



Zurique Gestão de sucesso do cliente

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

Gestão de sucesso do cliente..... 4

 Explorar Gestão de sucesso do cliente.....5

 Integração de conta.....6

 Sucesso do cliente.....9

 Como configurar o Gestão de sucesso do cliente..... 17

 Ativar Gestão de sucesso do cliente.....17

 Integração de conta..... 19

 Sucesso do cliente.....36

 Usar Gestão de sucesso do cliente..... 101

 Integração de conta..... 101

 Sucesso do cliente.....109

 Referência do Gestão de sucesso do cliente..... 142

 Domain Separation e Gestão de sucesso do cliente.....142

 Funções de Gestão de sucesso do cliente..... 144

 Responsabilidades da Gestão de sucesso do cliente..... 153

 Tabelas de Gestão de sucesso do cliente..... 154

 Gestão de sucesso do cliente..... 155

 Fluxos de gestão de sucesso do cliente.....164

Tradução automática

Gestão de sucesso do cliente

. ServiceNow® Gestão de sucesso do cliente a aplicação permite que os provedores de serviços simplifiquem, automatizem e meçam fluxos de trabalho críticos em toda a jornada do cliente empresarial, desde a integração e adoção até renovações.

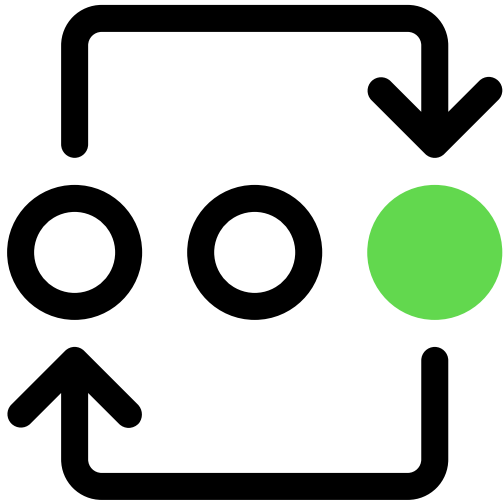
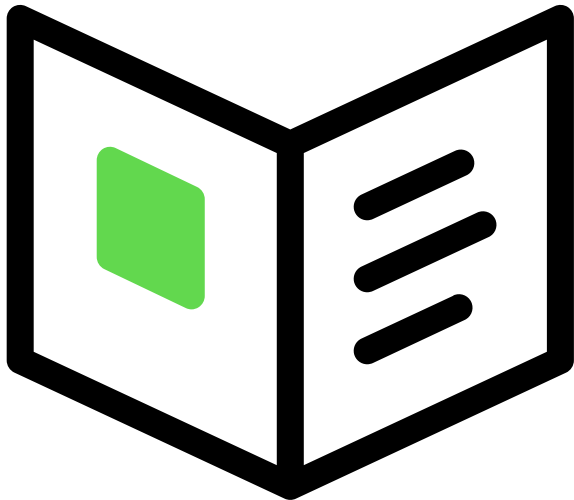
i **Importante:**
Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

Iniciar

Ao incorporar a automação do fluxo de trabalho à gestão de sucesso do cliente, Gestão de sucesso do cliente ajuda os provedores a aprimorar as experiências do cliente, acelerar o tempo de retorno do investimento e maximizar o retorno do investimento. Ele também promove a colaboração perfeita entre as equipes de contas, vendas e entrega, tudo no unificado ServiceNow AI Platform.

Explorar Saiba mais sobre os principais recursos e benefícios da Gestão de sucesso do cliente	Configurar Planeje e personalize a Gestão de sucesso do cliente para atender às suas necessidades
---	---

Tradução automática

Uso	Referência
 Use a Gestão de sucesso do cliente para gerenciar o ciclo de vida da conta	 Obtenha informações sobre o modelo de dados e os componentes instalados

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou, consulte [Customer Success Management release notes](#).
- Faça login no seu ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar Gestão de sucesso do cliente recursos em [Agora crie](#).
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em [ServiceNow University](#).
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em [Central de sucesso do cliente](#).
- Conecte-se com outros Gestão de sucesso do cliente usuários em [Now Community](#).

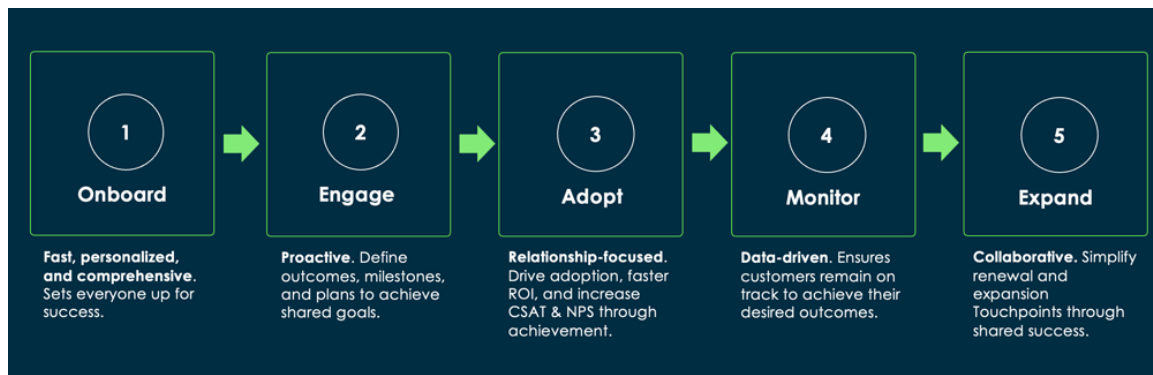
Explorar Gestão de sucesso do cliente

Gestão de sucesso do cliente permite que os provedores do setor de tecnologia criem uma experiência de integração estruturada, definam e rastreiem objetivos, resultados, marcos e planos para atingir objetivos compartilhados.

i Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

O diagrama a seguir mostra as diferentes tarefas envolvidas no ciclo de vida da Gestão de sucesso do cliente que podem ser gerenciadas por esta aplicação.



Gestão de sucesso do cliente os recursos incluem o seguinte:

- **Integração**: Entenda as necessidades e expectativas do cliente e defina um fluxo de trabalho repetível e transparente que possa ser seguido durante o processo de integração.
- **Compromisso**: Rastreie objetivos de sucesso, marcos e verifique se os resultados foram atendidos.
- **Adoção**: Posicione 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 contas a identificar oportunidades de renovação e expansão.

Recursos do Gestão de sucesso do cliente

- **Integração de conta**: Crie uma experiência de integração estruturada, permitindo a colaboração e a transparência com partes interessadas internas e externas durante o processo de integração.
- **Sucesso do cliente**: Rastreie objetivos de sucesso, resultados, ajude a mitigar riscos e identifique oportunidades de expansão e renovação.

Integração de conta

O recurso 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.



Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

O recurso de integração de conta inclui um playbook, um tipo de caso de integração de conta e tarefas de caso definidas que oferecem suporte a esse processo importante. Você pode usar o playbook como modelo ou como passar o mouse inicial sobre Criar sua experiência de integração.

A integração da conta inclui o seguinte:

- **Playbook:** Um playbook que serve como ponto de partida que permite criar um processo de integração repetível que atenda aos requisitos de negócios.
- **Casos de integração e tarefas de caso:** Um registro central para a equipe de integração, incluindo tarefas dedicadas para atribuir trabalho, automatizar e capturar dados. 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.

Fluxo de trabalho de integração de conta

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

- **Customer Service Management** o agente cria uma conta de cliente. Esta tarefa cria automaticamente um caso de integração de conta.
- O **playbook de integração da 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.



Playbook de integração

O **playbook de integração** tem atividades pré-configuradas para ajudar a inicializar a criação da experiência de integração.

No **playbook**, há cinco atividades principais que podem ser reutilizadas para criar várias ações em todo o fluxo de trabalho. O **playbook** serve como modelo e pode ser configurado por provedores de serviço para atender aos requisitos de negócios.

The screenshot displays the ServiceNow interface for a playbook. The main panel is titled 'Enter onboarding related info' and contains several input fields: Number (ALEONB0001007), Assigned to (Jeremy Hess), Priority (4 - Low), On the date (2024-06-30), Type (Phased), Contact (Barbara Gonzalez), Products, Service Bridge Integration (Remote Catalog), Stage (Not started), Short description, and Description. The left sidebar shows a list of activities, with 'Enter onboarding related info' selected. The right sidebar shows an activity stream with system messages indicating case task creation.

O playbook exibe um fluxo de trabalho em uma exibição simples e orientada para tarefas. O fluxo de trabalho do playbook de integração da conta é criado usando o Designer de automação de processos e pode ser configurado com base em seus requisitos. Consulte [Configure as atividades do playbook de integração](#) 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. À medida que 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 inseridos para cada atividade. Para obter mais detalhes sobre playbooks, consulte [Playbook layout and features](#).

Caso de integração e Tarefas de caso

O caso de integração é um registro central que gerencia a configuração, a ativação e as atualizações subsequentes da nova conta do cliente, como adições de produtos, modificações de conta e manutenção de dados.

Rastreando cada etapa do processo de integração e expansão, as equipes de sucesso do cliente podem orientar os clientes por meio dos requisitos de configuração e marcos importantes.

Os gerentes de sucesso do cliente podem usar o registro de caso de integração para:

- Descreva as tarefas e marcos específicos no processo de integração do cliente.
- Rastreie o andamento e registre a conclusão de atividades críticas.
- Acionar eventos principais durante a fase de integração.
- Fazer a transição da conta para a próxima fase da jornada de sucesso do cliente.
- Gerencie novos produtos e serviços.

As tarefas de caso de integração são usadas para capturar e rastrear tarefas específicas associadas à conta do cliente durante cada fase do processo de integração. Os gerentes de sucesso do cliente podem rastrear o andamento da tarefa em todas as contas e verificar se itens importantes não foram perdidos. Consulte [Crie um caso de integração de conta](#) para obter mais detalhes.

Importação e validação de dados

Use este recurso para simplificar a migração e a integração de dados do cliente no ServiceNow AI Platform.

A opção de importação de dados permite organizar e rastrear tarefas necessárias para importar dados e verificar se os dados estão completos e precisos. Desempenha um papel crítico na integração de novas contas e na facilitação de atualizações das existentes, ajuda a reduzir o esforço manual e melhora a integridade dos dados.

O recurso Assistência de validação de dados simplifica o processo de entrada manual de dados verificando se os campos obrigatórios estão preenchidos e se os possíveis erros estão sinalizados. Esta opção é útil em cenários em que integrações automatizadas ou em grande escala podem não estar disponíveis ou práticas.

Para obter mais detalhes sobre o processo de importação e validação de dados, consulte [Captura e validação de dados](#).

Sucesso do cliente

Saiba como sua organização pode usar a solução de sucesso do cliente para envolver os clientes, executar estratégias de sucesso para mitigar riscos e identificar oportunidades de expansão.

Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

Com a solução de sucesso do cliente, os provedores de serviço podem criar uma estratégia focada no relacionamento que ajuda a maximizar as conquistas, impulsionar compromissos e entregar 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, as equipes de sucesso do cliente podem:

- Inspirar a fidelidade e retenção do cliente, não apenas garantindo a adoção, mas também o domínio do cliente de 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 fluxo de trabalho de sucesso do cliente inclui o seguinte:

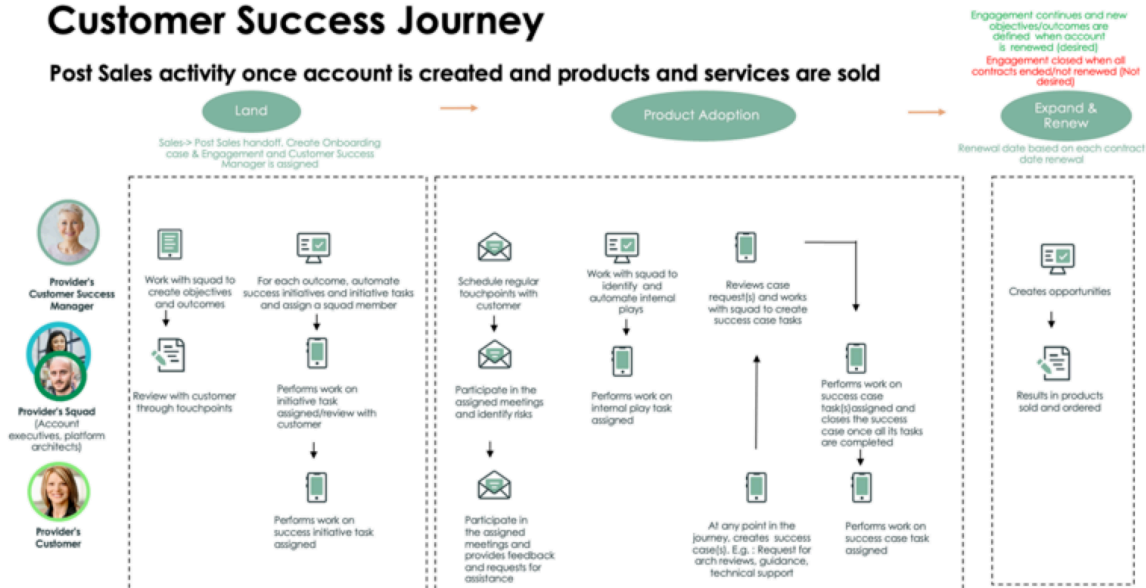
- Modelo de dados de sucesso do cliente e registros
- Visão geral do portfólio de sucesso do cliente
- Estrutura de saúde e risco
- Visão geral do portfólio de risco
- Páginas do espaço de compromisso
- Experiência baseada em processo com playbooks
- Iniciador de reprodução bem-sucedida que pode ser usado para criar atividades automatizadas ou manuais

- Playbooks de sucesso do cliente
- Blueprint de sucesso
- Pontos de contato programados e planejador de pontos de contato

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

Customer Success Journey

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



Compromissos

Os compromissos podem documentar e rastrear interações entre o provedor de serviços e as contas do cliente durante toda a jornada de sucesso do cliente.

Um compromisso fornece uma exibição centralizada de todas as atividades relacionadas a uma conta. Ele mantém um log histórico de todas as atividades, como reuniões com clientes, interações de suporte, verificações de integridade e discussões de renovação.

O registro de compromisso é usado para:

- Rastrear o histórico do cliente: Ele captura interações passadas e permite que as equipes de sucesso do cliente monitorem a jornada da conta.
- Tome decisões informadas: Defina lembretes para eventos futuros e mantenha acompanhamentos consistentes conforme necessário.
- Criar gatilhos automatizados: Pode ser configurado para acionar eventos automaticamente com base em tipos ou status de compromisso específicos.
- Forneça relatórios e análises aprimorados: Gera relatórios e informações relacionados à integridade da conta, níveis de satisfação e frequência de engajamento.

Para obter mais detalhes sobre o registro de compromisso e seus recursos, consulte [Página inicial do compromisso](#).

Estrutura de integridade

Defina os principais indicadores operacionais e de negócios e seu impacto na integridade geral de um compromisso.

Os gerentes de sucesso do cliente podem usar a pontuação de integridade para avaliar o status de um compromisso, seja estável ou em declínio. Eles podem usar os principais

indicadores operacionais e de negócios para definir e medir o desempenho em nível global ou para compromissos específicos com base em necessidades contratuais. A pontuação de integridade de um compromisso pode fornecer informações e ajudar os gerentes de sucesso do cliente a identificar tendências e agir, se necessário.

A pontuação de integridade pode ser calculada usando diferentes métricas, como pontuação de CSAT e uso do produto. Por exemplo, você pode calcular a pontuação de integridade de um compromisso usando as seguintes métricas:

Métrica	Peso
Pontuação de índice de satisfação do cliente	20%
Uso do produto	30%
Utilização de licença	10%
Número de promotores (pontuação NPS)	20%
Número de pedidos criados para o produto X.	20%

A pontuação de integridade do compromisso é o peso total de todas essas métricas. Consulte [Defina critérios de integridade](#) para obter detalhes sobre como configurar as métricas para calcular a pontuação de integridade.

Você pode exibir a pontuação de integridade de um compromisso específico ou de todos os compromissos no [Painel do portfólio de sucesso](#).

Estrutura de risco

Centralize, rastreie e monitore os riscos relacionais e reduza a rotatividade de clientes. Identificar sinais de risco e criar planos de correção repetíveis.

Os riscos podem afetar a integridade de um compromisso e comprometer as chances de expansão ou renovação. Os gerentes de sucesso do cliente podem usar os sinais de risco para registrar e gerenciar os riscos vinculados a um compromisso e tomar as ações apropriadas. Os sinais de risco podem fornecer informações e ajudar os gerentes de sucesso do cliente a identificar tendências e avaliá-las.

Os sinais de risco podem ser:

- Criado manualmente. Consulte [Criar um sinal de risco](#).
- Gerado automaticamente quando um valor de limite é violado ou uma condição específica é atendida. Consulte [Definir critérios de risco](#).

A lista a seguir mostra alguns exemplos de casos de uso quando os sinais de risco são gerados:

- Os resultados da pesquisa de satisfação do cliente (CSAT) diminuíram em X% para um produto
- NPS caiu para 7
- A utilização da licença está abaixo de 50%
- O número de casos P1 para um produto/conta aumentou x%

- Prazo do resultado de sucesso perdido
- O ACV líquido da oportunidade é reduzido em X%

Os agentes de sucesso do cliente podem monitorar os sinais de risco na página Sinais de risco ativos. Consulte [Painel de portfólio de riscos](#) para obter detalhes.

Pontos de contato

Os agentes de sucesso do cliente podem programar pontos de contato regulares durante o ciclo de vida de um compromisso para avaliar o andamento, fornecer feedback e oferecer orientação.

Os pontos de contato oferecem suporte a conversas entre provedores e clientes empresariais durante todo o ciclo de vida do compromisso. Os pontos de contato ajudam a capturar e organizar anotações de reuniões internas e externas e garantem que todos os itens de comunicação e ação sejam rastreados com eficiência e facilmente acessíveis para referência futura.

Funções do usuário do ponto de contato

Função do usuário	Descrição
Agente de sucesso	Pode criar, ler e atualizar pontos de contato e registros de reunião.
Cliente de sucesso	Pode criar e atualizar pontos de contato, registros de reunião e programar reuniões.

Consulte [Página inicial do ponto de contato](#) para obter mais detalhes.

Adoção do produto e uso da capacidade

A adoção do produto e o uso da capacidade medem a eficácia com que os clientes estão adotando ou interagindo com um produto.

Ele fornece informações sobre como um produto é usado e integrado aos fluxos de trabalho do cliente. Adoção do produto e pontuações de capacidade são calculadas com base nas métricas de uso do produto, como licenças usadas, tarefas concluídas e número de usuários ativos. Maior adoção de produto está associada a maior satisfação do cliente, retenção e potencial de expansão.

Você pode usar este recurso para:

- Identifique usuários ativos e avançados que aproveitam totalmente o produto.
- Destaque áreas em que os clientes precisam de treinamento ou suporte.
- Preveja o risco de rotatividade identificando usuários com baixo engajamento ou baixos níveis de adoção.
- Demonstre a realização de valor garantindo que os usuários possam alcançar os resultados desejados.

Você pode calcular a adoção do produto e as pontuações de capacidade para qualquer produto vendido associado a um compromisso. Antes de calcular as pontuações, você deve criar registros de capacidade do produto e associá-los a um ou mais registros de uso de capacidade. Você pode associar uma capacidade primária diretamente a um produto específico. Você também pode associar vários recursos secundários que pertencem a uma única capacidade primária. Consulte [Criar uma capacidade de produto](#) para obter detalhes.

Por exemplo:

- Produto vendido: ITSM
- Capacidade primária: Gestão de incidentes
- Recursos secundários: Registro em log de incidentes, priorização de incidentes.

Você pode configurar como a adoção do produto e as pontuações de capacidade são derivadas e exibidas na página inicial de compromisso e na página de capacidade do produto. Consulte [Configurar Visualizações do DCE](#) para obter detalhes.

Tópicos relacionados

[Adoção do produto](#)

[Exiba o uso do produto e os dados de capacidade](#)

Mecanismo de contexto de dados

O Mecanismo de contexto de dados simplifica o processo de gestão de dados, capturando dados de várias fontes e transformando-os em informações acionáveis.

Ele permite gerar informações acionáveis associando dados a tabelas específicas e categorizando-os usando detalhamentos. Com o Mecanismo de contexto de dados, você pode:

- Coletar dados: Reúna informações de várias fontes, incluindo indicadores de PA (Performance Analytics), sistemas externos e métricas calculadas.
- Analisar informações: Processe e categorize dados usando detalhamentos e associações personalizáveis e gere informações.
- Visualizar resultados: Apresente descobertas por meio de painéis e relatórios abrangentes.

Os dados coletados pelo Mecanismo de contexto de dados são usados para calcular e manter:

- Pontuações de integridade: Calcule pontuações de integridade para compromissos com o cliente.
- Uso do produto e pontuações de adoção: Gere pontuações para medir o uso e a adoção do produto.
- Sinais de risco: Identificar e gerar sinais de risco.
- Resultados de sucesso: Crie resultados de sucesso com base nos dados coletados

Para coletar e usar dados, você deve configurar uma fonte de dados e vinculá-la à tabela de contexto apropriada (compromisso, resultado de sucesso ou uso do produto). A tabela Dados do mecanismo de contexto armazena essas informações e atualiza as pontuações de integridade, as métricas de adoção, os sinais de risco e os resultados de sucesso quando os trabalhos agendados são executados. Para mais detalhes, consulte [Configure o Mecanismo de contexto de dados](#).

Informações do Mecanismo de contexto de dados (DCE)

O DCE Insights é um recurso do Mecanismo de contexto de dados que permite exibir métricas de uso e capacidade do produto com base no tipo de registro e no contexto.

O DCE Insights permite configurar e exibir métricas relevantes com base no contexto e nos padrões de uso. O sistema fornece flexibilidade para mostrar diferentes conjuntos de métricas, dependendo do contexto de exibição. Por exemplo, você pode exibir 10

indicadores-chave em uma página de registro de conta e um conjunto diferente em uma página de produto vendido. Além disso, você pode definir destinos e linhas de base para cada fonte de dados e especificar condições que determinam quando os dados aparecem.

Você pode configurar visualizações e associá-las a uma entidade do DCE Insight. As entidades do DCE Insight usadas para rastrear dados de uso são definidas na tabela Informações do DCE. Cada entidade na tabela Informações do DCE está associada a entidades presentes na tabela Itens de informações do DCE. Cada Item de informações do DCE é mapeado para um ponto de layout específico, garantindo que as informações apareçam no contexto correto. As seguintes entidades como parte do sistema de base:

- **Uso do produto:** Permite rastrear dados de uso no nível do produto. Ele inclui os seguintes itens do DCE Insight:
 - Pontuação de adoção
 - Pontuação de satisfação
 - Usuários ativos mensais
 - Utilização de licença mensal
 - Transações mensais
 - Métricas auxiliares
- **Uso da capacidade do produto:** Permite rastrear dados de uso no nível de capacidade de um produto. Ele inclui os seguintes itens do DCE Insight:
 - Pontuação de adoção
 - Métricas auxiliares

A opção Visualizações do DCE permite configurar a visualização de dados nas páginas de capacidade do produto. Consulte [Configurar Visualizações do DCE](#) para obter detalhes.

Modelo de plano gráfico de sucesso

Use o modelo de plano gráfico de sucesso para criar um modelo com objetivos e resultados predefinidos para um produto específico. Este recurso ajuda a simplificar o processo de associação de objetivos e resultados a um produto quando um compromisso é criado.

Com o modelo de plano gráfico de sucesso, os gerentes de sucesso do cliente podem garantir que os objetivos e resultados apropriados estejam sendo alcançados para compromissos em seu portfólio. Eles podem:

- Crie objetivos e resultados de sucesso comuns e personalize-os para atender às necessidades do cliente.
- Organize objetivos, resultados e iniciativas com uma exibição de linha do tempo para facilitar o acesso.

O modelo fornece uma abordagem padronizada para criar objetivos e resultados e reduz a sobrecarga manual. Ele também fornece diretrizes para que os gerentes de sucesso do cliente discutam e identifiquem objetivos que são importantes para os clientes. Consulte [Crie um modelo de plano gráfico de sucesso](#) para obter detalhes.

Playbooks de sucesso do cliente

Os agentes de sucesso do cliente podem usar playbooks para definir atividades planejadas e não planejadas, sucesso e processos de renovação.

Os playbooks fornecem orientação passo a passo e incluem várias fases e atividades que devem ser incluídas. Os agentes de sucesso do cliente podem:

- Exiba as fases e as atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e as atividades e feche o playbook.

Para obter mais detalhes sobre o layout e os componentes do playbook, consulte [Playbook layout and features](#). Os seguintes playbooks estão disponíveis:

- [Playbook do caso de sucesso](#)
- [Playbook interno](#)
- [Playbook de renovação](#)

Playbook do caso de sucesso

Use o playbook do caso de sucesso como o ponto de partida para definir os processos de sucesso em sua organização. Este playbook pode conter uma ou mais tarefas de caso de sucesso com atividades predefinidas.

O playbook do caso de sucesso consiste em três fases:

- Iniciar: Crie um registro de caso de sucesso para um compromisso e insira as informações principais.
- Criar tarefas de sucesso relacionadas ao caso de sucesso. Nesta fase, você pode definir o resultado pretendido, o plano de ação e criar reuniões.
- Fechar: Feche o playbook quando todas as tarefas de sucesso tiverem sido concluídas.

Para obter mais detalhes sobre o layout do playbook e os diferentes cartões, consulte [Playbook layout and features](#). Para obter instruções sobre como criar o playbook de caso de sucesso, consulte [Criar uma estratégia do cliente](#).

Playbook interno

Use o playbook interno como ponto de partida para definir atividades planejadas ou não planejadas às quais o cliente não tem acesso durante o ciclo de vida do compromisso. Este playbook pode conter uma ou mais tarefas de reprodução internas com atividades predefinidas.

O playbook interno consiste em três fases:

- Iniciar: Crie um registro de reprodução interno para um compromisso e insira as informações principais.
- Definir o plano de ação: Especifique as etapas e tarefas para este cenário interno.
- Revisar e fechar: Revise e feche o playbook quando todas as tarefas de reprodução internas tiverem sido concluídas.

Para obter instruções sobre como criar o playbook interno, consulte [Criar um playbook interno](#).

Playbook de renovação

Use o playbook de renovação para definir os processos de renovação de conta em sua organização. Este playbook é usado para impulsionar renovações de contratos e melhorar a retenção de clientes.

O playbook de renovação consiste nas seguintes fases:

- Iniciar
- Avaliar oportunidade
- Comunicar
- Rastrear oportunidade
- Revisar e fechar

Para obter instruções sobre como criar o playbook de renovação, consulte [Criar um playbook de renovação](#).

Registro de implementação

Os registros de implementação são usados para rastrear o andamento de um parceiro ou cliente implementando um produto ou serviço.

Os registros de implementação capturam os itens de trabalho planejados associados a um compromisso, como responsável, datas de início e término, estado e andamento. Os provedores de serviços de tecnologia podem monitorar os vários aspectos de um compromisso, as diferentes partes envolvidas e quaisquer riscos associados.

Sem um sistema estruturado para acompanhar o andamento da implementação, as empresas enfrentam vários desafios:

- Falta de visibilidade
- Comunicação ineficiente
- Resolução de problemas atrasada
- Risco de rotatividade do cliente
- Integração inconsistente

Os registros de implementação fornecem uma exibição centralizada do status da implementação e de todos os problemas encontrados durante o processo de implantação. Eles fornecem visibilidade crítica das atividades de implantação que afetam diretamente o sucesso do cliente e os resultados de entrega.

Os registros de implementação podem ser criados manualmente pelo gerente de integração de conta ou pelo gerente de sucesso do cliente. Consulte [Criar um registro de implementação](#) para obter detalhes.

Como configurar o Gestão de sucesso do cliente

Configure recursos e tarefas necessários durante a jornada de sucesso do cliente.

i Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

Configuração da Gestão de sucesso do cliente

Tarefa	Descrição
Ativar Gestão de sucesso do cliente	Instalações Gestão de sucesso do cliente e plug-ins relacionados.
Configure o playbook de integração da conta	Configure o playbook de integração da conta para importar, armazenar, gerenciar e publicar dados da conta.
Configure as atividades do playbook de integração	Configure as atividades do playbook de integração da conta usando Workflow Studio.
Configure ações recomendadas para integração de conta	Configure ações recomendadas para exibir recomendações relevantes no playbook de integração da conta.
Execute o trabalho agendado para fazer backup da tabela de preparação	Execute um trabalho agendado para fazer um backup da tabela de preparação em intervalos periódicos.
Configuração básica de sucesso do cliente	Configure componentes básicos, como compromissos, objetivos de sucesso e pontos de contato.
Gerencie playbooks de sucesso do cliente	Crie playbooks para definir atividades planejadas e não planejadas durante o ciclo de vida do compromisso.
Mecanismo de contexto de dados	Configure o Mecanismo de contexto de dados para coletar, analisar e visualizar dados coletados de várias fontes.
Criar uma capacidade de produto	Crie um registro de capacidade do produto para definir os recursos e funções oferecidos por um produto.
Configurar Visualizações do DCE	Configure fontes de dados, defina linhas de base e destinos.
Gerenciar compromissos	Configure métricas para calcular a integridade e a pontuação de risco de um compromisso.
Crie um modelo de plano gráfico de sucesso	Crie um modelo com objetivos de sucesso e resultados predefinidos para um produto específico.
Crie um registro de implementação	Crie um registro de implementação para capturar os itens de trabalho planejados associados a um compromisso.
Habilite a integração com o Microsoft Dynamics CRM	Habilite a integração com o Microsoft Dynamics CRM para avaliar riscos e rastrear oportunidades de renovação.

Ativar Gestão de sucesso do cliente

. Gestão de sucesso do cliente o plug-in (com.sn_acct_lc) está disponível como uma assinatura separada. Este plug-in ativa plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Tradução automática

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Gestão de sucesso do cliente o plug-in ativa esses plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para eventos de ciclo de vida da conta

Plug-in	Descrição
Gestão da 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.
Playbook Experience [com.playbook_experience]	Permite personalizar a experiência do usuário padrão do Playbook para criar o fluxo de trabalho de processo de negócios desejado.
Registrar itens relacionados conectados [com.snc.sn_record_related_items_connected]	Habilita itens relacionados ao registro.
Playbooks para Customer Service Management[com.sn_csm_playbook]	Orienta os agentes de atendimento ao cliente por meio das várias tarefas para resolver os problemas do cliente e visualiza todo o ciclo de vida em processos diversos e isolados.
Núcleo de tecnologia [com.sn_ti_core]	Setor de tecnologia vertical Customer Service Management extensões.
Experiência de decisões guiadas [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões guiadas em um playbook no Espaço.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	Ativar este plug-in permite que o administrador crie e gerencie tipos de caso.
Pesquisa de registro [com.snc.sn_record_lookup]	Componente de pesquisa de registro usado para pesquisar e vincular um registro de uma tabela.
Mecanismo de contexto de dados [com.sn_data_ctx_engine]	Permite a criação e a medição de métricas e a resolução delas para um contexto específico (como compromissos de sucesso) na plataforma.
Reuniões de ponto de contato [com.sn_meeting_mgmt]	Permite a criação e o gerenciamento de reuniões únicas ou recorrentes com clientes no registro do Ponto de contato.
Gestão de documentos [com.snc.platform_document_management]	Permite que os gerentes de sucesso do cliente armazenem documentos complexos que podem ser salvos como anexos ou na Base de conhecimento.
Roadmap [sn_roadmap]	Permite que o gerente de sucesso do cliente veja e planeje o roadmap de iniciativas de sucesso vinculadas aos objetivos e resultados de sucesso.
Capacidade do produto principal [com.sn_prod_cap_core]	Permite que as organizações definam, gerenciem e avaliem capacidades em modelos de produto no ServiceNow plataforma.
Central do cliente [app-customer-central]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente exibam informações completas sobre o contato do cliente com o suporte.

Tradução automática

Plug-ins para eventos de ciclo de vida da conta

Plug-in	Descrição
Componente sísmico para atividade do cliente [devsnc-sn-customer-activity]	Mostra todas as atividades relacionadas a um contato, conta ou consumidor para um agente. Essas informações podem ser usadas por um agente para ajudar o cliente. Este componente aceita aspectos e itens do feed de atividades no formato JSON junto com algumas outras propriedades e renderiza atividades e aspectos fornecidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Tudo**.
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 domínios e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, você deve estar em **global** domínio. Caso contrário, a seguinte mensagem de erro será exibida:

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

Integração de conta

Configure e configure o. Gestão de sucesso do cliente aplicação.

Configure o playbook de integração da conta

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

i Nota:

Alguns recursos no playbook de integração de conta não estão funcionando corretamente. Para resolver esse problema, você deve instalar a aplicação Playbook Experience 26.1.2 do ServiceNow Store. Para obter mais detalhes sobre os problemas, consulte [KB1651378](#).

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

- **Automaticamente** : Quando uma nova conta de cliente é criada, o. **Criação de caso de integração de conta** o fluxo é acionado e um caso de integração é gerado automaticamente. Você pode configurar tarefas do playbook que incluem a identificação dos principais membros da equipe, a configuração da importação de dados e a criação de atividades colaborativas.
- **Manualmente** : Para contas de cliente existentes que estão sendo integradas em fases, você pode criar casos de integração adicionais do **Lista** exibir. Consulte [Crie um caso de integração de conta](#) para obter detalhes.

Ao abrir o caso de integração de conta, você é 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 fase horizontal.
- As atividades em cada fase na exibição de atividades empilhadas do playbook.
- 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.

. Gestão de sucesso do cliente o playbook inclui as seguintes fases e atividades que podem ser usadas no processo de integração da conta.

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

Crie 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 de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Casos de integração de conta > Tudo**.
3. Selecione **Novo**.
O playbook de integração da conta é iniciado. Você pode configurar as várias atividades e criar o caso de integração de conta. Consulte [Configure o playbook de integração da conta](#) para obter detalhes.

Configuração inicial

Esta fase tem o objetivo de coletar as informações iniciais necessárias para integrar um cliente. Por exemplo, coletar informações principais, como nome do 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 foi gerado a partir de um caso, este campo será preenchido automaticamente. Selecione 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:

Atividade	Detalhes
	• 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: Não Central de controle de serviços a integração é necessária. ◦ Catálogo remoto: A Central de controle de serviços a integração para o recurso de catálogo remoto é necessária. ◦ Tarefa remota: A Central de controle de serviços a integração para o recurso de tarefa remota é necessária. ◦ Sincronização de dados de base: A Central de controle de serviços a integração para o recurso de sincronização de dados de base é necessária. • Tipo: Selecione um dos seguintes: ◦ Em fase: Uma parte específica do processo de integração deste cliente é gerenciada por meio deste Gestão de sucesso do cliente caso de integração. ◦ Completo: Todo o processo de integração deste cliente é por isso Gestão de sucesso do cliente caso de integração. • Especifique a data de lançamento e selecione Marcar como concluído para prosseguir com a próxima atividade. i Nota: O campo Estado está 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.
Adicionar equipe do cliente	Adicione os contatos do cliente que trabalham no caso de integração da conta.

