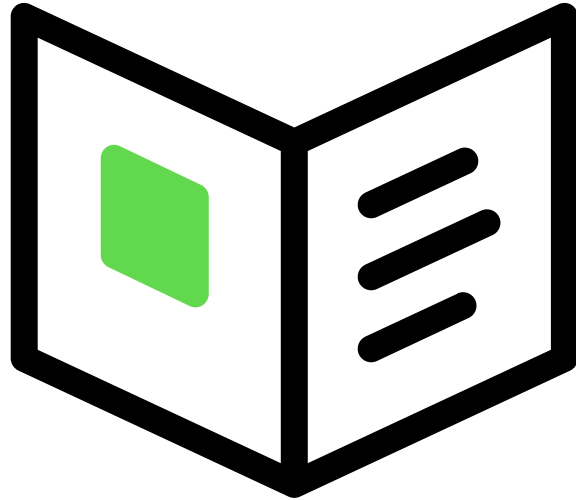
Automatische Übersetzung

Verwenden



Verwenden Sie das Playbook, um das Onboarding von Kunden durchzuführen

Referenz



Rufen Sie Informationen zum Datenmodell und zu den installierten Komponenten ab

Account-Onboarding erkunden

Mit der Lösung für das Account-Onboarding können Anbieter aus der Technologiebranche eine strukturierte, wiederholbare Onboarding-Experience definieren. Sie ermöglicht Zusammenarbeit, Transparenz und Einblicke sowohl für interne Mitarbeiter als auch für externe Kunden, die am Onboarding-Prozess beteiligt sind.

Die Lösung für das Account-Onboarding enthält ein Playbook, einen Falltyp für das Account-Onboarding und definierte Fallaufgaben, die diesen wichtigen Prozess unterstützen. Sie können das Playbook als Vorlage oder als Einstiegshilfe in Ihre Onboarding-Experience verwenden.

Das Account-Onboarding umfasst Folgendes:

- **Playbook:** Ein Playbook, das als Ausgangspunkt für den Aufbau eines wiederholbaren Onboarding-Prozesses dient, der die Geschäftsanforderungen erfüllt.
- **Onboarding-Fälle:** Ein zentraler Datensatz für das Onboarding-Team, einschließlich dedizierter Aufgaben zur Zuweisung von Arbeit, Automatisierung und Datenerfassung.
- **Fallaufgaben:** Fallaufgaben, die von internen und externen Stakeholdern verwendet werden können, um Aktionen, nächste Schritte und Risiken nachzuverfolgen, die für den Abschluss des Onboarding-Workflows erforderlich sind.
- **Datenimport:** Sie können Daten importieren, verwalten und veröffentlichen, die von internen und externen Stakeholdern gesammelt wurden.

Playbook für das Account-Onboarding

Das Playbook für das Account-Onboarding verfügt über vorkonfigurierte Aktivitäten, um das Bootstrap der Erstellung der Onboarding-Experience zu unterstützen. Im Playbook gibt es fünf Kernaktivitäten, die wiederverwendet werden können, um eine Reihe von Aktionen

im gesamten Workflow zu erstellen. Das Playbook dient als Vorlage und kann von Service Providern entsprechend ihren Geschäftsanforderungen konfiguriert werden.

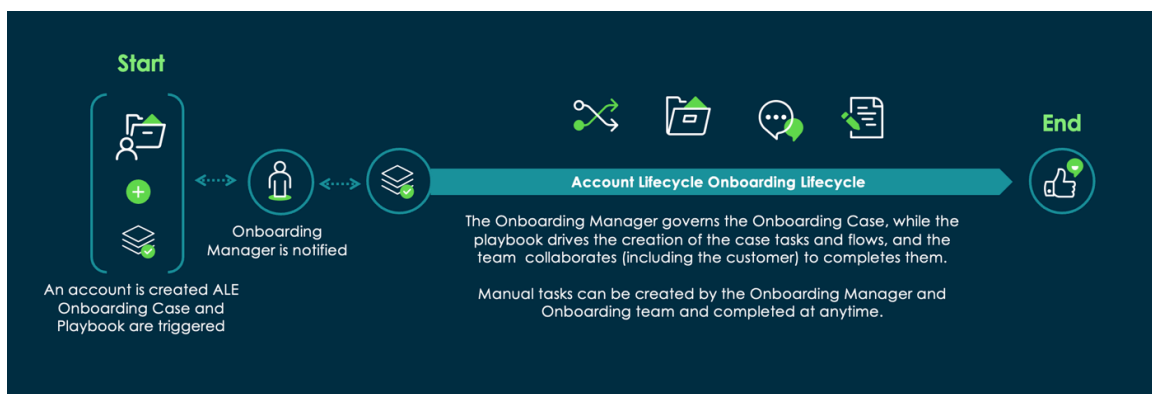
Das Playbook visualisiert einen Workflow in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht. Der Workflow für das Account-Onboarding-Playbook wird mit dem Prozessautomatisierungs-Designer erstellt und kann basierend auf Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Details siehe [Konfigurieren Sie das Playbook für das Account-Onboarding mit Playbooks](#). Das Playbook ist in mehrere Phasen oder Spuren unterteilt.

Wenn Sie eine Aktivität in einer Phase als abgeschlossen markieren, wechseln Sie zur nächsten Aktivität. Sie können eine Aktivität jederzeit speichern und später zum Playbook zurückkehren. Nachdem Sie alle Aktivitäten in einer Spur abgeschlossen haben, wechseln Sie zur nächsten Spur. Wenn Sie Aktivitäten und Spuren abschließen, wird der Status im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Ein Aktivitätsprotokoll im kontextbezogenen Seitenbereich zeigt alle Daten, die Sie für die jeweilige Aktivität eingegeben haben. Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter [Playbook layout and features](#).

Workflow für das Account-Onboarding

Der Account-Onboarding-Workflow umfasst die folgenden Phasen:

- Der Service Desk-Mitarbeiter Kundenservice-Management erstellt einen Kundenaccount. Diese Aufgabe erstellt automatisch einen Account-Onboarding-Fall.
- Das Playbook für das Account-Onboarding wird gestartet.
- Der Fall wird vom Onboarding-Manager verwaltet, der das Playbook zur Verwaltung des End-to-End-Workflows verwendet.



Account-Onboarding konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ein, und konfigurieren Sie sie.

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Erstellen Sie einen Account-Onboarding-Fall](#)
- [Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren](#)
- [Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein](#)
- [Konfigurieren Sie das Playbook für das Account-Onboarding mit Playbooks](#)
- [Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein](#)
- [Führen Sie die geplante Aufgabe aus, um die Bereitstellungstabelle zu sichern](#)

Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein

Verwenden Sie das Playbook für das Account-Onboarding, um Account-Daten zu importieren, bereitzustellen, zu verwalten und zu veröffentlichen.

Hinweis:

Einige Funktionen im Playbook für das Account-Onboarding funktionieren nicht ordnungsgemäß. Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie Playbook-Experience 26.1.2 aus ServiceNow Store installieren. Weitere Informationen zu den Problemen finden Sie [unter KB1651378](#) .

Ein Account-Boarding-Fall wird auf zwei Arten erstellt:

- Wenn ein Kundenaccount erstellt wird, wird der Flow **zur Erstellung eines Account-Onboarding-Falls** initiiert, und es wird ein Account-Onboarding-Fall generiert. Sie können verschiedene Aufgaben im Playbook konfigurieren, zu denen die Identifizierung der Schlüsselpersonen gehören, die den Fall bearbeiten, Daten importieren und Zusammenfassungsaufgaben erstellen.
- Wenn ein Kundenaccount vorhanden ist und das Account-Onboarding schrittweise erfolgt, können Sie in der **Listenansicht** einen oder mehrere Account-Onboarding-Fälle erstellen. Details siehe [Erstellen Sie einen Account-Onboarding-Fall](#).

Wenn Sie den Account-Onboarding-Fall öffnen, werden Sie zur ersten Aktivität in der Phase „Ersteinrichtung“ weitergeleitet. Während Sie an den Aktivitäten arbeiten, können Sie Folgendes anzeigen:

- Der gesamte Playbook-Prozess in der horizontalen Phasenauswahl.
- Die Aktivitäten in jeder Phase in der gestapelten Ansicht der Playbook-Aktivitäten.
- Zugehörige Elemente, Aktivitätenstrom und empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich. Wählen Sie die Links auf der Karte Zugehörige Elemente, um zur Datensatzseite zu navigieren.

Das Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts enthält die folgenden Phasen und Aktivitäten, die im Account-Onboarding-Prozess verwendet werden können.

- [Ersteinrichtung](#)
- [Datenerfassung und -validierung](#)
- [Entwicklung und Automatisierung](#)
- [Tests, Schulungen und Go-Live](#)

Erstellen Sie einen Account-Onboarding-Fall

Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter einen Account erstellt, wird ein Account-Onboarding-Fall generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.

2. Navigieren Sie zu **Account-Onboarding-Fälle > Alle**.

3. Klicken Sie auf **Neu**.

Das Playbook für das Account-Onboarding wird gestartet. Sie können die verschiedenen Aktivitäten konfigurieren und den Account-Onboarding-Fall erstellen. Details siehe [Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein](#).

Ersteinrichtung

In dieser Phase sollen die ersten Informationen gesammelt werden, die für ein erfolgreiches Onboarding eines Kunden erforderlich sind. Beispielsweise das Sammeln von Kerninformationen wie Onboarding-Manager, wichtiger Kundenkontakt, interne und externe Stakeholder, ihre Verantwortlichkeiten usw.

Aktivität	Details
Account auswählen	Wenn Sie den Kundenaccount auswählen, wird ein neuer Account-Onboarding-Fall generiert. i Hinweis: Wenn der Account-Onboarding-Fall aus einem Fall generiert wurde, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Klicken Sie auf „Fortsetzen“, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
Die onboarding-bezogenen Informationen eingeben	Die nächste Aktivität im Playbook umfasst das Sammeln von Informationen im Zusammenhang mit dem Onboarding. Die auszufüllenden Pflichtfelder sind: • Zugewiesen an: Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters aus, der an diesem Fall arbeitet. • Service Bridge integration: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Nicht erforderlich: Es ist keine Integration Service Bridge erforderlich. ○ Remotekatalog: Für die Remotekatalogfunktion ist eine -Integration Service Bridge erforderlich. ○ Remoteaufgabe: Für die Funktion „Remoteaufgabe“ ist eine Integration Service Bridge erforderlich.

Aktivität	Details
	○ Synchronisierung von Grundlagendaten: Für die Synchronisierungsfunktion für Grundlagendaten ist eine Integration Service Bridge erforderlich. • Typ: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Gestaffelt: Ein bestimmter Teil des Onboarding-Prozesses für diesen Kunden wird über diesen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Onboarding-Fall verwaltet. ○ Vollständig: Der gesamte Onboarding-Prozess für diesen Kunden erfolgt durch diesen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Onboarding-Fall. • Geben Sie das Go-Live-Datum an, und wählen Sie Als abgeschlossen markieren, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren. i Hinweis: Für einen neuen Datensatz wird das Feld „Status“ auf „Neu“ festgelegt. Wenn dieses Feld aktualisiert wird, wird das Feld Phase basierend auf der vordefinierten Zuordnung automatisch aktualisiert. Diese Zuordnung ist auch für Account-Onboarding-Fallaufgaben zwischen den Feldern Fortschritt und Status verfügbar. Details siehe Feldzuordnung für Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben.
Kundenteam hinzufügen	Fügen Sie die Kundenkontakte hinzu, die am Account-Onboarding-Fall arbeiten. • Geben Sie Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf Hinzufügen, um einen neuen Kundenkontakt zu erstellen. • Wählen Sie Als abgeschlossen markieren aus, um zum nächsten Schritt zu wechseln.
Fügen Sie Kundenteam-Verantwortlichkeiten hinzu	Weisen Sie jedem der hinzugefügten Kundenkontakte Verantwortlichkeiten zu. • Wählen Sie den Kontakt aus, den Sie im vorherigen Schritt hinzugefügt haben. • Wählen Sie im Feld Verantwortlichkeit eine der vordefinierten Anwenderrollen aus, und klicken Sie auf Hinzufügen, um dem Kundenkontakt die Verantwortlichkeit zuzuweisen. • Klicken Sie auf Als abgeschlossen markieren, um zum nächsten Schritt zu wechseln.

Aktivität	Details
	Wenn dieser Schritt abgeschlossen ist, werden automatisch zwei E-Mails generiert. Die erste E-Mail gibt den primären Ansprechpartner für den Account-Onboarding-Fall an. In der zweiten E-Mail werden die wichtigsten am Onboarding-Prozess beteiligten Teammitglieder identifiziert.
Account-Team hinzufügen	Fügen Sie Verantwortlichkeiten hinzu, und weisen Sie sie den internen Teammitgliedern (Service Provider) zu, die am Account-Onboarding-Fall arbeiten. Dies schließt den Administrator ServiceNow ein, der den Fall bearbeitet. Nachdem der Account hinzugefügt wurde, wird eine E-Mail an alle Teammitglieder gesendet. • Wählen Sie im Feld Verantwortlichkeit eine vordefinierte Anwenderrolle aus. • Wählen Sie einen Anwender aus, dem diese Rolle zugewiesen ist, und klicken Sie auf Hinzufügen, um dem Teammitglied die Verantwortung zuzuweisen. • Klicken Sie auf Als abgeschlossen markieren, um zur nächsten Aktivität zu wechseln. i Hinweis: Standardmäßig werden alle Aufgaben im Playbook dem Administrator ServiceNow des Anbieters zugewiesen.
Team hinzufügen	Fügen Sie die Teammitglieder hinzu, die am Abschluss des Onboarding-Falls und an anderen Aktivitäten beteiligt sind. Dies ist eine optionale Aktivität. Klicken Sie auf Als abgeschlossen markieren, um zur nächsten Phase zu wechseln.

Nach Abschluss der Phase „Ersteinrichtung“ werden im linken Bereich die von Ihnen hinzugefügten Informationen zu Fall, Account, Kunde und Teammitglied des Teams angezeigt.

Feldzuordnung für Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben

Wenn für Account-Onboarding-Fälle das Feld Phase aktualisiert wird, wird das Feld Status automatisch basierend auf der unten gezeigten Zuordnung aktualisiert:

Zuordnung eines Account-Onboarding-Falls zwischen den Feldern „Status“ und „Phase“.

Status	Phase
Neu	Nicht gestartet, Gefährdet
Nicht zugewiesen	Nicht gestartet, Gefährdet

Zuordnung eines Account-Onboarding-Falls zwischen den Feldern „Status“ und „Phase“ (Fortsetzung)

Status	Phase
Aktiv	„On-Track“, „Gefährdet“.
Blockiert	Angehalten, gefährdet
Geschlossen	Fertig
Abgebrochen	Fertig

Wenn für Account-Onboarding-Fallaufgaben das Feld „Status“ aktualisiert wird, wird das Feld „Fortschritt“ basierend auf der unten gezeigten Zuordnung automatisch aktualisiert:

Zuordnung von Account-Onboarding-Fallaufgaben zwischen Status- und Fortschrittsfeldern

Status	Fortschritt
Offen	Nicht gestartet
Auf Kunden warten	Angehalten, gefährdet
Warten (intern)	Angehalten, gefährdet
In Bearbeitung	„On-Track“, „Gefährdet“.
Prüfung	„On-Track“, „Gefährdet“.
Geschlossen	Fertig
Abgebrochen	Fertig

Wenn Sie eine frühere Version der Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts verwenden, befolgen Sie die Anweisungen in [KB1651427](#) , um die Zuordnung zwischen diesen Feldern zu korrigieren.

Datenerfassung und -validierung

In dieser Phase werden die erforderlichen Informationen über den Account gesammelt, z. B. Supportkontakte, Standorte, verkaufte Produkte, Berechtigungen usw.

Phase	Aktivität
Datenerfassung und -validierung	Wählen Sie für diese Aufgabe die Art der auszuführenden Aktivität aus: • Datenerfassung: Kennzeichnet wichtige Daten, die in das System importiert werden. • Risikoverringerung: Bezeichnet ein mit dem Onboarding dieses Kunden verbundenes Risiko, das verwaltet werden muss. • Entwicklung: Verfolgt eine erforderliche interne oder externe Entwicklungsaktion.

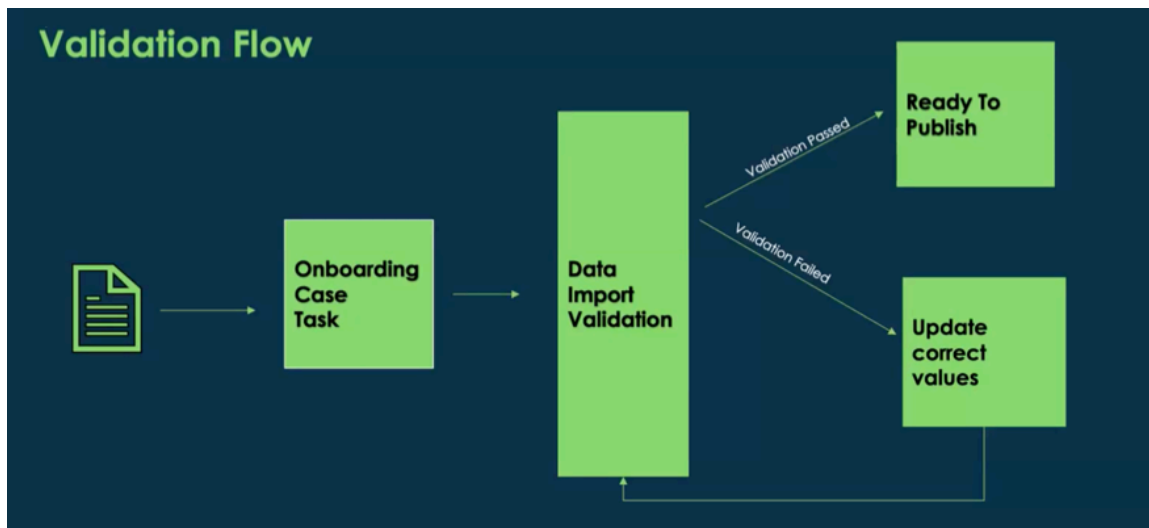
Phase	Aktivität
	• Schulung: Bezeichnet eine Schulungsaktivität, die vor dem Go-Live-Datum erforderlich ist. • Testen: Bezeichnet eine Testaktivität, die vor dem Go-Live-Datum erforderlich ist. Die folgenden Standardtabellen sind mit dem Basissystem verfügbar: • Kundenkontakte • Standort • Serviceberechtigung • Installationsbasiselement • Account-Adressen-Beziehung • Vertrag • Verkaufte Produkte • Installationsbasis für verkaufte M2M-Produkte Anwenderdefinierte Bedingungen wurden definiert, und Feldwerte in diesen Tabellen wie Quelltable, Zieltabelle und Datenquelle werden in jeder dieser Tabellen automatisch ausgefüllt. Sie können diese Flows verwenden, indem Sie Daten direkt in diese Tabellen importieren und sie veröffentlichen, wenn sie bereit sind. Einzelheiten zum Importieren von Daten in diese Tabellen finden Sie unter Importieren Sie Daten in das Playbook für das Account-Onboarding. Diese Tabellen wurden mit bestimmten Bedingungen konfiguriert, und die Feldwerte wurden automatisch ausgefüllt. Sie können diese Tabellen mithilfe des Prozessautomatisierungs-Designers je nach Ihren Anforderungen ändern und neue Tabellen und Aktivitäten hinzufügen. Details siehe Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Datenvalidierungsassistent“.

Überprüfen Sie die Daten in der Aktivität Zusammenfassung, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um zur nächsten Phase zu wechseln.

Flow zur Validierung von Account-Onboarding-Daten

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie die Daten aus einer externen Datei importiert, validiert und in der Zieltabelle veröffentlicht werden.

Im folgenden Diagramm können Sie den Daten-Flow von der Upload-Phase bis zur letzten Phase nach der Veröffentlichung anzeigen.



Der Datenimport-Flow umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Kunde lädt eine Excel-Datei als Anhang in die Aufgabe zum Importieren von Account-Onboarding-Daten hoch.
2. Die Daten werden in die Bereitstellungstabelle geladen und validiert, um sicherzustellen, dass nur die richtigen Daten veröffentlicht und in die Zieltabelle verschoben werden können. Mit dem Basissystem sind mehrere vordefinierte Validierungen verfügbar. Sie können zusätzliche Validierungen erstellen oder bei Bedarf ein anwenderdefiniertes Skript verwenden. Details siehe [Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Datenvalidierungsassistent“](#).
3. Wenn die Validierung abgeschlossen ist, werden die Daten in eine der folgenden Kategorien verschoben:
 4. ◦ Bereit zur Veröffentlichung: Die Daten erfüllen alle Validierungsbedingungen und können veröffentlicht werden.
 - Handlungsbedarf: Überprüfen Sie die Datensätze im **Handlungsbedarf** -Status, beheben Sie die Fehler, und wählen Sie **Speichern** aus. Diese aktualisierten Datensätze werden in den Status **„Noch zu validieren“** verschoben.

Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Datenvalidierungsassistent“.

Erstellen Sie Validierungen auf Feld- und Datensatzebene in der Tabelle „Datenvalidierungshilfe“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Basissystem sind mehrere vordefinierte Validierungen verfügbar. Wenn während des Account-Onboarding-Prozesses Daten importiert werden, werden diese Validierungen zur Validierung der Daten verwendet. Sie können jedoch basierend auf Ihren Anforderungen zusätzliche Validierungen definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts > Datenvalidierungs-Assist-Support > Datenvalidierungsassistent** hinzugefügt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um den Datensatz „Datenvalidierungsassistent“ zu öffnen.

3. Wählen Sie den Validierungstyp aus, der Feldebene oder Datensatzebene sein kann.
4. Für den Validierungstyp auf Feldebene können Sie einen der folgenden Validierungs-Untertypen auswählen:
 - Referenz: Wählen Sie die Referenztabelle, das Referenztabellenfeld, die Bereitstellungstabelle und das Feld Bereitstellungstabelle aus. Geben Sie die Referenzfelder in der Bereitstellungstabelle an. Ein Referenzfeld speichert einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle. Wenn Sie ein Referenzfeld definieren, wird eine Beziehung zwischen den beiden Tabellen erstellt.
 - Auswahl: Wählen Sie die Zieltabelle, das Zieltabellenfeld, die Bereitstellungstabelle und das Bereitstellungstabellenfeld aus. Wird verwendet, um zu validieren, ob der in Excel angegebene Wert vorhanden ist.
 - Datum: Wählen Sie das Datumsformat, die Bereitstellungstabelle und das Bereitstellungstabellenfeld aus.
 - Datum/Uhrzeit: Wählen Sie das Datums- und Uhrzeitformat, die Bereitstellungstabelle und das Feld Bereitstellungstabelle aus.
 - Boolesch: Wählen Sie die Bereitstellungstabelle und das Feld Bereitstellungstabelle aus. Prüft auf ein Wahr- oder Falsch-Ergebnis.
 - Zeichenbegrenzungen für Zeichenfolgen: Geben Sie die Felder Max. Länge, Bereitstellungstabelle und Bereitstellungstabelle an. Wird verwendet, um zu validieren, ob die Zeichenfolgenlänge den angegebenen Grenzwert nicht überschreitet.
 - Ganzzahl oder Dezimalzahl: Geben Sie die Felder Bereitstellungstabelle und Bereitstellungstabelle an. Wird verwendet, um zu validieren, ob das Feld eine Ganzzahl oder eine Dezimalzahl ist.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**, um anzugeben, ob eine Validierungsbedingung obligatorisch ist.
6. Für den Validierungstyp auf Datensatzebene können Sie anwenderdefinierte Skripts definieren, um die Datensätze der Bereitstellungstabelle zu validieren.
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Validierungsbeispielskript.

```
(function executeCondition( /* glide record */ stagingTableGr) {
  var obj = {
    validationPassed: true,
    message: ""
  }; /* validationPassed : return true if validation passed else return false   message :
  populate error message if validationPassed is false else return empty string */
  if (global.JSUtil.notNil(stagingTableGr.task) &&
    global.JSUtil.notNil(stagingTableGr.u_company)) {
    if (stagingTableGr.task.company.name != stagingTableGr.u_company) {
      obj.validationPassed = false;
      obj.message = 'The Account is not matching with the Case Account.';
    }
  }
  return obj;
})(stagingTableGr);
```

7. Klicken Sie auf „**Absenden**“, um eine neue Validierungshilfetabelle zu erstellen.

Konfigurieren Sie die Aufgabe zum Importieren von Account-Onboarding-Daten

Verwenden Sie den Import Builder, um die Importaufgabe für Account-Onboarding-Daten zu konfigurieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc_agent`
- Mindestens eine Playbooks -Rolle. Details siehe [Playbooks roles](#) .
- Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gleichen Anwendungsbereich befinden, in dem sich die Zieltabelle befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts > Datenvalidierungs-Assist-Support > Importbuilder**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie auf der **Registerkarte Vorlage erstellen** den Namen ein, und wählen Sie *Target table* aus der Dropdown-Liste aus.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge“, laden Sie eine Excel-Vorlage hoch, und klicken Sie auf **„Fortsetzen“**.

Hinweis:

Die Bezeichnungen in der angehängten Vorlage müssen mit den Feldnamen in der Zieltabelle übereinstimmen.

5. Im Schritt „Datenquelle“ können Sie den Standardwert *Import set table name* ändern und auf **Fortsetzen** klicken.
Die Datenquelle wird erstellt und auf der Registerkarte „Datenquelle“ in der zugehörigen Liste angezeigt. Klicken Sie auf den Link *Name*, um die Datenquelle anzuzeigen. Beachten Sie, dass das Feld Name den Datenquellennamen mit dem Präfix *ALE_DS* gefolgt vom Namen des Importsatztabellennamens anzeigt. Der interne Name der Importsatztabelle wird ebenfalls angezeigt.
6. Im Schritt Transformationszuordnung können Sie den Standardwert *Transform map name* ändern und auf **Fortfahren** klicken.
Die Transformationszuordnung wird erstellt und auf der Registerkarte Transformationszuordnung in der zugehörigen Liste angezeigt. Klicken Sie auf den Link *Name*, um zur Transformationszuordnung zu navigieren und Folgendes anzuzeigen:
 - Quelltable: Dies ist die Importsatztabelle, die die Bereitstellungsdaten enthält.
 - Zieltabelle: Die Tabelle, in die die Bereitstellungsdaten verschoben werden.
 - Feldzuordnungen: Zeigt die Zuordnung zwischen den Feldern in den Quell- und Zieltabellen.

Die Listenansicht des Datenvalidierungsassistenten mit den verschiedenen Arten von Validierungen wird angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Neu** (optionaler Schritt), um eine neue Validierung auf Feld- oder Datensatzebene zu erstellen, oder navigieren Sie zurück zur Seite „Importgenerator“.
8. Navigieren Sie im Playbook-Aktivitätsschritt in der zugehörigen Liste zur Registerkarte UI Views.
Beachten Sie die beiden Listenansichten, die erstellt wurden. Diese Listen werden im Schritt „Datenimport“ des Playbooks für das Account-Onboarding angezeigt.
9. Klicken Sie auf **„Fortsetzen“**, und navigieren Sie in der zugehörigen Liste zur Registerkarte „Aktivitätsdefinition“.
Beachten Sie, dass eine neue Aktivitätsdefinition erstellt wurde und der Import Builder-Prozess jetzt abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme

Sie können diese neu erstellte Aktivitätsdefinition jetzt im Prozessautomatisierungs-Designer hinzufügen und eine neue Aufgabe für das Account-Onboarding-Playbook erstellen, indem Sie die Anweisungen in befolgen [Fügen Sie die Datenimportaufgabe hinzu](#).

Fügen Sie die Datenimportaufgabe hinzu

Fügen Sie die von Ihnen konfigurierte Datenimportaufgabe dem im Prozessautomatisierungs-Designer definierten **Onboarding-Prozess für den Account-Lebenszyklus** hinzu.

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie den **Onboarding-Prozess Account-Lebenszyklus** aus.
3. Navigieren Sie zur Spalte „Datenerfassung und -validierung“, und wählen Sie **Aktivität hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie **Account Lifecycle Events (Account-Lebenszyklus-Ereignisse)** und anschließend **Create & View Tech Task Record (Tech-Aufgabendatensatz erstellen und anzeigen)** aus.
5. Wählen Sie für die neu hinzugefügte Aufgabe das Symbol „**Bearbeiten**“ aus, um die Eigenschaften anzuzeigen.
6. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen** und dann **Erweitern** aus.
7. Geben Sie auf der Registerkarte Allgemein den Bezeichnungsamen und die Beschreibung ein.
8. Wählen Sie im Feld Startzeitpunkt die Option **Mit vorherigem** aus. Mit dieser Option können Sie alle Aktivitäten in der Aufgabe parallel ausführen.
9. Wählen Sie die Registerkarte Automatisierung aus, und geben Sie im Abschnitt Eingaben Folgendes ein:
 - Tabelle: Die Tabelle, für die der Datensatz erstellt wird. Wählen Sie **Account-Lebenszyklus-Importaufgabe (sn_ti_core_imp_task)** aus.
 - Bedingungen für Abbruch: Geben Sie die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, bevor die Aufgabe in den Status „Abgebrochen“ versetzt wird.
 - Geschlossen-Bedingungen: Geben Sie die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit die Aufgabe in den Status Geschlossen wechselt.
 - Onboarding-Fall: Wählen Sie den Auslöser Account-Onboarding-Falldatensatz aus, um diesen Datensatz dem Account-Onboarding-Fall zuzuordnen.
 - Datensatzansicht: Der Name der Formularansicht, die im Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts angezeigt werden soll. Geben Sie hier `tech_pad_imp_task_view` ein.
 - Name der Verantwortlichkeit: Wählen Sie die Anwenderrolle ServiceNow Developer/Administrator aus der Liste aus. Diese Rolle wird den internen Teammitgliedern zugewiesen (definiert in der Aufgabe Verantwortlichkeiten des internen Teams zuweisen der Phase **Initiieren** des Playbooks). Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein](#). Benutzer mit dieser Rolle können die Datenimportaufgabe ausführen.
10. Wählen Sie **Feld hinzufügen**, und geben Sie Daten in die folgenden Felder aus der Tabelle „Importaufgabe Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts“ ein.

- Quelltable: Fügen Sie den internen Namen der Bereitstellungstabelle hinzu. Beispiel: `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
- Zieltabelle: Fügen Sie den internen Namen der Zieltabelle hinzu. Beispiel: `cmn_location`.
- Datenquelle: Wählen Sie die Datenquelle aus. Beispiel: `cmn_location_template.xlsx`.
- Datenimportstatus: Der Standardwert ist 1 (Daten noch nicht geladen).
- Status: Der Standardstatus ist auf 1 (Offen) festgelegt.
- Typ: Wählen Sie `data_capture` aus.
- Account: Wählen Sie den Account-Onboarding-Fall aus, der der Fallaufgabe zugeordnet ist.
- Übergeordnet: Wählen Sie den übergeordneten Datensatz aus, der dem Account-Onboarding-Fall zugeordnet ist.
- Für Kunden sichtbar: Legen Sie diese Option **auf „falsch“ fest**.
Geben Sie den Betreff und die Beschreibung nach Bedarf ein und wählen Sie **Fertig**

11. Stellen Sie sicher, dass Sie die Konfiguration testen, und wählen Sie dann **Aktivieren** aus, um das Playbook zu aktivieren.

Nachdem die Datenimportaufgabe konfiguriert wurde, kann das Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts für das Onboarding von Kunden verwendet werden. Details siehe [Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein](#).

Importieren Sie Daten in das Playbook für das Account-Onboarding

Im Rahmen des Prozesses Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts können Sie Daten importieren, konfigurieren und veröffentlichen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach Abschluss der ersten Phase im Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts können Sie mit der Phase „**Datenerfassung und -validierung**“ fortfahren. Im Header-Abschnitt werden der Account-Name, die Person, der er zugewiesen ist, die verbleibenden Tage, der Account-Status und der Status des Datenimports angezeigt. Mehrere Standardtabellen wurden mit dem Basissystem konfiguriert.

Um Daten in diese Standardtabellen zu importieren, gehen Sie wie folgt vor:

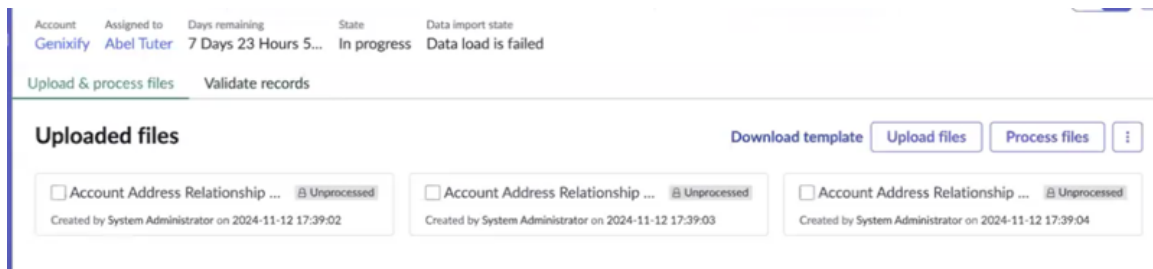
Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte *Dateien hochladen und verarbeiten* auf **Dateien hochladen**.
2. Klicken Sie im Fenster „Dateien hochladen“ auf **Datei hinzufügen**, wählen Sie die Datei aus, und klicken Sie dann auf **Hochladen**.

Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass die XLSX-Datei die genauen Daten enthält, die alle vordefinierten Validierungsprüfungen oder definierten anwenderdefinierten Validierungen bestehen.

Die hochgeladene Datei wird auf der Seite „Datei hochladen und verarbeiten“ angezeigt.



Sie können mehrere Dateien hochladen. Für jede hochgeladene Datei werden der Name der Datei, das Datum, an dem sie hochgeladen wurde, die Person, die die Datei hochgeladen hat, und der Upload-Status (Unverarbeitet).

3. Wählen Sie eine oder mehrere Dateien aus, die hochgeladen werden sollen, und klicken Sie auf **Dateien verarbeiten.**

Wenn eine der hochgeladenen Dateien Validierungsfehler enthält, wird keine der Dateien in die Bereitstellungstabelle hochgeladen, und es wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sie müssen alle Fehler beheben, bevor Sie die Dateien hochladen. Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird eine Meldung angezeigt, dass Dateien hochgeladen werden. Sobald der Vorgang abgeschlossen ist, ändert sich der Upload-Status in *Verarbeitet*.

4. Navigieren Sie zur Registerkarte *Validate records* (Datensätze validieren).

5. Wenn die Daten erfolgreich validiert wurden! Überprüfen Sie die Bereitstellungstabelle. Meldung angezeigt wird, werden die Datensätze in einen der folgenden Status verschoben:

- Bereit zur Veröffentlichung: Die Datensätze weisen keine Validierungsfehler auf und können veröffentlicht werden.
- Handlungsbedarf: Datensätze in diesem Status weisen einige Probleme auf, die behoben werden müssen.
- Noch zu validieren: Datensätze in diesem Status wurden nicht validiert.

