



Xanadu Eventos de ciclo de vida da conta

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

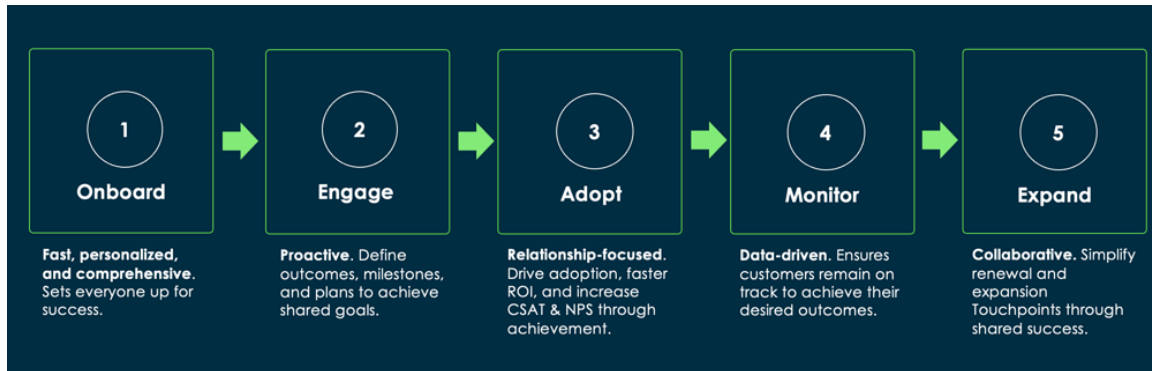
Índice

Eventos de ciclo de vida da conta.....	4
Integração de conta.....	5
Explorando a integração de conta.....	6
Configuração da integração de conta.....	8
Como usar a integração de conta.....	25
Sucesso do cliente.....	32
Explorando o sucesso do cliente.....	33
Configurar sucesso do cliente.....	34
Como usar o sucesso do cliente.....	56
Referência do Eventos de ciclo de vida da conta.....	58
Domain Separation e Eventos de ciclo de vida da conta.....	58
Referência de integração de conta.....	59
Referência de sucesso do cliente.....	61

Eventos de ciclo de vida da conta

A aplicação ServiceNow® Eventos de ciclo de vida da conta permite que os provedores do setor de tecnologia criem uma experiência de integração estruturada, definam e rastreiem objetivos, resultados, marcos e planos para alcançar objetivos compartilhados.

O diagrama a seguir mostra as diferentes tarefas envolvidas no ciclo de vida Eventos de ciclo de vida da conta.



Eventos de ciclo de vida da conta Os recursos do incluem o seguinte:

- **Integração:** entenda as necessidades e expectativas do cliente e defina um fluxo de trabalho transparente e repetível que possa ser seguido durante o processo de integração.
- **Compromisso:** defina e rastreie objetivos de sucesso, marcos e garanta que os resultados sejam atendidos.
- **Adoção:** posicionar como aproveitar ao máximo os produtos disponíveis e tomar medidas para melhorar o uso do produto.
- **Monitoramento:** monitore o uso de produtos e serviços junto com outras métricas importantes, como KPIs, e identifique oportunidades de renovação e expansão.
- **Expansão:** ajude as equipes de vendas e de contas a identificar oportunidades de renovação e expansão.

Tradução automática

Iniciar

Integração de conta



Defina uma experiência de integração estruturada e repetível com o playbook pré-configurado.

Sucesso do cliente



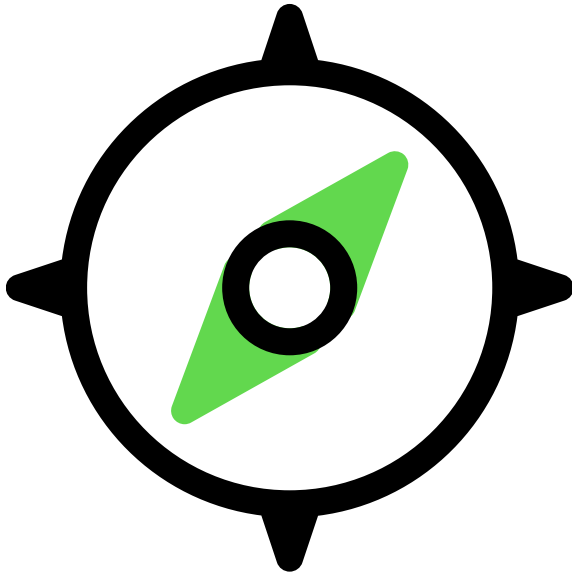
Rastreie objetivos de sucesso e resultados, ajude a reduzir riscos e identifique oportunidades de expansão e renovação.

Integração de conta

Crie uma experiência de integração estruturada e permita a colaboração e a transparência com as partes interessadas internas e externas durante o processo de integração.

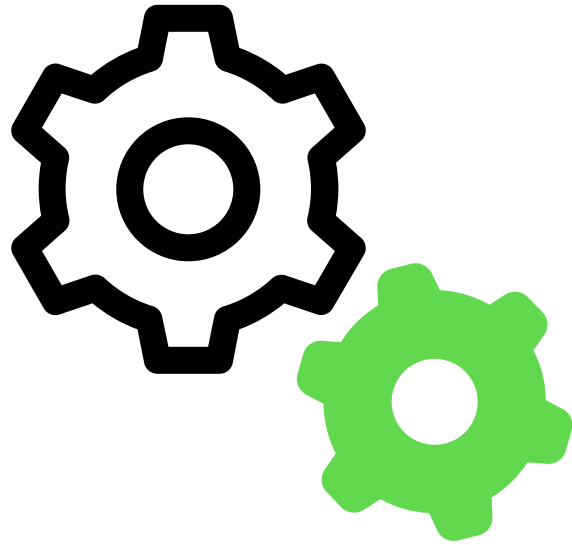
Tradução automática

Explorar



Saiba mais sobre o playbook de integração de conta e seus principais recursos.

Configurar



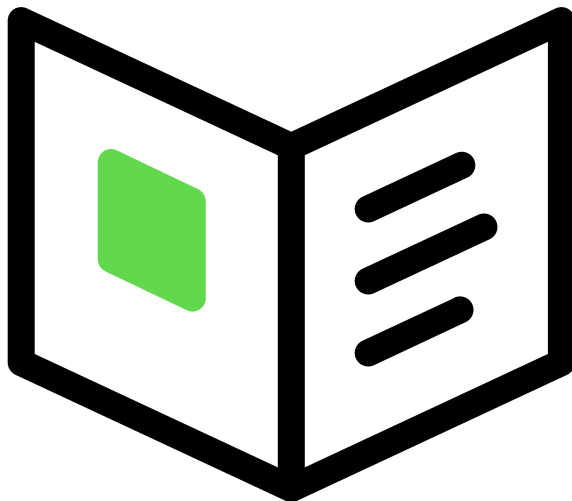
Definir e configurar o playbook de integração de conta.

Uso



Use o playbook para integrar clientes

Referência



Obter informações sobre o modelo de dados e os componentes instalados

Tradução automática

Explorando a integração de conta

A solução de integração de conta permite que os provedores do setor de tecnologia definam uma experiência de integração estruturada e repetível. Ele permite colaboração,

transparência e informações para membros da equipe interna e clientes externos envolvidos no processo de integração.

A solução de integração de conta inclui um playbook, um tipo de caso de integração dedicado e tarefas de caso definidas que oferecem suporte a este importante processo. Você pode usar o playbook como um modelo ou como um ponto de partida para criar sua experiência de integração.

A integração de conta inclui o seguinte:

- **Playbook:** um playbook que serve como ponto de partida para criar um processo de integração repetível que atenda aos requisitos de negócios.
- **Casos de integração:** um registro central da equipe de integração, incluindo tarefas dedicadas para atribuir trabalho, automatizar e capturar dados.
- **Tarefas de caso:** tarefas de caso que podem ser usadas por partes interessadas internas e externas para rastrear ações, próximas etapas e riscos necessários para que o fluxo de trabalho de integração seja concluído.
- **Importação de dados:** importe, gerencie e publique dados coletados de partes interessadas internas e externas.

Playbook de integração de conta

O playbook de integração de conta tem atividades pré-configuradas para ajudar a inicializar a criação da experiência de integração. No playbook, há várias atividades principais que podem ser reutilizadas para criar várias ações em todo o fluxo de trabalho. O playbook serve como um modelo e pode ser configurado por provedores de serviço para atender aos requisitos de negócios.

The screenshot displays the ServiceNow Account Integration Playbook interface. On the left, a sidebar lists activities such as 'Select account', 'Enter onboarding related info' (highlighted), 'Add customer team', 'Add customer team responsibilities', 'Send email to customer lead', 'Send email to customer team', 'Add account team', 'Send email to account team', and 'Add squad'. Below this is a 'Case information' section showing account details for 'Genify' and a 'Customer team' list with members like Jason Occhiavini, Barbara Gonzalez, and Ryan Palamara. The main workspace shows a form titled 'Enter onboarding related info' with fields for Number (ALEONB0001007), Priority (4 - Low), Type (Phased), and Contact (Barbara Gonzalez). The right sidebar features an 'Activity stream' with a list of system messages and case tasks, including 'Case Task ALTASK0001016 has been created' and 'Case Task ALTASK0001013 has been created'.

O playbook exibe um fluxo de trabalho em uma exibição simples e orientada por tarefas. O fluxo de trabalho do playbook de integração de conta é criado usando o Designer de automação de processos e pode ser configurado com base nos seus requisitos. Consulte [Configurar o playbook de integração de conta usando o Designer de automação de processos](#) para obter detalhes. O playbook é dividido em várias fases ou raia.

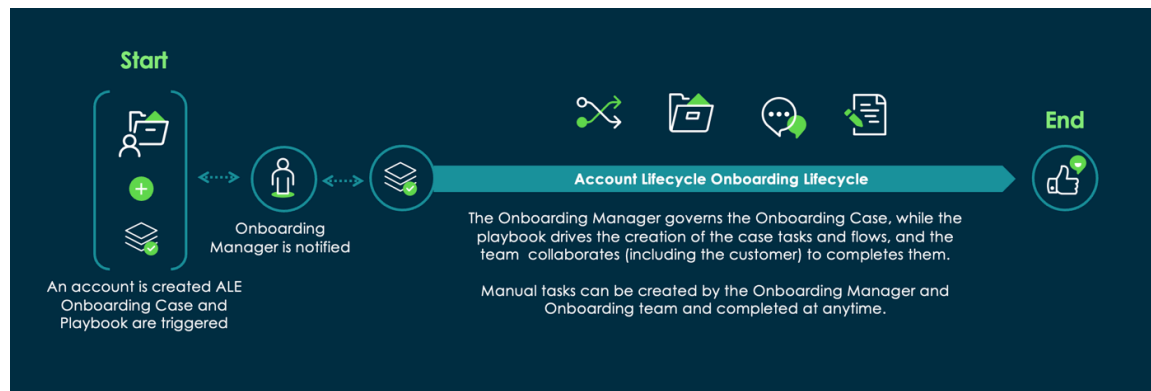
Ao marcar uma atividade como concluída em uma fase, você passa para a próxima atividade. Você pode salvar uma atividade a qualquer momento e retornar ao playbook mais tarde. Depois de concluir todas as atividades em uma raia, você passa para a próxima raia. Conforme você conclui atividades e raia, o status é refletido no painel lateral contextual. Um Log de atividades no painel lateral contextual mostra todos os dados que você inseriu

para cada atividade. Para obter mais detalhes sobre playbooks, consulte [Playbook layout and features](#) .

Fluxo de trabalho de integração de conta

O fluxo de trabalho de integração de conta envolve as seguintes fases:

- O agente Customer Service Management cria uma conta de cliente. Esta tarefa cria automaticamente um caso de integração de conta.
- O playbook de integração de conta é iniciado.
- O caso é gerenciado pelo gerente de integração que usa o playbook para gerenciar o fluxo de trabalho de ponta a ponta.



Configuração da integração de conta

Instale e configure a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta.

Esta seção cobre o seguinte:

- [Criar um caso de integração de conta](#)
- [Ativação do Eventos de ciclo de vida da conta](#)
- [Configurar o playbook de integração de conta](#)
- [Configurar o playbook de integração de conta usando o Designer de automação de processos](#)
- [Configurar ações recomendadas para integração de conta](#)
- [Executar trabalho agendado para fazer backup da tabela de preparação](#)

Ativação do Eventos de ciclo de vida da conta

O plug-in Eventos de ciclo de vida da conta (com.sn_acct_lc) está disponível como uma assinatura separada. Este plug-in ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Eventos de ciclo de vida da conta ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para eventos de ciclo de vida da conta

Plug-in	Descrição
Núcleo de tecnologia [com.sn_ti_core]	Extensões verticais do setor de tecnologia Customer Service Management.
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Automatize seus processos e dê aos agentes de serviço visibilidade sobre os sistemas e ferramentas do cliente necessários para fornecer serviços proativos aos seus clientes.
Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.
Base para Playbook Experience [com.glide.playbook_experience.config]	Permite que você personalize a experiência do usuário do Playbook padrão para criar o fluxo de trabalho do processo de negócios desejado.
Playbooks para Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Orienta os agentes de atendimento ao cliente nas várias tarefas para resolver problemas do cliente e visualiza todo o ciclo de vida em processos diversos e isolados.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	A ativação deste plug-in permite que o administrador do sistema crie e gerencie tipos de caso.
Registrar itens relacionados conectados [com.snc.sn_record_related_items_connected]	Habilita os itens relacionados ao registro.
Experiência de decisões guiadas [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões orientadas em um playbook no Workspace.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo para a equipe da ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

i Nota:

Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, você deve estar no domínio **global**. Caso contrário, o seguinte erro será exibido:

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

Configurar o playbook de integração de conta

Use o playbook de integração de conta para importar, preparar, gerenciar e publicar dados de conta.

i Nota:

Alguns recursos do playbook de integração de conta não estão funcionando corretamente. Para resolver esse problema, você deve instalar a Playbook Experience 26.1.2 a partir do ServiceNow Store. Para obter mais detalhes sobre os problemas, consulte [KB1651378](#).

Um caso de integração de conta é criado de duas maneiras:

- Quando uma conta de cliente é criada, o fluxo **de criação de caso de integração de conta** é iniciado e um caso de integração de conta é gerado. Você pode configurar várias tarefas no playbook que envolvem a identificação das pessoas-chave que lidam com o caso, importação de dados e criação de tarefas colaborativas.
- Se houver uma conta de cliente e a integração da conta estiver sendo feita em fases, você poderá criar um ou mais casos de integração de conta na exibição de **lista**. Consulte [Criar um caso de integração de conta](#) para obter detalhes.

Ao abrir o caso de integração de conta, você será direcionado para a primeira atividade na fase de configuração inicial. Ao trabalhar nas atividades, você pode exibir:

- Todo o processo do playbook no seletor de fases horizontal.
- As atividades em cada fase na exibição de atividade do playbook empilhado.
- Itens relacionados, fluxo de atividades e ações recomendadas no painel lateral contextual. Selecione os links no cartão Itens relacionados para navegar até a página de registro.

O Eventos de ciclo de vida da conta playbook inclui as seguintes fases e atividades que podem ser usadas no processo de integração de conta.

- [Configuração inicial](#)
- [Captura e validação de dados](#)
- [Desenvolvimento e automação](#)
- [Teste e treinamento](#)
- [Suporte para lançamento e publicação](#)

Criar um caso de integração de conta

Quando o agente de atendimento ao cliente cria uma conta, um caso de integração de conta é gerado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Casos de integração de conta > Todos**.
3. Clique em **Nova**.

O playbook de integração de conta é iniciado. Você pode configurar as várias atividades e criar o caso de integração de conta. Consulte [Configurar o playbook de integração de conta](#) para obter detalhes.