Atividade	Detalhes
	• Insira o Nome, Sobrenome, Endereço de e-mail e selecione Adicionar para criar um 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 selecione Adicionar para atribuir responsabilidade pelo contato do cliente. • Selecione Marcar como concluído para passar para a próxima etapa. Quando esta etapa é concluída, dois e-mails são gerados automaticamente. O primeiro e-mail identifica o ponto de contato primário do caso de integração da conta. O segundo e-mail identifica os principais membros da equipe que participam do processo de integração.
Adicionar equipe de conta	Adicione e atribua responsabilidades aos membros da equipe interna (provedores de serviço) que trabalham no caso de integração da conta. Isso inclui ServiceNow administrador que lida com o caso. Depois que a conta é adicionada, um e-mail é enviado para todos os membros da equipe. • Selecione uma função de usuário predefinida no Responsabilidade campo. • Selecione um usuário atribuído a esta função e selecione Adicionar para atribuir responsabilidade ao membro da equipe. • Selecione Marcar como concluído para passar para a próxima atividade. i Nota: Por padrão, todas as tarefas no playbook são atribuídas ao provedor ServiceNow administrador.
Adicionar equipe	Adicione os membros da equipe que estarão envolvidos na conclusão do caso de integração e outras atividades. Esta é uma atividade opcional. Selecione 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 membro da equipe da equipe do plantel adicionadas 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 após:

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

Estado	Fase
Novo(a)	Não iniciado, em risco
Não atribuído	Não iniciado, em risco
Ativo	No caminho certo, em risco
Bloqueados	Pausado, em risco
Encerrado	Terminado
Cancelado	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 após:

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

Estado	Andamento
Aberto	Não iniciado
Aguardando cliente	Pausado, em risco
Aguardando interno	Pausado, em risco
Em andamento	No caminho certo, em risco
Revisão	No caminho certo, em risco
Encerrado	Terminado
Cancelado	Terminado

Se você estiver usando uma versão anterior do Gestão de sucesso do cliente, siga as instruções em [KB1651427](#) para corrigir o mapeamento entre esses campos.

Captura e validação de dados

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

Fase	Atividade
Captura e validação de dados	Nesta tarefa, selecione o tipo de atividade que está sendo executada:

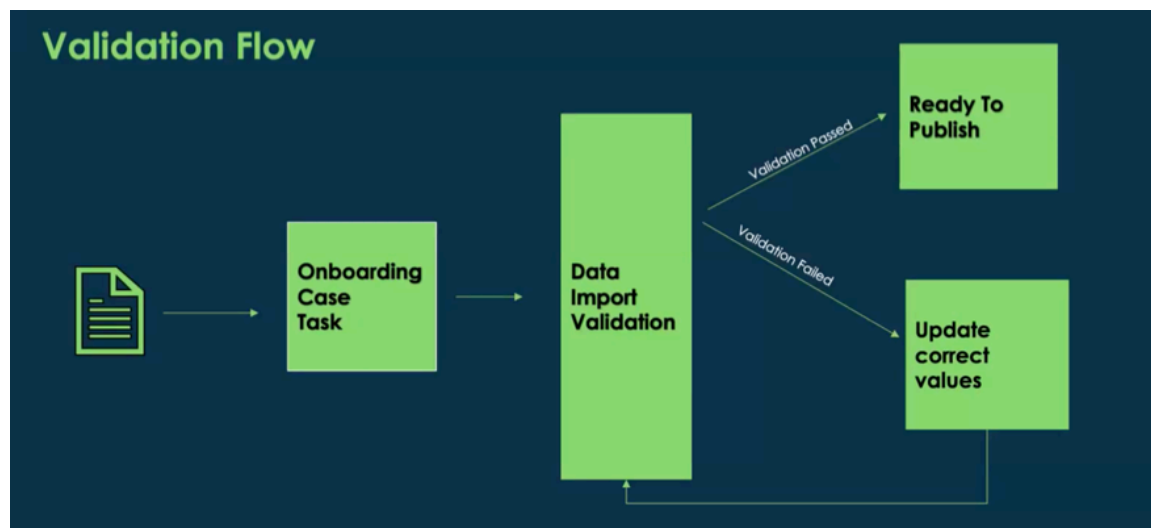
Fase	Atividade
	• Captura de dados: Indica dados importantes que estão sendo importados para o sistema. • Mitigação de risco: Denota um risco associado à integração deste cliente que deve ser gerenciado. • Desenvolvimento: Rastreia uma ação de desenvolvimento interna ou externa necessária. • Treinamento: Indica uma atividade de treinamento necessária antes da data de lançamento. • Teste: Indica uma atividade de teste necessária antes da data de ativação. As seguintes tabelas padrão estão disponíveis com o sistema de base: • Contatos de cliente • Local • Direito de serviço • Item-base de instalação • Relacionamento de endereço da conta • Contrato • Produtos vendidos • Base de instalação de produtos M2M vendidos 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 Importe dados para o playbook de integração da conta. Essas tabelas foram configuradas com condições específicas e os valores de campo 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 Configure a validação de dados usando a tabela Assistência de validação de dados para obter detalhes.

Revise os dados na atividade Resumo e selecione **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 ele é 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 da conta.
2. Os dados são carregados na tabela de preparação e validados para verificar se somente os dados corretos podem 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 [Configure a validação de dados usando a tabela Assistência de validação de dados](#) para obter detalhes.
3. Quando a validação é concluída, os dados são movidos para uma das seguintes categorias:
4.
 - Pronto para publicar: Os dados atendem a todas as condições de validação e podem ser publicados.
 - Precisa de atenção: Revise os registros que estão no **Precisa de atenção** resolva os erros e selecione **Salvar**. Esses registros atualizados são movidos para **Ainda para validar** estado.

Configure a validação de dados usando a tabela Assistência de validação de dados

Crie validações de nível de campo e registro na tabela Assistência 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 seu requisito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Eventos de ciclo de vida da conta > Suporte para assistência de validação de dados > Assistência de validação de dados** tabela;
2. Selecione **Novo** Para abrir o registro da Assistência de validação de dados.
3. Selecione o tipo de validação que pode ser Nível de campo ou Nível de registro.
4. Para Tipo de validação no nível de campo, você pode selecionar um dos seguintes subtipos de validação:
 - Referência: Selecione a Tabela de referência, o campo Tabela de referência, a Tabela de preparação e o campo 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 Tabela de destino, a tabela de preparação e o campo 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 Tabela de preparação.
 - Data/hora: Selecione o formato de data e hora, a tabela de preparação e o campo Tabela de preparação.
 - Booleano: Selecione a tabela de preparação e o campo Tabela de preparação. Verifica se há um resultado verdadeiro ou falso.
 - Limites de caracteres de cadeia de caracteres: Especifique o campo Comprimento máximo, Tabela de preparação e Tabela de preparação. Usado para validar se o comprimento da cadeia de caracteres não excede o limite especificado.
 - Inteiro ou decimal: Especifique a tabela de preparação e o campo Tabela de preparação. Usado para validar se o campo é um número inteiro ou decimal.
5. Selecione **Obrigatório** caixa de seleção para especificar se uma condição de validação é necessária.
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. Selecione **Enviar** para criar uma tabela de assistência de validação.

Configure a tarefa de importação de dados de integração da 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`
- Um ou mais Playbooks funções. Consulte [Playbooks roles](#) para obter detalhes.
- Confirme se você está no mesmo escopo da aplicação em que a tabela de destino está presente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Eventos de ciclo de vida da conta > Suporte para assistência de validação de dados > Construtor do importador**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Criar modelo** insira o nome e selecione *Target table* na lista suspensa.
4. Selecione o ícone Anexos, carregue um modelo do Excel e selecione **Continuar**.

Nota:

Os nomes dos rótulos no modelo anexado devem corresponder aos nomes dos campos na tabela de destino.

5. Na etapa Fonte de dados, você pode modificar o padrão *Import set table name* e selecione **Continuar**.
A fonte de dados é criada e exibida na guia Fonte de dados na lista relacionada. Selecione *Name link* para exibir a fonte de dados. Observe que o campo Nome mostra o nome da fonte de dados com o prefixo *Sucesso do cliente DS* Seguido pelo nome da tabela do conjunto de importação. O nome interno da tabela Conjunto para importação também é exibido.
6. Na etapa Mapa de transformação, você pode modificar o padrão *Transform map name* e selecione **Continuar**.
O mapa de transformação é criado e exibido na guia Mapa de transformação na lista relacionada. Selecione *Name link* 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 na qual os dados de preparação são armazenados.
 - Mapas de campo: Mostra o mapeamento entre os campos nas tabelas de origem e de destino.

A exibição da lista Assistência de validação de dados com os diferentes tipos de validações é exibida.
7. Selecione **Novo** (Etapa opcional) Para criar uma validação de nível de campo ou de registro ou navegar de volta para a página do Construtor de importação.
8. Na etapa de atividade do Playbook, navegue até a guia Visualizações de IU na lista relacionada.
Observe as duas exibições de lista que foram criadas. Essas listas aparecem na etapa Importação de dados do playbook de integração da conta.
9. Selecione **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

Adicione esta definição de atividade recém-criada no Designer de automação de processos e siga as instruções em [Adicione a tarefa de importação de dados](#) seção para criar uma tarefa de playbook de integração.

Adicione 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 **Tudo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione **Processo de integração do ciclo de vida da conta**.
3. Navegue até a raia Captura e validação de dados e selecione **Adicione uma atividade**.
4. Selecione **Eventos de ciclo de vida da conta** e selecione **Criar e exibir registro de tarefa técnica**.
5. Selecione **Editar** ícone na tarefa recém-adicionada para exibir as propriedades.
6. Selecione **Exibir todas as propriedades** e selecione **Avançado**.
7. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.
8. No campo Quando iniciar, selecione **Com anterior**. Esta opção permite que você execute todas as atividades da tarefa em paralelo.
9. Selecione **Automação** guia. Na seção Entradas, insira o seguinte:
 - Tabela: A tabela para a qual o registro está sendo criado. Selecione **Tarefa de importação de dados (sn_ti_core_imp_task)**.
 - Condições canceladas: Especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa passe para o estado Cancelado.
 - Condições encerradas: Especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa passe para o estado Encerrado.
 - 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 do formulário que será exibida no Gestão de sucesso do cliente playbook. Insira `tech_pad_imp_task_view` aqui.
 - Nome da responsabilidade: Selecione a função de usuário Desenvolvedor/Administrador da ServiceNow na lista. Esta função é atribuída aos membros internos da equipe (definida na tarefa Atribuir responsabilidades internas da equipe do **Iniciar** fase do playbook. Consulte [Configure o playbook de integração da conta](#) para obter detalhes). Usuários com esta função podem executar a tarefa de importação de dados.
10. Selecione **Adicionar campo** e insira dados nos seguintes campos do Gestão de sucesso do cliente Tabela de tarefas de importação.
 - 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 do caso.
- Primário: Selecione o registro primário associado ao caso de integração da conta.
- Visível para o cliente: Defina isso **Falso**.

Insira o Assunto e a Descrição conforme necessário e selecione **Concluído**

11. Teste a configuração e selecione **Ativar** para ativar o playbook.

Depois que a tarefa de importação de dados tiver sido configurada, o Gestor de sucesso do cliente o playbook pode ser usado para integrar clientes. Consulte [Configure o playbook de integração da conta](#) para obter detalhes.

Importe dados para o playbook de integração da conta

Como parte do Gestor de sucesso do cliente, 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 no Gestor de sucesso do cliente playbook, você pode continuar com **Validação e captura de dados** fase. Na seção do cabeçalho, você pode ver o nome da conta, a pessoa à qual está atribuída, os dias restantes, o status da conta e o status da importação de dados. Várias tabelas padrão foram configuradas com o sistema de base.

Para importar dados para essas tabelas padrão, siga estas etapas:

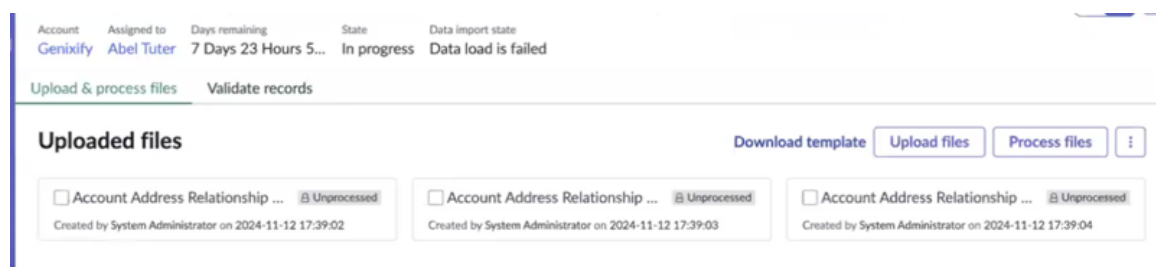
Procedimento

1. Em *Carregar e processar arquivos*, selecione **Carregar arquivos**.
2. Na janela Carregar arquivos, selecione **Adicionar arquivo**, selecione o arquivo e, em seguida, selecione **Upload**.

i Nota:

Verifique se o arquivo XLSX contém os dados precisos aprovados em todas as verificações de validação predefinidas ou em todas as validações personalizadas que foram definidas.

O arquivo carregado aparece na página Carregar e processar arquivo.



Você pode carregar vários arquivos. Para cada arquivo carregado, o nome do arquivo, a data em que ele foi carregado, a pessoa que carregou o arquivo e o status de carregamento (não processado) são exibidos.

3. Selecione um ou mais arquivos a serem carregados e selecione **Processar arquivos** .
Se algum dos arquivos que estão sendo carregados contiver erros de validação, nenhum dos arquivos será carregado para a tabela de preparação e uma mensagem de erro será exibida. Você deve corrigir todos os erros antes de carregar os arquivos. Se não houver erros de validação, você verá uma mensagem indicando que os arquivos estão sendo carregados e, quando o processo for concluído, o status do carregamento mudará para *Processado* .
4. Navegue até *Validar registros* guia.
5. . Os dados foram validados com sucesso! Verifique a tabela de preparação. a mensagem 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.
 - Precisa de atenção: Os registros neste estado têm alguns problemas que devem ser resolvidos.
 - Ainda para validar: Os registros neste estado não foram validados.
6. Revise os registros no *Needs attention* estado, verifique as informações na coluna Comentário, modifique o registro, se necessário, e selecione **Salvar** .
7. Depois de editar o registro, navegue até *Yet to validate* e selecione *Validate*.
8. Quando todos os registros estão em *Ready to publish*, selecione os registros a serem publicados e selecione **Publicar** .

i Nota:

- Se você estiver importando vários arquivos de uma vez, o processo de importação de dados poderá ficar lento.
- Enquanto os dados estão sendo validados, selecione **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 na tabela de preparação e reinicia o processo desde o início. Dados no *Ready to publish* estado também é limpo.
- Selecione **Exibir detalhes** ícone de alternância para exibir os detalhes do registro.
- Selecione **Fechar tarefa** . Insira as anotações de fechamento e selecione **Fechar tarefa** . O campo Estado é atualizado para *Encerrado* E o campo Andamento é atualizado para **Concluído** e a tarefa de importação de dados é encerrada.

9. Selecione **Fechar**.
10. Revise o Resumo de importação de dados, insira Anotações de fechamento para cada tarefa e selecione **Marcar como concluído** para continuar com a próxima fase no playbook.

O que Fazer Depois

- Selecione **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta tarefa de importação de dados. Na janela pop-up, selecione os participantes da discussão, insira uma mensagem resumida e selecione **Iniciar discussão** . Uma janela é exibida com um link para o registro deste caso de integração. Selecione **Abrir registro** para abrir o registro e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no fluxo de atividades.

- Abra o fluxo de atividades e selecione **E-mail** Na lista suspensa Mais. Insira os detalhes necessários e clique em **Enviar e-mail**.

i Nota:

Você pode enviar e-mails somente para os membros da equipe associados à conta.

Desenvolvimento e automação

Esta fase é usada para rastrear e concluir atividades críticas, incluindo gestão de relacionamento de conta, programação de manutenção, definição de Acordo de nível de serviço (ANS) e Central de controle de serviços instalação (quando necessário).

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 de processo e ofertas • Emissão de relatórios • Desenvolvimento de catálogo (geral) • Trabalho relacionado i Nota: Se você selecionou qualquer um dos Central de controle de serviços Na fase Configuração inicial, as atividades relevantes são exibidas e você pode configurá-las conforme necessário. Essas atividades podem ser configuradas de acordo com seus requisitos. Você pode adicionar ou excluir tarefas e modificá-las conforme necessário. Na atividade de trabalho relacionada, você pode criar tarefas ad-hoc, se necessário. Consulte Configure tarefas de integração do sucesso do cliente no playbook para obter detalhes sobre tarefas de configuração simples.

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

Teste, treinamento e lançamento

Essas fases são projetadas para envolver os clientes nos testes e confirmar que eles receberam treinamento adequado 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 ativação • Planeje e conclua comunicações de entrada em operação • Planeje e conclua o treinamento • Executar treinamento Selecione Marcar como concluído para ir para a próxima fase.
Suporte de entrada em operação/publicação		Caso de suporte de entrada em operação O caso primário relacionado a quaisquer problemas de integração que são resultado do lançamento. A equipe de integração trabalha com as equipes apropriadas para resolver quaisquer problemas pendentes.

Depois de criar o caso de integração de conta, você pode executar as seguintes atividades:

- Selecione **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este caso de integração. Na janela pop-up, selecione os participantes que devem participar da discussão, insira uma mensagem resumida e selecione **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro deste caso de integração. Selecione **Abrir registro** para abrir o registro e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no fluxo de atividades.
- Selecione **Criar reprodução bem-sucedida** para criar ações automatizadas que devem ser realizadas durante um ciclo de vida de compromisso. Consulte [Crie uma peça de sucesso](#) para obter detalhes.
- Abra o fluxo de atividades e selecione **E-mail** Na lista suspensa Mais. Insira os detalhes necessários e selecione **Enviar e-mail**.

i Nota:

Você pode enviar e-mails somente para os membros da equipe associados à conta.

Feche ou cancele um caso de integração de conta

Você pode fechar ou cancelar um caso de integração de conta e todas as atividades relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todos os casos de integração** e abra o caso de integração que você deseja cancelar.
3. Selecione **Detalhes do registro** para exibir o formulário caso de integração de conta.
4. Para cancelar o caso de integração de conta, siga estas etapas:
 - Mude o Estado para **Cancelado**. Uma mensagem pop-up solicitando a confirmação do cancelamento é exibida. Selecione **Sim** para confirmar. O código de resolução é atualizado automaticamente para *Anulado/Cancelado*.
 - Verifique se todos os campos obrigatórios estão preenchidos e selecione **Salvar**. O caso de integração da conta foi cancelado.
5. Para encerrar o caso de integração de conta, siga estas etapas:
 - Mude o Estado para **Encerrado**.
 - Selecione o Código de resolução na lista suspensa:
 - Bem-sucedido - sem problemas
 - Bem-sucedido - com problemas
 - Malsucedido - Não foi possível concluir
 - Inválido/Cancelado
 - Confirme se o restante dos campos obrigatórios está preenchido e selecione **Salvar**. O caso de integração da conta foi cancelado.

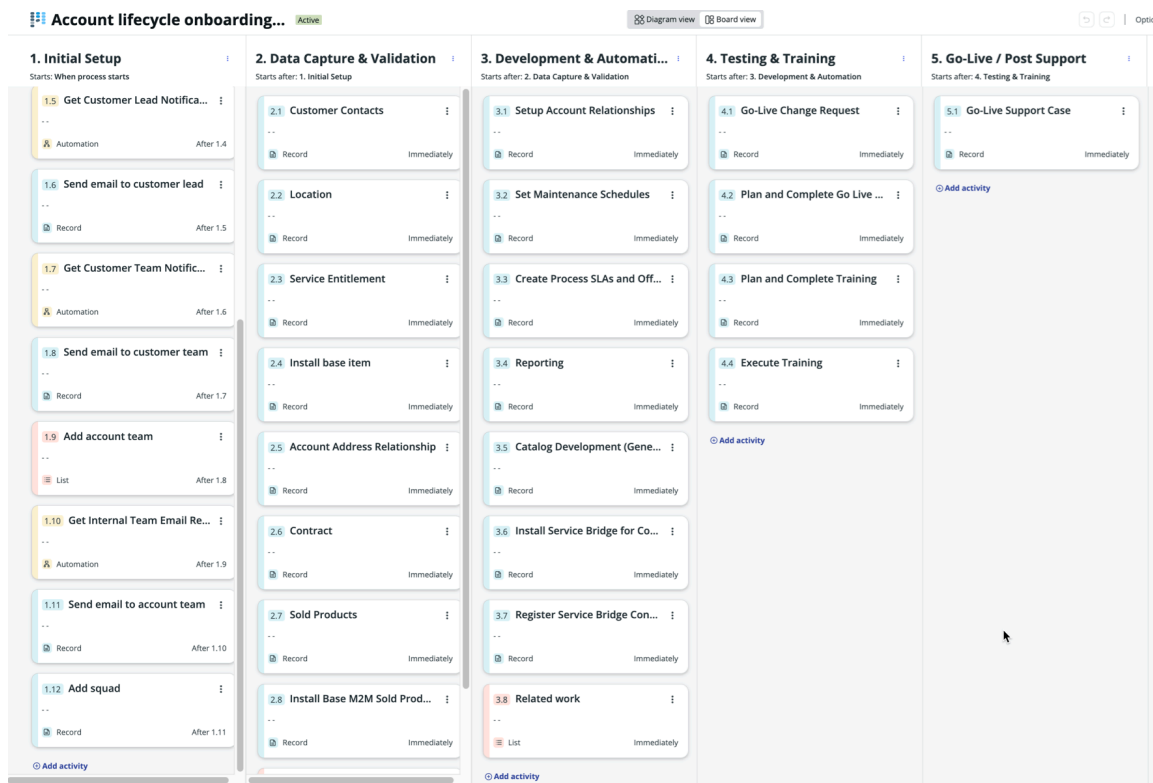
Nota:

Antes de fechar um caso de integração de conta, você deve fechar ou cancelar as tarefas de caso de integração de conta relacionadas. Se uma tarefa secundária associada ainda estiver aberta, uma mensagem de aviso será exibida. Primeiro, você deve fechar ou cancelar as tarefas secundárias e prosseguir com o fechamento do caso de integração da conta.

Configure as atividades do playbook de integração

Usar Playbooks em Workflow Studio para configurar as atividades do playbook de integração da conta.

Em Playbooks, uma atividade representa uma etapa do seu 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 [Playbook designer](#) .



Configure tarefas de integração do sucesso do cliente no playbook

Você pode configurar tarefas de integração de sucesso do cliente em um playbook usando o Designer de automação de processos.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- `sn_acct_lc.agent`
- Um ou mais Playbooks funções. Consulte [Playbooks roles](#) para obter detalhes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar, modificar e excluir tarefas das tarefas de integração do sucesso do cliente em um playbook 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 **Tudo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione **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 selecione **Avançado**.
5. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.
6. No campo Quando iniciar, selecione **Com anterior**.
Esta opção permite que você execute todas as atividades da tarefa em paralelo.
7. Selecione a guia Automação e selecione **Tarefa de integração** tabela.

8. Adicione todos os campos obrigatórios e todos os outros campos que devem ser preenchidos para esta tarefa na Integração de sucesso do cliente no playbook de integração.
9. Selecione **Concluído** e então **Ativar**.

Configure ações recomendadas para integração de conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.agent

Procedimento

1. Crie uma regra em Ações recomendadas para Gestão de sucesso do cliente.
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. Criar orientação e recomendações de campo.
Para obter mais informações, consulte [Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions](#).

Execute o 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

Backup dos dados presentes na tabela de preparação se:

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

i Nota:

Importar tarefas que estão em um **Cancelado** ou **Encerrado** estado não tem backup.

Procedimento

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

i Nota:

O trabalho está inativo por padrão. Selecione **Ativo** caixa de seleção para executar o trabalho agendado na hora programada.

3. Selecione **Executar agora**.

Para configurar o período de backup, especifique um número no campo Valor para sn_acct_lc.BackupDays propriedade do sistema. 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.

Sucesso do cliente

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

Configuração básica de sucesso do cliente

Defina os componentes básicos de sucesso do cliente

Crie 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.customer_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e selecione **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 empresarial na lista. Este é um campo obrigatório.
Primário	Relacionamento primário e secundário entre compromissos.
Gerente de conta	Principal parte interessada interna responsável pela conta.
Gerente de sucesso dos clientes	A principal parte interessada interna que é responsável por 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. Isso pode ser:

Campo	Descrição
	○ Novo(a) ○ Definir ○ Em andamento ○ Cancelado ○ Encerrado
Fase	Fase atual do ciclo de vida do compromisso. Isso pode ser: ○ Integração inicial ○ Adoção ○ Expandir ○ Renovar ○ Perdido
Integridade percebida	Integridade percebida do compromisso. Isso pode ser: ○ Desconhecido (este é o padrão) ○ Vermelho ○ Amarelo ○ Verde
Integração inicial	Selecione o caso de integração de conta inicial associado a esta conta. Este é um campo obrigatório.
Ativação inicial	A data de ativação 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.
Participantes da 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 quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este registro de compromisso.
Anotações de trabalho	Anotações internas sobre este compromisso.

Tradução automática

4. Selecione **Salvar** para criar um 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.

Crie um objetivo de sucesso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_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 de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todos os objetivos** e selecione **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 corporativo associado à conta.
Compromisso	Selecione o registro de compromisso ao qual o objetivo será relacionado. Este é um campo obrigatório.
Responsável pelo objetivo	O indivíduo responsável pelo objetivo do lado do provedor.
Patrocinador	Contato externo responsável pelo objetivo.
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. ○ Novo(a) ○ Definir ○ Em andamento ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual deste objetivo. ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade deste objetivo em comparação com outros. ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média

Tradução automática

Campo	Descrição
	○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Início planejado	Data em que o trabalho para este objetivo está programado para começar.
Parada planejada	Data em que o trabalho para este objetivo está programado para parar.
Título	Insira um título para este objetivo. Este é um campo obrigatório.
Participantes da 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 quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este objetivo. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Anotações internas sobre este objetivo.

4. Selecione **Salvar** para criar um objetivo de sucesso.

Crie um resultado de sucesso primário

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

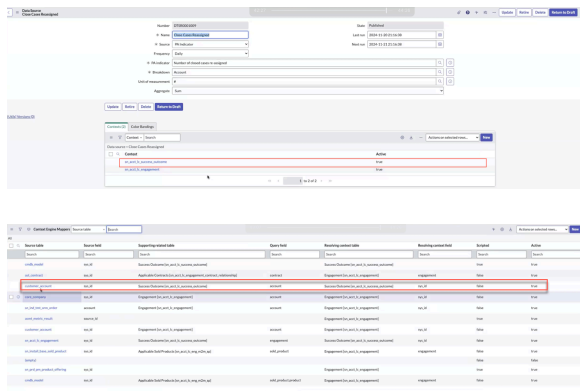
Procedimento

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

Formulário de Resultado de sucesso primário

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente corporativo 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 rastrear a realização deste resultado.
Estado	Estado do resultado de sucesso primário. ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Pausados

Campo	Descrição
	○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual deste resultado. ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade deste resultado em comparação com outros. ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Início planejado	Data em que o trabalho para este resultado está programado para começar.
Parada planejada	Data em que o trabalho para este resultado está programado para parar.
Título	Insira um título para este resultado. Este é um campo obrigatório.
Participantes da 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 quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este resultado. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Anotações internas sobre este resultado.
Unidade	Unidade de medida deste resultado de sucesso.
Método de acompanhamento	Método de acompanhamento para este resultado. ○ Manual: Insira a unidade de medida e os valores manualmente. ○ Métrica: Selecione uma métrica na lista. Os valores serão preenchidos automaticamente se a fonte de dados e o

Campo	Descrição
	mapeamento do mecanismo de contexto tiverem sido configurados. i Nota: Os valores de métrica serão preenchidos automaticamente se: - O contexto da fonte de dados deve ser configurado para fazer referência à tabela de resultados de sucesso primário. Consulte Defina a fonte de dados. - As tabelas de contexto de origem e resolução devem ser configuradas corretamente. Consulte Configure o Mapeador do Mecanismo de contexto.
	
Valor base	Ponto de partida ou valor base para este resultado.
Valor de meta	Valor de meta que deve ser atingido.
Valor atual	Valor atual do resultado de sucesso primário.

4. Selecione **Salvar** para criar um resultado de sucesso primário.

Crie 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 primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função `sn_acct_lc.customer_success_agent`, `sn_acct_lc.customer_success_customer`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Iniciativas de sucesso são um conjunto de atividades planejadas ou tarefas que um provedor e um cliente devem concluir para alcançar um resultado de sucesso primário. 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.

i 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 [Playbook designer](#) para obter detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todas as iniciativas** e selecione **Novo** para iniciar o playbook.
3. Na página de configuração inicial, selecione o resultado de sucesso primário associado a esta iniciativa.
4. Selecione **Continuar** para mover para a próxima guia.
O registro da iniciativa de sucesso é criado.
5. Na seção Plano, insira as informações principais desta iniciativa da seguinte forma.

Resultado de sucesso primário	O resultado de sucesso primário associado a esta iniciativa. Para criar um resultado de sucesso aplicável, consulte Crie um resultado de sucesso aplicável .
Contato	O contato do cliente responsável por esta iniciativa.
Atribuição a	O membro interno da equipe responsável por esta iniciativa.
Equipe	A equipe que oferece suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a esta iniciativa. ○ Geral ○ Planejamento estratégico ○ Arquitetura e design ○ Adoção ○ Orientação técnica
Estado	Estado da iniciativa. ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta iniciativa. ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade desta iniciativa em comparação com outras. ○ Crítico ○ Alto(a)

Tradução automática

	○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que esta iniciativa vence.
Assunto	Insira um assunto para esta iniciativa.
Descrição	Insira uma descrição para esta iniciativa.
Produto	Preenchido automaticamente a partir da tabela de objetivos de sucesso quando o resultado de sucesso primário é selecionado.
Precisa de atenção	Desmarque a caixa de seleção para fazer Bloqueado por capacidade funcionar.

6. Selecione **Marcar como concluído**.

7. Na etapa Colaborar e concluir, selecione **Criar tarefa** para criar uma tarefa de sucesso de amostra automaticamente ou selecione **Ignorar** para ignorar esta etapa.

8. Na etapa Resumir e fechar, insira os seguintes detalhes.

- Código de fechamento: Selecione o motivo pelo qual o registro está sendo encerrado.
 - Alcançadas
 - Parcialmente alcançado
 - Perdido
 - Cancelado
- Anotações de encerramento: Forneça uma descrição sobre a qual esta iniciativa está sendo encerrada.

9. Selecione **Marcar como concluído** para concluir esta tarefa.

Nota:

Você pode usar modelos de resposta para fornecer respostas rápidas ou copiar e colar informações relevantes de um caso. Selecione **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:

- Discutir: Selecione **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta iniciativa. Na janela pop-up, selecione os participantes que devem participar da discussão, insira uma mensagem resumida e selecione **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro desta iniciativa. Selecione **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes em **Fluxo de atividades**.
- 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 for definido como **Alcançado**, você pode fechar esta iniciativa.
- Criar reprodução de sucesso: Selecione esta opção para criar uma reprodução de sucesso. Consulte [Crie uma peça de sucesso](#) para obter detalhes.

- E-mail: Abra **Fluxo de atividades** e selecione **E-mail** Na lista suspensa Mais. Insira os detalhes necessários e selecione **Enviar e-mail**.

i Nota:

Você pode enviar e-mails somente para os membros da equipe associados à conta.

Crie um resultado de sucesso aplicável

Crie os resultados de sucesso aplicáveis para dar suporte ao resultado de sucesso primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Espaço configurável de CSM/FSM > Tudo > Todas as iniciativas**.
2. Abra a iniciativa de sucesso para a qual você deseja adicionar o resultado de sucesso.
3. No painel conceitual, abra **Itens relacionados**.

The screenshot shows the 'Summarize and close' form in the ServiceNow interface. The form is titled 'Summarize and close' and is assigned to 'ALE Admin'. It includes a 'Closure code' dropdown menu set to '-- None --', a 'Close notes' text area, and buttons for 'Save details' and 'Mark Complete'. The 'Related Items' panel on the right lists various items, including 'Applicable Success Outcomes' with two entries: 'SINIT0001003' and 'SOUT0000005'.

4. Em Itens relacionados, expanda **Resultados de sucesso aplicáveis** cartão.
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, selecione os Resultados de sucesso.

Uma única iniciativa pode ser associada aos vários resultados de sucesso no mesmo objetivo de sucesso.

The screenshot shows the 'Create New Applicable Success Outcome' form. It has a 'Details' tab and a 'Success outcome #' field with a search icon. The form is titled 'Applicable Success Outcome' and has a 'Save' button.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Fechar ou cancelar uma iniciativa de sucesso

Você pode fechar ou cancelar uma iniciativa de sucesso e todas as tarefas relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e clique em **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todas as iniciativas** e abra as iniciativas de sucesso que você deseja cancelar.
3. Clique em **Detalhes do registro** para exibir o formulário de iniciativa de sucesso.
4. Dependendo do seu requisito, altere o Estado para **Cancelado** ou **Encerrado**.
O código de fechamento é atualizado automaticamente para refletir a Mudança de estado.
5. Certifique-se de que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos e clique em **Salvar**.
6. Clique em **Sim** na janela de confirmação para continuar.
A iniciativa de sucesso junto com todas as tarefas secundárias associadas serão canceladas ou encerradas e o andamento será definido como **Concluído**.

i Nota:

Antes de fechar uma iniciativa bem-sucedida, você deve fechar ou cancelar todas as tarefas secundárias associadas. Se uma tarefa secundária associada ainda estiver aberta, uma mensagem de aviso será exibida. Primeiro, você deve fechar ou cancelar as tarefas secundárias e prosseguir com o fechamento da iniciativa de sucesso.

Crie 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.customer_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos**.
3. Abra o compromisso para o qual você deseja adicionar pontos de contato.
4. Selecione **Ponto de contato** na lista suspensa.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário 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 corporativo associado à conta.

Campo	Descrição
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. Isso pode ser: ◦ Web ◦ Telefone ◦ E-mail ◦ Bate-papo ◦ Social ◦ Comunidade ◦ Alerta ◦ Virtual Agent
Contato	O principal contato do cliente para este ponto de contato.
Atribuição a	O principal membro interno da equipe que lida com este ponto de contato.
Equipe	A equipe que oferece suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a este ponto de contato. Isso pode ser: ◦ Conversa geral ◦ Valor e adoção ◦ Oportunidades de expansão ◦ Suporte à renovação
Estado	Estado do ponto de contato. Isso pode ser: ◦ Novo(a) ◦ Em andamento ◦ Pausados ◦ Cancelado ◦ Encerrado
Andamento	Andamento atual deste ponto de contato. Isso pode ser: ◦ Não iniciado ◦ No caminho certo ◦ Em Risco ◦ Pausados ◦ Concluído(a) ◦ Cancelado
Prioridade	Prioridade deste ponto de contato em comparação com outros. Isso pode ser: ◦ Crítico ◦ Alto(a) ◦ Média

Campo	Descrição
	○ 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.
Participantes da 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 quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este ponto de contato. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Anotações internas sobre este objetivo.
Comentários adicionais	Quaisquer informações adicionais que devem ser fornecidas ao cliente.
Precisa de atenção	Desmarque a caixa de seleção para fazer Bloqueado por capacidade funcionar.

i Nota:

.Data da reunião e.Tipo de reunião os campos foram descontinuados do Yokohama versão.