6. Überprüfen Sie die Datensätze im Status *Needs attention*, überprüfen Sie die Informationen in der Spalte Kommentar, ändern Sie den Datensatz bei Bedarf, und klicken Sie auf **Speichern.**

7. Navigieren Sie nach dem Bearbeiten des Datensatzes zur Liste *Yet to validate*, und klicken Sie auf *Validate*.

8. Wenn sich alle Datensätze in der Liste *Ready to publish* befinden, wählen Sie die zu veröffentlichenden Datensätze aus, und klicken Sie auf **Veröffentlichen.**

i Hinweis:

- Wenn Sie mehrere Dateien gleichzeitig importieren, kann der Datenimportvorgang langsamer werden.
- Während die Daten validiert werden, können Sie auf **Weitere hinzufügen** klicken, um weitere Dateien zu importieren und parallel zu verarbeiten.
- Wenn die importierten Daten beschädigt sind oder mehrere Fehler aufweisen, wählen Sie **Neu starten**. Diese Aktion löscht alle Daten in der Bereitstellungstabelle und startet den Prozess von Beginn an. Daten im Status *Ready to publish* werden ebenfalls gelöscht.
- Klicken Sie auf das Umschalter-Symbol **Details anzeigen**, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
- Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Geben Sie die Abschlussnotizen ein, und klicken Sie auf **Abschlussaufgabe**. Das Feld „Status“ wird auf „Geschlossen“ und das Feld „Fortschritt“ auf „Fertiggestellt“ aktualisiert, und die Datenimportaufgabe wird geschlossen.

9. Wählen Sie **Schließen**.

10. Überprüfen Sie die Zusammenfassung des Datenimports, geben Sie Abschlussnotizen für jede Aufgabe ein, und wählen Sie **Als abgeschlossen markieren**, um mit der nächsten Phase im Playbook fortzufahren.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu dieser Datenimportaufgabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Es wird ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diesen Onboarding-Fall angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, um den Datensatz zu öffnen und die Diskussion zu starten. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Öffnen Sie den Aktivitätenstrom, und wählen Sie in der Dropdown-Liste Mehr die Option **E-Mail** aus. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und klicken Sie auf **E-Mail senden**.

i Hinweis:

Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

Entwicklung und Automatisierung

Diese Phase dient dazu, wichtige Aktivitäten nachzuverfolgen, z. B. das Einrichten von -Account-Beziehungen, Wartungszeitpläne, das Definieren von SLAs, die Service Bridge -Installation (falls erforderlich) und das Sicherstellen, dass sie abgeschlossen werden.

Phase	Aktivität	Details
Entwicklung und Automatisierung		Die folgenden Aktivitäten sind mit dem Basissystem verfügbar: • Richten Sie Account-Beziehungen ein • Wartungszeitpläne festlegen • Erstellen Sie Prozess-SLAs und -Angebote

Phase	Aktivität	Details
		• Berichterstellung • Katalogentwicklung (allgemein) • Zugehörige Arbeiten 📘 Hinweis: Wenn Sie in der Phase Ersteinrichtung eine der Service Bridge Integrationsoptionen ausgewählt haben, werden die relevanten Aktivitäten angezeigt und können je nach Bedarf konfiguriert werden. Dies sind Demoaufgaben, die entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden können. Sie können Aufgaben hinzufügen oder löschen und sie nach Bedarf ändern. In der zugehörigen Arbeitsaktivität können Sie bei Bedarf Ad-hoc-Aufgaben erstellen. Weitere Informationen zu einfachen Konfigurationsaufgaben finden Sie unter Konfigurieren Sie einfache Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Playbook-Aufgaben.

Überprüfen Sie die Daten, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um zur nächsten Phase zu wechseln.

Tests, Schulungen und Go-Live

Diese beiden Phasen sollen sicherstellen, dass Kunden an den Tests beteiligt waren und eine angemessene Schulung erhalten haben. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Schritte vor dem Go-live-Datum abgeschlossen sind.

Phase	Aktivität	Details
Tests und Schulungen		Die folgenden Aufgaben sind mit dem Basissystem verfügbar: • Change-Anforderung bei Veröffentlichung • Go-Live-Kommunikation planen und durchführen • Schulung planen und absolvieren • Führen Sie das Training durch Klicken Sie auf Als abgeschlossen markieren, um zur nächsten Phase zu wechseln.

Phase	Aktivität	Details
Veröffentlichung/ Support nach der Veröffentlichung		Go-Live-Supportfall Der primäre Fall im Zusammenhang mit Onboarding-Problemen, die auf den Go-Live zurückzuführen sind. Das Onboarding-Team arbeitet mit den entsprechenden Teams zusammen, um alle offenen Probleme zu lösen.

Nachdem Sie den Account-Onboarding-Fall erstellt haben, können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu diesem Onboarding-Fall zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Es wird ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diesen Onboarding-Fall angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, um den Datensatz zu öffnen und die Diskussion zu starten. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Klicken Sie auf **Erfolgswiedergabe erstellen**, um automatisierte Aktionen zu erstellen, die während des Lebenszyklus eines Projekts ausgeführt werden müssen. Details siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).
- Öffnen Sie den Aktivitätenstrom, und wählen Sie in der Dropdown-Liste Mehr die Option **E-Mail** aus. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und klicken Sie auf **E-Mail senden**.

Hinweis:

Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

Schließen oder brechen Sie einen Account-Onboarding-Fall ab

Sie können einen Account-Boarding-Fall und alle zugehörigen Aktivitäten schließen oder stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und klicken Sie auf das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Onboarding-Fälle** und öffnen Sie den Onboarding-Fall, den Sie abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf die **Datensatzdetails**, um das Formular für den Account-Onboarding-Fall anzuzeigen.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um den Account-Onboarding-Fall abzubrechen:
 - Ändern Sie den Status in **Abgebrochen**. Es wird eine Popup-Nachricht angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, den Abbruch zu bestätigen. Klicken Sie zum Bestätigen auf **Ja**. Der Lösungscode wird automatisch auf *Ungültig/Storniert* aktualisiert.
 - Vergewissern Sie sich, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Account-Onboarding-Fall wurde abgebrochen.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Account-Onboarding-Fall zu schließen:

- Ändern Sie den Status in **Geschlossen**.
- Wählen Sie den Lösungscode aus der Dropdown-Liste aus:
 - Erfolgreich – keine Probleme
 - Erfolgreich – mit Problemen
 - Nicht erfolgreich – kann nicht abgeschlossen werden
 - Storniert/abgebrochen
- Stellen Sie sicher, dass die restlichen Pflichtfelder ausgefüllt sind, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Account-Onboarding-Fall wurde abgebrochen.

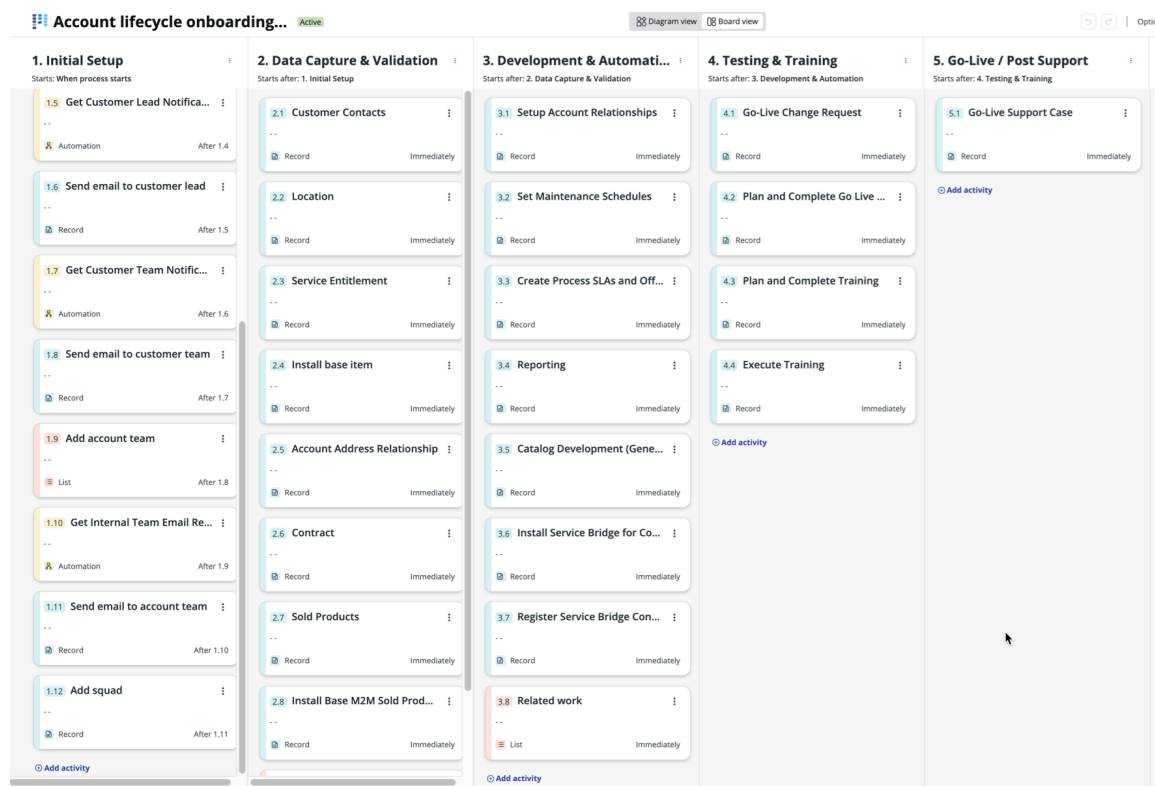
Hinweis:

Bevor Sie einen Account-Onboarding-Fall schließen, müssen Sie oder die zugehörigen Aufgaben für den Account-Onboarding-Fall schließen oder abbrechen. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen des Account-Onboarding-Falls fortfahren.

Konfigurieren Sie das Playbook für das Account-Onboarding mit Playbooks

Verwenden Sie Playbooks in Workflow-Studio, um das Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts zu konfigurieren.

In Playbooks stellt eine Aktivität einen Schritt in Ihrem gesamten Geschäftsprozess dar. Sie können viele Aktivitäten in den Phasen Ihres Prozesses aneinander reihen. Eine Phase besteht aus vielen sequenziellen Aktivitäten, die logisch gruppiert sind. Sie können eigene Aktivitätsdefinitionen hinzufügen oder erstellen oder eine nicht erforderliche Aktivität löschen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Playbooks](#).



Konfigurieren Sie einfache Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Playbook-Aufgaben

Einfache Playbook-Aufgaben können Sie mit Playbooks konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_acct_lc.agent
- Mindestens eine Playbooks -Rolle. Details siehe [Playbooks roles](#) .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mit dem Prozessautomatisierungs-Designer beliebige Aufgaben für das Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts hinzufügen, ändern und löschen. Wenn Sie beispielsweise eine der Aufgaben in der Spalte „Entwicklung und Automatisierung“ konfigurieren möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie den **Onboarding-Prozess Account-Lebenszyklus** aus.
3. Navigieren Sie zur Spalte „Entwicklung und Automatisierung“, und wählen Sie die Aktivität „Account-Beziehungen einrichten“ aus.
4. Wählen Sie im Fenster Aktivitätseigenschaften die Option **Alle Eigenschaften anzeigen** und anschließend **Erweitert** aus.
5. Geben Sie auf der Registerkarte Allgemein den Bezeichnungsnamen und die Beschreibung ein.
6. Wählen Sie im Feld Startzeitpunkt die Option **Mit vorherigem** aus.
Mit dieser Option können Sie alle Aktivitäten in der Aufgabe parallel ausführen.
7. Wählen Sie die Registerkarte Automatisierung und dann die Tabelle **mit Lebenszyklusaufgaben für Accounts** aus.
8. Fügen Sie alle erforderlichen Felder und alle weiteren Felder hinzu, die für diese Aufgabe im Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ausgefüllt werden müssen.
9. Wählen Sie **Fertig** und dann **Aktivieren** aus.

Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein

Richten Sie empfohlene Aktionen ein, um relevante Empfehlungen im Playbook für das Account-Onboarding anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.agent

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen für Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.
Weitere Informationen finden Sie unter [Create a rule in Recommended Actions](#) .
2. Erstellen Sie eine Empfehlung.
Weitere Informationen finden Sie unter [Create a recommendation in Recommended Actions](#) .
3. Erstellen Sie einen Ressourcengenerator.
Weitere Informationen finden Sie unter [Create a resource generator in Recommended Actions](#) .

4. Erstellen Sie Anleitungen und Feldempfehlungen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions](#).

Führen Sie die geplante Aufgabe aus, um die Bereitstellungstabelle zu sichern

Sie können in regelmäßigen Abständen eine Sicherung der Daten in der Bereitstellungstabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Daten in der Bereitstellungstabelle werden gesichert, wenn:

- Importaufgaben befinden sich im Status „**Aktiv**“.
- Das Erstellungsdatum der Daten liegt vor dem aktuellen Datum.

Hinweis:

Importaufgaben im Status „**Abgebrochen**“ oder „**Geschlossen**“ werden nicht gesichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie die geplante **Aufgabe Geplanter Bereitstellungsdaten-Sicherungsauftrag**.

Hinweis:

Die Aufgabe ist standardmäßig inaktiv. Um die regelmäßige Aufgabe zu einem geplanten Zeitpunkt auszuführen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Um den Sicherungszeitraum zu konfigurieren, geben Sie im Feld Wert für die Systemeigenschaft `sn_accct_lc.BackupDays` eine Zahl an. Beispiel: Wenn das Feld Wert auf 2 festgelegt ist, werden Daten, die älter als zwei Tage sind, in die Sicherung einbezogen.

Ergebnisse

Eine CSV-Datei wird erstellt und an die Importaufgabe angehängt. Der Dateiname enthält den Namen der Bereitstellungsdatei und das Erstellungsdatum im Format `stagingTable-dateCreated.csv`.

Mithilfe von Account-Onboarding

Mit der Lösung für das Account-Onboarding können Service Provider die Aktivitäten, die für ein schnelles Onboarding erforderlich sind, wiederholbar definieren, messen und mit ihnen zusammenarbeiten.

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Zielseite des Account-Onboardings](#)
- [Zeigen Sie Account-Onboarding-Fälle im Kundenserviceportal an](#)
- [Empfohlene Aktionen, die beim Account-Onboarding verfügbar sind](#)
- [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe für das Account-Onboarding](#)

- Komponente für zugehörige Elemente auf der Seite für den Account-Onboarding-Fall
- Knowledge Base für Account-Onboarding

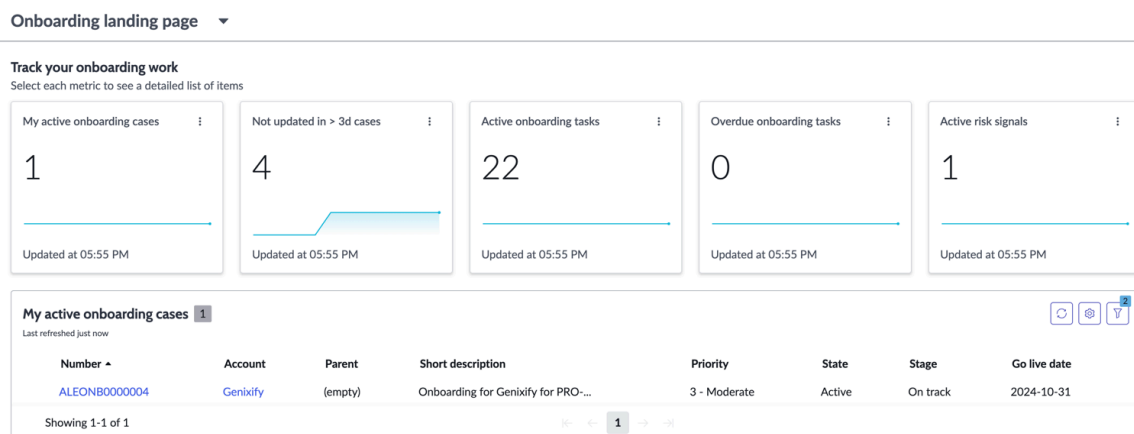
Zielseite des Account-Onboardings

Erhalten Sie Echtzeittransparenz für Ihre Onboarding-Fälle, und verfolgen Sie Ihre Onboarding-Aufgaben.

Als Onboarding-Mitarbeiter (sn_acct_lc_agent) können Sie auf dieser Seite ihre Onboarding-Fälle und -Aufgaben schnell scannen und priorisieren. Die folgenden Bewertungskarten mit Echtzeitdaten werden angezeigt:

- Meine aktiven Onboarding-Fälle: Anzahl der Ihnen zugewiesenen aktiven Onboarding-Fälle.
- Nicht aktualisiert in > 3 d Fällen: Aktive Fälle, die seit mehr als 3 Tagen nicht aktualisiert wurden und sich nicht im Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befinden.
- Aktive Onboarding-Aufgaben: Die Gesamtzahl der Onboarding-Aufgaben für alle aktiven Onboarding-Fälle, die sich nicht im Status Geschlossen oder Abgebrochen befinden.
- Überfällige Onboarding-Aufgaben: Anzahl der Fallaufgaben, die derzeit überfällig sind und das Fälligkeitsdatum überschritten haben.
- Aktive Risikosignale: Risikosignale, die allen aktiven oder neuen Onboarding-Fällen zugeordnet sind.

Für jede der Karten wird auch der Verlaufsdatentrend für die letzten 3 Monate angezeigt.



Klicken Sie auf eine Bewertungskarte, um eine Liste der Datensätze anzuzeigen, die der entsprechenden Filterbedingung entsprechen. Sie können einen Drilldown zur Datensatzseite des Falls, der Aufgabe oder des Risikosignals durchführen, um zusätzliche Details anzuzeigen.

Zeigen Sie Account-Onboarding-Fälle im Kundenserviceportal an

Zeigen Sie Datensätze für Onboarding-Fälle von Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts oder Fallaufgaben im Portal Kundenservice-Management (CSM) an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin

- sn_customerservice_customer_manager
- sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Verwenden Sie den Namen und das Passwort, die Sie während des Registrierungsprozesses erstellt haben, um sich beim Kundenservice-Portal anzumelden.
Details siehe [Using the Customer Service Portal](#) .
2. Wählen Sie **Meine Listen** aus, um die Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben anzuzeigen.
Abhängig von Ihrer Anwenderrolle können Sie die folgenden Listen anzeigen:
 - Alle Onboarding-Fälle: Verfügbar für Benutzer mit den Rollen sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin und sn_customerservice_customer_manager. Alle mit dem Account verbundenen Onboarding-Fälle werden im Abschnitt „My Lists“ (Meine Listen) angezeigt.
 - Meine Onboarding-Fälle: Verfügbar für Benutzer mit den Rollen sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager und sn_customerservice.customer.
 - Meine Onboarding-Fallaufgaben: Verfügbar für Benutzer mit den Rollen sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager und sn_customerservice.customer.

Hinweis:

Wenn Sie im Serviceportal nach etwas suchen, werden die Suchergebnisse in separaten **Quellen** angezeigt: Onboarding-Fall und Onboarding-Fallaufgaben.

3. Wählen Sie die Liste Alle Onboarding Fälle aus.
Alle Onboarding-Fälle, die sich auf den ausgewählten Account beziehen, werden angezeigt.
4. Wählen Sie einen Onboarding-Fall in der Liste aus.

Hinweis:

Der Header-Abschnitt für den Fall und die Fallaufgaben ist konfigurierbar, und Sie können nach Bedarf Felder hinzufügen oder entfernen.

Die folgenden Details werden für jeden Fall angezeigt.

- Header-Abschnitt, der grundlegende Informationen zum Fall enthält, einschließlich Account-Name, Go-Live-Datum, Anzahl der Tage vor dem Go-Live-Datum und Status des Onboarding-Falls.
- Alle mit dem Fall verbundenen Onboarding-Aufgaben. Wählen Sie die Aufgabe aus, um zusätzliche Informationen wie Status, Aktivitäten und Anhänge anzuzeigen.
- Der linke Abschnitt enthält die folgenden Details:
 - Allgemeine Anweisungen: Enthält eine Kurzbeschreibung und eine detaillierte Fallbeschreibung. Wählen Sie **Mehr anzeigen** aus, um alle Details zum Fall anzuzeigen.
 - Produktinformationen: Zeigt Produktinformationen nur an, wenn die Kennzeichnung *Customer visible* im Playbook für den Account-Onboarding-Fall auf true festgelegt ist.
 - Freigegebene Artikel: Zeigt Artikel an, die für Sie freigegeben wurden. Wählen Sie den Artikellink, um Details anzuzeigen.

5. Wählen Sie in der Liste eine Onboarding-Fallaufgabe aus.

Für jede Fallaufgabe werden die folgenden Details angezeigt:

- Headerabschnitt, der Informationen zur Fallaufgabe enthält, einschließlich Fallnummer, übergeordnetem Fall oder Onboarding-Fall, dem die Aufgabe zugeordnet ist, Accountname und Status der Aufgabe.
- Der linke Abschnitt enthält die folgenden Details:
 - Allgemeine Anweisungen: Enthält eine Kurzbeschreibung und eine detaillierte Fallbeschreibung. Wählen Sie **Mehr anzeigen** aus, um alle Details zum Fall anzuzeigen.
 - Freigegebene Artikel: Zeigt Artikel an, die für Sie freigegeben wurden. Wählen Sie den Artikellink, um Details anzuzeigen.
- Alle Aktivitäten im Zusammenhang mit der Fallaufgabe werden angezeigt.

Empfohlene Aktionen, die beim Account-Onboarding verfügbar sind

Verwenden Sie die vordefinierten empfohlenen Aktionen, die mit dem Basissystem während des Konto-Onboarding-Prozesses verfügbar sind.

Empfohlene Aktionen sind für die folgenden Account-Onboarding-Aufgaben verfügbar:

- Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher.
- Service Bridge Verbraucherregistrierung und -konfiguration
- Empfohlene Aktionen für Datenimport.

Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher

Folgende Empfehlungen sind verfügbar:

- Diese Empfehlung führt Sie durch den Installationsprozess für Service Bridge. So zeigen Sie die Anweisungen an:
 - Öffnen Sie den Datensatz für diese Aufgabe.
 - Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugehöriges Wissen** und anschließend auf den Link, um den Knowledge Base-Artikel anzuzeigen.
- Problembehandlung bei fehlgeschlagenem Setup Service Bridge von : Dies ist eine Struktur geführter Entscheidungen, die Sie bei der Behebung von Problemen unterstützen kann, die beim Setup von Service Bridge aufgetreten sind. Beantworten Sie die Fragen, und klicken Sie auf **Weiter**, um mit der Problembehandlung fortzufahren.
 - Wählen Sie **„Ja“**, um anzugeben, dass Sie Probleme beim Onboarding eines Verbrauchers haben.
 - Wählen Sie die angezeigte Fehlermeldung aus der Dropdown-Liste aus.
 - Geben Sie an, ob Ihre Service Bridge -Version 1.0.4 oder höher ist. Wenn Sie **Nein** auswählen, wird der Problembehandlungsprozess beendet, und Sie müssen sich an den Kundensupport wenden, um Unterstützung zu erhalten. Wenn Sie **Ja** auswählen, werden weitere Informationen zur Behebung des Problems angezeigt.
- Feldempfehlung für Zugewiesen an: Klicken Sie auf **Zuweisen**, um den empfohlenen Benutzer zuzuweisen und das Feld Zugewiesen an in der Installationsaufgabe Service Bridge automatisch auszufüllen.
- Kontaktempfehlung: Klicken Sie auf **Zuweisen**, um den empfohlenen Kontakt zuzuweisen und das Feld Kontakt in der Installationsaufgabe Service Bridge automatisch auszufüllen.

Je nach Auswahl werden Anweisungen zur Lösung des Problems angezeigt. Klicken Sie auf den Knowledge Base-Artikel, um zusätzliche Informationen zum Fehler anzuzeigen. Nachdem der Fehler behoben wurde, klicken Sie auf **Problembehandlung beenden**.

Service Bridge Verbraucherregistrierung und -konfiguration

Folgende Empfehlungen sind verfügbar:

- Verbraucher registrieren: Diese Empfehlung enthält Anweisungen dazu, wie sich ein Verbraucher während des Konto-Onboarding-Prozesses bei einem Service Bridge -Anbieter registrieren kann.
 - Klicken Sie **auf Registrierung starten**.
 - Geben Sie den Namen des registrierten Accounts (des Verbrauchers) und den Kundenkontakt an.
 - Geben Sie die URL für die Instanz ServiceNow des Verbrauchers ein.
 - Klicken Sie auf **registrieren**. Der Verbraucherdatensatz wird in der Registrierungstabelle erstellt, und der Registrierungsprozess wird initiiert. Der Registrierungsprozess verläuft nahtlos ohne Unterbrechung des Onboarding-Prozesses für das Konto.
- Problembehandlung bei fehlgeschlagenem Setup Service Bridge von : Dies ist eine Struktur geführter Entscheidungen, die Sie bei der Behebung von Problemen unterstützen kann, die beim Setup von Service Bridge aufgetreten sind. Beantworten Sie die Fragen, und klicken Sie auf **Weiter**, um mit der Problembehandlung fortzufahren.
 - Wählen Sie „**Ja**“, um anzugeben, dass Sie Probleme beim Onboarding eines Verbrauchers haben.
 - Wählen Sie die angezeigte Fehlermeldung aus der Dropdown-Liste aus.
 - Geben Sie an, ob Ihre Service Bridge -Version 1.0.4 oder höher ist. Wenn Sie **Nein** auswählen, wird der Problembehandlungsprozess beendet, und Sie müssen sich an den Kundensupport wenden, um Unterstützung zu erhalten. Wenn Sie **Ja** auswählen, werden weitere Informationen zur Behebung des Problems angezeigt.

Die folgende Abbildung zeigt die empfohlenen Aktionen und Tipps zur Problembehandlung für die Aufgabe Service Bridge Verbraucherregistrierung und -konfiguration. Um den Registrierungsprozess zu initiieren, klicken Sie auf **Registrierung starten** und folgen dem geführten Flow zur Registrierung des Verbrauchers.

- Feldempfehlung für Zugewiesen an: Klicken Sie auf **Zuweisen**, um den empfohlenen Anwender zuzuweisen und das Feld Zugewiesen an in der Aufgabe Service Bridge Verbraucherregistrierung und -konfiguration automatisch auszufüllen.

Je nach Auswahl werden Anweisungen zur Lösung des Problems angezeigt. Klicken Sie auf den Knowledge Base-Artikel, um zusätzliche Informationen zum Fehler anzuzeigen. Nachdem der Fehler behoben wurde, klicken Sie auf **Problembehandlung beenden**.

Empfohlene Aktionen für Datenimport

Die folgenden empfohlenen Aktionen sind für die Datenimportaufgabe verfügbar:

- Datenimport-Aufgabenleitfaden: Enthält schrittweise Anweisungen zum Importieren und Validieren von Daten.
- Feldempfehlung für Zugewiesen an: Klicken Sie auf **Zuweisen**, um den empfohlenen Anwender zuzuweisen und das Feld Zugewiesen an in der Datenimportaufgabe automatisch auszufüllen.
- Probleme beim Datenimport beheben: Dies ist eine Struktur geführter Entscheidungen, die Sie bei der Behebung von Fehlern beim Datenimport unterstützen kann. Beantworten Sie die Fragen, und klicken Sie auf **Weiter**, um mit der Problembehandlung fortzufahren.
 - Wählen Sie „Ja“, um anzugeben, dass beim Importieren von Daten Probleme auftreten.
 - Wählen Sie das Problem aus der Dropdown-Liste aus.

Je nach Auswahl werden Anweisungen zur Lösung des Problems angezeigt. Nachdem der Fehler behoben wurde, klicken Sie auf **Problembehandlung beenden**.

Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe für das Account-Onboarding

Diese Option verwenden, um eine Erfolgswiedergabe für den erfolgreichen Abschluss einer Account-Onboarding-Journey zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Navigieren Sie zu **Account-Onboarding-Fälle > Alle**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Neuen Account-Onboarding-Fall erstellen“ den Kundenaccount aus, für den das Onboarding erfolgen soll, und klicken Sie auf **Fortfahren**.
5. Klicken Sie auf **Erfolgswiedergabe erstellen**.
6. Wählen Sie **Onboarding** im Dropdown-Feld Kategorie aus, und klicken Sie auf **Fortsetzen**.
7. Wählen Sie die Unterkategorie **Onboarding-Fall** und dann die Aktivität **Neue Onboarding-Journey initiieren** aus.
8. Wählen Sie den Kundenaccount aus, geben Sie eine Beschreibung und eine Kurzbeschreibung ein, wählen Sie die Produkte aus, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Die Erfolgswiedergabe wird gestartet, und für diesen Account wird eine neue Onboarding-Journey initiiert.

Komponente für zugehörige Elemente auf der Seite für den Account-Onboarding-Fall

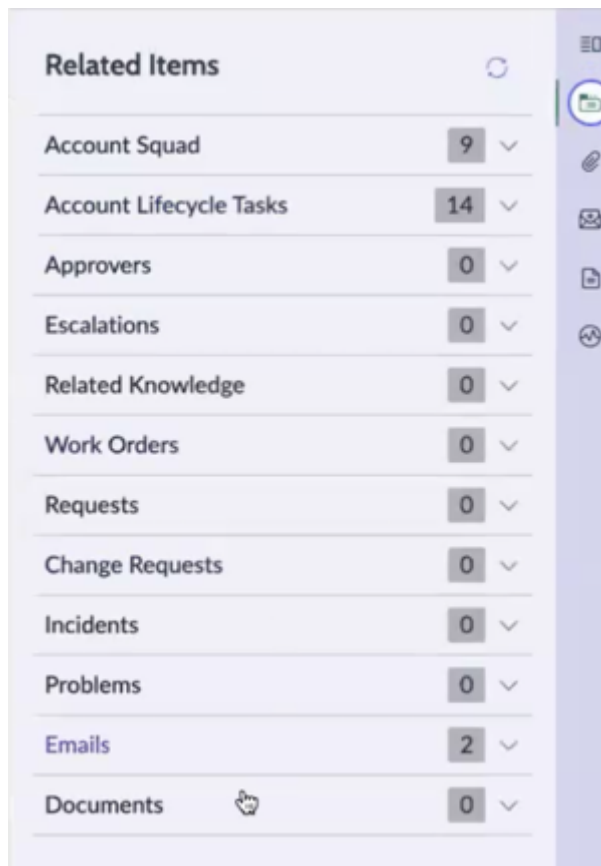
Die Komponente „Zugehörige Elemente“ bietet Zugriff auf zugehörige Listenelemente, die Ihrem Account-Onboarding-Fall zugeordnet sind.

Die Komponente „Zugehörige Elemente“ verwendet ein erweiterbares Akkordeonformat. Sie können die gewünschten Listen erweitern, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen. Diese Komponente zeigt auch ein Symbol mit der Anzahl der Elemente in einer Liste an.

Mehrere zugehörige Elemente werden angezeigt, einschließlich Account-Gruppe, Account-Lebenszyklusaufgaben, E-Mails, Dokumente und Projekte. Zugehörige Elemente umfassen die folgenden Aktionen:

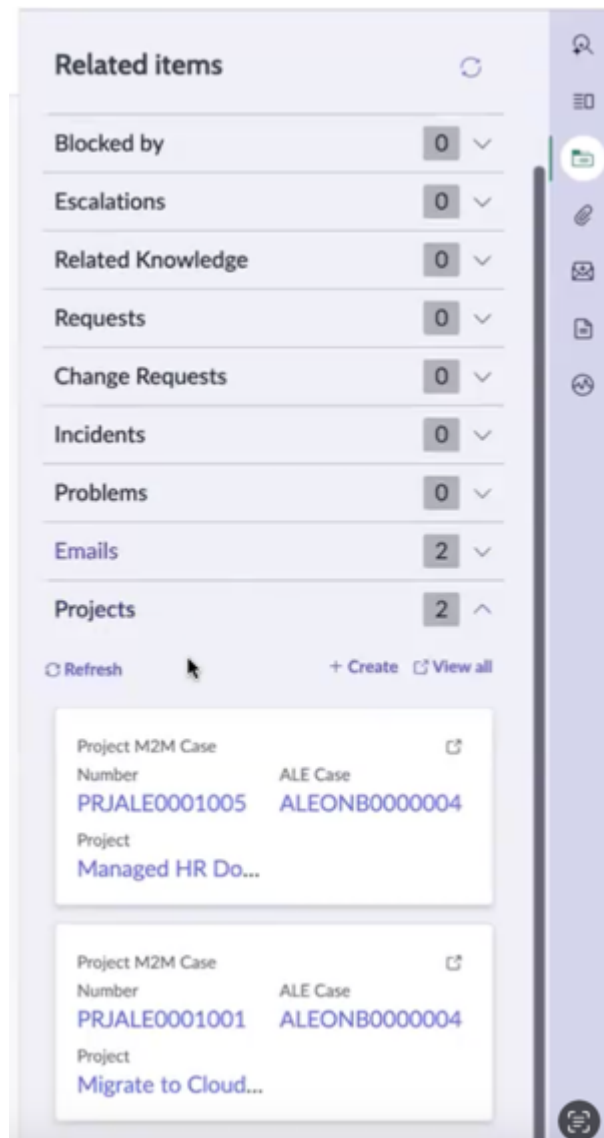
- Erstellen: öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, die Sie zum Erstellen eines neuen Elements verwenden können.
- Alle anzeigen: öffnet eine Liste der Datensätze auf einer Unterregisterkarte.
- Mehr anzeigen: wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

Dokumente: Mit dieser zugehörigen Elementkomponente können Sie Dokumente effizient erstellen und verwalten. Das zugehörige Element „Dokumente“ wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin `com.snc.platform_document_management` installiert haben.



Related Items	
Account Squad	9
Account Lifecycle Tasks	14
Approvers	0
Escalations	0
Related Knowledge	0
Work Orders	0
Requests	0
Change Requests	0
Incidents	0
Problems	0
Emails	2
Documents	0

Projekte: Mit Strategic Portfolio Management können Sie die digitale Transformation nutzen, um den Wert für Ihren Kunden schneller zu steigern. Wenn Strategisches Portfoliomanagement installiert wurde, wird das Element „Projekte“ in der Liste „Zugehörige Elemente“ wie folgt angezeigt:



Wenn Sie ein Projekt für den Onboarding-Fall Ihres Accounts erstellen, wird der Fall der Projekttabelle zugeordnet.

Knowledge Base für Account-Onboarding

Für das Account-Onboarding werden mehrere Knowledge Base-Artikel bereitgestellt.

Navigieren zu **Alle > Wissen > Administration > Knowledge Bases** und klicken Sie auf **Account-Lebenszyklus-Events**. Folgende Knowledge Base-Artikel sind verfügbar:

- So erstellen Sie einen Datensatz für den Datenvalidierungsassistenten: Dieser Artikel enthält Anweisungen zum Erstellen eines Datensatzes für den Datenvalidierungsassistenten, der zur Automatisierung des Validierungsprozesses während der Datenimportphase verwendet werden kann.
- So konfigurieren Sie die Auslöser des Onboarding-Falls und des Playbooks: Dieser Artikel enthält Anweisungen zum Konfigurieren der Auslöser für den Account-Onboarding-Fall und das Playbook.
- So erstellen Sie eine Remote-Auswahldefinition in Service Bridge für Anbieter: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie als Anbieter Remote-Auswahlfelder definieren können, mit denen Verbraucher Auswahldaten in Echtzeit aus ihren Instanzen abrufen können.