Configuração inicial

Esta fase tem como objetivo coletar as informações iniciais necessárias para integrar um cliente com sucesso. Por exemplo, coletar informações essenciais, como gerente de integração, contato principal do cliente, partes interessadas internas e externas, suas responsabilidades e assim por diante.

Atividade	Detalhes
Selecionar conta	Quando você seleciona a conta do cliente, um novo caso de integração de conta é gerado. i Nota: Se o caso de integração de conta tiver sido gerado a partir de um caso, este campo será preenchido automaticamente. Clique em Continuar para ir para a próxima atividade.
Inserir informações relacionadas à integração	A próxima atividade no playbook envolve a coleta de informações relacionadas à integração. Os campos obrigatórios a serem inseridos são: • Atribuído a: selecione o agente do provedor que está trabalhando neste caso. • Central de controle de serviços integração: selecione uma das seguintes opções: ◦ Não necessário: nenhuma integração Central de controle de serviços é necessária. ◦ Catálogo remoto: uma integração Central de controle de serviços para o recurso de catálogo remoto é necessária. ◦ Tarefa remota: uma integração Central de controle de serviços para o recurso de tarefa remota é necessária. ◦ Sincronização de dados de base: uma integração Central de controle de serviços para o recurso de sincronização de dados de base é necessária. • Tipo: selecione uma das seguintes opções: ◦ Faseado: uma parte específica do processo de integração deste cliente é gerenciada por meio deste Eventos de ciclo de vida da conta caso de integração. ◦ Completo: todo o processo de integração deste cliente é por este Eventos de ciclo de vida da conta caso de integração. • Especifique a data de lançamento e selecione Marcar como concluído para prosseguir com a próxima atividade. i Nota: O campo Estado é definido como Novo para um novo registro. Se este campo for atualizado, o campo Fase será atualizado automaticamente com base no mapeamento predefinido. Este mapeamento também está disponível para tarefas de caso de integração de conta entre os campos Andamento e Estado. Consulte Mapeamento de campo para casos de integração de conta e tarefas de caso para obter detalhes.

Atividade	Detalhes
Adicionar equipe do cliente	Adicione os contatos do cliente que trabalharão no caso de integração de conta. • Insira Nome, Sobrenome, Endereço de e-mail e clique em Adicionar para criar um novo contato do cliente. • Selecione Marcar como concluído para passar para a próxima etapa.
Adicionar responsabilidades da equipe do cliente	Atribua responsabilidades a cada um dos contatos do cliente que foram adicionados. • Selecione o Contato que você adicionou na etapa anterior. • No campo Responsabilidade, selecione uma das funções de usuário predefinidas e clique em Adicionar para atribuir responsabilidade ao contato do cliente. • Clique em Marcar como concluído para passar para a próxima etapa. Quando esta etapa for concluída, dois e-mails serão gerados automaticamente. O primeiro e-mail identifica o ponto de contato primário do caso de integração de conta. O segundo e-mail identifica os principais membros da equipe que participam do processo de integração. i Nota: Usuários com as seguintes responsabilidades devem receber explicitamente funções específicas do administrador: • Ponto de contato de integração do cliente: os usuários com essa responsabilidade devem receber a função <code>sn_customerservice.customer_admin</code>. • Membros-chave da equipe: os usuários com responsabilidades de membro-chave da equipe devem receber a função <code>sn_customerservice.customer_case_manager</code>.
Adicionar equipe de conta	Adicione e atribua responsabilidades aos membros da equipe interna (provedores de serviços) que trabalham no caso de integração de conta. Isso inclui o administrador ServiceNow que está lidando com o caso. Depois que a conta é adicionada, um e-mail é enviado a todos os membros da equipe. • Selecione uma função de usuário predefinida no campo Responsabilidade. • Selecione um usuário atribuído a esta função e clique em Adicionar para atribuir responsabilidade ao membro da equipe. • Clique em Marcar como concluído para passar para a próxima atividade.

Atividade	Detalhes
	i Nota: Por padrão, todas as tarefas no playbook são atribuídas ao administrador ServiceNow do provedor.
Adicionar equipe	Adicione os membros da equipe que estarão envolvidos na conclusão do caso de integração e em outras atividades. Esta é uma atividade opcional. Clique em Marcar como concluído para passar para a próxima fase.

Depois que a fase de Configuração inicial for concluída, as informações do caso, conta, cliente e informações do membro da equipe que você adicionou serão exibidas no painel esquerdo.

Mapeamento de campo para casos de integração de conta e tarefas de caso

Para casos de integração de conta, quando o campo Fase é atualizado, o campo Estado é atualizado automaticamente com base no mapeamento mostrado abaixo:

Mapeamento de caso de integração de conta entre os campos Estado e Fase

Estado	Fase padrão	Fases disponíveis
Novo	Não iniciado	• Não iniciado • Em risco
Não atribuído	Não iniciado	• Não iniciado • Em risco
Ativo	Em curso	• Em curso • Em risco
Bloqueado	Pausados	• Pausados • Em risco
Encerrado		Terminado
Cancelada		Terminado

Para tarefas de caso de integração de conta, quando o campo Estado é atualizado, o campo Andamento é atualizado automaticamente com base no mapeamento mostrado abaixo:

Mapeamento de tarefas de caso de integração de conta entre os campos Estado e Andamento

Estado	Valor padrão	Opções disponíveis
Aberto		Não iniciado
Aguardando cliente	Pausados	• Pausados • Em risco
Aguardando interno	Pausados	• Pausados • Em risco
Em andamento	Em curso	• Em curso • Em risco
Revisão	Em curso	• Em curso • Em risco
Encerrado		Terminado
Cancelada		Terminado

Se você estiver usando uma versão anterior da aplicação Eventos de ciclo de vida da conta, siga as instruções em [KB1651427](#) para corrigir o mapeamento entre esses campos.

Captura e validação de dados

Esta fase tem como objetivo coletar as informações necessárias sobre a conta, como contatos de suporte, locais, produtos vendidos, direitos e assim por diante.

Fase	Atividade
Captura e validação de dados	Nesta tarefa, selecione o tipo de atividade que está sendo realizada: • Captura de dados: denota dados importantes que estão sendo importados para o sistema. • Redução de risco: denota um risco associado à integração deste cliente que deve ser gerenciado. • Desenvolvimento: rastreia uma ação de desenvolvimento interna ou externa que é necessária. • Treinamento: denota uma atividade de treinamento necessária antes da data de lançamento. • Teste: denota uma atividade de teste necessária antes da data de lançamento.

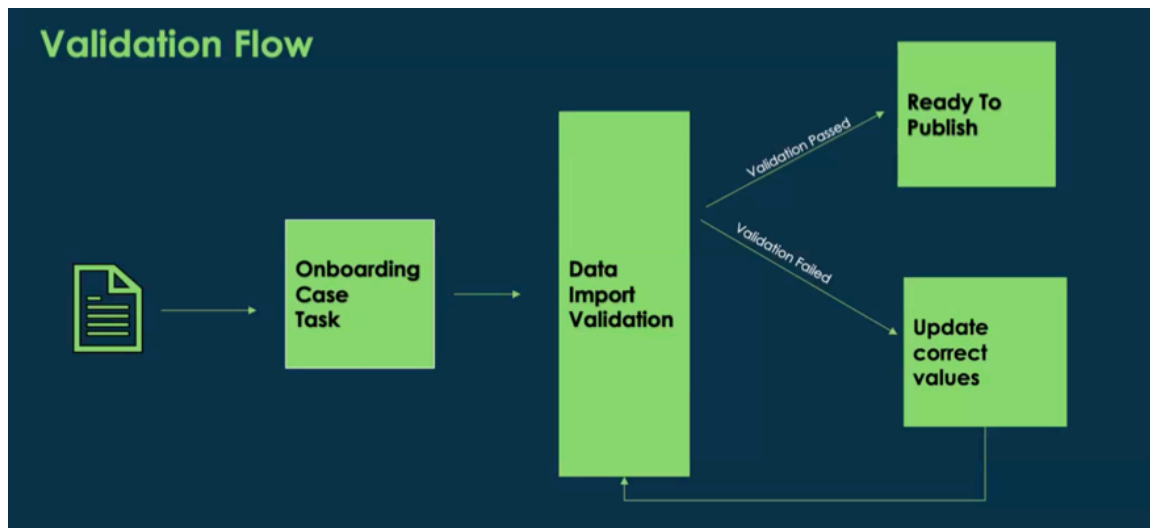
Fase	Atividade
	As seguintes tabelas padrão estão disponíveis com o sistema de base: • Contatos de cliente • Local • Direito de serviço • Item-base de instalação • Relacionamento do endereço da conta • Contrato • Produtos vendidos • Produtos vendidos de M2M da base de instalação As condições personalizadas foram definidas e os valores de campo nessas tabelas, como tabela de origem, tabela de destino e fonte de dados, são preenchidos automaticamente em cada uma dessas tabelas. Você pode usar esses fluxos importando dados diretamente para essas tabelas e publicando-os quando estiverem prontos. Para obter detalhes sobre como importar dados para essas tabelas, consulte Importar dados para o playbook de integração de conta. Essas tabelas foram configuradas com condições específicas e os valores de campos foram preenchidos automaticamente. Você pode modificar essas tabelas, adicionar novas tabelas e atividades, dependendo dos seus requisitos, usando o Designer de automação de processos. Consulte Configurar validação de dados usando a tabela do Assistente de validação de dados para obter detalhes.

Revise os dados na atividade Resumo e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.

Fluxo de validação de dados de integração de conta

Esta seção descreve como os dados são importados de um arquivo externo, validados e publicados na tabela de destino.

Consulte o diagrama a seguir para exibir o fluxo de dados da fase de carregamento até a fase final quando for publicado.



O fluxo de importação de dados envolve as seguintes etapas:

1. O cliente carrega um arquivo do Excel como um anexo para a tarefa de importação de dados de integração de conta.
2. Os dados são carregados na tabela de preparação e validados para garantir que somente os dados corretos possam ser publicados e movidos para a tabela de destino. Várias validações predefinidas estão disponíveis com o sistema de base. Você pode criar validações adicionais ou usar um script personalizado, se necessário. Consulte [Configurar validação de dados usando a tabela do Assistente de validação de dados](#) para obter detalhes.
3. Quando a validação for concluída, os dados serão movidos para uma das seguintes categorias:
4.
 - Pronto para publicar: os dados atendem a todas as condições de validação e podem ser publicados.
 - Requer atenção: revise os registros que estão no estado **Requer atenção**, resolva os erros e selecione **Salvar**. Esses registros atualizados são movidos para o estado **Ainda a validar**.

Configurar validação de dados usando a tabela do Assistente de validação de dados

Crie validações de nível de campo e de registro na tabela do Assistente de validação de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Várias validações predefinidas estão disponíveis com o sistema de base. Quando os dados são importados durante o processo de integração da conta, essas validações são usadas para validar os dados. Mas você pode definir validações adicionais com base em seus requisitos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Eventos de ciclo de vida da conta > Suporte para assistência de validação de dados > Assistência de validação de dados** tabela;
2. Clique em **Novo** para abrir o registro do Assistente de validação de dados.
3. Selecione o tipo de validação, que pode ser nível de campo ou nível de registro.

4. Para o tipo de validação de nível de campo, você pode selecionar um dos seguintes subtipos de validação:

- Referência: selecione a tabela de referência, o campo da tabela de referência, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Especifique os campos de referência na tabela de preparação. Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Quando você define um campo de referência, um relacionamento é criado entre as duas tabelas.
- Opção: selecione a tabela de destino, o campo da tabela de destino, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Usado para validar se o valor especificado no Excel está presente.
- Data: selecione o formato de data, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação.
- Data/hora: selecione o formato de data e hora, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação.
- Booleano: selecione a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Verifica se há um resultado verdadeiro ou falso.
- Limites de caracteres de cadeia de caracteres: especifique o tamanho máximo, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Usado para validar se o comprimento da cadeia de caracteres não exceder o limite especificado.
- Inteiro ou decimal: especifique a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Usado para validar se o campo é um número inteiro ou decimal.

5. Marque a caixa de seleção **Obrigatória** para especificar se uma condição de validação é obrigatória.

6. Para o tipo de validação de nível de registro, você pode definir scripts personalizados para validar os registros da tabela de preparação.

