



Yokohama Eventos de ciclo de vida da conta

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

Tradução automática

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

Índice

Eventos de ciclo de vida da conta.....	4
Explorando Eventos de ciclo de vida da conta.....	4
Ativação do Eventos de ciclo de vida da conta.....	5
Integração de conta.....	7
Explorando a integração de conta.....	8
Configuração da integração de conta.....	10
Como usar a integração de conta.....	26
Sucesso do cliente.....	34
Explorando o sucesso do cliente.....	35
Configurar sucesso do cliente.....	40
Como usar o sucesso do cliente.....	89
Referência do Eventos de ciclo de vida da conta.....	110
Domain Separation e Eventos de ciclo de vida da conta.....	110
Referência de integração de conta.....	111
Referência de sucesso do cliente.....	113

Eventos de ciclo de vida da conta

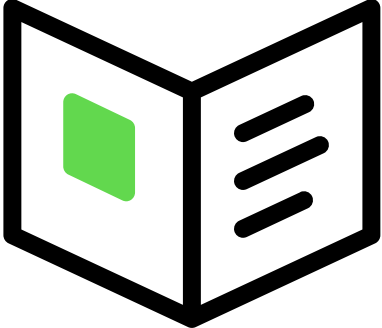
A aplicação ServiceNow® Eventos de ciclo de vida da conta permite que os provedores de serviço simplifiquem, automatizem e meçam fluxos de trabalho críticos em toda a jornada do cliente empresarial, desde a integração e adoção até renovações.

Assista neste vídeo curto uma introdução à aplicação Eventos de ciclo de vida da conta.

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

Ao incorporar a automação de fluxo de trabalho à gestão de sucesso do cliente, Eventos de ciclo de vida da conta ajuda os provedores a aprimorar as experiências do cliente, acelerar o tempo de retorno e maximizar o retorno do investimento. Ele também promove a colaboração perfeita entre as equipes de contas, vendas e entrega, tudo dentro do unificado Now Platform.

Iniciar

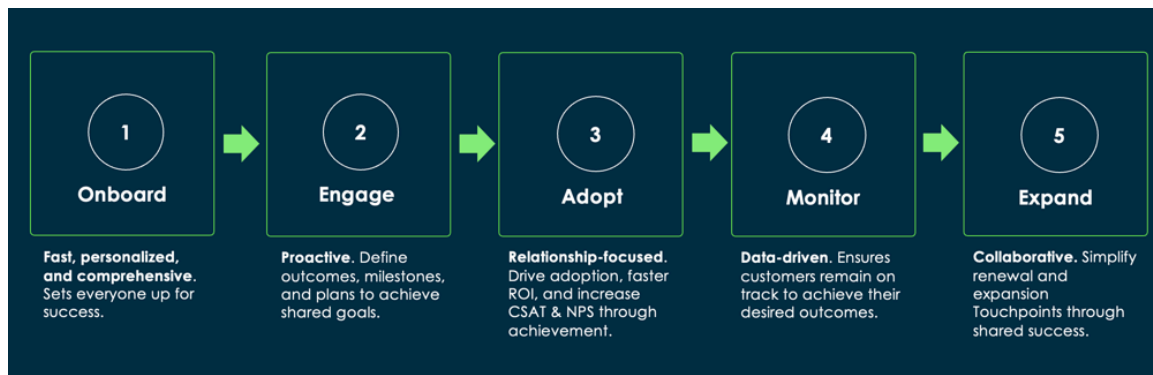
Explorar eventos de ciclo de vida da conta	Integração de conta	Sucesso do cliente
		
Saiba mais sobre a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta	Defina uma experiência de integração estruturada e repetível com o playbook pré-configurado.	Rastreie objetivos de sucesso e resultados, ajude a reduzir riscos e identifique oportunidades de expansão e renovação.

Tradução automática

Explorando Eventos de ciclo de vida da conta

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

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



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

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

Recursos do Eventos de ciclo de vida da conta

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

Ativação do Eventos de ciclo de vida da conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Plug-ins para eventos de ciclo de vida da conta

Plug-in	Descrição
Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento

Plug-ins para eventos de ciclo de vida da conta

Plug-in	Descrição
	com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.
Playbook Experience [com.playbook_experience]	Permite que você personalize a experiência do usuário do Playbook padrão para criar o fluxo de trabalho do processo de negócios desejado.
Registrar itens relacionados conectados [com.snc.sn_record_related_items_connected]	Habilita os itens relacionados ao registro.
Playbooks para Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Orienta os agentes de atendimento ao cliente nas várias tarefas para resolver problemas do cliente e visualiza todo o ciclo de vida em processos diversos e isolados.
Núcleo de tecnologia [com.sn_ti_core]	Extensões verticais do setor de tecnologia Customer Service Management.
Experiência de decisões guiadas [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões orientadas em um playbook no Workspace.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	A ativação deste plug-in permite que o administrador do sistema crie e gerencie tipos de caso.
Pesquisa de registro [com.snc.sn_record_lookup]	Componente de pesquisa de registro usado para pesquisar e vincular facilmente 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 a objetivos e resultados de sucesso.

Tradução automática

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**.

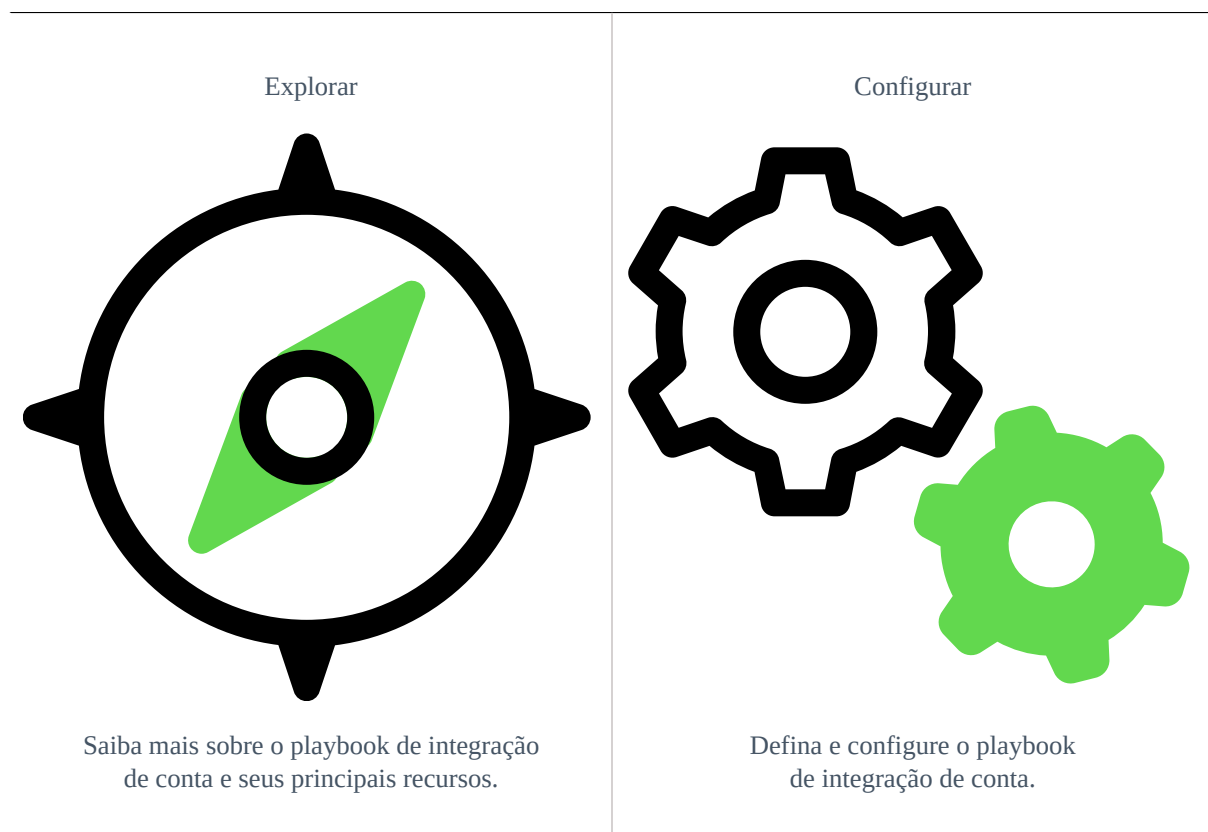
i Nota:

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

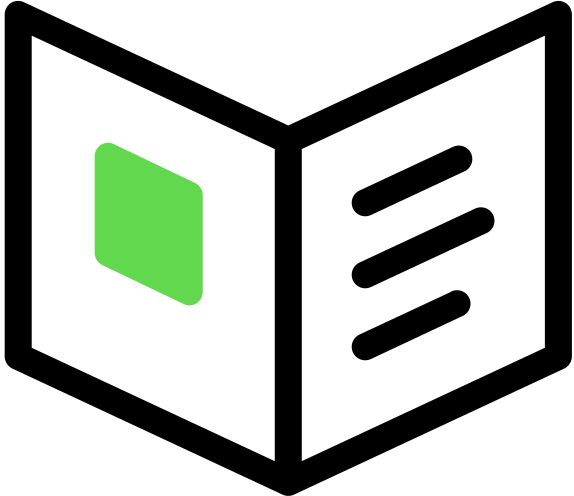
Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>

Integração de conta

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



Tradução automática

Uso	Referência
	
Use o playbook para integrar clientes	Obter informações sobre o modelo de dados e os componentes instalados

Explorando a integração de conta

A solução de integração de conta permite que os provedores do setor de tecnologia definam uma experiência de integração estruturada e repetível. Ele permite colaboração, transparência e informações para membros da equipe interna e clientes externos envolvidos no processo de integração.

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

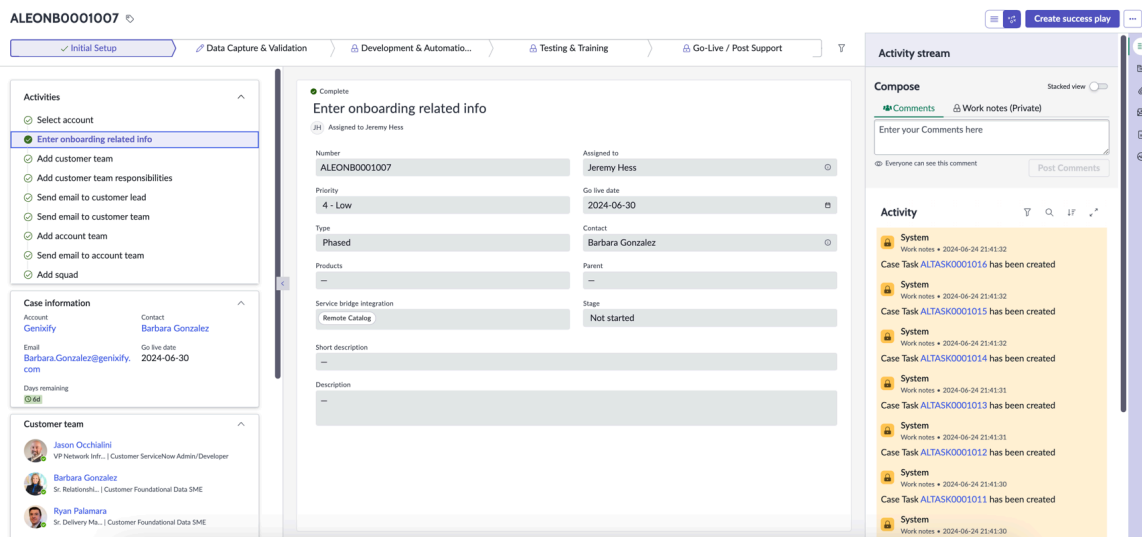
A integração de conta inclui o seguinte:

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

Playbook de integração de conta

O playbook de integração de conta tem atividades pré-configuradas para ajudar a inicializar a criação da experiência de integração. No playbook, há cinco atividades principais que podem ser reutilizadas para criar várias ações em todo o fluxo de trabalho. O playbook

serve como um modelo e pode ser configurado por provedores de serviço para atender aos requisitos de negócios.



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

Ao marcar uma atividade como concluída em uma fase, você passa para a próxima atividade. Você pode salvar uma atividade a qualquer momento e retornar ao playbook mais tarde. Depois de concluir todas as atividades em uma raia, você passa para a próxima raia. Conforme você conclui atividades e raias, o status é refletido no painel lateral contextual. Um Log de atividades no painel lateral contextual mostra todos os dados que você inseriu para cada atividade. Para obter mais detalhes sobre playbooks, consulte [Playbook layout and features](#).

Fluxo de trabalho de integração de conta

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

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



Configuração da integração de conta

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

Esta seção cobre o seguinte:

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

Configurar o playbook de integração de conta

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

Nota:

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

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

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

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

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

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

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

Criar um caso de integração de conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.agent

Procedimento

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

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

Configuração inicial

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

Atividade	Detalhes
Selecionar conta	Quando você seleciona a conta do cliente, um novo caso de integração de conta é gerado. i Nota: Se o caso de integração de conta tiver sido gerado a partir de um caso, este campo será preenchido automaticamente. Clique em Continuar para ir para a próxima atividade.
Inserir informações relacionadas à integração	A próxima atividade no playbook envolve a coleta de informações relacionadas à integração. Os campos obrigatórios a serem inseridos são: • Atribuído a: selecione o agente do provedor que está trabalhando neste caso. • Central de controle de serviços integração: selecione uma das seguintes opções: ○ Não necessário: nenhuma integração Central de controle de serviços é necessária. ○ Catálogo remoto: uma integração Central de controle de serviços para o recurso de catálogo remoto é necessária. ○ Tarefa remota: uma integração Central de controle de serviços para o recurso de tarefa remota é necessária. ○ Sincronização de dados de base: uma integração Central de controle de serviços para o recurso de sincronização de dados de base é necessária. • Tipo: selecione uma das seguintes opções:

Atividade	Detalhes
	○ Faseado: uma parte específica do processo de integração deste cliente é gerenciada por meio deste Eventos de ciclo de vida da conta caso de integração. ○ Completo: todo o processo de integração deste cliente é por este Eventos de ciclo de vida da conta caso de integração. • Especifique a data de lançamento e selecione Marcar como concluído para prosseguir com a próxima atividade. i Nota: O campo Estado é definido como Novo para um novo registro. Se este campo for atualizado, o campo Fase será atualizado automaticamente com base no mapeamento predefinido. Este mapeamento também está disponível para tarefas de caso de integração de conta entre os campos Andamento e Estado. Consulte Mapeamento de campo para casos de integração de conta e tarefas de caso para obter detalhes.
Adicionar equipe do cliente	Adicione os contatos do cliente que trabalharão no caso de integração de conta. • Insira Nome, Sobrenome, Endereço de e-mail e clique em Adicionar para criar um novo contato do cliente. • Selecione Marcar como concluído para passar para a próxima etapa.
Adicionar responsabilidades da equipe do cliente	Atribua responsabilidades a cada um dos contatos do cliente que foram adicionados. • Selecione o Contato que você adicionou na etapa anterior. • No campo Responsabilidade, selecione uma das funções de usuário predefinidas e clique em Adicionar para atribuir responsabilidade ao contato do cliente. • Clique em Marcar como concluído para passar para a próxima etapa. Quando esta etapa for concluída, dois e-mails serão gerados automaticamente. O primeiro e-mail identifica o ponto de contato primário do caso de integração de conta. O segundo e-mail identifica os principais membros da equipe que participam do processo de integração.

Atividade	Detalhes
Adicionar equipe de conta	Adicione e atribua responsabilidades aos membros da equipe interna (provedores de serviços) que trabalham no caso de integração de conta. Isso inclui o administrador ServiceNow que está lidando com o caso. Depois que a conta é adicionada, um e-mail é enviado a todos os membros da equipe. • Selecione uma função de usuário predefinida no campo Responsabilidade. • Selecione um usuário atribuído a esta função e clique em Adicionar para atribuir responsabilidade ao membro da equipe. • Clique em Marcar como concluído para passar para a próxima atividade. i Nota: Por padrão, todas as tarefas no playbook são atribuídas ao administrador ServiceNow do provedor.
Adicionar equipe	Adicione os membros da equipe que estarão envolvidos na conclusão do caso de integração e em outras atividades. Esta é uma atividade opcional. Clique em Marcar como concluído para passar para a próxima fase.

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

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

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

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

Estado	Fase
Novo(a)	Não iniciado, Em risco
Sem atribuição	Não iniciado, Em risco
Ativo	No caminho certo, em risco
Bloqueado	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 abaixo:

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

Estado	Andamento
Aberto	Para iniciar
Aguardando cliente	Pausado, em risco
Aguardando interno	Pausado, em risco
Em andamento	No caminho certo, em risco
Revisar	No caminho certo, em risco
Encerrado	Terminado
Cancelado	Terminado

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

Captura e validação de dados

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

Fase	Atividade
Captura e validação de dados	Nesta tarefa, selecione o tipo de atividade que está sendo executada: • Captura de dados: denota dados importantes que estão sendo importados para o sistema. • Redução de risco: denota um risco associado à integração deste cliente que deve ser gerenciado. • Desenvolvimento: rastreia uma ação de desenvolvimento interna ou externa que é necessária. • Treinamento: denota uma atividade de treinamento necessária antes da data de lançamento. • Teste: denota uma atividade de teste necessária antes da data de lançamento. As seguintes tabelas padrão estão disponíveis com o sistema de base: • Contatos de cliente • Local • Direito de serviço • Item-base de instalação • Relacionamento do endereço da conta • Contrato

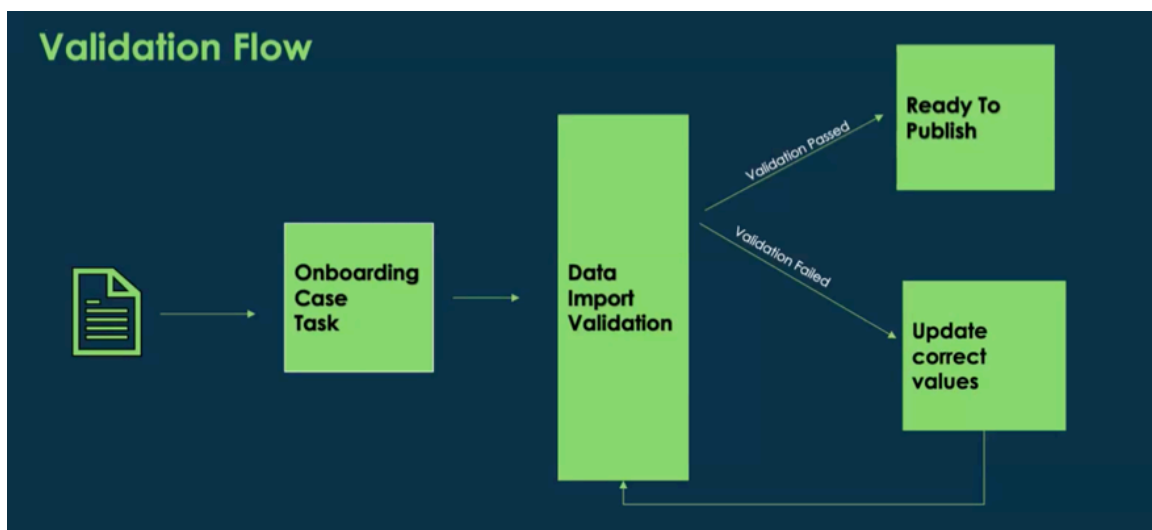
Fase	Atividade
	• Produtos vendidos • Produtos vendidos de M2M da base de instalação As condições personalizadas foram definidas e os valores de campo nessas tabelas, como tabela de origem, tabela de destino e fonte de dados, são preenchidos automaticamente em cada uma dessas tabelas. Você pode usar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

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

Fluxo de validação de dados de integração de conta

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

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



O fluxo de importação de dados envolve as seguintes etapas:

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

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Eventos de ciclo de vida da conta > Suporte para assistência de validação de dados > Assistência de validação de dados** tabela;
2. Clique em **Novo** para abrir o registro do Assistente de validação de dados.
3. Selecione o tipo de validação, que pode ser nível de campo ou nível de registro.
4. Para o tipo de validação de nível de campo, você pode selecionar um dos seguintes subtipos de validação:
 - Referência: selecione a tabela de referência, o campo da tabela de referência, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Especifique os campos de referência na tabela de preparação. Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Quando você define um campo de referência, um relacionamento é criado entre as duas tabelas.
 - Opção: selecione a tabela de destino, o campo da tabela de destino, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Usado para validar se o valor especificado no Excel está presente.
 - Data: selecione o formato de data, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação.
 - Data/hora: selecione o formato de data e hora, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação.
 - Booleano: selecione a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Verifica se há um resultado verdadeiro ou falso.