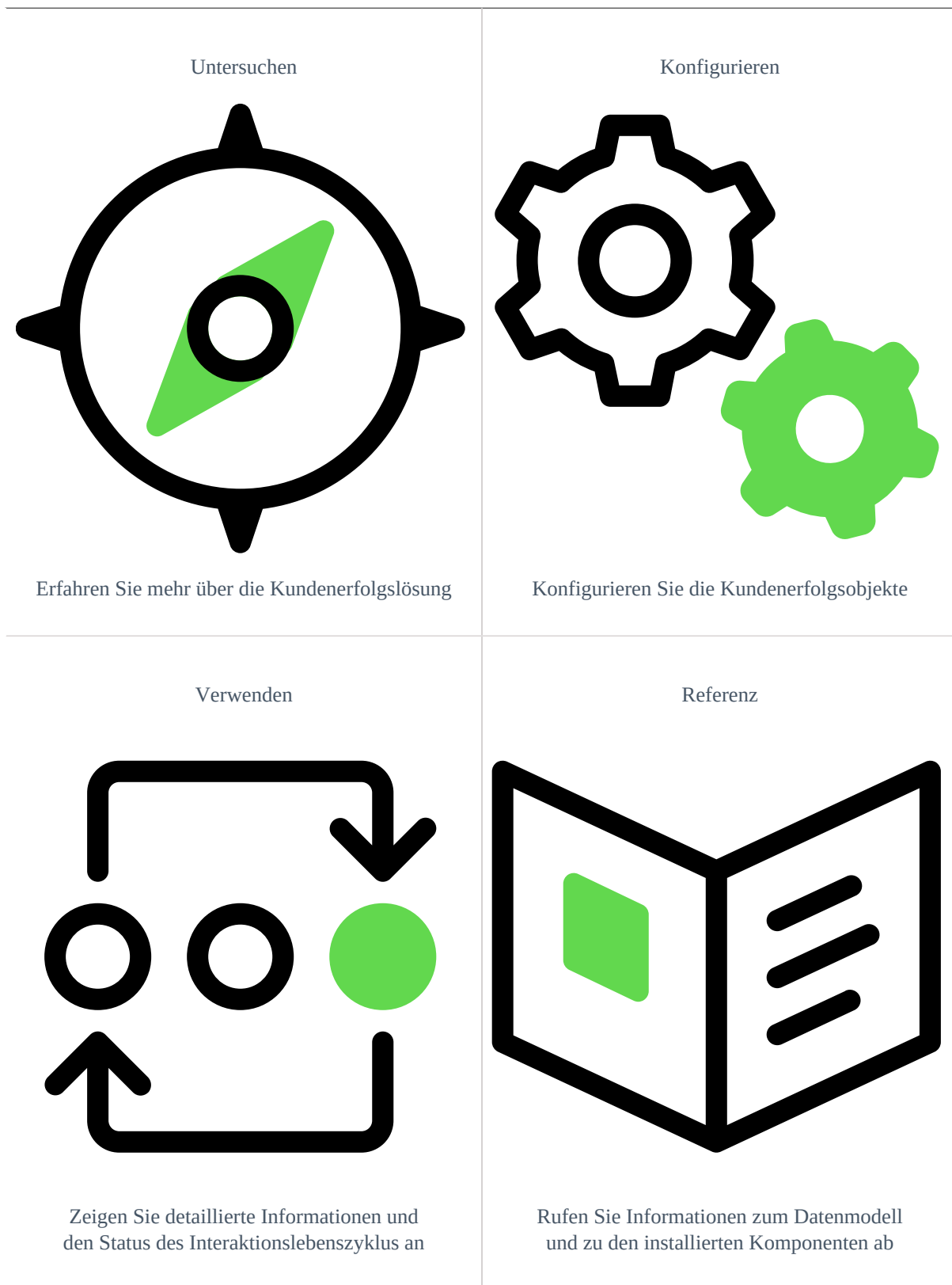
- Erstellen von Remote-Datensatzern in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Remote-Datensatzern im Rahmen der Erstellung eines Remote-Katalogs in der Anwendung Service Bridge für Anbieter erstellt werden.
- So erstellen Sie eine Remoteaufgabe zum Synchronisieren von Daten: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie Remoteaufgaben erstellen können, um Daten zwischen verschiedenen ServiceNow® -Instanzen zu synchronisieren.
- So erstellen Sie eine Aktivitätsdefinition: In diesem Artikel werden die Schritte beschrieben, die erforderlich sind, um eine Aktivitätsdefinition zu erstellen und dem Account-Onboarding-Playbook hinzuzufügen.
- So hängen Sie KB an die Registerkarte „Zugehöriges Wissen“ einer ALE-Aufgabe an: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie automatisch einen Wissensartikel an die Registerkarte „Zugehöriges Wissen“ einer beliebigen Account-Onboarding-Aufgabe anhängen.
- So schließen Sie die Datenimportaufgabe ab: Dieser Artikel enthält Schrittanweisungen zum erfolgreichen Abschließen Ihrer Datenimportaufgabe.
- Übersicht über PAD-Aktivitäten des Account-Lebenszyklus-Events: Dieser Artikel bietet einen Überblick über die neun Playbooks -Aktivitätsdefinitionen, die zum Erstellen der Aktivitäten im Playbook für Account-Lebenszyklus-Events (ALE) verwendet werden.
- Verbraucherleitfaden zur Installation von Service Bridge und zur Registrierung bei Anbietern: Dieser Artikel enthält Anweisungen zum Konfigurieren der Service Bridge-Anwendung in der Verbraucherinstanz und wie Verbraucher ihre Instanzen bei einem Anbieter registrieren können.
- So konfigurieren Sie die Datenimportaufgabe für Account-Lebenszyklusereignisse: In diesem Artikel werden die Schritte beschrieben, die zum Konfigurieren der Datenimportaufgaben für Account-Lebenszyklusereignisse erforderlich sind, damit die Service Desk-Mitarbeiter die für das Onboarding des Accounts erforderlichen Informationen erfolgreich sammeln und hochladen können.

i Hinweis:

Alle Kunden können diese Knowledge Base-Artikel anzeigen. Wenn Sie den Zugriff auf einen Artikel einschränken möchten, navigieren Sie zu dem Artikel, und wählen Sie im Feld Kann nicht lesen die Anwenderrolle aus, die nicht auf den Artikel zugreifen kann.

Kundenerfolg

Definieren und verfolgen Sie Ziele, Ergebnisse, Meilensteine und Pläne, um gemeinsame Ziele zu erreichen.



Kundenerfolg erkunden

Erfahren Sie, wie Ihr Unternehmen die Kundenerfolgslösung verwenden kann, um mit Ihren Kunden zu interagieren, Risiken durch die Ausführung von Erfolgstests zu minimieren und Möglichkeiten für Erweiterungen und Verlängerungen zu identifizieren.

Mit der Kundenerfolgslösung können Technologie- und Telekommunikationsanbieter eine auf Beziehungen ausgerichtete Strategie erstellen, die hilft, Erfolge zu maximieren, Interaktionen zu fördern und umsetzbare Ergebnisse zu liefern. Kundenerfolgsmanager können Erfolgsziele definieren und nachverfolgen und dokumentierte Erfolgspläne verwenden, um sicherzustellen, dass Wert bereitgestellt wird. Durch die Förderung von Erfolgen in Bezug auf Wert und Erfolg kann Customer Success:

- Förderung der Kundentreue und -bindung, indem nicht nur die Akzeptanz der Produkte sichergestellt, sondern auch die Fähigkeit der Kunden gewahrt wird.
- Erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit von Verlängerungen, indem Sie Vertriebs- und Account-Teams Informationen aus verschiedenen gesammelten Signalen bereitstellen.
- Reduzieren Sie die Kundenabwendung, indem Sie Risiken und Probleme identifizieren und minimieren.
- Steigern Sie den Wert für Kunden über die Lebensdauer und den wiederkehrenden Jahresumsatz.

Kundenerfolgs-Workflow

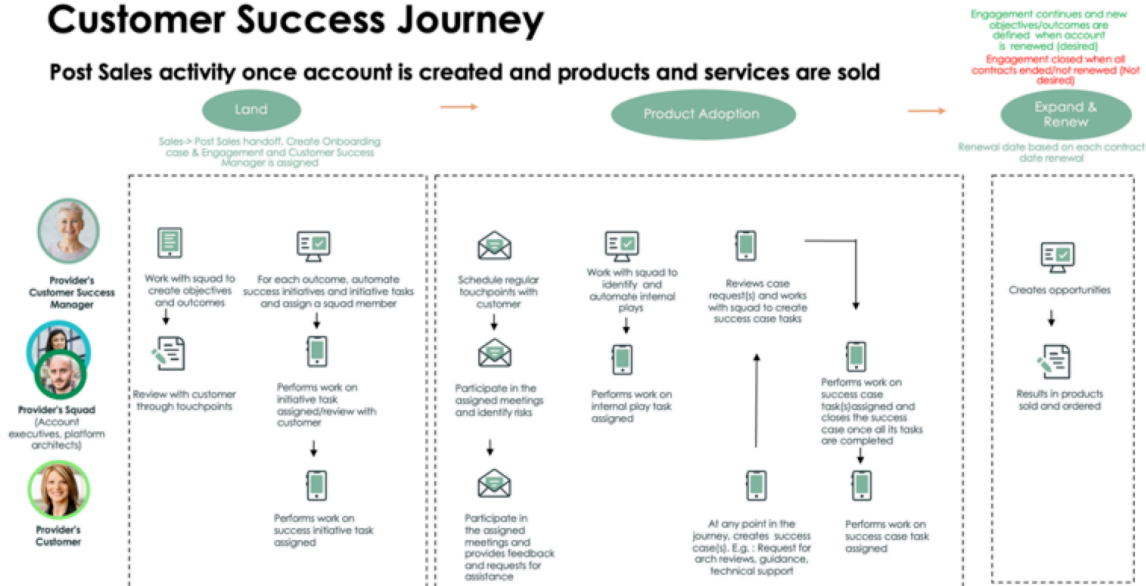
Kundenerfolg umfasst Folgendes:

- Kundenerfolgsdatenmodell und -datensätze
- Kundenerfolgsportfolio – Übersicht
- Integritäts- und Risiko-Framework
- Übersicht über Risikoportfolio
- Seiten des Interaktionsarbeitsbereichs
- Prozessbasierte Experience mit Playbooks
- Erfolgswiedergabe-Startprogramm, das zum Erstellen automatisierter oder manueller Aktivitäten verwendet werden kann
- Playbooks für Kundenerfolg
- Erfolgs-Blueprint
- Geplante Kontaktpunkte und Kontaktpunktplaner

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Schritte einer Customer Success Journey.

Customer Success Journey

Post Sales activity once account is created and products and services are sold



Integritäts-Framework

Definieren Sie wichtige Geschäfts- und Betriebsindikatoren und ihre Auswirkungen auf die allgemeine Integrität einer Interaktion.

Kundenerfolgsmanager können anhand der Integritätspunktzahl den Status eines Engagements bewerten, ob es stabil ist oder abnimmt. Sie können wichtige Geschäfts- und Betriebsindikatoren verwenden, um die Leistung auf globaler Ebene oder für bestimmte Interaktionen basierend auf vertraglichen Anforderungen zu definieren und zu messen. Die Integritätspunktzahl einer Interaktion kann Einblicke bieten und Kundenerfolgsmanagern helfen, Trends zu erkennen und bei Bedarf Maßnahmen zu ergreifen.

Die Integritätspunktzahl kann anhand verschiedener Metriken wie CSAT-Punktzahl, Produktnutzung usw. berechnet werden. Sie können beispielsweise die Integritätspunktzahl für eine Interaktion mithilfe der folgenden Metriken berechnen:

Metrik	Gewichtung
CSAT-Punktzahl	20 %
Produktnutzung	30 %
Lizenznutzung	10 %
Anzahl der Befürworter (NPS-Punktzahl)	20 %
Anzahl der für Produkt X erstellten Aufträge	20 %

Die Integritätspunktzahl für die Interaktion ist die Gesamtgewichtung aller dieser Metriken. Unter [Richten Sie die Definition der Interaktionsintegrität ein](#) finden Sie Einzelheiten zur Konfiguration der Metriken zur Berechnung der Integritätspunktzahl.

Sie können die Integritätspunktzahl für eine bestimmte Interaktion oder alle Interaktionen im [Erfolgsportfolio-Dashboard](#) anzeigen.

Risiko-Framework

Zentralisieren, verfolgen und überwachen Sie relationale Risiken, und reduzieren Sie die Kundenabwendung. Identifizieren Sie Risikosignale, und erstellen Sie wiederholbare Problembehebungspläne.

Risiken können sich auf die Integrität einer Interaktion auswirken und die Chancen auf Erweiterung oder Verlängerung gefährden. Kundenerfolgsmanager können Risikosignale verwenden, um Risiken im Zusammenhang mit einer Interaktion aufzuzeichnen und zu verwalten und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Risikosignale können Einblicke bieten und Kundenerfolgsmanagern helfen, Trends zu erkennen und zu bewerten.

Risikosignale können:

- Manuell erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Risikosignal erstellen](#).
- Wird automatisch generiert, wenn ein Schwellenwert verletzt oder eine bestimmte Bedingung erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie die Definition des Interaktionsrisikos ein](#).

Die folgende Liste zeigt einige Anwendungsfälle, in denen Risikosignale generiert werden:

- CSAT-Umfrageergebnisse für ein Produkt um X % abgelehnt
- NPS auf 7 gesunken
- Die Lizenznutzung beträgt weniger als 50 %.
- Anzahl der P1-Fälle für ein Produkt/einen Account um x % erhöht
- Frist für Erfolgsergebnis versäumt
- Der Netto-ACV für die Opportunity wird um X % reduziert.

Kundenerfolgsmitarbeiter können auf der Seite Aktive Risikosignale Risikosignale überwachen. Details siehe [Risikoportfolio-Dashboard](#).

Erfolgs-Blueprint-Vorlage

Verwenden Sie die Erfolgs-Blueprint-Vorlage, um eine Vorlage mit vordefinierten Zielen und Ergebnissen für ein bestimmtes Produkt zu erstellen. Diese Funktion hilft, den Prozess der Zuordnung von Zielen und Ergebnissen für ein Produkt zu optimieren, wenn eine Interaktion erstellt wird.

Mit der Success Blueprint-Vorlage können Kundenerfolgsmanager sicherstellen, dass die richtigen Ziele und Ergebnisse für die Interaktionen in ihrem Portfolio erreicht werden. Sie können:

- Erstellen Sie gemeinsame Erfolgsziele und Ergebnisse, und passen Sie sie an die Kundenbedürfnisse an.
- Organisieren Sie Ziele, Ergebnisse und Initiativen mit einer Zeitleistenansicht, um den Zugriff zu erleichtern.

Die Vorlage bietet einen standardisierten Ansatz für die Erstellung von Zielen und Ergebnissen und reduziert den manuellen Aufwand. Sie bietet auch Richtlinien für Kundenerfolgsmanager, um Ziele zu besprechen und zu identifizieren, die für die Kunden wichtig sind. Details siehe [Eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage erstellen](#).

Über Kontaktpunkte

Customer Success-Mitarbeiter können während des Lebenszyklus eines Projekts regelmäßige Kontaktpunkte planen, um den Fortschritt zu bewerten, Feedback zu geben und Anleitungen zu geben.

Kontaktpunkte werden verwendet, um Konversationen zwischen Anbietern und Unternehmenskunden in verschiedenen Phasen des Interaktionslebenszyklus zu unterstützen. Kontaktpunkte helfen beim Erfassen und Organisieren interner und externer Besprechungsnotizen und stellen sicher, dass alle Kommunikations- und Aktionselemente effizient nachverfolgt werden und zur späteren Verwendung leicht zugänglich sind.

Kontaktpunkt-Anwenderrollen

Anwenderrolle	Beschreibung
Erfolgs-Agent	Kann Kontaktpunkte und Besprechungsdatensätze erstellen, lesen und aktualisieren.
Erfolgskunde	Kann Kontaktpunkte und Besprechungsdatensätze erstellen und aktualisieren und Besprechungen planen.

Siehe [Kontaktpunkt-Homepage](#)

für weitere Details.

Playbooks für Kundenerfolg

Kundenerfolgs-Agents können Playbooks verwenden, um geplante und ungeplante Aktivitäten sowie Erfolgs- und Verlängerungsprozesse zu definieren.

Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen und enthalten mehrere Phasen und Aktivitäten, die einbezogen werden müssen. Kundenerfolgs-Agents können:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Aktivität auswählen und die erforderlichen Schritte ausführen, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, und schließen Sie das Playbook.

Weitere Informationen zum Playbook-Layout und zu den Komponenten finden Sie unter [<add link>](#) . Die folgenden Playbooks sind verfügbar:

- [Playbook für Erfolgsfälle](#)
- [Internes Play-Playbook](#)
- [Erneuerungs-Playbook](#)

Playbook für Erfolgsfälle

Verwenden Sie das Playbook für Erfolgsfälle als Ausgangspunkt, um die Erfolgsprozesse in Ihrer Organisation zu definieren. Dieses Playbook kann eine oder mehrere Erfolgsfallaufgaben mit vordefinierten Aktivitäten enthalten.

Das Playbook für Erfolgsfälle besteht aus drei Phasen:

- **Initiieren:** Erstellen Sie einen Erfolgsfalldatensatz für eine Interaktion, und geben Sie die Kerninformationen ein.
- **Assist:** Erstellen Sie Erfolgsaufgaben im Zusammenhang mit dem Erfolgsfall. In dieser Phase können Sie das beabsichtigte Ergebnis und den Aktionsplan definieren und Besprechungen erstellen.
- **Schließen:** Schließen Sie das Playbook, wenn alle Erfolgsaufgaben abgeschlossen wurden.

Weitere Informationen zum Playbook-Layout und zu den verschiedenen Karten finden Sie unter [Playbook layout and features](#). Anweisungen zum Erstellen des Playbooks für Erfolgsfälle finden Sie unter [Erstellen Sie ein Playbook für Erfolgsfälle](#).

Internes Play-Playbook

Verwenden Sie das interne Play-Playbook als Ausgangspunkt, um geplante oder ungeplante Aktivitäten zu definieren, auf die der Kunde während des Interaktionslebenszyklus keinen Zugriff hat. Dieses Playbook kann eine oder mehrere interne Wiedergabeaufgaben mit vordefinierten Aktivitäten enthalten.

Das interne Play-Playbook besteht aus drei Phasen:

- **Initiieren:** Erstellen Sie einen internen Wiedergabedatensatz für eine Interaktion, und geben Sie die Kerninformationen ein.
- **Aktionsplan definieren:** Geben Sie die Schritte und Aufgaben für diese interne Wiedergabe an.
- **Überprüfen und schließen:** Überprüfen und schließen Sie das Playbook, wenn alle internen Wiedergabeaufgaben abgeschlossen wurden.

Anweisungen zum Erstellen des internen Play-Playbooks finden Sie unter [Erstellen Sie ein internes Play-Playbook](#).

Erneuerungs-Playbook

Verwenden Sie das Verlängerungs-Playbook, um die Kontoverlängerungsprozesse in Ihrer Organisation zu definieren. Dieses Playbook wird verwendet, um Vertragsverlängerungen zu ermöglichen und die Kundenbindung zu verbessern.

Das Verlängerungs-Playbook besteht aus den folgenden Phasen:

- Initiiert
- Opportunity bewerten
- Kommunizieren
- Verkaufschance nachverfolgen
- Überprüfen und schließen

Anweisungen zum Erstellen des Verlängerungs-Playbooks finden Sie unter [Erstellt ein Erneuerungs-Playbook](#).

Konfigurieren Sie Kundenerfolg

Nachdem ein Onboarding-Fall erstellt wurde, können Sie den Kundenerfolg konfigurieren und einrichten, indem Sie Interaktionen erstellen, Erfolgswiedergaben konfigurieren und den Erfolgsinitiativen-Datensatz einrichten.

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Erstellen Sie eine Interaktion](#)
- [Erstellen Sie eine Erfolgsinitiative](#)
- [Erstellen Sie einen ALE-Definitionsdatensatz](#)
- [Erstellen Sie einen ALE-Auswahldatensatz](#)
- [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#)
- [Erstellen Sie ein internes Play-Playbook](#)
- [Erstellen Sie ein Playbook für Erfolgsfälle](#)
- [Erstellt ein Erneuerungs-Playbook](#)
- [Definieren Sie die Beziehung zwischen Risikosignal und Lösung](#)
- [Eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage erstellen](#)
- [Richten Sie die Datenkontext-Engine ein](#)
- [Richten Sie die Definition der Interaktionsintegrität ein](#)
- [Richten Sie die Definition des Interaktionsrisikos ein](#)
- [Integration mit Microsoft Dynamics CRM](#)

Erstellen Sie eine Interaktion

Erstellen Sie einen Interaktionsdatensatz, der alle internen und externen Aktivitäten zentralisiert, die an der Customer Success Journey beteiligt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem das Account-Onboarding abgeschlossen wurde, besteht der nächste Schritt in der Erstellung einer Interaktion, die die Kundenziele und -ergebnisse enthält. Eine Interaktion fungiert als übergeordneter Datensatz und bietet internen und externen Stakeholdern einen Überblick über den aktuellen und historischen Status der Customer Success Journey. Es hilft auch, Aktionen und Workflows zu steuern, die Teil des Kundenerfolgs-Lebenszyklus sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Interaktionsformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Interaktion.
Account	Wählen Sie die Accountnummer des Enterprise-Kunden aus der Liste aus. Das ist ein Pflichtfeld.
Account Manager	Wichtigster interner Stakeholder, der für den Account verantwortlich ist.
Kundenerfolgsmanager	Der primäre interne Stakeholder, der für die Förderung des Kundenerfolgs für den Account verantwortlich ist
Haupt-Kundenkontakt	Wichtigster externer Stakeholder, der für den Account verantwortlich ist.
Team	Die Mitglieder des unterstützenden Teams, die den Account verwalten.
Status	Status des Interaktionsdatensatzes. Kann sein: ○ Neu ○ Definieren ○ In Bearbeitung ○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Phase	Aktuelle Phase des Interaktionslebenszyklus. Kann sein: ○ Anfängliches Onboarding ○ Adoption ○ Erweitern ○ Verlängern ○ Verloren
Wahrgenommene Integrität	Wahrgenommene Integrität der Interaktion. Kann sein: ○ Unbekannt (Standardeinstellung) ○ Rot ○ Gelb ○ Grün
Anfängliches Onboarding	Wählen Sie den ersten Account-Onboarding-Fall aus, der diesem Account zugeordnet ist. Das ist ein Pflichtfeld.
Anfänglicher Go-Live	Das anfängliche Go-live-Datum des Kunden
Erneuerungsdatum	Verlängerungsdatum für den Kundenvertrag.
Titel	Geben Sie einen Titel für diesen Interaktionsdatensatz ein. Das ist ein Pflichtfeld.

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Interaktionsdatensatzes benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diesen Interaktionsdatensatz ein.
Arbeitsnotizen	Alle internen Hinweise zu dieser Interaktion.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um einen neuen Interaktionsdatensatz zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Interaktion erstellt haben, können Sie Ziele, Ergebnisse, Kontaktpunkte und Risikosignale für den Kunden-Account erstellen, der mit dieser Interaktion verknüpft ist.

Erstellen Sie ein Erfolgsziel

Erstellen Sie ein Erfolgsziel, das den Wert der an den Kunden verkauften Produkte darstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Erfolgsziel stellt den Wert eines oder mehrerer vom Kunden gekaufter Produkte dar. Ziele werden für einen bestimmten Zeitraum definiert und sind an eine Interaktion gebunden. Ein Ziel kann in mehrere Erfolgsergebnisse unterteilt werden, die seinen Erfolg messen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Ziele** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erfolgsziel“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Interaktion	Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, mit dem das Ziel verknüpft werden soll. Das ist ein Pflichtfeld.
Zielbesitzer	Person, die auf Anbieterseite für das Ziel verantwortlich ist
Sponsor	Externer Kontakt, der für das Ziel verantwortlich ist.
Produkte	Die verkauften Produkte, die dem Ziel entsprechen.
Treiber	Der treibende Kategoriegrund hinter dem Ziel.
Status	Status des Interaktionsdatensatzes. Kann sein:

Feld	Beschreibung
	○ Neu ○ Definieren ○ In Bearbeitung ○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieses Ziels. Kann sein: ○ Nicht gestartet ○ Im Zeitplan ○ Gefährdet ○ Angehalten ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen
Priorität	Priorität dieses Ziels im Vergleich zu anderen. Kann sein: ○ Kritisch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig
Geplanter Start	Datum, für das die Arbeit für dieses Ziel beginnen soll.
Geplanter Stopp	Datum, für das die Beendigung der Arbeit für dieses Ziel geplant ist.
Titel	Geben Sie einen Titel für dieses Ziel ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Ziels benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für dieses Ziel ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um ein neues Erfolgsziel zu erstellen.

Ein Erfolgsergebnis erstellen

Erstellen Sie ein Erfolgsergebnis, mit dem die Erreichung eines Erfolgsziels gemessen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

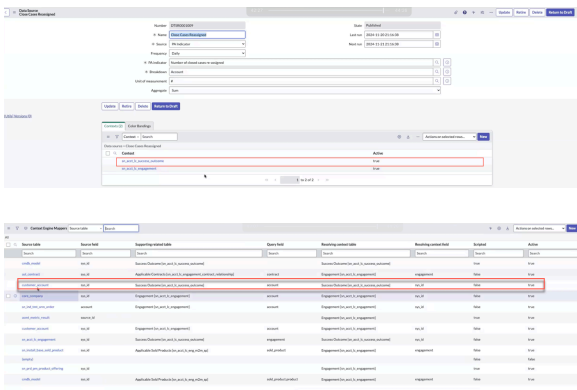
Erfolgsergebnisse sind messbare Komponenten von Erfolgszielen. Erfolgsergebnisse sind sowohl messbar als auch umsetzbar und können entweder innerhalb von Now Platform oder über Integrationstools von Drittanbietern überwacht werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Ergebnisse** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erfolgsergebnis“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Erfolgsziel	Wählen Sie das Erfolgsziel aus, dem dieses Ergebnis zugeordnet werden soll. Das ist ein Pflichtfeld.
Besitzer	Die interne Person, die für die Nachverfolgung der Erreichung dieses Ergebnisses verantwortlich ist.
Status	Status des Erfolgsergebnisses. Kann sein: ○ Neu ○ In Bearbeitung ○ Angehalten ○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieses Ergebnisses. Kann sein: ○ Nicht gestartet ○ Im Zeitplan ○ Gefährdet ○ Angehalten ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen
Priorität	Priorität dieses Ergebnisses im Vergleich zu anderen. Kann sein: ○ Kritisch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig

Feld	Beschreibung
Geplanter Start	Datum, für das der Beginn der Arbeit für dieses Ergebnis geplant ist.
Geplanter Stopp	Datum, für das die Arbeit in Richtung dieses Ergebnisses beendet werden soll.
Titel	Geben Sie einen Titel für dieses Ergebnis ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Ergebnisses benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für dieses Ergebnis ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle internen Hinweise zu diesem Ergebnis.
Einheit	Maßeinheit für dieses Erfolgsergebnis.
Nachverfolgungsmethode	Nachverfolgungsmethode für dieses Ergebnis. - Manuell: Geben Sie die Maßeinheit und die Werte manuell ein. - Metrik: Wählen Sie eine Metrik aus der Liste aus. Die Werte werden automatisch ausgefüllt, wenn die Zuordnung von Datenquelle und Kontext-Engine konfiguriert wurde. i Hinweis: Die Metrikwerte werden in folgenden Fällen automatisch ausgefüllt: - Der Kontext für die Datenquelle muss so konfiguriert sein, dass er auf die Erfolgsergebnistabelle verweist. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie die Datenquelle. - Die Quell- und die auflösenden Kontexttabellen müssen richtig konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Kontext-Engine-Zuordnung ein.
	
Basiswert	Startpunkt oder Basiswert für dieses Ergebnis.
Zielwert	Zielwert, der erreicht werden soll.
Aktueller Wert	Aktueller Wert des Erfolgsergebnisses.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um ein neues Erfolgsergebnis zu erstellen.

Erstellen Sie eine Erfolgsinitiative

Erstellen Sie eine Erfolgsinitiative mit einem geplanten Satz interner oder externer Aufgaben, um ein Erfolgsergebnis zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent, sn_acct_lc.ale_success_customer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erfolgsinitiativen sind eine Reihe geplanter Aktivitäten oder Aufgaben, die ein Anbieter und ein Kunde abschließen müssen, um ein Erfolgsergebnis zu erzielen. Eine Erfolgsinitiative kann eine oder mehrere Aufgaben enthalten, die intern oder extern sein können und mit dem Playbook „Erfolgsinitiative erstellen“ definiert werden können.

Hinweis:

Das Playbook „Erfolgsinitiative erstellen“ enthält eine Reihe von vordefinierten Phasen und Feldern. Sie können diese Phasen mit Playbookshinzufügen oder ändern. Details siehe [Playbooks](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und klicken Sie auf das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Initiativen** und klicken Sie auf **Neu**, um das Playbook zu starten.
3. Wählen Sie auf der Seite „Ersteinrichtung“ das **Erfolgsergebnis** aus, dem diese Initiative zugeordnet werden soll.
4. Klicken Sie auf **Fortfahren**, um zur nächsten Registerkarte zu wechseln.
Der Erfolgsinitiativen-Datensatz wird erstellt.
5. Geben Sie im Abschnitt „Planen“ die Kerninformationen für diese Initiative wie folgt ein.

Erfolgsergebnis	Wählen Sie das Erfolgsergebnis aus, das dieser Initiative zugeordnet ist.
Kontakt	Der für diese Initiative verantwortliche Kundenkontakt
Zugewiesen an	Das interne Teammitglied, das für diese Initiative verantwortlich ist.
Team	Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt
Kategorie	Die Kategorie, die dieser Initiative zugeordnet ist. Kann sein: ○ Allgemein ○ Strategische Planung ○ Architektur und Design ○ Adoption ○ Technische Anleitung
Status	Status der Initiative. Kann sein: ○ Neu ○ In Bearbeitung ○ Angehalten

	○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieser Initiative. Kann sein: ○ Nicht gestartet ○ Im Zeitplan ○ Gefährdet ○ Angehalten ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen
Priorität	Priorität dieser Initiative im Vergleich zu anderen. Kann sein: ○ Kritisch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem diese Initiative fällig ist.
Betreff	Geben Sie einen Betreff für diese Initiative ein.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese Initiative ein.

6. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

7. Klicken Sie im Schritt Zusammenarbeit und Abschließen **auf Aufgabe erstellen**, um automatisch eine Beispiel-Erfolgsaufgabe zu erstellen, oder klicken Sie auf **Überspringen**, um diesen Schritt zu überspringen.

8. Geben Sie im Schritt Zusammenfassen und schließen die folgenden Details ein.

- Abschlusscode: Wählen Sie den Grund aus, aus dem der Datensatz geschlossen wird. Kann sein:
 - Erfüllt
 - Teilweise erreicht
 - Verfehlt
 - Abgebrochen
- Abschlussnotizen: Geben Sie eine Beschreibung an, aufgrund derer diese Initiative geschlossen wird.

9. Klicken Sie auf **„Als abgeschlossen markieren“**, um diese Aufgabe abzuschließen.

i Hinweis:

Sie können Antwortvorlagen verwenden, um schnelle Antworten bereitzustellen oder relevante Informationen aus einem Fall zu kopieren und einzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **Antwortvorlage**, und wählen Sie die Antwortvorlage aus, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zu Antwortvorlagen finden Sie unter [Response templates](#) .

Nächste Maßnahme

Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- **Diskutieren:** Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu dieser Initiative zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- **Mir zuweisen:** Wählen Sie diese Option aus, um sich diese Initiative neu zuzuweisen.
- **Initiative schließen:** Sobald die Initiative abgeschlossen wurde und der Abschlusscode auf **Erfüllt** festgelegt ist, können Sie sie schließen.
- **Erfolgswiedergabe erstellen:** Wählen Sie diese Option aus, um eine Erfolgswiedergabe zu erstellen. Details siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).
- **E-Mail:** Öffnen Sie den Aktivitätenstrom, und wählen Sie in der Dropdown-Liste Mehr **die Option E-Mail** aus. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und klicken Sie auf **E-Mail senden**.

Hinweis:

Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

Schließen Sie eine Erfolgsinitiative, oder brechen Sie sie ab

Sie können eine Erfolgsinitiative und alle zugehörigen Aufgaben schließen oder abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und klicken Sie auf das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Initiativen** und öffnen Sie die Erfolgsinitiativen, die Sie abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf die **Datensatzdetails**, um das Erfolgsinitiativenformular anzuzeigen.
4. Ändern Sie je nach Anforderung den Status in **Abgebrochen** oder **Geschlossen**.
Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln.
5. Vergewissern Sie sich, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Ja**, um fortzufahren.
Die Erfolgsinitiative wird zusammen mit allen zugehörigen untergeordneten Aufgaben abgebrochen oder geschlossen, und der Fortschritt wird auf **Abgeschlossen** gesetzt.

Hinweis:

Bevor Sie eine Erfolgsinitiative schließen, müssen Sie alle zugehörigen untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen der Erfolgsinitiative fortfahren.

Erstellen Sie einen Kontaktpunkt

Erstellen Sie einen Kontaktpunkt, um Konversationen zwischen Anbietern und Kunden während des Interaktionslebenszyklus zu erfassen und zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während des Lebenszyklus einer Interaktion können sich Anbieter und Kunden häufig unterhalten, Besprechungen synchronisieren, Prüfungen durchführen usw. Ein Kontaktpunkt soll diese Diskussionen erfassen und unterstützen und Informationen zwischen den verschiedenen Stakeholdern teilen. Darüber hinaus können Kunden bei ihrem Anbieter Kontaktpunkte zu einer beliebigen Anzahl von Themen melden, um Unterstützung bitten oder Details zu einem bestimmten Ziel anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen**.
3. Öffnen Sie die Interaktion, für die Sie Kontaktpunkte hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Kontaktpunkt** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontaktpunktformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Interaktion	Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, mit dem der Kontaktpunkt verknüpft ist. Das ist ein Pflichtfeld.
Kanal	Der für die Kommunikation verwendete Kanal. Kann sein: ○ Web ○ Telefon ○ E-Mail ○ Chat ○ Social Media ○ Community ○ Warnung ○ Virtual Agent
Kontakt	Der Haupt-Kundenkontakt für diesen Kontaktpunkt.
Zugewiesen an	Das wichtigste interne Teammitglied, das diesen Kontaktpunkt bearbeitet.
Team	Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt
Kategorie	Die Kategorie, die diesem Kontaktpunkt zugeordnet ist. Kann sein: ○ Allgemeine Konversation ○ Wert und Akzeptanz

Feld	Beschreibung
	- Erweiterungsmöglichkeiten - Erneuerungssupport
Status	Status des Kontaktpunkts. Kann sein: - Neu - In Bearbeitung - Angehalten - Abgebrochen - Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieses Kontaktpunkts. Kann sein: - Nicht gestartet - Im Zeitplan - Gefährdet - Angehalten - Abgeschlossen - Abgebrochen
Priorität	Priorität dieses Kontaktpunkts im Vergleich zu anderen. Kann sein: - Kritisch - Hoch - Mittel - Niedrig - Sehr niedrig
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem der Kontaktpunkt abgeschlossen sein muss.
Produkt	Das Produkt, zu dem dieser Kontaktpunkt gehört. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob sich der Kontaktpunkt auf ein bestimmtes Produkt bezieht, das verkauft wurde.
Betreff	Geben Sie den Betreff für diesen Kontaktpunkt ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Kontaktpunkts benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diesen Kontaktpunkt ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.
Zusätzliche Anmerkungen	Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen.

i Hinweis:

Die Felder *Besprechungsdatum* und *Besprechungstyp* sind seit dem Release Yokohama veraltet.