A seguir está um exemplo de um script de validação de amostra.

```
(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. Clique em **Enviar** para criar uma nova tabela de assistência de validação.

Configurar a tarefa de importação de dados de integração de conta

Use o Construtor de importação para configurar a tarefa de importação de dados de integração da conta.

Antes de Iniciar

- Função necessária: `sn_acct_lc_agent`
- Uma ou mais funções Playbooks. Consulte [Playbooks roles](#) para obter detalhes.
- Certifique-se de estar no mesmo escopo da aplicação em que a tabela de destino está presente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Eventos de ciclo de vida da conta > Suporte para assistência de validação de dados > Construtor do importador.**
2. Clique em **Nova.**
3. Na guia **Criar modelo**, insira o nome e selecione *Target table* na lista suspensa.
4. Clique no ícone Anexos, carregue um modelo do Excel e clique em **Continuar.**

Nota:

Os nomes de rótulo no modelo anexado devem corresponder aos nomes de campo na tabela de destino.

5. Na etapa Fonte de dados, você pode modificar o padrão *Import set table name* e clicar em **Continuar.**
A fonte de dados é criada e exibida na guia Fonte de dados na Lista relacionada. Clique no link *Name* para exibir a fonte de dados. Observe que o campo Nome mostra o nome da fonte de dados com o prefixo *ALE_DS* seguido pelo nome da tabela do conjunto de importação. O nome interno da tabela Conjunto de importação também é exibido.
6. Na etapa Mapa de transformação, você pode modificar o padrão *Transform map name* e clicar em **Continuar.**
O mapa de transformação é criado e exibido na guia Mapa de transformação na Lista relacionada. Clique no link *Name* para navegar até o mapa de transformação e exibir o seguinte:
 - Tabela de origem: esta é a tabela do conjunto de importação que contém os dados de preparação.
 - Tabela de destino: a tabela para a qual os dados de preparação serão movidos.
 - Mapas de campo: mostra o mapeamento entre os campos nas tabelas de origem e de destino.

A exibição de lista da Assistência de validação de dados com os diferentes tipos de validações é exibida.
7. Clique em **Novo** (etapa opcional) para criar um novo nível de campo ou validação de nível de registro ou navegue de volta para a página do Construtor de importação.
8. Na etapa de atividade do Playbook, navegue até a guia Exibições de IU na Lista relacionada.
Observe as duas exibições de lista que foram criadas. Essas listas aparecem na etapa de importação de dados do playbook de integração de conta.
9. Clique em **Continuar** e navegue até a guia Definição de atividade na Lista relacionada.
Observe que uma nova definição de atividade foi criada e o processo do Construtor de importação agora está concluído.

O que Fazer Depois

Agora você pode adicionar esta definição de atividade recém-criada no Designer de automação de processos e criar uma nova tarefa para o playbook de integração de conta seguindo as instruções em [Adicionar a tarefa de importação de dados](#)

Adicionar a tarefa de importação de dados

Adicione a tarefa de importação de dados que você configurou ao processo de integração do **ciclo de vida da conta** definido no Designer de automação de processos.

1. Navegar até **Todos > Designer de automação de processos**.
2. Selecione o **Processo de integração do ciclo de vida da conta**.
3. Navegue até a raia Captura e validação de dados e selecione **Adicionar uma atividade**.
4. Selecione **Eventos de ciclo de vida da conta** e selecione **Criar e exibir registro de tarefa de tecnologia**.
5. Selecione o ícone **Editar** na tarefa recém-adicionada para exibir as propriedades.
6. Selecione **Exibir todas as propriedades e Avançado**.
7. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.
8. No campo Quando iniciar, selecione **Com o anterior**. Esta opção permite que você execute todas as atividades na tarefa em paralelo.
9. Selecione a guia Automação e, na seção Entradas, insira o seguinte:
 - Tabela: a tabela para a qual o registro está sendo criado. Selecione **a Tarefa de importação do ciclo de vida da conta (sn_ti_core_imp_task)**.
 - Condições canceladas: especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa passe para o estado cancelado.
 - Condições fechadas: especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa passe para o estado Fechado.
 - Caso de integração: selecione o gatilho Registro de caso de integração de conta para associar este registro ao caso de integração de conta.
 - Exibição de registro: o nome da Exibição de formulário que será exibido no Eventos de ciclo de vida da conta **playbook**. Insira `tech_pad_imp_task_view` aqui.
 - Nome da responsabilidade: selecione a função do usuário Desenvolvedor/Admin da ServiceNow na lista. Esta função é atribuída aos membros da equipe interna (definida na tarefa Atribuir responsabilidades da equipe interna da fase **Iniciação** do playbook. Consulte [Configurar o playbook de integração de conta](#) para obter detalhes). Usuários com esta função podem executar a tarefa de importação de dados.
10. Selecione **Adicionar campo** e insira os dados nos seguintes campos da tabela Tarefa de importação Eventos de ciclo de vida da conta.
 - Tabela de origem: adicione o nome interno da tabela de preparação. Por exemplo, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - Tabela de destino: adicione o nome interno da tabela de destino. Por exemplo, `cmn_location`.
 - Fonte de dados: selecione a fonte de dados. Por exemplo, `cmn_location_template.xlsx`.
 - Estado de importação de dados: o valor padrão é definido como 1 (Dados ainda não carregados).
 - Estado: o estado padrão é definido como 1 (Aberto).
 - Tipo: selecione `data_capture`.
 - Conta: selecione o caso de integração de conta associado à tarefa de caso.

- Primário: selecione o registro primário associado ao caso de integração de conta.
 - Visível para o cliente: defina como **Falso**.
- Insira o Assunto e a Descrição conforme necessário e selecione **Concluído**

11. Certifique-se de testar a configuração e selecionar **Ativar** para ativar o playbook.

Depois que a tarefa de importação de dados tiver sido configurada, o playbook Eventos de ciclo de vida da conta poderá ser usado para integrar os clientes. Consulte [Configurar o playbook de integração de conta](#) para obter detalhes.

Importar dados para o playbook de integração de conta

Como parte do processo Eventos de ciclo de vida da conta, você pode importar, configurar e publicar dados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de concluir a primeira fase do playbook Eventos de ciclo de vida da conta, você pode continuar com a fase **de Captura e validação de dados**. Várias tabelas padrão foram configuradas com o sistema de base. Para importar dados para essas tabelas padrão, siga estas etapas:

Procedimento

1. Abra a primeira tabela e clique em **Abrir registro**.
2. Na página Importação de dados, clique na guia **Detalhes**.
No campo Contato, selecione o contato do cliente que está trabalhando neste caso.
3. Clique no ícone **Anexo** no painel direito.
4. Na seção Anexos, clique no ícone **Ações** e clique em **Download**.
5. Abra o arquivo XLSX e insira todos os registros que deseja carregar.

Nota:

Certifique-se de que o arquivo XLSX contenha os dados precisos que passarão em todas as verificações de validação predefinidas ou em todas as validações personalizadas que foram definidas.

6. Clique no ícone de adição para selecionar um ou mais arquivos do Excel na lista e clique em **Carregar**.
7. Clique em **Importar de anexos** e selecione os arquivos a serem importados.
8. Clique em **Importar** para carregar os dados e movê-los para a tabela de preparação.
9. Quando os dados forem validados com sucesso! Verifique a tabela de preparação. for exibida, os registros serão movidos para um dos seguintes estados:
 - Pronto para publicar: os registros não têm erros de validação e podem ser publicados.
 - Requer atenção: os registros nesse estado têm alguns problemas que precisam ser resolvidos.
 - Ainda a validar: registros neste estado não foram validados.
10. Revise os registros no estado *Needs attention*, verifique as informações na coluna Comentário e modifique o registro, se necessário.
11. Depois de editar o registro, navegue até a lista *Yet to validate* e clique em *Validate*.

12. Quando todos os registros estiverem na lista *Ready to publish*, selecione os registros a serem publicados e clique em **Publicar**.

i Nota:

- Se você estiver importando vários arquivos de uma vez, o processo de importação de dados poderá ficar mais lento.
- Enquanto os dados estão sendo validados, você pode clicar em **Adicionar mais** para importar mais arquivos e processá-los em paralelo.
- Se os dados importados estiverem corrompidos ou tiverem vários erros, selecione **Reiniciar**. Esta ação limpa todos os dados carregados na tabela de preparação e reinicia o processo desde o início. Os dados no estado *Ready to publish* também serão apagados.

13. Selecione **Fechar**.

14. Revise o Resumo da importação de dados, insira Anotações de encerramento para cada tarefa e selecione **Marcar como concluído** para continuar com a próxima fase no playbook.

Desenvolvimento e automação

Esta fase tem como objetivo rastrear atividades importantes, como configurar relacionamentos de conta, cronogramas de manutenção, definir SLAs, Central de controle de serviços instalação (se necessário) e garantir que elas sejam concluídas.

Fase	Atividade	Detalhes
Desenvolvimento e automatização		As seguintes atividades estão disponíveis com o sistema de base: • Configurar relacionamentos de conta • Definir cronogramas de manutenção • Criar SLAs e ofertas de processo • Emissão de relatórios • Desenvolvimento de catálogo (geral) • Trabalho relacionado i Nota: Se você selecionou qualquer uma das opções de integração Central de controle de serviços na fase Configuração inicial, as atividades relevantes serão exibidas e você poderá configurá-las conforme necessário. Essas são tarefas de demonstração e podem ser configuradas de acordo com seus requisitos. Você pode adicionar ou excluir tarefas e

Fase	Atividade	Detalhes
		modificá-las conforme necessário. Na atividade Trabalho relacionado, você pode criar tarefas ad-hoc, se necessário. Consulte Configurar tarefas simples Eventos de ciclo de vida da conta do playbook para obter detalhes sobre tarefas de configuração simples.

Revise os dados e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.

Teste e treinamento

Esta fase tem como objetivo garantir que os clientes tenham se envolvido nos testes e tenham recebido treinamento adequado. Isso garante que todas as etapas sejam concluídas antes da data de lançamento.

Fase	Atividade	Detalhes
Testes e treinamento		As seguintes tarefas estão disponíveis com o sistema de base: • Solicitação de mudança de lançamento • Planejar e concluir comunicações de lançamento • Planejar e concluir o treinamento • Executar treinamento Clique em Marcar como concluído para ir para a próxima fase.

Suporte para lançamento e publicação

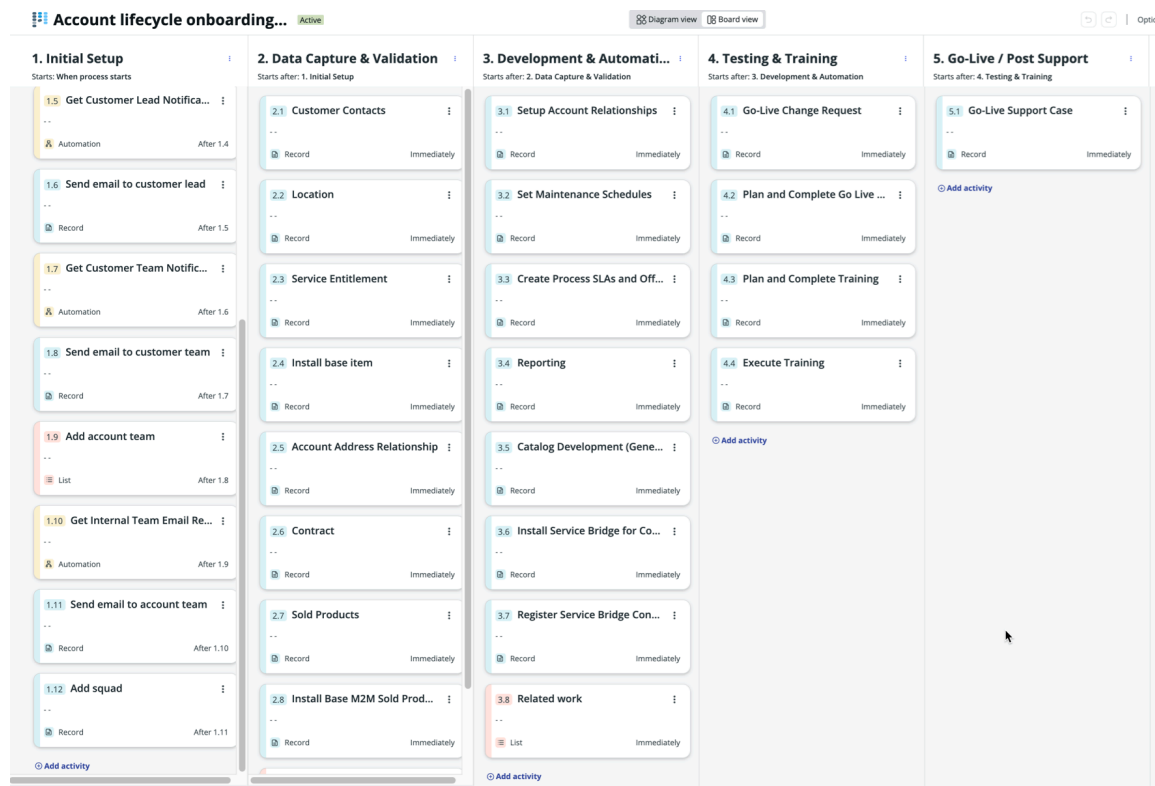
Esta etapa tem como objetivo garantir que todas as etapas sejam concluídas antes da data de lançamento e resolver todos os problemas pendentes.

Fase	Atividade	Detalhes
Suporte para lançamento/publicação		Caso de suporte de lançamento O caso primário relacionado a quaisquer problemas de integração que são resultado da entrada em operação. A equipe de integração trabalhará com as equipes apropriadas para resolver quaisquer problemas pendentes.

Configurar o playbook de integração de conta usando o Designer de automação de processos

Use Playbooks em Workflow Studio para configurar o Eventos de ciclo de vida da conta playbook.

Em Playbooks, uma atividade representa uma etapa no processo de negócios geral. Você pode sequenciar muitas atividades juntas nas fases do seu processo. Uma fase é composta por muitas atividades sequenciadas que são agrupadas de forma lógica. Você pode adicionar ou criar suas próprias definições de atividade ou excluir uma atividade que não seja necessária. Para mais detalhes, consulte [Playbooks](#).



Configurar tarefas simples Eventos de ciclo de vida da conta do playbook

Você pode configurar tarefas simples do playbook usando o Playbooks.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_acct_lc.agente
- Uma ou mais funções Playbooks. Consulte [Playbooks roles](#) para obter detalhes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar, modificar e excluir qualquer tarefa do playbook Eventos de ciclo de vida da conta usando o Designer de automação de processos. Por exemplo, se você quiser configurar uma das tarefas na raia Desenvolvimento e automação, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Designer de automação de processos**.
2. Selecione o **Processo de integração do ciclo de vida da conta**.
3. Navegue até a raia Desenvolvimento e automação e selecione a atividade Configurar relacionamentos de conta.
4. Na janela Propriedades da atividade, selecione **Exibir todas as propriedades** e **Avançado**.
5. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.

Tradução automática

6. No campo Quando iniciar, selecione **Com o anterior**.
Esta opção permite que você execute todas as atividades na tarefa em paralelo.
7. Selecione a guia Automação e a tabela **Tarefas de ciclo de vida de contas**.
8. Adicione todos os campos obrigatórios e quaisquer outros campos que precisem ser preenchidos para esta tarefa no Eventos de ciclo de vida da conta playbook.
9. Selecione **Concluído** e, em seguida, **Ativar**.

Configurar ações recomendadas para integração de conta

Configure ações recomendadas para exibir recomendações relevantes no playbook de integração de conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma regra em Ações recomendadas para Eventos de ciclo de vida da conta.
Para obter mais informações, consulte [Create a rule in Recommended Actions](#) .
2. Crie uma recomendação.
Para obter mais informações, consulte [Create a recommendation in Recommended Actions](#) .
3. Crie um gerador de recursos.
Para obter mais informações, consulte [Create a resource generator in Recommended Actions](#) .
4. Crie orientações e recomendações de campo.
Para obter mais informações, consulte [Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions](#) .

Executar trabalho agendado para fazer backup da tabela de preparação

Você pode fazer um backup dos dados na tabela de preparação em intervalos periódicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dados presentes na tabela de preparação com backup se:

- As tarefas de importação estão em um estado **Ativo**.
- A data de criação dos dados é anterior à data atual.

Nota:

As tarefas de importação que estão em um estado **Cancelado** ou **Encerrado** não são armazenadas em backup.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Trabalhos agendados**.
2. Encontre o trabalho agendado do **Trabalho de backup de dados de preparação** programado.

Nota:

O trabalho está inativo por padrão. Marque a caixa de seleção **Ativo** para executar o trabalho agendado no horário programado.

3. Selecione Executar agora.

Para configurar o período de backup, especifique um número no campo Valor da propriedade do sistema `sn_acct_lc.BackupDays`. Por exemplo, se o campo Valor estiver definido como 2, os dados com mais de dois dias serão incluídos no backup.

Resultado

Um arquivo CSV é criado e anexado à tarefa de importação. O nome do arquivo inclui o nome do arquivo de preparação e a data de criação no formato `stagingTable-dateCreated.csv`.

Como usar a integração de conta

Com a solução de integração de conta, os provedores de serviço podem definir, medir e colaborar repetidamente com os clientes nas atividades necessárias para uma integração rápida.

Esta seção cobre o seguinte:

- [Página principal de integração de conta](#)
- [Exibir casos de integração de conta no Portal de atendimento ao consumidor](#)
- [Ações recomendadas para integração de conta](#)
- [Criar uma reprodução de sucesso para integração de conta](#)
- [Base de conhecimento de integração de conta](#)

Página principal de integração de conta

Obtenha visibilidade em tempo real de seus casos de integração e rastreie suas tarefas de integração.

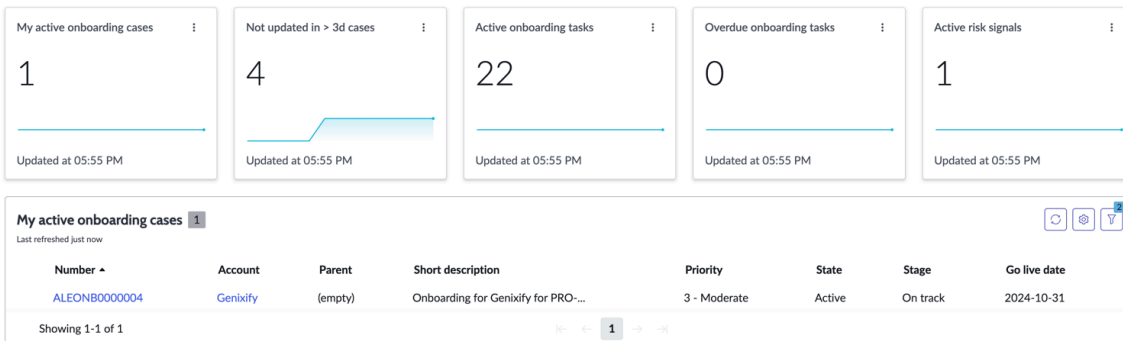
Como agente de integração (`sn_acct_lc_agent`), você pode usar esta página para verificar e priorizar rapidamente os casos e tarefas de integração. Os seguintes cartões de pontuação com dados em tempo real são exibidos:

- Meus casos de integração ativos: número de casos de integração ativos atribuídos a você.
- Não atualizado em casos > 3d: casos ativos que não foram atualizados em mais de 3 dias e não estão em um estado Encerrado ou Cancelado.