6. Selecione **Salvar** para criar um novo ponto de contato.

Criar um sinal de risco

Crie um sinal de risco para identificar qualquer risco ou problema que possa ocorrer durante o ciclo de vida do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sinais de risco e problemas são usados para registrar e gerenciar os 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 abordados. Por exemplo, um sistema externo pode sinalizar informações ausentes para o gerente de sucesso do cliente que pode resolver o problema usando uma estratégia 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 de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todos os registros de sinal e ocorrência 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 corporativo 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 interno da equipe que relatou este sinal de risco.
Atribuição a	O principal membro interno da equipe responsável por lidar com este sinal de risco.
Equipe	A equipe que oferece suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado do sinal de risco. Isso pode ser: ○ Novo(a) ○ Ativo ○ Cancelado ○ Encerrado
Prioridade	Prioridade deste sinal de risco em comparação com outros. Isso pode ser: ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que o sinal de risco deve ser tratado.
Risco ou ocorrência	Indique se este é um risco ou um problema.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida para este sinal de risco. Este é um campo obrigatório.
Participantes da 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 quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este sinal de risco. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Anotações internas sobre este sinal de risco.
Método de acompanhamento	A origem do sinal de risco. Isso 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.

Tradução automática

Campo	Descrição
Escopo	Indique se este sinal de risco está relacionado ao sucesso do cliente ou à integração. Isso pode ser: ○ Integração ○ Adoção ○ Expansão ○ Renovação
Probabilidade	A probabilidade de que esse risco possa ocorrer. Isso pode ser: ○ Muito alto ○ Alto(a) ○ Moderado ○ Baixo(a) ○ 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.

Crie um registro de Definição de sucesso do cliente

Crie um registro de Definição de sucesso do cliente para configurar categorias e subcategorias para fluxos de trabalho de reprodução de sucesso.

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 de sucesso do cliente para especificar categorias que podem ser usadas para iniciar fluxos de trabalho de reprodução de sucesso que podem criar registros e acionar playbooks automaticamente.

Procedimento

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

Campo	Descrição
Fluxo	Selecione o subfluxo que deve ser acionado por este registro de definição de sucesso do cliente. Este subfluxo deve ser definido e configurado usando o Flow Designer.
Categoria	Selecione a categoria para a reprodução de sucesso.

Campo	Descrição
Subcategoria	Com base na categoria selecionada, as subcategorias relacionadas são exibidas. Selecione a subcategoria na lista suspensa.
Estado	Selecione o estado deste registro de definição de sucesso do cliente. Isso pode ser: ○ Rascunho ○ Publicado ○ Encerrado ○ Cancelado
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 reprodução de sucesso.

Crie um registro de Opção de sucesso do cliente

Crie um registro para configurar as categorias das escolhas de sucesso do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ti_core.write`

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Escolha de sucesso dos clientes** e clique em **Novo** .
3. Insira um nome para a opção de sucesso do cliente.
4. Selecione a categoria como **Definição de sucesso do cliente** da lista.
5. Selecione a categoria dependente na lista.
6. Insira uma descrição para este registro e clique em **Salvar** .
O registro de escolha de sucesso do cliente que você criar estará disponível como uma subcategoria quando você criar Plays de sucesso.

Crie uma peça de sucesso

Use esta opção para criar uma reprodução bem-sucedida para criar ações automatizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com as Plays de sucesso, 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 estratégia 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 de CSM/FSM**.
2. Na página principal Sucesso, clique em **Exibir compromisso** e clique em **Criar reprodução bem-sucedida**.
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 **Próximo** para continuar.
Com base em suas 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 ela está concluída.

Nota:

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

Defina subfluxos para cenários de sucesso

Antes de criar uma reprodução bem-sucedida, 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. Isso pode ser:

Campo	Descrição
	○ Rascunho ○ Publicado ○ Encerrado ○ Cancelado(a)
Título	Insira um título para este registro de definição.
Descrição	Insira uma descrição para este registro de definição.

4. Clique em **Enviar**.

Gerencie playbooks de sucesso do cliente

Crie playbooks para definir atividades planejadas e não planejadas durante o ciclo de vida do compromisso.

Criar um playbook interno

Crie um playbook interno para definir atividades planejadas ou não planejadas às quais o cliente não tem acesso durante o ciclo de vida do compromisso. Este playbook é o seu ponto de partida para definir todos os processos internos exigidos pela sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções internas** e clique em **Novo**.
3. Em *Iniciar*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Selecionar compromisso: No campo Número, um número exclusivo para a reprodução interna é preenchido automaticamente. No campo Compromisso, selecione o compromisso para o qual o playbook de reprodução interno está sendo criado e clique em **Continuar**. Um registro interno do playbook é criado.
 - Insira as informações principais: Nesta página, insira os detalhes do registro de caso de sucesso e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade. Consulte [Criar um registro interno do playbook](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.
 - Adicionar plantel: Selecione um ou mais membros do plantel que estarão envolvidos no jogo interno e nas atividades relacionadas e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.
4. Em *Assistência*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Formule as etapas da ação: Especifique o plano de ação para este playbook. Isso aparecerá na anotação de trabalho. Clique em **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade. O plano de ação aparecerá como trabalho na seção Fluxo de atividades do playbook.

- Trabalho relacionado: Clique **Criar tarefa** para criar uma tarefa de reprodução interna. Consulte [Crie uma tarefa de reprodução interna](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.

i Nota:

Tarefas de reprodução internas que estão no estado Novo, Em andamento ou Pausado são exibidas nesta página. Para continuar para a próxima atividade, atualize *Estado* Para concluir ou cancelado. Depois que todas as tarefas de reprodução internas forem encerradas ou canceladas, clique em **Marcar como concluído** para continuar com a próxima atividade.

5. Em Revisar e fechar, você pode executar as seguintes atividades:

- Comunique o resultado final: Insira um comentário para descrever o resultado final deste playbook. Clique em **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade.
- Fechar registro: Selecione o código de fechamento na lista suspensa, feche as anotações deste playbook e clique em **Marcar como concluído**.

6. Clique em **Fechar** depois que todas as atividades forem concluídas.

O estado do playbook interno é definido **Encerrado** E o andamento é definido como **Concluído**.

i Nota:

Depois de criar o playbook interno, você fechar ou cancelar o playbook, todas as atividades e raiais pendentes serão canceladas automaticamente e o Estado do playbook será definido como Cancelado.

Criar um registro interno do playbook

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_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 90-120 dias antes de expirar. Isso pode iniciar uma série de ações internas planejadas que podem aumentar as chances de renovação ou extensão do contrato. Uma reprodução interna pode conter uma ou mais subtarefas e segue um playbook com atividades predefinidas.

Procedimento

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

Formulário de reprodução interna

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

Campo	Descrição
Equipe	A equipe que oferece suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado da reprodução interna. Isso pode ser: ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta reprodução interna. Isso pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Este jogo interno em comparação com outros. Isso pode ser: ○ Crítico ○ Alto(a) ○ 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.
Participantes da 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 quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações para os membros internos da equipe sobre esta peça interna.

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

O que Fazer Depois

- Crie tarefas de reprodução interna para definir tarefas que devem ser executadas quando uma reprodução interna for iniciada. Veja [Crie uma tarefa de reprodução interna](#)
- Clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este jogo interno. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o

registro desta reprodução interna. Clique em **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no fluxo de atividades.

- E-mail: Abra o fluxo de atividades e selecione **E-mail** Na lista suspensa Mais. Insira os detalhes necessários e clique em **Enviar e-mail**.

i Nota:

Você pode enviar e-mails somente para os membros da equipe associados à conta.

Crie 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.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **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 reprodução interna

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente corporativo 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.
Atribuição a	O principal membro interno da equipe responsável por esta tarefa de reprodução interna.
Equipe	A equipe que oferece suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado da tarefa de reprodução interna. Isso pode ser: ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta tarefa de reprodução interna. Isso pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo

Campo	Descrição
	- Em Risco - Pausados - Concluído(a) - Cancelado
Prioridade	Prioridade desta tarefa de jogo interno em comparação com outras. Isso pode ser: - Crítico - Alto(a) - 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.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações na tarefa de reprodução interna.
Lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta tarefa de reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações para os membros internos da equipe sobre esta peça interna.

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

O que Fazer Depois

- Clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta tarefa de reprodução interna. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro desta iniciativa. Clique em **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no fluxo de atividades.
- Criar reprodução bem-sucedida: Consulte [Crie uma peça de sucesso](#).

Fechar ou cancelar uma reprodução interna

Você pode fechar ou cancelar uma reprodução interna e todas as tarefas relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e clique em **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções internas** e abra a reprodução interna que você deseja cancelar.
3. Clique em **Detalhes do registro** para exibir o formulário de registro de reprodução interna.
4. Dependendo do seu requisito, altere o Estado para **Cancelado** ou **Encerrado** .
O código de fechamento é atualizado automaticamente para refletir a Mudança de estado.
5. Certifique-se de que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos e clique em **Salvar** .
6. Clique em **Sim** na janela de confirmação para continuar.
A reprodução interna junto com todas as tarefas de reprodução internas secundárias associadas serão canceladas ou encerradas e o andamento será definido como **Concluído** .

Nota:

- Antes de fechar uma reprodução interna, você deve garantir que nenhuma tarefa secundária associada esteja aberta. Se uma tarefa secundária associada ainda estiver aberta, uma mensagem de aviso será exibida. Primeiro, você deve fechar ou cancelar as tarefas secundárias e prosseguir com o fechamento da tarefa de reprodução interna.
- Quando você tenta **Cancelar** uma reprodução interna, você verá uma mensagem de confirmação indicando que todas as tarefas secundárias serão canceladas. Clique em **Sim** para continuar e cancelar a reprodução interna.

Criar uma estratégia do cliente

Crie uma estratégia do cliente para definir atividades planejadas e não planejadas que são necessárias para dar suporte a um compromisso. O playbook de estratégia do cliente é seu ponto de partida para configurar os processos de sucesso necessários em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções do cliente** e selecione **Novo** .
3. Em *Iniciar* , você pode executar as seguintes atividades:
 - Selecionar compromisso: No campo Número, um número exclusivo para a reprodução do cliente é preenchido automaticamente. No campo Compromisso, selecione o compromisso para o qual a reprodução do cliente está sendo criada e selecione **Continuar** . Um registro de reprodução do cliente é criado.
 - Inserir informações principais: Nesta página, insira os detalhes do registro de reprodução do cliente e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade. Consulte [Criar um registro de reprodução do cliente](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.
 - Adicionar plantel: Selecione um ou mais membros do plantel que estarão envolvidos na jogada do cliente e nas atividades relacionadas e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.
4. Em *Assistência* , você pode executar as seguintes atividades:

- Comunique o resultado pretendido: Insira um comentário para descrever o resultado esperado para este playbook. Selecione **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade.
- Definir o plano de ação: Especifique o plano de ação para este playbook. Aparece na anotação de trabalho. Selecione **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade.
- Reunião relacionada: Crie uma reunião para esta estratégia do cliente. Para obter detalhes, consulte o <Create meeting>.

i Nota:

Reuniões que estão no estado Rascunho ou Programado exibidas na página de reunião relacionada. Para continuar para a próxima atividade, atualize o Estado para Concluído ou Cancelado. Depois que todas as reuniões forem encerradas ou canceladas, você poderá selecionar **Marcar como concluído** para continuar com a próxima atividade.

- Trabalho relacionado: Selecione **Criar tarefa** para criar uma tarefa de reprodução do cliente. Consulte [Crie uma tarefa de reprodução do cliente](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.

i Nota:

As tarefas de reprodução do cliente que estão no estado Novo, Em andamento ou Pausado são exibidas na página de reunião relacionada. Para continuar para a próxima atividade, atualize o Estado para Concluído ou Cancelado. Depois que todas as tarefas de reprodução do cliente forem encerradas ou canceladas, selecione **Marcar como concluído** para continuar com a próxima atividade.

5. Na fase Revisar e fechar, você pode executar as seguintes atividades:

- Comunique o resultado final: Insira um comentário para descrever o resultado final deste playbook. Selecione **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade.
- Fechar registro: Selecione o código de fechamento na lista suspensa, feche as anotações deste playbook e selecione **Marcar como concluído**.

6. Quando todas as atividades tiverem sido concluídas, você poderá selecionar **Encerrar a reprodução do cliente.**

O estado do registro de reprodução do cliente é definido **Encerrado** E o andamento é definido como **Concluído**.

i Nota:

Se, após criar o playbook do cliente, você fechar ou cancelar o playbook, todas as atividades pendentes e raias forem canceladas automaticamente e o Estado do playbook for definido como Cancelado.

Criar um registro de reprodução do cliente

Crie uma simulação do cliente para especificar uma atividade não planejada necessária para oferecer suporte a um compromisso. as estratégias do cliente podem ser monitoradas pelo cliente durante o ciclo de vida do compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma estratégia do cliente é usada para monitorar atividades externas de um conjunto não planejado de ações que um provedor pode executar para oferecer suporte a um ponto de contato do cliente, solicitação de parte interessada ou uma atividade de compromisso. Uma simulação do cliente pode não estar associada a um objetivo ou resultado, mas pode ser

baseada na natureza da simulação do cliente e por que ela foi criada. Uma simulação do cliente é uma forma de tipo de caso com suas próprias tarefas de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todas as atividades do cliente** e selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

formulário de jogo do cliente

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente corporativo associado à conta.
Compromisso	Selecione o registro de compromisso ao qual a reprodução do cliente está relacionada. Este é um campo obrigatório.
Contato	O contato principal do cliente para esta estratégia do cliente.
Atribuição a	O principal membro interno da equipe que lida com esta estratégia do cliente.
Equipe	A equipe que oferece suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a esta reprodução do cliente. Isso pode ser: ○ Orientação ○ Revisão da arquitetura ○ Demonstrações e POCs ○ Treinamento
Estado	Estado da reprodução do cliente. Isso pode ser: ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta reprodução do cliente. Isso pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade deste cliente em comparação com outros. Isso pode ser: ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média

Campo	Descrição
	○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que a reprodução do cliente deve ser concluída.
Produto	O produto associado à reprodução do cliente.
Definição do serviço	As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de solicitações de serviço. Com esse 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 esta reprodução do cliente. Este é um campo obrigatório.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações na reprodução do cliente.
Lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta reprodução do cliente. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Anotações internas sobre este objetivo.
Comentários adicionais	Quaisquer informações adicionais que devem ser fornecidas ao cliente.
Precisa de atenção	Desmarque a caixa de seleção para fazer Bloqueado por capacidade funcionar.

4. Selecione **Salvar** para criar uma nova reprodução do cliente.

i Nota:

Você pode usar modelos de resposta para fornecer respostas rápidas ou copiar e colar informações relevantes de um caso. Selecione **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

- Selecione **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta reprodução do cliente. Na janela pop-up, selecione os participantes que devem participar da discussão, insira uma mensagem resumida e selecione **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro desta iniciativa. Selecione **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes em **Fluxo de atividades**.
- Criar reprodução bem-sucedida: Consulte [Crie uma peça de sucesso](#).

Crie uma tarefa de reprodução do cliente

Crie uma tarefa de reprodução do cliente para definir uma ação planejada que um provedor ou cliente deve concluir para oferecer suporte a uma reprodução do cliente. Uma tarefa de jogo do cliente deve ser claramente definida e pode estar visível para as partes interessadas internas ou clientes externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

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

formulário de jogo do cliente

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente corporativo associado à conta.
Primário	A reprodução do cliente primário à qual esta tarefa será associada é exibida. Você pode selecionar uma tarefa de reprodução do cliente diferente na lista suspensa.
Contato	O contato principal do cliente para esta tarefa de reprodução do cliente.
Atribuição a	O principal membro interno da equipe que lida com esta tarefa de reprodução do cliente.
Equipe	A equipe que oferece suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a esta tarefa de reprodução do cliente. Isso pode ser: ◦ Workshops e reuniões ◦ Revisões de design ◦ Treinamento de produto ◦ Serviços profissionais
Estado	Estado da tarefa de reprodução do cliente. Isso pode ser: ◦ Novo(a) ◦ Em andamento ◦ Pausados ◦ Cancelado ◦ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta tarefa de reprodução do cliente. Isso pode ser: ◦ Não iniciado ◦ No caminho certo ◦ Em Risco ◦ Pausados ◦ Concluído(a) ◦ Cancelado
Prioridade	Prioridade desta tarefa de jogo do cliente em comparação com outras. Isso pode ser:

Tradução automática

Campo	Descrição
	○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que a tarefa de reprodução do cliente deve ser concluída.
Visível para o cliente	Marque esta caixa de seleção se a tarefa de reprodução do cliente deve estar visível para os clientes.
Assunto	Insira o assunto ou o objetivo desta tarefa de reprodução do cliente. Este é um campo obrigatório.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações na reprodução do cliente.
Lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta reprodução do cliente. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Anotações internas sobre este objetivo.
Comentários adicionais	Quaisquer informações adicionais que devem ser fornecidas ao cliente. Essas informações estão visíveis para o cliente.

5. Selecione **Salvar** para criar uma nova reprodução do cliente.

O que Fazer Depois

- Selecione **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta tarefa de reprodução do cliente. Na janela pop-up, selecione os participantes que devem participar da discussão, insira uma mensagem resumida e selecione **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro desta iniciativa. Selecione **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes em **Fluxo de atividades**.
- Criar reprodução bem-sucedida: Consulte [Crie uma peça de sucesso](#).

Fechar ou cancelar uma reprodução do cliente

Você pode fechar ou cancelar uma reprodução do cliente e todas as tarefas relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções do cliente** e abra a reprodução do cliente que você deseja cancelar.
3. Selecione **Detalhes do registro** para exibir o formulário de reprodução do cliente.
4. Dependendo do seu requisito, altere o Estado para **Cancelado** ou **Encerrado**.

O código de fechamento é atualizado automaticamente para refletir a Mudança de estado.

5. Confirme se todos os campos obrigatórios estão preenchidos e selecione **Salvar**.
6. Selecione **Sim** na janela de confirmação para continuar.
A reprodução do cliente junto com todas as tarefas secundárias de reprodução do cliente associadas serão canceladas ou encerradas e o andamento será definido como **Concluído**.

i Nota:

Antes de fechar uma reprodução do cliente, você deve fechar ou cancelar todas as tarefas secundárias associadas. Se uma tarefa secundária associada ainda estiver aberta, uma mensagem de aviso será exibida. Primeiro, você deve fechar ou cancelar as tarefas secundárias e prosseguir com o encerramento da reprodução do cliente.

Criar um playbook de renovação

Crie um playbook de renovação para definir processos para simplificar renovações de contratos e identificar oportunidades de expansão.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Selecionar **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e selecione um compromisso na lista.
3. Selecione **Criar reprodução bem-sucedida**.
4. Selecione **Suporte de sucesso** Na lista suspensa Categoria.
5. Na seção Subcategoria, selecione **Jogo de renovação simples** e selecione **Próximo**.
6. Especifique a Data de vencimento, selecione o usuário no campo Atribuído a e selecione **Concluir**.
Você vê uma mensagem de confirmação e o registro do playbook de renovação é criado.
7. Selecionar **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções internas** para exibir o playbook de renovação recém-criado.
8. Selecione o playbook de renovação que você criou para exibir a primeira fase do playbook.
9. Em *Iniciar*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Inserir informações principais: Selecione o contrato ao qual este playbook de renovação será associado e selecione *Suporte à expansão e renovação* No campo Categoria. Insira as informações nos outros campos obrigatórios e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
 - Adicionar plantel: Selecione um ou mais membros do plantel que estarão envolvidos nas atividades do playbook de renovação e selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.
10. Em *Avaliar oportunidades*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Exibir registro do contrato: Os detalhes do contrato selecionado são exibidos. Selecione **Abrir registro** para verificar os detalhes do contrato. Selecione **Marcar como lido** para prosseguir para a próxima atividade.
 - Avaliar compromisso: Insira todas as ações que devem ser realizadas como parte deste playbook e selecione **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade. As ações especificadas serão exibidas como anotações de trabalho no fluxo de atividades.
11. Em *Comunique-se*, você pode executar as seguintes atividades:

- Comunicar oportunidade de renovação: Nesta atividade, você pode enviar uma solicitação por e-mail ao aprovador de contratos ou ao proprietário da empresa para renovar o contrato. Um modelo de e-mail de amostra é fornecido. Você pode modificar isso conforme necessário e selecionar **Enviar e-mail**.

Nota:

- Esta atividade cria uma tarefa de reprodução interna que é exibida como uma anotação de trabalho no fluxo de atividades. Selecione o link da tarefa de reprodução interna para exibir o registro. Ao selecionar **Enviar e-mail**, o status desta tarefa é definido como *Encerrado*. E os campos Código de fechamento e Anotações de fechamento são atualizados para indicar que o e-mail foi enviado.
- Se você selecionar **Ignorar e-mail**, o status da tarefa de reprodução interna é definido como *Cancelado* e a tarefa de reprodução interna é cancelada.

- Criar oportunidade: Nesta atividade, você pode criar uma nova oportunidade para seu contrato. Esta atividade cria uma tarefa de reprodução interna. Atualize os detalhes da tarefa conforme necessário para passar para a próxima fase. Selecione **Abrir registro** para exibir a tarefa de reprodução interna. Revise os detalhes da oportunidade, atualize o status para *Encerrado* ou *Cancelado* e selecione **Fechar** e passar para a próxima fase.

12. Em *Rastrear oportunidade* revise os detalhes do contrato.

Selecione **Abrir registro** para mudar, se necessário, ou selecione **Marcar como lido** para prosseguir para a próxima fase.

13. Em Revisar e fechar, você pode executar as seguintes atividades:

- Comunique o resultado final da renovação: Insira os detalhes para descrever o resultado da renovação final e selecione **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade. As informações do resultado final são exibidas como uma anotação de trabalho no fluxo de atividades.
- Fechar registro: Selecione o código de fechamento na lista suspensa, feche as anotações deste playbook e selecione **Marcar como concluído**.

14. Selecione **Fechar** quando todas as atividades tiverem sido concluídas.

O Estado do playbook de renovação é definido como *Encerrado* e o andamento é definido como *Concluído*.

Nota:

Se, após criar o playbook de renovação, você fechar ou cancelar o playbook, todas as atividades pendentes e raia forem canceladas automaticamente e o Estado do playbook for definido como *Cancelado*.

Configure o Mecanismo de contexto de dados

Configure o Mecanismo de contexto de dados para coletar dados de diferentes fontes de dados e associá-los a uma tabela de contexto relevante.

Tarefa	Descrição
Defina a fonte de dados	Especifique se os dados estão sendo coletados de indicadores de PA, fontes externas ou métricas calculadas.
Configure o Mapeador do Mecanismo de contexto	Associe a fonte de dados a uma tabela de compromisso, resultado de sucesso ou uso de produto e especifique o registro na tabela de contexto para a qual os dados são aplicáveis.

Tarefa	Descrição
Configurar Visualizações do DCE	Configure e exiba métricas com base no contexto e nos padrões de uso do produto.

Defina a fonte de dados

Antes de calcular a integridade, a adoção do produto ou a pontuação de uso do produto, você deve especificar a origem da qual os dados serão coletados. Os dados podem ser coletados por meio de principais métricas de desempenho e fontes externas ou podem ser calculados.

Para definir a fonte de dados, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com `sn_acct_lc.customer_success_agent` função.
2. Navegar até **Tudo > Mecanismo de contexto de dados > Fontes de dados > Criar novo(a)**.
3. Insira os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a fonte de dados.
Origem	Selecione a origem da qual os dados serão coletados na lista. ○ Indicador de PA: Selecione esta opção para usar um indicador de PA para coletar dados de análise de desempenho em intervalos regulares e criar registros na tabela Dados do mecanismo de contexto. ○ Externo: Especifique a fonte de dados externa da qual os dados serão coletados. Você deve definir como esses dados podem ser recuperados da fonte externa ou usar o. Table API Para salvar essas informações na tabela de dados do Mecanismo de contexto. ○ Calculado: Selecione esta opção para calcular os valores de métrica dinamicamente usando fórmulas com base em uma combinação de métricas de base existentes. Para mais detalhes, consulte Defina uma fonte de dados de métrica calculada. i Nota: A sequência na qual as métricas são calculadas é baseada na ordem de execução que define quais métricas são avaliadas primeiro. A ordem de execução é definida da seguinte forma: ○ Indicador de PA e externo: 0 (as métricas dessas fontes de dados são calculadas primeiro). ○ Mais de 1 (as métricas secundárias ou dependentes associadas à métrica primária são calculadas primeiro, seguidas pela métrica primária).
Frequência	Selecione a frequência com que os dados devem ser coletados na lista. ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente

Tradução automática

Campo	Descrição
	i Nota: Se você selecionar Indicador de PA como fonte de dados, deverá selecionar uma frequência igual ou maior que a frequência de coleta do Indicador de PA. Por exemplo, se o Indicador de PA estiver coletando dados uma vez por semana, você não poderá selecionar uma frequência inferior a Semanal aqui.
Indicador do PA	Selecione a métrica para a qual os dados estão sendo coletados.
Detalhamento	Selecione o atributo ou a categoria pela qual a pontuação de integridade ou risco será agrupada. Pode ser conta, produto e assim por diante.
Tabela de detalhamento	Selecione a tabela de origem em relação à qual a pontuação é calculada. i Nota: Este campo será aplicável somente se o tipo de origem for Calculado. Consulte Defina uma fonte de dados de métrica calculada para obter detalhes.
Mapeamento da tabela de destino	(Opcional) Se o tipo de origem for Calculado Opcionalmente, você pode especificar a tabela de destino, o campo de destino e o campo de consulta de destino. Após a coleta de dados, a pontuação calculada é gravada nos registros correspondentes em que o contexto se alinha com o campo de consulta de destino. Consulte Defina uma fonte de dados de métrica calculada para obter mais detalhes.
Unidade de medida	Selecione a unidade de medida do indicador de PA que pode ser minutos, horas, dias, meses e assim por diante.
Agregado	Selecione como a pontuação agregada deve ser calculada na lista. ○ Média ○ Soma ○ Máx ○ Mín A pontuação agregada será útil se você selecionar uma Frequência diferente da frequência de coleta do indicador de PA. Por exemplo, suponha que a frequência de coleta do indicador de PA esteja definida como Diariamente e a Frequência esteja definida como Semanal e você queira calcular a pontuação agregada da semana. Nesse caso, você pode usar a opção Média ou Soma para calcular a pontuação.

- Selecione **Enviar** para criar esta fonte de dados.
- Navegue até **Contextos** lista relacionada e selecione **Novo**.
- Na página de contexto, selecione a tabela para a qual esta fonte de dados é aplicável. Este relacionamento permite que o Mecanismo de conteúdo de dados colete dados da tabela especificada. Dependendo do tipo de pontuação que está sendo calculada, selecione a tabela da seguinte forma:
 - Pontuação de integridade: Selecione a tabela Compromisso.
 - Resultado de sucesso: Selecione a tabela de resultados de sucesso.

- Adoção de produto: Selecione a tabela Produtos vendidos.
- Capacidade do produto: Selecione a tabela Uso da capacidade do produto.

i Nota:

Você pode definir várias tabelas de contexto para uma única fonte de dados.

7. Habilite o. **Ativo** marque a caixa e clique em **Enviar** para criar a fonte de dados. Você pode associar a fonte de dados a uma ou mais tabelas de contexto.
8. Defina as faixas de cores conforme necessário. Consulte [Configure a tabela de faixas de cores](#) para obter detalhes. A faixa de cor é aplicada aos dados de métrica de integridade exibidos no [Saúde](#) Na página inicial do compromisso.

Depois de configurar a fonte de dados e o contexto, a próxima etapa é configurar o mapeador do mecanismo de contexto. Consulte [Configure o Mapeador do Mecanismo de contexto](#) para obter detalhes.

Defina uma fonte de dados de métrica calculada

Defina métricas dinâmicas usando fórmulas baseadas em outras métricas.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_application_admin
- Diretrizes de configuração:
 - Selecione pelo menos uma tabela de contexto que corresponda à tabela de detalhamento.
 - Configure métricas calculadas com configurações de segmento apropriadas e fontes de dados. Inclua pelo menos um filtro ativo em cada fonte de dados que corresponda à tabela de detalhamento.
 - Use uma fonte de dados por cálculo para evitar pontuações duplicadas para um único produto. Quando várias fontes de dados forem necessárias para a mesma métrica, torne as condições de segmento mutuamente exclusivas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Mecanismo de contexto de dados > Fontes de dados > Criar novo(a)**.
2. Insira um nome para a fonte de dados e selecione **Calculado** Na lista suspensa Origem.
3. Em **Tabela de detalhamento** selecione a tabela de origem em relação à qual a pontuação será calculada. Por exemplo, se você estiver calculando a pontuação de integridade de um compromisso, selecione a tabela Compromisso aqui. Se você estiver calculando a pontuação de adoção do produto, selecione a tabela Produtos vendidos aqui.
4. **Opcional:** Em **Tabela de destino** selecione a tabela em que a pontuação calculada é gravada. Selecione um **Campo de destino** e **Campo de consulta** Na tabela Destino. A pontuação calculada é gravada nos registros na tabela Destino que correspondem ao contexto especificado no campo Consulta.

Por exemplo: Se você configurou a fonte de dados Pontuação de adoção do produto da seguinte forma:

- Fonte de dados: Adoção do produto
- Tabela de destino: Uso do produto

- Campo de destino: Pontuação de adoção
- Campo de consulta de destino: Produto vendido

Se a pontuação calculada para o produto vendido SP1 for 90,0, na tabela Uso do produto, a pontuação de adoção de todos os registros do SP1 será definida como 90,0.

5. Selecione **Enviar** para criar esta fonte de dados.

6. Navegue até **Contextos** lista relacionada.

7. Na página de contexto, selecione a tabela para a qual esta fonte de dados é aplicável.

i Nota:

Você pode definir várias tabelas de contexto para uma única fonte de dados. Pelo menos uma tabela de contexto deve ser igual à Fonte de dados e ao contexto definidos na fonte de dados recém-criada.

8. Navegue até **Segmentos** lista relacionada.

9. Selecione **Novo**.

10. Insira um nome para o segmento e especifique **Classificação**.

O campo Classificação é usado para especificar a prioridade do segmento.

11. A tabela de detalhamento conforme especificado na Fonte de dados é exibida.

12. Selecione **Adicionar condição de filtro** e especifique uma ou mais condições.

Você pode definir várias variações baseadas em condição para uma única métrica.

13. Selecione **Enviar**.

14. Navegue até **Configurações de Segmento** lista relacionada e selecione **Novo**.

Cada segmento pode ter uma ou mais configurações de segmento. Uma configuração de segmento é usada para definir como os dados de métrica são derivados em diferentes contextos.

15. Na página Configuração de segmento, insira os seguintes detalhes:

- Métrica: Selecione uma métrica Indicador de PA, Externa ou Calculada na lista.

i Nota:

Você não pode selecionar uma métrica que já tenha sido definida para o segmento primário. (** precisa de mais informações **)

- Peso: O peso ou a porcentagem atribuída a esta métrica no cálculo da pontuação geral. Se você estiver definindo duas ou mais fontes de dados para a definição de integridade, o peso total em todas as fontes de dados deverá ser igual a 100. Por exemplo, para essas fontes de dados, você pode especificar o peso da seguinte forma:

- Recolha diária de CSAT: 40
- Casos semanais: 40
- Casos diários: 20

- Destino: Você pode selecionar:

- Maximizar: Quanto maior o objetivo, melhor será a pontuação.

Pontuação de CSAT: Um valor mais alto indica uma pontuação melhor.

- Minimizar: Quanto menor a meta, melhor será a pontuação.

Número de casos P1: Menos casos indicam um melhor desempenho.

- Direção: Se vários registros de dados forem retornados para uma fonte de dados, selecione como a pontuação agregada deve ser calculada:
 - Média
 - Soma

16. Selecione **Enviar** para criar esta configuração de segmento.

Example:

Para calcular a pontuação de adoção do produto para dois ou mais produtos, configure sua fonte de dados da seguinte forma:

- Selecione **Produto vendido** em **Tabela de detalhamento** campo.
- Crie um segmento para o Produto vendido A e defina as configurações de segmento com os seguintes valores:
 - Configuração do segmento 1: Métrica: NPS, peso: 60%
 - Configuração do segmento 2: Métrica: Cliques, peso: 40%
- Crie um segmento para o Produto vendido B e defina as configurações de segmento com os seguintes valores:
 - Configuração do segmento 1: Métrica: CSAT, peso: 50%
 - Configuração do segmento 2: Métrica: Tempo gasto, peso: 40%

O que Fazer Depois

Depois de definir os segmentos e as configurações de segmento, a próxima etapa é configurar o mapeador do mecanismo de contexto. Consulte [Configure o Mapeador do Mecanismo de contexto](#) para obter detalhes.

Configure o Mapeador do Mecanismo de contexto

Depois de definir a fonte de dados, use o Mapeador do mecanismo de contexto para especificar o registro na tabela de contexto à qual ele é aplicável.

O Mapeador do Mecanismo de contexto é uma estrutura que estabelece mapeamentos entre entidades de origem e suas entidades de contexto correspondentes, permitindo a resolução de registros específicos do contexto com base em fontes fornecidas, como resolver compromissos de contas de cliente.

Você pode usar o Mapeador do Mecanismo de contexto para determinar quais campos serão usados para categorizar os dados coletados pelo [Mecanismo de contexto de dados](#). Este mapeamento garante que os dados sejam organizados e analisados com base nos campos de detalhamento designados, como tipo de conta, status de compromisso ou produtos vendidos.

i Nota:

Você pode configurar o mecanismo de contexto para mapear as tabelas de origem e de destino usando um dos seguintes métodos:

- **Tabela relacionada:** Use a regra de mapeamento `tabela relacionada[query_field]: tabela de origem[source_field]`. Em todos os registros no *Source table*, *Source field* o valor corresponde ao *Campo de consulta* Na tabela relacionada.
- **Script:** Se um script for definido, ele terá precedência sobre o mapeamento baseado em tabela. O script verifica o *Source Field* o ID do registro para determinar o contexto apropriado com base na tabela Contexto de resolução.
- **Baseado em métrica:** A lógica de mapeamento pode variar dependendo da fonte de dados usada para métricas e medições. Pode ser usado para mapeamentos mais granulares e específicos do contexto.

1. Faça login como um usuário com `sn_acct_lc.customer_success_agent` função.
2. Navegar até **Tudo > Mecanismo de contexto de dados > Mapeadores de mecanismo de contexto > Criar novo(a)**.
3. Insira os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Tipo	Isso pode ser: ○ Global: Para cada registro na tabela de origem, o valor do campo de origem corresponde ao campo de consulta na tabela relacionada de suporte. Se uma correspondência for encontrada, os valores associados do campo Contexto de resolução serão retornados como registros de contexto mapeado. ○ Baseado em métrica: Este tipo é usado para habilitar o mapeamento específico para determinadas fontes de dados ou condições. A lógica de mapeamento pode variar dependendo da fonte de dados usada e fornece filtragem e flexibilidade aprimoradas.
Tabela de origem	Selecione a tabela de origem para a qual a fonte de dados será mapeada. Esta tabela está relacionada ao atributo selecionado no campo Detalhamento na tabela Fonte de dados. Por exemplo, se você selecionou <i>Conta</i> No campo Detalhamento, selecione a tabela Conta do cliente aqui.
Campo de origem	O campo específico na tabela de origem que contém os dados a serem mapeados.
Tabela relacionada de suporte	A tabela relacionada que será usada para conectar as tabelas de origem e contexto.
Campo de consulta	Selecione o campo que é usado para consultar ou fazer referência com pontos <i>Tabela relacionada de suporte</i> para mapear dados do <i>Tabela de origem</i> para <i>Tabela de contexto</i> .
Lista de métrica	Se Tipo . Baseado em métrica , selecione uma fonte de dados na lista. Se uma fonte de dados listada aqui for usada para uma tabela de origem ou destino específica, esse mapeamento terá precedência sobre o mapeamento global.
Resolvendo tabela de contexto	A tabela de destino em que os registros de contexto resolvidos são armazenados.
Resolvendo campo de contexto	O campo de destino onde os dados mapeados serão armazenados.

Campo	Descrição
Resolvendo condições da tabela (opcional)	Você pode usar condições adicionais, como filtros no nível de campo, para restringir os resultados da tabela Contexto de resolução com base em critérios específicos.
Script	Se você não puder consultar a tabela de contexto por meio da referência com pontos, poderá definir um script que usa o campo Origem e retorna uma matriz de campos de contexto possíveis.

i Nota:

Se um script for definido para um **Baseado em métrica** mapeador, ele substitui:

- Tabela relacionada de suporte
- Condições da tabela de resolução

O script retorna uma matriz de IDs de registro de contexto com base nas condições definidas.

4. Clique em **Enviar** para salvar o mapeamento de contexto.

5. Navegar até **Tudo > Mecanismo de contexto de dados > Fontes de dados**.

The screenshot shows the 'Data Source' configuration page for 'Weekly Cases - Product'. The page has a top bar with 'Update', 'Cancel', 'Delete', and 'Publish' buttons. The main form contains the following fields:

- Number: DTSR0001002
- State: Draft
- * Name: Weekly Cases - Product
- * Source: PA Indicator
- Frequency: Daily
- * PA Indicator: Number of new cases
- * Breakdown: Product
- Unit of measurement: #
- Aggregate: Sum

Below the form is a table titled 'Contexts (1)' with columns for 'Context' and 'Active'. The table contains one row with the context 'sn_acct_ic_success_initiative' and the active status 'true'.

6. Abra a fonte de dados que você criou anteriormente e clique em **Publicar**.

Agora, os dados serão coletados de acordo com a programação definida e o registro de dados do mecanismo de contexto será criado e armazenado em **Dados do mecanismo de contexto** tabela.

Os exemplos a seguir mostram como configurar os diferentes tipos de mapeamento:

Tabela relacionada (Global)

Context Engine Mapper
Created 2024-11-01 11:15:56

Type: Global ☒ Active

* Source table: Company [core_company] ☐ Scripted

* Source field: Sys ID

* Supporting related table: Engagement [sn_acct_lc_engagement]

* Query field: Account

* Resolving context table: Engagement [sn_acct_lc_engagement]

* Resolving context field: Sys ID

[Update](#) [Delete](#)

Tipo baseado em métrica

Context Engine Mapper
Created 2025-05-30 11:12:24

Type: Metric Based ☒ Active

* Source table: Case [sn_customerservice_case]

* Source field: Sys ID

* Supporting related table: Account [customer_account]

* Query field: Sys ID

* Metric list: Monthly active users, Monthly license utilization, Monthly transactions

* Resolving context table: Sold Product [sn_install_base_sold_product]

* Resolving context field: Sys ID

Resolving table conditions: No. of records matching the condition: 15

[Add Filter Condition](#) [Add OR Clause](#)

Account is Genixify [AND](#) [OR](#) [X](#)

[Update](#) [Delete](#)

Script

Context Engine Mapper
Created 2024-09-16 15:16:04

Type: Global ☒ Active

* Source table: Metric Result [asmt_metric_result] ☒ Scripted

* Source field: Source

* Resolving context table: Engagement [sn_acct_lc_engagement]

* Script: ☐ Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode

```

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

```

[Update](#) [Delete](#)

Configurar Visualizações do DCE

Use a opção Visualizações do DCE para configurar fontes de dados, definir linhas de base e destinos e aplicar regras de agregação. Você também pode definir condições específicas para personalizar os dados exibidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_application_admin

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Mecanismo de contexto de dados > Informações > Todas as visualizações do DCE**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira os seguintes detalhes no formulário.

Campo	Descrição
Fonte de dados	Selecione a fonte de dados que será usada para coletar os dados para visualização.
Resolvendo contexto	Selecione a tabela de contexto na qual a visualização será aplicada. Para dados de uso, como pontuação de adoção ou pontuação de satisfação, selecione a tabela Produtos vendidos.
Condições	Defina condições adicionais para personalizar como os dados são exibidos.
Linha de base	Especifique o valor padrão ou esperado para esta métrica.
Meta	Especifique o destino ou o objetivo desejado para esta métrica.
Agregado	Se vários registros de dados forem retornados para uma fonte de dados, selecione como a pontuação agregada deve ser calculada: ○ Média ○ Soma
Direção	Você pode selecionar: ○ Maximizar: Quanto maior o objetivo, melhor será a pontuação. Por exemplo, Pontuação de CSAT: Um valor mais alto indica uma pontuação melhor. ○ Minimizar: Quanto menor a meta, melhor será a pontuação. Por exemplo, Número de casos P1: Menos casos indica um melhor desempenho.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegue até a Lista relacionada M2Ms de Visualizações do DCE e clique em **Novo**.
6. Selecione um **Item de informações do DCE** da lista.

O Item do DCE Insights mapeia uma visualização específica para um local designado em um layout, garantindo que as informações sejam exibidas no contexto correto na interface do usuário. A tabela Item de informações do DCE contém os seguintes campos.

7. Especifique a Classificação desta visualização e clique em **Enviar**.
Navegue até [Exiba o uso do produto e os dados de capacidade](#) para exibir as métricas configuradas.

Nota:

Você pode usar [Tabela de faixas de cores](#) para configurar as cores que aparecem nos gráficos que aparecem nas páginas de uso do produto e capacidade.

Tabelas do DCE Insights

O DCE Insights é um recurso do Mecanismo de contexto de dados que aprimora a forma como os usuários visualizam e interagem com os dados diretamente nas páginas de registro e inclui as tabelas a seguir

Visualização do DCE

A visualização do DCE permite que os usuários configurem fontes de dados, definam linhas de base e destinos e apliquem regras de agregação. Ele também oferece suporte à configuração de lógica condicional, permitindo que as visualizações sejam personalizadas para cenários específicos, por exemplo, exibindo dados específicos do cliente com base em condições definidas. Consulte [Configurar Visualizações do DCE](#) para obter descrições detalhadas de todos os campos nesta tabela.

Informações do DCE

A tabela Informações do DCE é um repositório central para todas as visualizações de dados configuradas. Ele contém os seguintes campos.

- Nome: Nome da entidade.
- Tabela em que os itens de visualização serão exibidos.

Item de informações do DCE

Cada Item do DCE mapeia uma visualização específica para um local designado em um layout, garantindo que as informações sejam exibidas no contexto correto na interface do usuário. Ele contém os seguintes campos.

- Nome: Nome do item de informação.
- DCE Insight: Faz referência à entidade DCE Insights.
- Modo de visualização:
 - Único: Se estiver mapeado para uma única métrica.
 - Múltiplo: Se estiver mapeado para um grupo de métricas.

Visualização M2Ms do DCE

Esta tabela mantém o relacionamento entre a visualização do DCE e o item do DCE Insights. Ele contém os seguintes campos.

- Item de informações do DCE: Faz referência ao item Informações do DCE.
- Visualização: Faz referência ao item de visualização do DCE.
- Classificação: A classificação da visualização.

Criar uma capacidade de produto

Crie um registro de capacidade do produto e associe a um ou mais registros de uso de capacidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A capacidade do produto se refere a recursos ou funções específicas que um produto oferece. Você pode monitorar a adoção e o uso de recursos específicos do produto e obter informações sobre a eficácia com que os recursos do produto estão sendo usados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_application_admin
- Os registros de uso de produto e capacidade já devem estar presentes. Consulte [Registros de uso de produto e capacidade](#).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Capacidades e uso > Capacidades** e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha estes campos:

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para esta capacidade.
Descrição	Insira uma descrição para esta capacidade.
Tipo	As opções são: ○ Recurso ○ Capacidade ○ Serviço Técnico Selecione Capacidade da lista.
Categoria	Selecione a categoria ou área à qual a capacidade pertence.

3. Navegue até **Mapas de capacidade do produto** lista relacionada.
4. Selecione **Novo** para associar esta capacidade a um modelo de produto.
5. Preencha estes campos no formulário.

Campo	Descrição
Estado	O estado do mapa. ○ Rascunho ○ Publicado ○ Arquivado ○ Cancelado
Modelo do produto	Selecione o produto ao qual a capacidade será associada.
Capacidade do produto	A capacidade à qual o produto está sendo associado.
Ativo	Este sinalizador está definido como Verdadeiro quando o mapa de capacidade do produto é publicado.
Data da versão	A data de lançamento desta capacidade.
Data de disponibilidade	A data de disponibilidade desta capacidade.

6. Em **Estado**, defina o status como **Publicar**.

Tradução automática

7. Seleccione Enviar.

Você pode exibir as pontuações de uso do produto e da capacidade na página inicial do compromisso. Veja [Exiba o uso do produto e os dados de capacidade](#)

Registros de uso de produto e capacidade

Os registros de uso de produto e capacidade são criados e atualizados automaticamente quando ocorrem mudanças nas configurações de produto vendido, mapeamentos de capacidade ou no mecanismo de contexto de dados.

Os registros de uso de produto e capacidade são criados ou atualizados quando:

- Um registro é adicionado ou modificado na tabela Produtos vendidos aplicáveis. Se houver registros de capacidade do produto vendido, os registros de uso de capacidade correspondentes serão criados.
- A pontuação de adoção de um produto vendido é calculada. Um registro de Uso do produto é criado para o produto vendido e o campo Pontuação de adoção é atualizado.
- Um novo registro ativo é adicionado à tabela Capacidade do produto. Um registro de uso de capacidade é criado e o campo Total de capacidades em uso é atualizado no registro Uso do produto correspondente.

Tabela Uso do produto

Os dados de uso do produto fornecem informações sobre como os clientes interagem com um produto. Esta tabela contém os seguintes campos:

Campo	Descrição
Empresa	O nome da conta associada ao produto vendido.
Prioridade do cliente	A prioridade do cliente para este produto. • Crítico • Alto(a) • Moderado • Bom ter • Não é necessário
Criticalidade dos negócios	A criticidade comercial deste produto. • Crítico • Alto(a) • Moderado • Bom ter • Não é necessário
Ativo	Ativo relacionado a este produto.
Produto vendido	O produto vendido para o qual os dados de uso do produto estão sendo calculados.
Item-base de instalação	O item-base de instalação para o qual os dados de uso do produto estão sendo calculados.

Campo	Descrição
Status de ativação	Indica se o produto está em uso.
Plano de uso	Plano de uso deste produto. • Nenhum plano • Planejado • Habilitado • Desativado
Total de produtos secundários	O número de produtos secundários disponíveis.
Produtos secundários em uso	Produtos secundários que já estão sendo usados.
Capacidades totais	Número total de capacidades disponíveis.
Capacidades em uso	O número de capacidades
Pontuação de adoção	Pontuação de adoção calculada para este produto.
Pontuação de adoção percebida	Pontuação de adoção percebida para este produto.
Pontuação do produto de amplitude	Produtos secundários em uso divididos pelo número total de produtos secundários.
Usuários ativos mensais	Número de usuários ativos mensais.
Licenças usadas	Número de licenças em uso.
Transações	Número de transações para este produto.

Tabela Uso de capacidade do produto

Os dados de uso das capacidades do produto fornecem informações sobre como uma capacidade específica está sendo usada. Esta tabela contém os seguintes campos:

Campo	Descrição
Empresa	O nome da conta associada ao produto vendido.
Capacidade	A capacidade do produto.
Ativo	Ativo relacionado a este registro.
Produto vendido	O produto vendido para o qual os dados de uso de capacidade estão sendo calculados.
Item-base de instalação	O item-base de instalação para o qual os dados de uso da capacidade do produto estão sendo calculados.
Status de ativação	Indica se a capacidade está em uso.
Plano de uso	Plano de uso para esta capacidade. • Nenhum plano • Planejado

Campo	Descrição
	• Habilitado • Desativado
Prioridade do cliente	A prioridade do cliente para esta capacidade. • Crítico • Alto(a) • Moderado • Bom ter • Não é necessário
Criticalidade dos negócios	A criticidade comercial desta capacidade. • Crítico • Alto(a) • Moderado • Bom ter • Não é necessário
Pontuação de adoção	Pontuação de adoção calculada para esta capacidade.

Para configurar como esses dados de uso são exibidos no espaço, consulte [Configurar Visualizações do DCE](#).

Gerenciar compromissos

Configure métricas para calcular a integridade e a pontuação de risco de um compromisso.

Defina critérios de integridade

Use a definição de integridade do compromisso para configurar as métricas necessárias para calcular a pontuação de integridade de um compromisso.

Antes de Iniciar

- Função necessária: `sn_acct_lc.customer_success_agent`
- A fonte de dados e o mapeamento do mecanismo de contexto de dados devem ser configurados. Consulte [Mecanismo de contexto de dados](#).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para exibir as pontuações de integridade de um compromisso, você deve configurar a definição de integridade e as métricas de integridade. Para cada definição de integridade, você pode adicionar uma ou mais fontes de dados que serão usadas para calcular a pontuação de integridade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Configuração bem-sucedida > Todas as definições de integridade > Novo(a)**.
2. Insira o Nome, a Classificação e a Descrição do compromisso.

O campo Classificação é usado para priorizar a definição de integridade.

3. Selecione *Configuração global* se você quiser aplicar esta definição de integridade a todos os compromissos.
4. Se você quiser aplicar a definição de integridade a um compromisso específico, adicione uma condição de filtro na seção Definição.
Você pode clicar em *Número de registros correspondentes à condição* link para exibir todos os compromissos que correspondem à condição.

i Nota:

As definições de integridade que são aplicáveis a um ou mais compromissos têm precedência sobre a definição de integridade global.

5. Clique em **Enviar** para criar a definição de integridade.
6. Abra a definição de integridade que você criou, navegue até a lista relacionada Configurações de métrica de integridade e clique em **Novo**.
Você pode especificar as fontes de dados que serão usadas para calcular a pontuação de integridade do compromisso.
7. Insira os seguintes detalhes:

Fonte de dados	Selecione a fonte de dados que será usada para calcular a pontuação de integridade.
Definição de integridade de compromisso	O compromisso para o qual esta métrica de integridade está sendo configurada.
Meta	Esta é a pontuação de integridade de destino ou ideal para o compromisso.
Peso	O peso ou a porcentagem atribuída a esta métrica no cálculo da pontuação de integridade geral do compromisso. Se você estiver definindo duas ou mais fontes de dados para a definição de integridade, o peso total em todas as fontes de dados deverá ser igual a 100. Por exemplo, para essas fontes de dados, você pode especificar o peso da seguinte forma: ○ Recolha diária de CSAT: 40 ○ Casos semanais: 40 ○ Casos diários: 20
Direção	Você pode selecionar: ○ Maximizar: Quanto maior o objetivo, melhor será a pontuação. Por exemplo, Pontuação de CSAT: Um valor mais alto indica uma pontuação melhor. ○ Minimizar: Quanto menor a meta, melhor será a pontuação. Por exemplo, Número de casos P1: Menos casos indica um melhor desempenho.
Agregado	Se vários registros de dados forem retornados para uma fonte de dados, selecione como a pontuação agregada deve ser calculada:

	○ Média ○ Soma
--	---

8. Clique em **Publicar**.

Quando ocorre a próxima coleta de dados, a pontuação de integridade é calculada e publicada na página de compromisso.

Definir critérios de risco

Use a definição de risco do compromisso para configurar as métricas necessárias para definir os sinais de risco de um compromisso.

Antes de Iniciar

- Função necessária: `sn_acct_lc.customer_success_agent`
- A fonte de dados e o mapeamento do mecanismo de contexto de dados devem ser configurados para definições de risco baseadas em métrica. Consulte [Mecanismo de contexto de dados](#) para obter detalhes.
- Para definições de risco baseadas em tabela, um mapeamento de mecanismo de contexto ativo com tabela de origem como compromisso deve ser definido.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir as condições de risco, a categoria de risco e os valores de limite para um compromisso de duas maneiras:

Definição de risco baseada em métrica

Use esta opção para criar ou atualizar riscos se o limite especificado for violado. Os registros de dados do mecanismo de contexto são gerados após a execução do último trabalho agendado. Neste caso, o contexto é a tabela de compromisso. Se o limite especificado na definição de risco for violado, um risco será gerado.

Definição de risco baseada em tabela

Use esta opção para criar ou atualizar riscos para todos os registros que correspondam à condição na tabela selecionada. Quando o trabalho agendado for executado, se um risco ativo que corresponda aos critérios estiver presente, um novo registro de ocorrência de risco será criado. Se nenhum risco ativo estiver presente para a combinação de registro de origem, compromisso e categoria, um novo sinal de risco será gerado para cada registro.

Novos riscos são gerados automaticamente quando o trabalho agendado do Analisador de risco de sucesso do cliente é executado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Configuração bem-sucedida > Todas as definições de risco > Novo(a)**.

2. Insira os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a definição de risco.
Categoria	Selecione uma categoria para a definição de risco. As categorias de risco exibidas aqui são definidas em Crie um registro de Opção de sucesso do cliente .
Tipo	Selecione o tipo de definição de risco. Isso pode ser:

Campo	Descrição
	○ Métrica ○ Tabela
Descrição	Insira uma descrição para a definição de risco.
	<i>Baseado em métrica:</i> Esta opção é usada para criar ou atualizar riscos se um limite de risco for violado. Se você estiver criando uma definição de risco baseada em métrica, selecione a métrica, defina os limites, configure o modelo e especifique as condições para definir a lista de compromissos aplicáveis.
Métrica	Selecione a definição de métrica que foi configurada na tabela Fonte de dados e mapeada com o mapeador do mecanismo de contexto. Consulte Mecanismo de contexto de dados para obter detalhes.
Condição do limite	Especifique a condição de limite para a definição de risco. Se esta condição de limite for violada, um sinal de risco será gerado. Por exemplo, para a coleta diária de CSAT, a condição de limite da métrica é definida como menor que 50. Se o valor cair abaixo de 50, um risco será gerado.
Limite	Especifique o limite base para a definição da métrica.
Compromissos aplicáveis	Se você selecionar um compromisso aplicável, esta definição de risco será avaliada para os compromissos na lista Compromissos aplicáveis.
	<i>Baseado em tabela:</i> Esta opção é usada para criar ou atualizar riscos em todos os registros na tabela correspondente e na condição especificada. Se você estiver criando uma definição de risco baseada em tabela, deverá selecionar a tabela, especificar a condição e configurar o modelo com campos e valores para gerar riscos no formato especificado.
Tabela de origem	Selecione a tabela de origem para a qual a definição de risco será criada. Nota: Um mapeador de contexto deve ter sido definido para associar as tabelas de origem e contexto. Consulte Mecanismo de contexto de dados para obter detalhes. Por exemplo, se você quiser definir sinais de risco para um contrato e selecionar Contrato como sua tabela de origem, um mapeamento de contexto com uma associação Contrato para compromisso deverá ter sido definido.
Condições	Especifique todas as condições que precisam ser usadas para a definição de risco da tabela de origem selecionada. Os riscos são gerados para os registros na tabela de origem que atendem às condições especificadas.
Modelo	Clique na guia Modelo para definir os campos para a definição de risco. Os seguintes campos são obrigatórios: ○ Descrição resumida ○ Descrição ○ Relatado por

3. Clique em **Enviar** para criar a definição de risco.

4. Se você quiser definir substituições de limite de risco para uma definição baseada em métrica, abra a definição de risco que você criou e navegue até *Substituições de limite de risco* lista relacionada e clique em **Novo**.

Insira os seguintes detalhes:

- Definição de risco de compromisso: Esta é a definição de risco de compromisso para a qual você está criando uma condição de substituição.
- Limite: Especifique o valor do limite de substituição.
- Clique em **Adicionar condição de filtro** ou **Cláusula OR adicionada** para especificar condições de substituição adicionais.
- Classificação: Especifique uma classificação para esta condição de substituição. 1 é a classificação mais alta. Se um compromisso corresponder a várias substituições de limite, o compromisso com a classificação mais alta será considerado primeiro.

5. Clique em **Enviar** para criar a condição de substituição.

6. Clique em **Publicar**.

Quando o próximo trabalho agendado é executado, os sinais de risco são gerados. Navegar até **Mecanismo de contexto de dados > Dados do mecanismo de contexto** para ver a data e a hora em que os sinais de risco são gerados.

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

Definições de risco de amostra

Estas são exemplos de definições de risco disponíveis com o sistema de base e podem ser configuradas com base em seus requisitos.

Queda na integridade do NPS

Esta é uma definição de risco baseada em métrica e gera um sinal de risco se a pontuação do NPS cair abaixo de um limite especificado. Nesse caso, se a pontuação da métrica Coleta diária de NPS cair abaixo de 30, um sinal de risco será gerado. As condições de substituição com valores de limite diferentes e classificações que podem afetar compromissos específicos são definidas.

Engagement Risk Definition
Drop in NPS Health

Name: Drop in NPS Health State: Published
Category: Reputational Risk Last run: 2025-01-10 04:00:02
Type: Metric
Description: Score is Yellow or Red (any number less than < Yellow)

Metric Based Template

Metric: Daily collection of NPS
Threshold condition: Less than Threshold: 30
Applicable engagements: No. of records matching the condition: 14
Add Filter Condition Add OR Clause
-- choose field -- -- oper -- -- value --

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement Search

Engagement risk definition = Drop in NPS Health

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36df977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	31	2
account=116f36df977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	32	1

1 to 2 of 2

Cumprimento do ANS em menos de 90%

Esta é uma definição de risco baseada em métrica e gera um sinal de risco se a pontuação de cumprimento do ANS cair abaixo de um limite especificado. Nesse caso, se a métrica Coleta diária de % atingida do ANS de incidente cair abaixo de 90, um sinal de risco será gerado. Uma condição de substituição com um valor de limite diferente que pode afetar compromissos específicos foi definida. Uma condição de filtro foi definida no campo Compromissos aplicáveis. Esta condição de filtro é aplicada junto com a condição de substituição quando o sinal de risco é gerado.

Engagement Risk Definition
SLA Achievement is less than 90%

Name: SLA Achievement is less than 90% State: Published
Category: Reputational Risk Last run: 2025-01-10 04:00:01
Type: Metric
Description: SLA target is 90%, current value is below that.

Metric Based Template

Metric: Daily collection of % achieved incident SLA
Threshold condition: Less than Threshold: 90
Applicable engagements: No. of records matching the condition: 14
Add Filter Condition Add OR Clause
Active is true AND OR

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement Search

Engagement risk definition = SLA Achievement is less than 90%

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36df977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	95	1

1 to 1 of 1

i Nota:

Para definições baseadas em métrica, a fonte de dados e o mapeamento do mecanismo de contexto devem ser definidos. Consulte [Mecanismo de contexto de dados](#) para obter detalhes.

Data de renovação ausente no contrato

Esta é uma definição de risco baseada em tabela e gera um sinal de risco se a data de renovação do contrato estiver ausente. Nesse caso, a tabela Origem é a tabela Contrato. Esta tabela deve ser mapeada para a tabela Compromisso. Consulte [Configure o Mapeador do Mecanismo de contexto](#) para obter detalhes. Se as datas de início e término da renovação estiverem ausentes na tabela Contrato, um sinal de risco será gerado.

Engagement Risk Definition

Missing Renewal Dates in Contract

UpdateRerun Risk CheckRetireDeleteReturn to Draft

* Name

Missing Renewal Dates in Contract

State

Published

* Category

Low Adoption

Last run

2025-01-10 04:00:00

Type

Table

Description

Missing Renewal start or end Date in Contract

Condition Based

Template

* Source table

Contract [ast_contract]

* Conditions

No. of records matching the condition: 108

Add Filter Condition

Add OR Clause

Renewal start date

is empty

AND

OR

X

or

Renewal end date

is empty

X

Update

Rerun Risk Check

Retire

Delete

Return to Draft

Configure a tabela de faixas de cores

Use a tabela de faixas de cores para configurar como a pontuação de integridade do compromisso é representada visualmente nas páginas Principal de sucesso e Compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Configuração bem-sucedidas > Faixas de cores.**
2. Clique em **Novo** para criar uma nova faixa de cor e inserir os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de faixa de cor que está sendo criada. Isso pode ser: - Global: Use este tipo para criar faixas de cores aplicáveis a todos os compromissos. - Baseado em métrica: Este tipo é usado para criar faixas de cores aplicáveis a todos os compromissos associados à fonte de dados selecionada.
Mín	Insira o valor mínimo que será aplicável à faixa de cores que está sendo criada.
Máx	Insira o valor máximo que será aplicável à faixa de cores que está sendo criada.
Fonte de dados	Para o tipo baseado em métrica, selecione a fonte de dados para a qual a faixa de cores será criada. A faixa de cores será aplicável a todos os compromissos associados à fonte de dados.
Cor	Selecione a cor do campo de cor a ser usado para mostrar a pontuação de integridade. Por exemplo, você pode criar uma faixa de cor com os seguintes parâmetros: - Mínimo: 70 - Máximo: 100 - Cor: Verde A cor verde é aplicada a todos os compromissos aplicáveis com uma pontuação de integridade entre 70 e 100.
Cor destacada	Esta é a cor usada para destacar a pontuação de integridade e a integridade percebida de um compromisso.

Tradução automática

Crie um modelo de plano gráfico de sucesso

Crie um modelo de plano gráfico de sucesso com objetivos de sucesso e resultados predefinidos.

Antes de Iniciar

- Função necessária: `sn_acct_lc.success_template_owner`, `sn_acct_lc.success_template_approver`
- `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` propriedade do sistema deve ser definida como **Verdadeiro**.

Procedimento

1. Faça login como um usuário com a função de proprietário do modelo (`sn_acct_lc.success_template_owner`).
2. Navegar até **Tudo > Sucesso dos clientes > Modelos dos objetivos de sucesso**.
3. Insira um nome e um título para o modelo.
4. Na lista suspensa Produto, na lista de modelos do CMDB, selecione o produto para este objetivo de sucesso que será aplicável.
5. Na seção Estrutura de objetivo, você pode fazer o seguinte:
 - Selecione *Obrigatório* caixa de seleção para definir isso como um objetivo obrigatório para seu compromisso.
 - Clique em  Ícone ao lado do campo Driver para adicionar os principais drivers para este modelo. Os drivers selecionados serão usados para calcular a integridade e a pontuação de risco do produto associado.
- i Nota:**
Se um objetivo de sucesso for marcado como obrigatório, ele será selecionado automaticamente quando você criar um compromisso para o produto associado.
6. Clique em **Salvar**.
A próxima etapa é criar um modelo de resultado de sucesso.
7. Navegue até **Modelos de resultado de sucesso** lista relacionada e clique em **Novo**.
8. Insira um título e uma descrição para o modelo de resultado.
9. Na seção Medição de resultado, você pode especificar o seguinte:
 - Método de acompanhamento: Selecione *Métrica* ou *Manual* na lista suspensa.
 - Unidades: Selecione a unidade de medida para este resultado.
 - Obrigatório: Selecione *Obrigatório* caixa de seleção para definir isso como um resultado obrigatório para seu compromisso.
10. Clique em **Salvar** o modelo de resultado de sucesso.
 - Você pode modificar o modelo e fazer mudanças se ele estiver em um *Rascunho* estado. Depois de fazer as mudanças, clique em **Atualização** para atualizar e salvar as mudanças.
 - Você pode seguir este processo para adicionar vários modelos de resultado de sucesso.
11. Clique em **Publicar** para publicar o modelo de resultado de sucesso e clique em **Atualização**.

- Não é possível modificar um modelo de resultado de sucesso que esteja em *Publicado* Estado.
- Clique em **Cancelar** para cancelar um modelo de resultado de sucesso que não foi aprovado. Você verá uma mensagem indicando que todas as tarefas associadas serão canceladas e qualquer andamento será perdido. Clique em **Sim** se você não quiser mais usar este modelo.

12. Depois de criar e publicar todos os modelos de resultado de sucesso, clique em **Solicitação de aprovação**

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

Nota:

- **Solicitação de aprovação** a opção pode ser usada para publicar objetivos de sucesso somente se `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` propriedade foi definida como **Verdadeiro**.
- Você deve criar pelo menos um modelo de resultado de sucesso para um objetivo de sucesso.
- Você deve publicar todos os modelos de resultado de sucesso antes de solicitar que o modelo de objetivo de sucesso seja aprovado.

O campo Estado é atualizado para *Aguardando aprovação*.

O que Fazer Depois

Aprovar um modelo de plano gráfico de sucesso

Para aprovar uma solicitação de modelo de plano gráfico de sucesso, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com a função de aprovador de modelo (`sn_acct_lc.success_template_approver`).
2. Navegar até **Tudo > Sucesso dos clientes > Modelos dos objetivos de sucesso**.
3. Abra o modelo com *Aguardando aprovação* Estado.

Success Objective Template
TEMSOBJ0001003

Number: TEMSOBJ0001003 * Product: Adobe Systems Acrobat X Pro

* Title: Success Objective Template 1

* Description: Success Objective Template 1

State: Waiting for approval Created: 2025-01-14 10:11:47

Priority: 4 - Low Template owner: ALE Admin

Success rate:

Objective Framework Work Notes

Driver: Cost Mandatory: ☐

Update Approve Cancel Reject Delete

Success Outcome Templates

Number	Title	State	Mandatory	Success rate	Tracking method	Created	Template owner	Unit	Description
TEMSOUT0001009	test-outcome	Published	false		Metric	2025-01-14 10:12:25	(empty)	Days	test-outcome

1 to 1 of 1

4. Clique em **Aprovar** para aprovar o modelo. O Estado é atualizado para *Aprovado* .

Se você não quiser aprovar o modelo, clique em **Cancelar** ou **Rejeitar** para cancelar o processo. O Estado é atualizado para *Rascunho* se cancelado ou rejeitado.

5. Depois que o modelo for aprovado, clique em **Publicar** para publicar o modelo.

i Nota:

- Depois que um modelo é publicado, ele pode ser modificado.
- Clique em **Descontinuar** para desativar um modelo. Um modelo desativado não pode mais ser usado para definir objetivos e resultados de um compromisso.

Criar plano gráfico de sucesso

Use esta opção para criar um plano gráfico de sucesso para adicionar objetivos de sucesso e resultados para o compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e abra um registro de compromisso.
3. Na página Compromisso, navegue até **Plano gráfico de sucesso** e clique **Criar plano gráfico de sucesso** .
Uma lista de modelos de blueprint de sucesso disponíveis que estão disponíveis para este compromisso é exibida. Por padrão, os objetivos obrigatórios são selecionados automaticamente. Você pode selecionar na lista de objetivos opcionais.
4. Selecione um produto na lista.
Esta é a lista de produtos vendidos aplicáveis que foram associados ao compromisso quando ele foi criado.
5. Com base no produto selecionado, você pode ver uma lista de objetivos que foram definidos.

- Todos os objetivos: Todos os objetivos de sucesso definidos no modelo são exibidos.
- Objetivos obrigatórios: Por padrão, todos os objetivos obrigatórios são selecionados automaticamente.
- Objetivos opcionais: Você pode selecionar um ou mais objetivos opcionais para este compromisso.

6. Você também pode usar as seguintes opções para filtrar a lista de objetivos exibidos:

- Pesquisa: Insira o título ou a descrição para exibir os objetivos que atendem aos critérios.
- Exibir por drivers: Selecione uma opção na lista suspensa para exibir os objetivos que têm o driver selecionado associado a eles.

Para cada objetivo, você pode ver os principais fatores, os resultados de sucesso definidos e o produto associado.

7. Depois de selecionar os objetivos, clique em **Próximo** para continuar.

Você pode ver os objetivos selecionados junto com os resultados definidos para cada objetivo.

8. Nesta página, insira valores nos seguintes campos obrigatórios:

- Data de início: Insira a data a partir da qual o resultado entrará em vigor.
- Data de término: Insira a data até a qual o resultado entrará em vigor.
- Responsável pelo objetivo: O indivíduo responsável pelo objetivo do lado do provedor.
- Contato externo responsável pelo objetivo.

9. Use **Alternar** botão para selecionar ou desmarcar qualquer um dos resultados opcionais.

Os resultados obrigatórios são selecionados por padrão e não podem ser desmarcados. Clique em **Editar valores de resultado** Opção para adicionar os valores Base e Destino para o resultado selecionado e clique em **Salvar**.

10. Depois de configurar os objetivos, clique em **Salvar objetivo**.

i Nota:

- Se você clicar em **Voltar** ou atualize a página depois de salvar o objetivo, todas as mudanças serão perdidas.
- Se você estiver adicionando mais de um objetivo, deverá salvar os detalhes de cada objetivo antes de passar para o próximo.

11. Clique em **Criar** para criar o plano gráfico de sucesso.

O plano gráfico de sucesso recém-criado agora aparece na página Plano gráfico de sucesso. Consulte [Blueprint de sucesso](#) para obter detalhes.

12. Clique em **Exibir o roadmap da iniciativa** para exibir o roadmap da iniciativa de sucesso com detalhes do compromisso, incluindo a integridade atual, a fase e a próxima data de renovação do compromisso.

Na exibição de roadmap:

- As iniciativas são codificadas por cores de acordo com o andamento e a descrição da cor é fornecida nas dicas de ferramentas listadas na parte inferior da página.
- As iniciativas são agrupadas de acordo com o status dos objetivos e resultados para melhor associação.
- Métricas como Atribuído a, Prioridade, Categoria, Número de tarefas e Dias restantes são mostradas na linha do tempo.



13. Clique em  e selecione uma das seguintes opções:

- Adicionar objetivos: Selecione e adicione os objetivos opcionais que você deseja adicionar ao plano gráfico de sucesso. Selecione o objetivo a ser adicionado e clique em **Próximo**. Use a opção de alternância para selecionar qualquer um dos resultados opcionais, insira outros detalhes obrigatórios e clique em **Salvar objetivo** e clique em **Criar** para adicionar o objetivo junto com o resultado ao plano gráfico de sucesso.
- Adicionar resultados: Selecione todos os resultados opcionais que você deseja adicionar ao plano gráfico de sucesso.

14. Clique em  ícone para detalhar [Página de registro de objetivo de sucesso](#).

Medir a taxa de sucesso

Meça e rastreie a eficácia e a conclusão dos objetivos e resultados de sucesso em um projeto ou compromisso com pontuações de sucesso e taxas de sucesso.

Calcule a taxa de sucesso de um objetivo de sucesso

Quando um resultado de sucesso for concluído, você poderá fechar o registro, atualizar o status e verificar os valores no modelo de resultado de sucesso.