6. Klicken Sie auf **Speichern**, um einen neuen Kontaktpunkt zu erstellen.

Risikosignal erstellen

Erstellen Sie ein Risikosignal, um Risiken oder Probleme zu identifizieren, die während des Interaktionslebenszyklus auftreten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Risikosignale und Probleme werden verwendet, um mit einer Interaktion verbundene Risiken aufzuzeichnen und zu verwalten, damit entsprechende Maßnahmen ergriffen werden können. Risiken können unterschiedliche Schweregrade aufweisen und müssen bewertet werden, bevor sie behandelt werden. Beispielsweise kann ein externes System dem Kundenerfolgsmanager fehlende Informationen melden, der das Problem mithilfe einer internen Wiedergabe beheben kann. Wenn das Risiko gering ist, kann der Kundenerfolgsmanager entscheiden, das Risiko zu akzeptieren und mit der Interaktion fortzufahren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Risikosignal- und Problemdatensätze** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Risikosignal“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Interaktion	Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, mit dem sich das Risikosignal bezieht. Das ist ein Pflichtfeld.
Gemeldet von	Das interne Teammitglied, das dieses Risikosignal gemeldet hat.
Zugewiesen an	Das wichtigste interne Teammitglied, das für die Bearbeitung dieses Risikosignals verantwortlich ist.
Team	Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt
Status	Status des Risikosignals. Kann sein: ○ Neu ○ Aktiv

Feld	Beschreibung
	○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Priorität	Priorität dieses Risikosignals im Vergleich zu anderen. Kann sein: ○ Kritisch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem das Risikosignal behandelt werden sollte.
Risiko oder Problem	Geben Sie an, ob dies ein Risiko oder ein Problem ist.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für dieses Risikosignal ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Risikosignals benachrichtigt werden sollen.
Beobachtungs-Notizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für dieses Risikosignal ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle internen Hinweise zu diesem Risikosignal.
Nachverfolgungsmethode	Der Ursprung des Risikosignals. Kann sein: ○ Manuell ○ Automatisiert ○ Integration
Tabelle	Wählen Sie die vom Risikosignaldatensatz verwendete Tabelle aus.
Quelldatensatz	Wählen Sie den Quelldatensatz aus, aus dem das Risikosignal stammt.
Umfang	Geben Sie an, ob dieses Risikosignal mit Kundenerfolg oder Onboarding zusammenhängt. Kann sein: ○ Onboarding ○ Adoption ○ Erweiterung ○ Erneuerung
Wahrscheinlichkeit	Die Wahrscheinlichkeit, dass dieses Risiko eintritt. Kann sein: ○ Sehr hoch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig

Feld	Beschreibung
	Das ist ein Pflichtfeld.
Betroffene Verträge	Die Verträge, die von diesem Risiko oder Problem betroffen sind
Betroffene Produkte	Die von diesem Risiko oder Problem betroffenen Produkte.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um ein neues Risikosignal zu erstellen.

Erstellen Sie einen ALE-Definitionsdatensatz

Erstellen Sie einen ALE-Definitionsdatensatz, um Kategorien und Unterkategorien für Erfolgswiedergabe-Workflows einzurichten.

Vorbereitungen

- Der zum Auslösen des Erfolgs-Workflows verwendete Subflow muss definiert sein.
- Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_play_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den ALE-Definitionsdatensatz, um Kategorien anzugeben, die zum Starten von Erfolgswiedergabe-Workflows verwendet werden können, die automatisch Datensätze erstellen und Playbooks auslösen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > ALE-Definition** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „ALE-Definition“.

Feld	Beschreibung
Flow	Wählen Sie den Subflow aus, der von diesem ALE-Definitionsdatensatz ausgelöst werden soll. Dieser Subflow muss mit Flow Designer definiert und konfiguriert werden.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie für die Erfolgswiedergabe aus.
Unterkategorie	Basierend auf der von Ihnen ausgewählten Kategorie werden die zugehörigen Unterkategorien angezeigt. Wählen Sie die Unterkategorie aus der Dropdown-Liste aus.
Status	Wählen Sie den Status für diesen ALE-Definitionsdatensatz aus. Kann sein: ○ Entwurf ○ Veröffentlicht ○ Geschlossen ○ Abgebrochen
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge an, in der die Kategorien auf den Seiten des Workflow-Startprogramms angezeigt werden sollen.
Titel	Geben Sie einen Titel für das Workflow-Startprogramm ein.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung ein, um den Zweck dieses Workflow-Startprogramms anzugeben.

4. Legen Sie den Status dieses Datensatzes auf **Veröffentlicht** fest, und klicken Sie auf **Speichern**.
Die hier definierte Kategorie kann beim Erstellen der Erfolgswiedergabe verwendet werden.

Erstellen Sie einen ALE-Auswahldatensatz

Erstellen Sie einen ALE-Auswahldatensatz, um die Kategorien für den ALE-Definitionsdatensatz einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ti_core.write

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > ALE-Wahl** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die ALE-Auswahl ein.
4. Wählen Sie die Kategorie als **ALE-Definitionsdatensatz** aus der Liste aus.
5. Wählen Sie die abhängige Kategorie aus der Liste aus.
6. Geben Sie eine Beschreibung für diesen Datensatz ein, und klicken Sie auf **Speichern**.
Der von Ihnen erstellte ALE-Auswahldatensatz ist als Unterkategorie verfügbar, wenn Sie Erfolgswiedergaben erstellen.

Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe

Verwenden Sie diese Option, um eine Erfolgswiedergabe für die Erstellung automatisierter Aktionen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Erfolgswiedergaben können Sie Flow Designer und Playbooks verwenden, um schnell Aktionen zu erstellen, die während des Interaktionslebenszyklus ausgeführt werden müssen. Diese Aktionen können manuell oder vollständig automatisiert sein. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie eine Erfolgswiedergabe auf der Interaktionsdatensatzseite erstellen. Sie können den Erfolgswiedergabe-Workflow auch über eine der folgenden Seiten starten:

- Erfolgsinitiative
- Erfolgsziel
- Kontaktpunkte
- Erfolgsfall
- Interne Wiedergabe
- Risikosignal

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Zielseite „Erfolg“ auf **Interaktion anzeigen** und dann auf **Erfolgswiedergabe erstellen**.
3. Wählen Sie eine Kategorie aus, die Ihrem Ziel entspricht.
Die angezeigten Unterkategorien werden basierend auf der hier ausgewählten Kategorie gefiltert.
4. Wählen Sie eine Unterkategorie aus der Liste und dann die Aktivität aus, die abgeschlossen werden muss, um Ihr Ziel zu erreichen.
5. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
Basierend auf Ihrer vorherigen Auswahl werden Sie auf der nächsten Seite aufgefordert, zusätzliche Details anzugeben.
6. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.
Sie sehen eine Benachrichtigung, dass die Erfolgswiedergabe erstellt wurde. Wenn die Aufgaben abgeschlossen sind, werden die Arbeitsnotizen aktualisiert und zeigen an, dass sie abgeschlossen sind.

Hinweis:

Wenn Sie mit der Erstellung einer Erfolgswiedergabe beginnen, wird ein Benachrichtigungsdatensatz für das Erfolgs-Startprogramm erstellt, um den Status der Erfolgswiedergabe nachzuverfolgen. Um diesen Datensatz anzuzeigen, navigieren Sie zum Menü **Alle**, und geben Sie im Suchfilter `sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list` ein. Sie können den Status auf der Seite „Benachrichtigungen des Erfolgs-Startprogramms“ anzeigen.

Definieren Sie Subflows für Erfolgswiedergaben

Bevor Sie eine Erfolgswiedergabe erstellen, müssen Sie einen Subflow definieren und der Tabelle „Definitionsdatensätze“ hinzufügen.

Anweisungen zum Erstellen von Subflows finden Sie unter [Create a flow, subflow, or action in Workflow Studio](#). Nachdem Sie den Subflow erstellt haben, führen Sie diese Schritte aus, um ihn der Tabelle „Definitionsdatensätze“ hinzuzufügen.

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Suchfilter `sn_acct_lc_definition_record.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Definitionsdatensätze“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Definitionsdatensatz“.

Feld	Beschreibung
Flow	Wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, der der Subflow zugeordnet werden soll.
Status	Der Status des Definitionsdatensatzes. Kann sein: ○ Entwurf ○ Veröffentlicht ○ Geschlossen ○ Storniert
Titel	Geben Sie einen Titel für diesen Definitionsdatensatz ein.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diesen Definitionsdatensatz ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie ein internes Play-Playbook

Erstellen Sie ein internes Playbook, um geplante oder ungeplante Aktivitäten zu definieren, auf die der Kunde während des Interaktionslebenszyklus keinen Zugriff hat. Dieses Playbook ist Ihr Ausgangspunkt, um interne Prozesse zu definieren, die für Ihre Organisation erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** und klicken Sie auf **Neu**.
3. In der Phase „*Initiieren*“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
 - Interaktion auswählen: Im Feld Nummer wird automatisch eine eindeutige Nummer für die interne Wiedergabe ausgefüllt. Wählen Sie im Feld Interaktion die Interaktion aus, für die das interne Playbook erstellt wird, und klicken Sie auf **Fortsetzen**. Ein interner Play-Playbook-Datensatz wird erstellt.
 - Kerninformationen eingeben: Geben Sie auf dieser Seite die Details für den Erfolgsfalldatensatz ein, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um zur nächsten Aktivität zu wechseln. Eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars finden Sie unter [Erstellen Sie einen internen Play-Playbook-Datensatz](#).
 - Team hinzufügen: Wählen Sie ein oder mehrere Teammitglieder aus, die an der internen Wiedergabe und den zugehörigen Aktivitäten beteiligt sind, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um zur nächsten Phase zu wechseln.
4. In der *Assist*-Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
 - Aktionsschritte formulieren: Geben Sie den Aktionsplan für dieses Playbook an. Dies wird in der Arbeitsnotiz angezeigt. Klicken Sie auf **Senden und fortfahren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren. Der Aktionsplan wird als Arbeit im Abschnitt „Aktivitätenstrom“ des Playbooks angezeigt.
 - Zugehörige Arbeiten: Klicken Sie auf **Aufgabe erstellen**, um eine interne Wiedergabeaufgabe zu erstellen. Eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars finden Sie unter [Erstellen Sie eine interne Wiedergabeaufgabe](#).

Hinweis:

Auf dieser Seite werden interne Wiedergabeaufgaben angezeigt, die sich im Status „Neu“, „In Bearbeitung“ oder „Angehalten“ befinden. Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren, aktualisieren Sie den *Status* in Abgeschlossen oder Abgebrochen. Nachdem alle internen Wiedergabeaufgaben geschlossen oder abgebrochen wurden, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.

5. Unter Überprüfen und schließen können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Endergebnis mitteilen: Geben Sie einen Kommentar ein, um das Endergebnis für dieses Playbook zu beschreiben. Klicken Sie auf **Senden und fortfahren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
- Datensatz schließen: Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste und die Abschlussnotizen für dieses Playbook aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Klicken Sie auf **Schließen**, nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen wurden.
Der Status des internen Playbooks wird auf „**Geschlossen**“ und der Fortschritt auf „**Abgeschlossen**“ festgelegt.

Hinweis:

Wenn Sie das interne Playbook schließen oder abbrechen, werden alle ausstehenden Aktivitäten und Spuren automatisch abgebrochen, und der Status des Playbooks wird auf Abgebrochen festgelegt.

Erstellen Sie einen internen Play-Playbook-Datensatz

Erstellen Sie eine interne Wiedergabe, um eine geplante oder ungeplante Aktivität während des Interaktionslebenszyklus zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine interne Wiedergabe wird verwendet, um interne Aktivitäten zu überwachen, auf die der Kunde während des Interaktionslebenszyklus keinen Zugriff hat. Beispielsweise kann die Verlängerungsphase eines Vertrags 90 bis 120 Tage vor seinem Ablauf ausgelöst werden. Dadurch kann eine Reihe geplanter interner Aktionen gestartet werden, die die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass der Vertrag erneuert oder erweitert wird. Eine interne Play kann eine oder mehrere Teilaufgaben enthalten und folgt einem Playbook mit vordefinierten Aktivitäten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Internes Wiedergabeformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Interaktion	Der Interaktionsdatensatz, mit dem sich die interne Wiedergabe bezieht.
Zugewiesen an	Das wichtigste interne Teammitglied, das für diese interne Angelegenheit verantwortlich ist.
Team	Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt
Status	Status der internen Wiedergabe. Kann sein:

Feld	Beschreibung
	○ Neu ○ In Bearbeitung ○ Angehalten ○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieser internen Wiedergabe. Kann sein: ○ Nicht gestartet ○ Im Zeitplan ○ Gefährdet ○ Angehalten ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen
Priorität	Priorität dieser internen Wiedergabe im Vergleich zu anderen. Kann sein: ○ Kritisch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die interne Wiedergabe abgeschlossen werden soll.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für diese interne Wiedergabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der internen Wiedergabe benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese interne Wiedergabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle Notizen an interne Teammitglieder zu dieser internen Wiedergabe.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um eine neue interne Wiedergabe zu erstellen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie interne Wiedergabeaufgaben, um Aufgaben zu definieren, die ausgeführt werden sollen, wenn eine interne Wiedergabe gestartet wird. Siehe [Erstellen Sie eine interne Wiedergabeaufgabe](#)
- Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion über diese interne Wiedergabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Es wird ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese interne Wiedergabe

angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.

- E-Mail: Öffnen Sie den Aktivitätenstrom, und wählen Sie in der Dropdown-Liste Mehr **die Option E-Mail** aus. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und klicken Sie auf **E-Mail senden**.

Hinweis:

Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

Erstellen Sie eine interne Wiedergabeaufgabe

Erstellen Sie eine interne Wiedergabeaufgabe, die ausgeführt werden muss, wenn die interne Wiedergabe gestartet wird. Eine interne Wiedergabeaufgabe muss einen klaren Zweck haben und die auszuführende Aktivität angeben. Es ist für Kunden nicht sichtbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben**.
3. Öffnen Sie eine interne Wiedergabe, navigieren Sie zur Registerkarte Interne Wiedergabeaufgaben und klicken Sie auf **Neu**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Internes Wiedergabeformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Interaktion	Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, zu dem sich die interne Wiedergabeaufgabe bezieht.
Interne Wiedergabe	Die interne Wiedergabe, der diese Aufgabe zugeordnet werden soll, wird angezeigt. Sie können eine andere interne Wiedergabe aus der Dropdown-Liste auswählen.
Zugewiesen an	Das wichtigste interne Teammitglied, das für diese interne Wiedergabeaufgabe verantwortlich ist.
Team	Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt
Status	Status der internen Wiedergabeaufgabe. Kann sein: ○ Neu ○ In Bearbeitung ○ Angehalten

Feld	Beschreibung
	○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieser internen Wiedergabeaufgabe. Kann sein: ○ Nicht gestartet ○ Im Zeitplan ○ Gefährdet ○ Angehalten ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen
Priorität	Priorität dieser internen Wiedergabeaufgabe im Vergleich zu anderen. Kann sein: ○ Kritisch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die interne Wiedergabeaufgabe abgeschlossen werden muss.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für diese interne Wiedergabeaufgabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der internen Wiedergabeaufgabe benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese interne Wiedergabeaufgabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle Notizen an interne Teammitglieder zu dieser internen Wiedergabe.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um eine neue interne Wiedergabeaufgabe zu erstellen.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion über diese interne Wiedergabeaufgabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

Schließen Sie eine interne Wiedergabe, oder brechen Sie sie ab

Sie können eine interne Wiedergabe und alle zugehörigen Aufgaben schließen oder abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und klicken Sie auf das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** und öffnen Sie die interne Wiedergabe, die Sie abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf die **Datensatzdetails**, um das Datensatzformular für die interne Wiedergabe anzuzeigen.
4. Ändern Sie je nach Anforderung den Status in **Abgebrochen** oder **Geschlossen**.
Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln.
5. Vergewissern Sie sich, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Ja**, um fortzufahren.
Die interne Wiedergabe wird zusammen mit allen zugehörigen untergeordneten internen Wiedergabeaufgaben abgebrochen oder geschlossen, und der Fortschritt wird auf **Fertiggestellt** gesetzt.

** Hinweis:**

- Bevor Sie eine interne Wiedergabe schließen, müssen Sie sicherstellen, dass keine zugeordneten untergeordneten Aufgaben geöffnet sind. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen der internen Wiedergabeaufgabe fortfahren.
- Wenn Sie versuchen, eine interne Wiedergabe **abzubrechen**, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass alle untergeordneten Aufgaben abgebrochen werden. Klicken Sie auf **Ja**, um fortzufahren und die interne Wiedergabe abzubrechen.

Erstellen Sie ein Playbook für Erfolgsfälle

Erstellen Sie ein Playbook für Erfolgsfälle, um geplante und ungeplante Aktivitäten zu definieren, die zur Unterstützung einer Interaktion erforderlich sind. Das Playbook für Erfolgsfälle ist Ihr Ausgangspunkt, um die in Ihrer Organisation erforderlichen Erfolgsprozesse zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Erfolgsfälle** und klicken Sie auf **Neu**.
3. In der Phase „*Initiieren*“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Interaktion auswählen: Im Feld Nummer wird automatisch eine eindeutige Nummer für den Erfolgsfall eingetragen. Wählen Sie im Feld Interaktion die Interaktion aus, für die der Erfolgsfall erstellt wird, und klicken Sie auf **Fortsetzen**. Ein Erfolgsfalldatensatz wird erstellt.
- Kerninformationen eingeben: Geben Sie auf dieser Seite die Details für den Erfolgsfalldatensatz ein, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um zur nächsten Aktivität zu wechseln. Eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars finden Sie unter [Erstellen Sie einen Erfolgsfalldatensatz](#).
- Team hinzufügen: Wählen Sie ein oder mehrere Teammitglieder aus, die am Erfolgsfall und den zugehörigen Aktivitäten beteiligt sind, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um zur nächsten Phase zu wechseln.

4. In der *Assist* -Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Beabsichtigtes Ergebnis mitteilen: Geben Sie einen Kommentar ein, um das erwartete Ergebnis für dieses Playbook zu beschreiben. Klicken Sie auf **Senden und fortfahren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
- Aktionsplan definieren: Geben Sie den Aktionsplan für dieses Playbook an. Dies wird in der Arbeitsnotiz angezeigt. Klicken Sie auf **Senden und fortfahren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
- Zugehöriges Meeting: Erstellen Sie ein Meeting für diesen Erfolgsfall. Siehe <Create meeting> für Details.

** Hinweis:**

Meetings im Status Entwurf oder Geplant werden auf der Seite „Zugehörige Meetings“ angezeigt. Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren, aktualisieren Sie den Status in Abgeschlossen oder Abgebrochen. Nachdem alle Meetings geschlossen oder abgebrochen wurden, können Sie auf **Als abgeschlossen markieren** klicken, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.

- Zugehörige Arbeiten: Klicken Sie auf **Aufgabe erstellen**, um eine Erfolgsfallaufgabe zu erstellen. Eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars finden Sie unter [Erstellen Sie eine Erfolgsfallaufgabe](#).

** Hinweis:**

Erfolgsfallaufgaben, die sich im Status Neu, In Bearbeitung oder Angehalten befinden, werden auf der Seite Zugehörige Besprechungen angezeigt. Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren, aktualisieren Sie den Status in Abgeschlossen oder Abgebrochen. Nachdem alle Erfolgsfallaufgaben geschlossen oder abgebrochen wurden, klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.

5. In der Phase „Überprüfen und schließen“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Endergebnis mitteilen: Geben Sie einen Kommentar ein, um das Endergebnis für dieses Playbook zu beschreiben. Klicken Sie auf **Senden und fortfahren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
- Datensatz schließen: Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste und die Abschlussnotizen für dieses Playbook aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

6. Wenn alle Aktivitäten abgeschlossen wurden, können Sie **auf Erfolgsfall schließen** klicken.

Der Status des Erfolgsfalldatensatzes wird **auf Geschlossen** und der Fortschritt auf **Abgeschlossen** festgelegt.

i Hinweis:

Wenn Sie das Playbook für Erfolgsfälle erstellt und dann geschlossen oder abgebrochen haben, werden alle ausstehenden Aktivitäten und Spuren automatisch abgebrochen, und der Status des Playbooks wird auf Abgebrochen festgelegt.

Erstellen Sie einen Erfolgsfalldatensatz

Erstellen Sie einen Erfolgsfall, um eine ungeplante Aktivität anzugeben, die zur Unterstützung einer Interaktion erforderlich ist. Erfolgsfälle können vom Kunden während des Interaktionslebenszyklus überwacht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Erfolgsfall ist normalerweise eine ungeplante Reihe von Aktionen, die ein Anbieter ergreifen kann, um einen Kunden-Kontaktpunkt, eine Stakeholder-Anforderung oder eine Interaktionsaktivität zu unterstützen. Ein Erfolgsfall ist möglicherweise nicht mit einem Ziel oder Ergebnis verknüpft, kann jedoch auf der Art des Erfolgsfalls und dem Grund für seine Erstellung beruhen. Ein Erfolgsfall ist eine Form des Falltyps mit eigenen Fallaufgaben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Erfolgsfälle** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erfallsfall“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Interaktion	Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, auf den sich der Erfolgsfall bezieht. Das ist ein Pflichtfeld.
Kontakt	Der Haupt-Kundenkontakt für diesen Erfolgsfall.
Zugewiesen an	Das wichtigste interne Teammitglied, das diesen Erfolgsfall bearbeitet
Team	Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt
Kategorie	Die Kategorie, die diesem Erfolgsfall zugeordnet ist. Kann sein: ○ Leitfaden ○ Architekturüberprüfung ○ Demos und POCs ○ Schulung
Status	Status des Erfolgsfalls. Kann sein:

Feld	Beschreibung
	○ Neu ○ In Bearbeitung ○ Angehalten ○ Abgebrochen ○ Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieses Erfolgsfalls. Kann sein: ○ Nicht gestartet ○ Im Zeitplan ○ Gefährdet ○ Angehalten ○ Abgeschlossen ○ Abgebrochen
Priorität	Priorität dieses Erfolgsfalls im Vergleich zu anderen. Kann sein: ○ Kritisch ○ Hoch ○ Mittel ○ Niedrig ○ Sehr niedrig
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem der Erfolgsfall abgeschlossen werden muss.
Produkt	Das Produkt, das dem Erfolgsfall zugeordnet ist.
Servicedefinition	Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen, um verschiedene Arten von Serviceanfragen bereitzustellen. Mit dieser Funktion können Sie Verbindungen zwischen Produkten und Services und den Falltypen erstellen, die diese Services unterstützen.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für diesen Erfolgsfall ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Erfolgsfalls benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diesen Erfolgsfall ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.
Zusätzliche Anmerkungen	Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um einen neuen Erfolgsfall zu erstellen.

Hinweis:

Sie können Antwortvorlagen verwenden, um schnelle Antworten bereitzustellen oder relevante Informationen aus einem Fall zu kopieren und einzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **Antwortvorlage**, und wählen Sie die Antwortvorlage aus, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zu Antwortvorlagen finden Sie unter [Response templates](#) .

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu diesem Erfolgsfall zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

Erstellen Sie eine Erfolgsfallaufgabe

Erstellen Sie eine Erfolgsfallaufgabe, um eine geplante Aktion zu definieren, die ein Anbieter oder Kunde zur Unterstützung eines Erfolgsfalls ausführen muss. Eine Erfolgsfallaufgabe muss klar definiert sein und für interne Stakeholder oder externe Kunden sichtbar sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Erfolgsfälle**.
3. Öffnen Sie einen Erfolgsfall, navigieren Sie zur Registerkarte Erfolgsaufgaben, und klicken Sie auf **Neu**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erfallsfall“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.
Account	Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.
Übergeordnet	Der übergeordnete Erfolgsfall, dem diese Aufgabe zugeordnet werden soll, wird angezeigt. Sie können eine andere Erfolgsfallaufgabe aus der Dropdown-Liste auswählen.
Kontakt	Der Haupt-Kundenkontakt für diese Erfolgsfallaufgabe.
Zugewiesen an	Das wichtigste interne Teammitglied, das diese Erfolgsfallaufgabe bearbeitet
Team	Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt
Kategorie	Die Kategorie, die dieser Erfolgsfallaufgabe zugeordnet ist. Kann sein:

Feld	Beschreibung
	- Workshops und Besprechungen - Designüberprüfungen - Produktschulung - Professionelle Services
Status	Status der Erfolgsfallaufgabe. Kann sein: - Neu - In Bearbeitung - Angehalten - Abgebrochen - Geschlossen
Fortschritt	Aktueller Fortschritt dieser Erfolgsfallaufgabe. Kann sein: - Nicht gestartet - Im Zeitplan - Gefährdet - Angehalten - Abgeschlossen - Abgebrochen
Priorität	Priorität dieser Erfolgsfallaufgabe im Vergleich zu anderen. Kann sein: - Kritisch - Hoch - Mittel - Niedrig - Sehr niedrig
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Erfolgsfallaufgabe abgeschlossen werden muss.
Für Kunden sichtbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Erfolgsfallaufgabe für Kunden sichtbar sein soll.
Betreff	Geben Sie den Betreff oder das Ziel für diese Erfolgsfallaufgabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Beobachtungsliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Erfolgsfalls benachrichtigt werden sollen.
Arbeitsnotizenliste	Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diesen Erfolgsfall ein. Das ist ein Pflichtfeld.
Arbeitsnotizen	Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.
Zusätzliche Anmerkungen	Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Informationen sind für den Kunden sichtbar.

5. Klicken Sie auf **Speichern**, um einen neuen Erfolgsfall zu erstellen.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu dieser Erfolgsfallaufgabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

Schließen Sie einen Erfolgsfall, oder brechen Sie ihn ab

Sie können einen Erfolgsfall und alle zugehörigen Aufgaben schließen oder abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und klicken Sie auf das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Erfolgsfälle** und öffnen Sie den Erfolgsfall, den Sie abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf die **Datensatzdetails**, um das Erfolgsfallformular anzuzeigen.
4. Ändern Sie je nach Anforderung den Status in **Abgebrochen** oder **Geschlossen**.
Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln.
5. Vergewissern Sie sich, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Ja**, um fortzufahren.
Der Erfolgsfall wird zusammen mit allen zugehörigen untergeordneten Erfolgsfallaufgaben abgebrochen oder geschlossen, und der Fortschritt wird auf **Beendet** gesetzt.

Hinweis:

Bevor Sie einen Erfolgsfall schließen, müssen Sie alle zugehörigen untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen des Erfolgsfalls fortfahren.

Erstellt ein Erneuerungs-Playbook

Erstellen Sie ein Erneuerungs-Playbook, um Prozesse zur Vereinfachung von Vertragsverlängerungen und zur Identifizierung von Erweiterungsmöglichkeiten zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Auswahlvorgang **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** und klicken Sie auf eine Interaktion in der Liste.
3. Klicken Sie auf **Erfolgswiedergabe erstellen**.
4. Wählen Sie **Erfolgsunterstützung** in der Dropdown-Liste Kategorie aus.

5. Wählen Sie im Abschnitt „Unterkategorie“ **Einfache Verlängerungswiedergabe** aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Geben Sie das Fälligkeitsdatum an, wählen Sie den Benutzer im Feld Zugewiesen an aus, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Sie sehen eine Bestätigungsmeldung, und der Datensatz des Verlängerungs-Playbooks wird erstellt.
7. Auswahlvorgang **Kundenerfolg** > **Alle internen Wiedergaben** um das neu erstellte Erneuerungs-Playbook anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf das von Ihnen erstellte Verlängerungs-Playbook, um die erste Phase des Playbooks anzuzeigen.
9. In der Phase „*Initiieren*“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
 - Geben Sie Kerninformationen ein: Wählen Sie den Vertrag aus, dem dieses Verlängerungs-Playbook zugeordnet werden soll, und wählen Sie *Erweiterungs- und Verlängerungssupport* im Feld Kategorie aus. Geben Sie Informationen in die anderen Pflichtfelder ein, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
 - Team hinzufügen: Wählen Sie ein oder mehrere Teammitglieder aus, die an den Playbook-Aktivitäten für die Verlängerung beteiligt sind, und klicken Sie auf „**Als abgeschlossen markieren**“, um zur nächsten Phase zu wechseln.
10. In der Phase „*Möglichkeiten bewerten*“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
 - Vertragsdatensatz anzeigen: Die Details des von Ihnen ausgewählten Vertrags werden angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, um die Vertragsdetails zu überprüfen. Klicken Sie auf **Als gelesen markieren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
 - Interaktion bewerten: Geben Sie alle Aktionen ein, die als Teil dieses Playbooks ausgeführt werden müssen, und klicken Sie auf „**Senden und fortfahren**“, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren. Die von Ihnen angegebenen Aktionen werden als Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom angezeigt.
11. In der Phase „*Kommunikation*“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
 - Verlängerungsmöglichkeit mitteilen: In dieser Aktivität können Sie eine E-Mail-Anforderung an den Vertragsgenehmiger oder Geschäftsinhaber senden, um den Vertrag zu verlängern. Es wird eine E-Mail-Beispielvorlage bereitgestellt. Sie können diese nach Bedarf ändern und **auf E-Mail senden** klicken.

Hinweis:

- Diese Aktivität erstellt eine interne Wiedergabeaufgabe, die im Aktivitätenstrom als Arbeitsnotiz angezeigt wird. Klicken Sie auf den Link der internen Wiedergabeaufgabe, um den Datensatz anzuzeigen. Wenn Sie auf **E-Mail senden** klicken, wird der Status dieser Aufgabe auf *Geschlossengesetzt* und die Felder Abschlusscode und Abschlussnotizen werden aktualisiert, um anzuzeigen, dass die E-Mail gesendet wurde.
- Wenn Sie auf **E-Mail überspringen** klicken, wird der Status der internen Wiedergabeaufgabe auf *Abgebrochen* festgelegt und die interne Wiedergabeaufgabe abgebrochen.
- Opportunity erstellen: In dieser Aktivität können Sie eine neue Opportunity für Ihren Vertrag erstellen. Diese Aktivität erstellt eine interne Wiedergabeaufgabe. Aktualisieren Sie die Aufgabendetails nach Bedarf, um zur nächsten Phase zu wechseln. Klicken Sie

auf „**Datensatz öffnen**“, um die interne Wiedergabeaufgabe anzuzeigen. Überprüfen Sie die Verkaufschancen-Details, ändern Sie den Status in Geschlossen oder Abgebrochen, und klicken Sie auf Diese Aktivität **schließen** und mit der nächsten Phase fortfahren.

- 12.** Überprüfen Sie in der Phase „*Nachverfolgung der Opportunity*“ die Vertragsdetails. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, um bei Bedarf Änderungen vorzunehmen, oder klicken Sie auf **Als gelesen markieren**, um mit der nächsten Phase fortzufahren.

- 13.** Unter Überprüfen und schließen können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Endergebnis der Verlängerung mitteilen: Geben Sie Details ein, um das endgültige Verlängerungsergebnis zu beschreiben, und klicken Sie auf **Senden und fortfahren**, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren. Die Informationen zum Endergebnis werden als Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom angezeigt.
- Datensatz schließen: Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste und die Abschlussnotizen für dieses Playbook aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

- 14.** Klicken Sie auf **Schließen**, wenn alle Aktivitäten abgeschlossen wurden.

Der Status des Verlängerungs-Playbooks wird auf „Geschlossen“ und der Fortschritt auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Hinweis:

Wenn Sie das Verlängerungs-Playbook erstellen und es dann schließen oder abbrechen, werden alle ausstehenden Aktivitäten und Spuren automatisch abgebrochen, und der Playbook-Status wird auf „Abgebrochen“ festgelegt.

Definieren Sie die Beziehung zwischen Risikosignal und Lösung

Verwenden Sie diese Option, um ein Risikosignal einer internen Wiedergabe oder einem Erfolgsfall zuzuordnen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_acct_lc_ale_success_agent
- Risikosignale, interne Wiedergaben und Erfolgsfälle müssen definiert worden sein.

Prozedur

- 1.** Navigieren Sie zum Menü **Alle** und geben Sie sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.listein
- 2.** Klicken Sie auf **Neu** auf der Seite Beziehungen zwischen Risikosignal und Lösung.
- 3.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Erfolgsfall“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Datensatz.
Lösungstabelle	Die hier ausgewählte Lösung ist dem Risikosignal zugeordnet. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ◦ Interne Wiedergabe ◦ Interne Wiedergabeaufgabe ◦ Erfolgsfall ◦ Erfolgsfallaufgabe

Feld	Beschreibung
Lösungsdatensatz	Wählen Sie basierend auf der von Ihnen ausgewählten Lösung den internen Wiedergabe- oder Erfolgsfall aus, für den die Beziehung definiert wird.
Risikosignal und Problem	Wählen Sie das Risikosignal aus, dem die Lösung zugeordnet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Beziehung zwischen Risikosignal und Lösung zu erstellen. Auf diese Weise können Sie das Risiko nachverfolgen und die vorgeschlagenen Lösungen zum Umgang mit dem Risiko anzeigen.

Eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage erstellen

Erstellen Sie eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage mit vordefinierten Erfolgszielen und Ergebnissen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.success_template_owner`, `sn_acct_lc.success_template_approver`
- Die Systemeigenschaft `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` muss auf **true** festgelegt werden.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle Vorlagenbesitzer (`sn_acct_lc.success_template_owner`) an.
 2. Navigieren zu **Alle > Kundenerfolg > Erfolgszielvorlagen**.
 3. Geben Sie einen Namen und Titel für die Vorlage ein.
 4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Produkt“ aus der Liste „CMDB-Modell“ das Produkt aus, für das dieses Erfolgsziel gilt.
 5. Im Abschnitt „Ziel-Framework“ können Sie:
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *obligatorisch*, um dies als obligatorisches Ziel für Ihre Interaktion festzulegen.
 - Klicken Sie auf das Symbol  neben dem Feld Treiber, um die wichtigsten Treiber für diese Vorlage hinzuzufügen. Die von Ihnen ausgewählten Treiber werden zur Berechnung der Integritäts- und Risikopunktzahl für das zugehörige Produkt verwendet.
- i Hinweis:**
Wenn ein Erfolgsziel als obligatorisch markiert ist, wird es automatisch ausgewählt, wenn Sie eine Interaktion für das zugehörige Produkt erstellen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Der nächste Schritt besteht im Erstellen einer Erfolgsergebnisvorlage.
 7. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Erfolgsergebnisvorlagen** und klicken Sie auf **Neu**.
 8. Geben Sie einen Titel und eine Beschreibung für die Ergebnisvorlage ein.
 9. Im Abschnitt „Ergebnismessung“ können Sie Folgendes angeben:

- Nachverfolgungsmethode: Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Metrik* oder *Manuell* aus.
- Einheiten: Wählen Sie die Maßeinheit für dieses Ergebnis aus.
- Obligatorisch: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Obligatorisch*, um dies als obligatorisches Ergebnis für Ihre Interaktion festzulegen.

