



ワシントンD.C. アカウントライフサイクルイベント

自動翻訳

最終更新日: 2025年12月17日

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際に関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

本社
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
United States
(408) 501-8550

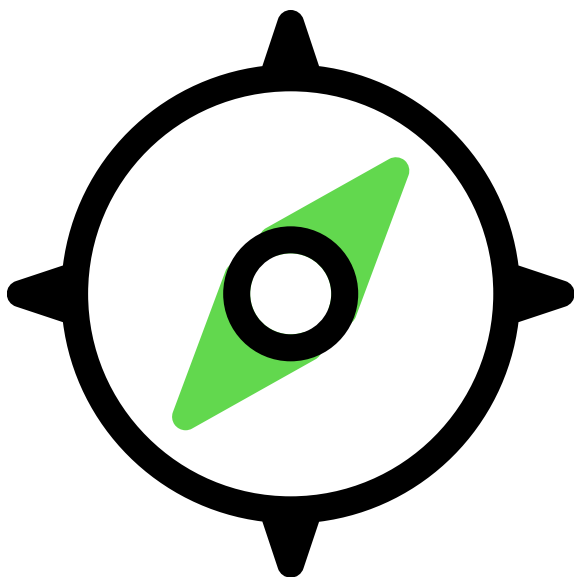
目次

アカウントライフサイクルイベント.....	4
アカウントライフサイクルイベントの詳細.....	5
アカウントライフサイクルイベント Playbook について.....	6
アカウントライフサイクルイベント のユーザーとロール.....	8
アカウントライフサイクルイベント の構成.....	8
アカウントライフサイクルイベント のアクティブ化.....	8
を使用した Playbook の構成 プレイブック.....	9
検証スクリプトの構成.....	15
アカウントライフサイクルイベント の使用.....	16
アカウントオンボーディングケースを作成.....	16
アカウントライフサイクルイベント Playbook の使用.....	17
アカウントライフサイクルイベント 参照.....	22
アカウントライフサイクルイベント データインポートフロー.....	22
スケジュール済みジョブを実行してステージングテーブルをバックアップ.....	23

アカウントライフサイクルイベント

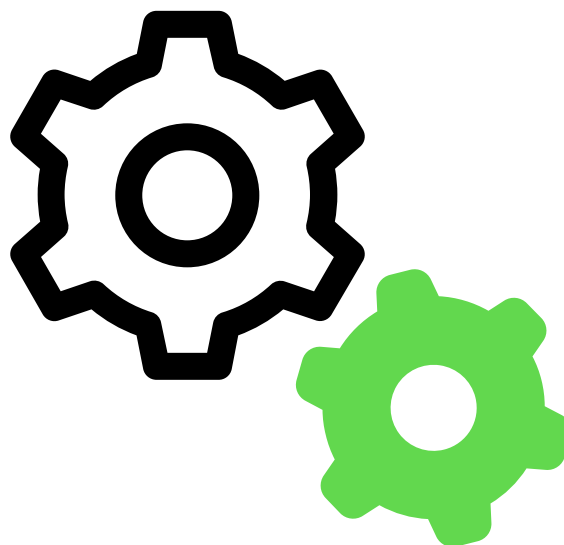
アカウントライフサイクルイベント アプリケーションを使用すると、テクノロジー業界のプロバイダーは、構造化された反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを定義できます。アカウントライフサイクルイベント アプリケーションは、オンボーディングプロセスに関与する内部スタッフメンバーと外部顧客の両方に対して、コラボレーション、透明性、およびインサイトを実現します。