1. Navegue até *Plano gráfico de sucesso* Na página Compromisso.
2. Selecione um objetivo e clique em  Ícone para detalhar a página Objetivo de sucesso.
3. Selecione um resultado de sucesso na lista e clique em **Editar** Para detalhar a página Resultado de sucesso.
4. Atualize o campo Estado para *Encerrado*.
5. Selecione o código de fechamento na lista suspensa:
 - Alcançado: Se você selecionar esta opção, isso indica que o resultado foi alcançado com sucesso e a taxa de sucesso é definida como 1.
 - Ausente: Esta opção indica que o resultado não foi atendido. A taxa de sucesso é definida como 0.
 - Cancelado: Se o código de fechamento definir cancelado, a taxa de sucesso será ignorada para este resultado.
 - Parcialmente alcançado: Se o resultado for parcialmente atingido, a taxa de sucesso será definida como 0,5
6. Insira as anotações de fechamento e clique em **Salvar**. Depois que um resultado for encerrado, navegue de volta para a página Objetivo de sucesso. Você pode ver que o status do resultado de sucesso está definido como *Concluído* e o valor realizado a porcentagem foi atualizada.

7. Siga estas etapas para fechar todos os resultados de sucesso do objetivo selecionado.

i Nota:

A pontuação de sucesso de um objetivo é a pontuação média de todos os resultados encerrados e parcialmente encerrados associados a esse objetivo. Somente os resultados gerados a partir dos modelos de resultado de sucesso são usados para calcular a pontuação. Resultados criados manualmente não são incluídos.

Por exemplo, se um objetivo tiver três resultados com os seguintes estados de fechamento:

- Resultado 1: Alcançado
- Resultado 2: Parcialmente atingido
- Resultado 3: Cancelado

Nesse caso, a taxa de sucesso é calculada como $(1 + 0,5)/2 = 0,75 \times 100 = 75\%$

Calcule a taxa de sucesso de um modelo de objetivo de sucesso

A taxa do modelo de objetivo de sucesso é a média das pontuações de todos os objetivos associados que foram criados a partir do modelo de objetivo de sucesso. Se os objetivos de sucesso criados a partir de um modelo específico tiverem as seguintes taxas de sucesso:

- Objetivo de sucesso 1: 50%
- Objetivo de sucesso 2: 60%
- Objetivo de sucesso 3: 70%

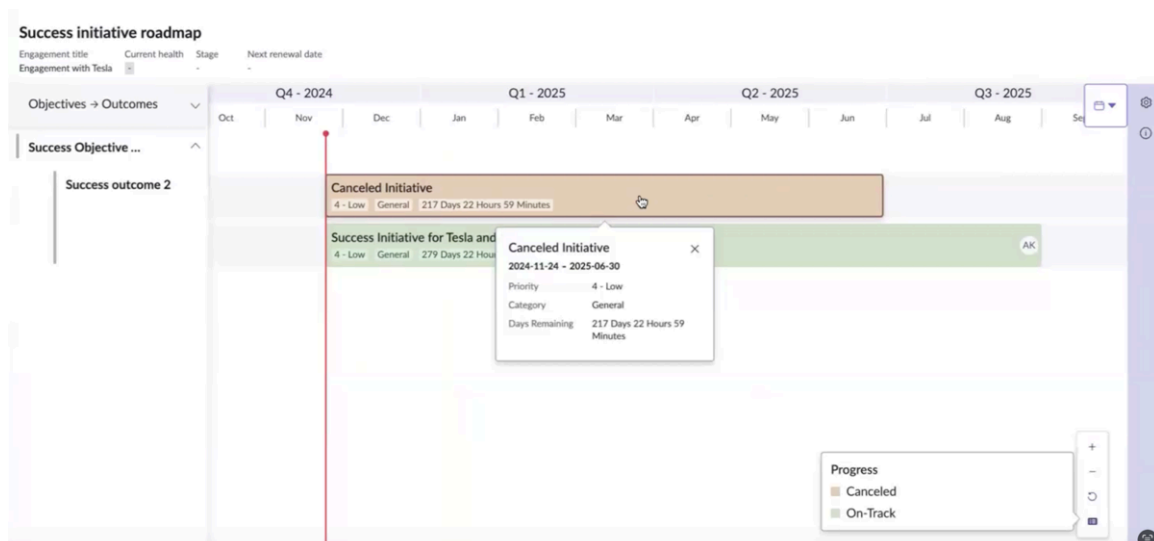
Nesse caso, a pontuação de sucesso ou a média é de 60%.

Roadmap de iniciativa de sucesso

O roadmap da iniciativa de sucesso mostra o status das iniciativas de sucesso ao longo de um período.

Para exibir esta página, siga estas etapas:

1. Navegue até *Plano gráfico de sucesso* Na página Compromisso.
2. Clique em **Exibir o roadmap da iniciativa** opção. Você pode ver uma representação visual das iniciativas de sucesso e dos resultados com base na data de vencimento.



A lista de resultados é exibida no painel esquerdo. Selecione um resultado na lista para exibir as iniciativas associadas a ele. Você pode passar o mouse sobre uma iniciativa para ver um snapshot rápido. Você pode personalizar a exibição do roadmap:

- Clique em *Andamento* Opção para selecionar os tipos de iniciativas (Canceladas, Em andamento, Concluídas) que você deseja exibir.
- Clique em **Selecione Escala de tempo** ícone para exibir o roadmap por ano, mês ou trimestre.
- Clique em **Engrenagem** ícone para personalizar a exibição por agrupamento, cor, métricas exibidas e assim por diante.
- Selecione uma iniciativa para exibir o registro da iniciativa no painel lateral. Você pode fazer o seguinte:
 - Modifique o registro, se necessário, e clique em **Salvar**.
 - Clique em *Comentários* para adicionar comentários adicionais.
 - Clique em *Anexos* para adicionar um ou mais anexos a esta iniciativa. se necessário, faça as mudanças e clique em **Salvar**.

i Nota:

Por padrão, você pode exibir o roadmap por um período de dez anos. Você pode modificar esse valor na propriedade `sn_acct_lc.RoadmapTimelineYears.list`.

Crie um registro de implementação

Rastreie o andamento de um parceiro ou cliente implementando um produto ou serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`, `sn_acct_lc.agent`, `sn_acct_lc.customer_success_agent`

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todos os Registros de implementação** e selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de implementação.
Compromisso	O compromisso que está sendo rastreado. Este é um campo obrigatório.
Conta	A conta corporativa associada ao compromisso é preenchida automaticamente.
Tipo	Selecione o tipo de compromisso na lista. Este é um campo obrigatório. ◦ Do parceiro ◦ Autônomo ◦ Serviços profissionais
Contato	O contato primário do cliente para esta implementação.
Patrocinador executivo	O patrocinador do cliente responsável por esta implementação.

Campo	Descrição
Parceiro	Se for uma implementação conduzida pelo parceiro, selecione o nome do contato na lista.
Contato de parceiro	O contato primário do parceiro para esta implementação.
Certificado	Indique se o parceiro é certificado. Você pode selecionar: ○ Certificado ○ Sem certificado
Responsável	O responsável pela implementação.
Estado	Estado da implementação. Isso pode ser: ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Pausados ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual da implementação. Isso pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Data de início real	A data de início real da implementação.
Data de término real	A data de término real da implementação.
Duração real	A duração real desta implementação.
Duração planejada	A duração planejada desta implementação.
Data de início planejada	A data de início planejada desta implementação.
Data de término planejada	A data de término planejada desta implementação.
Escopo do produto	Selecione o Produto vendido para o qual a implementação está sendo rastreada.
Funcionalidade	Selecione a capacidade do produto para a qual a implementação está sendo rastreada.
Equipe	Selecione os membros da equipe que oferecem suporte à implementação.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no registro de implementação.
Lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no campo Anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Insira anotações internas relacionadas à implementação.
Informações de fechamento	Se o Estado for Encerrado ou Cancelado , Selecione o código de fechamento na lista:

Campo	Descrição
	○ Bem-sucedido ○ Sem sucesso ○ Cancelado/anulado Insira informações adicionais no campo Anotações de fechamento.

4. Clique em **Salvar** para criar o registro de implementação.
Depois que o registro tiver sido criado, você poderá exibir o registro de implementação na lista de itens relacionados na página inicial do compromisso
5. Navegar até **Espaço > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
6. Navegue até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e abra um registro de compromisso.
7. Clique em **Itens relacionados** Link na página inicial do compromisso.
8. Expanda o item Registros de implementação para exibir a lista de registros de implementação associados ao compromisso.

Related Items

Internal Plays	3	▼
Internal Play Tasks	0	▼
Customer Plays	6	▼
Success Tasks	0	▼
Risk Signal and Issues	16	▼
Implementation Records	2	▲

Refresh + Create View all

Implementation Record

Number	Name
IMRC0001007	imp 2
Type	Owner
Self Led	
Planned duration	Product scope
0 Seconds	Genixify - Cloud X

Implementation Record

Number	Name
IMRC0001001	imp 1
Type	Owner
Self Led	
Planned duration	Product scope
0 Seconds	SP1

Você pode fazer o seguinte:

- Clique em **Criar** para criar um novo registro de implementação.
- Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os registros de implementação associados ao compromisso. A lista de registros é exibida em uma página separada.
- Clique em para abrir e editar o registro de implementação.

Habilite a integração com o Microsoft Dynamics CRM

A integração da instância da ServiceNow com a plataforma Microsoft Dynamics CRM permite a troca de dados e a sincronização de processos entre as duas plataformas. Esta integração é feita por meio do spoke do Microsoft Dynamics CRM.

Ao habilitar a integração da plataforma Microsoft Dynamics CRM durante o ciclo de vida do compromisso, você pode rastrear renovações, avaliar riscos e criar oportunidades de

renovação. A integração do Microsoft Dynamics CRM está disponível com Gestão de sucesso do cliente E podem ser configurados para funcionar com outras plataformas de CRM.

Os seguintes casos de uso são compatíveis:

- Criando oportunidade para renovações a partir de playbooks de renovação.
- Criando tarefa a partir do registro de risco quando a data de renovação está ausente na conta.
- Atualizando os registros da ServiceNow quando qualquer mudança é feita na tabela de tarefas do CRM.

Para configurar a integração, siga estas etapas:

i Nota:

Antes de definir a integração, você deve configurar a aplicação Ações recomendadas. Consulte [Configure ações recomendadas para integração de conta](#) para obter detalhes.

1. Configure o spoke do Microsoft Dynamics CRM. Consulte [Microsoft Dynamics CRM Spoke](#) para obter detalhes.

2. Na plataforma Microsoft Dynamics CRM, você deve fazer o seguinte:

- Crie uma conta com o mesmo nome da conta associada à sua tarefa de reprodução interna.

Antes de criar uma oportunidade a partir de uma tarefa de reprodução interna, anote a conta associada à tarefa.

Antes de criar uma tarefa a partir do sinal de risco, anote a conta associada ao registro de risco e problema, conforme mostrado abaixo.

Na plataforma Microsoft Dynamics CRM, você deve criar uma conta com o mesmo nome de conta (**Genixify** associado à sua tarefa de reprodução interna, conforme mostrado nos exemplos acima. Esta conta deve ser configurada posteriormente no arquivo de mapeamento.

- Crie moedas que correspondam às moedas na tabela Contratos do cliente. Ao criar moedas, você deve adicionar o nome da moeda com o símbolo em TechOnbConstants inclusão de script da seguinte forma:

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

i Nota:

Use *DynamicsCRMMappingConstants* inclusão de script para definir mapeamentos entre ServiceNow Sys IDs e seus GUIDs correspondentes no Microsoft Dynamics CRM.

Mapeamentos de amostra são mostrados na imagem a seguir.

The screenshot shows the configuration page for the `DynamicsCRMMappingConstants` class. The fields are as follows:

- Name:** DynamicsCRMMappingConstants
- API Name:** sn_acct_ic_DynamicsCRMMappingConstants
- Client callable:** (empty)
- Application:** Account Lifecycle Events
- Caller Access:** -- None --
- Accessible from:** All application scopes
- Active:** ☒
- Description:** Holds constant mappings between ServiceNow Sys IDs and their corresponding GUIDs in Microsoft Dynamics CRM
- Script:**

```
1 var DynamicsCRMMappingConstants = class.create();
2
3 //Customer Account SysId Mapping with Account in Microsoft Dynamics CRM
4 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_ACCOUNT_DYNAMICS_ACCOUNT = {
5   '116f36df977d82100858f6c11153af8b': '14802e22-ea86-ef11-ac21-0022408c59cf'
6 };
7
8 // Currency GUID Mapping for Microsoft Dynamics CRM
9 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_CURRENCY_DYNAMICS_GUID = {
10  'CURRENCY_USD': '51382896-e65a-ea11-a812-000d3a30fcff',
11  'CURRENCY_GBP': 'e98249e4-e9d-ef11-8a6a-000d3a343095',
12  'CURRENCY_EUR': 'a71a1b3f-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
13  'CURRENCY_JPY': '9cc6ce5a-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
14  'CURRENCY_CHF': '8c86ca87-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095'
15 };
16
17 DynamicsCRMMappingConstants.prototype = {
18   initialize: function() {},
19   type: 'DynamicsCRMMappingConstants'
20 };
```

3. Atualize o. `ObtRiskSysIdFromCRMRequest()`. `DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB` Inclusão de script para lidar com as atualizações de tarefa do Microsoft Dynamics CRM processando os parâmetros de entrada e atualizando o registro de sinal de risco associado.

A ação de demonstração do evento Atualizar tarefa de processo pode ser configurada e adicionada como parte do subfluxo que você precisaria criar e adicioná-la à tabela de decisão (Política de decisão do Webhook do Dynamics CRM) do Microsoft Dynamics CRM Spoke.

4. (Opcional) Você pode configurar opcionalmente uma ação de IU para criar uma tarefa de CRM em sua instância da ServiceNow.
5. Use `AleCRMUtilOOB` Inclusão de script para interagir com plataformas de CRM, como o Microsoft Dynamics CRM.

Use `ExecutoAction` Executar ações como criar oportunidades ou tarefas na plataforma de CRM.

```
executeAction(CRMPlatformName, action, recordData)
where
```

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

Os exemplos a seguir mostram como você pode criar uma oportunidade ou uma tarefa no Microsoft Dynamics CRM:

• Criando uma oportunidade no Microsoft Dynamics CRM :

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

• Criando uma tarefa no Microsoft Dynamics CRM

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

Depois de configurar a integração, você pode fazer o seguinte:

- [Crie uma oportunidade no Microsoft Dynamics CRM](#)
- [Crie uma tarefa no Microsoft Dynamics CRM](#)

Crie uma oportunidade no Microsoft Dynamics CRM

Crie uma oportunidade de renovação na plataforma Microsoft Dynamics CRM do seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes de sucesso do cliente podem criar oportunidades de renovação com base nas datas de vencimento do contrato e identificar possíveis riscos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e abra um compromisso.
3. Clique em **Criar Play bem-sucedido**.
4. Selecione **Suporte de sucesso** e clique em **Jogo de renovação simples** cartão.

5. No formulário Criar Play bem-sucedido, especifique Data de vencimento, Atribuído a e Prioridade e clique em **Concluir** .
Você verá uma mensagem informando que uma reprodução interna foi criada.
6. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções internas** e abra o playbook de renovação que foi criado.

7. Na página Inserir informações principais, selecione o contrato para o qual a oportunidade de renovação será criada, insira uma descrição e clique em **Marcar como concluído** .
8. **Opcional:** Na página Adicionar plantel, selecione um ou mais membros do plantel e clique em **Marcar como concluído** .
9. **Opcional:** Na fase Avaliar oportunidade, clique em **Marcar como lido** Na página Exibir registro de contrato para prosseguir para a próxima etapa.
10. **Opcional:** Na página Avaliar compromisso, insira as ações ou etapas necessárias e clique em **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima fase.
11. **Opcional:** Na fase Comunicar, clique em **Enviar e-mail** para ir para a próxima fase.
12. Na página Criar oportunidade, clique em **Abrir registro** .
Você pode ver a ação recomendada para o Microsoft Dynamics CRM exibida no painel direito. Os detalhes da conta associada ao compromisso e às informações do contrato são exibidos. Clique em **Histórico** ícone para ver um log de ações recomendadas anteriores.

Create an opportunity in CRM

Details Emails Related Knowledge

Internal Play Task

Number: INTPYTASK0001002 State: New

Account: Genixify Progress: Not Started

Engagement: AENG0000002 Priority: 3 - Moderate

Internal play #: INTPY0001005 Due date: yyyy-MM-dd HH:mm:ss

Squad: Days remaining: 0 0 0 0

Assigned to: Short description #: Create an opportunity in CRM

Notes: Watch list: Work notes list:

Compose

Work notes (Private) Email

Enter your Work notes (Private) here

Post Work notes (Private)

Activity

System
Field changes • 2025-01-08 12:34:35

Opened by system

State: New

Impact: 3 - Low

Priority: 3 - Moderate

Recommendations

This item may help you

MS Dynamics 365

This recommended action can be utilized to create a record in the opportunity table present in MS Dynamics 365 with the following details:

Topic: Genixify - Renewal Due on - 2026-12-31

Potential Customer: 8824.3748

Estimated close date: 2026-12-31

Dismiss Create

This item may help you

Create opportunity in SOM

This recommendation can be utilized to create a new opportunity within your Sales and Order application.

Dismiss Start

13. Clique em **Criar**.

Você verá uma mensagem indicando que o registro de oportunidade foi criado. Você pode fazer login na plataforma do Microsoft Dynamics CRM para exibir este registro.

i Nota:

Você poderá criar o registro somente se tiver definido os mapeamentos no *DynamicsCRMMappingConstants* inclusão de script. Consulte [Habilite a integração com o Microsoft Dynamics CRM](#) para obter detalhes. Se os mapeamentos não tiverem sido configurados, você verá a ação recomendada, mas **Criar** a opção não funcionará.

Crie uma tarefa no Microsoft Dynamics CRM

Crie uma tarefa na plataforma Microsoft Dynamics CRM do seu ServiceNow e receba atualizações da tarefa em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Sucesso dos clientes > Todos os riscos e problemas**.
2. Abra o registro de risco para o qual você deseja criar uma tarefa.
3. Se você configurou o **Criar tarefa de CRM**, você pode vê-lo na página Risco e problema. Consulte [Habilite a integração com o Microsoft Dynamics CRM](#) para obter detalhes sobre como configurar esta opção.

4. Clique em **Criar tarefa de CRM**.

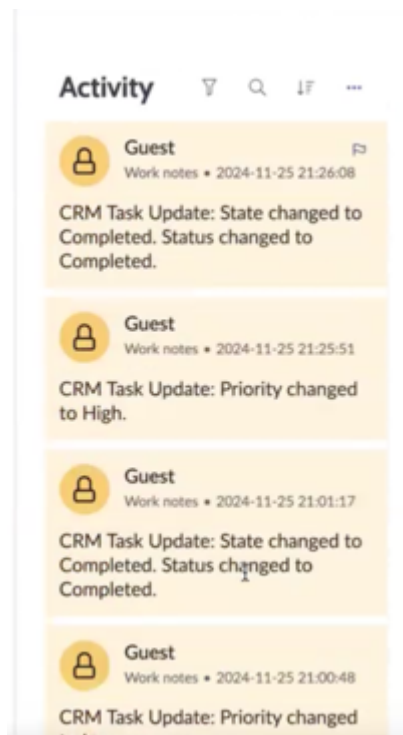
Uma nova tarefa é criada na plataforma Microsoft Dynamics CRM. Os detalhes da conta, compromisso e contratos associados ao registro de risco são exibidos.

i **Nota:**

Se você modificar ou atualizar os campos Prioridade ou Status na tarefa que foi criada, as atualizações serão exibidas como anotações de trabalho em ServiceNow instância.

5. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.

6. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os riscos e problemas** e abra um registro de risco. Você pode ver as anotações de trabalho que mostram como a tarefa foi atualizada.



As anotações de trabalho serão exibidas se você tiver configurado:

- O mecanismo de atualização do Microsoft Dynamics CRM (para que o Microsoft Dynamics CRM possa acessar o webhook do Microsoft Dynamics Spoke) quando o evento configurado ocorre na tabela de tarefas. Consulte [Configure o spoke do Microsoft Dynamics CRM](#) para obter detalhes.
- Spoke do Microsoft Dynamics CRM (consulte [Microsoft Dynamics CRM Spoke](#)).
 - Tabela de decisão de acordo com o requisito
 - Webhook (retornos de chamada do webhook do Dynamics)
- Gestão de sucesso do cliente A aplicação foi configurada para integração do Microsoft Dynamics CRM. Consulte [Habilite a integração com o Microsoft Dynamics CRM](#) para obter detalhes.

Usar Gestão de sucesso do cliente

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

Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

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 integrar rapidamente.

Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

Página principal de integração da conta

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

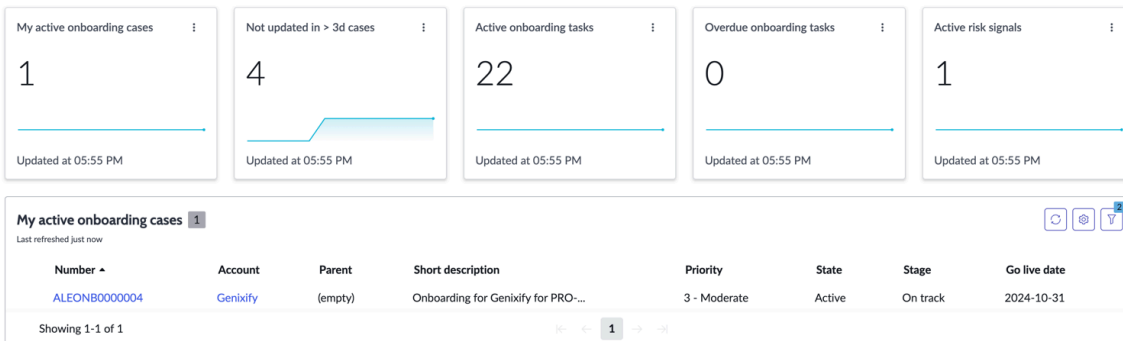
Como agente de integração (sn_acct_lc_agent), você pode usar esta página para verificar e priorizar rapidamente seus casos e tarefas de integração. Os seguintes cartões de pontuação com dados em tempo real são exibidos:

- Meus casos de integração ativos: Número de casos de integração ativos atribuídos a você.
- Casos não atualizados em > 3d: Casos ativos que não foram atualizados há 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 passaram da data de vencimento.
- Sinais de risco ativos: 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 detalhar a página de registro do caso, tarefa ou sinal de risco para exibir detalhes adicionais.

Exiba casos de integração de conta no Portal de atendimento ao cliente

Exibir Gestão de sucesso do cliente registros de caso de integração ou registros de tarefa de caso no Customer Service Management (CSM) portal.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin
- sn_customerservice_customer_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 cliente.
Consulte [Using the Customer Service Portal](#) para obter detalhes.
2. Selecione **Minhas listas** para exibir os casos de integração de conta e as tarefas de caso.
Dependendo da sua função de usuário, você pode exibir as seguintes listas:
 - Todos os casos de integração: Disponível para usuários com as funções sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin e sn_customerservice_customer_manager. Todos os casos de integração relacionados à conta são exibidos na seção Minhas listas.
 - Meus casos de integração: Disponível para usuários com as funções sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager e sn_customerservice.customer.customer.
 - Minhas tarefas de caso de integração: Disponível para usuários com as funções sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager e sn_customerservice.customer.customer.

i Nota:

Quando você pesquisa algo no portal de serviços, os resultados da pesquisa são mostrados separadamente **Origens** Caso de integração e Tarefas de caso de integração.

3. Selecione a lista Todos os casos de integração.

Todos os casos de integração relacionados à conta selecionada são exibidos.

4. Selecione um caso de integração na lista.**i Nota:**

A seção Cabeçalho das tarefas Caso e 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 ativação, número de dias antes da data de ativação e status do caso de integração.
- Todas as tarefas de integração relacionadas ao caso. Selecione a tarefa para exibir informações adicionais, como status, atividades e anexos.
- A seção esquerda fornece os seguintes detalhes:
 - Instruções gerais: Fornece uma descrição resumida e uma descrição detalhada do caso. Selecione **Exibir mais** para exibir todos os detalhes relacionados ao caso.
 - Informações do produto: Mostra informações do produto somente se o *Customer visible* O sinalizador está definido como verdadeiro no playbook de caso de integração da conta.
 - Artigos compartilhados: Mostra artigos que foram compartilhados com você. Selecione o link do artigo para exibir os detalhes.

5. Selecione 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 do caso, incluindo o número do caso, primário ou caso de integração ao qual a tarefa está associada, o nome da conta e o status da tarefa.
- A seção esquerda fornece os seguintes detalhes:
 - Instruções gerais: Fornece uma descrição resumida e uma descrição detalhada do caso. Selecione **Exibir mais** para exibir todos os detalhes relacionados ao caso.
 - Artigos compartilhados: Mostra artigos que foram compartilhados com você. Selecione o link do artigo para exibir os detalhes.
- Todas as atividades relacionadas à tarefa do caso são exibidas.

Ações recomendadas disponíveis com integração de 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:

- Instalar Central de controle de serviços Para o consumidor.
- Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor.
- Importação de dados ações recomendadas.

Instalar Central de controle de serviços Para o consumidor

As seguintes recomendações estão disponíveis:

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

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 tiver sido resolvido, clique em **Encerrar solução de problemas**.

Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor

As seguintes recomendações estão disponíveis:

- Registrar um consumidor: Esta recomendação fornece instruções sobre como um consumidor pode se registrar com um Central de controle de serviços provedor durante o processo de integração da conta.
 - Clique em **Iniciar registro**.
 - Especifique o Nome da conta (o consumidor) que está sendo registrado e o contato do cliente.
 - Insira o URL do consumidor ServiceNow instância.
 - Clique em **Registrar**. O registro do consumidor é criado na tabela de registro 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 Central de controle de serviços Configuração com falha: Esta é uma árvore de decisão assistida que pode ajudar você a solucionar problemas que ocorreram durante a configuração Central de controle de serviços. Responda às consultas e clique em **Próximo** para continuar com o processo de solução de problemas.
 - Selecione **Sim** indicar que você está enfrentando problemas para integrar um consumidor.
 - Selecione a mensagem de erro que aparece na lista suspensa.
 - Especifique se é seu Central de controle de serviços a versão é 1.0.4 ou posterior. Se você selecionar **Não**, o processo de solução de problemas termina e você deve entrar em contato com o suporte ao cliente para obter assistência. Se você selecionar **Sim**, você verá mais informações sobre como solucionar o problema.

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

- Atribuído à recomendação de campo: Clique **Atribuir** Para atribuir o usuário recomendado e preencher automaticamente o campo Atribuído a no Central de controle de serviços Tarefa de 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 tiver sido resolvido, clique em **Encerrar solução de problemas**.

Importação de dados ações recomendadas

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

- Guia de tarefas de importação de dados: Fornece instruções passo a passo sobre como importar e validar dados.
- Atribuído à recomendação de campo: Clique **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 assistida que pode ajudar você a solucionar problemas do processo de importação de dados. Responda às consultas e clique em **Próximo** para continuar com o processo de solução de problemas.

- Selecione **Sim** 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 tiver sido resolvido, clique em **Encerrar solução de problemas**.

Crie uma simulação bem-sucedida para integração de conta

Use esta opção para criar uma estratégia bem-sucedida para concluir com sucesso uma jornada de integração de conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.customer_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Navegue até **Casos de integração de conta > Tudo**.
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 bem-sucedida**.
6. Selecione **Integração** No campo suspenso Categoria e clique em **Continuar**
7. Selecione **Caso de integração** subcategoria e selecione **Iniciar uma nova jornada de integração** atividade.
8. Selecione a conta do cliente, insira uma descrição e uma descrição resumida, selecione os produtos e clique em **Concluir**.
A reprodução de sucesso é iniciada e uma nova jornada de integração é iniciada para esta conta.

Componente de itens relacionados na página Caso de integração de conta

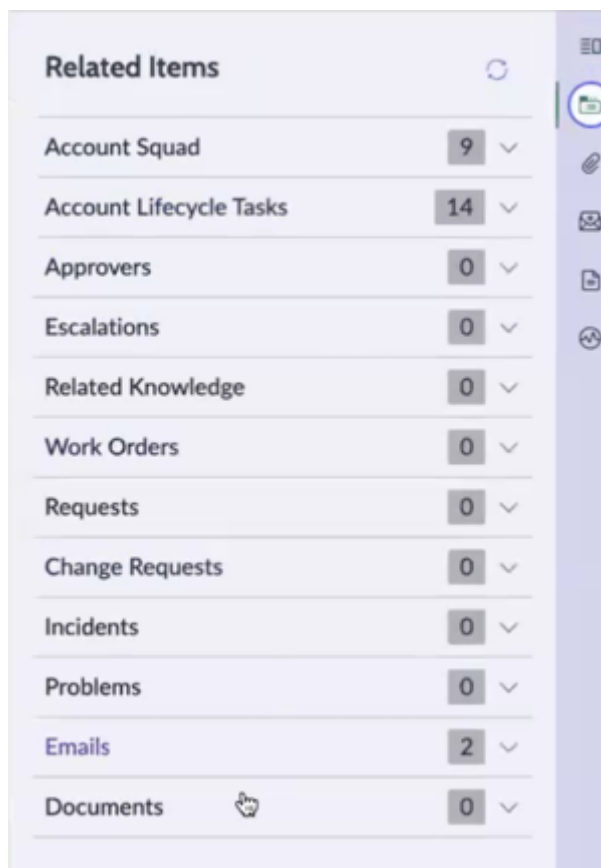
O componente Itens relacionados fornece acesso a itens de lista relacionados associados ao seu caso de integração de conta.

O componente Itens relacionados usa um formato acordeão expansível. Você pode expandir as listas desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em uma lista.

Vários itens relacionados, incluindo equipe de contas, tarefas de integração, e-mails, documentos e projetos, são exibidos. Os itens relacionados incluem as seguintes ações:

- Criar: Abre um registro em branco em uma subguia que você pode usar para criar um novo item.
- Exibir tudo: Abre uma lista de registros em uma subguia.
- Mostrar mais: É exibido para listas com mais de cinco itens.

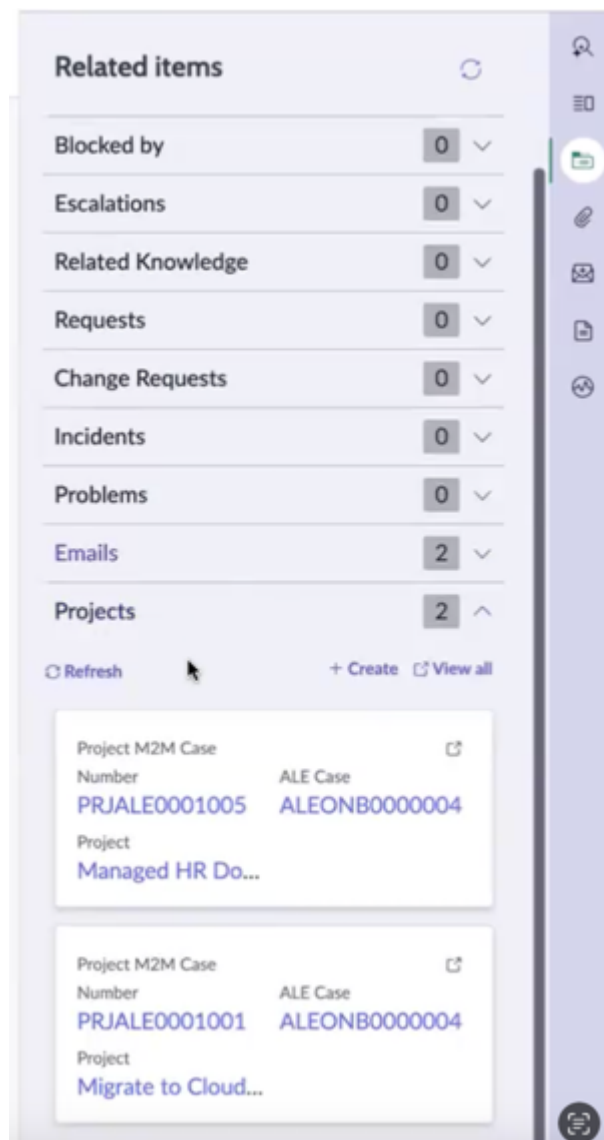
Documentos Este componente de item relacionado permite criar e gerenciar documentos com eficiência. O item relacionado Documentos será exibido somente se você tiver instalado o. com.snc.platform_document_management plug-in.



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

Projetos Gestão estratégica de portfólios permite que você use a transformação digital para gerar mais valor para o cliente com mais rapidez. Se a Gestão estratégica de portfólios tiver sido instalada, você poderá ver o item Projetos na lista de itens relacionados, conforme mostrado abaixo:

Tradução automática



Quando você cria um projeto para seu caso de integração de conta, o caso é mapeado para a tabela do projeto.

Base de conhecimento de integração de conta

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

Navegar até **Tudo > Conhecimento > Administração > Bases de Conhecimento** e selecione **Customer Success Management**. 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 do playbook: Este artigo fornece instruções sobre como configurar o gatilho para o caso de integração da conta e o playbook.
- Como criar 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 permitem que os consumidores recuperem dados de escolha de suas instâncias em tempo real.

- Como criar produtores de registros remotos em um catálogo remoto em Central de controle de serviços Para provedores: Este artigo descreve como criar produtores de registro remoto como parte da criação de um catálogo remoto no Central de controle de serviços Para aplicação de 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 da conta.
- Como anexar a base de conhecimento à guia Conhecimento relacionado de qualquer tarefa de Gestão de sucesso do cliente: Este artigo descreve como anexar automaticamente um artigo de conhecimento à guia Conhecimento relacionado 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 da Gestão de sucesso do cliente: Este artigo fornece uma visão geral dos nove Playbooks Definições de atividade usadas para criar as atividades dentro do playbook da Gestão de sucesso do cliente.
- Um Guia do consumidor para instalar o Service Bridge e registrar com provedores: Este artigo fornece instruções sobre como configurar a aplicação Service Bridge na instância do consumidor e como os consumidores podem registrar suas instâncias com um provedor.
- Como configurar a tarefa de importação de dados da Gestão de sucesso do cliente: Este artigo descreve as etapas necessárias para configurar as tarefas de importação de dados da Gestão de sucesso do cliente para que os agentes possam coletar e carregar com êxito as informações necessárias para integrar a conta.

i Nota:

Todos os clientes podem exibir esses artigos da base de conhecimento. Se você quiser restringir o acesso a um artigo, navegue até o artigo e, no campo Não é possível ler, selecione a função de usuário que não poderá acessar o artigo.

Sucesso do cliente

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

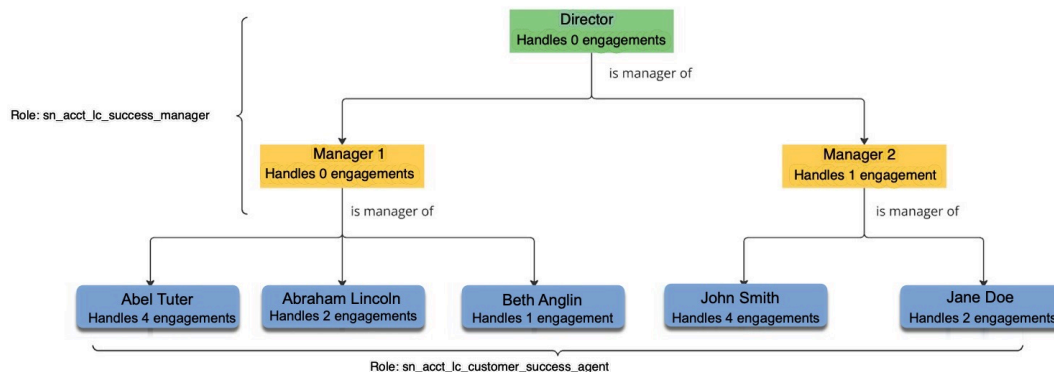
i Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

Visão geral do painel do relatório de sucesso

O painel do relatório de sucesso permite que os gerentes de sucesso do cliente supervisionem e gerenciem o portfólio geral do cliente.

Os gerentes de sucesso do cliente podem usar este painel para monitorar métricas de engajamento, permitir que suas equipes atinjam seus objetivos e gerenciar sua própria carga de trabalho. Os gerentes de sucesso do cliente podem obter uma visão ampla de todos os compromissos em sua hierarquia. O diagrama abaixo mostra uma representação hierárquica de quais compromissos podem ser exibidos por cada membro na hierarquia.



Como você pode ver nesta imagem:

- **Diretor de sucesso do cliente** persona, para a qual vários gerentes e agentes relatam que podem exibir um total de 14 compromissos que incluem:
 - Compromisso do gerente 2: 1
 - Abel Tuter: 4 compromissos
 - Abraham Lincoln: 2 compromissos
 - Beth Anglin: 1 noivado
 - John Smith: 4 compromissos
 - Jane Doe: 2 compromissos
- O gerente de sucesso do cliente com a persona Manager 1 pode exibir um total de 7 compromissos, que incluem:
 - Abel Tuter: 4 compromissos
 - Abraham Lincoln: 2 compromissos
 - Beth Anglin: 1 noivado
- O gerente de sucesso do cliente com a persona Manager 2 pode exibir um total de 7 compromissos, que incluem:
 - Compromisso do gerente 2: 1
 - John Smith: 4 compromissos
 - Jane Doe: 2 compromissos

O painel do relatório de sucesso fornece uma exibição unificada de todos os compromissos na hierarquia, aumenta a produtividade, reduz o atrito e capacita os gerentes de sucesso do cliente a tomar decisões orientadas por dados com eficácia. Para mais detalhes, consulte [Painel do relatório de sucesso](#).

Painel do relatório de sucesso

Obtenha uma visão geral de toda a visão geral do compromisso e do status da equipe, indicadores de risco, informações de integração e adoção e métricas de expansão e renovação.

Para exibir esta página, siga estas etapas:

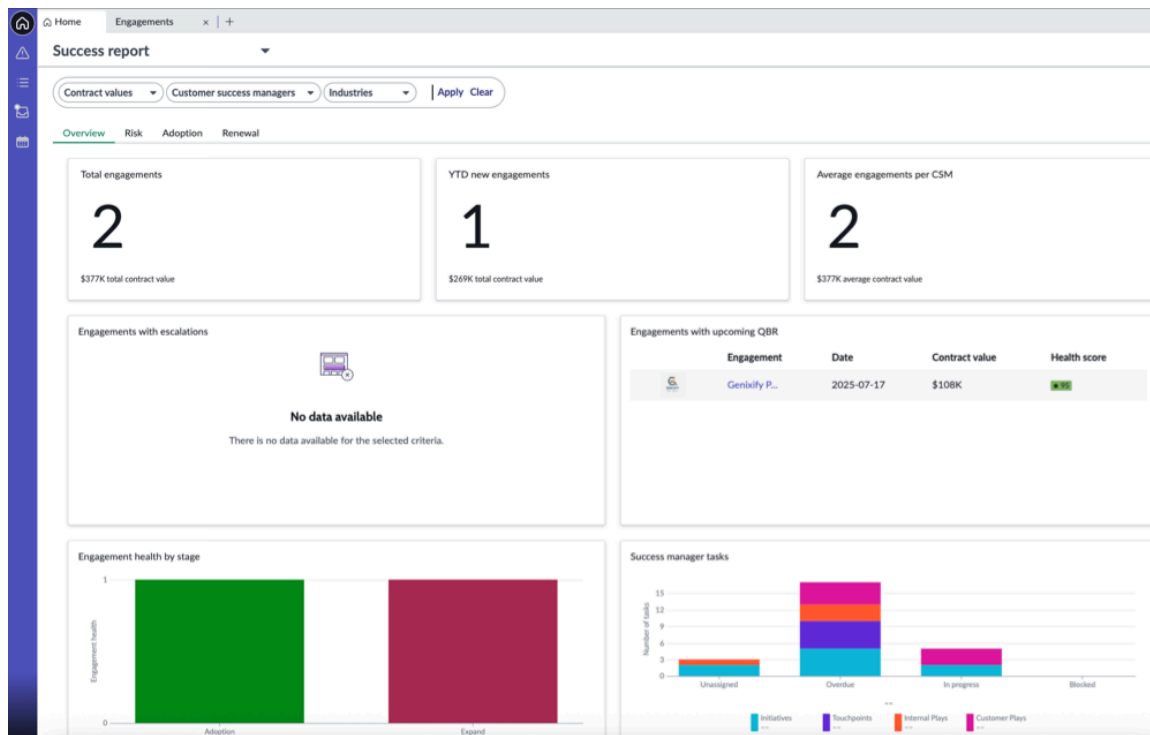
1. Faça login como um usuário com `sn_acct_lc.success_manager` e `sn_acct_lc_customer_success_agent` funções.
2. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** Para exibir a página do relatório de sucesso.

i Nota:

- Os compromissos listados no painel do relatório de sucesso são baseados na hierarquia do usuário conectado. Usuários com *sn_acct_lc.success_managera* função pode ver uma exibição agregada de todos os compromissos tratados por todos os gerentes de sucesso do cliente na hierarquia. Usuários com *sn_acct_lc.customer_success_agenta* função pode ver uma exibição agregada de todos os compromissos atribuídos. Para mais detalhes, consulte [Visão geral do painel do relatório de sucesso](#).
- Selecione filtros nas listas suspensas a seguir e clique em **Aplicar** para restringir a lista de compromissos exibidos:
 - Valores de contrato: Selecione um ou mais valores de contrato na lista suspensa. A moeda local é selecionada automaticamente com base nas configurações do sistema. Você pode configurar os intervalos de valores do contrato modificando as seguintes propriedades no *TechOnbConstants* inclusão de script:
 - TECHONBCONSTANTS.CONTRACT_VALUES_ID
 - TechOnbConstants.CONTRACT_VALUES
 - Gerentes de sucesso do cliente: A lista de usuários exibida aqui é baseada na função do usuário conectado.
 - Agente de sucesso do cliente: Nesse caso, somente o usuário que fez login será exibido.
 - Gerente de sucesso do cliente: Todos os agentes de sucesso do cliente na hierarquia são exibidos.
 - Setores: A lista exibida é baseada nas contas de cliente de todos os compromissos gerenciados pelo gerente de sucesso do cliente do usuário conectado.

A página de relatório de sucesso contém as seguintes guias:

- [Visão geral](#) : Fornece uma visão geral das métricas de integridade e engajamento da equipe.
- [Risco](#) Identifica possíveis problemas que podem afetar a integridade do compromisso.
- [Adoção](#) : Fornece detalhes sobre o andamento do cliente na integração e na adoção do produto.
- [Renovação](#) : Lista as principais métricas relacionadas a oportunidades de crescimento de receita e renovações de contratos.



Visão geral (relatório de sucesso)

Esta guia fornece uma visão geral de alto nível do portfólio de sucesso. Você pode clicar em qualquer uma das seções desta página para detalhar a página Detalhes. Ele inclui os seguintes detalhes:

- **Total de compromissos:** Número total de compromissos gerenciados pelo gerente de sucesso do cliente.
- **Novos compromissos no ano:** O número de novos compromissos a partir do ano atual.
- **Compromissos médios por CSM:** O número médio de compromissos por gerente de sucesso do cliente no portfólio de sucesso.
- **Compromissos com escalações:** Mostra uma lista de compromissos com contas escaladas.
- **Compromissos com os próximos QBRs:** Mostra uma lista de compromissos com os próximos QBRs.
- **Integridade do compromisso por fase:** Mostra compromissos agrupados por fase no ciclo de vida do compromisso (integração, adoção e assim por diante).
- **Tarefas do gerente de sucesso:** Mostra as tarefas tratadas pelos gerentes de sucesso agrupadas por status (Em andamento, Atrasado e assim por diante).

Risco

Esta guia fornece uma identificação de possíveis problemas que podem afetar as métricas de engajamento. Ele inclui os seguintes detalhes:

- **Valor total do contrato em risco:** Valor total do contrato que foi afetado para todos os sinais de risco ativos
- **Compromissos vermelhos e amarelos:** O número de compromissos com uma pontuação de integridade percebida vermelha ou amarela.
- **Renovações devidas em breve com integridade ruim:** O número de compromissos com uma pontuação de integridade ruim que devem ser renovados.

- Compromissos sem pontos de contato em 90 dias: Compromissos que não têm pontos de contato futuros nos próximos 90 dias.
- Sinais de risco ativos: Mostra o número de sinais de risco.
- Principais 5 indicadores de sinal de risco: As principais categorias de sinal de risco, como baixa adoção, saúde ruim e assim por diante.
- Sinais de risco por escopo: Sinais de risco agrupados por escopo ou estado do compromisso, como adoção, integração e assim por diante.
- Sinais de risco por probabilidade: Sinais de risco agrupados por probabilidade, como alta, moderada, baixa e assim por diante.

Adoção

Esta guia mostra o status de adoção atual do cliente. Ele inclui os seguintes detalhes:

- Compromissos com data de ativação atrasada: Compromissos com datas de ativação atrasadas.
- Compromissos com integração ativa: Lista de compromissos que estão na fase de integração do ciclo de vida do compromisso.
- Compromissos com entrada em operação em 30 dias: Lista de todos os compromissos que devem entrar em operação em 30 dias.
- Compromissos sem objetivos de sucesso: Compromissos para os quais nenhum objetivo de sucesso foi definido.
- Compromissos com > 80% de conclusão do objetivo: Lista de compromissos para os quais mais de 80% dos objetivos de sucesso foram concluídos.
- Andamento do objetivo de sucesso: Objetivos de sucesso agrupados por estado, como novo, Em andamento, Em risco, concluído e assim por diante.
- Compromissos com produtos de baixa pontuação de adoção: Lista de produtos com baixa pontuação de adoção e a prioridade de negócio e do cliente associada. Consulte [Adoção do produto e uso da capacidade](#) para obter detalhes.

Renovação

Esta guia mostra os detalhes de renovação de todos os contratos associados aos compromissos. Ele inclui os seguintes detalhes:

- Compromissos com renovações com vencimento em 90 dias: Lista de compromissos com contratos com vencimento para renovação em 90 dias.
- Renovações abertas: Lista de todos os contratos ativos ou expirados em que o estado é igual a:
 - Em análise
 - Aguardando Revisão
 - Extensão ativa e aprovada
- Contratos em extensão: Contratos em que a extensão é aprovada e o estado é Ativo.
- Renovações por fases: Renovações agrupadas por fase, que podem ser uma das seguintes:
 - Aguardando Revisão
 - Renovação aprovada

- Renovação rejeitada
- Em análise
- Renovações e perdas no ano por mês: Detalhamento mensal de contratos renovados e rejeitados, acumulado do ano.

i Nota:

A data usada para plotar o eixo x no gráfico é baseada em um dos seguintes:

- Se Gestão de vendas e pedidos instalado, uma oportunidade é criada para cada contrato. Para oportunidades com tipo **Renove**, a fase do contrato é definida como **Encerrado ganho** ou **Encerrado perdido** indicando se o contrato foi renovado. A Data de encerramento real no registro da oportunidade é usada para plotar o eixo X. Para mais detalhes, consulte [Opportunity Management](#).
- Data especificada em **Renovação finalizada em** Campo na tabela Contratos. Os gráficos de barras Renovações ganhas e Renovações perdidas mostram o mês em que a renovação foi aprovada ou rejeitada.
- Compromissos com contratos perdidos: Lista de compromissos com contratos que foram rejeitados ou não renovados.
- Valor total do contrato acumulado no ano por mês: Detalhamento mensal do valor total do contrato, acumulado no ano.

Painel do portfólio 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 `sn_acct_lc.customer_success_agent` e navegue até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** Para exibir a página principal 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. Clique na tinta para detalhar a lista de todos os seus compromissos.
- Integridade geral do compromisso: A integridade média de todos os compromissos ativos.
- Integridade do compromisso por fase: Uma representação gráfica de todos os seus compromissos categorizados pela fase de compromisso. Clique em um gráfico de barras para detalhar a lista de compromissos que estão em uma fase específica.

Success portfolio overview



My active engagements

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

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

My Work

Sorted by priority and engagement's health score

Due today

Created this week

Risk and Issue

Drop in NPS Health

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

Due

Priority

2 - High

Genixify PRO-PLUS Engagement

Risk and Issue

Drop in NPS Health

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

Due

Priority

2 - High

Genixify PRO-PLUS Engagement

Risk and Issue

Risk2

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

Due

2025-01-31

Priority

4 - Low

Genixify PRO-PLUS Engagement

Success Initiative

Adoption: Cloud X Product

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

i Nota:

As cores exibidas nos cartões Integridade geral do compromisso e Integridade do compromisso por fase são baseadas na faixa de cores global definida na tabela de faixas de cores. Consulte [Configure a tabela de faixas de cores](#) para obter detalhes.

Na seção Meus compromissos ativos, você pode exibir o seguinte:

- Uma lista de todos os compromissos ativos. Você pode filtrar esta lista para exibir compromissos que atendem a determinados critérios, como:
 - Novo(a)
 - Saúde ruim
 - Escalado
 - Renovações com vencimento em 90 dias
- Para cada compromisso, você pode exibir os seguintes detalhes:
 - Valor do contrato
 - Pontuação de integridade
 - pontuação de integridade de 6 semanas
 - Integridade percebida
 - Sinais de risco ativos
 - Último ponto de contato
 - Próxima data de renovação

i Nota:

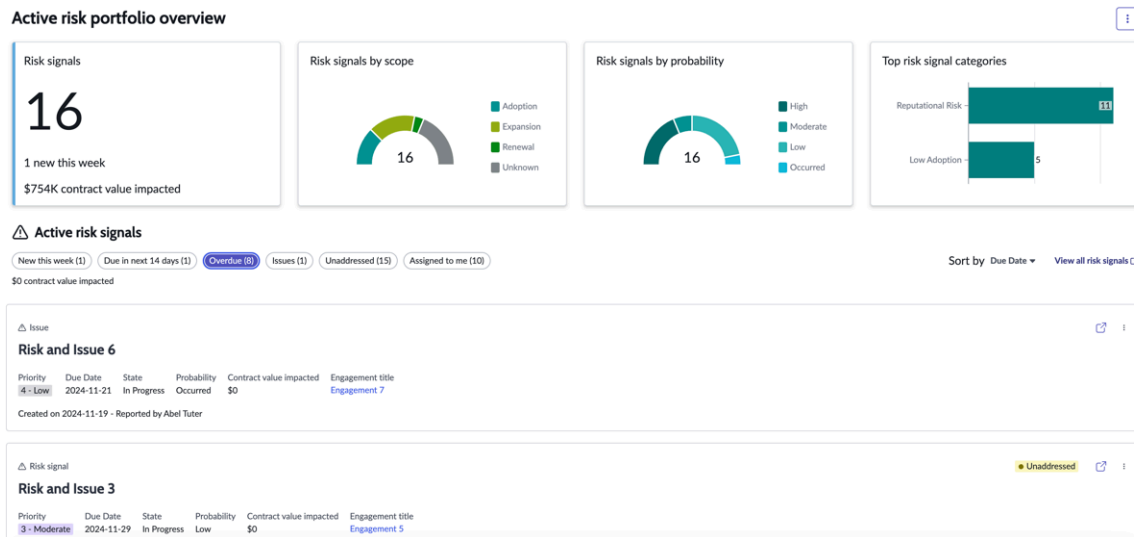
As cores usadas na pontuação de integridade exibida para cada compromisso são derivadas da faixa de cores baseada em métrica definida na tabela Faixa de cores. Consulte [Configure a tabela de faixas de cores](#) para obter detalhes.

Clique em um compromisso para detalhar a página de registro detalhado.

Painel de portfólio de riscos

Obtenha uma exibição geral de todos os riscos ativos, as principais categorias de risco e o escopo de risco de todos os compromissos aos quais você está associado.

Faça login como um usuário com `sn_acct_lc.customer_success_agent` e navegue até **Espaços** > **Espaço configurável de CSM/FSM** e clique em **Sinais de risco ativos** Ícone para exibir a página de visão geral do portfólio de risco ativo.



Os seguintes cartões de pontuação são exibidos:

- Sinais de risco: O número total de sinais de risco ativos e o valor do contrato afetado. Clique no link para detalhar a lista de todos os sinais de risco.
- Sinais de risco por escopo: Sinais de risco ativos categorizados por escopo ou estado do compromisso, como adoção, integração e assim por diante.
- Sinais de risco por probabilidade: Sinais de risco ativos agrupados por probabilidade alta, moderada ou baixa.
- Principais categorias de sinal de risco: As principais categorias de sinal de risco ativo com base no tipo de risco definido no registro de escolha de sucesso do cliente.

Você pode fazer o seguinte:

- Passe o mouse sobre os gráficos para ver o número de risco e a porcentagem por escopo, probabilidade e categoria.
- Clique em uma categoria específica em um gráfico para detalhar a exibição de lista de todos os riscos nessa categoria.
- Clique em um gráfico para detalhar a lista de riscos totais.
- Clique em **Exibir todos os sinais de risco** para detalhar a lista de todos os sinais de risco.

- Clique em  Ícone para criar um sinal de risco manualmente. Consulte [Criar um sinal de risco](#).

A lista de sinais de risco ativos é exibida. Você pode classificar esta lista por data de vencimento, prioridade, probabilidade ou data de criação. Clique em **Exibir todos os sinais de risco** Para exibir a página Todos os sinais de risco.

Na seção Sinais de risco ativos, você pode exibir o seguinte:

- Uma lista de todos os sinais de risco ativos. Você pode filtrar esta lista para exibir sinais de risco que atendam a determinados critérios, como:
 - Novo esta semana
 - Vencimento em 14 dias
 - Atrasados(as)
 - Problemas
 - Não resolvido
 - Atribuído a mim
 O valor total do contrato para cada uma dessas categorias é exibido. Você também pode ver o valor do contrato afetado para cada sinal de risco que corresponde aos critérios selecionados.

- Para cada sinal de risco, você pode exibir os seguintes detalhes:
 - Prioridade
 - Prazo
 - Estado
 - Probabilidade
 - Valor de contrato impactado
 - Título do compromisso

Clique em  ícone para criar reprodução bem-sucedida manualmente.

Clique em  ícone para detalhar a página de registro detalhado.

Página Risco e problemas

Esta página fornece informações detalhadas sobre um sinal de risco, incluindo ocorrências de risco, valores de limite e solução de risco.

Para exibir esta página, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com `sn_acct_lc.customer_success_agent` função.
2. Navegar até **Espaços > CSM/FSM Workspace configurável** e selecione **Lista** ícone.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os riscos e problemas** e clique em **Número** coluna para abrir o registro. Você também pode navegar até esta página no [Painel de portfólio de riscos](#).

Drop in NPS Health

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

[Discuss](#)
[Assign to me](#)
[Cancel](#)
[Close](#)
[Create success play](#)

Genixify PRO-PLUS Engagement
Contract value
\$9K
Go live date
2024-10-31
Last active touchpoint
2024-05-10
Health
Stage
Adoption
Next renewal date
2025-12-31
Account
Genixify

Risk occurrence 3
Last refreshed 8m ago

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

Showing 1-3 of 3
5 rows per page

Risk signal details
Due date
No data
Priority
2 - High
Risk or issue
Risk
Assigned to
No data
Category
Reputational Risk
Created
2025-01-08 04:00:03
Tracking method
Automated
Probability
High
Reported by
System Administrator
State
Open
Engagement risk definition
Drop in NPS Health
Scope
Adoption

Risk solutions 0
Last refreshed 8m ago

Number	Risk signal and issue	Solution table	Solution record
No records to display.			

Você pode ver os seguintes detalhes:

- Detalhes do compromisso: Esta seção mostra os detalhes do compromisso para o qual o sinal de risco foi gerado. Inclui o Valor do contrato, Fase, Data da próxima renovação, Integridade e assim por diante.
- Detalhes do sinal de risco: Os detalhes do sinal de risco, incluindo probabilidade, método de acompanhamento, categoria e assim por diante. Consulte [Criar um sinal de risco](#) para obter detalhes.
- Ocorrência de risco: Lista de ocorrências de risco com base no trabalho agendado. Isso inclui as datas de início e término em que o trabalho agendado foi executado, o valor atual, o valor limite e a lacuna. Clique no link para detalhar a página Ocorrência de risco.

As seguintes opções estão disponíveis:

- Discutir: Clique **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este sinal de risco. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro. Clique em **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no fluxo de atividades.
- Criar reprodução bem-sucedida: Consulte [Crie uma peça de sucesso](#)
- Exportar: Clique **Exportação** Para exportar as ocorrências ou soluções de risco para um arquivo do Excel.

Defina o sinal de risco para o relacionamento da 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.customer_success_agent
- Sinais de risco, cenários internos e casos de sucesso devem ter sido definidos.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e enter `sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list`
2. Selecione **Novo** Na página Relacionamentos Sinal de risco para solução.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário 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. Selecione **Enviar** para criar o relacionamento sinal de risco para solução. Isso permite rastrear o risco e exibir as soluções propostas para lidar com o risco.

Página inicial do 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 `sn_acct_lc.customer_success_agent` função.
2. Navegar até **Espaços > CSM/FSM Workspace configurável** e selecione **Lista** ícone.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e selecione **Número** coluna para abrir o registro de compromisso. Você também pode navegar até esta página no [Painel do portfólio de sucesso](#).

As seguintes opções estão disponíveis:

- Discutir: Selecione **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este compromisso. Na janela pop-up, selecione os participantes que devem participar da discussão, insira uma mensagem resumida e selecione **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro deste compromisso. Selecione **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes em **Fluxo de atividades**.
- Atualizar integridade: Selecione esta opção para atualizar a pontuação de integridade deste compromisso.
- Criar reprodução bem-sucedida: Consulte [Crie uma peça de sucesso](#)
- Reprodução interna: Consulte [Criar um playbook interno](#).
- Sinal de risco: Consulte [Criar um sinal de risco](#).
- Caso de sucesso: Consulte [Criar uma estratégia do cliente](#).
- Ponto de contato: Consulte [Crie um ponto de contato](#).

A página de registro de compromisso contém as seguintes guias:

- Visão geral
- Saúde
- Blueprint de sucesso
- Adoção do produto
- Renovação e expansão
- Hierarquia de compromissos

Genixify PRO-PLUS Engagement 100% Last active touchpoint 2025-07-01 Discuss Refresh Health Create success play

Overview Health Success blueprint Product adoption Renewal and expansion Engagement hierarchy

Genixify
 Title: Genixify PRO-PLUS Engagement
 Contract value: £746,096.8958
 Stage: Adoption
 Initial go-live date: 2024-10-31
 Renewal date: 2025-12-31
 Account: Genixify

Upcoming touchpoints
 No upcoming touchpoints
 There are no upcoming touchpoints

Risk signal and issues
 New (16) Unaddressed (7) Overdue (5) High priority (5) All (7)

Short description	Due date	Priority	Probability	Risk or issue	Created
Product usage trend is declining		Low	High	Risk	2025-06-30 04:28:14
test		Low	Low	Risk	2025-07-01 00:30:21
test		Low	Very Low	Risk	2025-07-01 00:31:07
test		Low	Moderate	Risk	2025-07-01 00:31:23
Trend of using ALE is down		Low	Very High	Risk	2025-07-01 04:26:42

Showing 1-5 of 6

Work items
 New Blocked Overdue Paused Unassigned Due soon In progress

View All Sort by Priority

Visão geral (compromisso)

Esta guia fornece uma visão geral de alto nível do compromisso. Ele inclui os seguintes detalhes:

- **Cabeçalho:** A seção do cabeçalho mostra a pontuação de integridade do compromisso nas últimas seis semanas e o último ponto de contato ativo.
- **Detalhes do compromisso:** Mostra o valor do contrato, a fase do compromisso, a data de ativação, a conta à qual ele está associado e a data de renovação. Selecione o ícone Editar para modificar os detalhes do compromisso e selecione **Salvar**.
- **Equipe do cliente:** Mostra o principal contato do cliente especificado para este compromisso. Essas informações também são exibidas na seção Itens relacionados em Equipes do cliente aplicáveis.
- **Pelotão:** Mostra os membros do pelotão associados ao compromisso.
- **Equipe da conta:** Os membros da equipe que lidam com a conta. Essas informações também são exibidas na seção Itens relacionados em Equipes de conta aplicáveis.
- **Próximos pontos de contato:** Mostra todos os próximos pontos de contato para este compromisso. Selecione o link para detalhar a página de registro do Ponto de contato.
- **Sinais e problemas de risco:** Mostra quaisquer riscos ou problemas novos, atrasados, de alta prioridade ou não abordados.
- **Itens de trabalho:** Esta seção mostra as atividades e tarefas associadas a este compromisso. Você pode classificar a lista por Prioridade ou Data de Vencimento. Você pode exibir todos os itens de trabalho ou exibir itens pertencentes a uma categoria específica selecionando um dos seguintes filtros em **Exibir** lista suspensa:
 - Reproduções internas
 - Tarefas de reprodução interna
 - Caso de sucesso

- Iniciativa de sucesso
- Tarefa de sucesso

Para filtrar essa lista ainda mais, selecione um dos filtros de itens de trabalho, como Novo, Bloqueado, para exibir itens específicos na lista.

Saúde

Nesta guia, você pode ver a pontuação de integridade atual e a integridade do compromisso nas últimas 12 semanas. Isso ajuda a identificar lacunas e problemas que precisam de atenção. Selecione **Atualizar Integridade** para exibir a pontuação de integridade atualizada.



Na seção Indicadores, você vê as métricas usadas para calcular a pontuação de integridade deste compromisso. Consulte [Defina critérios de integridade](#). Para cada métrica, você terá a pontuação, o peso e a porcentagem de lacuna da meta. Selecione **Classificar por** opção para classificar as métricas listadas por pontuação, peso e lacuna.

Blueprint de sucesso

Nesta guia, você pode exibir os objetivos de sucesso associados a este compromisso. Você pode exibir os detalhes de alto nível de cada objetivo de sucesso, incluindo prazo, data de início, contato principal, Atribuído a e Produtos. Se o plano gráfico de sucesso não tiver sido definido, selecione **Criar plano gráfico de sucesso**. Consulte [Criar plano gráfico de sucesso](#) para obter instruções sobre como criar um plano gráfico de sucesso. Você pode fazer o seguinte:

- Classificar por: Você pode classificar a lista por data de vencimento dos objetivos.
- Exibir por estado: Selecione um dos estados na lista suspensa. Isso pode ser:
 - Tudo
 - Em andamento
 - Pausados
 - Encerrado
 - Novo(a)
 - Cancelado
- Selecione  ícone para detalhar [Página de registro de objetivo de sucesso](#).
- Exibir roadmap da iniciativa: Selecione este link para exibir o roadmap da iniciativa de sucesso, que o compromisso detalha, incluindo a integridade atual, a fase e a próxima data de renovação do compromisso.

OverviewHealthSuccess blueprintProduct adoptionRenewal and expansionEngagement hierarchy

Success objectives

Monitor progress and provide support where needed. Ensure the customer is on track to achieve their goals.

View by State AllSort by Due DateView initiative roadmap1

Success objective

Decommission Legacy Costs

Lower costs spent annually on legacy systems that are nearing end of life by moving to the cloud.

Due Date2024-10-31 05:24:31

Start date2024-05-03 05:24:28

Key contactJason Occhialini

Assigned toDavid Loo

ProductsCloud X Product

0% achieved - 0 out of 8 success initiatives completed

Success objective

Optimize Outage Response Effort (Fulfiller)

Drastically reduce outage times when they occur to ensure maximum availability and lower downtime.

Due Date2024-11-30 13:06:26

Start date2024-05-03 13:06:22

Key contact-

Assigned toAbel Tuler

ProductsCloud X Product

0% achieved - 0 out of 1 success initiatives completed

Success objective

Customer Experience Digital Transformation

Optimize digital technology products to fundamentally change how the business works and deliver value.

Due Date2025-05-03 13:18:32

Start date2024-05-03 13:18:27

Key contact-

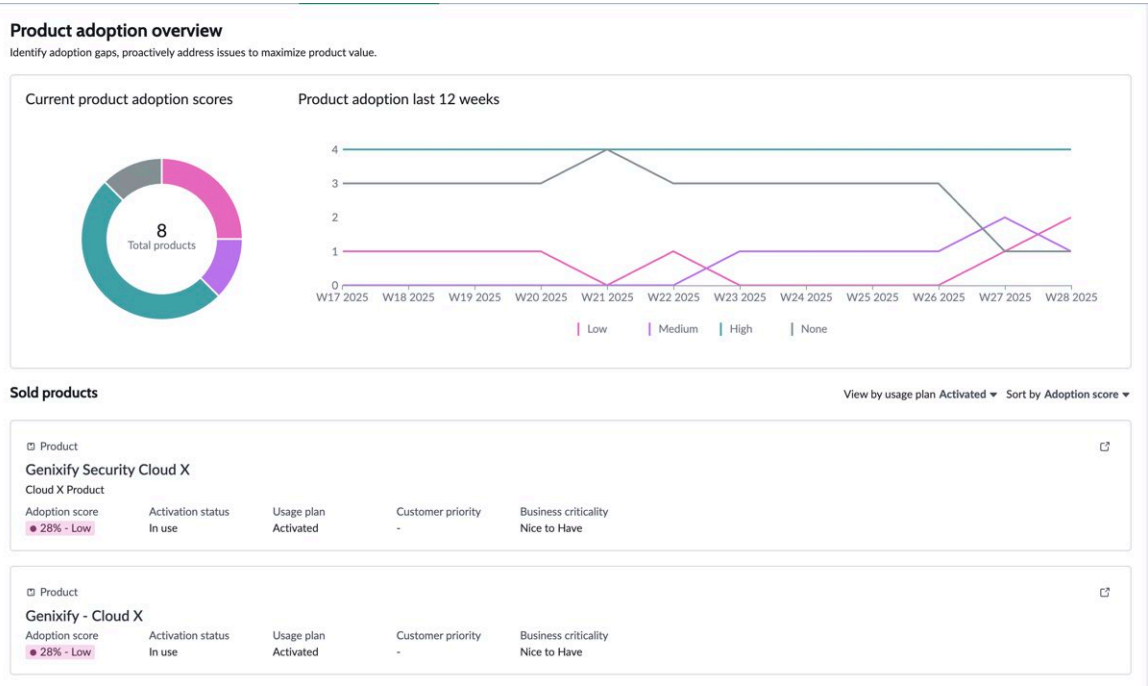
Assigned toAbel Tuler

ProductsCloud X Product

0% achieved - 0 out of 1 success initiatives completed

Adoção do produto

Nesta guia, você pode exibir a pontuação de adoção do produto para todos os produtos vendidos aplicáveis associados a este compromisso. A pontuação de adoção é determinada usando as métricas calculadas que foram configuradas para os produtos vendidos. Consulte [Defina uma fonte de dados de métrica calculada](#) para obter mais detalhes.



Os seguintes detalhes estão incluídos:

- O gráfico exibe as pontuações de adoção do produto nas últimas 12 semanas, divididas por semana. Ao passar o mouse sobre os pontos de dados, você pode exibir a quantidade de produtos vendidos em cada categoria de adoção (Baixa, Média, Alta e Nenhum) para uma determinada semana.
- O gráfico de pizza mostra um snapshot da distribuição de pontuação de adoção atual na data de hoje. Selecione Total de produtos a serem detalhados para exibir a lista Uso do produto. Você pode detalhar um registro de uso de produto específico.
- A lista de produtos vendidos associados a este compromisso é exibida. Selecione  para detalhar [Registro de uso do produto](#) página.

Tradução automática

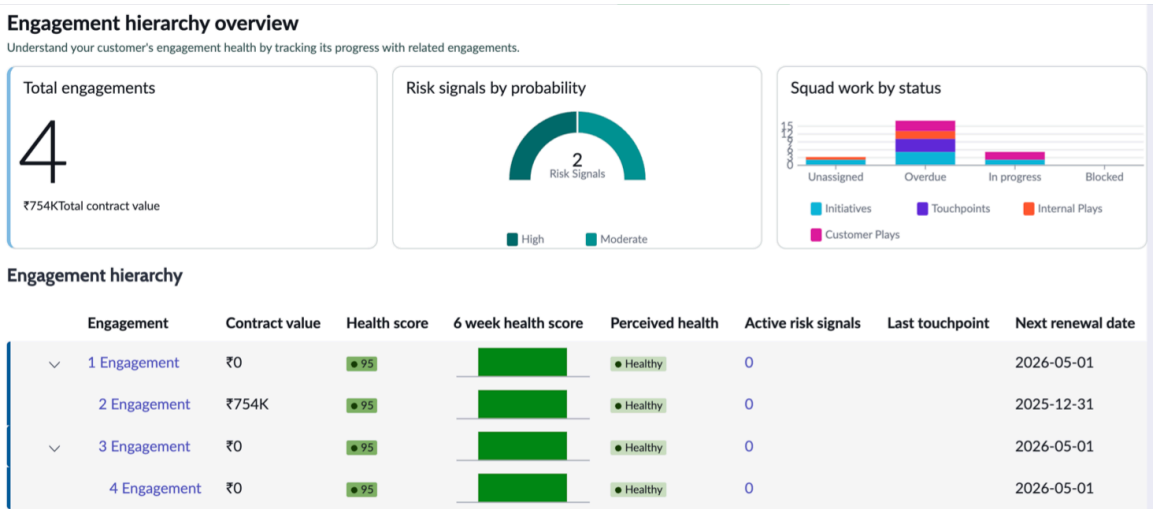
- Exibir por: Você pode filtrar a lista exibida por:
 - Tudo
 - Habilitado
 - Planejado
 - Nenhum plano
 - Desativado
- Classificar por: Você pode classificar a lista por:
 - Prioridade do cliente
 - Pontuação de adoção
 - Criticalidade dos negócios
 - Status de ativação

Renovação e expansão

Nesta guia, você pode exibir uma lista de todos os contratos ativos associados a este compromisso. Você pode exibir os detalhes de alto nível de cada contrato e selecionar o link para detalhar a página Contrato.



Hierarquia de compromissos



Esta guia fornece uma visão geral da integridade do compromisso do cliente. Esta guia é uma guia condicional por padrão não está visível. Para exibir esta guia, um compromisso secundário deve estar disponível no compromisso relacionado. Ele inclui os seguintes detalhes:

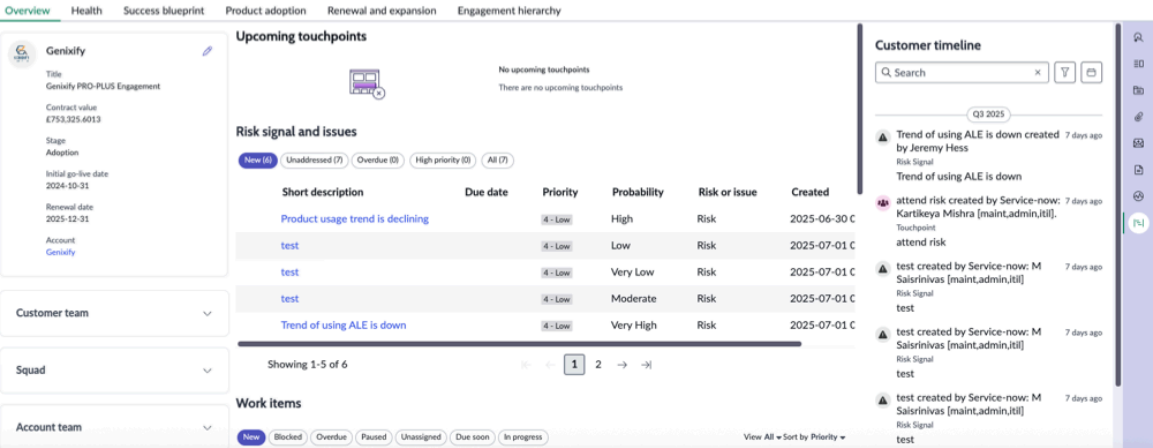
Tradução automática

- Total de compromissos: Mostra o número total de compromissos e o valor total do contrato relacionado à conta.
- Sinais de risco por probabilidade: Mostra os riscos associados a esta conta.
- Trabalho do grupo por status: Mostra o status de trabalho da equipe envolvida com esta conta.
- Hierarquia de compromisso: Mostra os compromissos ativos para esta conta. Nos compromissos, mostra o relacionamento primário e secundário.

Qualquer hierarquia que forme um ciclo não é uma hierarquia válida.

Linha do tempo do cliente

A linha do tempo do cliente rastreia e mostra todas as atividades relacionadas do registro de compromisso. Para oferecer suporte à aplicação, 23 atividades são enviadas prontas para uso no registro de compromisso.



Para configurar as atividades no registro de compromisso, consulte [Configure activity types for the Customer History view](#) .

Componente do painel lateral contextual

O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro de compromisso inclui as guias a seguir.

Guias da página de registro de compromisso no painel lateral contextual

Tab	Descrição
Recommended Actions	A guia Ações recomendadas inclui Pesquisa com IA funcionalidade. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir diferentes palavras-chave de pesquisa e repetir a pesquisa.

Tradução automática

Guias da página de registro de compromisso no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte: • Selecione uma origem para ver os resultados de pesquisa desse tipo. • Filtre a lista de resultados da pesquisa. • Classifique a lista de resultados da pesquisa. • Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro. • Execute as seguintes ações: ◦ Exibir e anexar artigo ◦ Execute outras ações, como ler artigos em exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis. • Selecione o ícone Histórico de ações para exibir ações bem-sucedidas. Para obter mais informações, consulte Use AI search in Recommended Actions to resolve cases. Nota: Usar ações recomendadas no painel lateral contextual requer Ações recomendadas [ícone] Aplicação (sn_cs_nb_action) que está incluída com a aplicação Espaço configurável do CSM.
Activity Stream	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso.
Itens relacionados	A guia Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas a casos. A página de registro de compromisso incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandido, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão.
Anexo	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nesta guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos de e-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar a mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.
Modelo	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em

Guias da página de registro de compromisso no painel lateral contextual

Tab	Descrição
	novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um registro, como um incidente ou mudança.
Informações de registro	A guia Informações do registro mostra uma visão geral do registro de compromisso.
Linha do tempo do cliente	A guia Linha do tempo do cliente mostra a exibição visual das atividades de registros de compromisso.

Página de registro de objetivo de sucesso

Esta página fornece uma exibição detalhada do objetivo de sucesso e seus resultados e iniciativas relacionados, conforme definido no plano gráfico de sucesso.

Para exibir esta página, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com a função `sn_acct_lc.customer_success_agent`.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordose** abra um compromisso.
4. Selecione **Plano gráfico de sucesso** e clique em  ícone para abrir a página.

Esta página inclui as seguintes seções:

- **Cabeçalho:** Esta seção mostra o andamento, a prioridade, o estado, a categoria do driver, o número de dias restantes para que este objetivo seja concluído e a data de término planejada.
- **Resultados de sucesso:** Os resultados de sucesso associados ao objetivo. Para cada objetivo, você pode ver o status, o valor realizado (o valor atual com base na porcentagem da meta atingida) e o número de dias restantes para que este resultado seja atingido. Selecione um resultado de sucesso para exibir as iniciativas de sucesso associadas a ele. Clique em **Editar** Para detalhar a página Resultado de sucesso.
- **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 em **Número** Coluna para detalhar a página de registro de Iniciativa de sucesso.

Página de registro de resultado de sucesso primário

Um resultado de sucesso primário se refere ao resultado ou objetivo usado para medir a realização de um objetivo de sucesso.

Ao criar um plano gráfico de sucesso para um compromisso, você pode definir objetivos de sucesso e resultados para cada objetivo. Consulte [Criar plano gráfico de sucesso](#) para obter detalhes. Você pode exibir esta página navegando na página de registro de compromisso ou seguindo estas etapas:

1. Faça login como um usuário com a função `sn_acct_lc.customer_success_agent`.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os resultados** e clique em **Número** Coluna para abrir o registro de resultado de sucesso primário.

Esta página contém as seguintes guias:

- Detalhes: Consulte [Crie um resultado de sucesso primário](#) para obter uma descrição detalhada dos campos.
- Iniciativas de sucesso: Mostra a lista de iniciativas de sucesso associadas a este resultado.
- Aprovadores: Mostra a lista de aprovadores para este resultado.
- Sinais e problemas de risco: Lista todos os sinais de risco ou problemas associados a este resultado.

Exiba o uso do produto e os dados de capacidade

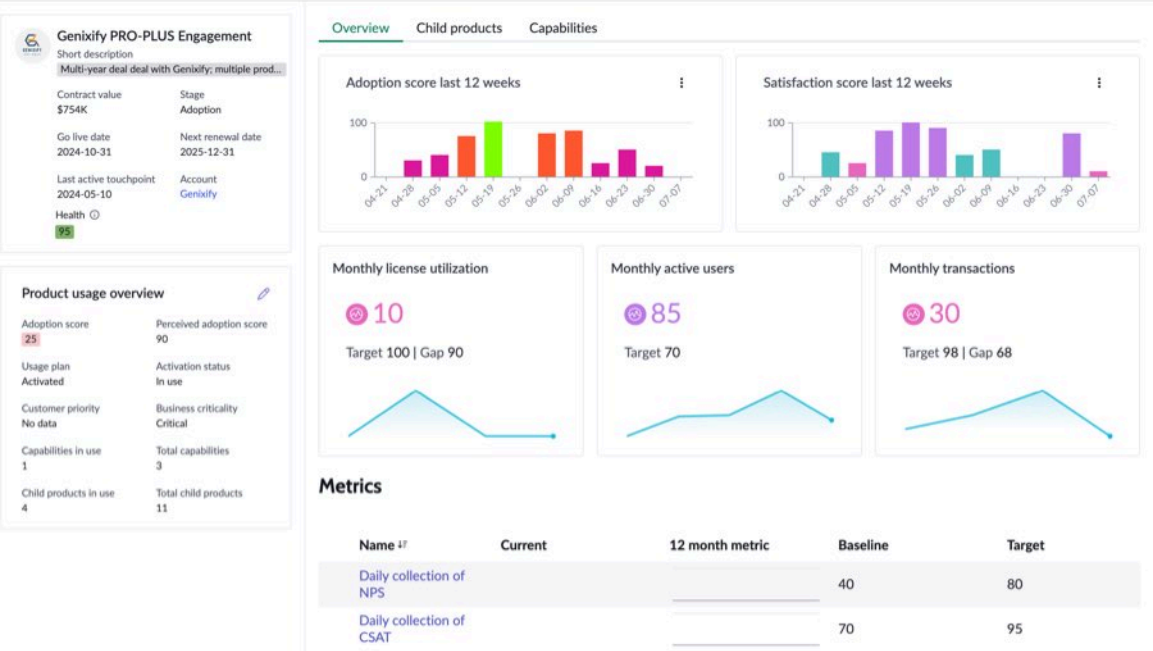
Exiba o uso do produto e os dados de capacidade de um produto vendido específico durante um período de tempo.

Os dados de uso do produto fornecem informações sobre como os clientes interagem com um produto. Ele abrange várias métricas e pontos de dados que ajudam a entender a eficácia com que um produto está sendo adotado e usado. Esses dados ajudam os gerentes de sucesso do cliente a analisar os dados, identificar áreas de melhoria e tomar decisões informadas. Os dados que aparecem nesta página são configurados usando a tabela Visualizações de Insights do DEC. Consulte [Configurar Visualizações do DCE](#) para obter detalhes.

1. Faça login como um usuário com `sn_acct_lc.customer_success_agent` função.
2. Navegar até **Espaços > CSM/FSM Workspace configurável** e selecione **Lista** ícone.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e selecione **Número** coluna para abrir o registro de compromisso.
4. Navegue até a guia Adoção de produto. Selecione um compromisso na lista Produtos vendidos e selecione  Para navegar até a página Uso do produto.

Esta página contém as seguintes guias:

- Visão geral
- Produtos secundários
- Capacidades



A guia Visão geral exibe dados de detalhamento semanal das seguintes métricas:

- Pontuação de adoção nas últimas 12 semanas
- Pontuação de satisfação nas últimas 12 semanas
- Número de licenças utilizadas no mês
- Número de usuários ativos mensais
- Número de transações mensais

A seção Métricas lista todas as métricas auxiliares que contribuem para o uso do produto.

A guia Produtos secundários exibe uma lista de todos os produtos secundários associados ao produto primário vendido. Clique no link de um produto secundário para detalhar e exibir os dados de uso desse produto.

A guia Capacidades exibe uma lista de todas as capacidades associadas ao produto vendido selecionado. Clique no Nome para detalhar a página de uso da capacidade.



Tradução automática

Esta página mostra a pontuação de adoção de capacidade nas últimas 12 semanas. As métricas que contribuem com os dados de uso também são exibidas.

Exiba casos de sucesso do cliente no Portal de atendimento ao cliente

Exiba os registros de caso de sucesso do cliente ou registros de tarefa de caso no Customer Service Management (CSM) portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- sn_acct_lc.customer_success_agent
- sn_acct_lc.customer_success_customer
- sn_customerservice.customer_case_manager

Procedimento

1. Use o nome e a senha que você criou durante o processo de registro para fazer login no Portal de atendimento ao cliente.

Consulte [Using the Customer Service Portal](#) para obter detalhes.

2. Na página inicial, selecione **Minhas listas** para exibir os casos de sucesso do cliente e as tarefas do caso. Dependendo da sua função de usuário, você pode exibir as seguintes listas:

- Todas as iniciativas de sucesso: Disponível para usuários internos com sn_acct_lc.customer_success_agent e para clientes com sn_acct_lc.customer_success_customer e sn_customerservice.customer_case_manager.

Todas as iniciativas de sucesso associadas ao engajamento do cliente são exibidas na forma de uma lista.

- Minhas iniciativas de sucesso: Disponível para usuários com sn_acct_lc.customer_success_agent e sn_customerservice.customer_case_manager.

Para usuários internos, todas as iniciativas de sucesso atribuídas ao usuário conectado são mostradas na lista.

No formulário Iniciativas de sucesso visíveis para o cliente, a caixa de seleção deve ser verdadeira e o usuário conectado deve estar no filtro de contato.

- Todos os casos de sucesso: Disponíveis para usuários internos com sn_acct_lc.customer_success_agent e para clientes com sn_acct_lc.customer_success_customer e sn_customerservice.customer_case_manager.

Todos os casos de sucesso associados ao engajamento do cliente são exibidos na forma de uma lista.

- Meus casos de sucesso: Disponível para usuários com sn_acct_lc.customer_success_agent e sn_customerservice.customer_case_manager.

Para usuários internos, todos os casos de sucesso atribuídos ao usuário conectado são mostrados na lista.

Nos casos de sucesso, a caixa de seleção do formulário visível para o cliente deve ser verdadeiro e o usuário conectado deve estar no filtro de contato.

- Todos os pontos de contato: Disponível para usuários internos com sn_acct_lc.customer_success_agent e para clientes com sn_acct_lc.customer_success_customer e sn_customerservice.customer_case_manager.

Todos os casos de ponto de contato associados ao engajamento do cliente são exibidos na forma de uma lista.

- Meus pontos de contato: Disponíveis para usuários com `sn_acct_lc.customer_success_agent` e `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Todos os pontos de contato atribuídos ao usuário conectado são mostrados na lista.

i Nota:

Quando você pesquisa algo no portal de serviços, os resultados da pesquisa são mostrados separadamente **Origens** : Casos de sucesso, Tarefas de caso de sucesso, Iniciativas de sucesso e Pontos de contato.

3. Selecione em **Todas as iniciativas de sucesso na lista.**

Todas as iniciativas de sucesso relacionadas à conta selecionada são exibidas.

4. Selecione em um **Iniciativa de sucesso na lista.**

i Nota:

A seção Cabeçalho das tarefas Caso e 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 número do caso, estado, conta, assunto, data de vencimento, e dias restantes.
- Selecione a tarefa para exibir informações adicionais, como tarefa de caso de sucesso, atividades e anexos.
- A seção esquerda fornece os seguintes detalhes:
 - Instruções gerais: Fornece uma descrição resumida e uma descrição detalhada do caso.
 - Informações do produto: Mostra as informações do produto.
 - Artigos compartilhados: Mostra artigos de conhecimento que foram compartilhados com você. Selecione o link do artigo para exibir os detalhes.

5. Selecione em **Todos os casos de sucesso na lista.**

Todos os casos de sucesso relacionados à conta selecionada são exibidos.

Todas as atividades relacionadas à tarefa do caso são exibidas.

6. Selecione em **Todos os pontos de contato na lista.**

Todos os pontos de contato relacionados à conta selecionada são exibidos.

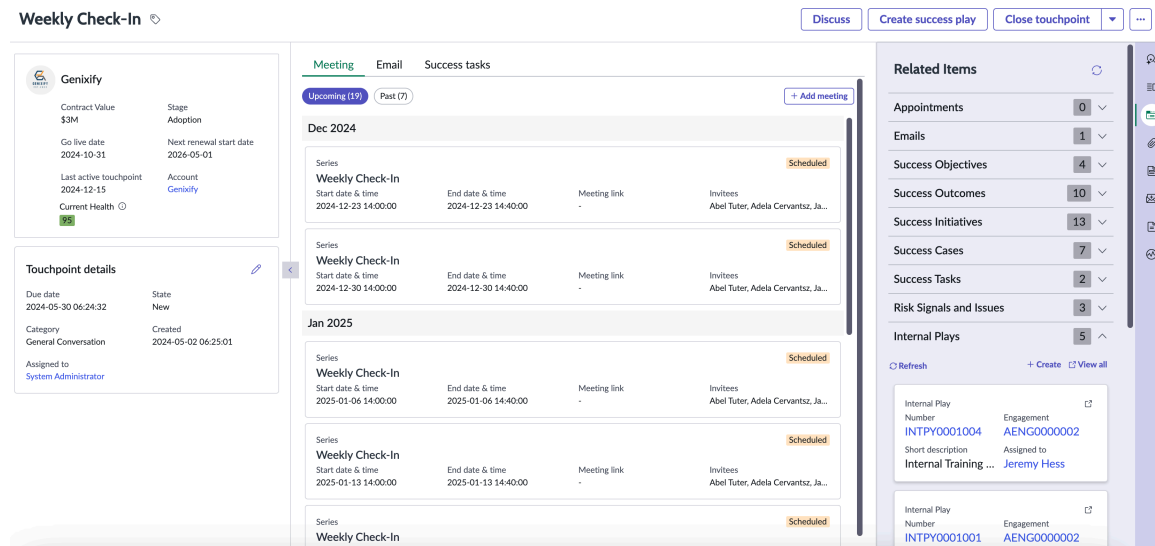
Todas as atividades relacionadas à tarefa do caso são exibidas.

Página inicial do ponto de contato

Durante o ciclo de vida do compromisso, os agentes de sucesso do cliente programam pontos de contato regulares com os clientes para avaliar o andamento, fornecer feedback e oferecer orientação.

Os pontos de contato melhoram a comunicação entre as equipes de sucesso do cliente e o cliente durante todo o ciclo de vida do compromisso. Os pontos de contato regulares

garantem que as equipes internas e externas estejam alinhadas com os objetivos e resultados do compromisso.



As seguintes opções estão disponíveis:

- Discutir: Selecione **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este ponto de contato. Na janela pop-up, selecione os participantes que devem participar da discussão, insira uma mensagem resumida e selecione **Iniciar discussão**. Uma janela é exibida com um link para o registro deste ponto de contato. Selecione **Abrir registro** e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no fluxo de atividades.
- Criar reprodução bem-sucedida: Consulte [Crie uma peça de sucesso](#).
- Fechar ponto de contato: Selecione **Fechar ponto de contato** Opção no menu suspenso Mais ações. Você será solicitado a inserir os campos obrigatórios. Selecione **Editar** No painel de detalhes do ponto de contato, insira os campos obrigatórios e selecione **Salvar**. Selecione **Fechar ponto de contato** depois de preencher os campos obrigatórios. Selecione o código de fechamento e as anotações de fechamento e selecione **Fechar** para fechar o ponto de contato.
- Cancelar ponto de contato: Selecione **Cancelar ponto de contato** Opção no menu suspenso Mais ações. O código de fechamento é atualizado automaticamente para refletir a Mudança de estado. Insira as anotações de fechamento e selecione **Cancelar**. Se todos os outros campos obrigatórios tiverem sido preenchidos, você verá uma mensagem de confirmação indicando que o ponto de contato foi cancelado. Se algum campo obrigatório não tiver sido preenchido, selecione **Editar** No painel de detalhes do ponto de contato, insira os campos obrigatórios e selecione **Salvar** para cancelar o ponto de contato.

Se o ponto de contato for excluído, todas as reuniões associadas do ponto de contato serão excluídas.

A página inicial do Ponto de contato contém as seguintes guias:

- Reuniões
- E-mails
- Tarefas de sucesso

No painel esquerdo, você pode ver os detalhes da conta à qual o ponto de contato está associado. Os detalhes do registro do Ponto de contato também são exibidos. Selecione o ícone de lápis para modificar os detalhes e selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Reuniões

Esta guia mostra uma lista das próximas reuniões de ponto de contato e as que já ocorreram. Para cada reunião listada na página, o título, a data de início e término, o link da reunião, a lista de convidados e o estado da reunião são exibidos. Selecione **Adicionar reunião** para programar uma nova reunião. Insira os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Assunto da reunião	Insira uma descrição para a reunião.
Estado	Isso pode ser: • Rascunho: Uma reunião recém-criada está no estado Rascunho. Ele permanece neste estado até que o status seja atualizado para Programado. Você pode adicionar convidados, cadência de reunião, local e outras informações quando o status é atualizado. • Agendada: Uma reunião em um estado Programado é definida para uma data e hora específicas e com uma lista de convidados. Uma reunião agendada pode ser uma reunião recorrente ou uma ocorrência única. • Concluída: Uma reunião que já foi concluída. Reuniões neste estado podem ser salvas ou registradas, se necessário.
Tipo de reunião	Este campo aparece somente quando o Estado está definido como Programado. Isso pode ser: • Ad-hoc • Status semanal • QBR • Renovação
Data e hora de início	Insira a data e a hora de início em que a reunião deve ser programada. A data de início deve ser anterior à data de término.
Data e hora de término	Insira a data e a hora de término da reunião. • A duração da reunião não pode exceder 24 horas. • A data Repetir até deve ser posterior à data de término.
Convidados	Selecione os convidados da reunião na lista suspensa.
Cadência	Especifique a cadência da reunião. Isso pode ser: • Duas vezes por semana • Diariamente • Mensalmente

Campo	Descrição
	• Trimestralmente • Semanalmente
Repetir até	Este campo aparecerá somente se você selecionar um valor no campo Cadência. Especifique a data até a qual a cadência da reunião deve ser repetida. i Nota: Por padrão, você pode configurar a série de reuniões para um período máximo de 365 dias. Você pode modificar este valor no <code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code> propriedade do sistema.
Reunião virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar reuniões virtuais.
Software de vídeo	Selecione seu provedor de reunião virtual, como Zoom Ou Google Meet na lista.
Link da reunião	Se você selecionar, este campo será preenchido automaticamente Zoom No campo Software de vídeo. Para obter detalhes sobre como instalar e configurar Zoom, consulte Configurar Zoom para criar um resumo da reunião do ponto de contato .
Localizações	Selecione um ou mais locais na lista suspensa.
Pauta	Insira a agenda da reunião.
Anotações internas	Insira anotações internas para a reunião.
Anexos	Selecione Adicionar arquivo para carregar um ou mais anexos com o convite da reunião.

Selecione **Criar** para salvar e criar a reunião. A reunião agendada é exibida na página Reuniões. Um convite por e-mail é enviado para todos os convidados da reunião. Com base na Cadência especificada, a série de reuniões agendadas aparecerá na página Reuniões.

i Nota:

- Os convites de reunião são enviados somente para reuniões no **Programado** estado.
- Se uma reunião ou uma série de reuniões for cancelada, o e-mail indicando que ela foi cancelada será enviado para os convidados da reunião.
- Se os detalhes da reunião, como a hora ou o local, forem alterados, um convite atualizado será enviado automaticamente para todos os convidados da reunião.
- As datas de início e término de uma série de reuniões não devem ser posteriores a *Repeat until* data.
- Se uma série de reuniões for estendida, novas ocorrências de reunião deverão ser programadas para datas futuras. Todas as atualizações em uma série de reuniões afetam somente as próximas reuniões.
- Se uma série de reuniões for reprogramada para uma data anterior, todas as ocorrências futuras serão canceladas.
- Quando uma reunião é marcada como concluída ou as anotações são atualizadas, as anotações da reunião são enviadas para todos os participantes.
- Uma única ocorrência de reunião pode ser cancelada.

Você pode fazer o seguinte:

- Selecione uma reunião para modificar os detalhes. Se a reunião fizer parte de uma série, você poderá editar uma das ocorrências ou selecionar **Editar série** para atualizar toda a série de reuniões.
- Selecione **Cancelar ocorrência** para cancelar a reunião selecionada ou selecione **Cancelar série** para cancelar toda a série de reuniões.
- Selecione **Salvar** para atualizar a reunião ou a série de reuniões.
- Para fechar um ponto de contato, selecione **Fechar ponto de contato** E insira o código de fechamento e as anotações de fechamento. Selecione um dos códigos de fechamento e selecione **Fechar** .
 - Resolvido(a)
 - Não resolvido
 - Cancelado
- Para cancelar um ponto de contato, selecione **Cancelar ponto de contato** . O código de fechamento é definido como Cancelado e o campo Estado é atualizado. Quando um ponto de contato é cancelado:
 - As reuniões agendadas existentes ainda estão disponíveis, mas você não pode agendar novas reuniões.
 - E-mails e tarefas de sucesso não podem ser adicionados ao ponto de contato Encerrado ou Cancelado.

Importante:

As seguintes mudanças foram feitas nas tabelas de Ponto de contato em Yokohama versão:

Nome da tabela	Nome do campo	Estado
Detalhes da reunião (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	Senha da reunião	Adicionado
Detalhes da reunião virtual (sn_meeting_mgmt_virtual_meeting_details)	• ID da instância da reunião • Data de início real da reunião	Adicionado
Detalhes da reunião (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	• Link da reunião • Senha da reunião	Preterido

Execute o. **Migrar campos de reunião** Script para migrar os dados dos campos ID da reunião, Link da reunião e Senha da reunião da tabela Detalhes da reunião virtual para a tabela Detalhes da reunião.

E-mails

Nesta guia, o agente de sucesso do cliente pode enviar e-mail para os usuários especificados no campo Contato no Ponto de contato. Por padrão, o cabeçalho do e-mail é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail do contato e o assunto da conta.

Você pode:

- Selecione *Expandir e-mail* ícone para expandir o e-mail. Você adiciona ou exclui os ids de e-mail e atualiza o assunto, se necessário.
- Selecione *Sinalizador* ícone para marcar este e-mail como importante.
- Selecione *Abra o rascunho em uma guia* ícone para exibir o e-mail em uma nova guia. Selecione *Exibir rascunhos* e, em seguida **Gerenciar rascunho** para exibir versões de rascunho do e-mail. Selecione um rascunho na lista e selecione **Aplicar** e usá-lo para o seu e-mail.
- Ao escrever um e-mail, se você quiser exibir o último rascunho salvo na seção Compor, configure o Editor de e-mail (mini). Consulte [Configuração de UIB do compositor de e-mail \(mini\)](#) para obter detalhes.
- Selecione o Modelo de e-mail de ponto de contato no painel direito e selecione **Aplicar modelo**. Seu e-mail é formatado de acordo com o modelo de ponto de contato que você aplicou.
- Selecione **Anexar arquivo**. Você pode anexar um arquivo do seu computador ou do registro do ponto de contato. Selecione o arquivo a ser anexado e selecione **Adicionar** para anexar o arquivo ao seu e-mail.

Selecione **Enviar e-mail**. Navegue até *E-mails* para ver o e-mail que você enviou. Você também pode exibir a lista de e-mails classificados em ordem decrescente da data de envio. Você pode usar a opção Pesquisar para exibir e-mails que atendem a um critério específico, filtrar a lista pelo tipo de e-mails, e-mails sinalizados e criar conjuntos de filtros adicionais. Você também pode exibir os e-mails enviados e recebidos nos E-mails na seção Itens relacionados.

Tarefas de sucesso

Você pode exibir as tarefas de sucesso associadas a este ponto de contato.

1. Selecione **Novo** para criar uma nova tarefa de sucesso para este ponto de contato. A página Criar uma nova tarefa de sucesso é exibida. Consulte **tarefa de caso de sucesso>** para adicionar link **** para obter detalhes.
2. Insira os detalhes nesta página e selecione **Salvar**. A tarefa de sucesso recém-criada agora aparece em *Tarefas de sucesso* página.

Planejador de ponto de contato

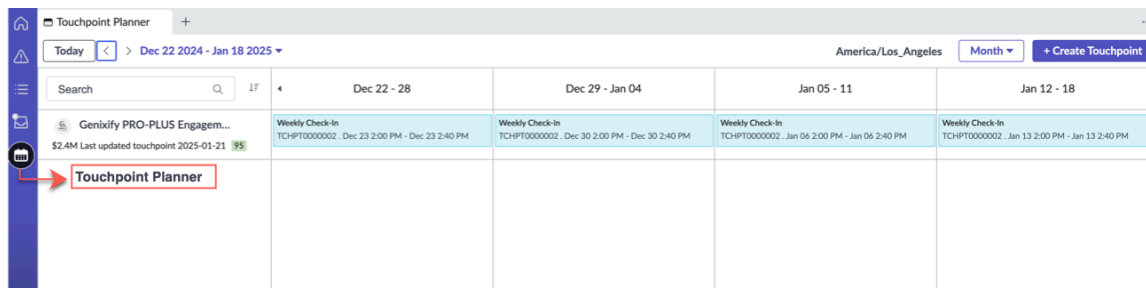
O planejador de pontos de contato mostra uma exibição de calendário de diferentes pontos de contato em todas as contas associadas ao gerente de sucesso do cliente.

Nota:

- Os compromissos podem ser exibidos pelo gerente de conta de compromisso, gerente de sucesso do cliente ou membro do plantel associado ao compromisso.
- Os pontos de contato podem ser visualizados pelo gerente de conta de compromisso, gerente de sucesso do cliente ou membro da equipe atribuído ao ponto de contato.
- A reunião pode ser visualizada pelo gerente de conta de compromisso, gerente de sucesso do cliente, organizador da reunião ou membro do grupo atribuído ao ponto de contato.

O planejador de ponto de contato fornece uma exibição de calendário dos pontos de contato organizados por compromisso da conta e o tipo de ponto de contato, prioridade e status. Para exibir o planejador de ponto de contato, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com `sn_acct_lc.customer_success_agent` função.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável de CSM/FSM** e clique em **Planejador de ponto de contato** ícone no painel de navegação esquerdo.



Você pode fazer o seguinte:

- Insira um critério no campo Pesquisar para exibir pontos de contato e reuniões que correspondam aos critérios.
- Clique em  Ícone para classificar a lista por Valor do contrato, Pontuação de integridade ou Pontos de contato atualizados pela última vez.
- Clique em **Hoje** para exibir a lista de pontos de contato e reuniões que foram agendados para hoje.
- Selecione um período de datas para exibir a programação desse período.
- Selecione **Semana** ou **Mês** opção para exibir a programação da semana ou do mês, conforme necessário.
- O fuso horário mostra o fuso horário atual do usuário conectado.
- Clique em **Criar ponto de contato** para criar um novo ponto de contato. Consulte [Crie um ponto de contato](#) para obter detalhes.

Configurar Zoom para criar um resumo da reunião do ponto de contato

Configure o Zoom integração do spoke e o web hook bidirecional para gerar resumos para reuniões de ponto de contato virtual.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`

Procedimento

1. Para configurar o Zoom spoke, siga as etapas listadas em [Configure o spoke do Zoom](#) .
Um token é gerado para Zoom conectividade.
2. Navegar até **Tudo > Propriedades do sistema**, edite `sn_acct_lc.zoom_integration_user_id` especifique Zoom ID do usuário da conta no campo Nome.
Essas etapas permitem gerar um Zoom link da reunião quando você cria uma reunião de ponto de contato.
3. Navegar até **Tudo > Spoke do Zoom > Validações do Webhook do Zoom** e selecione **Novo** .
4. Insira os seguintes detalhes:
 - Nome: Um nome exclusivo para identificar o registro de validação do webhook. Por exemplo, Zoom validação do webhook do spoke.
 - Token secreto: Token secreto do app em seu Zoom conta.

5. Faça login no seu Zoom Marketplace, abra o app Geral, selecione **Acesso > Assinaturas de evento**.

6. Adicione **O resumo da reunião foi concluído** e especifique o **URL do endpoint de notificação de evento**.

A próxima etapa é registrar um Zoom webhook em ServiceNow para rastrear eventos que ocorrem em Zoom.

7. Em seu ServiceNow instância, navegue até **Tudo > Spoke do Zoom > Registros de webhook do Zoom**.

8. Selecione **Novo**.

9. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo de gatilho	Tipo de Zoom evento que aciona o subfluxo. Selecione Resumo concluído da lista.
Token secreto	Token secreto do seu Zoom conta usada para validar notificação de evento.
Nome do Subfluxo	Subfluxo que será acionado quando as condições especificadas forem atendidas. Selecione Reunião do Zoom do processo subfluxo.
Entrada	Entrada para o registro do webhook. Selecione os seguintes campos na lista: - ID da conta - Evento - TS evento - Objeto
Acionar objeto	Zoom objeto usado para acionar o subfluxo. Selecione Reunião da lista.

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro do webhook.

Para obter mais detalhes sobre como configurar o webhook, consulte .

Resultado

Quando essas etapas forem concluídas, você poderá gerar o resumo da reunião para as reuniões do ponto de contato que foram criadas usando Zoom.

Gerar resumo para Zoom reuniões

Gere o resumo da reunião para reuniões virtuais realizadas usando Zoom.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`

Procedimento

1. Navegar até **Espaço** > **Espaço configurável de CSM/FSM** e selecione **Lista** ícone.
2. Navegar até **Sucesso dos clientes** > **Todos os pontos de contato**.
3. Abra o ponto de contato para o qual você deseja criar uma reunião virtual.
4. Siga as etapas descritas em [Reuniões](#) seção para programar um Zoom reunião.
O resumo da reunião só poderá ser gerado se o Estado da reunião estiver definido como **Programado** .
5. Quando a reunião começar, selecione **Complemento com IA** para começar a criar o resumo da reunião.
O resumo da reunião é capturado e salvo na tabela Detalhes da reunião virtual.

i Nota:

- Um resumo da reunião é gerado para cada reunião agendada.
- Se ocorrer uma reunião entre as datas de início e término programadas, o resumo será capturado separadamente para essa reunião.
 - Se uma reunião ocorrer fora da janela de data e hora programadas, os detalhes da reunião serão capturados no registro primário.
- Para reuniões recorrentes, os resumos de todas as ocorrências são agrupados no registro primário.
- O registro Detalhes da reunião virtual contém o resumo de cada reunião secundária.

6. Para exibir o resumo, navegue até **Tudo** > **Pontos de contato** > **Reuniões** > **Tudo**.

7. Selecione **Número** Link para abrir a página Detalhes da reunião e navegar até a lista relacionada Resumo da reunião.

i Nota:

Se você selecionar um registro primário, verá uma lista de resumos de reunião de todos os registros secundários.

8. Selecione **Data de início real da reunião link.**

O resumo da reunião é exibido na página Detalhes da reunião virtual. . Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT) o plug-in foi instalado, os seguintes campos estão preenchidos no registro da reunião:

- Sentimento
- Anotações internas
- Anotações externas

Componente de itens relacionados em registros de sucesso do cliente

O componente Itens relacionados fornece acesso a listas relacionadas associadas a compromissos, pontos de contato, cenários do cliente e cenários internos

O componente Itens relacionados usa um formato acordeão expansível. Você pode expandir as listas desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em uma lista.

Related Items		
Appointments	0	▼
Emails	0	▼
Blocked by	0	▼
Success Objectives	4	▼
Success Outcomes	11	▼
Success Initiatives	13	▼
Customer Plays	6	▼
Success Tasks	1	▼
Risk Signal and Issues	4	▼
Implementation Records	3	▼
Internal Plays	3	▼
Related Knowledge	0	▼

Tradução automática

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- Criar: Abre um registro em branco em uma subguia que o agente pode usar para criar um novo item.
- Exibir tudo: Abre uma lista de registros em uma subguia.
- Mostrar mais: É exibido para listas com mais de cinco itens.

Várias listas relacionadas, incluindo objetivos de sucesso, resultados, iniciativas, cenários do cliente e documentos, são exibidas nas páginas compromisso, ponto de contato, cenário do cliente e cenário interno.

i Nota:

. *Documentos* itens relacionados serão exibidos somente se você tiver instalado o `com.snc.platform_document_management` plug-in.

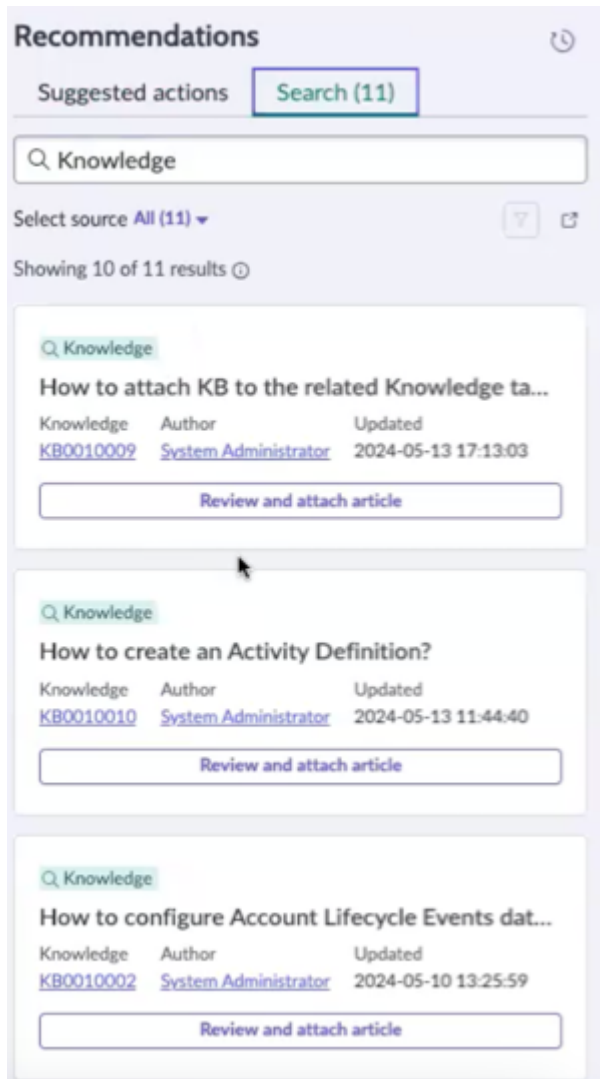
Usando a Pesquisa com IA com ações recomendadas

Use a Pesquisa com IA com ações recomendadas para criar contextos e pesquisar registros relevantes.

i Nota:

A Pesquisa com IA estará disponível somente se você tiver configurado a aplicação Ações recomendadas para exibir resultados relevantes para a consulta de pesquisa. Consulte [Configure ações recomendadas para integração de conta](#) para obter detalhes.

Os resultados da Pesquisa com IA e os resultados do Genius são exibidos na guia Pesquisar do componente Ações recomendadas no painel lateral contextual. Os agentes podem iniciar ações a partir dos cartões de pesquisa diretamente para resolver um problema.



Os resultados da pesquisa das origens de pesquisa configuradas são exibidos na forma de cartões. Esses cartões são visualizações de registros de pesquisa. Você pode selecionar o cartão para exibir os detalhes do registro ou executar ações diretamente por meio dos cartões. As respostas mais relevantes são exibidas como principais resultados na forma de cartões de resultados do Genius.

A pesquisa está disponível para o seguinte:

- Casos de integração de conta e tarefas de caso
- Casos de sucesso e Tarefas de caso de sucesso
- Compromissos
- Pontos de contato
- Riscos e problemas
- Iniciativas de sucesso
- Objetivos de sucesso
- Resultados de sucesso

Para obter mais detalhes sobre como habilitar a pesquisa com IA e criar contextos de pesquisa, consulte [Configuring AI search in Recommended Actions](#).

Referência do Gestão de sucesso do cliente

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de sucesso do cliente aplicação.

i Importante:

Eventos de ciclo de vida da conta foram renomeados para Gestão de sucesso do cliente Em Zurique.

Esta seção aborda informações sobre o modelo de dados, os componentes instalados e as informações do Domain Separation.

Domain Separation e Gestão de sucesso do cliente

A separação de domínio é compatível com Gestão de sucesso do cliente. 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 locais.

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 do Gestão de sucesso do cliente

Com Gestão de sucesso do cliente aplicação, 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, os sinais de risco e as atividades internas são separados por domínio no nível da conta.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de sucesso do cliente

- Casos de integração de conta, tarefas de integração e tarefas de caso de importação de dados são separados por domínio usando o domínio 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.

Configurando a separação de domínio no Gestão de sucesso do cliente

Domain Separation para Gestão de sucesso do cliente requer o plug-in domain separation e a habilitação da propriedade `csn_auto_account_domain_generation domain separation`. 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 de dados [sn_ti_core_imp_task]
- Tarefa de integração [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]
- Jogo do cliente [sn_acct_lc_success_case]
- Tarefa de sucesso [sn_acct_lc_success_task]
- Ponto de contato [sn_acct_lc_touchpoint]
- Reprodução interna [sn_acct_lc_internal_play]
- Tarefa de reprodução interna [sn_acct_lc_internal_play_task]
- Sinal de risco e problema (sn_acct_lc_risk_signal_issue)
- Registro de implementação (sn_acct_lc_implementation_record)
- Solução de risco (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship)
- Definição de integridade do compromisso (sn_acct_lc_eng_hlt_def)
- Configuração de métrica de integridade (sn_acct_lc_eng_hlt_mtr_config)
- Definição de risco de compromisso (sn_acct_lc_eng_risk_def)
- Substituição do limite de risco (sn_acct_lc_risk_threshold_override)
- Ocorrência de risco (sn_acct_lc_risk_occurrence)
- Fonte de dados (sn_data_ctx_engine_src)
- Mapeador do Mecanismo de Contexto (sn_data_ctx_engine_map)
- Contexto (sn_data_ctx_engine_ctx)
- Dados do mecanismo de contexto (sn_data_ctx_engine_data)
- Segmento (sn_data_ctx_engine_brkdown_seg)
- Configuração de Segmento (sn_data_ctx_engine_seg_conf)
- DCE Insight (sn_data_ctx_engine_insight)
- Item de informações do DCE (sn_data_ctx_engine_insight_item)
- Visualização de DCE (sn_data_ctx_engine_visualization)
- M2M de visualização do DCE (sn_data_ctx_engine_visualization_m2m)
- Capacidade do produto (sn_prod_cap_core_prod_cap)

- Mapa de capacidade do produto (sn_prod_cap_core_prod_cap_map)
- Mapa de relacionamento de capacidade (sn_prod_cap_core_cap_rel_map)
- Uso do produto (sn_prod_cap_core_prod_usage)
- Uso da capacidade do produto (sn_prod_cap_core_prod_cap_usage)

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

Funções de Gestão de sucesso do cliente

Funções adicionadas com Gestão de sucesso do cliente.

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
sn_ti_core.delete	Função para excluir acesso em registros da tabela Caso de tecnologia e Opção de sucesso do cliente.		
sn_ti_core.admin	Acesso de administrador em registros da tabela Caso de tecnologia e Opção de sucesso do cliente.		
sn_acct_lc.customer_success_admin	A função de visualizador de sucesso fornece aos usuários autorizados a capacidade de exibir compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, cenários internos, cenários do cliente, pontos de contato e tarefas relacionadas ao sucesso do cliente.		
sn_acct_lc.customer_success_permit	Permite ler, criar e atualizar o acesso a compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, cenários internos, cenários do cliente, pontos de contato e tarefas relacionadas ao sucesso do cliente.		Gerente de sucesso dos clientes
sn_acct_lc.customer_success_permit_admin	Permite ler, criar e atualizar o acesso a compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, cenários internos, cenários do cliente, pontos de contato e		

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
	tarefas relacionadas ao sucesso do cliente.		
sn_acct_lc.success_play_admin	Permite criar, atualizar e excluir acesso a registros de definição de fluxo de trabalho, bem como acesso de leitura, gravação e atualização para entidades no sucesso do cliente.		
sn_acct_lc.customer_success_function	Função de cliente para interagir com os 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	
sn_acct_lc.success_outcome_admin	Acesso de administrador à tabela Resultado de sucesso (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 de Atividade do cliente (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.touchpoint_admin	Acesso de administrador à tabela Ponto de contato (sn_acct_lc_touchpoint).	• sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.touchpoint_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read	

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
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 de 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 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	
sn_acct_lc.definition_record_admin	Acesso de administrador à tabela Definição de sucesso do cliente (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_admin	Acesso de administrador à tabela Notificador do Iniciador 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 problema 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 do pelotão (sn_acct_lc_squad_member).	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.squad_member_read	

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
sn_acct_lc.engagement_contract_write	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 exibição de leitura e relatório à 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_read	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à função sn_acct_lc.success_objective_read	
sn_acct_lc_success_objective_write	Criar/Gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_objective_write	
sn_acct_lc_success_objective_delete	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_objective_delete	
sn_acct_lc_success_outcome_read	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à função sn_acct_lc.success_outcome_read	
sn_acct_lc_success_outcome_write	Criar/Gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_outcome_write	
sn_acct_lc_success_outcome_delete	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_outcome_delete	
sn_acct_lc_success_initiative_read	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à função sn_acct_lc.success_initiative_read	
sn_acct_lc_success_initiative_write	Criar/Gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_initiative_write	

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
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 exibição de leitura e relatório à 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_touchpoint	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à função sn_acct_lc.touchpoint_read	
sn_acct_lc_touchpoint	Criar/Gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.touchpoint_write	
sn_acct_lc_touchpoint	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.touchpoint_delete	
sn_acct_lc_success_task	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à 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	
sn_acct_lc_internal_play	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à 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 exibição de leitura e relatório à função sn_acct_lc.internal_play_task_read	

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
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 à 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 exibição de leitura e relatório à 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 exibição de leitura e relatório à 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	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à 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	

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
sn_acct_lc_squad_member	Exibição de leitura/ relatório	Fornece acesso de exibição de leitura e relatório à 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 à 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		Habilitar 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		Habilite o 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	Habilite o 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	admin	Habilite o 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		Habilite o acesso de gravação em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist, para usuários	

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
		com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_write	
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	pendente	Habilite leitura para 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	pendente	Habilite 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.products	pendente	Habilite 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	lido	Habilitar leitura para fase em sn_acct_lc_onb_case, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).	
sn_ti_core_task.due_date	lido	Habilite leitura para due_date em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).	
sn_ti_core_task.days_remaining	pendente	Habilite leitura para days_remaining em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer).	
sn_ti_core_task.progress	lido	Habilite leitura para andamento em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).	
sn_ti_core_task.company	lido	Habilite leitura para a empresa em sn_ti_core_task, para usuários com funções	

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
		(sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).	
sn_ti_core_task.priority	lido	Habilite leitura para prioridade em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).	
import_builder	criar	Habilitar acesso de criação em registros em import_builder, para usuários com a função import_builder_create.	
import_builder	gravar	Habilite o acesso de gravação em registros em import_builder para usuários com a função import_builder_write.	
import_builder	lido	Habilite o acesso de leitura em registros em import_builder para usuários com a função import_builder_read.	
sn_acct_lc.agent	Responsável pelo fluxo de trabalho de ponta a ponta desde a integração do cliente até a ativação da conta.	• sn_acct_lc.customer_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write	Gerente de integração
administrador	Responsável por configurar playbook, tipo de caso, e-mails, mapas de transformação e outros componentes necessários.		ServiceNow administrador/ desenvolvedor
sn_customerservice.customer_contact	Coordenador primário do cliente responsável por gerenciar a equipe do cliente envolvida no processo de integração.		Ponto de contato de integração (cliente)
sn_customerservice.customer_contact	Responsável pela gestão do cliente ServiceNow e configurando o. Central de controle de serviços aplicação.		ServiceNow administrador/ desenvolvedor (cliente)
sn_customerservice.Customer	Responsável por fornecer as informações necessárias, como informações de contato e locais. Verifica se		SME de dados básicos (especialista no assunto)

Título da função	Descrição	Contém as funções	Persona de usuário
	os dados atendem ao formato exigido pela organização do provedor.		
sn_acct_lc.success_manager	Um gerente de sucesso (CSM) supervisiona uma equipe de agentes de sucesso do cliente para verificar se os clientes empresariais atingem seus objetivos usando os produtos do provedor. Eles constroem relacionamentos fortes, monitoram o progresso em direção aos "resultados de sucesso" e alinham os objetivos do cliente com estratégias acionáveis para impulsionar a satisfação, retenção e crescimento.		Diretor de sucesso do cliente

Responsabilidades da Gestão de sucesso do cliente

Responsabilidades adicionadas com Gestão de sucesso do cliente.

Responsabilidades	Descrição
Gerente de Relacionamento	Mantém um compromisso estratégico contínuo com o cliente. Verifica a entrega de valor, o alinhamento das partes interessadas e a satisfação a longo prazo.
Gerente de escalação	Coordena a resolução de problemas de alto risco ou interrupções de serviço. Verifica a visibilidade e a resolução oportuna durante escalações.
Gerente de entrega de serviço	Supervisiona a entrega de serviço consistente. Rastreia a qualidade do serviço, o desempenho do ANS e gerencia a coordenação contínua entre as equipes.
Especialista em Implementação	Supervisiona a execução de implementações da ServiceNow com escopo. Confirma se as configurações atendem às necessidades e cronogramas do cliente.
Especialista em produtos	Especialista em produtos ou módulos específicos da ServiceNow. Fornece orientação de configuração e práticas recomendadas de adoção personalizadas para os recursos do produto.
Especialista em capacitação do cliente	Orienta os clientes por meio de iniciativas de integração e habilitação. Confirma que os usuários

Responsabilidades	Descrição
	finais são treinados e equipados para adotar o produto com eficácia.
Consultor de soluções	Traduz requisitos de negócios em soluções escalonáveis da ServiceNow. Colabora durante as fases de pré-vendas, implementação e expansão.
Arquiteto da plataforma	Projeta a arquitetura da ServiceNow de destino. Verifica se a configuração da plataforma é dimensionável, segura e alinhada com as necessidades de negócios de longo prazo.
Proprietário do Processo	Responsável por processos de negócios específicos (por exemplo, incidente, mudança). Define KPIs, promove melhorias e confirma a maturidade do processo.
Executivo do cliente	Tomador de decisões estratégicas do lado do cliente. Alinha os objetivos de negócios do cliente com a estratégia de adoção da ServiceNow.
Diretor de tecnologia da informação (CIO) do Cliente	Patrocinador de nível executivo responsável por alinhar as iniciativas da ServiceNow com a estratégia digital e DE TI mais ampla do cliente.

Tabelas de Gestão de sucesso do cliente

. Gestão de sucesso do cliente tabelas.

Tabela	Descrição
Compromisso	Como provedor, entregar valor a um cliente empresarial [account] não é um evento "único", é uma jornada com várias atividades, internas e externas durante seu ciclo de vida.
Objetivo de sucesso	Os objetivos de sucesso representam o valor que o provedor vendeu 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 no ServiceNow AI Platform 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.
Jogo do cliente	As estratégias do cliente são um conjunto não planejado de ações que um provedor executa para oferecer suporte a uma atividade de engajamento do cliente.
Tarefa de sucesso	Tarefas de sucesso são ações planejadas ou não planejadas que o provedor ou o cliente empresarial devem concluir para dar suporte a uma iniciativa de sucesso (planejada) ou a uma estratégia do cliente (não planejada).
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	As estratégias internas são ações planejadas ou não planejadas vinculadas ao ciclo de vida do compromisso. As atividades internas geralmente exigem subtarefas internas e seguem um playbook com atividades predefinidas.

Tabela	Descrição
Tarefa de reprodução interna	Tarefas de reprodução interna são ações que são criadas como resultado da criação de reproduções internas específicas. Essas tarefas devem ter uma finalidade clara e, se possível, devem ser criadas por meio da automação do 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 ações apropriadas.
Registro de definição	O registro de definição de sucesso do cliente é usado para especificar categorias que podem ser usadas para iniciar fluxos de trabalho de reprodução de sucesso que podem criar registros e acionar playbooks automaticamente.
Notificador do iniciador de sucesso	O notificador do inicializador de sucesso rastreia o status da reprodução bem-sucedida.
Fonte de dados	Especifica se uma fonte externa ou indicadores de desempenho são usados para coletar dados para calcular a pontuação de integridade ou risco.
Contexto	Usado para associar os dados que estão sendo coletados a uma tabela de resultado de compromisso ou sucesso.
Mapeador do mecanismo de contexto	Especifica o registro para o qual a fonte de dados será aplicável.
Dados do mecanismo de contexto	Com base na fonte de dados e no mapeador do mecanismo de contexto, quando os trabalhos agendados são executados, os dados coletados são armazenados na tabela de dados do mecanismo de contexto.
Definição de integridade de compromisso	Usado para configurar a definição de integridade. Você pode definir uma definição de integridade global ou uma definição de integridade específica do compromisso.
Configuração da métrica de integridade	Usado para especificar as métricas usadas para calcular a pontuação de integridade e o peso fornecido a cada métrica.
Definição de risco de compromisso	Se o tipo for métrica, especificará a métrica, a condição de limite, o limite e os compromissos aplicáveis. Se o tipo for tabela, os registros de risco serão criados para os registros correspondentes à tabela e às condições especificadas.
Substituição do limite de risco	Se você quiser substituir um valor de limite de risco, defina condições adicionais nesta tabela.
Ocorrência de risco	Registra a ocorrência de risco se houver um risco ativo para a categoria, o registro de origem e o compromisso.
Faixa de cores	Configure as faixas de cores da pontuação de integridade no nível global ou para métricas específicas.
Produtos vendidos aplicáveis	Associa os produtos vendidos aplicáveis a um compromisso.
Direitos aplicáveis	Associa direitos aplicáveis a um compromisso.
Membros da equipe aplicáveis	Associa membros da equipe a um compromisso.
Equipe do cliente aplicável	Associe uma equipe do cliente a um compromisso.

Gestão de sucesso do cliente

. Gestão de sucesso do cliente regras de negócio.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Domínio - Definir domínio	Compromisso	Define as informações do domínio.
Campos obrigatórios para compromisso	Compromisso	Valida campos obrigatórios.
O estado é Encerrado ou Cancelado	Compromisso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.
O compromisso foi reaberto	Compromisso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança de conta para compromisso	Compromisso	Evite mudança de conta se o compromisso tiver objetivos, cenários do cliente, cenários internos ou sinais de risco associados a ele.
Validar compromisso primário	Compromisso	Impedir relacionamento cíclico para os primários na hierarquia de compromisso.
Valide a integração do compromisso	Compromisso	Garante que a conta de compromisso corresponda à conta do caso de integração e defina a data de ativação com base na data de ativação do caso de integração.
Domínio - Definir domínio	Objetivo de sucesso	Define as informações do domínio.
Campos obrigatórios para objetivo	Objetivo de sucesso	Valida campos obrigatórios
Validar fechamento do objetivo	Objetivo de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcar como Encerrado/Cancelado.
O objetivo de sucesso foi reaberto	Objetivo de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança de compromisso para o objetivo	Objetivo de sucesso	Impede a mudança de compromisso se o objetivo tiver resultados ou sinais de risco associados a ele.
Valide o início e a parada planejados	Objetivo de sucesso	Garante que a data de término planejada não seja anterior à data de início planejada.
Domínio - Definir domínio	Resultado de sucesso	Define as informações do domínio.
Campos obrigatórios para resultado	Resultado de sucesso	Valida campos obrigatórios.
Validar fechamento do resultado	Resultado de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.
O resultado de sucesso foi reaberto	Resultado de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança objetiva para o resultado	Resultado de sucesso	Evita mudanças objetivas se o resultado tiver iniciativas ou sinais de risco associados a ele.
Validar datas planejadas	Resultado de sucesso	Garante que a data de término planejada não seja anterior à data de início planejada.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Valide o 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 campos obrigatórios.
Validar o fechamento da iniciativa	Iniciativa de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.
A iniciativa de sucesso foi reaberta	Iniciativa de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar mudança de resultado para a iniciativa	Iniciativa de sucesso	Evita a mudança de resultado se a iniciativa tiver tarefas de sucesso ou sinais de risco associados a ela.
Após fechar ou cancelar o SI	Iniciativa de sucesso	Cancela playbooks de automação de processos associados à iniciativa se encerrados ou cancelados.
Campos obrigatórios para a reprodução do cliente	Jogo do cliente	Valida campos obrigatórios.
Valide o fechamento para a simulação do cliente	Jogo do cliente	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.
A reprodução do cliente foi reaberta	Jogo do cliente	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar atualização do compromisso	Jogo do cliente	Isso evita que o campo Compromisso mude no registro "Atividade do cliente" se a "Atividade do cliente" tiver tarefas de sucesso associadas a ele.
Campos obrigatórios para ponto de contato	Ponto de contato	Valida campos obrigatórios.
Valide o fechamento do ponto de contato	Ponto de contato	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.
O ponto de contato foi reaberto	Ponto de contato	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
Validar atualização do compromisso	Ponto de contato	Evita 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 campos obrigatórios.
Validar fechamento da tarefa de sucesso	Tarefa de sucesso	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
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 campos obrigatórios.
A reprodução interna foi encerrada ou cancelada	Reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.
Reabra a reprodução interna	Reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
O primário da 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 atividade interna tiver tarefas de atividade interna ou sinais de risco associados a ela.
Campos obrigatórios para tarefa de reprodução interna	Tarefa de reprodução interna	Valida campos obrigatórios.
A tarefa de reprodução interna foi encerrada ou cancelada	Tarefa de reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado ou cancelado.
Reabra a tarefa de reprodução interna	Tarefa de reprodução interna	Garante que as informações de fechamento sejam removidas e o objeto seja marcado como ativo antes da reabertura.
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 campos obrigatórios.
Validar o fechamento do sinal de risco	Problema e sinal de risco	Garante que as informações de fechamento sejam preenchidas e o objeto seja marcado como inativo antes de marcá-lo como encerrado 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
Evite registro de definição duplicado	Registro de definição	Garante que dois registros não compartilhem o mesmo título e categoria.
Domínio - Definir domínio	Registro de definição	Define as informações do domínio.
Sinalizador definido ativo	Registro de definição	Define o status como ativo se publicado ou inativo.

Tradução automática

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Evite solução de sinal de risco duplicado	Relacionamento da solução de sinal de risco	Garante que dois registros não compartilhem o mesmo registro de solução.
Evite duplicar membro do pelotão	Membro do pelotão	Garante que nenhum registro compartilhe o mesmo usuário e responsabilidade
Domínio - Definir domínio	Membro do pelotão	Define as informações do domínio.
Evite compromisso duplicado para relacionamento de contrato	Compromisso com relacionamento contratual	Garante que nenhum registro compartilhe o mesmo compromisso e contrato.
Validar conta de contrato	Compromisso com relacionamento contratual	Garante que a conta do contrato corresponda à conta do compromisso.
Relacionamento de contrato atualizado	Compromisso com relacionamento contratual	Garante que a data de renovação do compromisso seja atualizada para a data do contrato não expirado mais antigo.
Relacionamento de contrato removido	Compromisso com relacionamento contratual	Garante que a data de renovação do compromisso seja atualizada para a data do contrato não expirado mais antigo.
Validar contexto na publicação	Fonte de dados	Ao publicar uma fonte de dados, ela deve ter pelo menos um registro de contexto válido, que deve ter pelo menos um registro de mapeador de contexto associado.
Evite fontes de dados duplicadas	Fonte de dados	A fonte de dados não deve ter origens e configurações duplicadas.
Preencher automaticamente a unidade de medida	Fonte de dados	Unidade de medida preenchida automaticamente para a fonte de dados.
Validação da última execução/próxima execução	Fonte de dados	A data da última execução da fonte de dados não deve vir após a próxima data de execução.
Origem exclusiva para contexto	Mapeador do mecanismo de contexto	Certifique-se de que haja uma origem exclusiva para o contexto.
Processar dados de contexto fornecidos externamente	Dados do mecanismo de contexto	Ao criar um registro de dados para fonte externa, atualize o campo Data da última execução da fonte de dados associada e preencha o campo de contexto do registro de dados.
Validar dados de contexto fornecidos externamente	Dados do mecanismo de contexto	Os registros de data do mecanismo de contexto com origem externa devem ter todos os campos obrigatórios.
Contexto exclusivo de acordo com a origem	Contexto	Os mapeadores do registro de contexto devem ser exclusivos.
Se for encontrado registro duplicado	Definição de risco de compromisso	Se existir um registro semelhante
Anular se o modelo for inválido	Definição de risco de compromisso	Se o modelo de risco definido para a definição de risco for inválido
Se for encontrado registro duplicado	Substituição do limite de risco	Se existir um registro semelhante

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Se não houver mapeador de contexto para definição de risco	Definição de risco de compromisso	Anula se a definição de risco for o tipo de tabela e não houver mapeador ativo com a tabela selecionada na definição de risco como origem e compromisso como contexto
Se a validação de cor ou intervalo falhar	Faixa de cores	Anula se houver cor duplicada para um registro do mesmo tipo ou o valor máximo for menor que o valor mínimo ou se o intervalo mínimo-máximo fornecido já se sobrepõe a outro registro existente do mesmo tipo.
Se o intervalo mínimo-máximo global for inválido	Faixa de cores	Anula se a banda global tiver mínimo inferior a 0 e máximo superior a 100
Limite o número de definição de integridade global a 1	Definição de integridade de compromisso	Garante que haja no máximo 1 definição de saúde global no sistema
Definição exclusiva de integridade do compromisso	Definição de integridade de compromisso	Garante que cada definição de integridade seja exclusiva
Valide a soma do peso da configuração de definição de integridade	Definição de integridade de compromisso	Verifica todas as configurações de métrica de definição de integridade para somas de definição de integridade como 100
Anular criação para definição de integridade publicada	Configuração da métrica de integridade	O usuário não deve ser capaz de criar a configuração de métrica de integridade para a definição de integridade publicada
Verifique a configuração da métrica de integridade exclusiva	Configuração da métrica de integridade	A configuração de métrica para uma definição de integridade não deve ser duplicada pela fonte de dados
Atualizar último ponto de contato	Ponto de contato	Atualize o campo last_touchpoint na tabela de compromisso
Atualizar último ponto de contato para Excluir	Ponto de contato	Atualize o campo last_touchpoint na tabela de compromisso
Evite direitos duplicados	Direito aplicável	Se existir um registro semelhante
Evite duplicar produto vendido	Produto vendido aplicável	Se existir um registro semelhante
Evite duplicar a equipe do cliente	Equipe do cliente aplicável	Se existir um registro semelhante
Equipe de conta duplicada	Equipe de conta aplicável	Se existir um registro semelhante
Criar atividade	Criar atividade para a equipe de conta aplicável [sn_acct_lc_eng_m2m_team_mem]	Criar registro na tabela de atividades ao inserir atualizar exclusão
Criar atividade	Criar atividade para rótulo [sn_meeting_mgmt_meeting_details]	Criar registro na tabela de atividades na atualização
Criar atividade	Criar atividade para Sinal de	Criar registro na tabela de atividades ao inserir atualização

Tradução automática

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	risco e problema [sn_acct_lc_risk_signal_issue]	
Criar atividade	Criar atividade para escalação [sn_customerservice_escalation]	Criar registro na tabela de atividades ao inserir atualização
Criar atividade	Criar atividade para Iniciativa de sucesso [sn_acct_lc_success_initiative]	Criar registro na tabela de atividades na atualização
Criar atividade	Criar atividade para Tarefa de sucesso [sn_acct_lc_success_task]	Criar registro na tabela de atividades na atualização
Criar atividade	Criar atividade para ponto de contato [sn_acct_lc_touchpoint]	Criar registro na tabela de atividades ao inserir atualização
Criar atividade	Criar atividade para a equipe do cliente aplicável [sn_acct_lc_eng_m2m_cntct_rel]	Criar registro na tabela de atividades ao inserir atualizar exclusão
Criar atividade para contrato	Criar atividade para contrato [ast_contract]	Criar registro na tabela de atividades na atualização
Criar atividade para compromisso	Criar atividade para compromisso [sn_acct_lc_engagement]	Criar registro na tabela de atividades na atualização
Criar atividade para resultado de sucesso	Criar atividade para resultado de sucesso [sn_acct_lc_success_outcome]	Criar registro na tabela de atividades na atualização
Andamento da sincronização com o estado	Andamento da sincronização com o estado do registro de implementação [sn_acct_lc_implementation_record]	Crie ou atualize o registro na tabela de registros de implementação com os campos de estado ou andamento alterados.
Nome duplicado na capacidade do produto	Capacidade do produto [sn_prod_cap_core_prod_cap]	Check-in de nome duplicado Capacidade do produto
Mapa de capacidade de impedir duplicação do produto	Mapa de capacidade do produto [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	Check-in duplicado na tabela Mapa de capacidade do produto
Validações de uso da capacidade do produto	Uso da capacidade do produto [sn_prod_cap_core_prod_cap_usage]	Validações da tabela de uso de capacidade
Validações de uso do produto	Uso do produto [sn_prod_cap_core_prod_usage]	Validações da tabela de uso do produto
Mapa de capacidade de produção definido como ativo	Mapa de capacidade do produto [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	Na mudança de estado para marcar como ativo como verdadeiro se o estado for publicado, caso contrário, falso.
Defina o valor da métrica de cálculo na tabela de destino	Dados do mecanismo de contexto [sn_data_ctx_engine_data]	Sempre que uma entrada for adicionada ou atualizada na tabela Dados do mecanismo de contexto para uma fonte de dados calculada,

Tradução automática

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		e se essa fonte de dados tiver uma tabela de destino e um campo de destino definidos, as linhas correspondentes na tabela de destino - em que o campo de consulta de destino corresponde ao registro de contexto - terão o valor do mecanismo de contexto de dados definido no campo de destino.
Anular a adição de dados futuros	Dados do mecanismo de contexto [sn_data_ctx_engine_data]	Anula se o registro adicionado ao Mecanismo de contexto de dados tiver uma data de início ou término após a hora atual
Validar referência circular	Segmento [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Anula a operação de publicação e reverte o segmento para rascunho se ele introduzir uma referência circular: Ou seja, se a configuração do segmento incluir uma fonte de dados que já depende da fonte de dados atual associada ao segmento. Esta verificação de referência circular é necessária para garantir que todas as fontes de dados mantenham uma ordem de execução válida.
Validar contexto na publicação	Fonte de dados [sn_data_ctx_engine_src]	Valida que todos os contextos estão ativos e têm mapeadores ativos na publicação. Em caso de métricas calculadas, valide se existe pelo menos 1 contexto ativo com a mesma tabela que a tabela de detalhamento.
Origem exclusiva para contexto	Mapeador do Mecanismo de Contexto [sn_data_ctx_engine_map]	Para mapeadores globais: Certifique-se de que exista apenas um mapeador para cada combinação de uma determinada fonte e tabela de contexto de resolução. Para mapeadores baseados em métrica: Certifique-se de que a mesma métrica ou fonte de dados não apareça em vários mapeadores para o mesmo par de tabelas de contexto de origem e resolução.
Validar segmentos de detalhamento na publicação	Fonte de dados [sn_data_ctx_engine_src]	Ao publicar a fonte de dados calculada, certifique-se de que pelo menos um segmento esteja presente e todos os segmentos sejam publicados
Valide a soma do peso da configuração seg	Segmento [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Ao publicar segmento, certifique-se de que o peso de todas as configurações de segmento seja adicionado a 100
Evite duplicar segmento de detalhamento	Segmento [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Certifique-se de que o segmento duplicado para a mesma fonte de dados não esteja presente para o mesmo nome, classificação ou condições
Se a validação da visualização falhar	Visualização de DCE [sn_data_ctx_engine_visualization]	Se existir outro registro de visualização com a mesma fonte de dados, resolvendo contexto e condições
Contexto exclusivo de acordo com a origem	Contexto [sn_data_ctx_engine_ctx]	Anular se existir outro contexto com a mesma tabela para a fonte de dados fornecida

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Conjunto exclusivo de métricas de acordo com o detalhamento seg	Configuração de segmento [sn_data_ctx_engine_seg_conf]	Se existir outra configuração de segmento para o segmento fornecido com a mesma fonte de dados
Anular criação de ctx para src não rascunho	Contexto [sn_data_ctx_engine_ctx]	Habilitar a criação de contexto para fonte de dados somente no estado de rascunho
Anular a criação de configuração seg se não for rascunho seg	Configuração de segmento [sn_data_ctx_engine_seg_conf]	Habilitar a criação de configuração de segmento somente para segmento no estado de rascunho
Criar seg para origem sem rascunho	Segmento [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Habilitar criação de segmento para fonte de dados somente no estado de rascunho
Mover fonte de dados para rascunho	Segmento [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Assim que um segmento for movido para rascunho, mova-se a fonte de dados não for rascunho, mova-o para rascunho também
Se a visualização M2M for inválida	M2M de visualização do DCE [sn_data_ctx_engine_visualization_m2m]	Valida o registro de item visualization_m2m fornecido
Se a validação do item de informação falhar	Item de informações do DCE [sn_data_ctx_engine_insight_item]	Valida o registro de item de informação fornecido
Se a validação de informações falhar	DCE Insight [sn_data_ctx_engine_insight]	Valida o registro de informações fornecido
Criar uso com base no produto vendido da aplicação	Produto vendido aplicável [sn_acct_lc_eng_m2m_sp]	Gatilho: Um registro é adicionado ou modificado na tabela Produtos vendidos aplicáveis. Ações:Criar registro de uso do produto. Se um registro de Uso do produto não existir para o produto vendido, crie-o. Crie registros de uso do produto para todos os produtos secundários (em todos os níveis de hierarquia). Para cada registro de uso, atualize a Contagem total de produtos secundários (refletindo somente secundários imediatos). Associar capacidades:Para cada registro de uso:Verifique o Mapa de capacidade do produto usando o modelo de produto do produto vendido. Se houver registros de capacidade, crie registros de uso de capacidade correspondentes. Atualize a Contagem total de capacidade. Não inclua capacidades relacionadas: Somente capacidades diretas são consideradas.
Adicionar uso de capacidade para o novo mapa de limite	Mapa de capacidade do produto [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	Gatilho: Um novo registro ativo é adicionado ao Mapa de capacidade do produto.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		Ações: Identifique todos os produtos vendidos com um modelo de produto correspondente. Para cada produto correspondente: Crie registros de uso de capacidade, atualize a contagem total de capacidades em uso no registro de uso do produto correspondente
Atualize o uso ao definir pontuação de adoção	Uso do produto [sn_prod_cap_core_prod_uso]	Defina o status de ativação do produto vendido usado e todos os seus produtos vendidos primários em sua hierarquia como "Em uso" e atualize o plano de uso para "Ativado" se o plano de uso não estiver definido
Atualize o uso ao definir pontuação de adoção	Uso da capacidade do produto [sn_prod_cap_core_prod_capacidade]	Defina o status de ativação do registro de uso de capacidade fornecido, seu produto vendido e todos os produtos primários vendidos em sua hierarquia como "Em uso" e atualize o plano de uso como "Ativado" se o plano de uso não estiver definido
Renovação de atualização finalizada em	Atualizar renovação finalizada no valor do campo na tabela Contrato quando o subestado mudar para Renovação aprovada ou Renovação rejeitada. Para capturar a data em que ele é aprovado ou rejeitado.	Isso ajuda a determinar o ganho/perda de um contrato e em que mês do ano para o gráfico de visualização de ganhos/perdas da guia Renovação.

Fluxos de gestão de sucesso do cliente

. Gestão de sucesso do cliente fluxos.

Fluxo	Descrição
Gestão de sucesso do cliente Executar fluxo e enviar notificação	Fluxo primário que aciona o subfluxo do cliente e envia uma notificação.
Gestão de sucesso do cliente Executar ação de fluxo	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 Gestão de sucesso do cliente - Ponte 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.

Fluxo	Descrição
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 sinal de risco e registro de problema	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.
Desativar custos legados	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.
Desativar objetivo de custos legados	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 velocidade dos negócios	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.
Green play	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 do parceiro interno	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.
Revisões e recomendações de implementação 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.
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.

Fluxo	Descrição
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.