10. Klicken Sie auf Erfolgsergebnisvorlage **speichern**.

- Sie können die Vorlage ändern und Änderungen vornehmen, wenn sie sich im Status *Entwurf* befindet. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zu aktualisieren und die Änderungen zu speichern.
- Sie können diesem Prozess folgen, um mehrere Erfolgsergebnisvorlagen hinzuzufügen.

11. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Erfolgsergebnisvorlage zu veröffentlichen, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

- Sie können eine Erfolgsergebnisvorlage im Status „*Veröffentlicht*“ nicht ändern.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um eine nicht genehmigte Erfolgsergebnisvorlage abbrechen. Sie sehen eine Meldung, dass alle zugehörigen Aufgaben abgebrochen werden und jeglicher Fortschritt verloren geht. Klicken Sie auf „**Ja**“, wenn Sie diese Vorlage nicht mehr verwenden möchten.

12. Nachdem Sie alle Erfolgsergebnisvorlagen erstellt und veröffentlicht haben, klicken Sie auf **Genehmigung anfordern**.

The screenshot shows the 'Success Objective Template' form in ServiceNow. The form includes fields for 'Number' (TEMSOBJ0001018), 'Title' (Success Objective Template 1), 'Description' (Success Objective Template 1), 'State' (Draft), 'Priority' (1 - Critical), 'Success rate', 'Product' (Adobe Systems Acrobat X Pro), and 'Template owner'. Below these fields is the 'Objective Framework' section, which contains a table for 'Success Outcome Templates'. The table has columns for Number, Title, State, Mandatory, Success rate, Tracking method, Created, Template owner, Unit, and Description. The 'Request for approval' button is highlighted in red.

Number	Title	State	Mandatory	Success rate	Tracking method	Created	Template owner	Unit	Description
TEMSOUT0001025	Success outcome template 1	Published	true		Report	2024-11-24 11:24:33	(empty)	Hours	Success outcome template 1
TEMSOUT0001026	Success outcome 2	Draft	false		Manual	2024-11-24 11:25:55	(empty)	Days	Success outcome 2
TEMSOUT0001027	Success outcome template 3	Draft	false		Report	2024-11-24 11:26:21	(empty)	Hours	Success outcome template 3

Hinweis:

- Die Option **Genehmigung anfordern** kann nur dann zum Veröffentlichen von Erfolgszielen verwendet werden, wenn die Eigenschaft *sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate* auf **true** festgelegt wurde.
- Sie müssen mindestens eine Erfolgsergebnisvorlage für ein Erfolgsziel erstellen.
- Sie müssen alle Erfolgsergebnisvorlagen veröffentlichen, bevor Sie die Genehmigung der Erfolgszielvorlage anfordern können.

Das Feld Status wird auf *warten auf Genehmigung* aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Genehmigen Sie eine Success Blueprint-Vorlage

Um eine Anforderung einer Success Blueprint-Vorlage zu genehmigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle „Vorlagengenehmiger“ (sn_acct_lc.success_template_approver) an.
2. Navigieren zu **Alle > Kundenerfolg > Erfolgszielvorlagen**.
3. Öffnen Sie die Vorlage mit dem Status *Warten auf Genehmigung*.

4. Klicken Sie auf **Genehmigen**, um die Vorlage zu genehmigen. Der Status wird auf *Genehmigt* aktualisiert.

Wenn Sie die Vorlage nicht genehmigen möchten, können Sie auf „**Abbrechen**“ oder „**Ablehnen**“ klicken, um den Prozess abzubrechen. Der Status wird auf „*Entwurf*“ aktualisiert, wenn er abgebrochen oder abgelehnt wird.

5. Nachdem die Vorlage genehmigt wurde, klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Vorlage zu veröffentlichen.

i Hinweis:

- Nachdem eine Vorlage veröffentlicht wurde, kann sie nicht mehr geändert werden.
- Klicken Sie auf **Stilllegen**, um eine Vorlage stillzulegen. Eine stillgelegte Vorlage kann nicht mehr zum Definieren von Zielen und Ergebnissen für eine Interaktion verwendet werden.

Erstellen Sie eine Erfolgs-Blaupause

Verwenden Sie diese Option, um eine Erfolgs-Blueprint zu erstellen und Erfolgsziele und Ergebnisse für die Interaktion hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** und öffnen Sie einen Interaktionsdatensatz.

3. Navigieren Sie auf der Interaktionsseite zur Registerkarte **Erfolgs-Blueprint**, und klicken Sie auf **Erfolgs-Blueprint erstellen**.
Eine Liste der verfügbaren Success Blueprint-Vorlagen, die für diese Interaktion verfügbar sind, wird angezeigt. Standardmäßig werden die obligatorischen Ziele automatisch ausgewählt. Sie können aus der Liste der optionalen Ziele auswählen.
 4. Wählen Sie ein Produkt aus der Liste aus.
Dies ist die Liste der zutreffenden verkauften Produkte, die der Interaktion beim Erstellen zugeordnet wurden.
 5. Basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Produkt wird eine Liste der definierten Ziele angezeigt.
 - Alle Ziele: Alle in der Vorlage definierten Erfolgsziele werden angezeigt.
 - Obligatorische Ziele: Standardmäßig werden alle obligatorischen Ziele automatisch ausgewählt.
 - Optionale Ziele: Sie können ein oder mehrere optionale Ziele für diese Interaktion auswählen.
 6. Sie können auch die folgenden Optionen verwenden, um die Liste der angezeigten Ziele zu filtern:
 - Suchen: Geben Sie den Titel oder die Beschreibung ein, um Ziele anzuzeigen, die die Kriterien erfüllen.
 - Nach Treibern anzeigen: Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste aus, um Ziele anzuzeigen, denen der ausgewählte Treiber zugeordnet ist.

Für jedes Ziel können Sie die wichtigsten Treiber, definierten Erfolgsergebnisse und das zugehörige Produkt anzeigen.
 7. Nachdem Sie die Ziele ausgewählt haben, klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
Sie können die ausgewählten Ziele zusammen mit den für jedes Ziel definierten Ergebnissen anzeigen.
 8. Geben Sie auf dieser Seite Werte in die folgenden Pflichtfelder ein:
 - Startdatum: Geben Sie das Datum ein, ab dem das Ergebnis gültig ist.
 - Enddatum: Geben Sie das Datum ein, bis zu dem das Ergebnis gültig ist.
 - Zielbesitzer: Person, die auf Anbieterseite für das Ziel verantwortlich ist.
 - Sponsor: Externer Kontakt, der für das Ziel verantwortlich ist.
 9. Verwenden Sie die Schaltfläche **Umschalten**, um eines der optionalen Ergebnisse auszuwählen oder abzuwählen.
Die obligatorischen Ergebnisse sind standardmäßig ausgewählt und können nicht deaktiviert werden. Klicken Sie auf die Option **Ergebniswerte bearbeiten**, um die Basis- und Zielwerte für das ausgewählte Ergebnis hinzuzufügen, und klicken Sie auf **Speichern**.
 10. Nachdem Sie die Ziele konfiguriert haben, klicken Sie auf **Save Objective (Ziel speichern)**.
- i Hinweis:**
- Wenn Sie auf die Schaltfläche „**Zurück**“ klicken oder die Seite aktualisieren, nachdem Sie das Ziel gespeichert haben, gehen alle Änderungen verloren.
 - Wenn Sie mehr als ein Ziel hinzufügen, müssen Sie die Details für jedes Ziel speichern, bevor Sie mit dem nächsten fortfahren.
11. Klicken Sie auf **Erstellen**, um den Erfolgs-Blueprint zu erstellen.
Der neu erstellte Success Blueprint wird jetzt auf der Seite „Success Blueprint“ (Erfolgs-Blueprint) angezeigt.
Details siehe [Erfolgs-Blueprint](#).

12. Klicken Sie auf die **Roadmap der Initiative anzeigen**, um die Roadmap der Erfolgsinitiative mit Interaktionsdetails anzuzeigen, einschließlich des aktuellen Zustands, der Phase und des nächsten Verlängerungsdatums für die Interaktion.

In der Roadmap-Ansicht:

- Die Initiativen sind entsprechend ihrem Fortschritt farbcodiert. Die Farbbeschreibung finden Sie in den Tooltips unten auf der Seite.
- Zur besseren Zuordnung sind die Initiativen nach dem Status der Ziele und Ergebnisse gruppiert.
- Metriken wie Zugewiesen an, Priorität, Kategorie, Anzahl der Aufgaben und verbleibende Tage werden auf der Zeitleiste angezeigt.



13. Klicken Sie auf das Symbol , und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- Ziele hinzufügen: Wählen Sie die optionalen Ziele aus, die Sie Ihrer Erfolgs-Blaupause hinzufügen möchten, und fügen Sie sie hinzu. Wählen Sie das Ziel aus, das hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Weiter**. Verwenden Sie die Option Umschalten, um eines der optionalen Ergebnisse auszuwählen, andere obligatorische Details einzugeben, und klicken Sie auf **Ziel speichern** und dann auf **Erstellen**, um das Ziel zusammen mit dem Ergebnis zum Erfolgs-Blueprint hinzuzufügen.
- Ergebnisse hinzufügen: Wählen Sie alle optionalen Ergebnisse aus, die Sie Ihrer Erfolgs-Blueprint hinzufügen möchten.

14. Klicken Sie auf das Symbol , um einen Drilldown zu [Seite mit Erfolgszieldatensatz](#) durchzuführen.

Erfolgsquote messen

Messen und verfolgen Sie die Effektivität und den Abschluss von Erfolgszielen und Ergebnissen innerhalb eines Projekts oder einer Interaktion mit Erfolgspunktzahlen und Erfolgsraten.

Berechnen Sie die Erfolgsquote eines Erfolgsziels

Wenn ein Erfolgsergebnis abgeschlossen wurde, können Sie den Datensatz schließen, den Status aktualisieren und die Werte in der Erfolgsergebnisvorlage überprüfen.

1. Navigieren Sie auf der Seite „Interaktion“ zur Registerkarte *Erfolgs-Blueprint*.

2. Wählen Sie ein Ziel aus, und klicken Sie auf das Symbol , um einen Drilldown zur Seite „Erfolgsziel“ durchzuführen.

3. Wählen Sie ein Erfolgsergebnis aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen Drilldown zur Seite „Erfolgsergebnis“ durchzuführen.

4. Aktualisieren Sie das Feld Status auf *Geschlossen*.

5. Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste aus:

- Erfüllt: Wenn Sie diese Option auswählen, wird angezeigt, dass das Ergebnis erfolgreich erreicht wurde und die Erfolgsquote auf 1 festgelegt ist.
- Fehlend: Diese Option gibt an, dass das Ergebnis nicht erfüllt wurde. Die Erfolgsquote wird auf 0 festgelegt.

- Abgebrochen: Wenn der Abschlusscode zum Festlegen von „Abgebrochen“ festgelegt wird, wird die Erfolgsquote für dieses Ergebnis übersprungen.
 - Teilweise erreicht: Wenn das Ergebnis teilweise erreicht wird, wird die Erfolgsquote auf 0,5 festgelegt
6. Geben Sie die Abschlussnotizen ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Sobald ein Ergebnis geschlossen wurde, navigieren Sie zurück zur Seite „Erfolgsziel“. Sie können sehen, dass der Status des Erfolgsergebnisses auf *Abgeschlossen* gesetzt ist und der Wert des realisierten Prozentsatzes aktualisiert wurde.
7. Führen Sie diese Schritte aus, um alle Erfolgsergebnisse für das ausgewählte Ziel zu schließen.

i Hinweis:

Die Erfolgspunktzahl eines Ziels ist die durchschnittliche Punktzahl aller geschlossenen und teilweise geschlossenen Ergebnisse, die diesem Ziel zugeordnet sind. Zur Berechnung der Punktzahl werden nur Ergebnisse verwendet, die aus den Erfolgsergebnisvorlagen generiert wurden. Manuell erstellte Ergebnisse sind nicht enthalten.

Wenn ein Ziel beispielsweise drei Ergebnisse mit den folgenden Abschlussstatus hat:

- Ergebnis 1: Erfüllt
- Ergebnis 2: Teilweise erfüllt
- Ergebnis 3: Abgebrochen

In diesem Fall wird die Erfolgsquote berechnet als $(1+0,5)/2 = 0,75 \cdot 100 = 75 \%$.

Berechnen Sie die Erfolgsquote einer Erfolgszielvorlage

Die Erfolgszielvorlagenrate ist der Durchschnitt der Punktzahlen aller zugeordneten Ziele, die aus der Erfolgszielvorlage erstellt wurden. Wenn aus einer bestimmten Vorlage erstellte Erfolgsziele die folgenden Erfolgsraten aufweisen:

- Erfolgsziel 1: 50 %
- Erfolgsziel 2: 60 %
- Erfolgsziel 3: 70 %

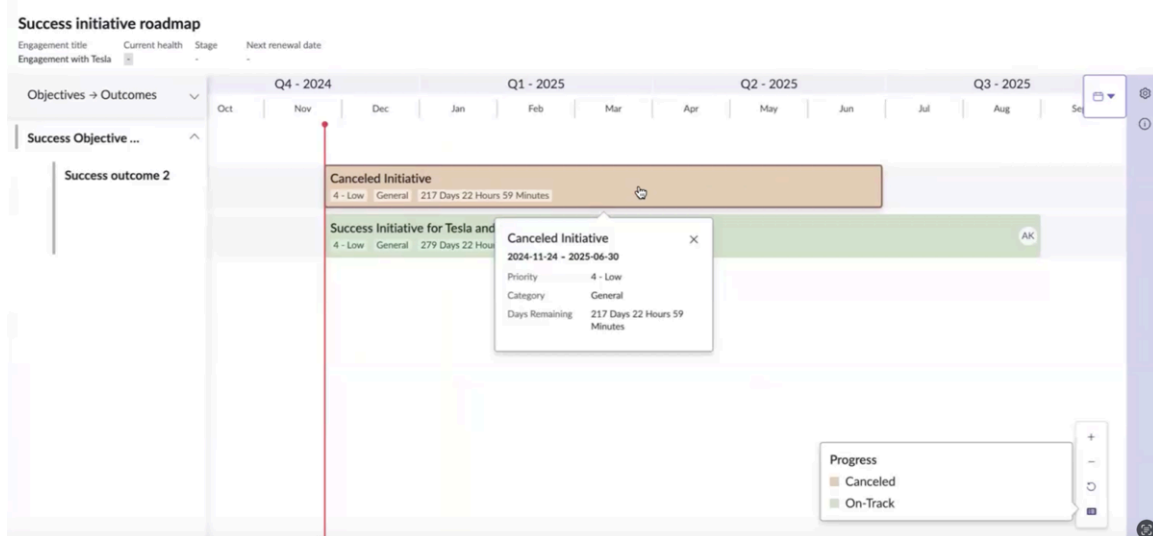
In diesem Fall beträgt die Erfolgspunktzahl bzw. der Durchschnitt 60 %.

Roadmap der Erfolgsinitiative

Die Roadmap für Erfolgsinitiativen zeigt den Status der Erfolgsinitiativen über einen bestimmten Zeitraum an.

Um diese Seite anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren Sie auf der Seite „Interaktion“ zur Registerkarte *Erfolgs-Blueprint*.
2. Klicken Sie auf die Option **Roadmap für Initiative anzeigen**. Sie können eine visuelle Darstellung der Erfolgsinitiativen und der Ergebnisse basierend auf dem Fälligkeitsdatum anzeigen.



Die Liste der Ergebnisse wird im linken Bereich angezeigt. Wählen Sie ein Ergebnis aus der Liste aus, um die zugehörigen Initiativen anzuzeigen. Sie können den Mauszeiger über eine Initiative bewegen, um einen schnellen Snapshot anzuzeigen. Sie können die Roadmap-Ansicht anpassen:

- Klicken Sie auf die Option *Fortschritt*, um die Arten von Initiativen (Abgebrochen, Im Zeitplan, Abgeschlossen) auszuwählen, die Sie anzeigen möchten.
 - Klicken Sie auf das Symbol **Zeitskala auswählen**, um die Roadmap nach Jahr, Monat oder Quartal anzuzeigen.
 - Klicken Sie auf das **Zahnrad**symbol, um die Ansicht nach Gruppierung, Farbe, angezeigten Metriken usw. zu personalisieren.
 - Wählen Sie eine Initiative aus, um den Initiativendatensatz im Seitenbereich anzuzeigen. Sie können dann wie folgt vorgehen:
 - Ändern Sie den Datensatz bei Bedarf, und klicken Sie auf **Speichern**.
 - Klicken Sie auf die Registerkarte *Kommentare*, um zusätzliche Kommentare hinzuzufügen.
 - Klicken Sie auf die Registerkarte *Anhänge*, um dieser Initiative einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen.
- Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen vor, und klicken Sie auf **Speichern**.

i Hinweis:

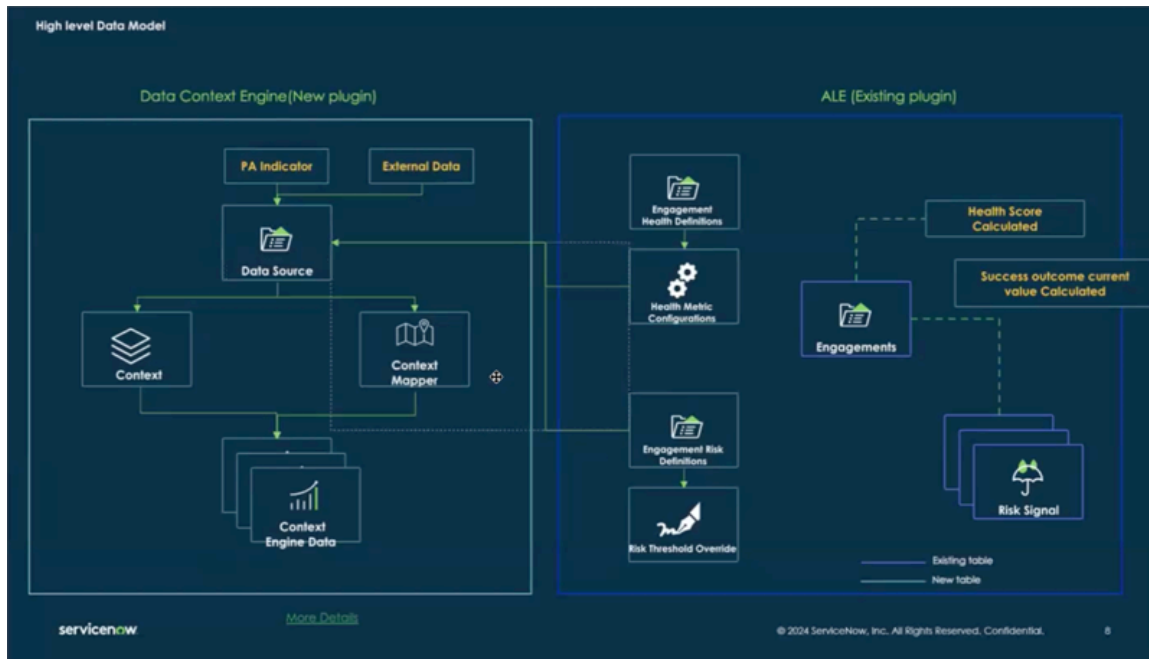
Standardmäßig können Sie die Roadmap für einen Zeitraum von zehn Jahren anzeigen. Sie können diesen Wert in der Eigenschaft `sn_acct_lc.RoadmapTimelineYears.list` ändern.

Richten Sie die Datenkontext-Engine ein

Definieren und messen Sie Metriken, um die Integritätspunktzahl zu berechnen oder Risikesignale für eine oder mehrere Interaktionen zu generieren.

Daten werden entweder von Leistungsindikatoren oder externen Quellen gesammelt, wie in der Datenquelle definiert, und dienen zur Berechnung der Integritätspunktzahl, Generieren

von Risikosignalen oder Erfolgsergebnissen. Das folgende Diagramm zeigt das allgemeine Datenmodell.



Um die Daten zu sammeln und zu verwenden, müssen Sie die Datenquelle einrichten, um anzugeben, ob Daten aus PA-Indikatoren oder externen Quellen gesammelt werden. In der Kontexttabelle müssen Sie die Datenquelle einer Interaktions- oder Erfolgsergebnistabelle zuordnen. Basierend auf dem Kontext müssen Sie den Datensatz in der Kontexttabelle angeben, für den diese Daten gelten. Daten werden in der Tabelle mit den Kontext-Engine-Daten gespeichert. Wenn die geplanten Aufgaben ausgeführt werden, werden die Integritätspunktzahl, die Risikosignale und die Erfolgsergebnisse aktualisiert.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Datenkontext-Modul einzurichten:

- [Definieren Sie die Datenquelle](#)
- [Richten Sie die Kontext-Engine-Zuordnung ein](#)

Nachdem die Datenkontext-Engine eingerichtet wurde, können Sie die Integritäts- und Risikodefinitionen konfigurieren:

- [Richten Sie die Definition der Interaktionsintegrität ein](#)
- [Richten Sie die Definition des Interaktionsrisikos ein](#)

Definieren Sie die Datenquelle

Bevor die Integritäts- oder Risikopunktzahl berechnet werden kann, müssen Sie die Quelle angeben, aus der Daten gesammelt werden sollen. Daten können entweder über wichtige Leistungsmetriken oder externe Quellen gesammelt werden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Datenquelle zu definieren:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Datenquellen > Neu erstellen:**
3. Geben Sie die folgenden Details ein:

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Datenquelle ein.
Quelle	Wählen Sie die Quelle aus, aus der die Daten gesammelt werden sollen. Kann sein: - PA-Indikator: Eine automatisierte geplante Aufgabe sammelt Daten und erstellt Datensätze in der Datentabelle der Kontext-Engine. - Extern: Geben Sie die externe Datenquelle an, aus der die Daten gesammelt werden sollen. i Hinweis: Wenn Sie die Option Extern auswählen, müssen Sie definieren, wie diese Daten aus der externen Quelle abgerufen werden können, oder Table API verwenden, um diese Informationen in der Datentabelle der Kontext-Engine zu speichern.
Häufigkeit	Wählen Sie aus, wie häufig die Daten erfasst werden sollen. Kann sein: - Täglich - Wöchentlich - Monatlich - Vierteljährlich i Hinweis: Wenn Sie PA-Indikator als Datenquelle auswählen, müssen Sie eine Häufigkeit auswählen, die größer oder gleich der Sammlungshäufigkeit des PA-Indikators ist. Wenn der PA-Indikator beispielsweise einmal pro Woche Daten sammelt, können Sie hier keine niedrigere Häufigkeit als Wöchentlich auswählen.
PA-Indikator	Wählen Sie die Metrik aus, für die die Daten gesammelt werden.
Aufgliederung	Wählen Sie das Attribut oder die Kategorie aus, nach der die Integritäts- oder Risikopunktzahl gruppiert werden soll. Dies kann Account, Produkt usw. sein.
Maßeinheit	Wählen Sie die Maßeinheit für den PA-Indikator aus. Dies können Minuten, Stunden, Tage, Monate usw. sein.
Aggregieren	Wählen Sie aus, wie die aggregierte Punktzahl berechnet werden soll. Kann sein: - Durchschnitt - Summe - Max. - Min. Die Punktzahl für Aggregate ist nützlich, wenn Sie eine Häufigkeit auswählen, die sich von der Sammlungshäufigkeit des PA-Indikators unterscheidet. Angenommen, die Erfassungshäufigkeit des PA-Indikators ist auf Täglich und die Häufigkeit auf Wöchentlich festgelegt, dann müssen Sie die aggregierte Punktzahl für die Woche berechnen. In diesem Fall können

Feld	Beschreibung
	Sie die Option „Durchschnitt“ oder „Summe“ verwenden, um die Punktzahl zu berechnen.

4. Klicken Sie auf **„Absenden“**, um diese Datenquelle zu erstellen.
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Kontexte, und klicken Sie auf **Neu**.
6. Wählen Sie auf der Seite „Kontext“ die Tabelle aus, für die diese Datenquelle gilt. Dies kann eine Interaktions- oder Erfolgsergebnistabelle sein. Sie können mehrere Kontexttabellen für eine einzelne Datenquelle definieren.

i Hinweis:

- Zur Berechnung der Integritätspunktzahl müssen Sie die Interaktionstabelle auswählen.
- Um das Erfolgsergebnis zu berechnen, müssen Sie die Tabelle „Erfolgsergebnis“ auswählen.

7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und klicken Sie auf **Absenden**, um die Datenquelle zu erstellen. Sie können die Datenquelle einer oder mehreren Kontexttabellen zuordnen.

Nach dem Einrichten der Datenquelle und des Kontexts richten Sie die Kontext-Engine-Zuordnung ein.

Richten Sie die Kontext-Engine-Zuordnung ein

Nachdem Sie die Datenquelle definiert haben, besteht der nächste Schritt darin, den Datensatz in der Kontexttabelle anzugeben, für den sie gilt.

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Kontext-Engine-Zuordnungen > Neu erstellen.**
3. Geben Sie die folgenden Details ein:

Feld	Beschreibung
Quelltabelle	Wählen Sie die Quelltabelle aus, der die Datenquelle zugeordnet werden soll. Diese Tabelle bezieht sich auf das Attribut, das im Feld „Aufgliederung“ in der Datenquellentabelle ausgewählt ist. Wenn Sie beispielsweise <i>Account</i> im Feld „Aufgliederung“ ausgewählt haben, wählen Sie hier die Tabelle Kundenaccount aus.
Quellenfeld	Das spezifische Feld in der Quelltabelle, das die zuzuordnenden Daten enthält.
Unterstützende zugehörige Tabelle	Die zugehörige Tabelle, die zum Verbinden der Quell- und Kontexttabellen verwendet wird.
Abfragefeld	Wählen Sie das Feld aus, das zum Abfragen oder Dot-Walking der <i>unterstützenden zugehörigen Tabelle</i> verwendet wird, um Daten aus der <i>Quelltabelle</i> der <i>Kontexttabelle</i> zuzuordnen.
Tabelle für auflösenden Kontext	Die Zieltabelle für die Zuordnung der Datenquelle.
Feld für auflösenden Kontext	Das Zielfeld, in dem die zugeordneten Daten gespeichert werden.

Feld	Beschreibung
Skript	Wenn Sie die Kontexttabelle nicht durch Dot-Walking abfragen können, können Sie ein Skript definieren, das das Feld Quelle verwendet und ein Array möglicher Kontextfelder zurückgibt.

i Hinweis:

Sie können die Kontext-Engine so einrichten, dass die Quell- und Zieltabellen mit einer der folgenden Methoden zugeordnet werden:

- Zugehörige Tabelle: Verwenden Sie die Zuordnungsregel zugehörige Tabelle [query_field] = Quelltable [source_field]. In jedem Datensatz in *Source table* wird der Wert *Source field* mit dem *Feld Abfrage* in der zugehörigen Tabelle abgeglichen.
- Skript: Das Skript überprüft *Source Field* und die ID des Datensatzes, um den entsprechenden Kontext basierend auf der auflösenden Kontexttabelle zu bestimmen.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Sie die Zuordnung einrichten können.

Beispiel mit zugehöriger Tabelle

The screenshot shows the 'Context Engine Mapper' interface. The configuration is as follows:

- Source table:** Contract [asmt_contract]
- Source field:** SysID
- Supporting related table:** Applicable Contract [sn_acct_ic_engagement_contract_relationship]
- Query field:** Contract
- Resolving context table:** Engagement [sn_acct_ic_engagement]
- Resolving context field:** Engagement

Buttons for 'Update' and 'Delete' are visible at the bottom.

Beispiel mit Skript

The screenshot shows the 'Context Engine Mapper' interface with the 'Script' tab selected. The configuration is as follows:

- Source table:** Metric Result [asmt_metric_result]
- Source field:** Source
- Resolving context table:** Engagement [sn_acct_ic_engagement]

The script is written in ECMAScript 2021 (ES12) mode:

```

1 function getContextIds( /* Glide record */ current, /*resolve from*/ sourceId, /*resolved value*/ sourceFieldValue ) {
2   var engList = [];
3   var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_service');
4   gr.set(sourceFieldValue);
5   if(!gr.isValidRecord() || gr.nil(gr.getValue('company'))){
6     return engList;
7   }
8   var company = gr.getValue('company');
9   var eng = new GlideRecord('sn_acct_ic_engagement');
10  eng.addQuery('account', company);
11  eng.query();
12  while (eng.next()) {
13    engList.push(eng.getValue('sys_id'));
14  }
15  return engList;
16 }
17 }
  
```

4. Klicken Sie **auf Senden**, um die Kontextzuordnung zu speichern.

5. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Datenquellen**.

6. Öffnen Sie die zuvor erstellte Datenquelle, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Daten werden jetzt gemäß dem definierten Zeitplan gesammelt, und der Datensatz für die Kontext-Engine wird erstellt und in der Datentabelle **der Kontext-Engine** gespeichert.

Richten Sie die Definition der Interaktionsintegrität ein

Verwenden Sie die Interaktionsintegritätsdefinition, um die Metriken zu konfigurieren, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl für eine Interaktion erforderlich sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.ale_success_agent`
- Datenquellen- und Datenkontext-Engine-Zuordnung müssen eingerichtet sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie die Datenkontext-Engine ein](#).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Integritätspunktzahlen für eine Interaktion anzuzeigen, müssen Sie die Integritätsdefinition einrichten und die Integritätsmetriken konfigurieren. Für jede Integritätsdefinition können Sie eine oder mehrere Datenquellen hinzufügen, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Erfolgskonfiguration > Alle Integritätsdefinitionen > Neu**.
2. Geben Sie den Namen, den Rang und die Beschreibung für die Interaktion ein.
Das Feld Rang wird verwendet, um die Zustandsdefinition zu priorisieren. h
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Globale Konfiguration*, wenn Sie diese Integritätsdefinition auf alle Interaktionen anwenden möchten.
4. Wenn Sie die Integritätsdefinition auf eine bestimmte Interaktion anwenden möchten, fügen Sie im Abschnitt „Definition“ eine Filterbedingung hinzu.
Sie können auf den Link *Anzahl der Datensätze, die der Bedingung entsprechen* klicken, um alle Interaktionen anzuzeigen, die der Bedingung entsprechen.

i Hinweis:

Integritätsdefinitionen, die für mindestens eine Interaktion gelten, haben Vorrang vor der globalen Integritätsdefinition.

5. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Integritätsdefinition zu erstellen.

6. Öffnen Sie die erstellte Integritätsdefinition, navigieren Sie zur zugehörigen Liste Health Metric Configurations (Integritätsmetrikkonfigurationen) und klicken Sie auf **New (Neu)**.
Sie können die Datenquellen angeben, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl der Interaktion verwendet werden.
7. Geben Sie die folgenden Details ein:

Datenquelle	Wählen Sie die Datenquelle aus, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl verwendet wird.
Interaktionsintegritätsdefinition	Interaktion, für die diese Integritätsmetrik konfiguriert wird.
Ziel	Dies ist die angestrebte oder ideale Integritätspunktzahl für die Interaktion.
Gewichtung	Gewichtung oder Prozentsatz, die dieser Metrik bei der Berechnung der Gesamtintegritätspunktzahl der Interaktion zugewiesen wird. Wenn Sie zwei oder mehr Datenquellen für die Integritätsdefinition definieren, muss die Gesamtgewichtung für alle Datenquellen 100 betragen. Für diese Datenquellen können Sie beispielsweise die Gewichtung wie folgt angeben: ○ Tägliche Sammlung von CSAT: 40 ○ Wöchentliche Fälle: 40 ○ Tägliche Fälle: 20
Richtung	Sie können folgende Optionen auswählen: ○ Maximieren: Je höher das Ziel, desto besser die Punktzahl. Beispiel: CSAT-Punktzahl: Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Punktzahl. ○ Minimieren: Je niedriger das Ziel, desto besser die Punktzahl. Beispiel: Anzahl der P1-Fälle: Weniger Fälle bedeuten eine bessere Leistung.
Aggregieren	Wenn für eine Datenquelle mehrere Datensätze zurückgegeben werden, wählen Sie aus, wie die aggregierte Punktzahl berechnet werden soll: ○ Durchschnitt ○ Summe

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
Wenn die nächste Datensammlung stattfindet, wird die Integritätspunktzahl berechnet und auf der Seite „Interaktion“ veröffentlicht.

Richten Sie die Definition des Interaktionsrisikos ein

Verwenden Sie die Interaktionsrisikodefinition, um die Metriken zu konfigurieren, die zum Definieren der Risikosignale für eine Interaktion erforderlich sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent
- Die Zuordnung von Datenquelle und Datenkontext-Engine muss für metrikbasierte Risikodefinitionen eingerichtet werden. Details siehe [Richten Sie die Datenkontext-Engine ein](#).
- Für tabellenbasierte Risikodefinitionen muss eine aktive Kontext-Engine-Zuordnung mit Quelltable als Interaktion definiert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Risikobedingungen, die Risikokategorie und die Schwellenwerte für eine Interaktion auf zwei Arten definieren:

Metrikbasierte Risikodefinition

Verwenden Sie diese Option, um Risiken zu erstellen oder zu aktualisieren, wenn der angegebene Schwellenwert verletzt wird. Die Datensätze der Kontext-Engine werden nach der Ausführung der letzten geplanten Aufgabe generiert. Der Kontext ist in diesem Fall die Interaktionstabelle. Wenn der in der Risikodefinition angegebene Schwellenwert überschritten wird, wird ein Risiko generiert.

Tabellenbasierte Risikodefinition

Verwenden Sie diese Option, um Risiken für alle Datensätze zu erstellen oder zu aktualisieren, die der Bedingung in der ausgewählten Tabelle entsprechen. Wenn bei Ausführung der geplanten Aufgabe ein aktives Risiko vorhanden ist, das den Kriterien entspricht, wird ein neuer Risikovorkommensdatensatz erstellt. Wenn für die Kombination aus Quelldatensatz, Interaktion und Kategorie keine aktiven Risiken vorhanden sind, wird für jeden Datensatz ein neues Risikosignal generiert.

Neue Risiken werden automatisch generiert, wenn die regelmäßige Aufgabe der Kunden-Erfolgsrisikoanalyse ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Erfolgskonfiguration > Alle Risikodefinitionen > Neu**.
2. Geben Sie die folgenden Details ein:

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Risikodefinition ein.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie für die Risikodefinition aus. Die hier angezeigten Risikokategorien sind im ALE-Auswahldatensatz definiert.
Typ	Wählen Sie den Typ der Risikodefinition aus. Kann sein: ○ Metrik ○ Tabelle
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für die Risikodefinition ein.
Metrikbasiert: Diese Option wird verwendet, um Risiken zu erstellen oder zu aktualisieren, wenn ein Risikoschwellenwert überschritten wird. Wenn Sie eine auf Metriken basierende Risikodefinition erstellen, wählen Sie die Metrik aus, definieren Sie die Schwellenwerte, richten Sie die Vorlage ein, und geben Sie Bedingungen an, um die Liste der entsprechenden Interaktionen zu definieren.	
Metrik	Wählen Sie die Metrikdefinition aus, die in der Datenquellentabelle konfiguriert und der Kontext-Engine-Zuordnung zugeordnet wurde. Details siehe Richten Sie die Datenkontext-Engine ein .