詳細を読む



Account Lifecycle Events アプリケーションとその主な機能について説明します。

構成



Account Lifecycle Events アプリケーションを設定および構成します。

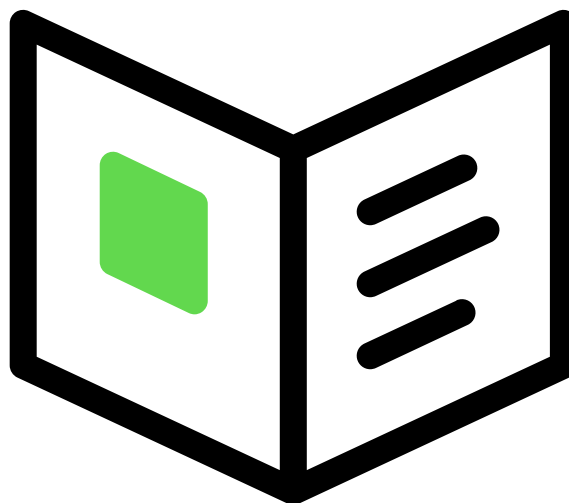
自動翻訳

使用



Playbook を使用して顧客
をオンボーディングする

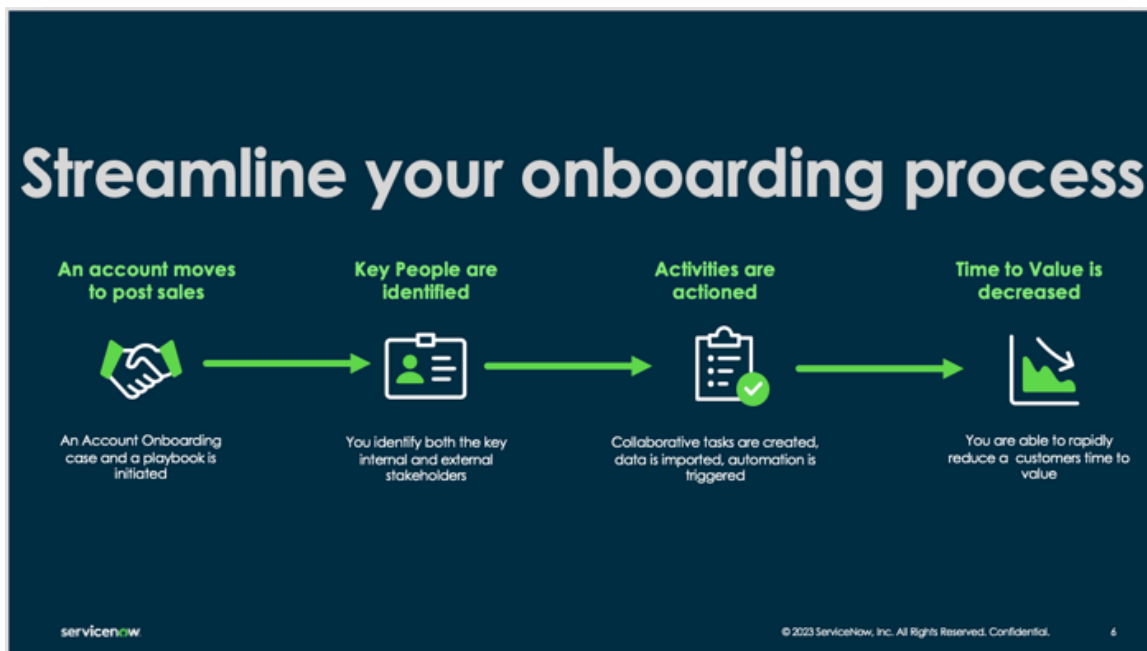
参照



データモデルとインポートフ
ローに関する情報を取得します。

アカウントライフサイクルイベントの詳細

この アカウントライフサイクルイベント アプリケーションは、テクノロジー業界プロバイダー向けに構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを提供します。



顧客アカウントが作成されると、アカウントオンボーディングケースが生成され、Playbook が開始されます。Playbook では、ケースを処理するキーパーソンの特定、データのインポート、共同作業タスクの作成など、さまざまなタスクを構成できます。

概要

アカウントライフサイクルイベントプレイブックは、この重要なプロセスをサポートするオンボーディング用の Playbook、アカウントライフサイクルイベントケースタイプ、および定義済みケースタスクを提供します。Playbook をテンプレートとして使用することも、オンボーディングエクスペリエンスを構築するための開始点として使用することもできます。

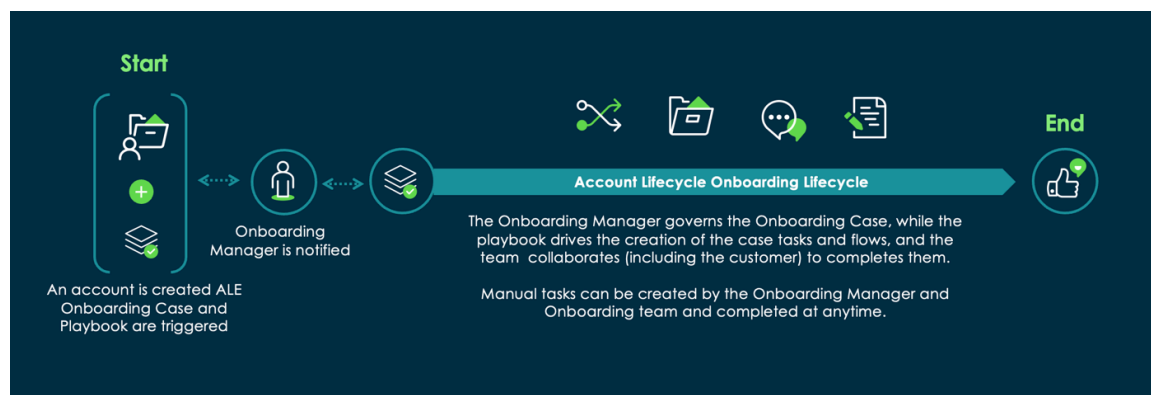
アカウントライフサイクルイベントには以下が含まれます。

- 専用のケースタイプとタスク:作業のアサイン、データの自動化とキャプチャを行う専用タスクを含む、オンボーディングチームの一元的なレコード。
- Playbook:ビジネス要件を満たす反復可能なオンボーディングプロセスを構築するための開始点として機能する Playbook。
- データキャプチャ:ケースタスクの一部としてデータをインポート、管理、および公開します。

アカウントライフサイクルイベントのワークフロー

アカウントライフサイクルイベント高レベルのワークフローには、次のステージが含まれます。

- 顧客 カスタマーサービス管理 (CSM) アカウントを作成します。このタスクにより、アカウントオンボーディングケースが自動的に作成されます。
- Playbook が アカウントライフサイクルイベント 起動します。
- ケースはオンボーディングマネージャーによって管理されます。オンボーディングマネージャーは Playbook を使用してエンドツーエンドのワークフローを管理します。



アカウントライフサイクルイベント Playbook について

アカウントライフサイクルイベント アプリケーションを使用すると、テクノロジー業界のプロバイダーは、構造化された反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを定義できます。この アカウントライフサイクルイベント アプリケーションは、オンボーディングプロセスに関与する内部スタッフメンバーと外部顧客の両方に対して、コラボレーション、透明性、およびインサイトを可能にします。

Playbook の詳細については、「」を参照してください [アカウントライフサイクルイベント Playbook の使用](#)。

プレイブックの概要

プレイブックは、ワークフローをシンプルなタスク指向のビューとして視覚化します。Playbook のワークフローは、通常、Process Automation Designer を使用して作成されます。プレイブックはワークフローを実行し、複数のステージまたはレーンに分割します。ステージには、ステージまたはアクティビティが完了したときに顧客にメールを送信するなど、自動化されたアクティビティを含めることもできます。Playbook の各レーンには次のものが含まれます。

- レビューするアクティビティのリスト。
- 各アクティビティの現在のステータスを表示するステータスインジケター。
- ワークフローの現在位置を示すチェックマーク。

レーン内のアクティビティを完了としてマークすると、次のアクティビティに移動します。アクティビティはいつでも保存でき、後で Playbook に戻ることができます。レーン内のすべてのアクティビティを完了すると、次のレーンに移動します。アクティビティとレーンを完了すると、コンテキストサイドパネルにステータスが反映されます。コンテキストサイドパネルのアクティビティログには、各アクティビティに入力したすべてのデータが表示されます。