- Limites de caracteres de cadeia de caracteres: especifique o tamanho máximo, a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Usado para validar se o comprimento da cadeia de caracteres não exceder o limite especificado.
- Inteiro ou decimal: especifique a tabela de preparação e o campo da tabela de preparação. Usado para validar se o campo é um número inteiro ou decimal.

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

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

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

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

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

Configurar a tarefa de importação de dados de integração de conta

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Nota:

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

5. Na etapa Fonte de dados, você pode modificar o padrão *Import set table name* e clicar em **Continuar**.

A fonte de dados é criada e exibida na guia Fonte de dados na Lista relacionada. Clique no link *Name* para exibir a fonte de dados. Observe que o campo Nome mostra o nome da fonte de dados com o prefixo *ALE_DS* seguido pelo nome da tabela do conjunto de importação. O nome interno da tabela Conjunto de importação também é exibido.

6. Na etapa Mapa de transformação, você pode modificar o padrão *Transform map name* e clicar em **Continuar**.

O mapa de transformação é criado e exibido na guia Mapa de transformação na Lista relacionada. Clique no link *Name* para navegar até o mapa de transformação e exibir o seguinte:

- Tabela de origem: esta é a tabela do conjunto de importação que contém os dados de preparação.
- Tabela de destino: a tabela para a qual os dados de preparação serão movidos.
- Mapas de campo: mostra o mapeamento entre os campos nas tabelas de origem e de destino.

A exibição de lista da Assistência de validação de dados com os diferentes tipos de validações é exibida.

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

O que Fazer Depois

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

Adicionar a tarefa de importação de dados

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

1. Navegar até **Tudo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione o **Processo de integração do ciclo de vida da conta**.
3. Navegue até a raia Captura e validação de dados e selecione **Adicionar uma atividade**.
4. Selecione **Eventos de ciclo de vida da conta** e selecione **Criar e exibir registro de tarefa de tecnologia**.
5. Selecione o ícone **Editar** na tarefa recém-adicionada para exibir as propriedades.
6. Selecione **Exibir todas as propriedades** e **Avançado**.
7. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.
8. No campo Quando iniciar, selecione **Com o anterior**. Esta opção permite que você execute todas as atividades na tarefa em paralelo.
9. Selecione a guia Automação e, na seção Entradas, insira o seguinte:

- Tabela: a tabela para a qual o registro está sendo criado. Selecione **a Tarefa de importação do ciclo de vida da conta (sn_ti_core_imp_task)**.
- Condições canceladas: especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa passe para o estado cancelado.
- Condições fechadas: especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa passe para o estado Fechado.
- Caso de integração: selecione o gatilho Registro de caso de integração de conta para associar este registro ao caso de integração de conta.
- Exibição de registro: o nome da Exibição de formulário que será exibido no Eventos de ciclo de vida da conta playbook. Insira `tech_pad_imp_task_view` aqui.
- Nome da responsabilidade: selecione a função do usuário Desenvolvedor/Admin da ServiceNow na lista. Esta função é atribuída aos membros da equipe interna (definida na tarefa Atribuir responsabilidades da equipe interna da fase **Iniciação** do playbook. Consulte [Configurar o playbook de integração de conta](#) para obter detalhes). Usuários com esta função podem executar a tarefa de importação de dados.

10. Selecione **Adicionar campo e insira os dados nos seguintes campos da tabela Tarefa de importação Eventos de ciclo de vida da conta.**

- Tabela de origem: adicione o nome interno da tabela de preparação. Por exemplo, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
- Tabela de destino: adicione o nome interno da tabela de destino. Por exemplo, `cmn_location`.
- Fonte de dados: selecione a fonte de dados. Por exemplo, `cmn_location_template.xlsx`.
- Estado de importação de dados: o valor padrão é definido como 1 (Dados ainda não carregados).
- Estado: o estado padrão é definido como 1 (Aberto).
- Tipo: selecione `data_capture`.
- Conta: selecione o caso de integração de conta associado à tarefa de caso.
- Primário: selecione o registro primário associado ao caso de integração de conta.
- Visível para o cliente: defina como **Falso**.

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

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

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

Importar dados para o playbook de integração de conta

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

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de concluir a primeira fase do playbook Eventos de ciclo de vida da conta, você pode continuar com a fase **de Captura e validação de dados**. Na seção de cabeçalho, você pode

ver o nome da conta, a pessoa a quem ela 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:

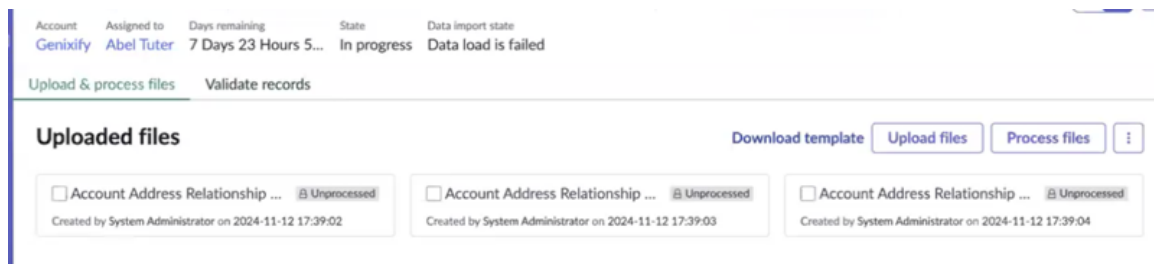
Procedimento

1. Na guia *Carregar e processar arquivos*, clique em **Carregar arquivos**.
2. Na janela Carregar arquivos, clique em **Adicionar arquivo**, selecione o arquivo e clique em **Carregar**.

i Nota:

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

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 clique em **Processar arquivos**.
Se algum dos arquivos 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 de carregamento será alterado para *Processado*.
4. Navegue até a guia *Validar registros*.
5. Quando os dados forem validados com sucesso! Verifique a tabela de preparação. for exibida, os registros serão movidos para um dos seguintes estados:
 - Pronto para publicar: os registros não têm erros de validação e podem ser publicados.
 - Requer atenção: os registros nesse estado têm alguns problemas que precisam ser resolvidos.
 - Ainda a validar: registros neste estado não foram validados.
6. Revise os registros no estado *Needs attention*, verifique as informações na coluna Comentário e modifique o registro, se necessário, e clique em **Salvar**.
7. Depois de editar o registro, navegue até a lista *Yet to validate* e clique em *Validate*.
8. Quando todos os registros estiverem na lista *Ready to publish*, selecione os registros a serem publicados e clique em **Publicar**.

i Nota:

- Se você estiver importando vários arquivos de uma vez, o processo de importação de dados poderá ficar mais lento.
- Enquanto os dados estão sendo validados, você pode clicar em **Adicionar mais** para importar mais arquivos e processá-los em paralelo.
- Se os dados importados estiverem corrompidos ou tiverem vários erros, selecione **Reiniciar**. Esta ação limpa todos os dados na tabela de preparação e reinicia o processo desde o início. Os dados no estado *Ready to publish* também serão apagados.
- Clique no ícone de alternância **Exibir detalhes** para exibir os detalhes do registro.
- Clique em **Fechar tarefa**. Insira as Anotações de fechamento e clique em **Tarefa de fechamento**. 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 da importação de dados, insira Anotações de encerramento para cada tarefa e selecione **Marcar como concluído** para continuar com a próxima fase no playbook.

O que Fazer Depois

- Clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta tarefa de importação de dados. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela será exibida com um link para o registro deste caso de integração. Clique em **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 tem como objetivo rastrear atividades importantes, como configurar relacionamentos de conta, cronogramas de manutenção, definir SLAs, Central de controle de serviços instalação (se necessário) e garantir que elas sejam concluídas.

Fase	Atividade	Detalhes
Desenvolvimento e automatização		As seguintes atividades estão disponíveis com o sistema de base: • Configurar relacionamentos de conta • Definir cronogramas de manutenção • Criar SLAs e ofertas de processo • Emissão de relatórios

Fase	Atividade	Detalhes
		- Desenvolvimento de catálogo (geral) - Trabalho relacionado i Nota: Se você selecionou qualquer uma das opções de integração Central de controle de serviços na fase Configuração inicial, as atividades relevantes serão exibidas e você poderá configurá-las conforme necessário. Essas são tarefas de demonstração e podem ser configuradas de acordo com seus requisitos. Você pode adicionar ou excluir tarefas e modificá-las conforme necessário. Na atividade Trabalho relacionado, você pode criar tarefas ad-hoc, se necessário. Consulte Configurar tarefas simples Eventos de ciclo de vida da conta do playbook para obter detalhes sobre tarefas de configuração simples.

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

Teste, treinamento e lançamento

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

Fase	Atividade	Detalhes
Testes e treinamento		As seguintes tarefas estão disponíveis com o sistema de base: - Solicitação de mudança de lançamento - Planejar e concluir comunicações de lançamento - Planejar e concluir o treinamento - Executar treinamento Clique em Marcar como concluído para ir para a próxima fase.
Suporte para lançamento/publicação		Caso de suporte de lançamento O caso primário relacionado a quaisquer problemas de integração

Fase	Atividade	Detalhes
		que são resultado da entrada em operação. A equipe de integração trabalhará com as equipes apropriadas para resolver quaisquer problemas pendentes.

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

- Clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este caso de integração. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela será exibida com um link para o registro deste caso de integração. Clique em **Abrir registro** para abrir o registro e iniciar a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no Fluxo de atividades.
- Clique em **Criar reprodução de sucesso** para criar ações automatizadas que precisam ser executadas durante um ciclo de vida de compromisso. Consulte [Criar 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 clique em **Enviar e-mail**.

i Nota:

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

Fechar ou cancelar um caso de integração de conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e clique no ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os casos de integração** e abra o caso de integração que você deseja cancelar.
3. Clique em **Detalhes do registro** para exibir o formulário de 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. Clique em **Sim** para confirmar. O Código de resolução é atualizado automaticamente para *Anulado/Cancelado*.
 - Certifique-se de que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos e clique em **Salvar**. O caso de integração de conta foi cancelado.
5. Para fechar 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
- Certifique-se de que o restante dos campos obrigatórios esteja preenchido e clique em **Salvar**. O caso de integração de conta foi cancelado.

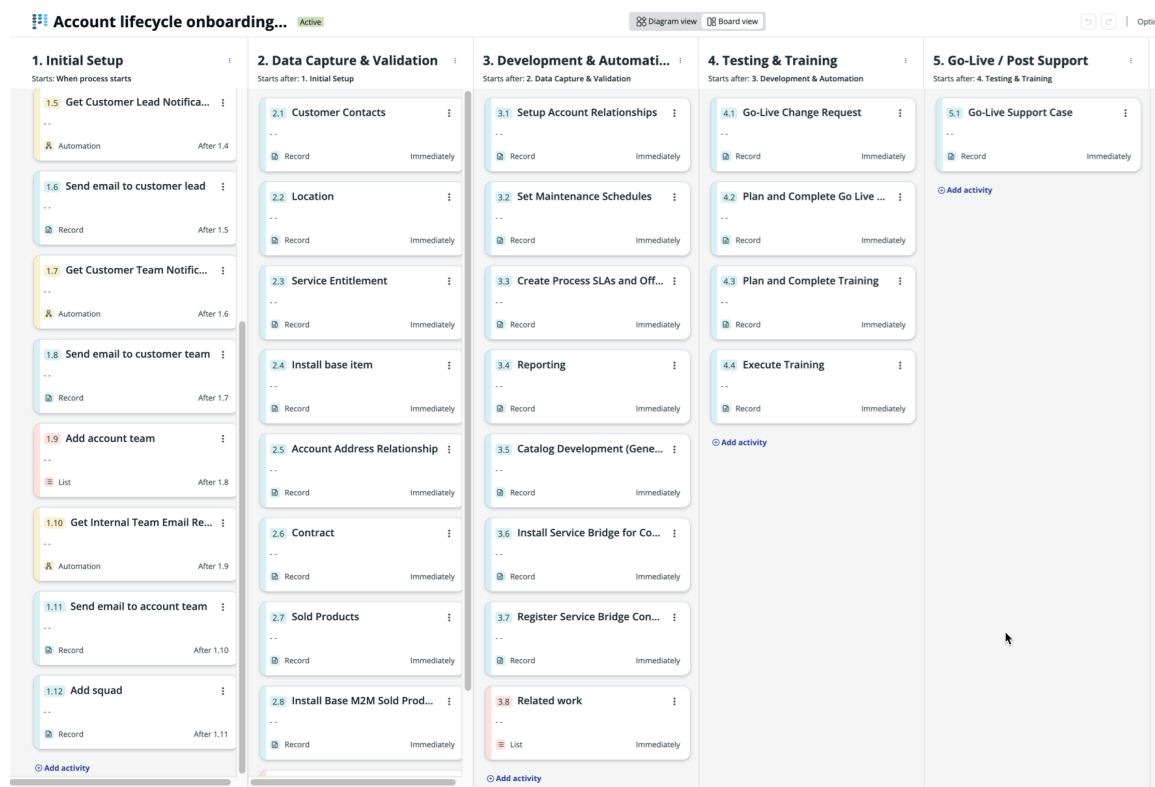
i Nota:

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

Configurar o playbook de integração de conta usando Playbooks

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

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



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

Você pode configurar tarefas simples do playbook usando o Playbooks.

Antes de Iniciar

Função necessária:

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

Tradução automática

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Designer de automação de processos**.
2. Selecione o **Processo de integração do ciclo de vida da conta**.
3. Navegue até a raia Desenvolvimento e automação e selecione a atividade Configurar relacionamentos de conta.
4. Na janela Propriedades da atividade, selecione **Exibir todas as propriedades** e **Avançado**.
5. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.
6. No campo Quando iniciar, selecione **Com o anterior**.
Esta opção permite que você execute todas as atividades na tarefa em paralelo.
7. Selecione a guia Automação e a tabela **Tarefas de ciclo de vida de contas**.
8. Adicione todos os campos obrigatórios e quaisquer outros campos que precisem ser preenchidos para esta tarefa no Eventos de ciclo de vida da conta playbook.
9. Selecione **Concluído** e, em seguida, **Ativar**.

Configurar ações recomendadas para integração de conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.agent

Procedimento

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

Executar trabalho agendado para fazer backup da tabela de preparação

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dados presentes na tabela de preparação com backup se:

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

i Nota:

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

Procedimento

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

i Nota:

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

3. Selecione **Executar agora**.

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

Resultado

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

Como usar a integração de conta

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

Esta seção cobre o seguinte:

- [Página principal de integração de conta](#)
- [Exibir casos de integração de conta no Portal de atendimento ao cliente](#)
- [Ações recomendadas disponíveis com integração de conta](#)
- [Criar uma reprodução de sucesso para integração de conta](#)
- [Componente de itens relacionados na página do caso de integração de conta](#)
- [Base de conhecimento de integração de conta](#)

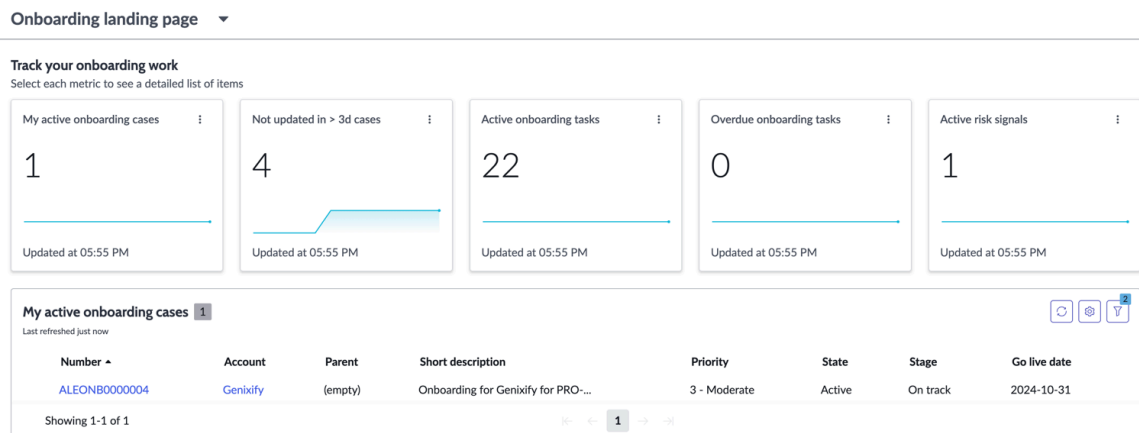
Página principal de integração de conta

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

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

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

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



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

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

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

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin
- sn_customerservice_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 do 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`.
- 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`.

i Nota:

Quando você pesquisa algo no portal de serviços, os resultados da pesquisa são mostrados em **Origens** separadas: 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 do caso e das tarefas de caso pode ser configurada e você pode adicionar ou remover campos conforme necessário.

Os detalhes a seguir são exibidos para cada caso.

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

- Instruções gerais: fornece uma descrição resumida e uma descrição detalhada do caso. Selecione **Exibir mais** para exibir todos os detalhes relacionados ao caso.
- Artigos compartilhados: mostra os artigos que foram compartilhados com você. Selecione o link do artigo para exibir detalhes.
- Todas as atividades relacionadas à tarefa de 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:

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

Instalar Central de controle de serviços para consumidor

As seguintes recomendações estão disponíveis:

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

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

Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor

As seguintes recomendações estão disponíveis:

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

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

- Atribuído a recomendação de campo: clique em **Atribuir** para atribuir o usuário recomendado e preencher automaticamente o campo Atribuído a na tarefa Central de controle de serviços Registro e configuração do consumidor.

Tradução automática

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

Ações recomendadas de importação de dados

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

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

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

Criar uma reprodução de sucesso para integração de conta

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

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

Componente de itens relacionados na página do caso de integração de conta

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

O componente de 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 esquadrão de contas, tarefas de ciclo de vida da conta, e-mails, documentos e projetos, são exibidos. Os itens relacionados incluem as seguintes ações:

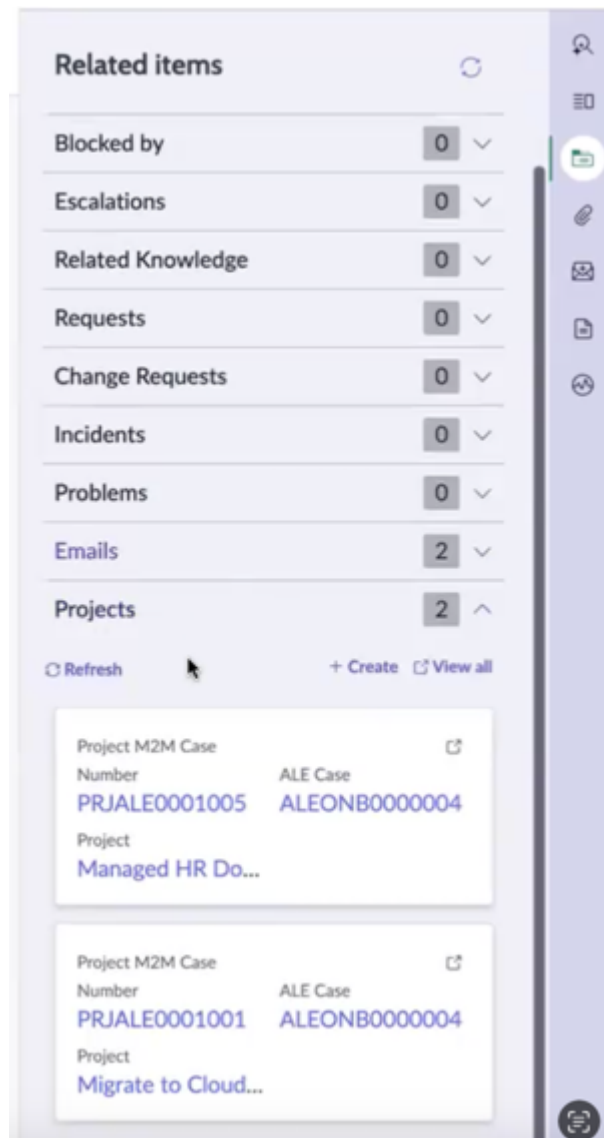
- Criar: abre um registro em branco em uma subguia que você pode usar para criar um novo item.
- Exibir tudo: abre uma lista de registros em uma subguia.
- Mostrar mais: é exibido para listas que têm mais de cinco itens.

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

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: a 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 Itens relacionados, conforme mostrado abaixo:

Tradução automática



Quando você cria um projeto para o 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 clique em **Eventos de ciclo de vida da conta**. Os seguintes artigos da base de conhecimento estão disponíveis:

- Como criar um registro de Assistência de validação de dados: este artigo fornece instruções sobre como criar um registro de Assistência de validação de dados que pode ser usado para automatizar o processo de validação durante a fase de importação de dados.
- Como configurar o gatilho do caso de integração e o playbook: este artigo fornece instruções sobre como configurar o gatilho do caso de integração de conta e do playbook.
- Como criar uma definição de escolha remota em Central de controle de serviços para provedores: este artigo descreve como, como provedor, você pode definir campos de

escolha remota que permitirão que os consumidores recuperem dados de escolha de suas instâncias em tempo real.

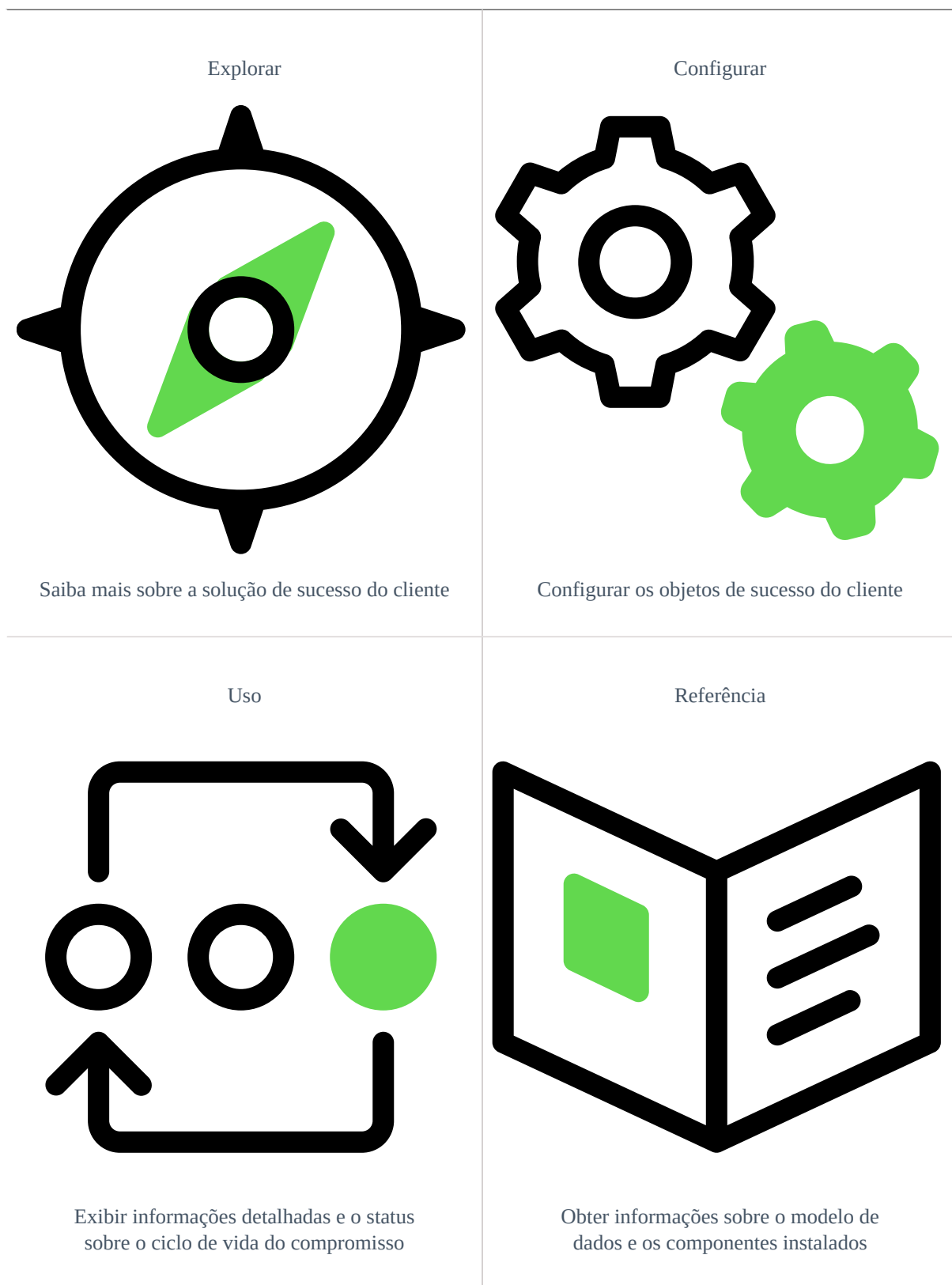
- Como criar um produtor de registros remotos em um catálogo remoto em Central de controle de serviços para provedores: este artigo descreve como criar produtores de registros remotos como parte da criação de um catálogo remoto na aplicação Central de controle de serviços para provedores.
- Como criar uma tarefa remota para sincronizar dados: este artigo descreve como você pode criar tarefas remotas para sincronizar dados entre diferentes ServiceNow® instâncias.
- Como criar uma definição de atividade: este artigo descreve as etapas necessárias para criar uma definição de atividade e adicioná-la ao playbook de integração de conta.
- Como anexar base de conhecimento à guia Conhecimento relacionada de qualquer tarefa da ALE: este artigo descreve como anexar automaticamente um artigo de conhecimento à guia Conhecimento 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 de eventos de ciclo de vida da conta: este artigo fornece uma visão geral das nove Playbooks definições de atividade usadas para criar as atividades dentro do playbook de eventos de ciclo de vida da conta (ALE).
- Um Guia do consumidor para instalar a Central de controle de serviços e registrar com provedores: este artigo fornece instruções sobre como configurar a aplicação Central de controle de serviços na instância do consumidor e como os consumidores podem registrar suas instâncias com um provedor.
- Como configurar a tarefa de importação de dados de eventos de ciclo de vida da conta: este artigo descreve as etapas necessárias para configurar as tarefas de importação de dados dos eventos de ciclo de vida da conta para que os agentes possam coletar e carregar com sucesso as informações necessárias para integrar a conta.

i Nota:

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 pode ler, selecione a função do usuário que não poderá acessar o artigo.

Sucesso do cliente

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



Tradução automática

Explorando o sucesso do cliente

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

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

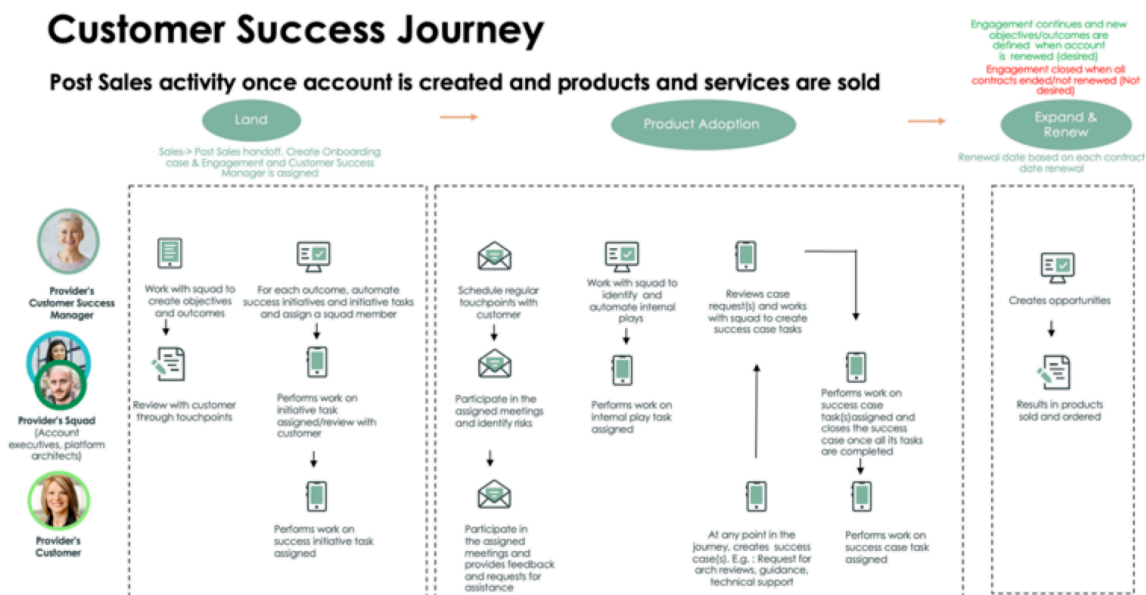
- Inspirar a fidelidade e a retenção do cliente, garantindo não apenas a adoção, mas também o domínio do cliente sobre seus produtos.
- Aumente a chance de renovações fornecendo às equipes de vendas e contas informações de vários sinais coletados.
- Reduza a rotatividade de clientes identificando e mitigando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

Fluxo de trabalho de sucesso do cliente

O sucesso do cliente inclui o seguinte:

- Registros e modelo de dados de sucesso do cliente
- 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
- Inicializador de reprodução de sucesso 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 ponto de contato

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



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, se está 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 nas necessidades contratuais. A pontuação de integridade de um compromisso pode fornecer informações e ajudar os gerentes de sucesso do cliente a identificar tendências e tomar medidas, se necessário.

A pontuação de integridade pode ser calculada usando diferentes métricas, como pontuação de índice de satisfação do cliente, uso do produto e assim por diante. Por exemplo, você pode calcular a pontuação de integridade de um compromisso usando as seguintes métricas:

Métrica	Ponderação
Pontuação de índice de satisfação do cliente	20%
Uso do produto	30%
Utilização de licença	10%
Número de promotores (pontuação do 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 [Configurar a definição de integridade do compromisso](#) 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 Portfólio de sucesso](#).

Estrutura de risco

Centralize, rastreie e monitore os riscos relacionais e reduza a rotatividade de clientes. Identifique sinais de risco e crie 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 riscos vinculados a um compromisso e tomar as medidas 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 [Configurar a definição de risco do compromisso](#).

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

- Resultados da pesquisa de índice de satisfação do cliente diminuídos em X% para um produto
- NPS baixou para 7
- A utilização da licença é inferior a 50%
- Número de casos P1 de um produto/conta aumentado em x%
- Prazo do resultado de sucesso perdido
- O ACV líquido da oportunidade foi reduzido em X%

Os agentes de sucesso do cliente podem monitorar sinais de risco na página Sinais de risco ativo. Consulte [Painel do portfólio de riscos](#) 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 de 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 corretos sejam alcançados para os compromissos em seu portfólio. Eles podem:

- Crie objetivos e resultados de sucesso comuns e os ajuste 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 [Criar um modelo de plano gráfico de sucesso](#) para obter detalhes.

Sobre os 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 são usados para oferecer suporte a conversas entre provedores e clientes empresariais em diferentes fases do ciclo de vida de compromisso. Os pontos de contato ajudam a capturar e organizar anotações de reunião 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.

Veja [Página inicial do ponto de contato](#)

para obter mais 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 precisam ser incluídas. Os agentes de sucesso do cliente podem:

- Exiba as fases e 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 atividades e feche o playbook.

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

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

Playbook de caso de sucesso

Use o playbook de caso de sucesso como 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 de caso de sucesso consiste em três fases:

- **Iniciar:** crie um registro de caso de sucesso para um compromisso e insira as informações principais.
- **Assistência:** crie 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 um playbook de caso de sucesso](#).

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 interna para um compromisso e insira as informações principais.
- Defina o plano de ação: especifique as etapas e tarefas para esta reprodução interna.
- 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 conduzir renovações de contratos e melhorar a retenção de clientes.

O playbook de renovação consiste nas seguintes fases:

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

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

Configurar sucesso do cliente

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

Esta seção cobre o seguinte:

- [Criar um compromisso](#)
- [Criar uma iniciativa de sucesso](#)
- [Criar um registro de definição de ALE](#)
- [Criar um registro de opção da ALE](#)
- [Criar uma peça de sucesso](#)
- [Criar um playbook interno](#)
- [Criar um playbook de caso de sucesso](#)
- [Criar um playbook de renovação](#)
- [Definir sinal de risco para relacionamento de solução](#)
- [Criar um modelo de plano gráfico de sucesso](#)

- Configurar o mecanismo de contexto de dados
- Configurar a definição de integridade do compromisso
- Configurar a definição de risco do compromisso
- Integração com o Microsoft Dynamics CRM

Criar um compromisso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário de compromisso

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

Campo	Descrição
	- Integração inicial - Adoção - Expandir - Renovar - Perdido
Integridade percebida	Integridade percebida do compromisso. 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.
Lançamento inicial	A data de lançamento inicial do cliente.
Data de renovação	A data de renovação do contrato do cliente.
Título	Insira um título para este registro de compromisso. Este é um campo obrigatório.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no registro de compromisso.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este registro de compromisso.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas sobre este compromisso.

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

O que Fazer Depois

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

Criar um objetivo de sucesso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário de objetivo de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Acordo	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. Pode ser: ○ Novo(a) ○ Definir ○ Em andamento ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Progresso atual deste objetivo. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade deste objetivo em comparação com outros. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Início planejado	Data em que o trabalho em direção a este objetivo está programado para começar.
Parada planejada	Data em que o trabalho em direção a este objetivo está programado para parar.
Título	Insira um título para este objetivo. Este é um campo obrigatório.

Tradução automática

Campo	Descrição
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no objetivo.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este objetivo. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este objetivo.

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

Criar um resultado de sucesso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

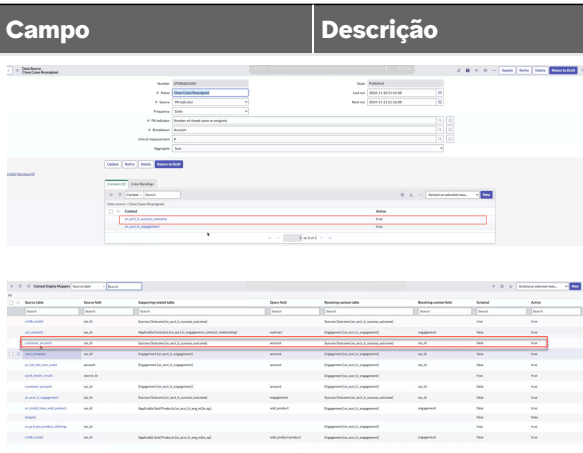
Procedimento

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

Formulário de resultado de sucesso

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

Campo	Descrição
	- Em Risco - Pausados - Concluído(a) - Cancelado
Prioridade	Prioridade deste resultado em comparação com outros. Pode ser: - Crítico - Alto(a) - Média - Baixo(a) - Muito Baixo
Início planejado	Data em que o trabalho voltado para este resultado está programado para começar.
Parada planejada	Data em que o trabalho voltado para este resultado está programado para parar.
Título	Insira um título para este resultado. Este é um campo obrigatório.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no resultado.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este resultado. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas sobre este resultado.
Unidade	Unidade de medida deste resultado de sucesso.
Método de acompanhamento	Método de acompanhamento para este resultado. - 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 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 apontar para a tabela de resultados de sucesso. Consulte Definir a fonte de dados. - A origem e as tabelas de contexto de resolução devem ser configuradas corretamente. Consulte Configurar o mapeador do mecanismo de contexto.

Campo	Descrição
	
Valor base	Ponto de partida ou valor base para este resultado.
Valor de meta	Valor de meta a ser atingido.
Valor atual	Valor atual do resultado de sucesso.

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

Criar uma iniciativa de sucesso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent, sn_acct_lc.ale_success_customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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 [Playbooks](#) para obter detalhes.

Procedimento

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

Resultado de sucesso	Selecione o resultado de sucesso associado a esta iniciativa.
Contato	O contato do cliente responsável por esta iniciativa.

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

Tradução automática

6. Clique em **Marcar como concluído**.

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

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

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

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

i Nota:

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

O que Fazer Depois

Você pode realizar as seguintes ações:

- Discutir: clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta iniciativa. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela aparece com um link para o registro desta iniciativa. Clique em **Abrir registro** e inicie a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no 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 estiver definido como **Atingido**, você poderá fechar esta iniciativa.
- Criar reprodução de sucesso: selecione esta opção para criar uma reprodução de sucesso. Consulte [Criar uma peça de sucesso](#) para obter detalhes.
- 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.

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 do CSM/FSM** e clique no ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todas as iniciativas** e abra as iniciativas de sucesso que você deseja cancelar.
3. Clique nos **detalhes do registro** para exibir o formulário de iniciativa de sucesso.
4. Dependendo do seu requisito, altere o Estado para **Cancelado** ou **Fechado**.
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 será cancelada ou fechada e o Andamento será definido como **Concluído**.

Nota:

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

Criar um ponto de contato

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário de ponto de contato

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Acordo	Selecione o registro de compromisso ao qual o ponto de contato está relacionado. Este é um campo obrigatório.
Canal	O canal usado para comunicação. Pode ser: ○ Web ○ Telefone ○ E-mail ○ Bate-papo ○ Social ○ Comunidade

Campo	Descrição
	○ Alerta ○ Virtual Agent
Contato	O principal contato do cliente para este ponto de contato.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna que lida com este ponto de contato.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a este ponto de contato. Pode ser: ○ Conversa geral ○ Valor e adoção ○ Oportunidades de expansão ○ Suporte de renovação
Estado	Estado do ponto de contato. Pode ser: ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Em pausa ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual deste ponto de contato. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade deste ponto de contato em comparação com outros. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que o ponto de contato deve ser concluído.
Produto	O produto ao qual este ponto de contato está relacionado. Marque a caixa de seleção para indicar se o ponto de contato está relacionado a um produto específico que foi vendido.
Assunto	Insira o assunto deste ponto de contato. Este é um campo obrigatório.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no ponto de contato.

Campo	Descrição
Participantes da lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este ponto de contato. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este objetivo.
Comentários adicionais	Qualquer informação adicional que precise ser fornecida ao cliente.

i Nota:

Os campos *Data da reunião* e *Tipo de reunião* foram descontinuados na versão Yokohama.

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

Criar um sinal de risco

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sinais de risco e problemas são usados para registrar e gerenciar riscos associados a um compromisso para que as ações apropriadas possam ser tomadas. Os riscos podem ter diferentes graus de gravidade e precisam ser avaliados antes de serem resolvidos. Por exemplo, um sistema externo pode sinalizar informações ausentes para o gerente de sucesso do cliente, que pode resolver o problema usando uma reprodução interna. Se o risco tiver baixo impacto, o gerente de sucesso do cliente poderá decidir aceitar o risco e prosseguir com o compromisso.

Procedimento

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

Formulário de sinal de risco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Acordo	Selecione o registro de compromisso ao qual o sinal de risco está relacionado. Este é um campo obrigatório.
Relatado por	O membro da equipe interna que relatou este sinal de risco.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna responsável por lidar com este sinal de risco.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado do sinal de risco. Pode ser:

Campo	Descrição
	○ Novo(a) ○ Ativo ○ Cancelado ○ Encerrado
Prioridade	Prioridade deste sinal de risco em comparação com outros. Pode ser: ○ Crítico ○ Alto(a) ○ Média ○ Baixo(a) ○ Muito Baixo
Prazo	Data em que o sinal de risco deve ser resolvido.
Problema ou risco	Indique se isso é um risco ou um problema.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida para este sinal de risco. Este é um campo obrigatório.
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 atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este sinal de risco. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este sinal de risco.
Método de acompanhamento	A origem do sinal de risco. Pode ser: ○ Manual ○ Automatizado ○ Integração
Tabela	Selecione a tabela usada pelo registro de sinal de risco.
Registro de origem	Selecione o registro de origem do qual o sinal de risco se originou.
Escopo	Indique se este sinal de risco está relacionado ao sucesso do cliente ou à integração. Pode ser: ○ Integração ○ Adoção ○ Expansão ○ Renovação
Probabilidade	A probabilidade de que este risco possa ocorrer. Pode ser: ○ Muito alto ○ Alto ○ Moderada

Campo	Descrição
	○ Baixo ○ Muito baixo Este é um campo obrigatório.
Contratos impactados	Os contratos afetados por este risco ou problema.
Produtos impactados	Os produtos afetados por este risco ou problema.

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

Criar um registro de definição de ALE

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário de definição da ALE

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

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o item do inicializador de fluxo de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para especificar a finalidade deste item do inicializador de fluxo de trabalho.

4. Defina o estado deste registro como **Publicado** e clique em **Salvar**.

A categoria definida aqui pode ser usada ao criar a peça de sucesso.

Criar um registro de opção da ALE

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

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_ti_core.write`

Procedimento

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

Criar uma peça de sucesso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

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

Nota:

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

Definir subfluxos para reproduções bem-sucedidas

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

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

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

Formulário de registro de definição

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

4. Clique em **Enviar**.

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 ponto de partida para definir todos os processos internos necessários para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procedimento

1. Navegar até **Espaço** > **Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
 2. Navegue até o **Sucesso dos clientes** > **Todas as reproduções internas** e clique em **Novo**.
 3. Na fase *Iniciação*, 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 interno está sendo criado e clique em **Continuar**. Um registro de playbook interno 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 de playbook interno](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.
 - Adicionar equipe: selecione um ou mais membros da equipe que estarão envolvidos no jogo interno e nas atividades relacionadas e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.
 4. Na fase *Assistência*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Formula as etapas de ação: especifique o plano de ação para este playbook. Isso aparecerá na anotação de trabalho. Clique em **Enviar e continue** para prosseguir para a próxima atividade. O plano de ação aparecerá como trabalho na seção Fluxo de atividades do playbook.
 - Trabalho relacionado: clique em **Criar tarefa** para criar uma tarefa de reprodução interna. Consulte [Criar uma tarefa de reprodução interna](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.
- i Nota:**
- Tarefas de reprodução interna que estão no estado Novo, Em andamento ou Pausado são exibidas nesta página. Para continuar na próxima atividade, atualize o *Estado* para Concluído ou Cancelado. Depois que todas as tarefas de reprodução internas forem encerradas ou canceladas, clique em **Marcar como concluída** 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 continue** para prosseguir para a próxima atividade.
 - Fechar registro: selecione o Código de fechamento na lista suspensa e as Anotações de fechamento deste playbook e clique em **Marcar como concluído**.
 6. Clique em **Fechar** depois que todas as atividades tiverem sido concluídas.
O estado do playbook interno é definido **como Encerrado** e o Andamento é definido como **Concluído**.

i Nota:

Se, após 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 de playbook interno

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário de reprodução interna

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Acordo	O registro de compromisso ao qual a reprodução interna está relacionada.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna responsável por esta reprodução interna.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Estado	Estado da reprodução interna. Pode ser: ○ Novo(a) ○ Em andamento ○ Em pausa ○ Cancelado ○ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta reprodução interna. Pode ser: ○ Não iniciado ○ No caminho certo ○ Em Risco ○ Pausados ○ Concluído(a) ○ Cancelado
Prioridade	Prioridade desta peça interna em comparação com outras. Pode ser:

Campo	Descrição
	○ 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.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Todas as anotações para os membros da equipe interna sobre esta peça interna.

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

O que Fazer Depois

- Crie tarefas de reprodução internas para definir tarefas que devem ser executadas quando uma reprodução interna é iniciada. Veja [Criar uma tarefa de reprodução interna](#)
- Clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre esta 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 aparece com um link para o registro desta reprodução interna. Clique em **Abrir registro** e inicie 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**.

Nota:

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

Criar uma tarefa de reprodução interna

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

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

Formulário de reprodução interna

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

Tradução automática

Campo	Descrição
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 atualizações na tarefa de reprodução interna.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para esta tarefa de reprodução interna. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Todas as anotações para os membros da equipe interna sobre esta peça interna.

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

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 aparece com um link para o registro desta iniciativa. Clique em **Abrir registro** e inicie a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no Fluxo de atividades.
- Criar reprodução de sucesso: consulte [Criar 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.ale_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e clique no ícone **Lista**.
2. Navegue até o **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 **Fechado**.
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 será cancelada ou encerrada e o Andamento será definido como **Concluído**.

i 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. Você deve primeiro fechar ou cancelar as tarefas secundárias e, em seguida, prosseguir com o fechamento da tarefa de reprodução interna.
- Ao tentar **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 um playbook de caso de sucesso

Crie um playbook de caso de sucesso para definir atividades planejadas e não planejadas que são necessárias para oferecer suporte a um compromisso. O playbook de caso de sucesso é o ponto de partida para configurar os processos de sucesso necessários em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os casos de sucesso** e clique em **Novo**.
3. Na fase *Iniciação*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Selecionar compromisso: no campo Número, um número exclusivo do caso de sucesso é preenchido automaticamente. No campo Compromisso, selecione o compromisso para o qual o caso de sucesso está sendo criado e clique em **Continuar**. Um registro de caso de sucesso 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 de caso de sucesso](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.
 - Adicionar equipe: selecione um ou mais membros da equipe que estarão envolvidos no caso de sucesso e nas atividades relacionadas e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.
4. Na fase *Assistência*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Comunique o resultado pretendido: insira um comentário para descrever o resultado esperado para este playbook. Clique em **Enviar e continue** para prosseguir para a próxima atividade.
 - Definir o plano de ação: especifique o plano de ação para este playbook. Isso aparecerá na anotação de trabalho. Clique em **Enviar e continue** para prosseguir para a próxima atividade.
 - Reunião relacionada: crie uma reunião para este caso de sucesso. Ver<Create meeting> para obter detalhes.

i Nota:

Reuniões que estão no estado Rascunho ou Programadas são exibidas na página Reunião relacionada. Para continuar na próxima atividade, atualize o Estado para Concluído ou Cancelado. Depois que todas as reuniões forem encerradas ou canceladas, você poderá clicar em **Marcar como concluída** para continuar com a próxima atividade.

- Trabalho relacionado: clique em **Criar tarefa** para criar uma tarefa de caso de sucesso. Consulte [Criar uma tarefa de caso de sucesso](#) para obter uma descrição detalhada deste formulário.

i Nota:

As tarefas de caso de sucesso que estão em um estado Novo, Em andamento ou Pausado são exibidas na página Reunião relacionada. Para continuar na próxima atividade, atualize o Estado para Concluído ou Cancelado. Depois que todas as tarefas de caso de sucesso tiverem sido encerradas ou canceladas, clique em **Marcar como concluída** 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. Clique em **Enviar e continue** para prosseguir para a próxima atividade.
- Fechar registro: selecione o Código de fechamento na lista suspensa e as Anotações de fechamento deste playbook e clique em **Marcar como concluído**.

6. Quando todas as atividades tiverem sido concluídas, você poderá clicar em **Encerrar caso de sucesso**. O estado do registro de caso de sucesso é definido **como Encerrado** e o andamento é definido como **Concluído**.

i Nota:

Se, após criar o playbook de caso de sucesso, você fechar ou cancelar o playbook, todas as atividades e raias pendentes serão canceladas automaticamente e o estado do playbook será definido como Cancelado.

Criar um registro de caso de sucesso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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

Formulário de caso de sucesso

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

Tradução automática

Campo	Descrição
	entre produtos e serviços e os tipos de caso que oferecem suporte a esses serviços.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida para este caso de sucesso. Este é um campo obrigatório.
Participantes da lista de observação	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre quaisquer atualizações no caso de sucesso.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Selecione os usuários que devem ser notificados sobre atualizações nas anotações de trabalho.
Descrição	Insira uma descrição para este caso de sucesso. Este é um campo obrigatório.
Anotações de trabalho	Quaisquer anotações internas relacionadas a este objetivo.
Comentários adicionais	Qualquer informação adicional que precise ser fornecida ao cliente.

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

Nota:

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

O que Fazer Depois

- Clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este caso de sucesso. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela aparece com um link para o registro desta iniciativa. Clique em **Abrir registro** e inicie a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no Fluxo de atividades.
- Criar reprodução de sucesso: consulte [Criar uma peça de sucesso](#).

Criar uma tarefa de caso de sucesso

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

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

Formulário de caso de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro de caso de integração.

Campo	Descrição
Conta	O número da conta do cliente empresarial associado à conta.
Primário(a)	O caso de sucesso primário ao qual esta tarefa será associada é exibido. Você pode selecionar uma tarefa de caso de sucesso diferente na lista suspensa.
Contato	O principal contato do cliente para esta tarefa de caso de sucesso.
Atribuído a	O principal membro da equipe interna que lida com esta tarefa de caso de sucesso.
Equipe	A equipe de suporte a esta conta para alcançar valor e sucesso.
Categoria	A categoria associada a esta tarefa de caso de sucesso. Pode ser: ◦ Workshops e reuniões ◦ Revisões de design ◦ Treinamento de produto ◦ Serviços profissionais
Estado	Estado da tarefa de caso de sucesso. Pode ser: ◦ Novo(a) ◦ Em andamento ◦ Em pausa ◦ Cancelado ◦ Encerrado
Andamento	Andamento atual desta tarefa de caso de sucesso. Pode ser: ◦ Não iniciado ◦ No caminho certo ◦ Em Risco ◦ Pausados ◦ Concluído(a) ◦ Cancelado
Prioridade	Prioridade desta tarefa de caso de sucesso em comparação com outras. Pode ser: ◦ Crítico ◦ Alto(a) ◦ Média ◦ Baixo(a) ◦ Muito Baixo
Prazo	Data em que a tarefa de caso de sucesso deve ser concluída.
Visível para o cliente	Marque esta caixa de seleção se a tarefa de caso de sucesso deve ficar visível para os clientes.
Assunto	Insira o assunto ou o objetivo desta tarefa de caso de sucesso. Este é um campo obrigatório.

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

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

O que Fazer Depois

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

Fechar ou cancelar um caso de sucesso

Você pode fechar ou cancelar um caso de sucesso e todas as tarefas relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e clique no ícone **Lista**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os casos de sucesso** e abra o caso de sucesso que você deseja cancelar.
3. Clique nos **detalhes do registro** para exibir o formulário de caso de sucesso.
4. Dependendo do seu requisito, altere o Estado para **Cancelado** ou **Fechado**.
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.
O caso de sucesso e todas as tarefas de caso de sucesso secundárias associadas serão cancelados ou encerrados e o Andamento será definido como **Concluído**.

i Nota:

Antes de fechar um caso de sucesso, você deve fechar ou cancelar todas as tarefas secundárias associadas. Se uma tarefa secundária associada ainda estiver aberta, uma mensagem de aviso será exibida. Você deve primeiro fechar ou cancelar as tarefas secundárias e, em seguida, prosseguir com o encerramento do caso de sucesso.

Criar um playbook de renovação

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Selecionar **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e clique em um compromisso na lista.
3. Clique em **Criar reprodução de sucesso**.
4. Selecione **Suporte de sucesso** na lista suspensa Categoria.
5. Na seção de subcategoria, selecione **Reprodução de renovação simples** e clique em **Avançar**.
6. Especifique a data de vencimento, selecione o usuário no campo Atribuído a e clique em **Concluir**.
Você verá uma mensagem de confirmação e o registro do playbook de renovação será criado.
7. Selecionar **Sucesso dos clientes > Todas as reproduções internas** para exibir o playbook de renovação recém-criado.
8. Clique no playbook de renovação que você criou para exibir a primeira fase do playbook.
9. Na fase *Iniciação*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Insira as informações principais: selecione o contrato ao qual este playbook de renovação será associado e selecione *Suporte de expansão e renovação* no campo Categoria. Insira informações nos outros campos obrigatórios e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima atividade.
 - Adicionar equipe: selecione um ou mais membros da equipe que estarão envolvidos nas atividades do playbook de renovação e clique em **Marcar como concluído** para passar para a próxima fase.
10. Na fase *Avaliar oportunidades*, você pode executar as seguintes atividades:
 - Exibir registro do contrato: os detalhes do contrato selecionado são exibidos. Clique em **Abrir registro** para verificar os detalhes do contrato. Clique em **Marcar como lida** para prosseguir para a próxima atividade.
 - Avaliar o compromisso: insira todas as ações que precisam ser executadas como parte deste playbook e clique em **Enviar e continuar** para prosseguir para a próxima atividade. As ações especificadas serão exibidas como anotações de trabalho no Fluxo de atividades.
11. Na fase *Comunicar*, 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 modificá-lo conforme necessário e clicar em **Enviar e-mail**.

Nota:

- Esta atividade cria uma tarefa de reprodução interna que é exibida como uma anotação de trabalho no Fluxo de atividades. Clique no link da tarefa de reprodução interna para exibir o registro. Quando você clica em **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 clicar em **Ignorar e-mail**, o status da tarefa de reprodução interna será definido como *Cancelado* e a tarefa de reprodução interna será cancelada.

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

12. Na fase *Rastrear oportunidade*, revise os detalhes do contrato.

Clique em **Abrir registro** para fazer mudanças, se necessário, ou clique em **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 detalhes para descrever o resultado final da renovação e clique em **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 e as Anotações de fechamento deste playbook e clique em **Marcar como concluído**.

14. Clique em **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.

i Nota:

Se, após criar o playbook de renovação, você fechar ou cancelar o playbook, todas as atividades e raiais pendentes serão canceladas automaticamente e o estado do playbook será definido como Cancelado.

Definir sinal de risco para relacionamento de solução

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

Antes de Iniciar

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

Procedimento

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

Formulário de caso de sucesso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o registro.
Tabela de solução	A solução selecionada aqui está associada ao sinal de risco. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Reprodução interna ○ Tarefa de reprodução interna

Campo	Descrição
	○ Caso de sucesso ○ Tarefa de caso de sucesso
Registro da solução	Com base na solução selecionada, escolha a reprodução interna ou o caso de sucesso para o qual o relacionamento está sendo definido.
Problema e sinal de risco	Selecione o sinal de risco ao qual a solução está sendo associada.

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

Criar um modelo de plano gráfico de sucesso

Crie um modelo de blueprint de sucesso com objetivos e resultados de sucesso predefinidos.

Antes de Iniciar

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

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 a que este objetivo de sucesso será aplicável.
5. Na seção Estrutura de objetivo, você pode fazer o seguinte:
 - Marque a caixa de seleção *Obrigatório* para definir isso como um objetivo obrigatório para o seu compromisso.
 - Clique no ícone  ao lado do campo Driver para adicionar os principais drivers deste modelo. Os drivers selecionados serão usados para calcular a pontuação de integridade e risco do produto associado.

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 a lista relacionada **Modelos de resultado de sucesso** e clique em **Novo**.
8. Insira um título e uma descrição para o modelo de resultado.
9. Na seção Medição de resultados, 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: marque a caixa de seleção *Obrigatório* para definir isso como um resultado obrigatório para o seu compromisso.

10. Clique em **Salvar** o modelo de resultado de sucesso.

- Você pode modificar o modelo e fazer mudanças se ele estiver no estado *Rascunho*. Depois de fazer as mudanças, clique em **Atualizar** 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 **Atualizar**.

- Você não pode modificar um modelo de resultado de sucesso que está no Estado *Publicado*.
- 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 todo o andamento será perdido. Clique em **Sim** se não quiser mais usar este modelo.

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

- A opção **Solicitar para aprovação** pode ser usada para publicar objetivos de sucesso somente se a propriedade *sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate* tiver sido definida como **Verdadeira**.
- 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 a aprovação do modelo de objetivo de sucesso.

O campo Estado é atualizado para *Aguardando aprovação*.

O que Fazer Depois

Aprovar um modelo de blueprint 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 o Estado *Aguardando aprovação*.

The screenshot displays the 'Success Objective Template' form. The top section contains fields for 'Number' (TEMSOBJ0001003), 'Title' (Success Objective Template 1), 'Description' (Success Objective Template 1), 'State' (Waiting for approval), 'Priority' (4 - Low), and 'Success rate'. Below these fields is a section for 'Success Outcome Templates' which includes a table with columns: Number, Title, State, Mandatory, Success rate, Tracking method, Created, Template owner, Unit, and Description. The table shows one entry: 'test-outcome' with State 'Published' and Success rate 'false'.

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

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

5. Depois que o modelo for aprovado, clique em **Publicar** para publicá-lo.

i Nota:

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

Criar um 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.ale_success_agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Navegue até o **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e abrir um registro de compromisso.
3. Na página de compromisso, navegue até a guia **Plano gráfico de sucesso** e clique em **Criar plano gráfico de sucesso**.

Uma lista de modelos de plano gráfico de sucesso 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 exibida:

- Pesquisar: 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 impulsionadores, os resultados de sucesso definidos e o produto associado.

7. Depois de selecionar os objetivos, clique em **Avançar** 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 será efetivo.
- Data de término: insira a data até a qual o resultado será efetivo.
- Proprietário do objetivo: o indivíduo responsável pelo objetivo do lado do provedor.
- Patrocinador: contato externo responsável pelo objetivo.

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

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

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

i Nota:

- Se você clicar no botão **Voltar** ou atualizar 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 do plano gráfico de sucesso. Consulte [Blueprint de sucesso](#) para obter detalhes.

12. Clique no **roadmap de iniciativa de exibição** para exibir o roadmap de iniciativa de sucesso com detalhes do compromisso, incluindo a integridade atual, a fase e a próxima data de renovação do compromisso.

Na exibição do roadmap:

- As iniciativas são codificadas por cores de acordo com o andamento e a descrição da cor é fornecida nas dicas das 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 no ícone  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 **Avançar**. Use a opção Alternar para selecionar qualquer um dos resultados opcionais, insira outros detalhes obrigatórios e clique em **Salvar objetivo** e, em seguida, clique em **Criar** para adicionar o objetivo junto com o resultado ao plano gráfico de sucesso.
- Adicionar resultados: selecione os resultados opcionais que você deseja adicionar ao plano gráfico de sucesso.

14. Clique no ícone  para fazer uma busca detalhada em [Página de registro do objetivo de sucesso](#).

Taxa de sucesso da medida

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

Calcular 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 a guia *Plano gráfico de sucesso* na página Compromisso.
2. Selecione um objetivo e clique no ícone  para ver a página Objetivo de sucesso.
3. Selecione um resultado de sucesso na lista e clique em **Editar** para ver a página Resultado de sucesso.
4. Atualize o campo Estado para *Encerrado*.
5. Selecione o Código de fechamento na lista suspensa:
 - Atingido: se você selecionar esta opção, isso indicará que o resultado foi alcançado com sucesso e a taxa de sucesso será definida como 1.
 - Perdido: esta opção indica que o resultado não foi atendido. A taxa de sucesso está definida como 0.
 - Cancelado: se o Código de fechamento for definido como Cancelado, a taxa de sucesso será ignorada para este resultado.
 - Parcialmente atingido: 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 que a porcentagem do valor realizado 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. Os resultados criados manualmente não estão incluídos.

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

- Resultado 1: Atingido
- Resultado 2: parcialmente atingido
- Resultado 3: Cancelado

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

Calcular 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%

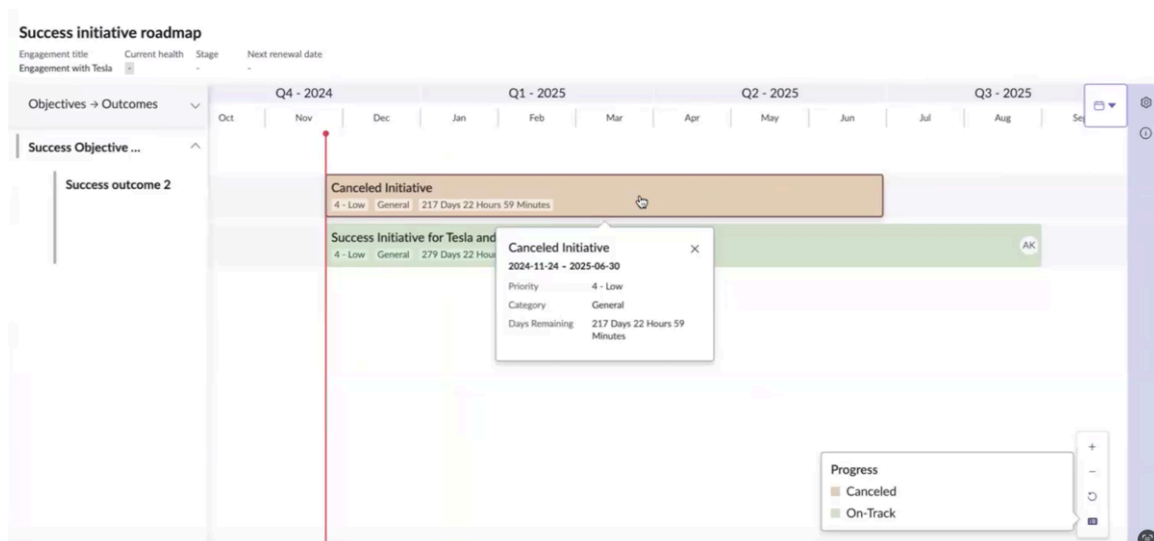
Nesse caso, a pontuação de sucesso ou a média é de 60%.

Roadmap de iniciativa de sucesso

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

Para exibir esta página, siga estas etapas:

1. Navegue até a guia *Plano gráfico de sucesso* na página Compromisso.
2. Clique na opção **Exibir roadmap de iniciativa**. 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 na opção *Andamento* para selecionar os tipos de iniciativas (Cancelado, Em andamento, Concluído) que você deseja exibir.
- Clique no ícone **Selecionar escala de tempo** para exibir o roadmap por ano, mês ou trimestre.
- Clique no ícone de **engrenagem** para personalizar a exibição agrupando, 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 na guia *Comentários* para adicionar comentários adicionais.
 - Clique na guia *Anexos* para adicionar um ou mais anexos a esta iniciativa. faça mudanças, se necessário, e clique em **Salvar**.

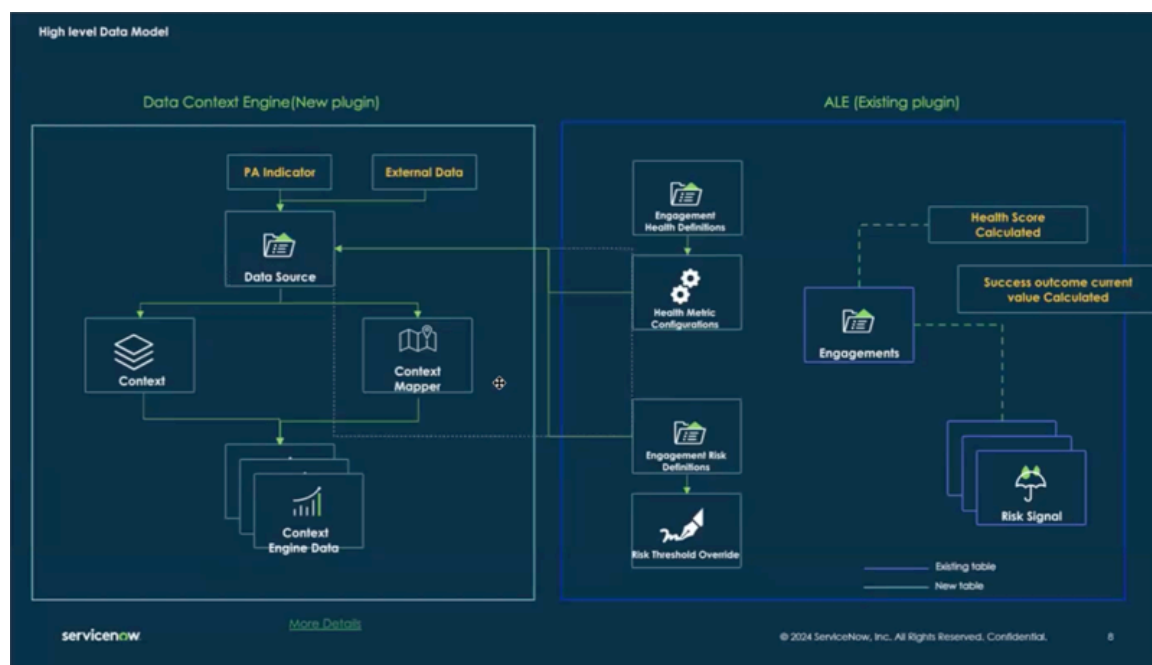
i Nota:

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

Configurar o mecanismo de contexto de dados

Defina e meça métricas para calcular a pontuação de integridade ou gerar sinais de risco para um ou mais compromissos.

Os dados são coletados de indicadores de desempenho ou de fontes externas, conforme definido na fonte de dados, e são usados para calcular a pontuação de integridade, gerar sinais de risco ou criar resultados de sucesso. O diagrama a seguir mostra o modelo de dados de alto nível.



Para coletar e usar os dados, você deve configurar a fonte de dados para especificar se os dados estão sendo coletados de indicadores do PA ou de fontes externas. Na

tabela de contexto, você deve associar a fonte de dados a uma tabela de resultados de compromisso ou sucesso. Com base no contexto, você deve especificar o registro na tabela de contexto à qual esses dados são aplicáveis. Os dados são armazenados na tabela Dados do mecanismo de contexto e, quando os trabalhos agendados são executados, a pontuação de integridade, os sinais de risco e os resultados de sucesso são atualizados.

Para configurar o mecanismo de contexto de dados, siga estas etapas:

- [Definir a fonte de dados](#)
- [Configurar o mapeador do mecanismo de contexto](#)

Depois que o mecanismo de contexto de dados tiver sido configurado, você poderá configurar as definições de integridade e risco:

- [Configurar a definição de integridade do compromisso](#)
- [Configurar a definição de risco do compromisso](#)

Definir a fonte de dados

Antes que a pontuação de integridade ou risco possa ser calculada, você deve especificar a origem da qual os dados serão coletados. Os dados podem ser coletados por meio de métricas de desempenho importantes ou de fontes externas.

Para definir a fonte de dados, siga estas etapas:

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

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a fonte de dados.
Fonte	Selecione a origem da qual os dados serão coletados. Pode ser: ○ Indicador do PA: um trabalho agendado automatizado coleta dados e cria registros na tabela Dados do Mecanismo de Contexto. ○ Externo: especifique a fonte de dados externa da qual os dados serão coletados. i Nota: Se você selecionar a opção Externa, deverá definir como esses dados podem ser recuperados da fonte externa ou usar Table API para salvar essas informações na tabela de dados do Mecanismo de contexto.
Frequência	Selecione a frequência com que os dados devem ser coletados. Pode ser: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente

Campo	Descrição
	i Nota: Se você selecionar o Indicador do PA como fonte de dados, deverá selecionar uma frequência igual ou superior à frequência de coleta do Indicador do PA. Por exemplo, se o Indicador do 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 deve ser agrupada. Pode ser conta, produto e assim por diante.
Unidade de medida	Selecione a unidade de medida para o indicador do PA. Pode ser minutos, horas, dias, meses e assim por diante.
Agregado	Selecione como a pontuação agregada deve ser calculada. Pode ser: ○ Média ○ Soma ○ Máximo(a) ○ Mín. A pontuação agregada será útil se você selecionar uma frequência diferente da frequência de coleta do indicador do PA. Por exemplo, suponha que a Frequência de coleta do indicador do PA esteja definida como Diariamente e a Frequência esteja definida como Semanalmente, você precisa calcular a pontuação agregada da semana. Nesse caso, você pode usar a opção de média ou soma para calcular a pontuação.

4. Clique em **Enviar** para criar esta fonte de dados.

5. Navegue até a lista relacionada Contextos e clique em **Novo**.

6. Na página Contexto, selecione a tabela à qual esta fonte de dados se aplica. Pode ser uma tabela de resultados de sucesso ou compromisso. Você pode definir várias tabelas de contexto para uma única fonte de dados.

i Nota:

- Para calcular a pontuação de integridade, você deve selecionar a tabela Compromisso.
- Para calcular o resultado de sucesso, você deve selecionar a tabela Resultado de sucesso.

7. Habilite a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Enviar** para criar a fonte de dados. Você pode associar a fonte de dados a uma ou mais tabelas de contexto.

Depois de configurar a fonte de dados e o contexto, você configura o mapeador de mecanismo de contexto.

Configurar o mapeador do mecanismo de contexto

Depois de definir a fonte de dados, a próxima etapa é especificar o registro na tabela de contexto à qual ela é aplicável.

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

Campo	Descrição
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 <i>Conta</i> 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 de contexto.
Campo de consulta	Selecione o campo que é usado para consultar ou fazer referência com pontos à <i>tabela relacionada de suporte</i> para mapear dados da <i>tabela de origem</i> para a <i>tabela de contexto</i> .
Resolvendo tabela de contexto	A tabela de destino para mapear a fonte de dados.
Resolvendo campo de contexto	O campo de destino onde os dados mapeados serão armazenados.
Script	Se você não puder consultar a tabela de contexto por meio de referência com pontos, poderá definir um script que use o campo Origem e retorne uma matriz de campos de contexto possíveis.

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 tabela relacionada à regra de mapeamento `[query_field] = tabela de origem [source_field]`. Em cada registro no *Source table*, o valor *Source field* é correspondido com o *campo Consulta* na Tabela relacionada.
- Script: o script verifica o *Source Field* e o ID do registro para determinar o contexto apropriado com base na tabela de contexto de resolução.

Os exemplos a seguir mostram como você pode configurar o mapeamento.

Exemplo com tabela relacionada

Context Engine Mapper
Created 2024-11-01 11:17:31

* Source tableContract [ast_contract]

* Source fieldSys ID

* Supporting related tableApplicable Contract [sn_acct_lc_engagement_contract_relationship]

* Query fieldContract

* Resolving context tableEngagement [sn_acct_lc_engagement]

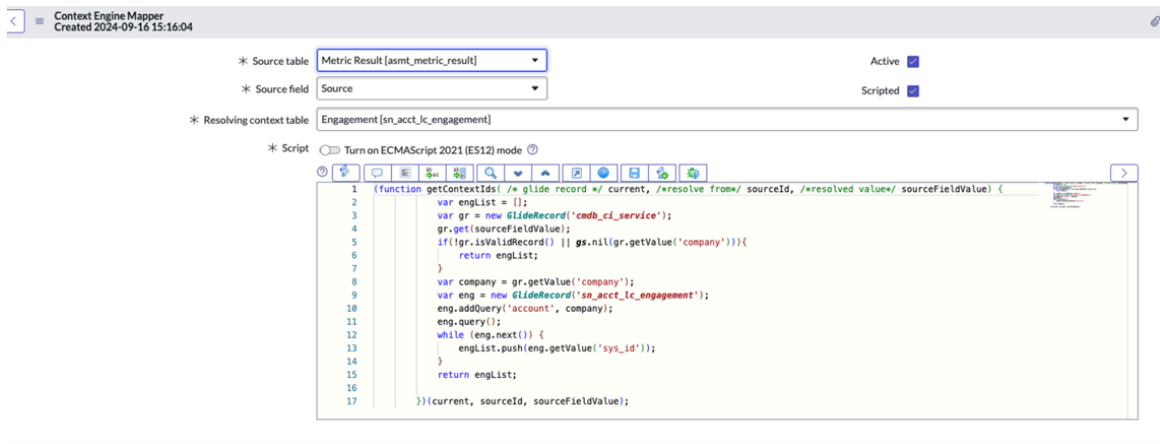
* Resolving context fieldEngagement

ActiveScripted

UpdateDelete

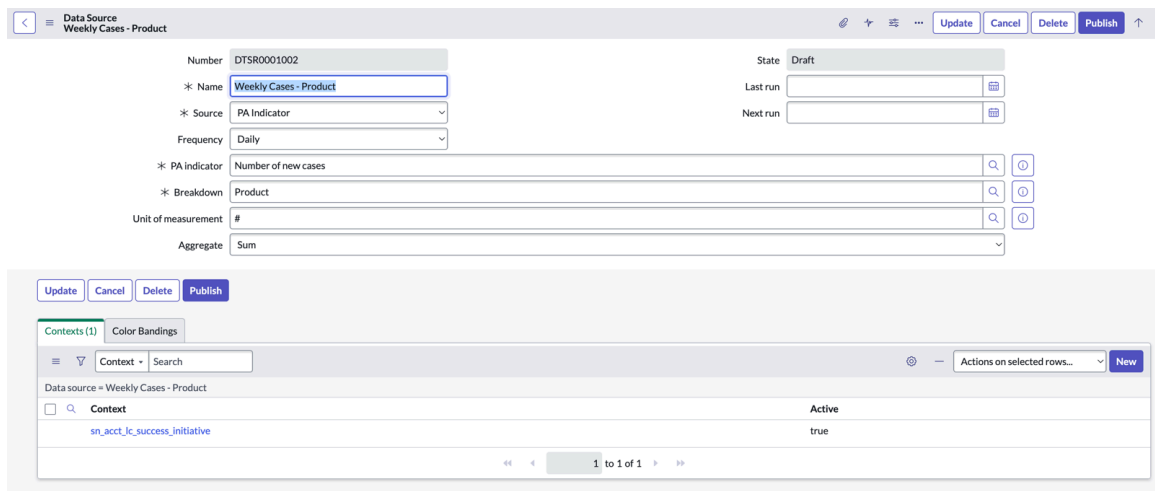
Exemplo com script

Tradução automática



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

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



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

Os dados agora serão coletados de acordo com a programação definida e o registro de dados do mecanismo de contexto será criado e armazenado na tabela **Dados do mecanismo de contexto**.

Configurar a definição de integridade do compromisso

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.ale_success_agent
- O mapeamento da fonte de dados e do mecanismo de contexto de dados deve ser configurado. Consulte [Configurar o 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 configurar 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 de sucesso > 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. Oh
3. Marque a caixa de seleção *Configuração global* se 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 no link *Nº de registros correspondentes à condição* para exibir todos os compromissos que correspondem à condição.

Nota:

As definições de integridade 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 desejada ou ideal para o compromisso.
Ponderação	O peso ou percentual atribuído 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 deve ser igual a 100. Por exemplo, para essas fontes de dados, você pode especificar o Peso da seguinte forma: ○ Coleta diária de índice de satisfação do cliente: 40 ○ Casos semanais: 40 ○ Casos diários: 20
Direção	Você pode selecionar: ○ Maximizar: quanto maior for a meta, melhor será a pontuação. Por exemplo, pontuação de índice de satisfação do cliente: um valor maior indica uma pontuação melhor.

	Minimizar: quanto mais baixa for a meta, melhor será a pontuação. Por exemplo, Número de casos P1: menos casos indica um desempenho melhor.
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 Compromisso.

Configurar a definição de risco do compromisso

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

Antes de Iniciar

- Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`
- O mapeamento da fonte de dados e do mecanismo de contexto de dados deve ser configurado para definições de risco baseadas em métricas. Consulte [Configurar o 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. O contexto, neste caso, 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 é executado, se um risco ativo que corresponde aos critérios estiver presente, um novo registro de ocorrência de risco será criado. Se nenhum risco ativo estiver presente para a combinação de registro+compromisso+categoria de origem, um novo sinal de risco será gerado para cada registro.

Novos riscos são gerados automaticamente quando o trabalho agendado da Análise de riscos para o sucesso do cliente é executado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo > Configuração de sucesso > 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 no registro de seleção da ALE .
Tipo	Selecione o tipo de definição de risco. Pode ser: ○ Métrica ○ Tabela
Descrição	Insira uma descrição para a definição de risco.
Baseado em métrica: 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 de mecanismo de contexto. Consulte Configurar o 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 índice de satisfação do cliente, a condição de limite da métrica é definida como inferior a 50. Se o valor for inferior a 50, será gerado um risco.
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.
Baseado em tabela: 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 a origem e as tabelas de contexto. Consulte Configurar o 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 de contrato para compromisso deve 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 da definição de risco. Os seguintes campos são obrigatórios:

Campo	Descrição
	- 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, navegue até a lista relacionada *Substituições de limite de risco* e clique em **Novo**.

Insira os seguintes detalhes:

- Definição de risco do compromisso: esta é a definição de risco do 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 **Adicionar cláusula OU** 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: Genielly	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: Genielly	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: Genielly	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: Genielly	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

Amostra de definições de risco

Estes são exemplos de definições de risco disponíveis com o sistema de base e podem ser configurados 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 ficar abaixo de um limite especificado. Nesse caso, se a pontuação da métrica da coleta diária do NPS for inferior a 30, um sinal de risco será gerado. Além disso, são definidas condições de substituição com diferentes valores de limite e classificação que podem afetar compromissos específicos.

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

Realização de ANS em menos de 90%

Esta é uma definição de risco baseada em métrica e gera um sinal de risco se a pontuação de realização do ANS ficar abaixo de um limite especificado. Nesse caso, se a métrica Coleta diária de percentual atingido de ANS de incidentes ficar abaixo de 90, um sinal de risco será gerado. Foi definida uma condição de substituição com um valor de limite diferente que pode afetar compromissos específicos. Além disso, 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 [Configurar o 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 [Configurar o mapeador do mecanismo de contexto](#) para obter detalhes. Se as datas de início e término da renovação estiverem ausentes na tabela Contrato, será gerado um sinal de risco.

Configurar 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 iniciais de sucesso e de compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procedimento

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

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de banda de cor que está sendo criado. 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 que são 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.
Máximo(a)	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. As faixas de cores serão aplicáveis 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 cores com os seguintes parâmetros: - Mínimo: 70 - Máximo: 100 - Cor: Verde

Campo	Descrição
	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.

Integração com o Microsoft Dynamics CRM

Integrar sua instância da ServiceNow com a plataforma Microsoft Dynamics CRM permite a troca de dados perfeita e a sincronização de processos entre as duas plataformas. Essa 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 a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta e pode ser configurada para funcionar com outras plataformas de CRM.

Os seguintes casos de uso são compatíveis:

- Criação de 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 [Configurar 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**) associada 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 na inclusão de script TechOnbConstants da seguinte forma:

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

i Nota:

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

Mapeamentos de amostra são mostrados na imagem a seguir.

```
1 var DynamicsCRMMappingConstants = Class.create();
2
3 //Customer Account SysId Mapping with Account in Microsoft Dynamics CRM
4 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_ACCOUNT_DYNAMICS_ACCOUNT = {
5   '116f36df977082100858f6c1153a8b': '14802e22-ea86-ef11-ac21-0022480c59cf'
6 };
7
8 // Currency GUID Mapping for Microsoft Dynamics CRM
9 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_CURRENCY_DYNAMICS_GUID = {
10   'CURRENCY_USD': '51302896-e65a-ea11-a812-000d3a30fcff',
11   'CURRENCY_GBP': 'e98249e4-ce9d-ef11-8a6a-000d3a343095',
12   'CURRENCY_EUR': 'a71a103f-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
13   'CURRENCY_JPY': '9c6c6e5a-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 a função `getRiskSysIdFromCRMRequest()` na inclusão de script `DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB` 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 de atualização da tarefa de processo pode ser configurada e adicionada como parte do subfluxo que você precisa criar e adicionar na tabela de decisão (política de decisão do Webhook do Dynamics CRM) do Spoke do Microsoft Dynamics CRM.

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

Usar A função `executeAction` executa 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:

- **Como criar 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));
```

- **Como criar 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:

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

Como usar o sucesso do cliente

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

Esta seção cobre o seguinte:

- [Painel do portfólio de sucesso](#)
- [Página inicial de compromisso](#)
- [Página de registro do objetivo de sucesso](#)

Exibir 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 portal Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- `sn_acct_lc.ale_success_agent`
- `sn_acct_lc.ale_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 de caso. Dependendo da sua função do usuário, você pode exibir as seguintes listas:

- Todas as iniciativas de sucesso: disponível para usuários internos com `sn_acct_lc.ale_success_agent` e para clientes com `sn_acct_lc.ale_success_customer` e `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Todas as iniciativas de sucesso associadas ao compromisso com o cliente são exibidas na forma de uma lista.

- Minhas iniciativas de sucesso: disponível para usuários com `sn_acct_lc.ale_success_agent` e `sn_customerservice.customer_case_manager`.

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

Para os clientes, no formulário de iniciativas de sucesso visível 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: disponível para usuários internos com `sn_acct_lc.ale_success_agent` e para clientes com `sn_acct_lc.ale_success_customer` e `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Todos os casos de sucesso associados ao compromisso com o cliente são exibidos na forma de uma lista.

- Meus casos de sucesso: disponível para usuários com `sn_acct_lc.ale_success_agent` e `sn_customerservice.customer_case_manager`.

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

Para os clientes, nos casos de sucesso, a caixa de seleção do formulário visível para o cliente deve ser verdadeira e o usuário conectado deve estar no filtro de contato.

- Todos os pontos de contato: disponíveis para usuários internos com `sn_acct_lc.ale_success_agent` e para clientes com `sn_acct_lc.ale_success_customer` e `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Todos os casos de ponto de contato associados ao compromisso com o cliente são exibidos na forma de uma lista.

- Meus pontos de contato: disponível para usuários com `sn_acct_lc.ale_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 em **Origens** separadas: 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 uma **iniciativa de sucesso na lista.**

i Nota:

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

Os detalhes a seguir são exibidos para cada caso.

- Seção de cabeçalho que fornece informações básicas sobre o caso, incluindo 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 quaisquer anexos.
- A seção à 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 detalhes.

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

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

Todas as atividades relacionadas à tarefa de caso são exibidas.

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

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

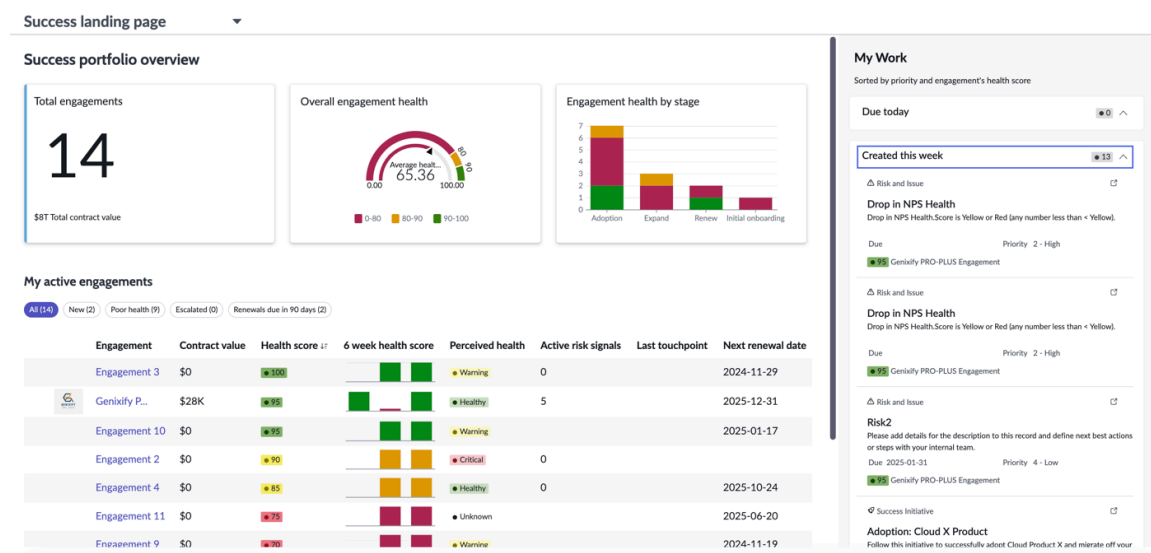
Todas as atividades relacionadas à tarefa de caso são exibidas.

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

- Total de compromissos: o número total de compromissos aos quais você está associado. Clique na tinta para ver a lista de todos os seus compromissos.
- Integridade geral do compromisso: a integridade média de todos os seus compromissos ativos.
- Integridade de compromisso por fase: uma representação gráfica de todos os seus compromissos categorizados pela fase de compromisso. Clique em um gráfico de barras para ver a lista de compromissos que estão em uma fase específica.



i Nota:

As cores exibidas nos cartões Integridade de compromisso geral e Integridade de compromisso por fase são baseadas nas faixas de cores globais definidas na tabela de faixas de cores. Consulte [Configurar 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)
 - Integridade 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:

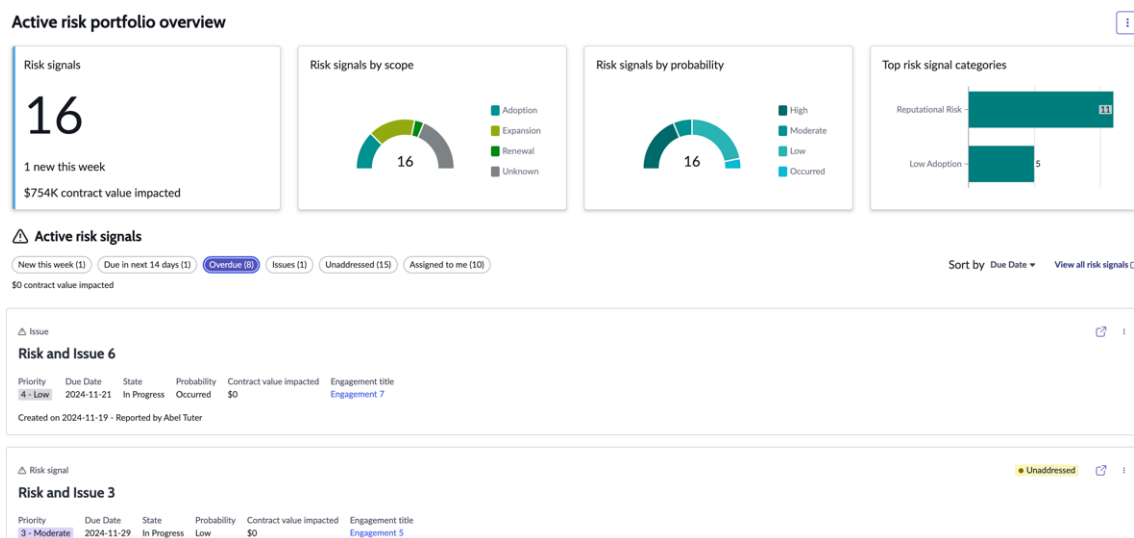
As cores usadas na pontuação de integridade exibida para cada compromisso são derivadas das faixas de cores baseadas em métrica definidas na tabela Faixas de cores. Consulte [Configurar a tabela de faixas de cores](#) para obter detalhes.

Clique em um compromisso para ver a página de registros detalhados.

Painel do portfólio de riscos

Obtenha uma visão geral de todos os riscos ativos, das principais categorias de risco e do escopo de risco de todos os compromissos aos quais você está associado.

Faça login como um usuário com a função `sn_acct_lc.ale_success_agent` e navegue até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM** e clique no ícone **Sinais de risco ativo** 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 ver 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 ativo 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 Opção da ALE.

Você pode fazer o seguinte:

- Passe o mouse sobre os gráficos para ver o número de riscos 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 dessa categoria.
- Clique em um gráfico para ver a lista de riscos totais.
- Clique em **Exibir todos os sinais de risco** para ver a lista de todos os sinais de risco.



- Clique no 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 ativo, 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
 - Em atraso
 - Problemas
 - Não resolvido
 - Atribuídas 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 corresponda 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 no ícone  para criar uma reprodução bem-sucedida manualmente.

Clique no ícone  para fazer uma busca detalhada na página de registro detalhado.

Página de riscos 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 a função `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os riscos e problemas** e clique na coluna **Número** para abrir o registro. Você também pode navegar até esta página a partir de [Painel do portfólio de riscos](#).

Drop in NPS Health

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

Buttons: Discuss Assign to me Cancel Close Create success play

Genify 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: Genify

Risk occurrence

Last refreshed 8m ago

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

Showing 1-3 of 3

Risk signal details

Due date: No data
Priority: 2 - High
Risk or issue: Risk
Assigned to: No data
Category: Reputational Risk
Created: 2025-01-08 04:00:03

Tracking method: Automated
Probability: High
Reported by: System Administrator
State: Open
Engagement risk definition: Drop in NPS Health
Scope: Adoption

Risk solutions

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 do limite e a lacuna. Clique no link para ver a página Ocorrência de risco.

As seguintes opções estão disponíveis:

- Discutir: clique em **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 será exibida com um link para o registro. Clique em **Abrir registro** e inicie a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no Fluxo de atividades.
- Criar reprodução de sucesso: consulte [Criar uma peça de sucesso](#)
- Exportar: clique em **Exportar** para exportar as ocorrências ou soluções de risco para um arquivo do Excel.

Página inicial de compromisso

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

Para exibir esta página, siga estas etapas:

1. Faça login como um usuário com a função `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e clique na coluna **Número** para abrir o registro de compromisso. Você também pode navegar até esta página a partir de [Painel do portfólio de sucesso](#).

As seguintes opções estão disponíveis:

- Discutir: clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este compromisso. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela será exibida com um link para o registro deste compromisso. Clique em **Abrir registro** e inicie a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no Fluxo de atividades.
- Atualizar integridade: clique nesta opção para atualizar a pontuação de integridade deste compromisso.
- Criar reprodução de sucesso: consulte [Criar 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 um playbook de caso de sucesso](#).
- Ponto de contato: consulte [Criar um ponto de contato](#).

A página Registro de compromisso contém as seguintes guias:

- Visão geral
- Saúde
- Blueprint de sucesso
- Renovação e expansão

The screenshot displays the ServiceNow Engagement3 interface. The top navigation bar includes 'Engagement3', a status indicator (green bar with '100'), and buttons for 'Discuss', 'Refresh Health', and 'Create success play'. The main content area is divided into several sections:

- Overview** (selected): Shows details for 'CVS Account2', including Title, Stage, Initial go-live date, Renewal date, and Account.
- Upcoming touchpoints**: A section indicating 'No upcoming touchpoints'.
- Risk signals and issues**: A table with columns for Due date, Short description, Priority, Probability, Risk or issue, and Count. The table shows one record: 'Cases on Products' with a priority of 'Low' and a risk of 'Issue'.
- Work items**: A section with filters for New, Blocked, Overdue, Paused, Unassigned, Due soon, and In progress. It shows 'No records to display'.
- Related Items**: A sidebar on the right listing various related items such as Squad, Success Objectives, Success Outcomes, Success Initiatives, Success Initiative Tasks, Touchpoints, Internal Plays, Internal Play Tasks, Success Cases, Success Case Tasks, and Risk and Issues.

Visão geral (compromisso)

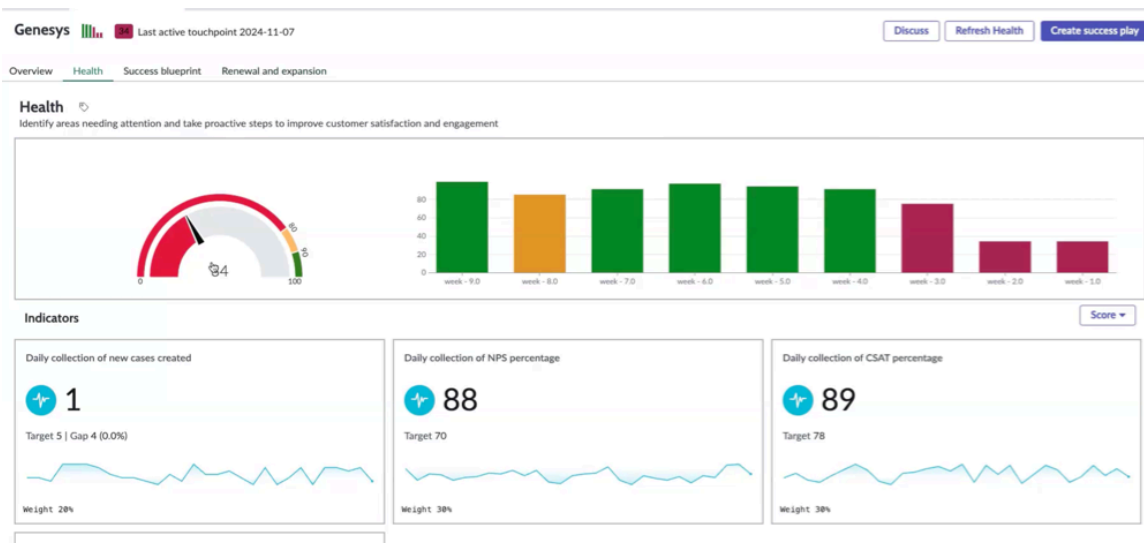
Esta guia fornece uma visão geral de alto nível do compromisso. Inclui os seguintes detalhes:

- **Cabeçalho:** a seção de cabeçalho mostra a pontuação de integridade do compromisso nas últimas 6 semanas e o último ponto de contato ativo.
- **Detalhes do compromisso:** mostra o valor do contrato, a fase do compromisso, a data de lançamento, a conta à qual ele está associado e a data de renovação. Clique no ícone Editar para modificar os detalhes do compromisso e clique em **Salvar**.
- **Equipe do cliente:** mostra o principal contato do cliente que você especificou para este compromisso. Essas informações também são exibidas na seção Itens relacionados em Equipes do cliente aplicáveis.
- **Equipe:** mostra os membros da equipe associados ao compromisso.
- **Equipe de conta:** os membros da equipe que lidam com a conta. Essas informações também são exibidas na seção Itens relacionados em Equipes de conta aplicáveis.
- **Pontos de contato futuros:** mostra todos os pontos de contato futuros deste compromisso. Clique no link para ver a página de registro do ponto de contato.
- **Sinais de risco e problemas:** mostra todos os riscos ou problemas novos, atrasados, de alta prioridade ou não resolvidos.
- **Itens de trabalho:** esta seção mostra as atividades e tarefas associadas a este compromisso. Você pode classificar a lista por Prioridade ou Prazo. Você pode exibir todos os itens de trabalho ou exibir itens pertencentes a uma categoria específica selecionando um dos seguintes filtros na lista suspensa **Exibir** :
 - Reproduções internas
 - Tarefas de reprodução interna
 - Caso de sucesso
 - Iniciativa de sucesso
 - Tarefa de sucesso

Para filtrar ainda mais esta lista, clique em um dos filtros de itens de trabalho, como Novo, Bloqueado e assim por diante, para exibir itens específicos na lista.

Saúde

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



Na seção Indicadores, você verá as métricas usadas para calcular a pontuação de integridade deste compromisso. Consulte [Configurar a definição de integridade do compromisso](#). Para cada métrica, você terá a pontuação desejada, o peso e o percentual de lacuna. Clique na opção **Classificar por** 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 Data de vencimento, Data de início, Contato principal, Atribuído a e Produtos. Se o plano gráfico de sucesso não tiver sido definido, clique em **Criar plano gráfico de sucesso**. Consulte [Criar um 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. Pode ser:
 - Tudo
 - Em andamento
 - Pausados
 - Encerrado
 - Novo(a)
 - Cancelado
- Clique no ícone  para fazer uma busca detalhada em [Página de registro do objetivo de sucesso](#).
- Exibir roadmap de iniciativa: clique neste link para exibir o roadmap de iniciativa de sucesso que detalha o compromisso, incluindo a integridade atual, a fase e a próxima data de renovação do compromisso.

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 clicar no link para ver a página Contrato.

Página de registro do objetivo de sucesso

Esta página fornece uma exibição detalhada do objetivo de sucesso e dos 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.ale_success_agent`.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
3. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e abrir um compromisso.
4. Selecione a guia **Plano gráfico de sucesso** e clique no 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 a conclusão deste objetivo 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 alcançada) e o número de dias restantes para que este resultado seja alcançado. Selecione um resultado de sucesso para exibir as iniciativas de sucesso associadas a ele. Clique em **Editar** para ver 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 na coluna **Número** para ver a página de registro da iniciativa de sucesso.

Página de registro de resultado de sucesso

Um resultado de sucesso se refere ao resultado ou objetivo que é 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 um plano gráfico de sucesso](#) para obter detalhes. Você pode exibir esta página navegando a partir da página de registro de compromisso ou seguindo estas etapas:

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

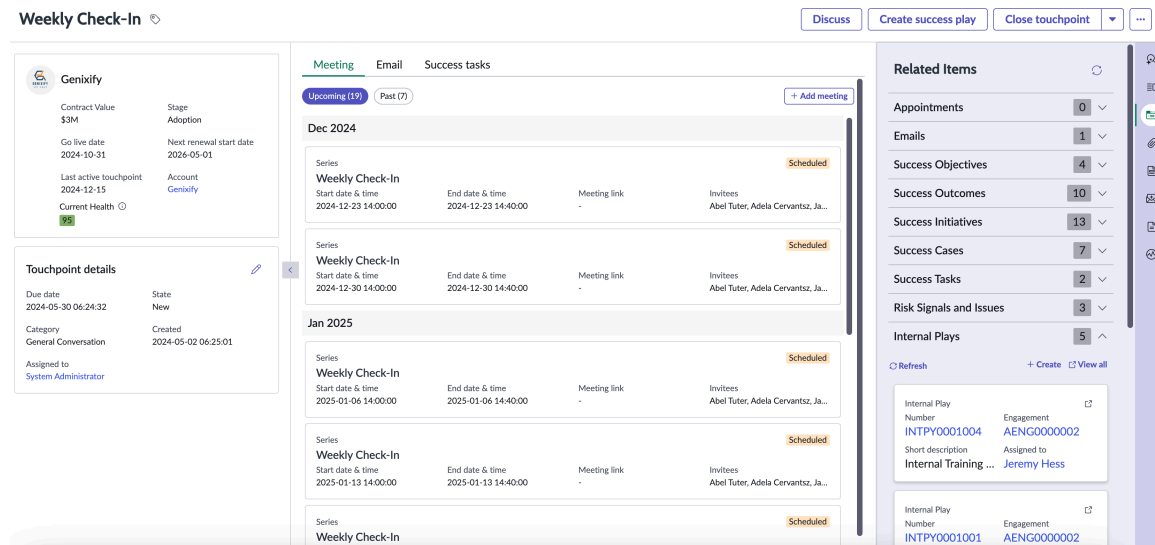
Esta página contém as seguintes guias:

- **Detalhes:** consulte [Criar um resultado de sucesso](#) 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 de risco e problemas:** lista todos os sinais de risco ou problemas associados a este resultado.

Página inicial do ponto de contato

Durante o ciclo de vida de 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 aprimoram a comunicação entre as equipes de sucesso do cliente e o cliente em todo o ciclo de vida do compromisso. 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: clique em **Discutir** para iniciar uma discussão na barra lateral sobre este ponto de contato. Na janela pop-up, selecione os participantes que precisam participar da discussão, insira uma breve mensagem e clique em **Iniciar discussão**. Uma janela aparece com um link para o registro deste ponto de contato. Clique em **Abrir registro** e inicie a discussão. Quando a discussão for concluída, você poderá ver os detalhes no Fluxo de atividades.
- Criar reprodução de sucesso: consulte [Criar uma peça de sucesso](#).
- Fechar ponto de contato: selecione a opção **Fechar ponto de contato** no menu suspenso Mais ações. Você será solicitado a inserir os campos obrigatórios. Clique no ícone **Editar** no painel de detalhes do ponto de contato, insira os campos obrigatórios e clique em **Salvar**. Clique em **Fechar ponto de contato** depois de preencher os campos obrigatórios. Selecione o Código de fechamento e as Anotações de fechamento e clique em **Fechar** para fechar o ponto de contato.
- Cancelar ponto de contato: selecione a opção **Cancelar ponto de contato** no menu suspenso Mais ações. O código de fechamento é atualizado automaticamente para refletir a mudança de estado. Insira as Anotações de fechamento e clique em **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, clique no ícone **Editar** no painel de detalhes do ponto de contato, insira os campos obrigatórios e clique em **Salvar** para cancelar o ponto de contato.

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

Tradução automática

- 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. Clique no ícone de lápis para modificar os detalhes e clique em **Salvar** para atualizar o registro.

Reuniões

Esta guia mostra uma lista das próximas reuniões de ponto de contato e das 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. Clique em **Adicionar reunião** para agendar uma nova reunião. Insira os seguintes detalhes:

Campo	Descrição
Assunto da reunião	Insira uma descrição para a reunião.
Estado	Pode ser: • Rascunho: uma reunião recém-criada está no estado Rascunho. Ele permanecerá 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. • Programada: uma reunião no estado Programada 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. As reuniões neste estado podem ser salvas ou gravadas, se necessário.
Tipo de reunião	Este campo aparece somente quando o Estado está definido como Programado. 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 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 para a reunião na lista suspensa.
Cadência	Especifique a cadência da reunião. Pode ser:

Campo	Descrição
	• Quinzenalmente • Diariamente • Mensalmente • 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 o período máximo de 365 dias. Você pode modificar este valor na propriedade do sistema <code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code>.
Reunião virtual	Marque esta caixa de seleção para habilitar reuniões virtuais.
Software de vídeo	Selecione o software do provedor de reunião virtual, como Zoom e Google Meet. i Nota: Para habilitar reuniões virtuais, você deve configurar a integração Zoom na instância ServiceNow e atualizar os detalhes da conta do usuário na propriedade do sistema <code>sn_acct_lc.zoom_integration_user_id</code>.
Link da reunião	Este campo é preenchido automaticamente com base na sua seleção no campo Software de vídeo.
Locais	Selecione um ou mais locais na lista suspensa.
Pauta	Insira a agenda da reunião.
Anotações internas	Insira anotações internas para a reunião.
Anexos	Clique em Adicionar arquivo para carregar um ou mais anexos com o convite da reunião.

Clique em **Criar** para salvar e criar a reunião. A reunião agendada é exibida na página Reuniões. Um convite por e-mail é enviado a todos os convidados da reunião. Com base na cadência que você especificou, a série de reuniões programadas aparecerá na página Reuniões.

i Nota:

- Os convites para reunião são enviados somente para reuniões no estado **Programado**.
- Se uma reunião ou uma série de reuniões for cancelada, o e-mail indicando o cancelamento será enviado aos 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 à data *Repeat until*.
- Se uma série de reuniões for estendida, novas ocorrências de reunião deverão ser programadas para datas futuras. Quaisquer 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 anotações são atualizadas, as anotações de reunião são enviadas a todos os participantes.
- Uma única ocorrência de reunião pode ser cancelada.

Você pode fazer o seguinte:

- Clique em uma reunião para modificar os detalhes. Se a reunião fizer parte de uma série, você poderá editar uma das ocorrências ou clicar em **Editar série** para atualizar toda a série de reuniões.
- Clique em **Cancelar ocorrência** para cancelar a reunião selecionada ou clique em **Cancelar série** para cancelar toda a série de reuniões.
- Clique em **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 clique em **Fechar**.
 - Resolvido
 - 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 programadas existentes ainda estão disponíveis, mas você não pode programar novas reuniões.
 - E-mails e tarefas de sucesso não podem ser adicionados ao ponto de contato fechado ou cancelado.

E-mails

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

Você pode:

- Clique no ícone *Expandir e-mail* para expandir o e-mail. Você adiciona ou exclui as IDs de e-mail e atualiza o assunto, se necessário.
- Clique no ícone *Sinalizar* para marcar este e-mail como importante.
- Clique no ícone *Abrir rascunho em uma guia* para exibir o e-mail em uma nova guia. Clique no ícone *Exibir rascunhos* e em **Gerenciar rascunho** para exibir as versões de rascunho do e-mail. Selecione um rascunho na lista, clique em **Aplicar** e use-o no seu e-mail.
- Ao escrever um e-mail, se você quiser exibir o último rascunho salvo na seção Compor, deverá configurar o Compositor de e-mail (mini). Consulte [Configuração do UIB do compositor de e-mail \(mini\)](#) para obter detalhes.
- Selecione o modelo de e-mail do ponto de contato no painel direito e clique em **Aplicar modelo**. Seu e-mail será formatado de acordo com o modelo de ponto de contato que você aplicou.
- Clique em **Anexar arquivo**. Você pode anexar um arquivo do seu computador ou do registro do ponto de contato. Selecione o arquivo a ser anexado e clique em **Adicionar** para anexar o arquivo ao seu e-mail.

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

Tarefas de sucesso

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

1. Clique em **Novo** para criar uma nova tarefa de sucesso para este ponto de contato. A página Criar nova tarefa de sucesso é exibida. Consulte [Criar uma tarefa de caso de sucesso](#) para obter detalhes.
2. Insira os detalhes nesta página e clique em **Salvar**. A tarefa de sucesso recém-criada agora aparece na página *Tarefas de sucesso*.

Planejador de ponto de contato

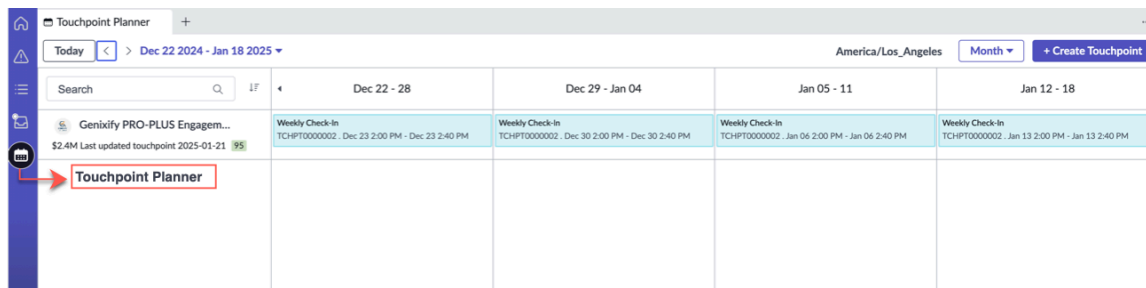
O planejador de ponto de contato mostra uma exibição de calendário de diferentes pontos de contato em todas as contas associadas ao gerente de sucesso do cliente.

Nota:

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

O planejador de ponto de contato fornece uma exibição de calendário de pontos de contato organizados por compromisso de conta e 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 a função `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Navegar até **Espaços > Espaço configurável do CSM/FSM** e clique no ícone **do planejador de ponto de contato** no painel de navegação esquerdo.



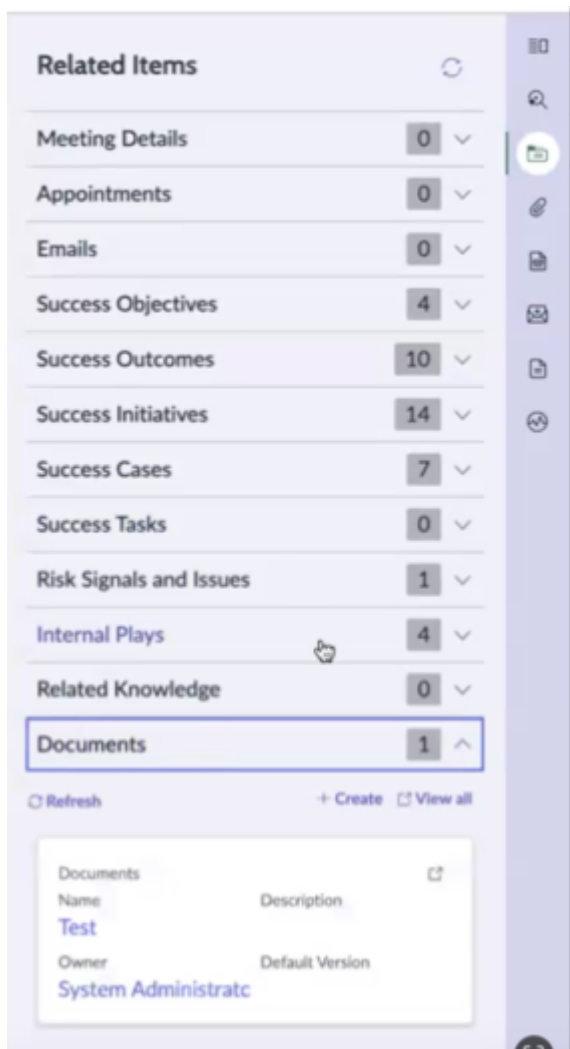
Você pode fazer o seguinte:

- Insira um critério no campo Pesquisar para exibir pontos de contato e reuniões que correspondam aos critérios.
- Clique no ícone  para classificar a lista por Valor do contrato, Pontuação de integridade ou Pontos de contato atualizados.
- Clique em **Hoje** para exibir a lista de pontos de contato e reuniões que foram programadas para hoje.
- Selecione um período de datas para exibir a programação desse período.
- Selecione a opção **Semana** ou **Mês** 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 [Criar um ponto de contato](#) para obter detalhes.

Componente de itens relacionados em registros de sucesso do cliente

O componente de itens relacionados fornece acesso a listas relacionadas associadas a compromissos, pontos de contato, casos de sucesso e execuções internas

O componente de 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.



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 que têm mais de cinco itens.

Várias listas relacionadas, incluindo objetivos de sucesso, resultados, iniciativas, casos de sucesso e documentos, são exibidas nas páginas de compromisso, ponto de contato, caso de sucesso e reprodução interna.

i Nota:

Os itens relacionados a *Documentos* serão exibidos somente se você tiver instalado o plug-in com.snc.platform_document_management.

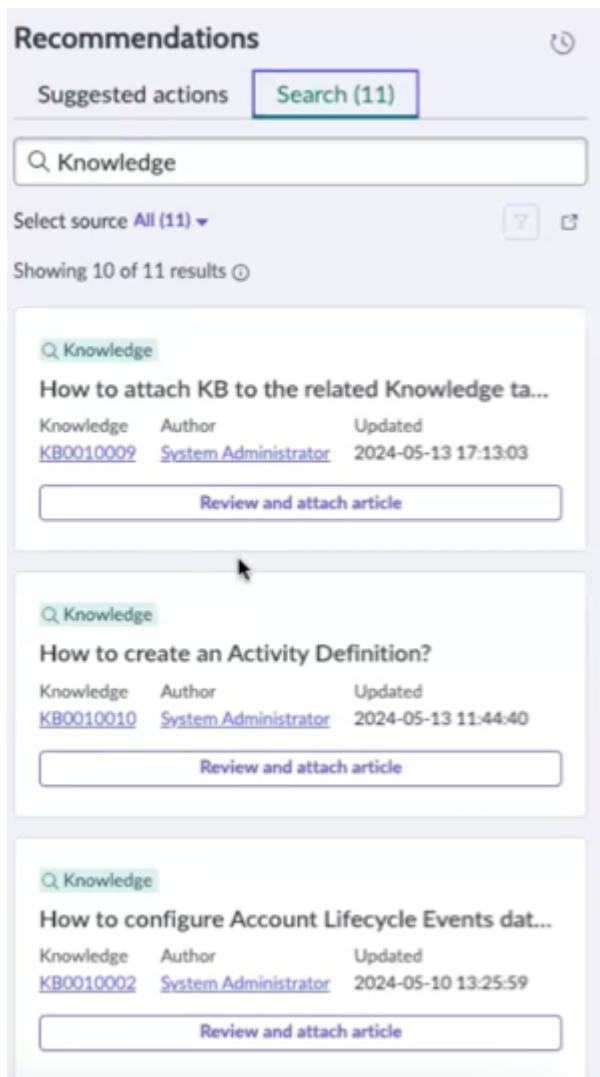
Como usar a Pesquisa com IA com ações recomendadas

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 [Configurar ações recomendadas para integração de conta](#) para obter detalhes.

Os resultados da Pesquisa com IA e 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 resultado 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
- Acordos
- 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](#).

Criar uma oportunidade no Microsoft Dynamics CRM

Crie uma oportunidade de renovação na plataforma Microsoft Dynamics CRM a partir da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.ale_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 do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os acordos** e abrir um compromisso.
3. Clique em **Criar reprodução de sucesso**.
4. Selecione a categoria **Suporte de sucesso** e clique no cartão **Renovação simples**.
5. No formulário Criar reprodução bem-sucedida, especifique a Data de vencimento, Atribuído ae 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 equipe, selecione um ou mais membros da equipe e clique em **Marcar como concluído**.
9. **Opcional:** Na fase Avaliar oportunidade, clique em **Marcar como lido** na página Exibir registro do contrato para prosseguir para a próxima etapa.
10. **Opcional:** Na página Avaliar compromisso, insira todas 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 no ícone **Histórico** para ver um log das ações recomendadas anteriores.

13. Clique em **Criar**.
Você verá uma mensagem indicando que o registro da oportunidade foi criado. Você pode fazer login na plataforma do Microsoft Dynamics CRM para exibir este registro.

i Nota:

Você pode criar o registro somente se tiver definido os mapeamentos na inclusão de script *DynamicsCRMMappingConstants*. Consulte [Integração com o Microsoft Dynamics CRM](#) para obter detalhes. Se os mapeamentos não tiverem sido configurados, você verá a ação recomendada, mas a opção **Criar** não funcionará.

Criar uma tarefa no Microsoft Dynamics CRM

Crie uma tarefa na plataforma do Microsoft Dynamics CRM a partir da sua instância ServiceNow e receba atualizações para a tarefa na sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: `sn_acct_lc.ale_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 a opção **Criar tarefa de CRM**, poderá vê-la na página Risco e problema.
Consulte [Integração com o Microsoft Dynamics CRM](#) para obter detalhes sobre como configurar esta opção.

Tradução automática

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

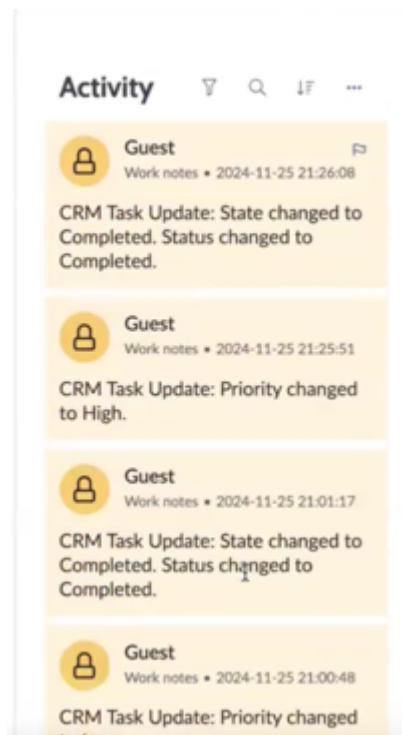
Uma nova tarefa é criada na plataforma do Microsoft Dynamics CRM. Os detalhes da conta, do compromisso e dos contratos associados ao registro de risco são exibidos.

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 na instância ServiceNow.

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

6. Navegar até **Sucesso dos clientes > Todos os riscos e problemas** e abrir 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 spoke do Microsoft Dynamics) quando o evento configurado ocorre na tabela de tarefas. Consulte [Configuração do 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 dinâmico)
- Eventos de ciclo de vida da conta A aplicação foi configurada para integração com o Microsoft Dynamics CRM. Consulte [Integração com o Microsoft Dynamics CRM](#) para obter detalhes.

Referência do Eventos de ciclo de vida da conta

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

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

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

Domain Separation e Eventos de ciclo de vida da conta

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

Nível de suporte: Básico

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

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

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

Visão geral

Com a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta, você pode criar casos de integração e tarefas de caso de integração relacionadas, rastrear objetivos, resultados e definir planos documentados para garantir o sucesso. O caso de integração de conta e as tarefas

relacionadas oferecem suporte à separação de domínio no nível da conta. Compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, casos de sucesso, sinais de risco e execuções internas são separados por domínio no nível da conta.

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

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

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

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

Tabelas separadas por domínio

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

Tópicos relacionados

[Domain Separation para provedores de serviço](#)

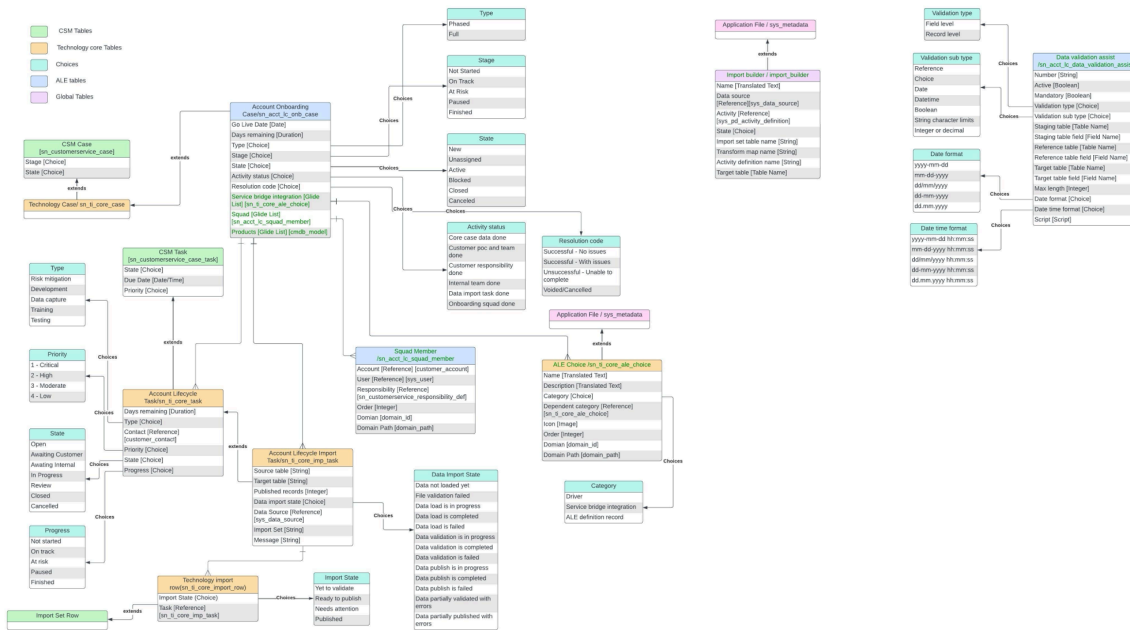
Referência de integração de conta

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

Inclui as seguintes seções:

- [Modelo de dados de integração de conta](#)
- [Funções de sucesso do cliente](#)
- [Domain Separation e Eventos de ciclo de vida da conta](#)

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



Usuários e funções de integração de conta

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

Usuários e funções

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

Usuários e funções

Usuários	Descrição	Funções
SME de dados de base (especialista no assunto)	Responsável por fornecer informações necessárias, como informações de contato e locais. Garante que os dados atendam ao formato exigido pela organização do provedor.	sn_customerservice.Customer

Referência de sucesso do cliente

Esta seção inclui as informações de referência de sucesso do cliente

As informações de referência de sucesso do cliente incluem:

- [Funções de sucesso do cliente](#)
- [Tabelas de sucesso do cliente](#)
- [Fluxos de sucesso do cliente](#)
- [Domain Separation e Eventos de ciclo de vida da conta](#)

Funções de sucesso do cliente

Funções adicionadas com Eventos de ciclo de vida da conta.

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_ti_core.delete	Função para excluir acesso em registros da tabela de casos de tecnologia e escolha da ALE	
sn_ti_core.admin	Acesso de administrador em registros da tabela de casos de tecnologia e escolha da ALE.	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	A função de visualizador de sucesso fornece aos usuários autorizados a capacidade de exibir compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, execuções internas, casos de sucesso, pontos de contato e quaisquer tarefas relacionadas no sucesso do cliente.	
sn_acct_lc.ale_success_agent	Permite acesso de leitura, criação e atualização a compromissos, objetivos, resultados, iniciativas, execuções internas, casos de sucesso, pontos de contato e quaisquer tarefas relacionadas ao sucesso do cliente.	
sn_acct_lc.success_play_admin	Permite o acesso de criação, atualização e exclusão aos registros	

Título da função	Descrição	Contém as funções
	de definição de fluxo de trabalho, bem como o acesso de leitura, gravação e atualização para entidades no sucesso do cliente.	
sn_acct_lc.ale_success_customer	Função do cliente para interagir com membros da equipe de sucesso do cliente da organização do provedor.	
sn_acct_lc.engagement_admin	Acesso de administrador à tabela Compromisso (sn_acct_lc_engagement).	• sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read
sn_acct_lc.success_objective_admin	Acesso de administrador à tabela Objetivo de sucesso (sn_acct_lc_success_objective).	• sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc.success_outcome_admin	Acesso de administrador à tabela Success Outcome (sn_acct_lc_success_outcome).	• sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc.success_initiative_admin	Acesso de administrador à tabela Iniciativa de sucesso (sn_acct_lc_success_initiative).	• sn_acct_lc.success_initiative_write • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc.success_case_admin	Acesso de administrador à tabela Caso de sucesso (sn_acct_lc_success_case).	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc.container_admin	Acesso de administrador à tabela de ponto de contato (sn_acct_lc_touchpoint).	• sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.container_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read
sn_acct_lc.success_task_admin	Acesso de administrador à tabela Tarefa de sucesso (sn_acct_lc_success_task).	• sn_acct_lc.success_task_write • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.success_task_read

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc.internal_play_admin	Acesso de administrador à tabela Reprodução interna (sn_acct_lc.internal_play).	• sn_acct_lc.internal_play_write • sn_acct_lc.internal_play_delete • sn_acct_lc.internal_play_read
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	Acesso de administrador à tabela Tarefa de reprodução interna (sn_acct_lc.internal_play_task).	• sn_acct_lc.internal_play_task_write • sn_acct_lc.internal_play_task_delete • sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	Acesso de administrador à tabela de sinal de risco (sn_acct_lc.risk_signal_issue).	• sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete • sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc.definition_record_admin	Acesso de administrador à tabela Registro de definição da ALE (sn_acct_lc_definition_record).	• sn_acct_lc.definition_record_write • sn_acct_lc.definition_record_delete • sn_acct_lc.definition_record_read
sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin	Acesso de administrador à tabela do Notificador do inicializador de sucesso (sn_acct_lc_success_launcher_notifier).	• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc.risk_signal_solution_admin	Acesso de administrador à tabela Solução de problemas de risco (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship).	• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete • sn_acct_lc.risk_signal_solution_read
sn_acct_lc.squad_member_admin	Acesso de administrador à tabela Membro da equipe (sn_acct_lc_squad_member).	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	Acesso de administrador à tabela Contrato de compromisso (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship).	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_ti_core_read

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_ti_core_ale_choice	Criar/Gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_ti_core_write
sn_ti_core_ale_choice	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_ti_core_delete
sn_acct_lc_engagement	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.engagement_delete
sn_acct_lc_success_objective	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc_success_objective	Criar/Gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_objective_write
sn_acct_lc_success_objective	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_objective_delete
sn_acct_lc_success_outcome	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc_success_outcome	Criar/Gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_outcome_write
sn_acct_lc_success_outcome	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_outcome_delete
sn_acct_lc_success_initiative	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc_success_initiative	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_initiative_write
sn_acct_lc_success_initiative	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_initiative_delete
sn_acct_lc_success_case	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc_success_case	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_case_write
sn_acct_lc_success_case	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_case_delete
sn_acct_lc_contato	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.contactpoint_read

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc_contato	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.contactpoint_write
sn_acct_lc_contato	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.touchpoint_delete
sn_acct_lc_success_task	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc_success_task	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_task_write
sn_acct_lc_success_task	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_task_delete
sn_acct_lc_internal_play	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.internal_play_read
sn_acct_lc_internal_play	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.internal_play_write
sn_acct_lc_internal_play	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.internal_play_delete
sn_acct_lc_internal_play_task	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc_internal_play_task	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.internal_play_task_write
sn_acct_lc_internal_play_task	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.internal_play_task_delete
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.risk_signal_issue_write
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete
sn_acct_lc_definition_record	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.definition_record_read

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc_definition_record	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.definition_record_write
sn_acct_lc_definition_record	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.definition_record_delete
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete
sn_acct_lc_squad_member	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc_squad_member	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.squad_member_write
sn_acct_lc_squad_member	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.squad_member_delete
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Exibição de leitura/relatório	Fornece acesso de leitura e exibição de relatório para a função sn_acct_lc.risk_signal_solution_relationship_read
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Criar/gravar	Fornece acesso de criação e gravação à função sn_acct_lc.risk_signal_solution_relationship_write
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Excluir	Fornece acesso de exclusão à função sn_acct_lc.risk_signal_solution_relationship_delete
sn_acct_lc_data_validation_assist	Criar	Permitir acesso de criação em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_create

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_acct_lc_data_validation_assist	lido	Permitir acesso de leitura em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	Permitir acesso report_view em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	excluir	Permitir acesso de gravação em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_admin
sn_acct_lc_data_validation_assist	gravar	Permitir acesso de gravação em registros em sn_acct_lc_data_validation_assist para usuários com a função sn_acct_lc.data_validation_assist_write
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	lido	Permitir leitura por days_remaining em sn_acct_lc_onb_case para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	lido	Permitir leitura para go_live_date em sn_acct_lc_onb_case para usuários com funções (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer).
sn_acct_lc_onb_case.produtos	lido	Permitir leitura para produtos em sn_acct_lc_onb_case, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc_onb_case.stage	lido	Permitir leitura da fase em sn_acct_lc_onb_case para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_ti_core_task.due_date	lido	Permitir leitura de due_date em sn_ti_core_task para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.days_remaining	lido	Permitir leitura por days_remaining em sn_ti_core_task para usuários com funções (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer).

Tradução automática

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_ti_core_task.progress	lido	Permita a leitura do andamento em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.company	lido	Permitir leitura para empresa em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.priority	lido	Permitir leitura para prioridade em sn_ti_core_task, para usuários com funções (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
import_builder	Criar	Permita o acesso de criação em registros em import_builder para usuários com a função import_builder_create.
import_builder	gravar	Permitir acesso de gravação em registros em import_builder para usuários com a função import_builder_write.
import_builder	lido	Permitir acesso de leitura em registros em import_builder para usuários com a função import_builder_read.
sn_acct_lc.agente	Esta é a função de agente de integração que inclui permissões para acessar Eventos de ciclo de vida da conta tabelas e plug-ins.	• sn_acct_lc.ale_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write

Tradução automática

Tabelas de sucesso do cliente

Esta seção inclui as tabelas de sucesso do cliente.

Tabela	Descrição
Acordo	Como provedor, entregar valor a um cliente corporativo [conta] não é um evento "único", é uma jornada com várias atividades, internas e externas, durante o ciclo de vida.
Objetivo de sucesso	Os objetivos de sucesso representam o valor que o provedor tem vendido a um cliente empresarial. Este valor pode ser definido para um ou mais produtos.
Resultado de sucesso	Os resultados de sucesso são componentes mensuráveis dos objetivos de sucesso. Eles podem ser monitorados por meio de análises na plataforma ServiceNow ou por meio de ferramentas de integração de terceiros.

Tabela	Descrição
Iniciativa de sucesso	Iniciativas de sucesso são um conjunto planejado de ações (fluxos de trabalho) que o provedor e o cliente empresarial concordam em realizar e concluir na jornada de realização de valor do cliente.
Caso de sucesso	Casos de sucesso são um conjunto não planejado de ações que um provedor realiza para oferecer suporte a uma atividade de compromisso com o cliente.
Tarefa de sucesso	Tarefas de sucesso são ações planejadas ou não planejadas que o provedor ou o cliente corporativo devem concluir para dar suporte a uma iniciativa de sucesso (planejada) ou a um caso de sucesso (não planejado).
Ponto de contato	Um ponto de contato captura e oferece suporte a conversas, como agendamento de chamadas, compartilhamento de relatórios e material de apresentação.
Reprodução interna	Reproduções internas são ações planejadas ou não planejadas vinculadas ao ciclo de vida do compromisso. As execuções internas geralmente exigem subtarefas internas e seguem um playbook com atividades predefinidas.
Tarefa de reprodução interna	Tarefas de reprodução interna são ações criadas como resultado da criação de uma reprodução interna específica. Essas tarefas devem ter uma finalidade clara e, se possível, devem ser criadas por meio da automação de playbook [automática, opcional ou condicional].
Problema e sinal de risco	Sinais de risco e problemas são uma maneira de registrar e gerenciar riscos vinculados a um compromisso ou integração para que o provedor possa tomar as medidas apropriadas.
Registro de definição	O registro de definição da ALE é usado para especificar categorias que podem ser usadas para iniciar fluxos de trabalho de reprodução bem-sucedida que podem criar registros e acionar playbooks automaticamente.
Notificador do inicializador de sucesso	O notificador do iniciador de sucesso rastreia o status da reprodução de sucesso.
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 coletados a uma tabela de resultados de sucesso ou compromisso.
Mapeador de 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 atribuído a cada métrica.
Definição de risco de compromisso	Se o tipo for métrica, especifica a métrica, a condição de limite, o limite e os compromissos aplicáveis. Se o tipo for tabela, os registros de risco serão criados para a tabela correspondente de registros e as condições especificadas.
Substituição de limite de risco	Se você quiser substituir um valor de limite de risco, poderá definir 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.

Tabela	Descrição
Faixa de cores	Configure as bandas de cores para 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.

Regras de negócio de sucesso do cliente

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

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

Tradução automática

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

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

Tradução automática

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

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validação da última execução/próxima execução	Fonte de dados	A data da última execução da fonte de dados não deve ser posterior à data da próxima 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 de origem externa	Dados do mecanismo de contexto	Ao criar um registro de dados para uma fonte externa, atualize o campo de data da última execução da fonte de dados associada e preencha o campo de contexto do registro de dados.
Validar dados de contexto de origem externa	Dados do mecanismo de contexto	Os registros de data do mecanismo de contexto com origem externa devem ter todos os campos obrigatórios.
Contexto exclusivo por origem	Contexto	Os mapeadores do registro de contexto devem ser exclusivos.
Anular se for encontrado registro duplicado	Definição de risco de compromisso	Anula se já existir um registro semelhante
Anular se modelo for inválido	Definição de risco de compromisso	Anulará se o modelo de risco definido para a definição de risco for inválido
Anular se for encontrado registro duplicado	Substituição do limite de risco	Anula se já existir um registro semelhante
Anular se não houver mapeador de contexto para definição de risco	Definição de risco de compromisso	Anula se a definição de risco for do tipo tabela e não existir nenhum mapeador ativo com a tabela selecionada na definição de risco como origem e o compromisso como contexto
Anular se a validação de cor ou intervalo falhar	Faixa de cores	Anula se houver cor duplicada para um registro do mesmo tipo ou se o valor máximo for menor que o valor mínimo ou se o intervalo mínimo-máximo fornecido já se sobrepuser a outro registro existente do mesmo tipo.
Anular se o intervalo mínimo-máximo global for inválido	Faixa de cores	Anulará se a banda global tiver um mínimo menor que 0 e um máximo maior que 100
Limite nº de definição de integridade global a 1	Definição de integridade de compromisso	Garante que haja no máximo uma definição de integridade global no sistema
Definição de integridade de compromisso exclusivo	Definição de integridade de compromisso	Garante que cada definição de integridade seja exclusiva
Validar 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 uma definição de integridade que soma 100
Anular criação de definição de integridade publicada	Configuração da métrica de integridade	O usuário não deve ser capaz de criar configuração de métrica de integridade para definição de integridade publicada
Verificar configuração de 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	Atualizar campo last_contactpoint na tabela de compromisso

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Atualizar último ponto de contato para Excluir	Ponto de contato	Atualizar campo last_contactpoint na tabela de compromisso
Evite direitos duplicados	Direito aplicável	Anula se já existir um registro semelhante
Evite produto vendido duplicado	Produto vendido aplicável	Anula se já existir um registro semelhante
Evite duplicar a equipe do cliente	Equipe do cliente aplicável	Anula se já existir um registro semelhante
Evitar equipe de conta duplicada	Equipe de conta aplicável	Anula se já existir um registro semelhante

Fluxos de sucesso do cliente

Esta seção inclui os fluxos de sucesso do cliente.

Fluxo	Descrição
Executar fluxo de ALE e enviar notificação	Fluxo primário que aciona o subfluxo do cliente e envia uma notificação.
Executar ação de fluxo de ALE	Ação que contém o script para acionar o subfluxo.
Sessão de consultoria: otimizar arquitetura	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Sessão de consultoria: Avaliação de estratégia	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Anexar artigo de conhecimento da ALE - Central de controle de serviços	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Avaliação: pesquisa e revisão trimestrais do NPS	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Criar registro de problema e sinal de risco	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Transformação digital da experiência do cliente - Padrão	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Objetivo da transformação digital da experiência do cliente	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.

Fluxo	Descrição
Custos legados de desativação	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Objetivo de custos legados de desativação	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Habilitar Business Velocity	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Acessar reprodução ecológica	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Revisão de implementação de parceiro interno	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Revisões e recomendações de implementação de produto	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Prova de conceito do produto	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Contato responsável	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Acompanhamento programado	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.
Configurar a próxima revisão de negócios trimestral	Subfluxo de demonstração: execute ações internas para ajudar a melhorar a integridade geral do compromisso com este cliente. Siga o playbook anexado para orientar as próximas etapas e ações recomendadas.

Tradução automática