Feld	Beschreibung
Schwellenwertbedingung	Geben Sie die Schwellenwertbedingung für die Risikodefinition an. Wenn diese Schwellenwertbedingung verletzt wird, wird ein Risikosignal generiert. Für die tägliche Sammlung von CSAT wird beispielsweise ein Wert kleiner als 50 festgelegt. Fällt der Wert unter 50, wird ein Risiko generiert.
Schwellenwert	Geben Sie den Basisschwellenwert für die Metrikdefinition an.
Anwendbare Interaktionen	Wenn Sie eine anwendbare Interaktion auswählen, wird diese Risikodefinition für die Interaktionen in der Liste der anwendbaren Interaktionen ausgewertet.
Tabellenbasiert: Diese Option wird verwendet, um Risiken in allen Datensätzen in der Übereinstimmungstabelle und der angegebenen Bedingung zu erstellen oder zu aktualisieren. Wenn Sie eine tabellenbasierte Risikodefinition erstellen, müssen Sie die Tabelle auswählen, die Bedingung angeben und die Vorlage mit Feldern und Werten einrichten, um Risiken im angegebenen Format zu generieren.	
Quelltabelle	Wählen Sie die Quelltabelle aus, für die die Risikodefinition erstellt werden soll.  Hinweis: Es muss eine Kontextzuordnung definiert worden sein, die die Quelle und die Kontexttabellen verknüpft. Details siehe Richten Sie die Datenkontext-Engine ein . Wenn Sie beispielsweise Risikosignale für einen Vertrag definieren möchten und Vertrag als Quelltabelle auswählen, muss eine Kontextzuordnung mit einer Zuordnung von Vertrag zu Interaktion definiert worden sein.
Bedingungen	Geben Sie alle Bedingungen an, die für die Risikodefinition für die ausgewählte Quelltabelle verwendet werden müssen. Risiken werden für die Datensätze in der Quelltabelle generiert, die die angegebenen Bedingungen erfüllen.
Vorlage	Klicken Sie auf die Registerkarte Vorlage, um die Felder für die Risikodefinition zu definieren. Die folgenden Felder sind Pflichtfelder: ○ Kurzbeschreibung ○ Beschreibung ○ Gemeldet von

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Risikodefinition zu erstellen.

4. Wenn Sie Risikoschwellenwertüberschreibungen für eine auf Metriken basierende Definition definieren möchten, öffnen Sie die erstellte Risikodefinition, navigieren Sie zur zugehörigen Liste *Überschreibungen des Risikoschwellenwerts*, und klicken Sie auf **Neu**.

Geben Sie die folgenden Details ein:

- Interaktionsrisikodefinition: Dies ist die Interaktionsrisikodefinition, für die Sie eine Überschreibungsbedingung erstellen.
- Schwellenwert: Geben Sie den Überschreibungsschwellenwert an.
- Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen** oder **Oder-Klausel hinzufügen**, um zusätzliche Überschreibungsbedingungen anzugeben.
- Rang: Geben Sie einen Rang für diese Überschreibungsbedingung an. 1 ist der höchste Rang. Wenn eine Interaktion mit mehreren Schwellenwertüberschreibungen übereinstimmt, wird die Interaktion mit dem höchsten Rang zuerst berücksichtigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Überschreibungsbedingung zu erstellen.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Wenn die nächste geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden die Risikosignale generiert. Navigieren zu **Datenkontext-Engine > Kontext-Engine-Daten**, um Datum und Uhrzeit der Generierung der Risikosignale anzuzeigen.

Data source	Source table	Source record	Context table	Context record	Value	Start date	End date
Data source: Daily collection of % achieved incident SLA (4)							
Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	90	2024-11-16 20:57:27	2024-11-17 20:57:30
Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	89	2024-11-17 20:57:27	2024-11-18 20:57:30
Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	90	2024-11-18 20:57:27	2024-11-19 20:57:30
Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	87	2024-11-19 20:57:27	2024-11-20 20:57:30
Data source: Daily collection of NPS (4)							
Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	28	2024-11-16 20:51:44	2024-11-17 20:51:51
Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	27	2024-11-17 20:53:03	2024-11-18 20:53:07
Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	25	2024-11-18 20:51:44	2024-11-19 20:51:51
Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	26	2024-11-19 20:51:44	2024-11-20 20:51:51

Beispiele für Risikodefinitionen

Dies sind Beispielrisikodefinitionen, die mit dem Basissystem verfügbar sind und basierend auf Ihren Anforderungen konfiguriert werden können.

Drop in NPS-Integrität

Dies ist eine auf Metriken basierende Risikodefinition, die ein Risikosignal generiert, wenn die NPS-Punktzahl unter einen angegebenen Schwellenwert fällt. In diesem Fall wird ein Risikosignal generiert, wenn die Tägliche Sammlung der NPS-Metrikpunktzahl unter 30 fällt. Darüber hinaus werden Überschreibungsbedingungen mit unterschiedlichen Schwellenwerten und Rangfolgen definiert, die sich auf bestimmte Interaktionen auswirken können.

Engagement Risk Definition
Drop in NPS Health

Name: Drop in NPS Health
Category: Reputational Risk
Type: Metric
Description: Score is Yellow or Red (any number less than < Yellow)

State: Published
Last run: 2025-01-10 04:00:02

Metric Based

Metric: Daily collection of NPS
Threshold condition: Less than
Threshold: 30
Applicable engagements: No. of records matching the condition: 14

Risk Threshold Overrides

Applicable engagement	State	Threshold	Rank
account=116f36d977d821008586c11153a8b*EQ	Published	31	2
account=116f36d977d821008586c11153a8b*EQ	Published	32	1

SLA-Erfolg in weniger als 90 %

Dies ist eine auf Metriken basierende Risikodefinition, die ein Risikosignal generiert, wenn die SLA-Erfolgspunktzahl unter einen angegebenen Schwellenwert fällt. In diesem Fall wird ein Risikosignal generiert, wenn die Metrik Tägliche Sammlung von % des erreichten Incident-SLA unter 90 fällt. Es wurde eine Überschreibungsbedingung mit einem anderen Schwellenwert definiert, die sich auf bestimmte Interaktionen auswirken kann.

Zusätzlich wurde eine Filterbedingung im Feld Anwendbare Interaktionen definiert. Diese Filterbedingung wird zusammen mit der Überschreibungsbedingung angewendet, wenn das Risikosignal generiert wird.

The screenshot shows the 'Engagement Risk Definition' for 'SLA Achievement is less than 90%'. The form includes fields for Name, Category (Reputational Risk), Type (Metric), and Description (SLA target is 90%, current value is below that). Below the form, there is a 'Metric Based' template section with a 'Metric' field (Daily collection of % achieved incident SLA), a 'Threshold condition' (Less than), and a 'Threshold' value (90). The 'Applicable engagements' section shows a table with one entry: 'account=116f36d977d82100858f6c11153af8b*EQ'. The bottom section shows a table of 'Engagement risk definition' with columns for State, Threshold, and Rank.

Engagement risk definition	State	Threshold	Rank
account=116f36d977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	95	1

Hinweis:

Für auf Metriken basierende Definitionen müssen die Datenquelle und die Kontext-Engine-Zuordnung definiert werden. Details siehe [Richten Sie die Datenkontext-Engine ein](#).

Fehlendes Verlängerungsdatum im Vertrag

Dies ist eine tabellenbasierte Risikodefinition, die ein Risikosignal generiert, wenn das Vertragsverlängerungsdatum fehlt. In diesem Fall ist die Quelltable die Vertragstabelle. Diese Tabelle muss der Interaktionstabelle zugeordnet werden. Details siehe [Richten Sie die Kontext-Engine-Zuordnung ein](#). Wenn das Start- und Enddatum der Verlängerung in der Vertragstabelle fehlen, wird ein Risikosignal generiert.

The screenshot shows the 'Engagement Risk Definition' for 'Missing Renewal Dates in Contract'. The form includes fields for Name, Category (Low Adoption), Type (Table), and Description (Missing Renewal start or end Date in Contract). Below the form, there is a 'Condition Based' template section with a 'Source table' (Contract [ast_contract]) and 'Conditions' (Renewal start date is empty OR Renewal end date is empty). The bottom section shows a table of 'Engagement risk definition' with columns for State, Threshold, and Rank.

Engagement risk definition	State	Threshold	Rank
Missing Renewal start or end Date in Contract	Published	108	1

Richten Sie die Farbbanding-Tabelle ein

Verwenden Sie die Farbbandtable, um einzurichten, wie die Interaktionsintegritätspunktzahl auf den Erfolgs-Ziel- und Interaktionsseiten visuell dargestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Erfolgskonfigurationen > Farbbänder**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Farbband zu erstellen, und geben Sie die folgenden Details ein:

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Farbbands aus. Kann sein: ◦ Global: Verwenden Sie diesen Typ, um Farbbänder zu erstellen, die für alle Interaktionen gelten. ◦ Metrikbasiert: Dieser Typ wird verwendet, um Farbbänder zu erstellen, die für alle Interaktionen gelten, die der ausgewählten Datenquelle zugeordnet sind.
Min.	Geben Sie den Mindestwert ein, der für das zu erstellende Farbband gilt.
Max.	Geben Sie den Höchstwert ein, der für das zu erstellende Farbband gilt.
Datenquelle	Wählen Sie für einen auf Metriken basierenden Typ die Datenquelle aus, für die die Farbbänderung erstellt werden soll. Die Farbbänder gelten für alle Interaktionen, die der Datenquelle zugeordnet sind.
Farbe	Wählen Sie die Farbe für das Farbfeld aus, das zum Anzeigen der Integritätspunktzahl verwendet werden soll. Sie können beispielsweise ein Farbband mit den folgenden Parametern erstellen: ◦ Min.: 70 ◦ Max. 100 ◦ Farbe: Grün Die grüne Farbe wird auf alle zutreffenden Interaktionen mit einer Integritätspunktzahl zwischen 70 und 100 angewendet.
Hervorgehobene Farbe	Dies ist die Farbe, die verwendet wird, um die Integritätspunktzahl und die wahrgenommene Integrität einer Interaktion hervorzuheben.

Integration mit Microsoft Dynamics CRM

Die Integration Ihrer ServiceNow-Instanz in die Microsoft Dynamics CRM-Plattform ermöglicht den nahtlosen Datenaustausch und die Prozesssynchronisierung zwischen den beiden Plattformen. Diese Integration erfolgt über die Microsoft Dynamics CRM-Spoke.

Indem Sie die Integration der Microsoft Dynamics CRM-Plattform während des Interaktionslebenszyklus aktivieren, können Sie Verlängerungen nachverfolgen, Risiken bewerten und Verlängerungsmöglichkeiten erstellen. Die Microsoft Dynamics CRM-Integration ist mit der Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts verfügbar und kann für die Verwendung mit anderen CRM-Plattformen konfiguriert werden.

Die folgenden Anwendungsfälle werden unterstützt:

- Erstellen von Möglichkeiten für Verlängerungen aus Verlängerungs-Playbooks.
- Aufgabe wird aus Risikodatensatz erstellt, wenn das Verlängerungsdatum im Account fehlt.
- Die ServiceNow-Datensätze werden aktualisiert, wenn eine Änderung an der CRM-Aufgabentabelle vorgenommen wird.

Um die Integration einzurichten, gehen Sie wie folgt vor:

Hinweis:

Bevor Sie die Integration festlegen, müssen Sie die Anwendung „Empfohlene Aktionen“ konfigurieren. Details siehe [Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein](#).

1. Richten Sie die Microsoft Dynamics CRM-Spoke ein. Details siehe [Microsoft Dynamics CRM Spoke](#).
2. Auf der Microsoft Dynamics CRM-Plattform müssen Sie wie folgt vorgehen:
 - Erstellen Sie ein Konto mit dem gleichen Namen wie das Konto, das Ihrer internen Wiedergabeaufgabe zugeordnet ist.

Bevor Sie eine Opportunity aus einer internen Wiedergabeaufgabe erstellen, notieren Sie sich den Account, der der Aufgabe zugeordnet ist.

Bevor Sie eine Aufgabe aus dem Risikosignal erstellen, notieren Sie sich den Account, der dem Risiko- und Problemdatensatz zugeordnet ist (siehe unten).

In der Microsoft Dynamics CRM-Plattform müssen Sie ein Konto mit demselben Kontonamen (**Genixify**) erstellen, das Ihrer internen Wiedergabeaufgabe zugeordnet ist, wie in den obigen Beispielen gezeigt. Dieser Account muss später in der Zuordnungsdatei konfiguriert werden.

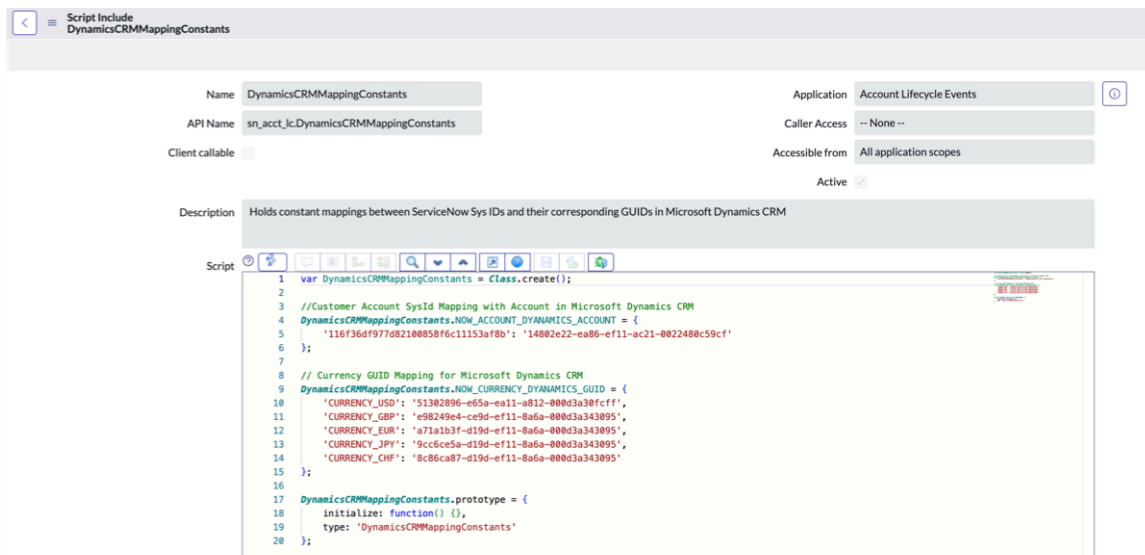
- Erstellen Sie Währungen, die den Währungen in der Tabelle „Kundenverträge“ entsprechen. Beim Erstellen von Währungen müssen Sie den Namen der Währung mit dem Symbol in der Skripteinbindung TechOnbConstants wie folgt hinzufügen:

```
TechOnbConstants.MS_DYNAMICS_CRM_CURRENCY = {
  '£': 'CURRENCY_GBP',
  '$': 'CURRENCY_USD',
  '€': 'CURRENCY_EUR',
  '¥': 'CURRENCY_JPY',
  'CHF': 'CURRENCY_CHF'
};
```

Hinweis:

Verwenden Sie die Skripteinbindung *DynamicsCRMMappingConstants*, um Zuordnungen zwischen den Sys-IDs von ServiceNow und den entsprechenden GUIDs in Microsoft Dynamics CRM zu definieren.

Beispielzuordnungen sind in der folgenden Abbildung dargestellt.



3. Aktualisieren Sie die Funktion `getRiskSysIdFromCRMRequest()` in der Skripteinbindung `DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB`, um die Aufgabenaktualisierungen aus Microsoft Dynamics CRM zu verarbeiten, indem die Eingabeparameter verarbeitet und der zugehörige Risikosignaldatensatz aktualisiert wird.

Die Demoaktion „Prozessaufgaben-Aktualisierungseignis“ kann als Teil des Subflows, den Sie erstellen und in der Entscheidungstabelle (Dynamics CRM-Webhook-Entscheidungsrichtlinie) von Microsoft Dynamics CRM-Spoke erstellen und hinzufügen müssen, weiter konfiguriert und hinzugefügt werden.

4. (Optional) Sie können optional eine UI-Aktion konfigurieren, um eine CRM-Aufgabe in Ihrer ServiceNow-Instanz zu erstellen.
5. Verwenden Sie die `AleCRMUtilOOB` -Skripteinbindung für die Interaktion mit CRM-Plattformen wie Microsoft Dynamics CRM.

Verwenden Sie die Funktion `executeAction`, um Aktionen wie das Erstellen von Verkaufschancen oder Aufgaben auf der CRM-Plattform auszuführen.

```
executeAction(CRMPlatformName, action, recordData)
where
- CRMPlatformName is the name of the CRM platform on actions are to be performed.
- action is the action to be performed
- recordData is the SysID of the risk signal record that is updated when the action is performed.
```

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Sie eine Verkaufschance oder eine Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM erstellen können:

• Erstellen einer Verkaufschance in Microsoft Dynamics CRM:

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

var CRMPlatformName = 'MS_DYNAMICS';
var action = 'OpportunityCreationWithSpoke';
var recordData = { internalPlayTaskSysId: '02de3efaeb3d5a10ddd6f94fbad0cd16' };

var response = aleCRMUtil.executeAction(CRMPlatformName, action, recordData);

gs.info('Opportunity Creation Response: ' + JSON.stringify(response));
```

• Erstellt eine Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

var CRMPlatformName = 'MS_DYNAMICS';
var action = 'TaskCreationWithSpoke';
var recordData = { riskSignalIssuesSysId: 'b07062b53ba29a10be57327aa5e45a0c' };

var response = aleCRMUtil.executeAction(CRMPlatformName, action, recordData);

gs.info('Task Creation Response: ' + JSON.stringify(response));
```

Nachdem Sie die Integration eingerichtet haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- [Erstellt eine Verkaufschance in Microsoft Dynamics CRM](#)
- [Erstellt eine Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM](#)

Customer Success nutzen

Erfahren Sie, wie Ihr Unternehmen die Kundenerfolgslösung verwenden kann, um mit Ihren Kunden zu interagieren, Risiken durch die Ausführung von Erfolgstests zu minimieren und Möglichkeiten für Erweiterungen und Verlängerungen zu identifizieren.

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Erfolgsportfolio-Dashboard](#)
- [Interaktions-Homepage](#)
- [Seite mit Erfolgszieldatensatz](#)

Zeigen Sie Kundenerfolgsfälle im Kundenserviceportal an

Zeigen Sie die Datensätze für Kundenerfolgsfälle oder Fallaufgaben im Portal Kundenservice-Management (CSM) an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- `sn_acct_lc.ale_success_agent`
- `sn_acct_lc.ale_success_customer`
- `sn_customerservice.customer_case_manager`

Prozedur

1. Verwenden Sie den Namen und das Passwort, die Sie während des Registrierungsprozesses erstellt haben, um sich beim Kundenservice-Portal anzumelden.
Einzelheiten finden Sie unter [Using the Customer Service Portal](#) .

2. Wählen Sie auf der -Homepage **Meine Listen** aus, um die Kundenerfolgswerte und Fallaufgaben anzuzeigen. Abhängig von Ihrer Anwenderrolle können Sie die folgenden Listen anzeigen:

- Alle Erfolgsinitiativen: Verfügbar für interne Benutzer mit `sn_acct_lc.ale_success_agent` und für Kunden mit `sn_acct_lc.ale_success_customer` und `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Alle mit der Kundeninteraktion verknüpften Erfolgsinitiativen werden in Form einer Liste angezeigt.

- Meine Erfolgsinitiativen: Verfügbar für Benutzer mit `sn_acct_lc.ale_success_agent` und `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Für interne Benutzer werden alle dem angemeldeten Benutzer zugewiesenen Erfolgsinitiativen in der Liste angezeigt.

Für Kunden muss im Formular „Für Kunden sichtbare Erfolgsinitiativen“ das Kontrollkästchen „wahr“ festgelegt sein, und der angemeldete Benutzer muss sich im Kontaktfiler befinden.

- Alle Erfolgsfälle: Verfügbar für interne Benutzer mit `sn_acct_lc.ale_success_agent` und für Kunden mit `sn_acct_lc.ale_success_customer` und `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Alle der Kundeninteraktion zugeordneten Erfolgsfälle werden in Form einer Liste angezeigt.

- Meine Erfolgsfälle: Verfügbar für Benutzer mit `sn_acct_lc.ale_success_agent` und `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Für interne Benutzer werden alle Erfolgsfälle, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind, in der Liste angezeigt.

Für Kunden muss in Erfolgsfällen das Kontrollkästchen „Formular sichtbar für Kunden“ auf „wahr“ gesetzt sein, und der angemeldete Benutzer muss sich im Kontaktfiler befinden.

- Alle Kontaktpunkte: Verfügbar für interne Benutzer mit `sn_acct_lc.ale_success_agent` und für Kunden mit `sn_acct_lc.ale_success_customer` und `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Alle der Kundeninteraktion zugeordneten Kontaktpunktfälle werden in Form einer Liste angezeigt.

- Meine Kontaktpunkte: Verfügbar für Benutzer mit `sn_acct_lc.ale_success_agent` und `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Alle dem angemeldeten Benutzer zugewiesenen Kontaktpunkte werden in der Liste angezeigt.

Hinweis:

Wenn Sie im Serviceportal nach etwas suchen, werden die Suchergebnisse in separaten **Quellen** angezeigt: Erfolgsfälle, Erfolgsfallaufgaben, Erfolgsinitiativen und Kontaktpunkte.

3. Wählen Sie **Alle Erfolgsinitiativen in der Liste aus.**

Alle Erfolgsinitiativen im Zusammenhang mit dem ausgewählten Account werden angezeigt.

4. Wählen Sie eine **Erfolgsinitiative in der Liste aus.****i Hinweis:**

Der Header-Abschnitt für den Fall und die Fallaufgaben ist konfigurierbar, und Sie können nach Bedarf Felder hinzufügen oder entfernen.

Die folgenden Details werden für jeden Fall angezeigt.

- Headerabschnitt, der grundlegende Informationen zum Fall enthält, einschließlich Fallnummer, Status, Account, Betreff, Fälligkeitsdatum und verbleibende Tage.
- Wählen Sie die Aufgabe aus, um zusätzliche Informationen wie Erfolgsfallaufgabe, Aktivitäten und Anhänge anzuzeigen.
- Der linke Abschnitt enthält die folgenden Details:
 - Allgemeine Anweisungen: Enthält eine Kurzbeschreibung und eine detaillierte Fallbeschreibung.
 - Produktinformationen: Zeigt die Produktinformationen an.
 - Freigegebene Artikel: Zeigt Wissensartikel an, die für Sie freigegeben wurden. Wählen Sie den Artikellink, um Details anzuzeigen.

5. Wählen Sie **Alle Erfolgsfälle in der Liste aus.**

Alle Erfolgsfälle im Zusammenhang mit dem ausgewählten Account werden angezeigt.

Alle Aktivitäten im Zusammenhang mit der Fallaufgabe werden angezeigt.

6. Wählen Sie **Alle Kontaktpunkte in der Liste aus.**

Alle Kontaktpunkte, die sich auf den ausgewählten Account beziehen, werden angezeigt.

Alle Aktivitäten im Zusammenhang mit der Fallaufgabe werden angezeigt.

Erfolgsportfolio-Dashboard

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Ihr Erfolgsportfolio, einschließlich Ihrer Interaktionen, Ihres Account-Status, Ihrer Eskalationen und Ihrer Risiken.

Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an, und navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** um die Zielseite „Erfolg“ anzuzeigen. Diese Seite bietet einen allgemeinen Überblick über Ihr Erfolgsportfolio. Die folgenden Bewertungskarten mit Echtzeitdaten werden angezeigt:

- Gesamtanzahl der Interaktionen: Die Gesamtanzahl der Interaktionen, denen Sie zugeordnet sind. Klicken Sie auf die Freihandeingabe, um einen Drilldown zur Liste aller Ihrer Interaktionen durchzuführen.
- Gesamtintegrität der Interaktion: Die durchschnittliche Integrität aller Ihrer aktiven Interaktionen.
- Interaktionsintegrität nach Phase: Eine grafische Darstellung aller Ihrer Interaktionen, kategorisiert nach der Interaktionsphase. Klicken Sie auf ein Balkendiagramm, um Detailinformationen zur Liste der Interaktionen in einer bestimmten Phase anzuzeigen.

Success portfolio overview



My active engagements

Filters: All (14) | New (2) | Poor health (9) | Escalated (0) | Renewals due in 90 days (2)

Engagement	Contract value	Health score	6 week health score	Perceived health	Active risk signals	Last touchpoint	Next renewal date
Engagement 3	\$0	100	100	Warning	0		2024-11-29
Genixify P..	\$28K	75	75	Healthy	5		2025-12-31
Engagement 10	\$0	90	90	Warning			2025-01-17
Engagement 2	\$0	90	90	Critical	0		
Engagement 4	\$0	85	85	Healthy	0		2025-10-24
Engagement 11	\$0	75	75	Unknown			2025-06-20
Engagement 9	\$0	70	70	Warning			2024-11-19

My Work

Sorted by priority and engagement's health score

Due today

Created this week

Risk and Issue

Drop in NPS Health
Drop in NPS Health Score is Yellow or Red (any number less than - Yellow).

Due: 2025-01-31 | Priority: 2 - High

Risk2
Please add details for the description to this record and define next best actions or steps with your internal team.

Due: 2025-01-31 | Priority: 4 - Low

Success Initiative
Adoption: Cloud X Product
Follow this Initiative to successfully adopt Cloud Product X and migrate off your

i Hinweis:

Die Farben, die auf den Karten Gesamtintegrität der Interaktion und Integrität der Interaktion nach Phase angezeigt werden, basieren auf der globalen Farbbänderung, die in der Farbbänderungstabelle definiert ist. Details siehe [Richten Sie die Farbbänderung-Tabelle ein](#).

Im Abschnitt „My Active Engagements“ (Meine aktiven Interaktionen) können Sie Folgendes anzeigen:

- Eine Liste aller aktiven Interaktionen. Sie können diese Liste filtern, um Interaktionen anzuzeigen, die bestimmte Kriterien erfüllen, z. B.:
 - Neu
 - Schlechter Zustand
 - Eskaliert
 - Verlängerungen, die in 90 Tagen fällig sind
- Für jede Interaktion können Sie die folgenden Details anzeigen:
 - Vertragswert
 - Integritätspunktzahl
 - 6-Wochen-Integritätspunktzahl
 - Wahrgenommene Integrität
 - Aktive Risikosignale
 - Letzter Kontaktpunkt
 - Nächstes Verlängerungsdatum

i Hinweis:

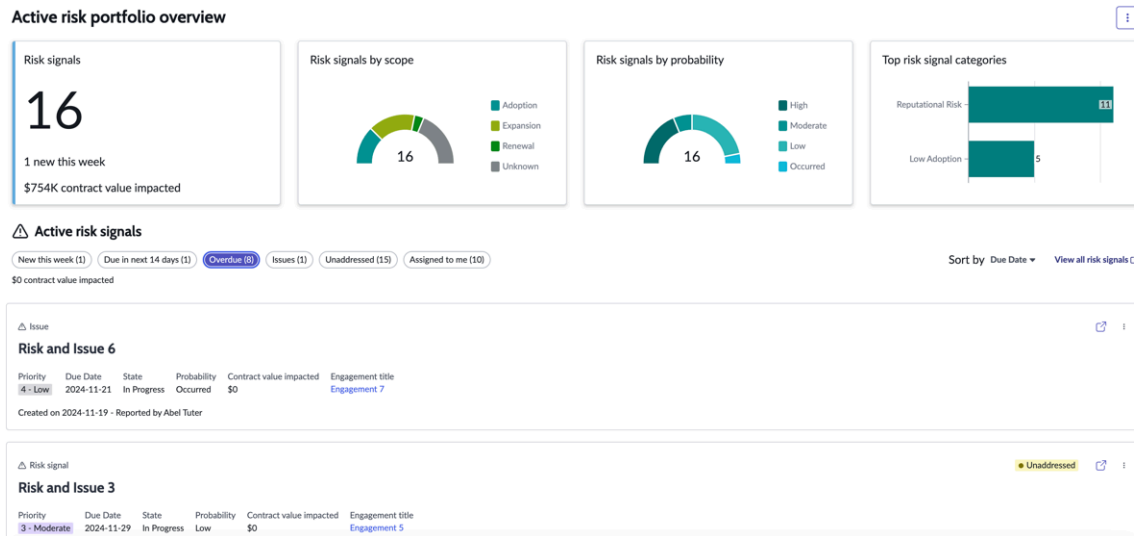
Die Farben, die in der für jede Interaktion angezeigten Integritätspunktzahl verwendet werden, werden von der auf Metriken basierenden Farbbänderung abgeleitet, die in der Tabelle für Farbbänderung definiert ist. Details siehe [Richten Sie die Farbbänderung-Tabelle ein](#).

Klicken Sie auf eine Interaktion, um einen Drilldown zur detaillierten Datensatzseite durchzuführen.

Risikoportfolio-Dashboard

Verschaffen Sie sich einen Überblick über alle aktiven Risiken, die wichtigsten Risikokategorien und den Risikobereich aller Interaktionen, denen Sie zugeordnet sind.

Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an, und navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und klicken Sie auf das Symbol **Aktive Risikosignale**, um die Übersichtsseite für das aktive Risikoportfolio anzuzeigen.



Die folgenden Bewertungskarten werden angezeigt:

- **Risikosignale:** Die Gesamtzahl der aktiven Risikosignale und der betroffene Vertragswert. Klicken Sie auf den Link, um einen Drilldown zur Liste aller Risikosignale durchzuführen.
- **Risikosignale nach Umfang:** Aktive Risikosignale, kategorisiert nach Umfang oder Status der Interaktion, z. B. Akzeptanz, Onboarding usw.
- **Risikosignale nach Wahrscheinlichkeit:** Aktive Risikosignale, gruppiert nach hoher, moderater oder niedriger Wahrscheinlichkeit.
- **Häufigste Risikosignalkategorien:** Die häufigsten aktiven Risikosignalkategorien basierend auf dem im ALE-Auswahldatensatz definierten Risikotyp.

Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Bewegen Sie den Mauszeiger über die Diagramme, um die Anzahl der Risiken und den Prozentsatz nach Umfang, Wahrscheinlichkeit und Kategorie anzuzeigen.
- Klicken Sie auf eine bestimmte Kategorie in einem Diagramm, um zur Listenansicht aller Risiken in dieser Kategorie zu gelangen.
- Klicken Sie auf ein Diagramm, um einen Drilldown zur Liste der Gesamtrisiken durchzuführen.
- Klicken Sie **auf Alle Risikosignale anzeigen**, um einen Drilldown zur Liste aller Risikosignale durchzuführen.



- Klicken Sie auf das Symbol , um ein Risikosignal manuell zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Risikosignal erstellen](#).

Die Liste der aktiven Risikosignale wird angezeigt. Sie können diese Liste nach Fälligkeitsdatum, Priorität, Wahrscheinlichkeit oder Erstellungsdatum sortieren. Klicken Sie **auf Alle Risikosignale anzeigen**, um die Seite Alle Risikosignale anzuzeigen.

Im Abschnitt „Aktive Risikosignale“ können Sie Folgendes anzeigen:

- Eine Liste aller aktiven Risikosignale. Sie können diese Liste filtern, um Risikosignale anzuzeigen, die bestimmte Kriterien erfüllen, z. B.:
 - Diese Woche neu
 - Fällig in 14 Tagen
 - Überfällig
 - Probleme
 - Nicht behandelt
 - Mir zugewiesen

Der Gesamtvertragswert für jede dieser Kategorien wird angezeigt. Sie können auch den betroffenen Vertragswert für jedes Risikosignal anzeigen, das den ausgewählten Kriterien entspricht.

- Für jedes Risikosignal können Sie die folgenden Details anzeigen:
 - Priorität
 - Fälligkeitsdatum
 - Status
 - Wahrscheinlichkeit
 - Vertragswert betroffen
 - Interaktionstitel

Klicken Sie auf das Symbol , um Erfolgswiedergabe manuell zu erstellen.

Klicken Sie auf das Symbol , um einen Drilldown zur detaillierten Datensatzseite durchzuführen.

Seite „Risiko und Probleme“.

Diese Seite enthält detaillierte Informationen über ein Risikosignal, einschließlich Risikoereignisse, Schwellenwerte und Risikolösung.

Um diese Seite anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CDM/FSM** und wählen Sie das **Listensymbol**.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Risiken und Probleme** und klicken Sie auf die **Nummernspalte**, um den Datensatz zu öffnen. Sie können zu dieser Seite auch über [Risikoportfolio-Dashboard](#) navigieren.

Drop in NPS Health

Drop in NPS Health.Score is Yellow or Red (any number less than < Yellow).

Discuss Assign to me Cancel Close Create success play

Genixify PRO-PLUS Engagement

Contract value
\$9K

Go live date
2024-10-31

Last active touchpoint
2024-05-10

Health

Stage
Adoption

Next renewal date
2025-12-31

Account
Genixify

Risk occurrence 3

Last refreshed 8m ago

Number	Start date	End date	Current value	Gap	Threshold
ROCC0001003	2025-01-06 14:14:48	2025-01-07 14:14:48	5	27	32
ROCC0001002	2025-01-05 14:14:48	2025-01-06 14:14:48	5	27	32
ROCC0001001	2025-01-04 14:14:48	2025-01-05 14:14:48	5	27	32

Showing 1-3 of 3

Risk signal details

Due date
No data

Priority
2 - High

Risk or issue
Risk

Assigned to
No data

Category
Reputational Risk

Created
2025-01-08 04:00:03

Tracking method
Automated

Probability
High

Reported by
System Administrator

State
Open

Engagement risk definition
Drop in NPS Health

Scope
Adoption

Risk solutions 0

Last refreshed 8m ago

Risk signal and issue

Solution table

Solution record

No records to display.

Sie können die folgenden Details anzeigen:

- **Interaktionsdetails:** In diesem Abschnitt werden die Details der Interaktion angezeigt, für die das Risikosignal generiert wurde. Sie enthält den Vertragswert, die Phase, das nächste Verlängerungsdatum, die Integrität usw.
- **Risikosignaldetails:** Die Risikosignaldetails, einschließlich Wahrscheinlichkeit, Nachverfolgungsmethode, Kategorie usw. Details siehe [Risikosignal erstellen](#).
- **Risikovorkommen:** Liste der Risikovorkommen basierend auf der geplanten Aufgabe. Dies umfasst das Start- und Enddatum, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt wurde, den aktuellen Wert, den Schwellenwert und die Lücke. Klicken Sie auf den Link, um einen Drilldown zur Seite „Risikovorkommen“ durchzuführen.

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- **Diskutieren:** Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu diesem Risikosignal zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz wird angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- **Erfolgswiedergabe erstellen:** Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#)
- **Export:** Klicken Sie auf **Export**, um die Risikovorkommen oder Lösungen in eine Excel-Datei zu exportieren.

Interaktions-Homepage

Diese Seite enthält detaillierte Informationen zu einer Interaktion, einschließlich interner und externer Stakeholder, bevorstehender Kontaktpunkte, Initiativen und Blueprints.

Um diese Seite anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CDM/FSM** und wählen Sie das **Listensymbol**.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg** > **Alle Interaktionen** und klicken Sie auf die Spalte **Anzahl**, um den Interaktionsdatensatz zu öffnen. Sie können zu dieser Seite auch über [Erfolgssportfolio-Dashboard](#) navigieren.

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- Diskutieren: Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu dieser Interaktion zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Interaktion wird angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Integrität aktualisieren: Klicken Sie auf diese Option, um die Integritätspunktzahl für diese Interaktion zu aktualisieren.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#)
- Interne Wiedergabe: Siehe [Erstellen Sie ein internes Play-Playbook](#).
- Risikosignal: Siehe [Risikosignal erstellen](#).
- Erfolgsfall: Siehe [Erstellen Sie ein Playbook für Erfolgsfälle](#).
- Kontaktpunkt: Siehe [Erstellen Sie einen Kontaktpunkt](#).