- Tarefas de integração ativas: o número total de tarefas de integração em todos os casos de integração ativos que não estão em um estado encerrado ou cancelado.
- Tarefas de integração atrasadas: número de tarefas de caso que estão atrasadas no momento e ultrapassaram a data de vencimento.
- Sinais de risco ativo: sinais de risco associados a todos os casos de integração ativos ou novos.

Para cada um dos cartões, a tendência de dados históricos dos últimos 3 meses também é exibida.

Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



Clique em um cartão de pontuação para exibir uma lista de registros que correspondem à condição de filtro apropriada. Você pode fazer o detalhamento ativo da página de registro do caso, tarefa ou sinal de risco para exibir detalhes adicionais.

Exibir casos de integração de conta no Portal de atendimento ao consumidor

Exiba Eventos de ciclo de vida da conta registros de caso de integração ou registros de tarefa de caso no portal Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin
- sn_customerservice_case_manager
- sn_customerservice.Customer

Procedimento

1. Use o nome e a senha que você criou durante o processo de registro para fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.
Consulte [Using the Consumer Service Portal](#) para obter detalhes.
2. Clique em **Minhas listas** para exibir os casos de integração de conta e as tarefas de caso.
Usuários internos e externos podem exibir os casos de integração no portal de atendimento ao consumidor. A lista de casos é filtrada com base no tipo de usuário e na função.
 - Usuários internos: quando um usuário interno faz login com a função *sn_acct_lc.agent*, o filtro é definido para o campo **Atribuído a** e as listas são filtradas da seguinte forma.
 - Todos os casos de integração: todos os casos de integração presentes no sistema são exibidos.
 - Meus casos de integração e tarefas de caso: todos os casos de integração e tarefas de caso atribuídos ao usuário conectado são exibidos.
 - Usuários externos: quando um usuário externo faz login, o filtro é definido para o campo **Contato** e as listas são filtradas da seguinte forma:

- Para usuários com a função `sn_customerservice.customer_case_manager`, as listas são filtradas da seguinte forma:
 - Todos os casos de integração: todos os casos de integração associados à conta gerenciada pelo usuário conectado são exibidos.
 - Meus casos de integração e tarefas de caso: todos os casos de integração e tarefas de caso atribuídos ao usuário conectado são exibidos.
 - Usuários com o `sn_customerservice.customer_role`: podem exibir casos e tarefas de caso a serem atribuídos ao usuário conectado nas listas Meus casos de integração e Minhas tarefas de caso de integração.
- 3. Clique na lista **Todos os casos** de integração.
Todos os casos de integração relacionados à conta selecionada são exibidos.
- 4. Clique em um caso de integração na lista.

i Nota:

A seção Cabeçalho do caso e das tarefas de caso pode ser configurada e você pode adicionar ou remover campos conforme necessário.

Os detalhes a seguir são exibidos para cada caso.

- Seção de cabeçalho que fornece informações básicas sobre o caso, incluindo nome da conta, data de lançamento, número de dias antes da data de lançamento e status do caso de integração.
- Todas as tarefas de integração relacionadas ao caso. Clique na tarefa para exibir informações adicionais, como status, atividades e anexos.
- A seção à esquerda fornece os seguintes detalhes:
 - Instruções gerais: fornece uma descrição resumida e uma descrição detalhada do caso. Clique em **Exibir mais** para exibir todos os detalhes relacionados ao caso.
 - Informações do produto: mostra informações do produto somente se o sinalizador `Customer visible` estiver definido como verdadeiro no playbook de caso de integração de conta.
 - Artigos compartilhados: mostra os artigos que foram compartilhados com você. Clique no link do artigo para exibir detalhes.
- 5. Clique em uma tarefa de caso de integração na lista.
Os seguintes detalhes são exibidos para cada tarefa de caso:
 - Seção de cabeçalho que fornece informações sobre a tarefa de caso, incluindo o número do caso, o caso primário ou de integração ao qual a tarefa está associada, o nome da conta e o status da tarefa.
 - A seção à esquerda fornece os seguintes detalhes:
 - Instruções gerais: fornece uma descrição resumida e uma descrição detalhada do caso. Clique em **Exibir mais** para exibir todos os detalhes relacionados ao caso.
 - Artigos compartilhados: exibe artigos aos quais usuários conectados têm acesso. Clique no link do artigo para exibir detalhes.
 - Todas as atividades relacionadas à tarefa de caso são exibidas.

Ações recomendadas para integração de conta

Use Ações recomendadas para exibir ações relevantes para os agentes com base em um contexto ou condição de um registro.

As ações recomendadas aparecem como cartões no painel lateral contextual do seu espaço. Dependendo do tipo de registro em que você está trabalhando, esses cartões contêm informações para ajudá-lo a encontrar o caminho mais rápido para a resolução, minimizando o tempo gasto na pesquisa e na coleta de informações de diferentes fontes.

Nota:

- Se você estiver usando a versão Washington DC, deverá instalar o plug-in Ações recomendadas para atendimento ao cliente (sn_cs_nb_action) para ativar a Ação recomendada no painel lateral contextual.
- Se você estiver atualizando da versão [Vancouver para Xanadu ou Washington DC, se a opção Ação recomendada não for exibida, você deve:
 - Reparar o plug-in Ações recomendadas - Extensões de base (com.snc.next_best_action)
 - Modifique as configurações na página de registro padrão CSM para ativar a página.

Consulte [KB1650668](#) para obter detalhes.

Você pode realizar três tipos de ações:

- Orientação: uma ação que pode ser realizada ou informações úteis a serem compartilhadas.
- Árvore de decisão: um fluxo orientado a seguir que orienta você em uma série de perguntas que ajudam a determinar a ação apropriada.
- Recomendações de campo: valores recomendados a serem usados para os campos no registro. Os valores de campos recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes.

A imagem a seguir mostra as ações recomendadas e as dicas de solução de problemas para a tarefa Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor. Para iniciar o processo de registro, clique em **Iniciar registro** e siga o fluxo orientado para registrar o consumidor.

The screenshot displays the 'Service Bridge Consumer Registration & Configuration' task in ServiceNow. The interface is divided into several sections:

- Details:** Shows task information such as Number (ALTASK0001061), State (Open), Parent (ALEONB0001007), Progress (Not started), Priority (4 - Low), Due date (YYYY-MM-DD HH:mm:ss), and Days remaining (0 days, 0 hours, 0 minutes, 0 seconds).
- Compose:** Includes a 'Comments' section with a text area and a 'Post Comments' button, and an 'Activity' section showing a recent update by 'System Administrator'.
- Recommendations:** A sidebar on the right titled 'Recommendations' that lists helpful items:
 - Register a Consumer:** A recommendation to register a consumer with a provider, with a 'Start Registration' button.
 - Troubleshoot Service Bridge Failed Setup:** A recommendation to use a guided decision tree to troubleshoot failed setup, with a 'Start' button.

Ações recomendadas disponíveis com a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta

Use as ações recomendadas predefinidas que estão disponíveis com o sistema de base durante o processo de integração da conta.

As ações recomendadas estão disponíveis para as seguintes tarefas de integração de conta:

- Instale Central de controle de serviços para o consumidor.
- Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor.
- Tarefas de importação de dados.

Instalar Central de controle de serviços para consumidor

As seguintes recomendações estão disponíveis como parte desta atividade:

- Instalar Central de controle de serviços para consumidor: esta atividade orienta você no processo de instalação de Central de controle de serviços. Para exibir as instruções:
 - Abra o registro desta tarefa.
 - Clique na guia **Conhecimento relacionado** e clique no link para exibir o artigo da Base de conhecimento.
- Solução de problemas de Central de controle de serviços Configuração com falha: esta é uma árvore de decisão guiada que pode ajudá-lo a solucionar problemas que ocorreram durante a configuração de Central de controle de serviços. Responda às perguntas e clique em **Avançar** para continuar com o processo de solução de problemas.
 - Selecione **Sim** para indicar que você está enfrentando problemas para integrar um consumidor.
 - Selecione a mensagem de erro que aparece na lista suspensa.
 - Especifique se a versão Central de controle de serviços é 1.0.4 ou posterior. Se você selecionar **Não**, o processo de solução de problemas será encerrado e você deverá entrar em contato com o suporte ao cliente para obter assistência. Se você selecionar **Sim**, verá mais informações sobre como solucionar o problema.
- Recomendação de campo Atribuído a: clique em **Atribuir** para atribuir o usuário recomendado e preencher automaticamente o campo Atribuído a na tarefa de instalação Central de controle de serviços.
- Recomendação de contato: clique em **Atribuir** para atribuir o contato recomendado e preencher automaticamente o campo Contato na tarefa de instalação Central de controle de serviços.

Dependendo da sua seleção, você verá instruções sobre como resolver o problema. Clique no artigo da Base de conhecimento para exibir informações adicionais sobre o erro. Depois que o erro for resolvido, clique em **Encerrar solução de problemas**.

Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor

As seguintes recomendações estão disponíveis como parte desta atividade:

- Registrar um consumidor: esta ação recomendada permite que você registre um consumidor com um provedor Central de controle de serviços diretamente de *CSM/FSM Configurable Workspace* durante o processo de integração de conta.
 - Clique em **Iniciar registro**.
 - Especifique o Nome da conta (o consumidor) que está sendo registrado e o Contato do cliente.
 - Insira o URL da instância ServiceNow do consumidor.
 - Clique em **Registrar**. O registro é criado na tabela Registro do consumidor e o processo de registro é iniciado. O processo de registro é contínuo, sem qualquer interrupção no processo de integração da conta.
- Solução de problemas de Central de controle de serviços Configuração com falha: esta é uma árvore de decisão guiada que pode ajudá-lo a solucionar problemas que ocorreram durante a configuração de Central de controle de serviços. Responda às perguntas e clique em **Avançar** para continuar com o processo de solução de problemas.
 - Selecione **Sim** para indicar que você está enfrentando problemas para integrar um consumidor.
 - Selecione a mensagem de erro que aparece na lista suspensa.
 - Especifique se a versão Central de controle de serviços é 1.0.4 ou posterior. Se você selecionar **Não**, o processo de solução de problemas será encerrado e você deverá entrar em contato com o suporte ao cliente para obter assistência. Se você selecionar **Sim**, verá mais informações sobre como solucionar o problema.
- Atribuído a recomendação de campo: clique em **Atribuir** para atribuir o usuário recomendado e preencher automaticamente o campo Atribuído a na tarefa Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor.

Dependendo da sua seleção, você verá instruções sobre como resolver o problema. Clique no artigo da Base de conhecimento para exibir informações adicionais sobre o erro. Depois que o erro for resolvido, clique em **Encerrar solução de problemas**.

Ações recomendadas de importação de dados

As seguintes ações recomendadas estão disponíveis para a tarefa de importação de dados:

- Guia da tarefa de importação de dados: fornece instruções passo a passo sobre como importar e validar dados.
- Recomendação de campo Atribuído a: clique em **Atribuir** para atribuir o usuário recomendado e preencher automaticamente o campo Atribuído a na tarefa de importação de dados.
- Solução de problemas de falha na importação de dados: esta é uma árvore de decisão guiada que pode ajudá-lo a solucionar problemas no processo de importação de dados. Responda às perguntas e clique em **Avançar** para continuar com o processo de solução de problemas.
 - Selecione **Sim** para indicar que você está enfrentando problemas ao importar dados.
 - Selecione o problema na lista suspensa.

Dependendo da sua seleção, você verá instruções sobre como resolver o problema. Depois que o erro for resolvido, clique em **Encerrar solução de problemas**.

Criar uma reprodução de sucesso para integração de conta

Use esta opção para criar uma peça de sucesso e concluir com sucesso uma jornada de integração de conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Navegue até o **Casos de integração de conta > Todos**.
3. Clique em **Nova**.
4. Na página Criar novo caso de integração de conta, selecione a conta do cliente que será integrada e clique em **Continuar**.
5. Clique em **Criar reprodução de sucesso**.
6. Selecione **Integração** no campo suspenso Categoria e clique em **Continuar**.
7. Selecione a subcategoria **Caso** de integração e selecione a atividade **Iniciar uma nova jornada de integração**.
8. Selecione a conta do cliente, insira uma descrição resumida e uma descrição resumida, selecione os produtos e clique em **Concluir**.
A reprodução de sucesso é iniciada e a nova jornada de integração é iniciada para esta conta.

Base de conhecimento de integração de conta

Vários artigos da Base de conhecimento são fornecidos para integração de conta.

Navegar até **Todos > Conhecimento > Administração > Bases de Conhecimento** e clique em **Eventos de ciclo de vida da conta**. Os seguintes artigos da base de conhecimento estão disponíveis:

- Como criar um registro de Assistência de validação de dados: este artigo fornece instruções sobre como criar um registro de Assistência de validação de dados que pode ser usado para automatizar o processo de validação durante a fase de importação de dados.
- Como configurar o gatilho do caso de integração e o playbook: este artigo fornece instruções sobre como configurar o gatilho do caso de integração de conta e o playbook.
- Como criar uma definição de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores: este artigo descreve como, como provedor, você pode definir campos de escolha remota que permitirão que os consumidores recuperem dados de escolha de suas instâncias em tempo real.
- Como criar um produtor de registros remotos em um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores: este artigo descreve como criar produtores de registros remotos como parte da criação de um catálogo remoto na aplicação Central de controle de serviços para provedores.
- Como criar uma tarefa remota para sincronizar dados: este artigo descreve como você pode criar tarefas remotas para sincronizar dados entre diferentes ServiceNow[®] instâncias.
- Como criar uma definição de atividade: este artigo descreve as etapas necessárias para criar uma definição de atividade e adicioná-la ao playbook de integração de conta.

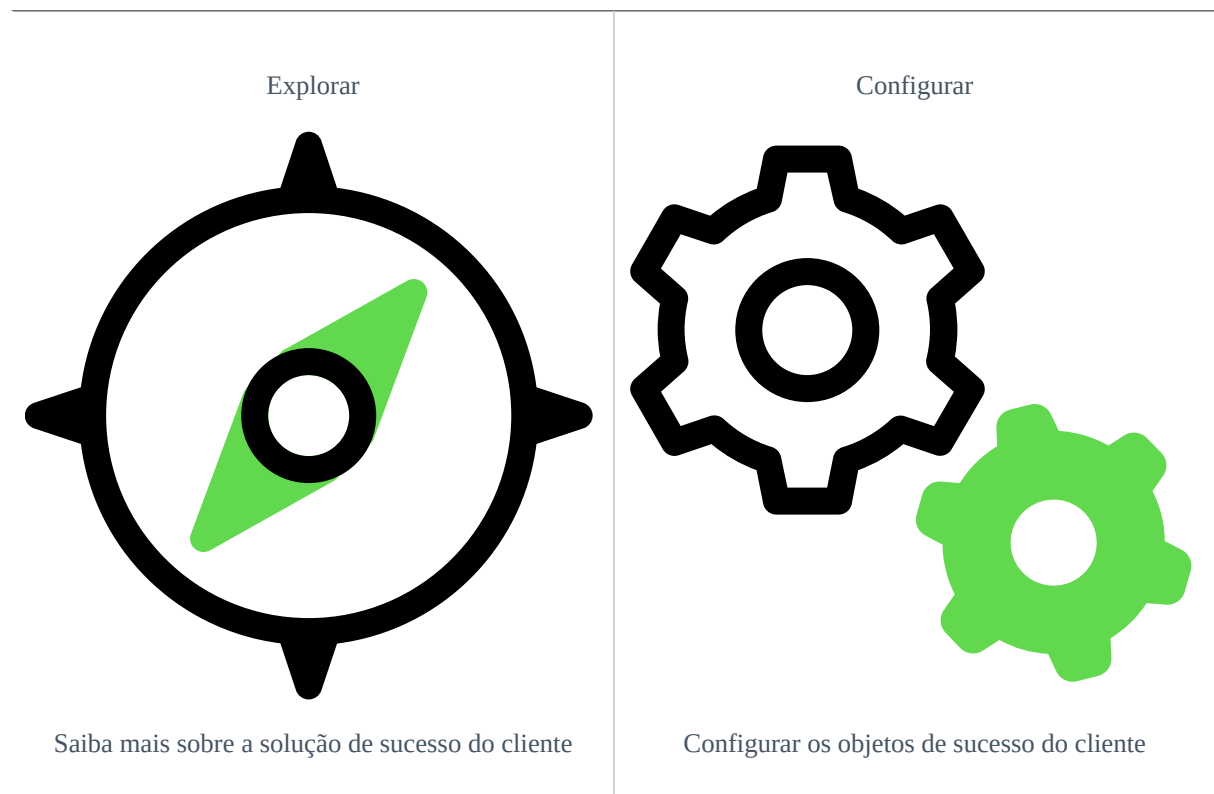
- Como anexar base de conhecimento à guia Conhecimento relacionada de qualquer tarefa da ALE: este artigo descreve como anexar automaticamente um artigo de conhecimento à guia Conhecimento relacionada de qualquer tarefa de integração de conta.
- Como concluir a tarefa de importação de dados: este artigo fornece instruções passo a passo sobre como concluir sua tarefa de importação de dados com sucesso.
- Visão geral das atividades do PAD de eventos de ciclo de vida da conta: este artigo fornece uma visão geral das nove Playbooks definições de atividade usadas para criar as atividades dentro do playbook de eventos de ciclo de vida da conta (ALE).
- Um Guia do consumidor para instalar a Central de controle de serviços e registrar com provedores: este artigo fornece instruções sobre como configurar a aplicação Central de controle de serviços na instância do consumidor e como os consumidores podem registrar suas instâncias com um provedor.
- Como configurar a tarefa de importação de dados de eventos de ciclo de vida da conta: este artigo descreve as etapas necessárias para configurar as tarefas de importação de dados dos eventos de ciclo de vida da conta para que os agentes possam coletar e carregar com sucesso as informações necessárias para integrar a conta.

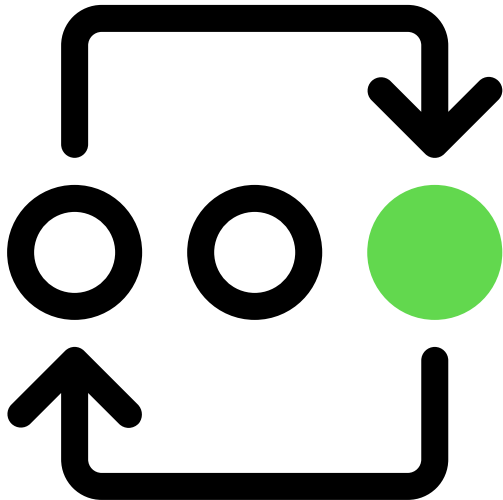
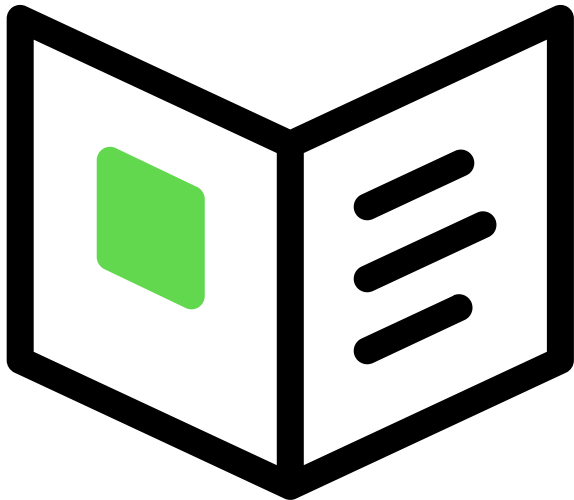