Playbook のレイアウト

Playbook は、Playbook ライフサイクル、Playbook 作業領域、コンテキストサイドパネルなど、いくつかの領域で構成されています。アクティビティビューは、Playbook でのステージとアクティビティの表示方法を決定します。レイアウトは、次の要素で構成されています。

- Playbook ヘッダー
- Playbook ライフサイクル
- Playbook 作業領域
- コンテキストサイドパネル

アクティビティビューは、ステージとアクティビティが Playbook でどのように表示されるかを決定します。Playbook ライフサイクルには、構成されているアクティビティビューに応じて、Playbook に含まれるステージまたはステージとアクティビティのいずれかが表示されます。詳細については、「[Playbook life cycle](#)」を参照してください。

アカウントライフサイクルイベントのユーザーとロール

さまざまな アカウントライフサイクルイベント ユーザーによって実行できるタスクと、必要とされるロールとユーザー基準の概要を示します。

ユーザーとロール

ユーザー	説明	ロール
オンボーディングマネージャー	顧客のオンボーディングからアカウント運用開始までのエンドツーエンドのワークフローを担当します。	sn_acct_lc.agent
基盤データアナリスト	データが正しい形式でインポートされ、公開に必要な品質基準を満たしていることを確認する該当分野の専門家。	sn_acct_lc.agent
ServiceNow 管理者/開発者	Playbook、ケースタイプ、メール、変換マップ、およびその他の必要なコンポーネントの構成を担当します。	sn_acct_lc.agent
オンボーディングの連絡先 (顧客)	オンボーディングプロセスに関与する顧客チームの管理を担当する顧客の主要連絡先。	sn_customerservice.customer
ServiceNow 管理者/開発者 (顧客)	顧客の ServiceNow インスタンスの管理とアプリケーションのセットアップを担当します Service Bridge 。	sn_customerservice.customer_admin
基盤データ SME (特定分野の専門家)	連絡先情報や場所などの必要な情報を提供する責任があります。データがプロバイダー組織で必要な形式を満たしていることを確認します。	sn_customerservice.customer_manager

自動翻訳

アカウントライフサイクルイベントの構成

アプリケーションをセットアップして構成します アカウントライフサイクルイベント。

この項の内容は次のとおりです。

- [アカウントライフサイクルイベントのアクティブ化](#)
- [を使用した Playbook の構成 プレイブック](#)
- [検証スクリプトの構成](#)

アカウントライフサイクルイベントのアクティブ化

(com.sn_acct_lc) プラグインは アカウントライフサイクルイベント 別のサブスクリプションとして利用できます。このプラグインは、関連プラグインがまだ有効でない場合は、有効にします。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

このタスクについて

アカウントライフサイクルイベント関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、プラグインによって有効になります。

アカウントライフサイクルイベントのプラグイン

プラグイン	説明
技術コア [com.sn_ti_core]	テクノロジー業界の垂直拡張 カスタマーサービス管理 (CSM)。
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	プロセスを自動化し、サービスエージェントが顧客に積極的なサービスを提供するために必要な顧客システムとツールを可視化できるようにします。
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	顧客はインストールベースの現在の状態を把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。
Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]	デフォルトの Playbook ユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローを作成できます。
の Playbooks カスタマーサービス管理 (CSM) [com.sn_csm_playbook]	顧客の問題を解決するためのさまざまなタスクを通じてカスタマーサービスエージェントをガイドし、多様でサイロ化されたプロセス全体のライフサイクル全体を視覚化します。
カスタマーサービスケースタイプ (com.snc.csm_case_types)	このプラグインを有効にすると、システム管理者はケースタイプを作成および管理できます。
構成可能ワークスペースの動的関連レコード [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	構成可能なワークスペースにコンテキストに応じた動的な関連レコードセクションを表示するフレームワーク。

手順

1. 移動先 **すべて** > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **すべて**。
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。
名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者が要求する必要がある場合があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。



注:

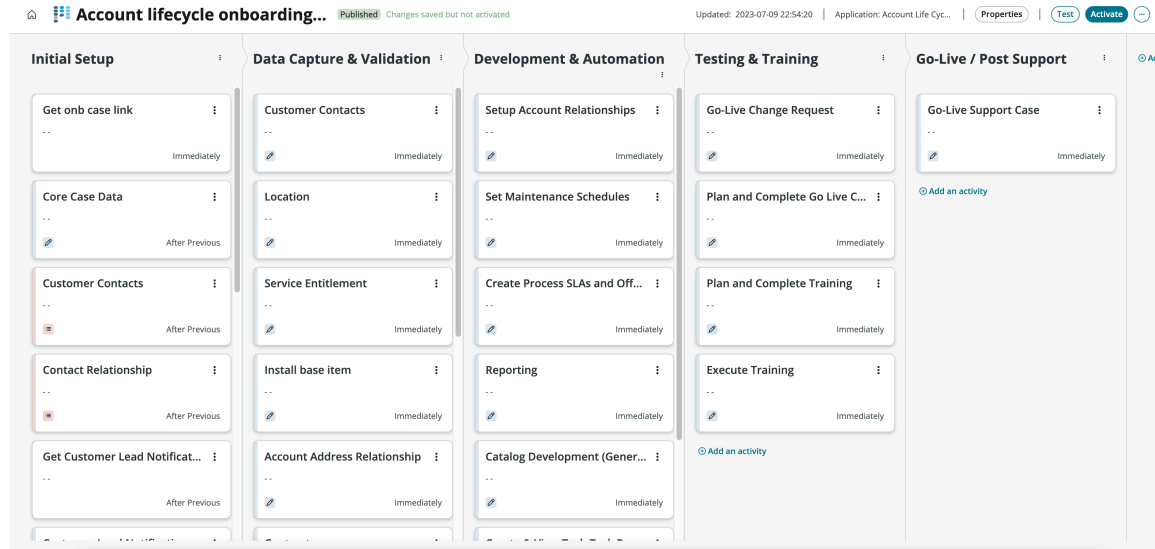
ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバル ドメインに存在する必要があります。それ以外の場合は、次のエラーが表示されます。

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

を使用した **Playbook** の構成 プレイブック

を使用して プレイブック Playbook を構成します アカウントライフサイクルイベント。

プレイブックでは、アクティビティはビジネスプロセス全体の中の1ステップを表します。多くのアクティビティを、プロセスのステージにまとめて順序付けることができます。ステージは、論理的方法でグループ化された多数の一連のアクティビティで構成されています。独自のアクティビティ定義を追加または作成したり、不要なアクティビティを削除したりできます。



簡易アカウントライフサイクルイベント Playbook タスクの構成

を使用してプレイブック簡単な Playbook タスクを構成できます。

始める前に

必要なロール：

- sn_acct_lc.agent
- 1 つ以上のプレイブック ロール。詳細については、「[Playbooks roles](#)」を参照してください。

このタスクについて

Process Automation Designer を使用して、Playbook のアカウントライフサイクルイベント タスクを追加、変更、削除できます。たとえば、開発と自動化レーンのタスクの 1 つを設定する場合は、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **Process Automation Designer**.
2. アカウントライフサイクルのオンボーディングプロセスを選択します。
3. [Development & Automation] レーンに移動し、[Setup Account Relationships] アクティビティを選択します。
4. [アクティビティのプロパティ] ウィンドウで、[すべてのプロパティを表示] を選択し、[詳細設定] を選択します。
5. [全般] タブで、ラベル名と説明を入力します。
6. [開始時期] フィールドで、[前回を含む] を選択します。
このオプションを使用すると、タスク内のすべてのアクティビティを並行して実行できます。
7. [自動化] タブを選択し、[アカウントライフサイクルタスク] テーブルを選択します。

8. すべての必須フィールドと、このタスクのために入力する必要があるその他のフィールドを Playbook に追加します アカウントライフサイクルイベント。
9. [完了] を選択し、[アクティブ化] を選択します。

Playbook データインポートタスクの構成アカウントライフサイクルイベント

を使用するプレイブックデータアカウントライフサイクルイベントインポートタスクを設定します。

データインポートタスクを設定するには、次のロールが必要です。

- sn_acct_lc.agent
- 1 つ以上の プレイブック ロール。詳細については、「[Playbooks roles](#)」を参照してください。

次の表に、データインポートタスクの構成に関連するさまざまなタスクを示します。

データインポートタスク

タスク	セクション
ターゲットテーブルにデータをインポートするための Excel テンプレートを作成します。	Excel テンプレートを作成
ターゲットテーブルに移動する前に、インポートデータを格納できるステージングテーブルを作成します。	ステージングテーブルの作成
データソースを作成し、テンプレートファイルをレコードに添付します。	データソースを作成する
変換マップを設定します。	変換マップの構成
Playbook アクティビティ プレイブック をプロセスに追加します。	データインポートタスクを追加

注:

次のセクションでは、ベースシステムで利用可能な場所テーブルのデータインポートタスクを構成する方法について説明します。これらのセクションで使用される名前と値は例ですが、このプロセスに従って、データインポートタスクに使用する任意のテーブルを設定できます。

Excel テンプレートを作成

ターゲットテーブルにデータをインポートするための Excel テンプレートを作成します。

1. [All] に移動し、[Search] フィルターに「`cmn_location.list`」と入力します。
2. [カスタマイズ] アイコンを選択し、テンプレートに含める列を選択します。必要に応じてフィルター条件を入力し、列オプション アイコンを選択し、**Excel (.xlsx)** にエクスポート を選択します。
3. [ダウンロード] を選択して、エクスポートされたファイルをダウンロードします。
4. ダウンロードした Excel ファイルを開き、既存のデータをすべて消去して、[保存] を選択します。
5. 前に選択した列がファイルに含まれていることがわかります。このファイルは、データをインポートするための Excel テンプレートとして使用できます。

ステージングテーブルの作成

ターゲットテーブルに移動する前にインポートデータを格納できるステージングテーブルを作成します。

1. 移動先 **すべて** > システム定義 > テーブル。
2. **新規** を選択し、次の詳細を入力します。
 - ラベル: 場所テーブルの名前を入力します (例: 場所のデータインポート)。
 - 名前: テーブルの内部名を入力します。たとえば、`sn_acct_lc_account_onb_import_locations`。
 - 拡張テーブル: テクノロジーインポート行を選択します。
3. [モジュールを作成] チェックボックスをオフにして、[コントロール] タブを選択します。
4. [ユーザー ロール] フィールドに「`sn_acct_lc.agent`」と入力し、[保存] を選択します。
5. 列 タブを選択し、**新規** を選択します。以下の詳細を入力します。
 - タイプ: 文字列。すべての列は文字列型である必要があります。
 - 列ラベル: テンプレートファイルのフィールド名(列名)を入力します。
 - 列名: `u_`接頭辞を使用して列ラベルを入力します。たとえば、[列ラベル] に「Street」と入力した場合は、ここに「`u_street`」と入力します。
 - 最大長: 必要に応じて列の最大長を指定します。
前の手順に従って、テンプレート ファイルからすべての列を追加します。
6. [関連リンク] で [レイアウトリスト] を選択します。[List view (リストビュー)] ドロップダウンから **[New (新規)]** を選択し、このテーブルの 2 つのリストビューを作成します。
 - `ready_to_publish`: このビューにすべての論理フィールドを追加します。このビューは、[データインポート] タスクレコードで [公開準備完了] バケットを選択すると表示されます。
 - `needs_attention`: すべての論理フィールドと [コメント] フィールドをこのビューに追加します。このビューは、データインポートタスクレコードで [要注意] バケットを選択すると表示されます。
7. [関連リンク] の下の [レイアウト] フォームを選択します。
8. [ビュー名] ドロップダウンから **[新規]** を選択し、`import_view`を作成します。すべての論理フィールドと [コメント] フィールドをこのビューに追加します。このビューは、[データインポート] タブからステージングテーブルレコードを開こうとすると表示されます。

データソースを作成

データソースを作成し、テンプレートファイルをレコードに添付します。

1. 移動先 **すべて** > 管理 > データソース。
2. **新規** を選択し、次の詳細を入力します。
 - 名前: データソースの名前を入力します。
 - インポートセットテーブル名: 内部テーブル名を入力します。たとえば、`sn_acct_lc_account_onb_import_locations`。
3. 作成したデータソースレコードにテンプレートファイルを添付します。

変換マップの構成

変換は、生のフィールド入力値を組織にとってより意味のある標準化された値に変換します。管理者は、特定のフィールドのルールと条件を定義することで、いつ変換が行われるかを制御します。

データインポート構成の一部として、ベースシステムで提供される次の必要な変換スクリプトを構成する必要があります。変換スクリプトを構成するには、次の手順を実行します。

1. 移動先 **すべて > 変換マップ**。
2. アプリケーションを検索します **アカウントライフサイクルイベント**。
3. **Account Onboarding Customer Location 変換マップ**を選択します。

[変換スクリプト] タブを選択します。次のスクリプトを表示できます。

- onComplete
- onAfter
- onBefore

4. いずれかのスクリプトを選択して必要に応じて変更し、[更新] を選択して変更を保存します。

onComplete スクリプト

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {
//Check if there is any Needs Attention Record is present or not.
//If Yes, then script will create a new import set record and attach all the Needs Attention
records to the new Import Set.
//Also, it will update the new import set reference on the import Task Table.
var util = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
util.onCompleteTransformMap(source, import_set);
})(source, map, log, target);
```

onAfter スクリプト

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {
// Add your code here

var alonStagingUtil = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
alonStagingUtil.afterTransform(source);
if(source.sys_import_state == TechOnbEditableContants.SN_IMPORT_TRANSFORM_IGNORED)
{
return;
}

})(source, map, log, target);
```

onBefore

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {
// Add your code here
var alonStagingUtil = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
var status = alonStagingUtil.beforeTransform(source.import_state);
if(status == TechOnbEditableContants.SN_IMPORT_TRANSFORM_IGNORE) {
ignore = true;
}

})(source, map, log, target);
```

データインポートタスクを追加

構成したデータインポートタスクを、Process Automation Designer で定義された アカウントライフサイクルオンボーディングプロセス に追加します。

1. 移動先 **すべて > Process Automation Designer**.
2. アカウントライフサイクルのオンボーディングプロセスを選択します。
3. [Data Capture & Validation] レーンに移動し、[**Add an activity**] を選択します。
4. [**Account lifecycle events** (取引先ライフサイクルイベント)] を選択し、[**Create & View Tech Task Record** (技術タスクレコードの作成と表示)] を選択します。
5. 新しく追加されたタスクの [編集] アイコンを選択して、プロパティを表示します。
6. [すべてのプロパティを表示] を選択し、[詳細設定] を選択します。
7. [全般] タブで、ラベル名と説明を入力します。
8. [開始時期] フィールドで、[前回を含む] を選択します。このオプションを使用すると、タスク内のすべてのアクティビティを並行して実行できます。
9. [自動化] タブを選択し、[入力] セクションで次のように入力します。
 - テーブル:レコードが作成されるテーブル。[**Account Lifecycle Import Task (sn_ti_core_imp_task)**] を選択します。
 - キャンセル条件:タスクがキャンセルステータスに移行する前に満たす必要がある条件を指定します。
 - クローズ条件:タスクが [クローズ済み] ステータスに移行する前に満たす必要がある条件を指定します。
 - オンボーディングケース:[アカウントオンボーディングケースレコード] トリガーを選択して、このレコードをアカウントオンボーディングケースに関連付けます。
 - レコードビュー:Playbook に表示される アカウントライフサイクルイベント フォームビューの名前。ここに `tech_pad_imp_task_view` を入力してください。
 - 責任名:リストから ServiceNow 開発者/管理者ユーザーロールを選択します。このロールは、内部チームメンバーに割り当てられます (Playbook の開始ステージの [内部チームの責任のアサイン] タスクで定義)。詳細は参照 [アカウントライフサイクルイベント Playbook の使用](#))。このロールを持つユーザーは、データインポートタスクを実行できます。
10. [**Add Field** (フィールドの追加)] を選択し、[Import Task (インポートタスク)] テーブルから アカウントライフサイクルイベント 次のフィールドにデータを入力します。
 - ソーステーブル:ステージングテーブルの内部名を追加します。たとえば、`sn_acct_lc_account_onb_import_locations`。
 - ターゲット表: ターゲット表の内部名を追加します。たとえば、`cmn_location`。
 - データソース:データソースを選択します。たとえば、`cmn_location_template.xlsx`。
 - データインポートステータス:デフォルト値は 1 (データはまだロードされていません) に設定されています。
 - 状態: 既定の状態は 1 (オープン) に設定されています。
 - 種類: [データ キャプチャ] を選択します。
 - アカウント:ケースタスクに関連付けられているアカウントオンボーディングケースを選択します。

- 親:アカウントオンボーディングケースに関連付けられた親レコードを選択します。
- 表示: これを False に設定します。

11. 必要に応じて [件名] と [説明] を入力し、[完了] を選択してから [アクティブ化] を選択します。

データインポートタスクを構成した後、アカウントライフサイクルイベント Playbook を使用して顧客のオンボーディングを行うことができます。詳細については、「[アカウントライフサイクルイベント Playbook の使用](#)」を参照してください。

検証スクリプトの構成

DataImportValidationConfig スクリプトインクルードを使用して、ステージングテーブルの検証ルールを設定します。

始める前に

必要なロール: sn_customerservice.customer_admin

このタスクについて

ステージングテーブルのフィールドレベルとレコードレベルの検証ルールを定義します。これらの検証ルールは、ステージングテーブルにデータをインポートした後にエージェントが [検証] ボタンを選択するとトリガーされます。詳細については、「[Playbook への アカウントライフサイクルイベント データのインポート](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > 管理 > スクリプトインクルード**.
2. Account Life cycle Events アプリケーションを検索し、DataImportValidationConfig スクリプトインクルードを選択します。
ベースシステムで提供されるデフォルトのテーブルに対して定義されている検証ルールを確認できます。
3. 次の 3 つのタイプの入力規則を定義できます。
 - 必須フィールド:ステージングテーブルに存在する必須フィールドを指定します。

例: 「sn_acct_lc_account_onb_import_contacts テーブルで、次のフィールドが必須であることを指定できます。

「u_account」、「u_email」、「u_last_name」

- 参照フィールド:ステージングテーブルの参照フィールドを指定します。参照フィールドには、別のテーブルのフィールドへの参照が格納されます。参照フィールドを定義すると、2 つのテーブル間に関係が作成されます。

例: sn_acct_lc_account_onb_import_contacts テーブルでは、次のように参照フィールドの検証を定義できます。

```
"sn_acct_lc_account_onb_import_contacts": {
  'u_account': {
    'table_name': 'customer_account',
    'reference_field': 'name'
  }
}
```

ここで、u_account はステージングテーブルのフィールドの名前、customer_account はテーブル、name は関連付けられている参照フィールドです。

- カスタム検証:ステージングテーブルレコードを検証するカスタムスクリプトを定義します。カスタム検証スクリプトの例を次に示します。

```

dataImportCustomValidationForCustomerContacts: function(stagingTableGr){
  try{
    if(this.debuggingEnabled)
      this.logs.push('Inside dataImportCustomValidationForCustomerContacts');
    //Check the Account field's value coming from Excel is matching the corresponding Task
    or not.
    while(stagingTableGr.next()){
      if (global.JSUtil.notNil(stagingTableGr.task) &&
        global.JSUtil.notNil(stagingTableGr.u_account)){
        if (stagingTableGr.task.company.name != stagingTableGr.u_account){

          sn_acct_lc.DataImportValidationFunctions.updateStagingTableRecordValidationComments
          (stagingTableGr, false, 'The Account is not matching with the Case Account.');
```

前の例では、dataImportCustomValidationForCustomerContacts がカスタム検証スクリプトです。この関数は、ステージングテーブルにアップロードされたすべてのレコードを含む stagingTableGr 変数 (GlideRecord 変数) を呼び出します。スクリプトは、DataImportValidationFunctions を使用して指定された条件をチェックし、データを検証します。

前の例で示した形式で、新しいステージングテーブルの 1 つ以上のスクリプトを定義できます。

4. [更新] を選択して、スクリプトインクルードに加えた変更を保存します。

アカウントライフサイクルイベントの使用

このアカウントライフサイクルイベント アプリケーションは、サービスプロバイダーに、構造化された反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを顧客に提供し、内部および外部チームに対してプロセスの透明性を提供します。オンボーディング Playbook は、ビジネス要件を満たすように構成できる開始点です。

アカウントオンボーディングケースを作成

カスタマーサービスエージェントがアカウントを作成すると、アカウントオンボーディングケースが生成されます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコン を選択します。
2. リスト内の [顧客] メニュー項目に移動し、[アカウント] を選択します。
3. **新規** を選択して顧客アカウントを作成します。
4. 指示に従ってアカウントを作成し、[保存] を選択します。
5. 作成したアカウントに移動し、[ケース] タブを選択して、新しく作成されたアカウントオンボーディングケースを表示します。
6. リンクを選択して Playbook を起動します アカウントライフサイクルイベント 。
詳細については、「[アカウントライフサイクルイベント Playbook の使用](#)」を参照してください。

アカウントライフサイクルイベント **Playbook** の使用

アカウントライフサイクルイベント Playbook は、アカウントデータをインポート、ステージング、管理、および公開するための簡素化されたエクスペリエンスを提供します。

Playbook は アカウントライフサイクルイベント、いくつかの事前定義されたアクティビティを含む構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを提供します。これはテンプレートとして機能し、サービスプロバイダーがビジネス要件を満たすように構成できます。

Playbook には アカウントライフサイクルイベント、アカウントのオンボーディングプロセスで使用できる次のステージとアクティビティが含まれています。

アカウントライフサイクルイベント **Playbook** ステージ

ステージ	アクティビティ	詳細
開始	オンボーディング関連情報を入力	<p>Playbook の最初のアクティビティでは、オンボーディング関連情報を収集します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アサイン先:このケースで作業しているプロバイダーエージェントを選択します。 • Service Bridge customer: 次のいずれかのオプションを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> ○ いいえ: Service Bridge 統合は必要ありません。 ○ リモートカタログのみ: Service Bridge リモートカタログ機能の統合が必要です。 ○ 完全: Service Bridge リモートタスク、リモートカタログ、変換マップ機能の統合が必要です。 • タイプ:次のいずれかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 段階的:この顧客のオンボーディングプロセスの特定の部分は、このアカウントライフサイクルイベント オンボーディングケースによって管理されます。

アカウントライフサイクルイベント **Playbook** ステージ (続く)

ステージ	アクティビティ	詳細
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 完全:この顧客のオンボーディングプロセス全体が、この アカウントライフサイクルイベント オンボーディングケースによって行われます。 • 本番稼働日を指定し、完了としてマーク を選択して次のアクティビティに進みます。
	顧客の POC とチームの追加	<p>アカウントオンボーディングケースで作業する顧客連絡先を追加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新規 追加 を選択して、顧客連絡先を作成します。顧客の名前とメールアドレスを入力し、[保存] を選択します。 • [完了としてマーク] を選択して、次の手順に進みます。
	顧客チームの責任のアサイン	<p>追加された各顧客連絡先に責任をアサインします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [新規割り当て] を選択します。 [新しい連絡先リレーションシップの作成 (Create New Contact Relationship)] フォームで、前のステップで追加した連絡先を選択します。 • [責任] フィールドで、定義済みのユーザー ロールの 1 つを選択し、[保存] を選択します。 • [完了としてマーク] を選択して、次の手順に進みます。 <p>このステップが完了すると、2 つのメールが自動的に生成されます。最初のメールは、アカウントオンボーディングケースの主要連絡先を特定します。2 通目のメールは、オンボーディングプロセスに参加している主要なチームメンバーを特定します。</p>
	内部チームの責任のアサイン	<p>アカウントオンボーディングケースで作業する内部チームメンバー (サービスプロバイダー) に責任を追加してアサインします。これには、ServiceNow ケースを処理する管理者も含まれます。</p>

アカウントライフサイクルイベント **Playbook** ステージ (続く)

ステージ	アクティビティ	詳細
		<ul style="list-style-type: none"> • [新規割り当て] を選択します。[新規アカウントチームメンバーの作成 (Create New Account Team Member)] フォームの [責任] フィールドで事前定義されたユーザーロールを選択します。 • このロールが割り当てられているユーザーを選択します。 • [完了としてマーク] を選択します。Playbook ライフサイクルの次のステージに進むことができます。 <p>i 注: デフォルトでは、Playbook のすべてのタスクはプロバイダーの ServiceNow 管理者にアサインされます。</p>
データキャプチャと検証		<p>このタスクでは、実行するアクティビティの [タイプ] を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • データキャプチャ:システムにインポートされる重要なデータを示します。 • リスク軽減:この顧客のオンボーディングに関連する、管理する必要があるリスクを示します。 • 開発:必要な内部または外部の開発アクションを追跡します。 • トレーニング:本稼働日より前に必要なトレーニングアクティビティを示します。 • テスト:本稼働日より前に必要なテストアクティビティを示します。 <p>ベースシステムでは、次のデフォルトのテーブルを使用できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 顧客連絡先 • ロケーション • サービスエンタイトルメント • インストールベースアイテム • アカウントの住所関係 • 契約

アカウントライフサイクルイベント **Playbook** ステージ (続く)

ステージ	アクティビティ	詳細
		<ul style="list-style-type: none"> • 販売済み製品 • インストールベースの M2M 販売済み製品 <p>カスタム条件が定義され、ソーステーブル、ターゲットテーブル、データソースなどのテーブルのフィールド値が各テーブルに自動入力されます。これらのフローを使用するには、これらのテーブルにデータを直接インポートし、準備ができたなら公開します。これらのテーブルへのデータのインポートの詳細については、を参照してください Playbook への アカウントライフサイクルイベント データのインポート。</p> <p>これらのテーブルは特定の条件で構成されており、フィールド値は自動入力されています。Process Automation Designer を使用して、要件に応じてこれらのテーブルを変更したり、新しいテーブルやアクティビティを追加したりすることができます。詳細については、「Playbook データインポートタスクの構成アカウントライフサイクルイベント」を参照してください。</p>
開発と自動化		<p>ベースシステムでは、次のタスクを実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アカウントリレーションシップのセットアップ • メンテナンススケジュールの設定 • プロセス SLA とオフリングの作成 • レポート • カタログ開発(一般) <p>これらはデモタスクであり、要件に応じて構成できます。タスクを追加または削除したり、必要に応じて変更したりできます。簡単な構成タスクの詳細については、「」を参照してください 簡易 アカウントライフサイクルイベント Playbook タスクの構成。</p>
テストとトレーニング		<p>ベースシステムでは、次のタスクを実行できます。</p>

アカウントライフサイクルイベント **Playbook** ステージ (続く)

ステージ	アクティビティ	詳細
		<ul style="list-style-type: none"> • 本番稼働変更要求 • 本稼働コミュニケーションの計画と完了 • トレーニングの計画と完了 • トレーニングの実行
本番稼働/事後サポート		本番稼働サポートケース

Playbook への アカウントライフサイクルイベント データのインポート

プロセスの一環として アカウントライフサイクルイベント、データをインポート、構成、および公開できます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 次のアイテムが存在する必要があります。
 - データのインポート先のターゲットテーブル。
 - ターゲットテーブルにデータをインポートするための Excel テンプレート。
 - インポートされたデータをターゲットテーブルにアップロードする前に変更できるステージングテーブル。
 - ステージングテーブルからターゲットテーブルにデータを変換して転送するための変換マップ。
 - ステージングテーブル情報と Excel テンプレートが存在するデータソースを構成する必要があります。

このタスクについて

Playbook の最初の アカウントライフサイクルイベント 段階を完了したら、データの取得と検証の段階に進むことができます。いくつかのデフォルトテーブルがベースシステムで構成されています。これらのデフォルトテーブルにデータをインポートするには、次のステップを実行します。

手順

1. 最初のテーブルを開き、レコードを開く を選択します。
2. 「データ・インポート」ページで、「詳細」タブを選択します。
[連絡先] フィールドで、このサポート案件に取り組んでいる顧客連絡先を選択します。
3. 添付のテンプレートをダウンロードして確認し、適切な列に情報を追加します。
4. [ファイルの追加] を選択して、オンボーディング チームによるレビューのために添付ファイルをタスクに追加します。
ServiceNowこのケースにアサインされた管理者は、データファイルがアップロードされたという通知を受け取ります。
5. [添付ファイルからインポート] オプションを選択し、ファイルを選択して、[選択] を選択します。
データがステージングテーブルにロードされ、検証されます。検証後、データは次のいずれかの状態に移行します。

- 公開準備完了:レコードに検証エラーがなく、公開できます。
- 要注意:このステータスのレコードには、対処する必要がある問題がいくつかあります。
- まだ検証中:このステータスのレコードは検証されていません。

i 注:

- 追加する必要があるファイルがさらにある場合は、[さらに追加] を選択し、ステージングテーブルにアップロードする新しいファイルを選択します。
- インポートされたデータが破損しているか、複数のエラーがある場合は、[データの消去] を選択します。このアクションにより、ステージングテーブル内のすべてのアップロードされたデータがクリアされます。別のファイルをアップロードして、検証エラーを再開できます。

6. [要注意] ステータスのレコードを確認し、エラーを修正して、[保存] を選択します。これらのレコードは、[まだ検証中] ステータスに移行します。

7. [検証] を選択して、[まだ検証中] ステータスのレコードを検証します。

8. すべてのデータが [公開準備完了] 状態になったら、[公開] を選択してデータを公開します。

i 注:

すべてのエラーが修正される前にデータを公開するか、[まだ検証中] ステータスのレコードがある場合にデータを公開するかを選択できます。この場合、[公開] を選択すると、データがエラー付きで部分的に公開されたことを示すメッセージが表示されます。すべてのエラーを解決し、[検証] を選択し、[公開] を選択する必要があります。

パブリッシュされたすべてのデータがターゲットテーブルに移動されます。

9. [クローズ] を選択します。

10. このステージのすべてのテーブルに対して、次の手順に従います。

11. [データインポートの概要] を確認し、各タスクの [クローズメモ] を入力し、[完了としてマーク] を選択して Playbook の次のステージに進みます。

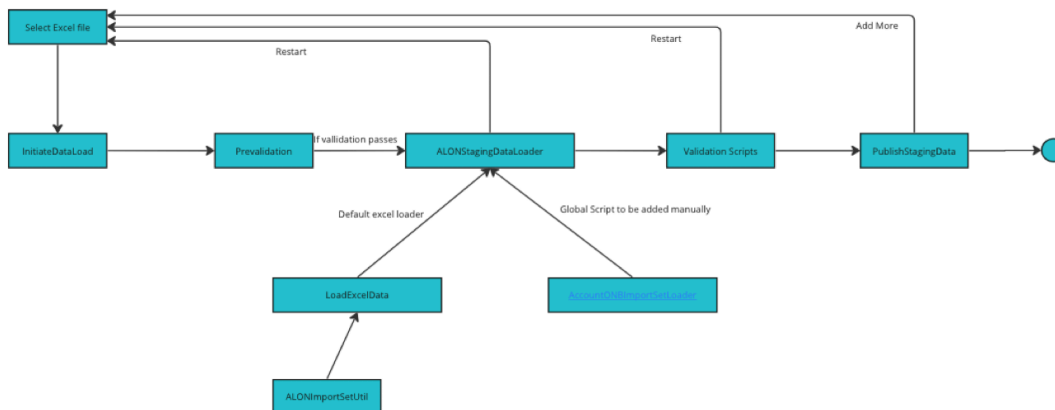
アカウントライフサイクルイベント 参照

参照トピックには、アプリケーションに関する アカウントライフサイクルイベント 追加情報が記載されています。

アカウントライフサイクルイベント データインポートフロー

このセクションでは、データを外部ファイルからインポートし、検証して、ターゲットテーブルに公開する方法について説明します。

アップロードステージから最終ステージ (公開時) までのデータフローを表示するには、次の図を参照してください。



データインポートフローには、次の手順が含まれます。

1. 顧客は Excel ファイルを添付ファイルとしてアップロードします。
2. InitiateDataLoad スクリプトは、ファイルを処理し、データを事前検証します。データ ファイルの列がステージング テーブルの列と一致するかどうかを検証されます。データ ファイルに追加の列、重複する列、または欠落している列が含まれている場合、データ ロード プロセスは失敗します。
3. 事前検証プロセスの後、ALONStagingDataLoader スクリプトは、以下のいずれかのスクリプトを使用してデータをステージング表にロードします。
 - ExcelData のロード
 - AccountONBImportSetLoader (グローバルスクリプトインクルード): 詳細については、「[KB1358053](#)」 Now Support を参照してください。

グローバルスクリプトインクルードが利用できない場合は、LoadExcelData スクリプトが使用されます。グローバルスクリプトインクルードには、ステージングテーブルにデータをロードするために使用されるベースシステム API が含まれています。グローバル スクリプト インクルードが使用できない場合、LoadExcelData カスタム スクリプトはデータを検証し、例外をチェックしてから、データをステージング テーブルに読み込みます。

4. ステージングテーブルにロードされたデータを検証する検証スクリプトが実行されます。アップロードされたデータに必要なデータまたは参照データがない場合、検証は失敗します。
5. 検証が完了すると、ステージングテーブルのレコードは次のステータスに移行します。
 - 公開準備完了
 - 要注意: [要注意] ステータスのレコードを確認し、エラーを解決して、保存 を選択します。これらの更新されたレコードは、[まだ検証中] ステータスに移行します。
6. 公開プロセス中に、[まだ検証中] ステータスのレコードが再度検証され、[公開準備完了] ステータスに移行したレコードはターゲットテーブルに公開されます。

i 注:

- アップロードするデータが破損しているか、エラーが発生している場合は、[すべてクリア] を選択してプロセスをキャンセルし、再開します。
- データが公開されたら、レコード の追加 を選択して、テーブルにレコードを追加します。

スケジュール済みジョブを実行してステージングテーブルをバックアップ

ステージングテーブルのデータのバックアップを定期的にとることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ステージングテーブルに存在するデータは、次の場合にバックアップされます。

- インポートタスクのステータスは [アクティブ] です。
- データ作成日が現在の日付より前です。

i 注:
[キャンセル済み] または [クローズ済み] ステータスのインポートタスクはバックアップされません。

手順

1. 移動先 **すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ**.
2. [スケジュール設定済みステージング データ バックアップ ジョブ] スケジュール設定済みジョブを検索します。

i 注:
このジョブは、デフォルトでは非アクティブです。[アクティブ] チェックボックスをオンにすると、スケジュール済みジョブがスケジュールされた時間に実行されます。

3. [今すぐ実行] を選択します。
バックアップ期間を構成するには、sn_accct_lc.BackupDays システムプロパティの [値] フィールドに数値を指定します。たとえば、[値] フィールドが 2 に設定されている場合、2 日以上経過したデータがバックアップに含まれます。

タスクの結果

CSV ファイルが作成され、インポートタスクに添付されます。ファイル名には、ステージング ファイルの名前と作成日が stagingTable-dateCreated.csv形式で含まれます。