Die Seite „Interaktionsdatensatz“ enthält die folgenden Registerkarten:

- Übersicht
- Gesundheitswesen
- Erfolgs-Blueprint
- Erneuerung und Erweiterung

The screenshot displays the ServiceNow Engagement3 'Overview' page for 'CVS Account2'. The left sidebar shows account details including Title (Engagement3), Stage (Adoption), Initial go-live date (2024-12-31), Renewal date (2024-07-31), and Account (CVS Account2). The main content area is divided into three sections: 'Upcoming touchpoints' (showing no upcoming touchpoints), 'Risk signals and issues' (showing a table with columns: Due date, Short description, Priority, Probability, Risk or issue, and a table with one row: 2024-11-30 00:00:00, Cases on Products, A - Low, Occurred, Issue, 20), and 'Work items' (showing no records to display). The right sidebar lists 'Related Items' such as Squad, Success Objectives, Success Outcomes, Success Initiatives, Success Initiative Tasks, Touchpoints, Internal Plays, Internal Play Tasks, Success Cases, Success Case Tasks, and Risk and Issues.

Übersicht (Interaktion)

Diese Registerkarte bietet eine allgemeine Übersicht über die Interaktion. Sie enthält die folgenden Details:

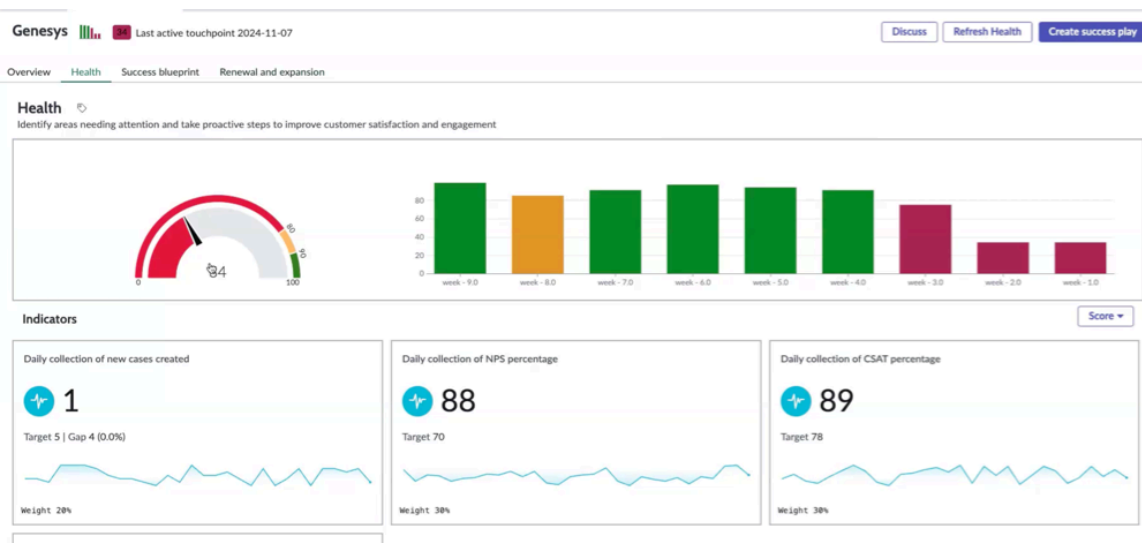
- Header: Der Header-Abschnitt zeigt die Integritätspunktzahl der Interaktion für die letzten 6 Wochen und den letzten aktiven Kontaktpunkt.
- Interaktionsdetails: Zeigt den Vertragswert, die Interaktionsphase, das Go-Live-Datum, den Account, dem er zugeordnet ist, und das Verlängerungsdatum an. Klicken Sie auf das Symbol „Bearbeiten“, um die Interaktionsdetails zu ändern, und klicken Sie auf **Speichern**.
- Kundenteam: Zeigt den Haupt-Kundenkontakt an, den Sie für diese Interaktion angegeben haben. Diese Informationen werden auch im Abschnitt Zugehörige Elemente unter Anwendbare Kundenteams angezeigt.

- Team: Zeigt die Teammitglieder an, die der Interaktion zugeordnet sind.
- Account-Team: Die Teammitglieder, die den Account betreuen. Diese Informationen werden auch im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ unter Anwendbare Account-Teams angezeigt.
- Bevorstehende Kontaktpunkte: Zeigt alle bevorstehenden Kontaktpunkte für diese Interaktion an. Klicken Sie auf den Link, um einen Drilldown zur Seite des Kontaktpunkt-Datensatzes durchzuführen.
- Risikosignale und Probleme: Zeigt alle neuen, überfälligen Risiken oder Probleme mit hoher Priorität oder nicht behandelte Risiken oder Probleme an.
- Arbeitselemente: In diesem Abschnitt werden die Aktivitäten und Aufgaben angezeigt, die dieser Interaktion zugeordnet sind. Sie können die Liste nach Priorität oder Fälligkeitsdatum sortieren. Sie können alle Arbeitselemente oder Elemente anzeigen, die zu einer bestimmten Kategorie gehören, indem Sie in der Dropdown-Liste **Ansicht** einen der folgenden Filter auswählen:
 - Interne Wiedergaben
 - Interne Wiedergabeaufgaben
 - Erfolgsfall
 - Erfolgsinitiative
 - Erfolgsaufgabe

Um diese Liste weiter zu filtern, klicken Sie auf einen der Arbeitselementfilter wie Neu, Blockiert usw., um bestimmte Elemente in der Liste anzuzeigen.

Gesundheitswesen

Auf dieser Registerkarte werden die aktuelle Integritätspunktzahl und die Integrität der Interaktion in den letzten zwölf Wochen angezeigt. Dies hilft bei der Identifizierung von Lücken und Problemen, die Aufmerksamkeit erfordern. Klicken Sie auf **Integrität aktualisieren**, um die aktualisierte Integritätspunktzahl anzuzeigen.



Im Abschnitt „Indikatoren“ werden die Metriken angezeigt, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl für diese Interaktion verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie die Definition der Interaktionsintegrität ein](#). Für jede Metrik werden die Zielpunktzahl, die Gewichtung und der Lückenprozentsatz festgelegt. Klicken Sie auf

die Option **Sortieren nach**, um die nach Punktzahl, Gewichtung und Abstand aufgelisteten Metriken zu sortieren.

Erfolgs-Blueprint

Auf dieser Registerkarte können Sie die Erfolgsziele anzeigen, die dieser Interaktion zugeordnet sind. Sie können die allgemeinen Details für jedes Erfolgsziel anzeigen, einschließlich Fälligkeitsdatum, Startdatum, Schlüsselkontakt, Zugewiesen an und Produkte. Wenn die Erfolgs-Blaupause nicht definiert wurde, klicken Sie auf **Erfolgs-Blueprint erstellen**. Anweisungen zum Erstellen einer Erfolgs-Blueprint finden Sie unter [Erstellen Sie eine Erfolgs-Blaupause](#). Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Sortieren nach: Sie können die Liste nach dem Fälligkeitsdatum der Ziele sortieren.
- Nach Status anzeigen: Wählen Sie einen der Status aus der Dropdown-Liste aus. Kann sein:
 - Alle
 - In Bearbeitung
 - Angehalten
 - Geschlossen
 - Neu
 - Abgebrochen
- Klicken Sie auf das Symbol , um einen Drilldown zu [Seite mit Erfolgszieldatensatz](#) durchzuführen.
- Roadmap der Initiative anzeigen: Klicken Sie auf diesen Link, um die Roadmap der Erfolgsinitiative mit Interaktionsdetails anzuzeigen, einschließlich des aktuellen Zustands, der Phase und des nächsten Verlängerungsdatums für die Interaktion.

Erneuerung und Erweiterung

Auf dieser Registerkarte können Sie eine Liste aller aktiven Verträge anzeigen, die dieser Interaktion zugeordnet sind. Sie können die allgemeinen Details jedes Vertrags anzeigen und auf den Link klicken, um einen Drilldown zur Seite „Vertrag“ durchzuführen.

Seite mit Erfolgszieldatensatz

Diese Seite bietet eine detaillierte Ansicht des Erfolgsziels und der zugehörigen Ergebnisse und Initiativen, wie in der Erfolgs-Blaupause definiert.

Um diese Seite anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen**, und öffnen Sie eine Interaktion.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Erfolgs-Blueprint** aus, und klicken Sie auf das Symbol , um die Seite zu öffnen.

Diese Seite enthält die folgenden Abschnitte:

- **Header:** In diesem Abschnitt werden der Fortschritt, die Priorität, der Status, die Treiberkategorie, die Anzahl der verbleibenden Tage für den Abschluss dieses Ziels und das geplante Enddatum angezeigt.
- **Erfolgsergebnisse:** Die mit dem Ziel verknüpften Erfolgsergebnisse. Für jedes Ziel können Sie den Status, den erreichten Wert (der aktuelle Wert basiert auf dem Prozentsatz des erreichten Ziels) und die Anzahl der Tage, die verbleiben, bis dieses Ergebnis erreicht wird. Wählen Sie ein Erfolgsergebnis aus, um die zugehörigen Erfolgsinitiativen anzuzeigen. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um einen Drilldown zur Seite „Erfolgsergebnis“ durchzuführen.
- **Erfolgsinitiativen:** Liste der Initiativen, die dem ausgewählten Erfolgsergebnis zugeordnet sind. Der Betreff, der Fortschritt und die Anzahl der verbleibenden Tage werden angezeigt. Klicken Sie auf die Spalte **Nummer**, um einen Drilldown zur Datensatzseite der Erfolgsinitiative durchzuführen.

Seite mit Erfolgsergebnisdatensatz

Ein Erfolgsergebnis bezieht sich auf das Ergebnis oder Ziel, das verwendet wird, um die Erreichung eines Erfolgsziels zu messen.

Wenn Sie eine Erfolgs-Blaupause für eine Interaktion erstellen, können Sie für jedes Ziel Erfolgsziele und Ergebnisse definieren. Details siehe [Erstellen Sie eine Erfolgs-Blaupause](#). Sie können diese Seite anzeigen, indem Sie entweder von der Interaktionsdatensatzseite aus navigieren oder die folgenden Schritte ausführen:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Ergebnisse** und klicken Sie auf die Spalte **Anzahl**, um den Erfolgsergebnisdatensatz zu öffnen.

Diese Seite enthält die folgenden Registerkarten:

- **Details:** Eine detaillierte Beschreibung der Felder finden Sie unter [Ein Erfolgsergebnis erstellen](#).
- **Erfolgsinitiativen:** Zeigt die Liste der Erfolgsinitiativen an, die diesem Ergebnis zugeordnet sind.
- **Genehmiger:** Zeigt die Liste der Genehmiger für dieses Ergebnis an.
- **Risikosignale und Probleme:** Listet alle Risikosignale oder Probleme auf, die diesem Ergebnis zugeordnet sind.

Kontaktpunkt-Homepage

Während des Interaktionslebenszyklus planen Kundenerfolgsmitarbeiter regelmäßige Kontaktpunkte mit Kunden, um den Fortschritt zu bewerten, Feedback zu geben und Anleitungen zu geben.

Kontaktpunkte verbessern die Kommunikation zwischen Kundenerfolgsteams und Kunden während des gesamten Interaktionslebenszyklus. Regelmäßige Kontaktpunkte stellen sicher, dass die internen und externen Teams hinsichtlich der Ziele und Ergebnisse des Projekts aufeinander abgestimmt sind.

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- Diskutieren: Klicken Sie auf **Diskutieren**, um eine Sidebar-Diskussion zu diesem Kontaktpunkt zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen sollen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Diskussion starten**. Es wird ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diesen Kontaktpunkt angezeigt. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**, und starten Sie die Diskussion. Wenn die -Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).
- Kontaktpunkt schließen: Wählen Sie die Option **Kontaktpunkt schließen** im Dropdown-Menü Weitere Aktionen aus. Sie werden aufgefordert, die Pflichtfelder auszufüllen. Klicken Sie im Kontaktpunkt-Detailbereich auf das Symbol **Bearbeiten**, füllen Sie die Pflichtfelder aus, und klicken Sie auf **Speichern**. Klicken Sie nach dem Ausfüllen der Pflichtfelder **auf Kontaktpunkt schließen**. Wählen Sie Abschlusscode und Abschlussnotizen aus, und klicken Sie auf **Schließen**, um den Kontaktpunkt zu schließen.
- Kontaktpunkt abbrechen: Wählen Sie die Option **Kontaktpunkt abbrechen** im Dropdown-Menü Weitere Aktionen aus. Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln. Geben Sie die Abschlussnotizen ein, und klicken Sie auf **Abbrechen**. Wenn alle anderen Pflichtfelder ausgefüllt wurden, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass der Kontaktpunkt abgebrochen wurde. Wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt wurden, klicken Sie im Kontaktpunkt-Detailbereich auf das Symbol „**Bearbeiten**“, geben Sie die Pflichtfelder ein, und klicken Sie auf **Speichern**, um den Kontaktpunkt abzuberechnen.

Die Touchpoint-Homepage enthält die folgenden Registerkarten:

- Meetings
- E-Mails
- Erfolgsaufgaben

Im linken Bereich werden die Details des Accounts angezeigt, dem der Kontaktpunkt zugeordnet ist. Die Details des Kontaktpunkt-Datensatzes werden ebenfalls angezeigt. Klicken Sie auf das Bleistiftsymbol, um die Details zu ändern, und klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.

Meetings

Auf dieser Registerkarte wird eine Liste der bevorstehenden und bereits stattgefundenen Kontaktpunktbesprechungen angezeigt. Für jedes auf der Seite aufgeführte Meeting werden Titel, Start- und Enddatum, Meeting-Link, Liste der eingeladenen Personen und der Meeting-Status angezeigt. Klicken Sie auf **Meeting hinzufügen**, um ein neues Meeting zu planen. Geben Sie die folgenden Details ein:

Feld	Beschreibung
Besprechungsbetreff	Geben Sie eine Beschreibung für die Besprechung ein.
Status	Kann sein: • Entwurf: Ein neu erstelltes Meeting befindet sich im Status Entwurf. Dieser Status wird beibehalten, bis der Status auf „Geplant“ aktualisiert wird. Sie können eingeladene Personen, die Häufigkeit der Besprechungen, den Standort und andere Informationen hinzufügen, wenn der Status aktualisiert wird. • Geplant: Ein Meeting im Status „Geplant“ wird für ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit und mit einer Liste eingeladener Teilnehmer festgelegt. Eine geplante Besprechung kann entweder eine wiederkehrende Besprechung oder eine einmalige Besprechung sein. • Abgeschlossen: Ein Meeting, das bereits abgeschlossen wurde. Besprechungen in diesem Status können bei Bedarf gespeichert oder aufgezeichnet werden.
Besprechungstyp	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status auf Geplant festgelegt ist. Kann sein: • Ad-hoc • Wöchentlicher Status • QBR • Erneuerung
Startdatum und -zeit	Geben Sie Startdatum und -uhrzeit für die Planung der Besprechung ein. Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum und -zeit	Geben Sie Enddatum und -uhrzeit für das Meeting ein. • Die Dauer der Besprechung darf 24 Stunden nicht überschreiten. • Das Datum für „Wiederholen bis“ muss nach dem Enddatum liegen.
Eingeladene Personen	Wählen Sie die eingeladenen Personen für die Besprechung aus der Dropdown-Liste aus.
Kadenz	Geben Sie den Kadenz für das Meeting an. Kann sein: • Zweiwöchentlich • Täglich

Feld	Beschreibung
	• Monatlich • Vierteljährlich • Wöchentlich
Wiederholen bis	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Wert im Feld Kadenz auswählen. Geben Sie das Datum an, bis zu dem der Besprechungsrythmus wiederholt werden soll. i Hinweis: Standardmäßig können Sie die Besprechungsreihe für einen maximalen Zeitraum von 365 Tagen einrichten. Sie können diesen Wert in der Systemeigenschaft <code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code> ändern.
Virtuelle Besprechung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um virtuelle Besprechungen zu aktivieren.
Videosoftware	Wählen Sie die Anbietersoftware für virtuelle Besprechungen aus, z. B. Zoom und Google Meet. i Hinweis: Um virtuelle Besprechungen zu aktivieren, müssen Sie die Integration Zoom in Ihrer Instanz ServiceNow einrichten und die Anwenderaccountdetails in der Systemeigenschaft <code>sn_acct_lc.zoom_integration_user_id</code> aktualisieren.
Besprechungslink	Dieses Feld wird basierend auf Ihrer Auswahl im Feld Videosoftware automatisch ausgefüllt.
Standorte	Wählen Sie einen oder mehrere Standorte aus der Dropdown-Liste aus.
Agenda	Geben Sie die Agenda für das Meeting ein.
Interne Hinweise	Geben Sie interne Notizen für die Besprechung ein.
Anhänge	Klicken Sie auf Datei hinzufügen , um einen oder mehrere Anhänge mit der Besprechungseinladung hochzuladen.

Klicken Sie auf **Erstellen**, um das Meeting zu speichern und zu erstellen. Die geplante Besprechung wird auf der Seite Besprechungen angezeigt. An alle eingeladenen Personen der Besprechung wird eine E-Mail-Einladung gesendet. Basierend auf der von Ihnen angegebenen Häufigkeit wird die geplante Besprechungsreihe auf der Seite „Besprechungen“ angezeigt.

Hinweis:

- Besprechungseinladungen werden nur für Besprechungen im Status **Geplant** gesendet.
- Wenn ein Meeting oder eine Meetingreihe storniert wird, wird eine E-Mail an die eingeladenen Teilnehmer des Meetings gesendet.
- Wenn die Besprechungsdetails wie Uhrzeit oder Ort geändert werden, wird automatisch eine aktualisierte Einladung an alle eingeladenen Personen gesendet.
- Das Start- und Enddatum für eine Besprechungsreihe dürfen nicht nach dem Datum *Repeat until* liegen.
- Wenn eine Besprechungsserie verlängert wird, müssen neue Besprechungstermine für zukünftige Daten geplant werden. Alle Aktualisierungen einer Meetingserie wirken sich nur auf bevorstehende Meetings aus.
- Wenn eine Besprechungsreihe zu einem früheren Zeitpunkt verschoben wird, werden alle zukünftigen Termine abgebrochen.
- Wenn ein Meeting als abgeschlossen markiert oder Notizen aktualisiert werden, werden Meetingnotizen an alle Teilnehmer gesendet.
- Ein einzelner Besprechungstermin kann abgebrochen werden.

Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Klicken Sie auf eine Besprechung, um die Details zu ändern. Wenn das Meeting Teil einer Serie ist, können Sie entweder eines der Vorkommen bearbeiten oder **auf Serie bearbeiten** klicken, um die gesamte Meetingserie zu aktualisieren.
- Klicken Sie auf **Termin abbrechen**, um das ausgewählte Meeting abzubrechen, oder klicken Sie auf **Serie abbrechen**, um die gesamte Meetingreihe abzubrechen.
- Klicken Sie auf **Speichern**, um das Meeting oder die Meetingreihe zu aktualisieren.
- Um einen Kontaktpunkt zu schließen, wählen Sie **Kontaktpunkt schließen**, und geben Sie den Abschlusscode und die Abschlussnotizen ein. Wählen Sie einen der Abschlusscodes aus, und klicken Sie auf **Schließen**.
 - Behandelt
 - Nicht behandelt
 - Abgebrochen
- Um einen Kontaktpunkt abzubrechen, wählen Sie **Kontaktpunkt abbrechen aus**. Der Abschlusscode wird auf Abgebrochen gesetzt, und das Feld Status wird aktualisiert. Wenn ein Kontaktpunkt abgebrochen wird:
 - Vorhandene geplante Besprechungen sind weiterhin verfügbar, Sie können jedoch keine neuen Besprechungen planen.
 - E-Mails und Erfolgsaufgaben können für den geschlossenen oder stornierten Kontaktpunkt nicht hinzugefügt werden.

E-Mails

Auf dieser Registerkarte kann der Customer Success Agent E-Mails an die Benutzer senden, die im Feld Kontakt im Kontaktpunkt angegeben sind. Standardmäßig wird der E-Mail-Header automatisch mit der E-Mail-Adresse des Kontakts und dem Betreff des Accounts ausgefüllt.

Sie können:

- Klicken Sie auf das Symbol *E-Mail erweitern*, um die E-Mail zu erweitern. Sie können die E-Mail-IDs hinzufügen oder löschen und bei Bedarf den Betreff aktualisieren.
- Klicken Sie auf das *Kennzeichnungssymbol*, um diese E-Mail als wichtig zu markieren.
- Klicken Sie auf das Symbol *Entwurf in Registerkarte öffnen*, um die E-Mail auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol *Entwürfe anzeigen* und dann auf **Entwurf verwalten**, um die Entwurfsversionen der E-Mail anzuzeigen. Wählen Sie einen Entwurf aus der Liste aus, klicken Sie auf **Übernehmen**, und verwenden Sie ihn für Ihre E-Mail.
- Wenn Sie beim Schreiben einer E-Mail den zuletzt gespeicherten Entwurf im Abschnitt Verfassen anzeigen möchten, müssen Sie den E-Mail-Editor (mini) einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [UIB-Setup für E-Mail-Editor \(Mini\)](#) .
- Wählen Sie im rechten Bereich die Kontaktpunkt-E-Mail-Vorlage aus, und klicken Sie auf **Vorlage anwenden**. Ihre E-Mail wird gemäß der von Ihnen angewendeten Kontaktpunktvorlage formatiert.
- Klicken Sie auf **Datei anhängen**. Sie können eine Datei entweder von Ihrem Computer oder aus dem Kontaktpunktdateiansatz anhängen. Wählen Sie die anzuhängende Datei aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die Datei mit Ihrer E-Mail anzuhängen.

Klicken Sie auf **E-Mail senden**. Navigieren Sie zur Registerkarte *E-Mails*, um die gesendete E-Mail anzuzeigen. Sie können die Liste der E-Mails auch in absteigender Reihenfolge nach Sendedatum sortiert anzeigen. Sie können die Option Suchen verwenden, um E-Mails anzuzeigen, die ein bestimmtes Kriterium erfüllen, die Liste nach dem Typ der E-Mails und gekennzeichneten E-Mails zu filtern und zusätzliche Filtersätze zu erstellen. Sie können die gesendeten und empfangenen E-Mails auch im Abschnitt E-Mails unter Zugehörige Elemente anzeigen.

Erfolgsaufgaben

Sie können die mit diesem Kontaktpunkt verknüpften Erfolgsaufgaben anzeigen.

1. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Erfolgsaufgabe für diesen Kontaktpunkt zu erstellen. Die Seite Neue Erfolgsaufgabe erstellen wird angezeigt. Details siehe [Erstellen Sie eine Erfolgsfallaufgabe](#).
2. Geben Sie die Details auf dieser Seite ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Die neu erstellte Erfolgsaufgabe wird jetzt auf der Seite „Erfolgsaufgaben“ angezeigt.

Kontaktpunktplaner

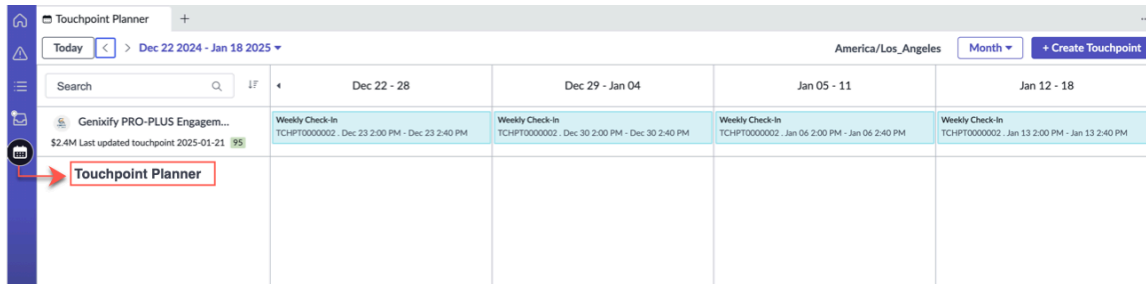
Der Kontaktpunkt-Planer zeigt eine Kalenderansicht mit verschiedenen Kontaktpunkten für alle Accounts, die dem Customer Success Manager zugeordnet sind.

Hinweis:

- Interaktionen können vom Interaktions-Account Manager, vom Customer Success Manager oder vom Teammitglied angezeigt werden, das der Interaktion zugeordnet ist.
- Kontaktpunkte können vom Interaktions-Account-Manager, Kundenerfolgsmanager oder Teammitglied angezeigt werden, das dem Kontaktpunkt zugewiesen ist.
- Besprechungen können vom Interaktions-Account-Manager, Kundenerfolgsmanager, Besprechungsorganisator oder Teammitglied angezeigt werden, das dem Kontaktpunkt zugewiesen ist.

Der Kontaktpunktplaner bietet eine Kalenderansicht der Kontaktpunkte, die nach Accountinteraktion und Kontaktpunkttyp, Priorität und Status geordnet sind. Um den Kontaktpunkt-Planer anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und klicken Sie im linken Navigationsbereich auf das Symbol **für den Kontaktpunktplaner**.



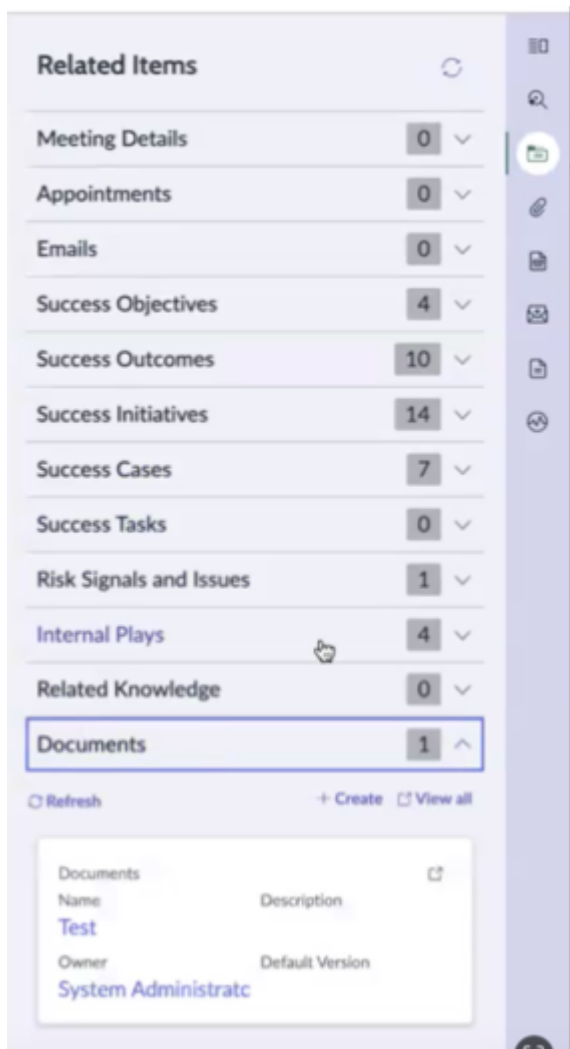
Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Geben Sie im Feld Suchen ein Kriterium ein, um Kontaktpunkte und Meetings anzuzeigen, die den Kriterien entsprechen.
- Klicken Sie auf das Symbol , um die Liste entweder nach Vertragswert, Integritätspunktzahl oder Zuletzt aktualisierte Kontaktpunkte zu sortieren.
- Klicken Sie auf **Heute**, um die Liste der Kontaktpunkte und Besprechungen anzuzeigen, die für heute geplant wurden.
- Wählen Sie einen Datumszeitraum aus, um den Zeitplan für diesen Zeitraum anzuzeigen.
- Wählen Sie die Option **Woche** oder **Monat**, um den Zeitplan für die Woche oder für den Monat nach Bedarf anzuzeigen.
- Die Zeitzone zeigt die aktuelle Zeitzone des angemeldeten Benutzers an.
- Klicken Sie auf **Kontaktpunkt erstellen**, um einen neuen Kontaktpunkt zu erstellen. Details siehe [Erstellen Sie einen Kontaktpunkt](#).

Komponente für zugehörige Elemente in Kundenerfolgsdatensätzen

Die Komponente „Zugehörige Elemente“ bietet Zugriff auf zugehörige Listen, die Interaktionen, Kontaktpunkten, Erfolgsfällen und internen Wiedergaben zugeordnet sind

Die Komponente „Zugehörige Elemente“ verwendet ein erweiterbares Akkordeonformat. Sie können die gewünschten Listen erweitern, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen. Diese Komponente zeigt auch ein Symbol mit der Anzahl der Elemente in einer Liste an.



Zugehörige Listen enthalten die folgenden Aktionen:

- Erstellen: öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, die der Service Desk-Mitarbeiter zum Erstellen eines neuen Elements verwenden kann.
- Alle anzeigen: öffnet eine Liste der Datensätze auf einer Unterregisterkarte.
- Mehr anzeigen: wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

Mehrere zugehörige Listen mit Erfolgszielen, Ergebnissen, Initiativen, Erfolgsfällen und Dokumenten werden auf den Seiten für Interaktionen, Kontaktpunkte, Erfolgsfälle und interne Wiedergaben angezeigt.

i Hinweis:

Die *Dokumente* Zugehörige Elemente werden nur angezeigt, wenn Sie das Plugin `com.snc.platform_document_management` installiert haben.

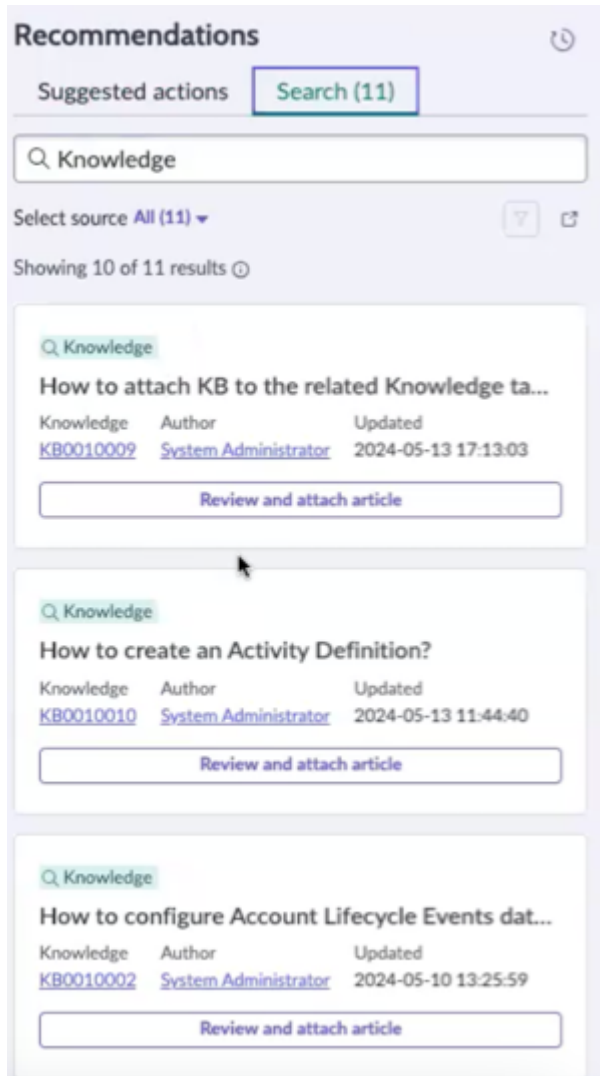
Verwenden von KI-Suche mit empfohlenen Aktionen

Verwenden Sie die KI-Suche mit empfohlenen Aktionen, um Kontexte zu erstellen und nach relevanten Datensätzen zu suchen.

i Hinweis:

Die KI-Suche ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung „Empfohlene Aktionen“ so konfiguriert haben, dass relevante Ergebnisse für die Suchabfrage angezeigt werden. Details siehe [Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein](#).

Ergebnisse der KI-Suche und Genius-Ergebnisse werden auf der Registerkarte Suche der Komponente Empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können Aktionen direkt über die Suchkarten initiieren, um ein Problem zu lösen.



Die Suchergebnisse aus den konfigurierten Suchquellen werden in Form von Karten angezeigt. Diese Karten sind Vorschauen auf Suchdatensätze. Sie können die Karte wählen, um die Datensatzdetails anzuzeigen oder direkt Aktionen über die Karten ausführen. Die relevantesten Antworten werden als Top-Ergebnisse in Form von Genius-Ergebniskarten angezeigt.

Die Suche ist für Folgendes verfügbar:

- Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben
- Erfolgsfälle und Erfolgsfallaufgaben
- Interaktionen
- Kontaktpunkte
- Risiken und Probleme
- Erfolgsinitiativen

- Erfolgsziele
- Erfolgsergebnisse

Weitere Informationen zum Aktivieren der KI-Suche und zum Erstellen von Suchkontexten finden Sie unter [Configuring AI search in Recommended Actions](#) .

Erstellt eine Verkaufschance in Microsoft Dynamics CRM

Erstellen Sie eine Verlängerungsmöglichkeit in der Microsoft Dynamics CRM-Plattform von Ihrer Instanz ServiceNow aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenerfolgsmanager können Verlängerungsmöglichkeiten basierend auf Vertragsablaufdaten erstellen und potenzielle Risiken identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** und öffnen Sie eine Interaktion.
3. Klicken Sie auf **Erfolgswiedergabe erstellen**.
4. Wählen Sie die Kategorie **„Erfolgsunterstützung“** aus, und klicken Sie auf die Karte **Play-Karte „Simple Renewal“**.
5. Geben Sie im Formular „Erfolgswiedergabe erstellen“ das Fälligkeitsdatum, Zugewiesen an und Priorität an, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.
Sie sehen eine Meldung, dass eine interne Wiedergabe erstellt wurde.
6. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** und öffnen Sie das erstellte Verlängerungs-Playbook.

7. Wählen Sie auf der Seite „Kerninformationen eingeben“ den Vertrag aus, für den die Verlängerungsmöglichkeit erstellt werden soll, geben Sie eine Beschreibung ein, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite „Team hinzufügen“ mindestens ein Teammitglied aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.
9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Phase Opportunity bewerten auf der Seite Vertragsdatensatz anzeigen auf **Als gelesen markieren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
10. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Seite „Interaktion bewerten“ die erforderlichen Aktionen oder Schritte ein, und klicken Sie auf **Senden und fortfahren**, um mit der nächsten Phase fortzufahren.
11. **Wahlweise:** Klicken Sie in der Phase Kommunizieren auf **E-Mail senden**, um zur nächsten Phase zu wechseln.
12. Klicken Sie auf der Seite „Opportunity erstellen“ auf **Datensatz öffnen**.
Im rechten Bereich wird die empfohlene Aktion für Microsoft Dynamics CRM angezeigt. Es werden die Details des Accounts angezeigt, der der Interaktion zugeordnet ist, sowie die Vertragsinformationen. Klicken Sie auf das Symbol **Verlauf**, um ein Protokoll der vorherigen empfohlenen Aktionen anzuzeigen.

13. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Sie sehen eine Meldung, dass der Verkaufschancendatensatz erstellt wurde. Sie können sich bei der Microsoft Dynamics CRM-Plattform anmelden, um diesen Datensatz anzuzeigen.

i Hinweis:

Sie können den Datensatz nur erstellen, wenn Sie die Zuordnungen in der Skripteinbindung *DynamicsCRMMappingConstants* definiert haben. Details siehe [Integration mit Microsoft Dynamics CRM](#). Wenn die Zuordnungen nicht konfiguriert wurden, wird die empfohlene Aktion angezeigt, die Option **Erstellen** funktioniert jedoch nicht.