i Nota:

Por padrão, você pode exibir qualquer novo artigo criado como parte desta Base de conhecimento. Para restringir o acesso a um artigo, navegue até o artigo e no campo *Cannot Read*, selecione a função do usuário que deve ter o acesso restrito ao artigo.

Sucesso do cliente

Defina e rastreie objetivos, resultados, marcos e planos para alcançar objetivos compartilhados.



Uso	Referência
 Exibir informações detalhadas e o status sobre o ciclo de vida do compromisso	 Obter informações sobre o modelo de dados e os componentes instalados

Explorando o sucesso do cliente

Saiba como sua organização pode usar a solução de sucesso do cliente para interagir com seus clientes, reduzir riscos executando execuções de sucesso e identificar oportunidades para expansão e renovações.

Com a solução de sucesso do cliente, os provedores de serviços de tecnologia e telecomunicações podem criar uma estratégia focada no relacionamento que ajuda a maximizar conquistas, impulsiona compromissos e fornece resultados acionáveis. Os gerentes de sucesso do cliente podem definir e rastrear objetivos de sucesso e usar planos de sucesso documentados para garantir que o valor seja entregue. Ao impulsionar conquistas em valor e sucesso, o sucesso do cliente pode:

- Inspirar a fidelidade e a retenção do cliente, garantindo não apenas a adoção, mas também o domínio do cliente sobre seus produtos.
- Aumente a chance de renovações fornecendo às equipes de vendas e contas informações de vários sinais coletados.
- Reduza a rotatividade de clientes identificando e mitigando riscos e problemas.
- Aumente o valor vitalício do cliente e a receita recorrente anual.

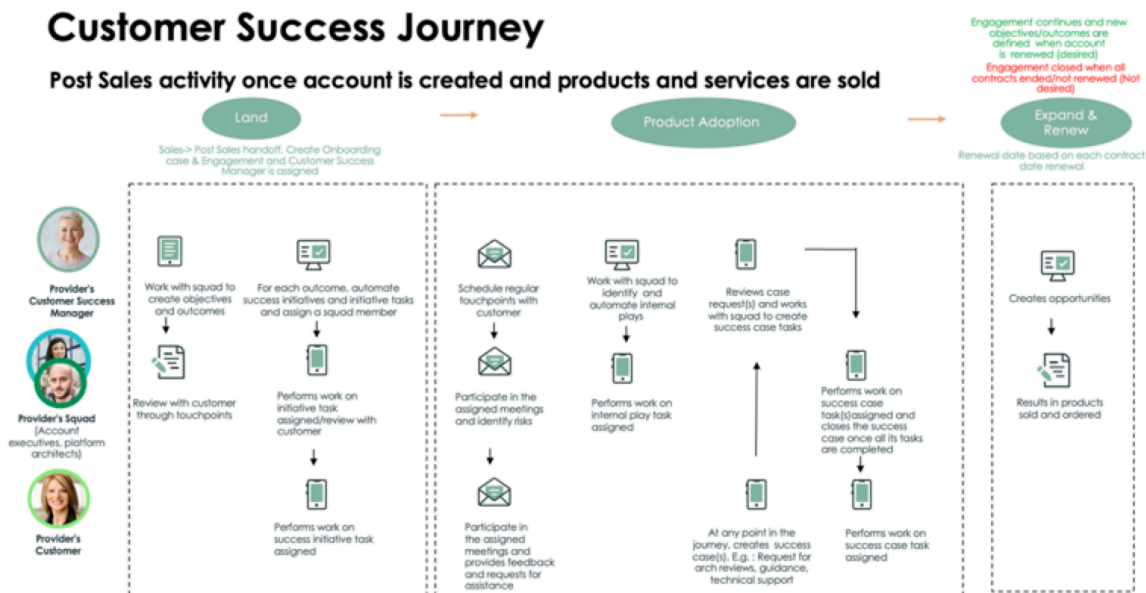
Fluxo de trabalho de sucesso do cliente

O sucesso do cliente inclui o seguinte:

- Registros e modelo de dados de sucesso do cliente.
- Página principal do portfólio de sucesso do cliente.
- Páginas do espaço de compromisso.

- Experiência baseada em processo com exemplo de playbook para iniciativas de sucesso.
- Inicializador de reprodução de sucesso que pode ser usado para criar atividades automatizadas ou manuais.

O diagrama abaixo mostra as várias etapas envolvidas na jornada de sucesso do cliente.



Configurar sucesso do cliente

Depois que um caso de integração tiver sido criado, você poderá configurar o sucesso do cliente criando compromissos, configurando execuções de sucesso e configurando o registro de iniciativa de sucesso.

Esta seção cobre o seguinte:

- Criar um compromisso
- Criar uma iniciativa de sucesso
- Criar um registro de definição de ALE
- Criar um registro de opção da ALE
- Criar uma peça de sucesso
- Criar uma reprodução interna
- Criar um caso de sucesso
- Definir sinal de risco para relacionamento de solução
- Criar um plano gráfico de sucesso

Criar um compromisso

Crie um registro de compromisso que centralize todas as atividades internas e externas envolvidas na jornada de sucesso do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que a integração da conta for concluída, a próxima etapa é criar um compromisso que incluirá os objetivos e resultados do cliente. Um compromisso atua como um registro abrangente e fornece às partes interessadas internas e externas uma exibição do estado atual e histórico da jornada de sucesso do cliente. Também ajuda a orientar ações e fluxos de trabalho que fazem parte do ciclo de vida de sucesso do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os Compromissos** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de compromisso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o compromisso.
Conta	Selecione o número da conta do cliente corporativo na lista. Este é um campo obrigatório.
Gerente de conta	Principal parte interessada interna responsável pela conta.
Gerente de sucesso dos clientes	A parte interessada interna primária que está encarregada de impulsionar o sucesso do cliente para a conta.
Contato principal do cliente	Principal parte interessada externa responsável pela conta.
Equipe	Os membros da equipe de suporte que lidam com a conta.
Estado	Estado do registro de compromisso. Pode ser: ○ Novo ○ Definir ○ Em andamento ○ Cancelada ○ Encerrado
Fase	Fase atual do ciclo de vida do compromisso. Pode ser: ○ Integração inicial ○ Adoção ○ Expandir ○ Renovar ○ Perdido
Integridade percebida	Integridade percebida do compromisso. Pode ser: ○ Desconhecido (este é o padrão) ○ Vermelho ○ Amarelo ○ Verde

Tradução automática

Campo	Descrição
Integração inicial	Selecione o caso de integração de conta inicial associado a esta conta. Este é um campo obrigatório.
Lançamento inicial	A data de lançamento inicial do cliente.
Data de renovação	A data de renovação do contrato do cliente.
Título	Insira um título para este registro de compromisso. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no registro de compromisso.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este registro de compromisso.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas sobre este compromisso.

4. Clique em **Salvar** para criar um novo registro de compromisso.

O que Fazer Depois

Depois de criar o compromisso, você pode criar objetivos, resultados, pontos de contato e sinais de risco para a conta do cliente associada a este compromisso.

Criar um objetivo de sucesso

Crie um objetivo de sucesso que represente o valor dos produtos vendidos para o cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um objetivo de sucesso representa o valor de um ou mais produtos comprados pelo cliente. Os objetivos são definidos para um período específico e estão vinculados a um compromisso. Um objetivo pode ser dividido em vários resultados de sucesso que medem sua realização.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os objetivos** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de objetivo de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Compromisso	Selecione o registro de compromisso ao qual o objetivo será relacionado. Este é um campo obrigatório.
Proprietário do objetivo	O indivíduo responsável pelo objetivo do lado do provedor.
Patrocinador	Contato externo responsável pelo objetivo.

Campo	Descrição
Produtos	Os produtos vendidos que correspondem ao objetivo.
Driver	O motivo da categoria de condução por trás do objetivo.
Estado	Estado do registro de compromisso. Pode ser: - Novo - Definir - Em andamento - Cancelada - Encerrado
Andamento	Progresso atual deste objetivo. Pode ser: - Não iniciado - No caminho certo - Em Risco - Pausados - Concluído(a) - Cancelada
Prioridade	Prioridade deste objetivo em comparação com outros. Pode ser: - Crítico - Alto - Média - Baixo(a) - Muito Baixo
Início planejado	Data em que o trabalho em direção a este objetivo está programado para começar.
Parada planejada	Data em que o trabalho em direção a este objetivo está programado para parar.
Título	Insira um título para este objetivo. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no objetivo.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este objetivo. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este objetivo.

Tradução automática

4. Clique em **Salvar** para criar um novo objetivo de sucesso.

Criar um resultado de sucesso

Crie um resultado de sucesso que possa ser usado para medir a realização de um objetivo de sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os resultados de sucesso são componentes mensuráveis dos objetivos de sucesso. Os resultados de sucesso são mensuráveis e acionáveis e podem ser monitorados em Now Platform ou por meio de ferramentas de integração de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os resultados** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de resultado de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Objetivo de sucesso	Selecione o objetivo de sucesso ao qual este resultado deve ser associado. Este é um campo obrigatório.
Responsável	A pessoa interna responsável por acompanhar a realização deste resultado.
Estado	Estado do resultado de sucesso. Pode ser: ○ Novo ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelada ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual deste resultado. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelada
Prioridade	Prioridade deste resultado em comparação com outros. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo

Tradução automática

Campo	Descrição
Início planejado	Data em que o trabalho voltado para este resultado está programado para começar.
Parada planejada	Data em que o trabalho voltado para este resultado está programado para parar.
Título	Insira um título para este resultado. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no resultado.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este resultado. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas sobre este resultado.
Unidade	Unidade de medida deste resultado de sucesso.
Método de acompanhamento	Método de acompanhamento para este resultado. ○ KPI do indicador ○ Pesquisa ○ Relatório ○ Manual
Valor base	Ponto de partida ou valor base para este resultado.
Valor de meta	Valor de meta a ser atingido.
Valor atual	Valor atual do resultado de sucesso.

4. Clique em **Salvar** para criar um novo resultado de sucesso.

Criar um ponto de contato

Crie um ponto de contato para capturar e oferecer suporte a conversas entre provedores e clientes durante o ciclo de vida do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante o ciclo de vida de um compromisso, os fornecedores e clientes podem ter conversas frequentes, reuniões de sincronização, revisões e assim por diante. Um ponto de contato deve capturar e oferecer suporte a essas discussões e compartilhar informações entre as várias partes interessadas. Além disso, os clientes podem gerar pontos de contato com o provedor sobre qualquer número de tópicos, solicitar suporte ou solicitar detalhes sobre um determinado objetivo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os pontos de contato** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de ponto de contato

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Compromisso	Selecione o registro de compromisso ao qual o ponto de contato está relacionado. Este é um campo obrigatório.
Canal	O canal usado para comunicação. Pode ser: ◦ Web ◦ Telefone ◦ E-mail ◦ Bate-papo ◦ Sociais ◦ Comunidade ◦ Alerta ◦ Virtual Agent
Contato	O principal contato do cliente para este ponto de contato.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna que lida com este ponto de contato.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a este ponto de contato. Pode ser: ◦ Conversa geral ◦ Valor e adoção ◦ Oportunidades de expansão ◦ Suporte de renovação
Estado	Estado do ponto de contato. Pode ser: ◦ Novo ◦ Em andamento ◦ Pausados ◦ Cancelada ◦ Encerrado
Andamento	Andamento atual deste ponto de contato. Pode ser: ◦ Não iniciado ◦ No caminho certo ◦ Em Risco ◦ Pausados ◦ Concluído(a) ◦ Cancelada

Tradução automática

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade deste ponto de contato em comparação com outros. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que o ponto de contato deve ser concluído.
Produto	O produto ao qual este ponto de contato está relacionado. Marque a caixa de seleção para indicar se o ponto de contato está relacionado a um produto específico que foi vendido.
Assunto	Insira o assunto deste ponto de contato. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no ponto de contato.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este ponto de contato. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este objetivo.
Comentários adicionais	Qualquer informação adicional que precise ser fornecida ao cliente.
Data da reunião	Data em que a reunião do ponto de contato será realizada.
Tipo de reunião	Tipo de reunião que pode ser: ○ Ad-hoc ○ Status semanal ○ QBR ○ Renovação

4. Clique em **Salvar** para criar um novo ponto de contato.

Nota:

Você pode usar modelos de resposta para fornecer respostas rápidas ou copiar e colar informações relevantes de um caso. Clique no ícone **Modelo de resposta** e selecione o modelo de resposta que você deseja usar. Para obter mais detalhes sobre modelos de resposta, consulte [Response templates](#).

Criar um sinal de risco

Crie um sinal de risco para identificar riscos ou problemas que possam ocorrer durante o ciclo de vida do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sinais de risco e problemas são usados para registrar e gerenciar riscos associados a um compromisso para que as ações apropriadas possam ser tomadas. Os riscos podem ter diferentes graus de gravidade e precisam ser avaliados antes de serem resolvidos. Por exemplo, um sistema externo pode sinalizar informações ausentes para o gerente de

sucesso do cliente, que pode resolver o problema usando uma reprodução interna. Se o risco tiver baixo impacto, o gerente de sucesso do cliente poderá decidir aceitar o risco e prosseguir com o compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os registros de problemas e sinais de risco** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de sinal de risco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Compromisso	Selecione o registro de compromisso ao qual o sinal de risco está relacionado. Este é um campo obrigatório.
Relatado por	O membro da equipe interna que relatou este sinal de risco.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna responsável por lidar com este sinal de risco.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado do sinal de risco. Pode ser: ○ Novo ○ Ativo ○ Cancelada ○ Encerrado
Prioridade	Prioridade deste sinal de risco em comparação com outros. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que o sinal de risco deve ser resolvido.
Problema ou risco	Indique se isso é um risco ou um problema.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida para este sinal de risco. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no sinal de risco.
Lista de notas observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este sinal de risco. Este é um campo obrigatório.

Tradução automática

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este sinal de risco.
Método de acompanhamento	A origem do sinal de risco. Pode ser: - Manual - Automatizado - Integração
Tabela	Selecione a tabela usada pelo registro de sinal de risco.
Registro de origem	Selecione o registro de origem do qual o sinal de risco se originou.
Escopo	Indique se este sinal de risco está relacionado ao sucesso do cliente ou à integração. Pode ser: - Integração - Adoção - Expansão - Renovação
Probabilidade	A probabilidade de que este risco possa ocorrer. Pode ser: - Muito alto - Alto(a) - Moderada - Baixo - Muito baixo Este é um campo obrigatório.
Contratos impactados	Os contratos afetados por este risco ou problema.
Produtos impactados	Os produtos afetados por este risco ou problema.

4. Clique em **Salvar** para criar um novo sinal de risco.

Criar uma iniciativa de sucesso

Crie uma iniciativa de sucesso com um conjunto planejado de tarefas internas ou externas para oferecer suporte a um resultado de sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent, sn_acct_lc.ale_success_customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Iniciativas de sucesso são um conjunto de atividades ou tarefas planejadas que um provedor e um cliente devem concluir para alcançar um resultado de sucesso. Uma iniciativa de sucesso pode incluir uma ou mais tarefas que podem ser internas ou externas e podem ser definidas com o playbook Criar iniciativa de sucesso.

Nota:

O playbook Criar iniciativa de sucesso tem um conjunto de fases e campos predefinidos. Você pode adicionar ou modificar essas fases usando Playbooks. Consulte [Playbooks](#) para obter detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e clique no ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todas as iniciativas** e clique em **Novo** para iniciar o playbook.
3. Na página Configuração inicial, selecione o **Resultado de sucesso** a que esta iniciativa será associada.
4. Clique em **Continuar** para ir para a próxima guia.
O registro da iniciativa de sucesso foi criado.
5. Na seção Planejar o plano, insira as informações principais desta iniciativa da seguinte forma.

Resultado de sucesso	Selecione o resultado de sucesso associado a esta iniciativa.
Contato	O contato do cliente responsável por esta iniciativa.
Atribuído a	O membro da equipe interna responsável por esta iniciativa.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a esta iniciativa. Pode ser: ○ Geral ○ Planejamento estratégico ○ Arquitetura e design ○ Adoção ○ Orientação técnica
Estado	Estado da iniciativa. Pode ser: ○ Novo ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelada ○ Encerrado
Andamento	Progresso atual desta iniciativa. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelada
Prioridade	Prioridade desta iniciativa em comparação com outras. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo

Tradução automática

Prazo	Data em que esta iniciativa vence.
Assunto	Insira um assunto para esta iniciativa.
Descrição	Insira uma descrição para esta iniciativa.

6. Clique em Marcar como concluído.

7. Na etapa Colaboração e Concluído, clique em **Criar tarefa** para criar automaticamente uma tarefa de sucesso de amostra ou clique em **Ignorar** para ignorar esta etapa.

8. Na etapa Resumir e fechar, insira os detalhes a seguir.

- Código de fechamento: selecione o motivo pelo qual o registro está sendo fechado. Pode ser:
 - Alcançado
 - Parcialmente atingido
 - Perdido
 - Cancelada
- Anotações de encerramento: forneça uma descrição sobre a qual esta iniciativa está sendo encerrada.

9. Clique em **Marcar como concluída** para concluir esta tarefa.

i Nota:

Você pode usar modelos de resposta para fornecer respostas rápidas ou copiar e colar informações relevantes de um caso. Clique no ícone **Modelo de resposta** e selecione o modelo de resposta que você deseja usar. Para obter mais detalhes sobre modelos de resposta, consulte [Response templates](#).

O que Fazer Depois

Você pode realizar as seguintes ações:

- Atribuir a mim: selecione esta opção para reatribuir esta iniciativa a você mesmo.
- Fechar iniciativa: depois que a iniciativa for concluída e o Código de fechamento estiver definido como **Atingido**, você poderá fechar esta iniciativa.
- Criar reprodução de sucesso: selecione esta opção para criar uma reprodução de sucesso. Consulte [Criar uma peça de sucesso](#) para obter detalhes.

Criar um registro de definição de ALE

Crie um registro de definição de ALE para configurar categorias e subcategorias para fluxos de trabalho de reprodução bem-sucedida.

Antes de Iniciar

- O subfluxo usado para acionar o fluxo de trabalho de sucesso deve ser definido.
- Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_play_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o registro de definição da ALE para especificar categorias que podem ser usadas para iniciar fluxos de trabalho de reprodução bem-sucedida que podem criar registros e acionar playbooks automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Definição da ALE** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição da ALE

Campo	Descrição
Fluxo	Selecione o subfluxo que deve ser acionado por este registro de definição da ALE. Este subfluxo deve ser definido e configurado usando o Flow Designer.
Categoria	Selecione a categoria para a reprodução de sucesso.
Subcategoria	Com base na categoria selecionada, as subcategorias relacionadas são exibidas. Selecione a subcategoria na lista suspensa.
Estado	Selecione o estado para este registro de definição da ALE. Pode ser: ○ Rascunho ○ Publicado ○ Encerrado ○ Cancelada
Ordem	Especifique a ordem em que as categorias devem aparecer nas páginas do inicializador de fluxo de trabalho.
Título	Insira um título para o item do inicializador de fluxo de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para especificar a finalidade deste item do inicializador de fluxo de trabalho.

4. Defina o estado deste registro como **Publicado** e clique em **Salvar**.
A categoria definida aqui pode ser usada ao criar a peça de sucesso.

Criar um registro de opção da ALE

Crie um registro de opção da ALE para configurar as categorias do registro de definição da ALE.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ti_core.write`

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Opção da ALE** e clique em **Novo**.
3. Insira um nome para a opção da ALE.
4. Selecione a categoria como **registro de definição da ALE** na lista.
5. Selecione a categoria dependente na lista.
6. Insira uma descrição para este registro e clique em **Salvar**.
O registro de seleção da ALE que você criar estará disponível como subcategorias ao criar peças de sucesso.

Criar uma peça de sucesso

Use esta opção para criar uma peça de sucesso para criar ações automatizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com execuções bem-sucedidas, você pode usar o Flow Designer e os playbooks para criar rapidamente ações que precisam ser executadas durante o ciclo de vida do compromisso. Essas ações podem ser manuais ou totalmente automatizadas. Esta seção descreve como criar uma peça de sucesso na página de registro de compromisso. Você também pode iniciar o fluxo de trabalho de reprodução bem-sucedida em qualquer uma das seguintes páginas:

- Iniciativa de sucesso
- Objetivo de sucesso
- Pontos de contato
- Caso de sucesso
- Reprodução interna
- Sinal de risco

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na página principal Sucesso, clique em **Exibir compromisso** e em **Criar reprodução de sucesso**.
3. Selecione uma categoria que se alinhe ao seu objetivo.
As subcategorias exibidas são filtradas com base na categoria selecionada aqui.
4. Selecione uma subcategoria na lista e selecione a atividade que deve ser concluída para atingir seu objetivo.
5. Clique em **Avançar** para continuar.
Com base nas seleções anteriores, você será solicitado a fornecer detalhes adicionais na próxima página.
6. Clique em **Concluir**.
Você verá uma notificação indicando que a reprodução bem-sucedida foi criada. Quando as tarefas são concluídas, as anotações de trabalho são atualizadas indicando que elas estão concluídas.

Nota:

Quando você começa a criar uma reprodução de sucesso, um registro do notificador do inicializador de sucesso é criado para rastrear o status da reprodução de sucesso. Para exibir este registro, navegue até o menu **Todos** e insira `sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list` no filtro Pesquisar. Você pode exibir o status na página Notificadores do inicializador de sucesso.

Definir subfluxos para reproduções bem-sucedidas

Antes de criar uma reprodução de sucesso, você deve definir um subfluxo e adicioná-lo à tabela Registros de definição.

Para obter instruções sobre como criar um subfluxo, consulte [Create a flow, subflow, or action in Workflow Studio](#). Depois de criar o subfluxo, siga estas etapas para adicioná-lo à tabela Registros de definição.

1. Navegue até **Todos** e insira `sn_acct_lc_definition_record.list` no filtro Pesquisar.
2. Na página Registros de definição, clique em **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de definição

Campo	Descrição
Fluxo	Selecione o subfluxo que você criou.
Categoria	Selecione a categoria à qual o subfluxo será associado.
Estado	O estado do registro de definição. Pode ser: ○ Rascunho ○ Publicado ○ Encerrado ○ Cancelado
Título	Insira um título para este registro de definição.
Descrição	Insira uma descrição para este registro de definição.

4. Clique em **Enviar**.

Criar uma reprodução interna

Crie uma reprodução interna para definir uma atividade planejada ou não planejada durante o ciclo de vida do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma reprodução interna é usada para monitorar atividades internas às quais o cliente não tem acesso durante o ciclo de vida do compromisso. Por exemplo, a fase de renovação de um contrato pode ser acionada 90 a 120 dias antes da data de vencimento. Isso pode iniciar uma série de ações internas planejadas que podem aumentar as chances de o contrato ser renovado ou estendido. Uma reprodução interna pode conter uma ou mais subtarefas e segue um playbook com atividades predefinidas.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções internas** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Compromisso	O registro de compromisso ao qual a reprodução interna está relacionada.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna responsável por esta reprodução interna.

Campo	Descrição
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado da reprodução interna. Pode ser: ○ Novo ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelada ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta reprodução interna. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelada
Prioridade	Prioridade desta peça interna em comparação com outras. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que a reprodução interna deve ser concluída.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida para esta reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações na reprodução interna.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Todas as anotações para os membros da equipe interna sobre esta peça interna.

4. Clique em **Salvar** para criar uma nova reprodução interna.

O que Fazer Depois

Crie tarefas de reprodução internas para definir tarefas que devem ser executadas quando uma reprodução interna é iniciada.

Criar uma tarefa de reprodução interna

Crie uma tarefa de reprodução interna que deve ser executada quando a reprodução interna for iniciada. Uma tarefa de reprodução interna deve ter uma finalidade clara e especificar a atividade que deve ser realizada. Não está visível para os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções internas**.
3. Abra uma reprodução interna, navegue até a guia Tarefas de reprodução interna e clique em **Novo**
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Compromisso	Selecione o registro de compromisso ao qual a tarefa de reprodução interna está relacionada.
Reprodução interna	A reprodução interna à qual esta tarefa será associada é exibida. Você pode selecionar uma reprodução interna diferente na lista suspensa.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna responsável por esta tarefa de reprodução interna.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado da tarefa de reprodução interna. Pode ser: ○ Novo ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelada ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta tarefa de reprodução interna. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelada
Prioridade	Prioridade desta tarefa de reprodução interna em comparação com outras. Pode ser:

Tradução automática

Campo	Descrição
	○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que a tarefa de reprodução interna deve ser concluída.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida para esta tarefa de reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações na tarefa de reprodução interna.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta tarefa de reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Todas as anotações para os membros da equipe interna sobre esta peça interna.

5. Clique em **Salvar** para criar uma nova tarefa de reprodução interna.

Criar um caso de sucesso

Crie um caso de sucesso para especificar uma atividade não planejada necessária para oferecer suporte a um compromisso. Os casos de sucesso podem ser monitorados pelo cliente durante o ciclo de vida do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um caso de sucesso é normalmente um conjunto não planejado de ações que um provedor pode realizar para oferecer suporte a um ponto de contato do cliente, solicitação de parte interessada ou uma atividade de compromisso. Um caso de sucesso pode não estar associado a um objetivo ou resultado, mas pode ser baseado na natureza do caso de sucesso e no motivo pelo qual ele foi criado. Um caso de sucesso é um formulário do tipo de caso com suas próprias tarefas de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os casos de sucesso** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.

Campo	Descrição
Compromisso	Selecione o registro de compromisso ao qual o caso de sucesso está relacionado. Este é um campo obrigatório.
Contato	O principal contato do cliente para este caso de sucesso.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna que lida com este caso de sucesso.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a este caso de sucesso. Pode ser: ○ Orientação ○ Revisão da arquitetura ○ Demonstrações e POCs ○ Treinamento
Estado	Estado do caso de sucesso. Pode ser: ○ Novo ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelada ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual deste caso de sucesso. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelada
Prioridade	Prioridade deste caso de sucesso em comparação com outros. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que o caso de sucesso deve ser concluído.
Produto	O produto associado ao caso de sucesso.
Definição do serviço	As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de solicitações de serviço. Com este recurso, você pode criar conexões entre produtos e serviços e os tipos de caso que oferecem suporte a esses serviços.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida para este caso de sucesso. Este é um campo obrigatório.

Campo	Descrição
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no caso de sucesso.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este caso de sucesso. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este objetivo.
Comentários adicionais	Qualquer informação adicional que precise ser fornecida ao cliente.

4. Clique em **Salvar** para criar um novo caso de sucesso.

Nota:

Você pode usar modelos de resposta para fornecer respostas rápidas ou copiar e colar informações relevantes de um caso. Clique no ícone **Modelo de resposta** e selecione o modelo de resposta que você deseja usar. Para obter mais detalhes sobre modelos de resposta, consulte <>.

Criar uma tarefa de caso de sucesso

Crie uma tarefa de caso de sucesso para definir uma ação planejada que um provedor ou cliente deve concluir para dar suporte a um caso de sucesso. Uma tarefa de caso de sucesso deve ser definida com clareza e pode estar visível para as partes interessadas internas ou clientes externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os casos de sucesso**.
3. Abra um caso de sucesso, navegue até a guia Tarefas de sucesso e clique em **Novo**
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Primário	O caso de sucesso primário ao qual esta tarefa será associada é exibido. Você pode selecionar uma tarefa de caso de sucesso diferente na lista suspensa.
Contato	O principal contato do cliente para esta tarefa de caso de sucesso.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna que lida com esta tarefa de caso de sucesso.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a esta tarefa de caso de sucesso. Pode ser: ○ Workshops e reuniões ○ Revisões de design

Campo	Descrição
	○ Treinamento de produto ○ Serviços profissionais
Estado	Estado da tarefa de caso de sucesso. Pode ser: ○ Novo ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelada ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta tarefa de caso de sucesso. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelada
Prioridade	Prioridade desta tarefa de caso de sucesso em comparação com outras. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que a tarefa de caso de sucesso deve ser concluída.
Visível para o cliente	Marque esta caixa de seleção se a tarefa de caso de sucesso deve ficar visível para os clientes.
Assunto	Insira o assunto ou o objetivo desta tarefa de caso de sucesso. Este é um campo obrigatório.
Lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no caso de sucesso.
Lista de Anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este caso de sucesso. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este objetivo.
Comentários adicionais	Qualquer informação adicional que precise ser fornecida ao cliente. Essas informações ficarão visíveis para o cliente.

5. Clique em **Salvar** para criar um novo caso de sucesso.

Definir sinal de risco para relacionamento de solução

Use esta opção para associar um sinal de risco a uma reprodução interna ou a um caso de sucesso.

Antes de Iniciar

- Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`
- Sinais de risco, execuções internas e casos de sucesso devem ter sido definidos.

Procedimento

1. Navegue até o menu **Todos** e insira `sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list`
2. Clique em **Novo** na página Sinal de risco para relacionamentos de solução.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro.
Tabela de solução	A solução selecionada aqui está associada ao sinal de risco. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Reprodução interna ○ Tarefa de reprodução interna ○ Caso de sucesso ○ Tarefa de caso de sucesso
Registro da solução	Com base na solução selecionada, escolha a reprodução interna ou o caso de sucesso para o qual o relacionamento está sendo definido.
Problema e sinal de risco	Selecione o sinal de risco ao qual a solução está sendo associada.

4. Clique em **Enviar** para criar o sinal de risco para relacionamento de solução.
Isso permite que você rastreie o risco e exiba as soluções propostas para lidar com o risco.

Criar um plano gráfico de sucesso

Use esta opção para criar um plano gráfico de sucesso ou um modelo para criar atividades automatizadas que precisam ser executadas durante o ciclo de vida do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na página principal Sucesso, clique em **Exibir compromisso** e em **Criar plano gráfico de sucesso**.
3. Selecione uma subcategoria que se alinhe ao seu objetivo.
As atividades exibidas são filtradas com base na subcategoria selecionada aqui.
4. Selecione a atividade que precisa ser concluída para atingir seu objetivo.
5. Clique em **Avançar** para continuar.

Com base nas seleções anteriores, você será solicitado a fornecer detalhes adicionais na próxima página.

6. Clique em **Concluir**.

Você verá uma notificação indicando que o plano gráfico de sucesso foi criado. Quando as tarefas são concluídas, as anotações de trabalho são atualizadas indicando que elas estão concluídas.

Como usar o sucesso do cliente

Saiba como sua organização pode usar a solução de sucesso do cliente para interagir com seus clientes, reduzir riscos executando execuções de sucesso e identificar oportunidades para expansão e renovações.

Esta seção cobre o seguinte:

- [Página principal de sucesso](#)
- [Página de registro de compromisso](#)
- [Página de registro do objetivo de sucesso](#)

Página principal de sucesso

Obtenha uma visão geral do seu portfólio de sucesso, incluindo compromissos, status da conta, escalações e riscos.

Faça login como um usuário com a função `sn_acct_lc.ale_success_agent` e navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM** para exibir a página inicial de sucesso. Esta página fornece uma visão geral de alto nível do seu portfólio de sucesso. Os seguintes cartões de pontuação com dados em tempo real são exibidos:

- Total de compromissos: o número total de compromissos aos quais você está associado.
- Integridade recusada: o número de compromissos cuja integridade percebida diminuiu e está em um estado amarelo ou vermelho.
- Conta escalonada: o número de compromissos com contas escalonadas.
- Renovações com vencimento em 90 dias: o número de compromissos com renovações com vencimento em 90 dias.
- Novos compromissos: todos os compromissos que são novos e não têm objetivos associados a eles.

Clique em um bloco para ver a lista de compromissos que correspondem aos critérios.

Success landing page ▾

Success portfolio overview

Total engagements
3
\$0 Total contract value

Health declined
0
\$0 Contract value

Escalated account
0
\$0 Contract value

Renewals due in 90 days
0
\$0 Contract value

New engagements
2
\$0 Contract value

Active engagements

Genixify
Genixify PRO-PLUS Engagement
\$0 Contract value

Genixify
null
\$0 Contract value

Genixify
past
\$0 Contract value • Renewal due 2024-04-30

Genixify

Active touchpoints (5) Active risk signals and is... (1) Active success initiatives (22) Active success cases (4)

Active touchpoints 5
Last refreshed just now

Number	Priority	Subject	Days remaining	Assigned to
TCHPT00000002	4 - Low	Weekly Check-In		System Administrator
TCHPT00000003	4 - Low	Q2 Quarterly Business Review		Jeremy Hess
TCHPT00000006	4 - Low	Q3 Quarterly Business Review		System Administrator
TCHPT00000007	4 - Low	Requested Follow-Up by Customer		System Administrator
TCHPT00000008	4 - Low	Setup next Quarterly Business Review		System Administrator

Showing 1-5 of 5

Você também pode exibir o seguinte:

- Número total de compromissos ativos.
- Selecione um compromisso para exibir uma lista de pontos de contato ativos, sinais de risco, iniciativas de sucesso e casos de sucesso. Você pode clicar em um link para fazer uma busca detalhada na página de registro detalhado.

Selecione um compromisso ativo e clique em **Exibir compromisso** para exibir a página de registro do compromisso.

Página de registro de compromisso

Esta página fornece informações detalhadas de um compromisso, incluindo partes interessadas internas e externas, próximos pontos de contato, iniciativas e planos gráficos.

Para exibir esta página, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com a função `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
 2. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
 3. Navegar até **Sucesso dos clientes** > **Todos os Compromissos** e clique na coluna **Número** para abrir o registro de compromisso. A página inclui os seguintes detalhes:
 - Detalhes do compromisso: mostra o valor do contrato, a pontuação de integridade, a fase do compromisso, a conta à qual ele está associado e a data de renovação.
 - Contato principal do cliente: mostra informações detalhadas do contato principal do cliente.
 - Equipe do cliente: mostra a lista de membros da equipe do cliente.
 - Equipe: mostra os membros da equipe associados ao compromisso.
 4. Navegue até a guia **Visão geral**. Você pode exibir:
 - Pontos de contato futuros: lista de todos os pontos de contato futuros. Clique no link do ponto de contato para fazer uma busca detalhada na página de registro.
 - Visão geral da iniciativa de sucesso: lista de iniciativas de sucesso associadas ao compromisso junto com o resultado de sucesso e o número de dias restantes para a renovação. Clique nos links **Iniciativa de sucesso** ou **Resultado de sucesso** para ver a página de registro relacionada.
 - Casos de sucesso: lista de casos de sucesso associados ao compromisso. Clique no link para ver a página de registro.
- Clique em **Exibir tudo** em qualquer uma das seções para ver uma lista de todos os pontos de contato, iniciativas ou casos que você pode exibir.
5. Navegue até a guia **Plano gráfico de sucesso** para exibir a lista de objetivos de sucesso ativos associados ao compromisso. Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os objetivos de sucesso associados à conta. Clique em **Exibir objetivo de sucesso** para exibir a página de registro do objetivo de sucesso.

Página de registro do objetivo de sucesso

Esta página fornece uma exibição detalhada do objetivo de sucesso e dos resultados e iniciativas relacionados.

Para exibir esta página, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com a função `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os objetivos** e clique na coluna **Número** para abrir o registro do objetivo.

Esta página inclui as seguintes seções:

- **Cabeçalho:** esta seção mostra o status, a categoria de condução, o número de dias restantes para a conclusão deste objetivo e a data de término planejada.
- **Resultados de sucesso:** os resultados de sucesso associados ao objetivo. Selecione um resultado de sucesso para exibir as iniciativas de sucesso associadas a ele.
- **Iniciativas de sucesso:** a lista de iniciativas associadas ao resultado de sucesso selecionado. O assunto, o andamento e o número de dias restantes são exibidos. Clique na coluna **Número** para ver a página de registro da iniciativa de sucesso.

Referência do Eventos de ciclo de vida da conta

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta.

Esta seção aborda informações sobre o modelo de dados, componentes instalados e separação de domínio para:

- [Integração de conta](#)
- [Sucesso do cliente](#)

Domain Separation e Eventos de ciclo de vida da conta

A separação de domínio é compatível com Eventos de ciclo de vida da conta. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- **Lógica de negócios:** confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte [Suporte de aplicação para separação de domínio](#).

Visão geral

Com a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta, você pode criar casos de integração e tarefas de caso de integração relacionadas, rastrear objetivos, resultados e definir planos documentados para garantir o sucesso. O caso de integração de conta e as tarefas relacionadas oferecem suporte à separação de domínio no nível da conta. Compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, casos de sucesso, sinais de risco e execuções internas são separados por domínio no nível da conta.

Como o Domain Separation funciona no Eventos de ciclo de vida da conta

- Casos de integração de conta, tarefas de ciclo de vida da conta e tarefas de caso de importação do ciclo de vida da conta são separados por domínio usando o domínio da conta.
- Todas as outras tabelas de preparação usadas para a importação de dados não são separadas por domínio.
- Todas as tabelas de sucesso do cliente são separadas por domínio.

Como configurar o Domain Separation em Eventos de ciclo de vida da conta

O Domain Separation para Eventos de ciclo de vida da conta requer o plug-in Domain Separation e a habilitação da propriedade de separação de domínio `csm_auto_account_domain_generation`. Para obter mais informações sobre como configurar o Domain Separation, consulte [Domain separation and Customer Service Management](#).

Tabelas separadas por domínio

- Caso de integração de conta [sn_acct_lc_onb_case]
- Tarefa de importação do ciclo de vida da conta [sn_ti_core_imp_task]
- Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_ti_core_task]
- Compromisso [sn_acct_lc_engagement]
- Objetivo de sucesso [sn_acct_lc_success_objective]
- Resultado de sucesso [sn_acct_lc_success_outcome]
- Iniciativa de sucesso [sn_acct_lc_success_initiative]
- Caso de sucesso [sn_acct_lc_success_case]
- Tarefa de sucesso [sn_acct_lc_success_task]
- Ponto de contato [sn_acct_lc_container]
- Reprodução interna [sn_acct_lc_internal_play]
- Tarefa de reprodução interna [sn_acct_lc_internal_play_task]

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Referência de integração de conta

Esta seção inclui as informações de referência de integração da conta.

Inclui as seguintes seções:

- ## Modelo de dados de integração de conta

Esta seção mostra o modelo de dados de integração de conta.

[illegible]

Uma visão geral das tarefas que podem ser realizadas pelos diferentes Eventos de ciclo de vida da conta usuários e suas funções e critérios do usuário necessários.

Usuários	Descrição	Funções
Gerente de integração	Responsável pelo fluxo de trabalho de ponta a ponta, desde a integração do cliente até o lançamento da conta.	sn_acct_lc.agente
Analista de dados de base	Especialista no assunto que garante que os dados importados estejam no formato correto e atendam aos padrões de qualidade necessários para a publicação.	sn_acct_lc.agente
ServiceNow administrador/desenvolvedor	Responsável por configurar playbook, tipo de caso, e-mails, mapas de transformação e outros componentes necessários.	sn_admin
Ponto de contato de integração (cliente)	Contato primário do cliente responsável por gerenciar a equipe	sn_customerservice.customer_admin

Usuários e funções

Usuários	Descrição	Funções
	do cliente envolvida no processo de integração.	
ServiceNow administrador/ desenvolvedor (cliente)	Responsável pelo gerenciamento da instância ServiceNow do cliente e pela configuração da aplicação Central de controle de serviços.	sn_customerservice.customer_manager
SME de dados de base (especialista no assunto)	Responsável por fornecer informações necessárias, como informações de contato e locais. Garante que os dados atendam ao formato exigido pela organização do provedor.	sn_customerservice.Customer

Referência de sucesso do cliente

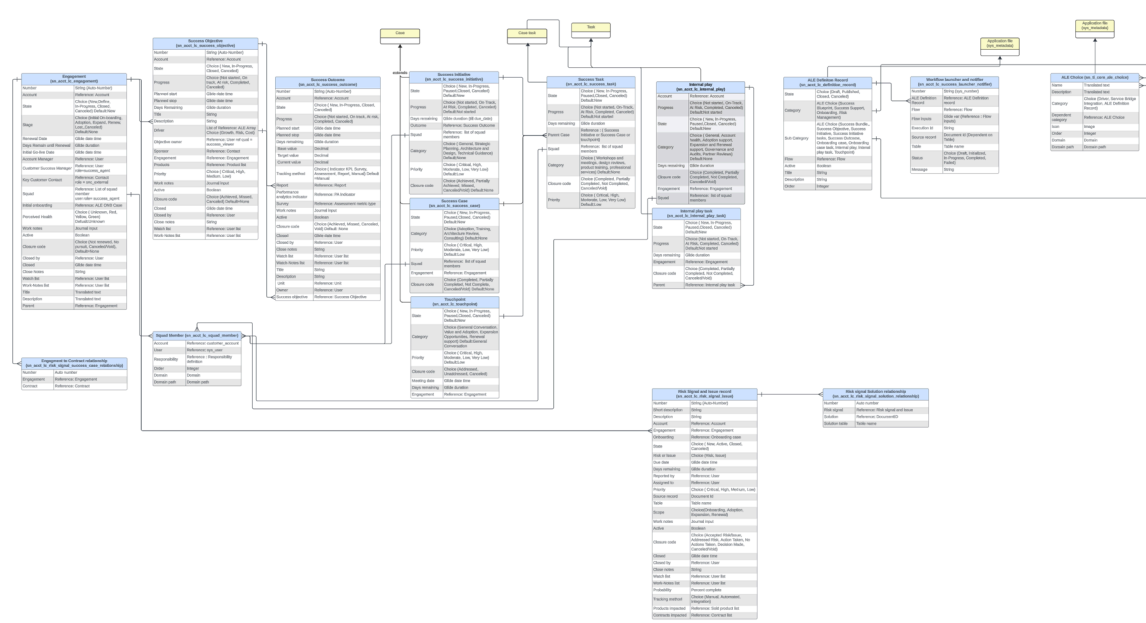
Esta seção inclui as informações de referência de sucesso do cliente

As informações de referência de sucesso do cliente incluem:

- Modelo de dados de sucesso do cliente
- Funções de sucesso do cliente
- Tabelas de sucesso do cliente
- Fluxos de sucesso do cliente
- Domain Separation e Eventos de ciclo de vida da conta

Modelo de dados de sucesso do cliente

Esta seção mostra o modelo de dados de sucesso do cliente.



Funções de sucesso do cliente

Funções adicionadas com Eventos de ciclo de vida da conta.

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_ti_core.delete	Função para excluir acesso em registros da tabela de casos de tecnologia e escolha da ALE	
sn_ti_core.admin	Acesso de administrador em registros da tabela de casos de tecnologia e escolha da ALE.	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	A função de visualizador de sucesso fornece aos usuários autorizados a capacidade de exibir compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, execuções internas, casos de sucesso, pontos de contato e quaisquer tarefas relacionadas no sucesso do cliente.	
sn_acct_lc.ale_success_agent	Permite acesso de leitura, criação e atualização a compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, execuções internas, casos de sucesso, pontos de contato e quaisquer tarefas relacionadas ao sucesso do cliente.	
sn_acct_lc.success_play_admin	Permite o acesso de criação, atualização e exclusão aos registros de definição de fluxo de trabalho, bem como o acesso de leitura, gravação e atualização para entidades no sucesso do cliente.	
sn_acct_lc.ale_success_customer	Função do cliente para interagir com membros da equipe de sucesso do cliente da organização do provedor.	
sn_acct_lc.engagement_admin	Acesso de administrador à tabela Compromisso (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	Acesso de administrador à tabela Objetivo de sucesso (sn_acct_lc_success_objective).	• sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.success_objective_read

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc.success_outcome_admin	Acesso de administrador à tabela Success Outcome (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	Acesso de administrador à tabela Iniciativa de sucesso (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	Acesso de administrador à tabela Caso de sucesso (sn_acct_lc_success_case).	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc.container_admin	Acesso de administrador à tabela de ponto de contato (sn_acct_lc_touchpoint).	• sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.container_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read
sn_acct_lc.success_task_admin	Acesso de administrador à tabela Tarefa de sucesso (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	Acesso de administrador à tabela Reprodução interna (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	Acesso de administrador à tabela Tarefa de reprodução interna (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	Acesso de administrador à tabela de sinal de risco (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

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc.definition_record_admin	Acesso de administrador à tabela Registro de definição da ALE (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	Acesso de administrador à tabela do Notificador do inicializador de sucesso (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	Acesso de administrador à tabela Solução de problemas de risco (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship).	• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete • sn_acct_lc.risk_signal_solution_read
sn_acct_lc.squad_member_admin	Acesso de administrador à tabela Membro da equipe (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	Acesso de administrador à tabela Contrato de compromisso (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship).	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_ti_core_read
sn_ti_core_ale_choice	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_ti_core_write
sn_ti_core_ale_choice	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_ti_core_delete
sn_acct_lc_engagement	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.engagement_delete
sn_acct_lc_success_objective	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc_success_objective	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_objective_write
sn_acct_lc_success_objective	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_objective_delete

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc_success_outcome	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc_success_outcome	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_outcome_write
sn_acct_lc_success_outcome	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_outcome_delete
sn_acct_lc_success_initiative	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc_success_initiative	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_initiative_write
sn_acct_lc_success_initiative	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_initiative_delete
sn_acct_lc_success_case	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc_success_case	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_case_write
sn_acct_lc_success_case	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_case_delete
sn_acct_lc_contato	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.contactpoint_read
sn_acct_lc_contato	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.contactpoint_write
sn_acct_lc_contato	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.touchpoint_delete
sn_acct_lc_success_task	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc_success_task	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_task_write
sn_acct_lc_success_task	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_task_delete

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc_internal_play	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.internal_play_read
sn_acct_lc_internal_play	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.internal_play_write
sn_acct_lc_internal_play	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.internal_play_delete
sn_acct_lc_internal_play_task	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc_internal_play_task	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.internal_play_task_write
sn_acct_lc_internal_play_task	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.internal_play_task_delete
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.risk_signal_issue_write
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete
sn_acct_lc_definition_record	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.definition_record_read
sn_acct_lc_definition_record	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.definition_record_write
sn_acct_lc_definition_record	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.definition_record_delete
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete
sn_acct_lc_squad_member	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc_squad_member	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.squad_member_write
sn_acct_lc_squad_member	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.squad_member_delete
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função risk_signal_solution_relationship_read
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função risk_signal_solution_relationship_write
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função risk_signal_solution_relationship_delete
sn_acct_lc_data_validation_assist	criar	Permitir acesso de criação em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_create
sn_acct_lc_data_validation_assist	ler	Permitir acesso de leitura em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	Permitir acesso report_view em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	excluir	Permitir acesso de gravação em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_admin
sn_acct_lc_data_validation_assist	gravar	Permitir acesso de gravação em registros em

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
		sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_write
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	ler	Permitir leitura por days_remaining em sn_acct_lc_onb_case para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	ler	Permitir leitura para go_live_date em sn_acct_lc_onb_case para usuários com funções (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer).
sn_acct_lc_onb_case.produtos	ler	Permitir leitura para produtos em sn_acct_lc_onb_case, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc_onb_case.stage	ler	Permitir leitura da fase em sn_acct_lc_onb_case para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_ti_core_task.due_date	ler	Permitir leitura de due_date em sn_ti_core_task para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.days_remaining	ler	Permitir leitura por days_remaining em sn_ti_core_task para usuários com funções (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer).
sn_ti_core_task.progress	ler	Permita a leitura do andamento em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.company	ler	Permitir leitura para empresa em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.priority	ler	Permitir leitura para prioridade em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
import_builder	criar	Permita o acesso de criação em registros em import_builder

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
		para usuários com a função import_builder_create.
import_builder	gravar	Permitir acesso de gravação em registros em import_builder para usuários com a função import_builder_write.
import_builder	ler	Permitir acesso de leitura em registros em import_builder para usuários com a função import_builder_read.
sn_acct_lc.agente	Esta é a função de agente de integração que inclui permissões para acessar Eventos de ciclo de vida da conta tabelas e plug-ins.	• 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

Tabelas de sucesso do cliente

Esta seção inclui as tabelas de sucesso do cliente.

Tabela	Descrição
Compromisso	Como provedor, entregar valor a um cliente corporativo [conta] não é um evento "único", é uma jornada com várias atividades, internas e externas, durante o ciclo de vida.
Objetivo de sucesso	Os objetivos de sucesso representam o valor que o provedor tem vendido a um cliente empresarial. Este valor pode ser definido para um ou mais produtos.
Resultado de sucesso	Os resultados de sucesso são componentes mensuráveis dos objetivos de sucesso. Eles podem ser monitorados por meio de análises na plataforma ServiceNow ou por meio de ferramentas de integração de terceiros.
Iniciativa de sucesso	Iniciativas de sucesso são um conjunto planejado de ações (fluxos de trabalho) que o provedor e o cliente empresarial concordam em realizar e concluir na jornada de realização de valor do cliente.
Caso de sucesso	Casos de sucesso são um conjunto não planejado de ações que um provedor realiza para oferecer suporte a uma atividade de compromisso com o cliente.
Tarefa de sucesso	Tarefas de sucesso são ações planejadas ou não planejadas que o provedor ou o cliente corporativo devem concluir para dar suporte a uma iniciativa de sucesso (planejada) ou a um caso de sucesso (não planejado).
Ponto de contato	Um ponto de contato captura e oferece suporte a conversas, como agendamento de chamadas, compartilhamento de relatórios e material de apresentação.
Reprodução interna	Reproduções internas são ações planejadas ou não planejadas vinculadas ao ciclo de vida do compromisso. As execuções internas geralmente exigem subtarefas internas e seguem um playbook com atividades predefinidas.
Tarefa de reprodução interna	Tarefas de reprodução interna são ações criadas como resultado da criação de uma reprodução interna específica. Essas tarefas devem ter uma finalidade clara e,

Tabela	Descrição
	se possível, devem ser criadas por meio da automação de playbook [automática, opcional ou condicional].
Problema e sinal de risco	Sinais de risco e problemas são uma maneira de registrar e gerenciar riscos vinculados a um compromisso ou integração para que o provedor possa tomar as medidas apropriadas.
Registro de definição	O registro de definição da ALE é usado para especificar categorias que podem ser usadas para iniciar fluxos de trabalho de reprodução bem-sucedida que podem criar registros e acionar playbooks automaticamente.
Notificador do inicializador de sucesso	O notificador do iniciador de sucesso rastreia o status da reprodução de sucesso.

Regras de negócio de sucesso do cliente

Esta seção inclui as regras de negócio de sucesso do cliente.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Domínio - Definir domínio	Compromisso	Define as informações do domínio.
Campos obrigatórios para compromisso	Compromisso	Valida os campos obrigatórios.
O estado é fechado ou cancelado	Compromisso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
O compromisso foi reaberto	Compromisso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança de conta para compromisso	Compromisso	Evite a mudança de conta se o compromisso tiver objetivos, casos de sucesso, execuções internas ou sinais de risco associados a ele.
Validar compromisso primário	Compromisso	Impedir relacionamento cíclico para os primários na hierarquia de compromisso.
Validar integração para compromisso	Compromisso	Garante que a conta de compromisso corresponda à conta do caso de integração e defina a data de lançamento com base na data de início do caso de integração.
Domínio - Definir domínio	Objetivo de sucesso	Define as informações do domínio.
Campos obrigatórios para objetivo	Objetivo de sucesso	Valida os campos obrigatórios
Validar fechamento do objetivo	Objetivo de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcar como fechado/cancelado.
O objetivo de sucesso foi reaberto	Objetivo de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança de compromisso para objetivo	Objetivo de sucesso	Impede a mudança de compromisso se o objetivo tiver resultados ou sinais de risco associados a ele.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar início e parada planejados	Objetivo de sucesso	Garante que a data de parada planejada não seja anterior à data de início planejada.
Domínio - Definir domínio	Resultado de sucesso	Define as informações do domínio.
Campos obrigatórios para o resultado	Resultado de sucesso	Valida os campos obrigatórios.
Validar fechamento para o resultado	Resultado de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
O resultado de sucesso foi reaberto	Resultado de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança de objetivo para o resultado	Resultado de sucesso	Impede a mudança de objetivo se o resultado tiver iniciativas ou sinais de risco associados a ele.
Validar datas planejadas	Resultado de sucesso	Garante que a data de parada planejada não seja anterior à data de início planejada.
Validar método de acompanhamento	Resultado de sucesso	Valida o método de acompanhamento para ver se o campo de referência correto para acompanhamento está preenchido.
Campos obrigatórios para iniciativa	Iniciativa de sucesso	Valida os campos obrigatórios.
Validar fechamento da iniciativa	Iniciativa de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
A iniciativa de sucesso foi reaberta	Iniciativa de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança de resultado para iniciativa	Iniciativa de sucesso	Impede a mudança de resultado se a iniciativa tiver tarefas de sucesso ou sinais de risco associados a ela.
Depois de fechar ou cancelar SI	Iniciativa de sucesso	Cancela os playbooks de automação de processos associados à iniciativa se for encerrada ou cancelada.
Campos obrigatórios para caso de sucesso	Caso de sucesso	Valida os campos obrigatórios.
Validar fechamento para caso de sucesso	Caso de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
O caso de sucesso foi reaberto	Caso de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar atualização de compromisso	Caso de sucesso	Impede a mudança de compromisso se o caso de sucesso tiver tarefas de sucesso ou sinais de risco associados a ele.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Campos obrigatórios para ponto de contato	Ponto de contato	Valida os campos obrigatórios.
Validar fechamento do ponto de contato	Ponto de contato	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
O ponto de contato foi reaberto	Ponto de contato	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar atualização de compromisso	Ponto de contato	Impede a mudança de compromisso se o ponto de contato tiver tarefas de sucesso ou sinais de risco associados a ele.
Campos obrigatórios para tarefa de sucesso	Tarefa de sucesso	Valida os campos obrigatórios.
Validar fechamento para tarefa de sucesso	Tarefa de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
A tarefa de sucesso foi reaberta	Tarefa de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança primária para tarefa de sucesso	Tarefa de sucesso	Impede a mudança primária se a tarefa de sucesso tiver sinais de risco associados a ela.
Campos obrigatórios para reprodução interna	Reprodução interna	Valida os campos obrigatórios.
A reprodução interna está fechada ou cancelada	Reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
Reabrir reprodução interna	Reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
O primário para reprodução interna deve estar vazio	Reprodução interna	Garante que o primário esteja vazio para todas as reproduções internas.
Validar mudança de compromisso	Reprodução interna	Impede a mudança de compromisso se a reprodução interna tiver tarefas de reprodução internas ou sinais de risco associados a ela.
Campos obrigatórios para tarefa de reprodução interna	Tarefa de reprodução interna	Valida os campos obrigatórios.
A tarefa de reprodução interna foi encerrada ou cancelada	Tarefa de reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
Reabrir tarefa de reprodução interna	Tarefa de reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e que o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar mudança de reprodução interna	Tarefa de reprodução interna	Impede a mudança de reprodução interna se a tarefa de reprodução interna tiver sinais de risco associados a ela.
Domínio - Definir domínio	Problema e sinal de risco	Define as informações do domínio.
Validação de campo	Problema e sinal de risco	Valida os campos obrigatórios.
Validar fechamento do sinal de risco	Problema e sinal de risco	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e que o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como fechado ou cancelado.
Reabrir sinal de risco	Problema e sinal de risco	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura
Evitar registro de definição duplicado	Registro de definição	Garante que não haja dois registros que compartilhem o mesmo título e categoria.
Domínio - Definir domínio	Registro de definição	Define as informações do domínio.
Definir sinalizador ativo	Registro de definição	Define o status como ativo se publicado, caso contrário, inativo.
Evitar solução de sinal de risco duplicado	Relacionamento de solução de sinal de risco	Garante que não haja dois registros que compartilhem o mesmo registro de solução.
Evitar membro da equipe duplicado	Membro da equipe	Garante que não haja dois registros que compartilhem o mesmo usuário e responsabilidade
Domínio - Definir domínio	Membro da equipe	Define as informações do domínio.
Evite compromisso duplicado para relacionamento de contrato	Compromisso para relacionamento de contrato	Garante que não haja dois registros que compartilhem o mesmo compromisso e contrato.
Validar conta do contrato	Compromisso para relacionamento de contrato	Garante que a conta do contrato corresponda à conta do compromisso.
Relacionamento contratual atualizado	Compromisso para relacionamento de contrato	Garante que a data de renovação do compromisso seja atualizada para a data do primeiro contrato não expirado.
Relacionamento contratual removido	Compromisso para relacionamento de contrato	Garante que a data de renovação do compromisso seja atualizada para a data do primeiro contrato não expirado.

Tradução automática

Fluxos de sucesso do cliente

Esta seção inclui os fluxos de sucesso do cliente.

Fluxo	Descrição
Executar fluxo de ALE e enviar notificação	Fluxo primário que aciona o subfluxo do cliente e envia uma notificação.

Fluxo	Descrição
Executar ação de fluxo de ALE	Ação que contém o script para acionar o subfluxo.
Sessão de consultoria: otimizar arquitetura	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Sessão de consultoria: Avaliação de estratégia	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Anexar artigo de conhecimento da ALE - Central de controle de serviços	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Avaliação: pesquisa e revisão trimestrais do NPS	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Criar registro de problema e sinal de risco	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Transformação digital da experiência do cliente - Padrão	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Objetivo da transformação digital da experiência do cliente	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Custos legados de desativação	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Objetivo de custos legados de desativação	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Habilitar Business Velocity	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Acessar reprodução ecológica	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Revisão de implementação de parceiro interno	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente.

Fluxo	Descrição
	Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Revisões e recomendações de implementação de produto	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Prova de conceito do produto	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Contato responsável	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Acompanhamento programado	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Configurar a próxima revisão de negócios trimestral	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.