Erstellt eine Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM

Erstellen Sie eine Aufgabe auf der Microsoft Dynamics CRM-Plattform aus Ihrer Instanz ServiceNow, und erhalten Sie Updates für die Aufgabe in Ihrer Instanz ServiceNow.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_lc.ale_success_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenerfolg > Alle Risiken und Probleme**.
2. Öffnen Sie den Risikodatensatz, für den Sie eine Aufgabe erstellen möchten.
3. Wenn Sie die Option **CRM-Aufgabe erstellen** konfiguriert haben, wird sie auf der Seite „Risiko und Problem“ angezeigt.
Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Option finden Sie unter [Integration mit Microsoft Dynamics CRM](#).

4. Klicken Sie auf **CRM-Aufgabe erstellen**.

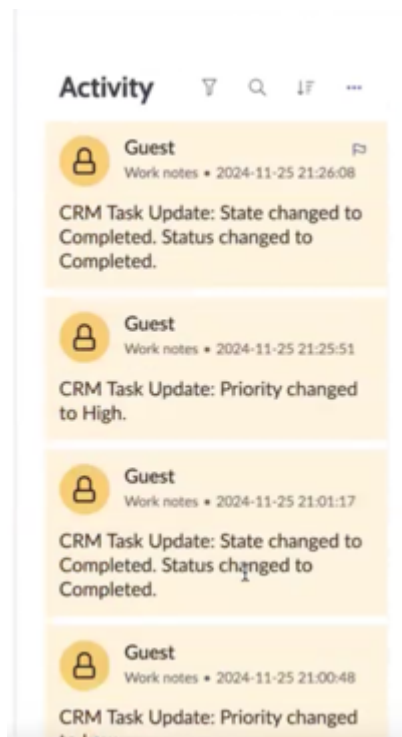
In der Microsoft Dynamics CRM-Plattform wird eine neue Aufgabe erstellt. Die Details des Accounts, der Interaktion und des Vertrags, die dem Risikodatensatz zugeordnet sind, werden angezeigt.

i Hinweis:

Wenn Sie die Felder „Priorität“ oder „Status“ in der erstellten Aufgabe ändern oder aktualisieren, werden die Aktualisierungen als Arbeitsnotizen in Ihrer Instanz ServiceNow angezeigt.

5. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.

6. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Risiken und Probleme** und öffnen Sie einen Risikodatensatz. Sie können die Arbeitsnotizen anzeigen, die zeigen, wie die Aufgabe aktualisiert wurde.



Arbeitsnotizen werden angezeigt, wenn Sie Folgendes konfiguriert haben:

- Updatemechanismus von Microsoft Dynamics CRM (damit Microsoft Dynamics CRM auf den Microsoft Dynamics-Spoke-Webhook zugreifen kann), wenn das konfigurierte Ereignis in der Aufgabentabelle auftritt. Weitere Informationen finden Sie [unter Microsoft Dynamics CRM-Spoke einrichten](#) .
- Microsoft Dynamics CRM-Spoke (siehe [Microsoft Dynamics CRM Spoke](#) ).
 - Entscheidungstabelle gemäß der Anforderung
 - Webhook (Dynamics-Webhook-Rückrufe)
- Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Die Anwendung wurde für die Microsoft Dynamics CRM-Integration konfiguriert. Details siehe [Integration mit Microsoft Dynamics CRM](#).

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.

Dieser Abschnitt enthält Informationen zum Datenmodell, zu den installierten Komponenten und zur Domänentrennung für:

- [Konto-Onboarding](#)
- [Kundenerfolg](#)

Domain Separation und Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Domänentrennung wird für Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts **unterstützt**. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

Übersicht

Mit der Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts können Sie Einarbeitungsfälle und zugehörige Aufgaben erstellen, Ziele und Ergebnisse nachverfolgen und dokumentierte

Pläne definieren, um den Erfolg sicherzustellen. Der Account-Onboarding-Fall und zugehörige Aufgaben unterstützen die Domänentrennung auf Account-Ebene. Interaktionen, Ziele, Ergebnisse, Initiativen, Erfolgsfälle, Risikosignale und interne Plays sind auf Account-Ebene domänengetrennt.

So funktioniert Domain Separation in Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

- Account-Onboarding-Fälle, Account-Lebenszyklusaufgaben und Account-Lebenszyklus-Importfallaufgaben werden mithilfe der Accountdomäne domänengetrennt.
- Alle anderen für den Datenimport verwendeten Bereitstellungstabellen sind nicht domänengetrennt.
- Alle Kundenerfolgstabellen sind domänengetrennt.

Einrichtung von Domain Separation in Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Domain Separation für Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts erfordert das Domain Separation-Plugin und die Aktivierung der Domain Separation-Eigenschaft `csm_auto_account_domain_generation`. Weitere Informationen zum Einrichten von Domain Separation finden Sie unter [Domain separation and Customer Service Management](#).

Domänengetrennte Tabellen

- Account-Onboarding-Fall [sn_acct_lc_onb_case]
- Account-Lebenszyklus-Importaufgabe [sn_ti_core_imp_task]
- Account-Lebenszyklusaufgabe [sn_ti_core_task]
- Interaktion [sn_acct_lc_engagement]
- Erfolgsziel [sn_acct_lc_success_objective]
- Erfolgsergebnis [sn_acct_lc_success_outcome]
- Erfolgsinitiative [sn_acct_lc_success_initiative]
- Erfolgsfall [sn_acct_lc_success_case]
- Erfolgsaufgabe [sn_acct_lc_success_task]
- Kontaktpunkt [sn_acct_lc_kontaktpunkt]
- Interne Wiedergabe [sn_acct_lc_internal_play]
- Interne Wiedergabeaufgabe [sn_acct_lc_internal_play_task]

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Account-Onboarding-Referenz

Dieser Abschnitt enthält die Referenzinformationen für das Account-Onboarding.

Sie enthält die folgenden Abschnitte:

- [Account-Onboarding-Datenmodell](#)
- [Kundenerfolgsrollen](#)
- [Domain Separation und Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts](#)

In diesem Abschnitt wird das Account-Onboarding-Datenmodell beschrieben.



Benutzer und Rollen

Anwender	Beschreibung	Rollen
Onboarding-Manager	Verantwortlich für den End-to-End-Workflow vom Onboarding des Kunden bis zum Go-Live des Accounts.	sn_acct_lc.agent
Grundlegender Datenanalyst	Fachexperte, der sicherstellt, dass die Daten im richtigen Format importiert werden und die für die Veröffentlichung erforderlichen Qualitätsstandards erfüllen.	sn_acct_lc.agent
ServiceNow Administrator/ Entwickler	Verantwortlich für die Konfiguration von Playbook, Falltyp, E-Mails, Transformationszuordnungen und anderen notwendigen Komponenten.	Administrator
Onboarding-Kontakt (Kunde)	Primärer Kundenkontakt, der für die Verwaltung des am Onboarding-Prozess beteiligten Kundenteams verantwortlich ist.	sn_customerservice.customer_admin

Benutzer und Rollen (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung	Rollen
ServiceNow Administrator/ Entwickler (Kunde)	Verantwortlich für die Verwaltung der Instanz des Kunden ServiceNow und die Einrichtung der Anwendung Service Bridge.	sn_customerservice.customer_manager
Grundlagendaten-SME (Fachexperte)	Verantwortlich für die Bereitstellung notwendiger Informationen wie Kontaktinformationen und Standorte. Stellt sicher, dass die Daten das von der Anbieterorganisation geforderte Format erfüllen.	sn_customerservice.customer

Kundenerfolgsreferenz

Dieser Abschnitt enthält Referenzinformationen zum Kundenerfolg

Die Referenzinformationen für den Kundenerfolg umfassen:

-
- [Kundenerfolgsrollen](#)
- [Kundenerfolgstabellen](#)
- [Flows für Kundenerfolg](#)
- [Domain Separation und Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts](#)

Kundenerfolgsrollen

Mit Lebenszyklus-Ereignisse für Accountshinzugefügte Rollen.

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_ti_core.delete	Rolle für den Löschzugriff auf Datensätze der Technologiefalltabelle und der ALE-Auswahl	
sn_ti_core.admin	Administratorzugriff auf Datensätze der Technologiefalltabelle und der ALE-Auswahl.	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	Die Rolle „Erfolgsbetrachter“ bietet autorisierten Benutzern die Möglichkeit, Interaktionen, Ziele, Ergebnisse, Initiativen, interne Wiedergaben, Erfolgsfälle, Kontaktpunkte und alle zugehörigen Aufgaben innerhalb des Kundenerfolgs anzuzeigen.	

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_acct_lc.ale_success_agent	Ermöglicht das Lesen, Erstellen und Aktualisieren des Zugriffs auf Interaktionen, Ziele, Ergebnisse, Initiativen, interne Wiedergaben, Erfolgsfälle, Kontaktpunkte und alle zugehörigen Aufgaben innerhalb des Kundenerfolgs.	
sn_acct_lc.success_play_admin	Ermöglicht das Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Zugriffsrechten auf Workflow-Definitionsdatensätze sowie Lese-, Schreib- und Aktualisierungszugriff für Entitäten in Customer Success.	
sn_acct_lc.ale_success_customer	Kundenrolle für die Interaktion mit Mitgliedern des Kundenerfolgsteams der Anbieterorganisation.	
sn_acct_lc.engagement_admin	Administratorzugriff auf die Interaktionstabelle (sn_acct_lc_engagement).	• sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read
sn_acct_lc.success_objective_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgziel“ (sn_acct_lc_success_objective).	• sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc.success_outcome_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsergebnis“ (sn_acct_lc_success_outcome).	• sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc.success_initiative_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsinitiative“ (sn_acct_lc_success_initiative).	• sn_acct_lc.success_initiative_write • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc.success_case_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsfall“ (sn_acct_lc_success_case).	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.success_case_read

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_acct_lc.kontaktpunkt_admin	Administratorzugriff auf die Kontaktpunktabelle (sn_acct_lc.kontaktpunkt).	• sn_acct_lc.kontaktpunkt_schreiben • sn_acct_lc.kontaktpunkt_löschen • sn_acct_lc.kontaktpunkt_lesen
sn_acct_lc.success_task_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsaufgabe“ (sn_acct_lc.success_task).	• sn_acct_lc.success_task_write • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc.internal_play_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Interne Wiedergabe“ (sn_acct_lc.internal_play).	• sn_acct_lc.internal_play_write • sn_acct_lc.internal_play_delete • sn_acct_lc.internal_play_read
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Interne Wiedergabeaufgabe“ (sn_acct_lc.internal_play_task).	• sn_acct_lc.internal_play_task_write • sn_acct_lc.internal_play_task_delete • sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	Administratorzugriff auf die Risikosignaltabelle (sn_acct_lc.risk_signal_issue).	• sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete • sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc.definition_record_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „ALE-Definitionsdatensatz“ (sn_acct_lc.definition_record).	• sn_acct_lc.definition_record_write • sn_acct_lc.definition_record_delete • sn_acct_lc.definition_record_read
sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin	Administratorzugriff auf die Notifier-Tabelle des Erfolgs-Startprogramms (sn_acct_lc.success_launcher_notifier).	• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc.risk_signal_solution_admin	Administratorzugriff für die Tabelle „Risikop Problemlösung“ (sn_acct_lc.risk_signal_solution).	• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete • sn_acct_lc.risk_signal_solution_read

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_acct_lc.squad_member_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Teammitglied“ (sn_acct_lc.squad_member)	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	Administratorzugriff auf die Tabelle „Interaktionsvertrag“ (sn_acct_lc.engagement_contract)	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_ti_core_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff
sn_ti_core_ale_choice	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_ti_core_write“.
sn_ti_core_ale_choice	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_ti_core_delete“.
sn_acct_lc_engagement	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.engagement_delete“.
sn_acct_lc_success_objective	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_objective_read“ Lese- und Berichtsansichten
sn_acct_lc_success_objective	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_objective_write“.
sn_acct_lc_success_objective	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_objective_delete“.
sn_acct_lc_success_outcome	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_outcome_read“ Lese- und Berichtsansichten
sn_acct_lc_success_outcome	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_outcome_write“.
sn_acct_lc_success_outcome	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_outcome_delete“.
sn_acct_lc_success_initiative	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_initiative_read“ Lese- und Berichtsansichten
sn_acct_lc_success_initiative	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_initiative_write“.
sn_acct_lc_success_initiative	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_initiative_delete“.

Automatische Übersetzung

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_acct_lc_success_case	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_case_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff
sn_acct_lc_success_case	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_case_write“.
sn_acct_lc_success_case	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_case_delete“.
sn_acct_lc_kontaktpunkt	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.contact_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff
sn_acct_lc_kontaktpunkt	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.contact_write“.
sn_acct_lc_kontaktpunkt	Löschen	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.Touchpoint_delete“ Löschzugriff
sn_acct_lc_success_task	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_task_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff
sn_acct_lc_success_task	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_task_write“.
sn_acct_lc_success_task	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_task_delete“.
sn_acct_lc_internal_play	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.internal_play_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff
sn_acct_lc_internal_play	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.internal_play_write“.
sn_acct_lc_internal_play	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.internal_play_delete“.
sn_acct_lc_internal_play_task	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.internal_play_task_read“ Lese- und Berichtsansichten
sn_acct_lc_internal_play_task	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.internal_play_task_write“.
sn_acct_lc_internal_play_task	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.internal_play_task_delete“.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.risk_signal_issue_read“ Lese- und Berichtsansichten

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.risk_signal_issue_write“.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Löschen	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete“ Löschzugriff
sn_acct_lc_definition_record	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.definition_record_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff
sn_acct_lc_definition_record	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.definition_record_write“.
sn_acct_lc_definition_record	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.definition_record_delete“.
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read“ Lese- und Berichtsansichten
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write“.
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete“.
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read“ Lese- und Berichtsansichten
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write“.
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete“.
sn_acct_lc_squad_member	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.squad_member_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff
sn_acct_lc_squad_member	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.squad_member_write“.
sn_acct_lc_squad_member	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.squad_member_delete“.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Lesen/Berichtsansicht	Gewährt der Rolle „risk_signal_solution_relationship_read“ Lese- und Berichtsansichten
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Erstellen/Schreiben	Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „risk_signal_solution_relationship_write“.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Löschen	Gewährt Löschzugriff für die Rolle „risk_signal_solution_relationship_delete“.

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_acct_lc_data_validation_assist	Erstellen	Erlauben Sie den Erstellungszugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_create“.
sn_acct_lc_data_validation_assist	gelesen	Erlauben Sie den Lesezugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_read“.
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	Erlauben Sie den report_view-Zugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_read“.
sn_acct_lc_data_validation_assist	delete	Erlauben Sie Schreibzugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_admin“.
sn_acct_lc_data_validation_assist	Schreiben	Erlauben Sie Schreibzugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_write“.
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	gelesen	Lesen für days_remaining in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent) zulassen.
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	gelesen	Lesen für „go_live_date“ in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer) zulassen.
sn_acct_lc_onb_case.products	gelesen	Lesen für Produkte in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent) zulassen.
sn_acct_lc_onb_case.stage	gelesen	Lesen für Phase in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent) zulassen.
sn_ti_core_task.due_date	gelesen	Lesen für „due_date“ in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen

Automatische Übersetzung

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
		(sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.
sn_ti_core_task.days_remaining	gelesen	Lesen für days_remaining in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer) zulassen.
sn_ti_core_task.progress	gelesen	Lesen für Fortschritt in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.
sn_ti_core_task.company	gelesen	Lesen für Unternehmen in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.
sn_ti_core_task.priority	gelesen	Lesen für Priorität in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.
import_builder	Erstellen	Erlauben Sie den Erstellungszugriff auf Datensätze in „import_builder“ für Anwender mit der Rolle „import_builder_create“.
import_builder	Schreiben	Schreibzugriff auf Datensätze in „import_builder“ für Anwender mit der Rolle „import_builder_write“ zulassen.
import_builder	gelesen	Erlauben Sie Anwendern mit der Rolle „import_builder_read“ den Lesezugriff auf Datensätze in „import_builder“.
sn_acct_lc.agent	Dies ist die Rolle des Onboarding-Mitarbeiters, die Berechtigungen für den Zugriff auf Tabellen und Plugins Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts enthält.	• sn_acct_lc.ale_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write

Kundenerfolgstabellen

Dieser Abschnitt enthält die Kundenerfolgstabellen.

Tabelle	Beschreibung
Interaktion	Für einen Anbieter ist die Bereitstellung von Wert für einen Unternehmenskunden [Account] kein „einmaliges“ Ereignis, sondern eine Journey mit mehreren Aktivitäten, sowohl intern als auch extern, während des Lebenszyklus.
Erfolgsziel	Erfolgsziele stellen den Wert dar, den der Anbieter an einen Unternehmenskunden verkauft hat. Dieser Wert kann für ein oder mehrere Produkte definiert werden.
Erfolgsergebnis	Erfolgsergebnisse sind messbare Komponenten von Erfolgszielen. Sie können durch Analysen in der ServiceNow-Plattform oder durch Integrationstools von Drittanbietern überwacht werden.
Erfolgsinitiative	Erfolgsinitiativen sind ein geplanter Satz von Aktionen (Workflows), die der Anbieter und der Enterprise-Kunde im Rahmen der Wertschöpfungs-Journey des Kunden vereinbaren.
Erfolgsfall	Erfolgsfälle sind eine ungeplante Reihe von Aktionen, die ein Anbieter durchführt, um eine Kundenbindungsaktivität zu unterstützen.
Erfolgsaufgabe	Erfolgsaufgaben sind geplante oder ungeplante Aktionen, die entweder der Anbieter oder der Enterprise-Kunde zur Unterstützung einer Erfolgsinitiative (geplant) oder eines Erfolgsfalls (ungeplant) ausführen muss.
Kontaktpunkt	Ein Kontaktpunkt erfasst und unterstützt Konversationen wie das Planen von Anrufen und das Freigeben von Berichten und Präsentationsmaterial.
Interne Wiedergabe	Interne Wiedergaben sind geplante oder ungeplante Aktionen, die an den Interaktionslebenszyklus gebunden sind. Interne Wiedergaben erfordern häufig interne Unteraufgaben und folgen einem Playbook mit vordefinierten Aktivitäten.
Interne Wiedergabeaufgabe	Interne Wiedergabeaufgaben sind Aktionen, die als Ergebnis der Erstellung bestimmter interner Wiedergaben erstellt werden. Diese Aufgaben müssen einen klaren Zweck haben und wenn möglich durch Playbook-Automatisierung [automatisch, optional oder bedingt] erstellt werden.
Risikosignal und Problem	Risikosignale und Probleme sind eine Möglichkeit, Risiken im Zusammenhang mit einer Interaktion oder einem Onboarding aufzuzeichnen und zu verwalten, damit der Anbieter entsprechende Maßnahmen ergreifen kann.
Definitionsdatensatz	Der ALE-Definitionsdatensatz wird verwendet, um Kategorien anzugeben, die zum Starten von Erfolgswiedergabe-Workflows verwendet werden können, die automatisch Datensätze erstellen und Playbooks auslösen können.
Notifizierender des Erfolgs-Startprogramms	Die Benachrichtigung des Erfolgs-Startprogramms verfolgt den Status der Erfolgswiedergabe.
Datenquelle	Gibt an, ob eine externe Quelle oder Leistungsindikatoren zum Sammeln von Daten zur Berechnung der Integritäts- oder Risikopunktzahl verwendet werden.
Kontext	Wird verwendet, um die gesammelten Daten einer Interaktions- oder Erfolgsergebnistabelle zuzuordnen.
Kontext-Engine-Mapper	Gibt den Datensatz an, für den die Datenquelle gilt.
Daten der Kontext-Engine	Basierend auf der Datenquelle und der Kontext-Engine-Zuordnung werden die gesammelten Daten, wenn die geplanten Aufgaben ausgeführt werden, in der Datentabelle der Kontext-Engine gespeichert.
Interaktionsintegritätsdefinition	Wird zum Einrichten der Integritätsdefinition verwendet. Sie können eine globale Integritätsdefinition oder eine interaktionsspezifische Integritätsdefinition definieren.

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration der Integritätsmetrik	Wird verwendet, um die Metriken anzugeben, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl und der Gewichtung jeder Metrik verwendet werden.
Interaktionsrisikodefinition	Wenn der Typ „Metrik“ ist, werden die Metrik, die Schwellenwertbedingung, der Schwellenwert und die entsprechenden Interaktionen angegeben. Wenn der Typ „Tabelle“ ist, werden die Risikodatensätze für die Datensätze erstellt, die der Tabelle und den angegebenen Bedingungen entsprechen.
Überschreibung des Risikoschwellenwerts	Wenn Sie einen Risikoschwellenwert überschreiben möchten, können Sie in dieser Tabelle zusätzliche Bedingungen definieren.
Risikovorkommen	Zeichnet das Eintreten des Risikos auf, wenn für die Kategorie, den Quelldatensatz und die Interaktion ein aktives Risiko vorhanden ist.
Farbbänder	Konfigurieren Sie die Farbbänder für die Integritätspunktzahl entweder auf globaler Ebene oder für bestimmte Metriken.
Anwendbare verkaufte Produkte	Ordnet die entsprechenden verkauften Produkte einer Interaktion zu.
Anwendbare Berechtigungen	Assoziiert anwendbare Berechtigungen mit einer Interaktion.
Anwendbare Teammitglieder	Assoziiert Teammitglieder mit einer Interaktion.
Anwendbares Kundenteam	Ordnen Sie ein Kundenteam einer Interaktion zu.

Geschäftsregeln für Kundenerfolg

Dieser Abschnitt enthält die Geschäftsregeln für den Kundenerfolg.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Domäne: Domäne festlegen	Interaktion	Legt die Domäneninformationen fest.
Pflichtfelder für Interaktion	Interaktion	Validiert Pflichtfelder.
Status ist „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“.	Interaktion	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Interaktion wird erneut geöffnet	Interaktion	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Validiert den Account-Change für die Interaktion	Interaktion	Verhindern Sie einen Account-Change, wenn der Interaktion Ziele, Erfolgsfälle, interne Wiedergaben oder Risikosignale zugeordnet sind.
Validieren Sie die übergeordnete Interaktion	Interaktion	Verhindert eine zyklische Beziehung für die übergeordneten Elemente in der Interaktionshierarchie.
Validiert das Onboarding für die Interaktion	Interaktion	Stellt sicher, dass der Interaktionsaccount mit dem Account des zugehörigen Onboarding-Falls übereinstimmt, und legt das Go-Live-Datum

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		basierend auf dem Go-Live-Datum des zugehörigen Onboarding-Falls fest.
Domäne: Domäne festlegen	Erfolgsziel	Legt die Domäneninformationen fest.
Pflichtfelder für Ziel	Erfolgsziel	Validiert Pflichtfelder
Validiert den Abschluss für das Ziel	Erfolgsziel	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen/abgebrochen markiert wird.
Erfolgsziel wird erneut geöffnet	Erfolgsziel	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Validiert die Interaktionsänderung für das Ziel	Erfolgsziel	Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn dem Ziel Ergebnisse oder Risikosignale zugeordnet sind.
Validiert geplantes Start und Stopp	Erfolgsziel	Stellt sicher, dass das geplante Enddatum nicht vor dem geplanten Startdatum liegt.
Domäne: Domäne festlegen	Erfolgsergebnis	Legt die Domäneninformationen fest.
Pflichtfelder für Ergebnis	Erfolgsergebnis	Validiert Pflichtfelder.
Validiert den Abschluss für das Ergebnis	Erfolgsergebnis	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Erfolgsergebnis wird erneut geöffnet	Erfolgsergebnis	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Validiert die Zieländerung für das Ergebnis	Erfolgsergebnis	Verhindert eine Zieländerung, wenn dem Ergebnis Initiativen oder Risikosignale zugeordnet sind.
Validiert die geplanten Daten	Erfolgsergebnis	Stellt sicher, dass das geplante Enddatum nicht vor dem geplanten Startdatum liegt.
Validieren Sie die Nachverfolgungsmethode	Erfolgsergebnis	Validiert die Nachverfolgungsmethode, um zu sehen, ob das richtige Referenzfeld für die Nachverfolgung ausgefüllt ist.
Pflichtfelder für Initiative	Erfolgsinitiative	Validiert Pflichtfelder.
Validiert den Abschluss für die Initiative	Erfolgsinitiative	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Die Erfolgsinitiative wird erneut geöffnet	Erfolgsinitiative	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Validiert die Ergebnisänderung für die Initiative	Erfolgsinitiative	Verhindert eine Ergebnisänderung, wenn der Initiative Erfolgsaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Nach SI schließen oder abbrechen	Erfolgsinitiative	Storniert Playbooks zur Prozessautomatisierung, die der Initiative zugeordnet sind, wenn sie geschlossen oder abgebrochen werden.
Pflichtfelder für Erfolgsfall	Erfolgsfall	Validiert Pflichtfelder.
Validiert den Abschluss für den Erfolgsfall	Erfolgsfall	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Erfolgsfall wurde erneut geöffnet	Erfolgsfall	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Validiert die Interaktionsaktualisierung	Erfolgsfall	Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn dem Erfolgsfall Erfolgsaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.
Pflichtfelder für Kontaktpunkt	Kontaktpunkt	Validiert Pflichtfelder.
Validiert den Abschluss für den Kontaktpunkt	Kontaktpunkt	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Der Kontaktpunkt wird erneut geöffnet	Kontaktpunkt	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Validiert die Interaktionsaktualisierung	Kontaktpunkt	Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn dem Kontaktpunkt Erfolgsaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.
Pflichtfelder für Erfolgsaufgabe	Erfolgsaufgabe	Validiert Pflichtfelder.
Validiert den Abschluss der Erfolgsaufgabe	Erfolgsaufgabe	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Erfolgsaufgabe wurde erneut geöffnet	Erfolgsaufgabe	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird
Validiert den übergeordneten Change für die Erfolgsaufgabe	Erfolgsaufgabe	Verhindert den übergeordneten Change, wenn der Erfolgsaufgabe Risikosignale zugeordnet sind.
Pflichtfelder für interne Wiedergabe	Interne Wiedergabe	Validiert Pflichtfelder.
Interne Wiedergabe geschlossen oder abgebrochen	Interne Wiedergabe	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Öffnen Sie die interne Wiedergabe erneut	Interne Wiedergabe	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Übergeordnetes Element für interne Wiedergabe muss leer sein	Interne Wiedergabe	Stellt sicher, dass das übergeordnete Element für alle internen Wiedergaben leer ist.
Validiert die Interaktionsänderung	Interne Wiedergabe	Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn der internen Wiedergabe interne Wiedergabeaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.
Pflichtfelder für interne Wiedergabeaufgabe	Interne Wiedergabeaufgabe	Validiert Pflichtfelder.
Interne Wiedergabeaufgabe ist geschlossen oder abgebrochen	Interne Wiedergabeaufgabe	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Öffnen Sie die interne Wiedergabeaufgabe erneut	Interne Wiedergabeaufgabe	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.
Validiert den internen Wiedergabe-Change	Interne Wiedergabeaufgabe	Verhindert interne Wiedergabeänderungen, wenn der internen Wiedergabeaufgabe Risikosignale zugeordnet sind.
Domäne: Domäne festlegen	Risikosignal und Problem	Legt die Domäneninformationen fest.
Feldvalidierung	Risikosignal und Problem	Validiert Pflichtfelder.
Validiert den Risikosignalabschluss	Risikosignal und Problem	Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird.
Risikosignal erneut öffnen	Risikosignal und Problem	Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird
Doppelten Definitionsdatensatz vermeiden	Definitionsdatensatz	Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Titel und dieselbe Kategorie verwenden.
Domäne: Domäne festlegen	Definitionsdatensatz	Legt die Domäneninformationen fest.
Legen Sie die Kennzeichnung „Aktiv“ fest	Definitionsdatensatz	Legt den Status bei Veröffentlichung auf „Aktiv“ fest, andernfalls inaktiv.
Doppelte Risikosignallösung vermeiden	Beziehung Risiko-Signal-Lösung	Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Lösungsdatensatz verwenden.
Doppeltes Teammitglied vermeiden	Teammitglied	Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Anwender und dieselbe Zuständigkeit teilen
Domäne: Domäne festlegen	Teammitglied	Legt die Domäneninformationen fest.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Doppelte Beziehungen zwischen Interaktionen und Verträgen vermeiden	Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag	Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze dieselbe Interaktion und denselben Vertrag teilen.
Validieren Sie den Vertragsaccount	Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag	Stellt sicher, dass der Vertrags-Account mit dem Interaktions-Account übereinstimmt.
Vertragsbeziehung aktualisiert	Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag	Stellt sicher, dass das Verlängerungsdatum für die Interaktion auf das Datum des frühesten nicht abgelaufenen Vertrags aktualisiert wird.
Vertragsbeziehung entfernt	Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag	Stellt sicher, dass das Verlängerungsdatum für die Interaktion auf das Datum des frühesten nicht abgelaufenen Vertrags aktualisiert wird.
Validiert den Kontext bei der Veröffentlichung	Datenquelle	Wenn eine Datenquelle veröffentlicht wird, benötigt sie mindestens einen gültigen Kontextdatensatz, dem mindestens ein Kontextzuordnungsdatensatz zugeordnet sein muss.
Doppelte Datenquelle vermeiden	Datenquelle	Die Datenquelle darf keine doppelte Quelle und keine doppelten Konfigurationen aufweisen.
Füllen Sie die Maßeinheit automatisch aus	Datenquelle	Automatisch ausgefüllte Maßeinheit für Datenquelle.
Validierung der letzten/nächsten Ausführung	Datenquelle	Das Datum der letzten Ausführung der Datenquelle darf nicht nach dem nächsten Ausführungsdatum liegen.
Eindeutige Quelle für Kontext	Kontext-Engine-Zuordnung	Stellen Sie sicher, dass eine eindeutige Quelle für den Kontext vorhanden ist.
Verarbeiten Sie extern bezogene Kontextdaten	Kontext-Engine-Daten	Wenn Sie einen Datensatz für eine externe Quelle erstellen, aktualisieren Sie das Feld für das Datum der letzten Ausführung der zugehörigen Datenquelle, und füllen Sie das Kontextfeld des Datensatzes aus.
Validiert extern bezogene Kontextdaten	Kontext-Engine-Daten	Datumsdatensätze der Kontext-Engine mit externer Quelle müssen alle erforderlichen Felder aufweisen.
Eindeutiger Kontext pro Quelle	Kontext	Die Zuordnungen des Kontextdatensatzes müssen eindeutig sein.
Abbrechen, wenn doppelter Datensatz gefunden wird	Interaktionsrisikodefinition	Bricht ab, wenn bereits ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist
Abbruch bei ungültiger Vorlage	Interaktionsrisikodefinition	Wird abgebrochen, wenn die für die Risikodefinition festgelegte Risikovorlage ungültig ist
Abbrechen, wenn doppelter Datensatz gefunden wird	Risikoschwellenwert-Überschreitung	Bricht ab, wenn bereits ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist
Abbrechen, wenn keine Kontextzuordnung für Risikodefinition vorhanden	Interaktionsrisikodefinition	Wird abgebrochen, wenn die Risikodefinition vom Typ „Tabelle“ ist und keine aktive Zuordnung vorhanden ist, wobei die Tabelle in der Risikodefinition als Quelle und die Interaktion als Kontext ausgewählt ist

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Abbrechen, wenn die Validierung der Farbe oder des Bereichs fehlschlägt	Farbbänder	Wird abgebrochen, wenn für einen Datensatz des gleichen Typs eine doppelte Farbe vorhanden ist oder der Höchstwert kleiner als der Mindestwert ist oder wenn sich der angegebene Min-Max-Bereich bereits mit einem anderen vorhandenen Datensatz des gleichen Typs überschneidet.
Abbrechen, wenn der globale Min-Max-Bereich ungültig ist	Farbbänder	Wird abgebrochen, wenn der Mindestwert des globalen Bands kleiner als 0 und der Höchstwert größer als 100 ist
Anzahl der globalen Integritätsdefinition auf 1 beschränken	Interaktionsintegritätsdefinition	Sieht sicher, dass im System höchstens 1 globale Integritätsdefinition vorhanden ist
Eindeutige Definition der Interaktionsintegrität	Interaktionsintegritätsdefinition	Sieht sicher, dass jede Integritätsdefinition eindeutig ist
Validiert die Summe der Gewichtung der Integritätsdefinitionsconfiguration	Interaktionsintegritätsdefinition	Überprüft die gesamte Konfiguration der Integritätsdefinitionsmetrik auf eine Integritätsdefinition, die 100 ergibt
Erstellung für veröffentlichte Integritätsdefinition abbrechen	Integritätsmetrikkonfiguration	Der Anwender darf keine Integritätsmetrikkonfiguration für eine veröffentlichte Integritätsdefinition erstellen können
Überprüfen Sie die eindeutige Konfiguration der Integritätsmetrik	Integritätsmetrikkonfiguration	Die Metrikkonfiguration für eine Integritätsdefinition darf nicht nach Datenquelle dupliziert werden
Aktualisieren Sie den letzten Kontaktpunkt	Kontaktpunkt	Aktualisiert das Feld „last_contact“ in der Interaktionstabelle
Aktualisiert den letzten Kontaktpunkt zum Löschen	Kontaktpunkt	Aktualisiert das Feld „last_contact“ in der Interaktionstabelle
Doppelte Berechtigungen vermeiden	Anwendbare Berechtigung	Bricht ab, wenn bereits ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist
Doppeltes verkauftes Produkt vermeiden	Anwendbares verkauftes Produkt	Bricht ab, wenn bereits ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist
Doppelungen in Kundenteams vermeiden	Anwendbares Kundenteam	Bricht ab, wenn bereits ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist
Doppelte Account-Teams vermeiden	Anwendbares Account-Team	Bricht ab, wenn bereits ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist

Flows für Kundenerfolg

Dieser Abschnitt enthält die Kundenerfolgs-Flows.

Flow	Beschreibung
Ale Flow ausführen und Benachrichtigung senden	Übergeordneter Flow, der den Subflow des Kunden auslöst und eine Benachrichtigung sendet.
ALE-Flow-Aktion ausführen	Aktion, die das Skript zum Auslösen des Subflows enthält.

Flow	Beschreibung
Beratungssitzung: Architektur optimieren	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Beratungssitzung: Strategiebewertung	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
ALE – Wissensartikel anhängen – Service Bridge	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Bewertung: Vierteljährliche NPS-Umfrage und -Überprüfung	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Erstellen Sie einen Risikosignal- und Problemdatensatz	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Digitale Transformation der Kunden-Experience – Standard	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Ziel der digitalen Transformation für die Kunden-Experience	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Kosten von Legacy-Außerbetriebnahme	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Kostenziel für Legacy-Außerbetriebnahme	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Geschäftsgeschwindigkeit aktivieren	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Zur Grünen Wiedergabe wechseln	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Interne Partnerimplementierungsprüfung	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.

Flow	Beschreibung
Prüfungen und Empfehlungen zur Produktimplementierung	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Proof of Concept für das Produkt	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Verantwortlicher Kontakt	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
hat eine Nachverfolgung geplant	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.
Richten Sie die nächste vierteljährliche Geschäftsüberprüfung ein	Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen.