



# Xanadu Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Zuletzt aktualisiert: 07.11.2024

Automatische Übersetzung

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

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

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

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

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

Inhaltsverzeichnis

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts..... 4

    Konto-Onboarding.....5

        Account-Onboarding erkunden..... 6

        Account-Onboarding konfigurieren..... 8

        Mithilfe von Account-Onboarding.....26

    Kundenerfolg..... 33

        Kundenerfolg erkunden.....34

        Konfigurieren Sie Kundenerfolg..... 35

        Kundenerfolg nutzen.....59

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts – Referenz.....61

    Domain Separation und Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts..... 61

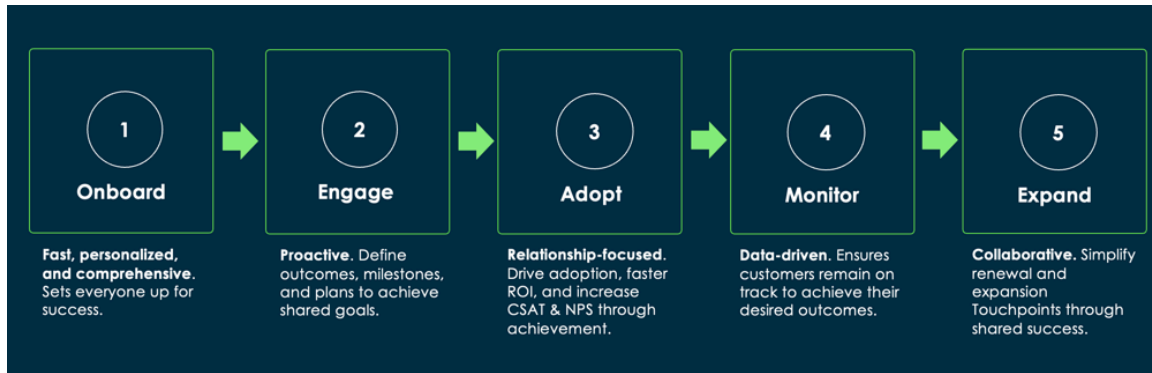
    Account-Onboarding-Referenz..... 63

    Kundenerfolgsreferenz..... 64

# Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Die Anwendung ServiceNow® Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ermöglicht es Anbietern aus der Technologiebranche, eine strukturierte Onboarding-Experience zu erstellen sowie Ziele, Ergebnisse, Meilensteine und Pläne zu definieren und nachzuverfolgen, um gemeinsame Ziele zu erreichen.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Aufgaben, die am Lebenszyklus Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts beteiligt sind.



Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts -Funktionen umfassen Folgendes:

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

Automatische Übersetzung

## Erste Schritte

## Konto-Onboarding



Definieren Sie mit dem vorkonfigurierten Playbook eine strukturierte, wiederholbare Onboarding-Experience.

## Kundenerfolg

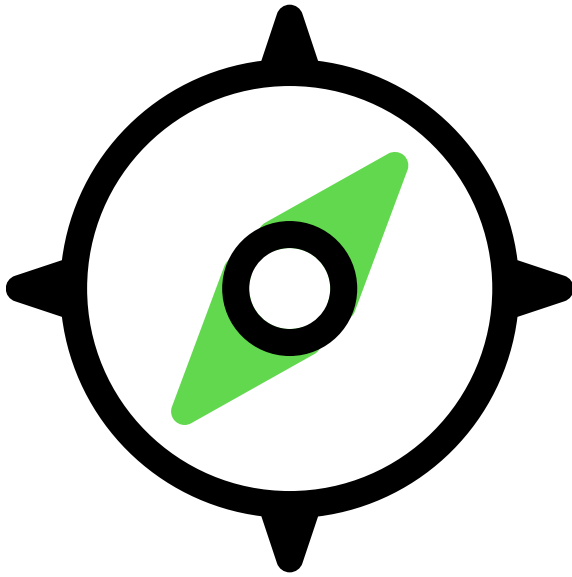


Verfolgen Sie Erfolgsziele und Ergebnisse, mindern Sie Risiken, und identifizieren Sie Möglichkeiten zur Erweiterung und Erneuerung.

**Konto-Onboarding**

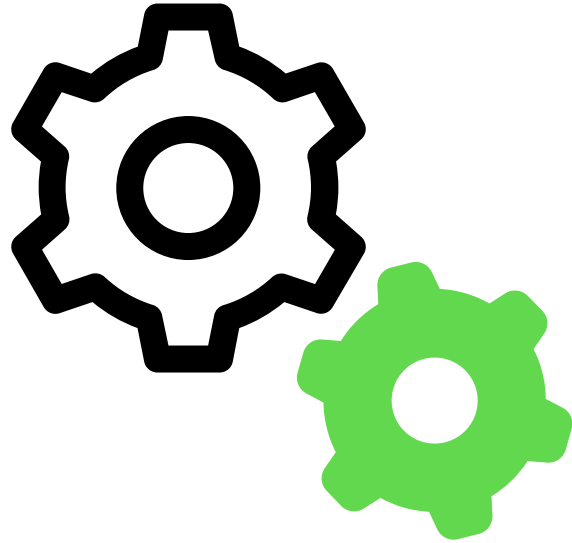
Erstellen Sie eine strukturierte Onboarding-Experience und ermöglichen Sie gleichzeitig die Zusammenarbeit und Transparenz mit internen und externen Stakeholdern während des Onboarding-Prozesses.

## Untersuchen



Erfahren Sie mehr über das Konto-Onboarding-Playbook und seine wichtigsten Funktionen.

## Konfigurieren



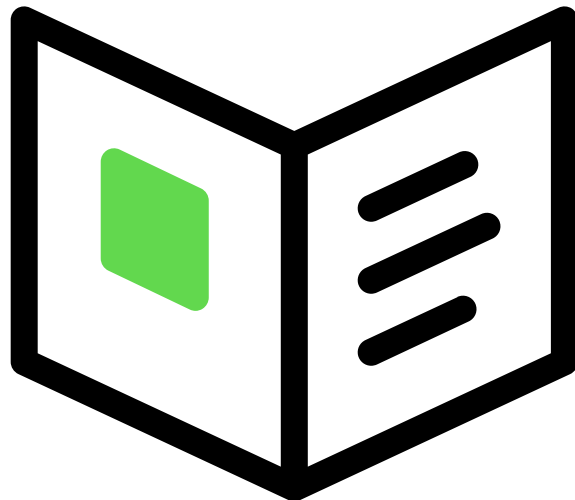
Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein und konfigurieren Sie es.

## Verwenden



Verwenden Sie das Playbook, um das Onboarding von Kunden durchzuführen

## Referenz



Rufen Sie Informationen zum Datenmodell und zu den installierten Komponenten ab

Automatische Übersetzung

## Account-Onboarding erkunden

Mit der Lösung für das Account-Onboarding können Anbieter aus der Technologiebranche eine strukturierte, wiederholbare Onboarding-Experience definieren. Sie ermöglicht

Zusammenarbeit, Transparenz und Einblicke sowohl für interne Mitarbeiter als auch für externe Kunden, die am Onboarding-Prozess beteiligt sind.

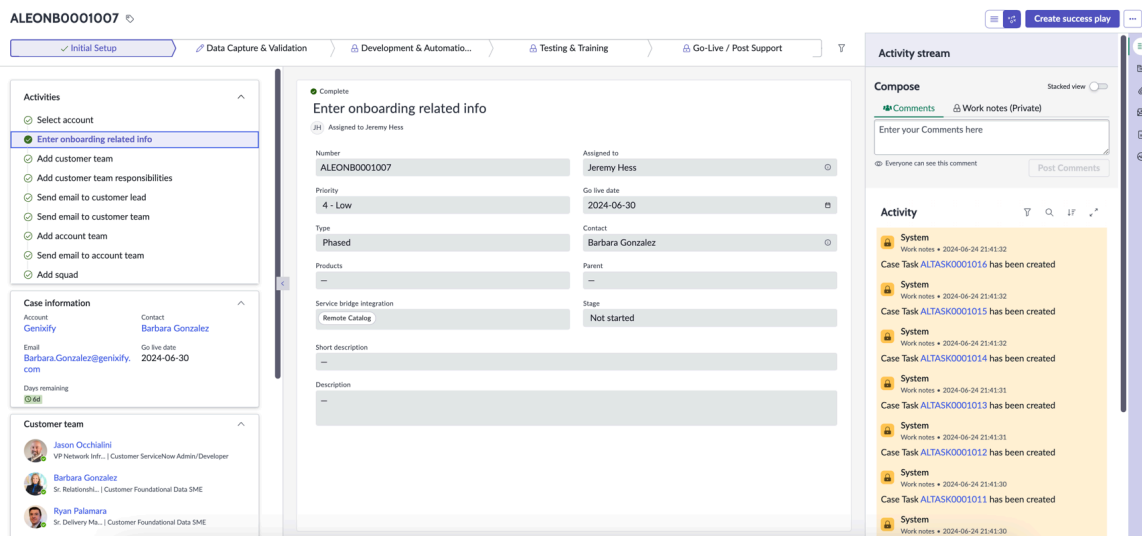
Die Lösung für das Account-Onboarding umfasst ein Playbook, einen dedizierten Onboarding-Falltyp und definierte Fallaufgaben, die diesen wichtigen Prozess unterstützen. Sie können das Playbook als Vorlage oder als Einstiegshilfe in Ihre Onboarding-Experience verwenden.

Das Account-Onboarding umfasst Folgendes:

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

## Playbook für das Account-Onboarding

Das Playbook für das Account-Onboarding verfügt über vorkonfigurierte Aktivitäten, um das Bootstrap der Erstellung der Onboarding-Experience zu unterstützen. Im Playbook gibt es mehrere Kernaktivitäten, die wiederverwendet werden können, um eine Reihe von Aktionen im gesamten Workflow zu erstellen. Das Playbook dient als Vorlage und kann von Service Providern entsprechend ihren Geschäftsanforderungen konfiguriert werden.



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

Wenn Sie eine Aktivität in einer Phase als abgeschlossen markieren, wechseln Sie zur nächsten Aktivität. Sie können eine Aktivität jederzeit speichern und später zum Playbook zurückkehren. Nachdem Sie alle Aktivitäten in einer Spur abgeschlossen haben, wechseln Sie zur nächsten Spur. Wenn Sie Aktivitäten und Spuren abschließen, wird der Status im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Ein Aktivitätsprotokoll im kontextbezogenen

Seitenbereich zeigt alle Daten, die Sie für die jeweilige Aktivität eingegeben haben. Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter [Playbook-Layout und -Funktionen](#) .

## Workflow für das Account-Onboarding

Der Account-Onboarding-Workflow umfasst die folgenden Phasen:

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



## Account-Onboarding konfigurieren

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

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- Erstellen Sie einen Account-Onboarding-Fall
- Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren
- Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein
- Konfigurieren Sie das Playbook für das Account-Onboarding mit dem Prozessautomatisierungs-Designer
- Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein
- Führen Sie die geplante Aufgabe aus, um die Bereitstellungstabelle zu sichern

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_customerservice.customer\_admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

## Plugins für Account-Lebenszyklus-Events

| Plugin                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Technologiekern [com.sn_ti_core]                                                           | Vertikale Kundenservice-Management Erweiterungen der Technologiebranche.                                                                                                                  |
| Customer Service [com.sn_customerservice]                                                  | Automatisieren Sie Ihre Prozesse, und geben Sie Servicemitarbeitern Einblick in die Kundensysteme und Tools, die sie benötigen, um Ihren Kunden proaktive Services bereitzustellen.       |
| Installationsbasiertes Management für Customer Service [com.snc.install_base]              | Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status ihrer Installationsbasis zu erfassen und Beziehungen zu nachgelagerten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktionsweise auswirken könnten |
| Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]                            | Ermöglicht Ihnen das Anpassen der standardmäßigen Playbook-Anwender-Experience, um den gewünschten Geschäftsprozess-Workflow zu erstellen.                                                |
| Playbooks für Kundenservice-Management [com.sn_csm_playbook]                               | Führt Kundenservice-Mitarbeiter durch die verschiedenen Aufgaben zur Lösung von Kundenproblemen und visualisiert den gesamten Lebenszyklus für verschiedene und isolierte Prozesse.       |
| Kundenservicefalltypen [com.snc.csm_case_types]                                            | Durch die Aktivierung dieses Plugins kann der Systemadministrator Falltypen erstellen und verwalten.                                                                                      |
| Verbundene zugehörige Elemente des Datensatzes [com.snc.sn_record_related_items_connected] | Aktiviert datensatzbezogene Elemente.                                                                                                                                                     |
| Guided Decisions Experience [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]                 | Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook auf Workspace.                                                 |

## Prozedur

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

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

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

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

## Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein

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

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

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

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

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

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

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

- [Ersteinrichtung](#)
- [Datenerfassung und -validierung](#)
- [Entwicklung und Automatisierung](#)
- [Tests und Schulungen](#)
- [Veröffentlichung und Support im Anschluss an den Support](#)

## Erstellen Sie einen Account-Onboarding-Fall

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

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.agent

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie das **Listensymbol**.
2. Navigieren Sie zu **Account-Onboarding-Fälle > Alle**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.  
Das Playbook für das Account-Onboarding wird gestartet. Sie können die verschiedenen Aktivitäten konfigurieren und den Account-Onboarding-Fall erstellen. Details siehe [Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein](#).

## Ersteinrichtung

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

| Aktivität                                       | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account auswählen                               | <p>Wenn Sie den Kundenaccount auswählen, wird ein neuer Account-Onboarding-Fall generiert.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn der Account-Onboarding-Fall aus einem Fall generiert wurde, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt.</p> <p>Klicken Sie auf „<b>Fortsetzen</b>“, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Die onboarding-bezogenen Informationen eingeben | <p>Die nächste Aktivität im Playbook umfasst das Sammeln von Informationen im Zusammenhang mit dem Onboarding. Die auszufüllenden Pflichtfelder sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugewiesen an: Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters aus, der an diesem Fall arbeitet.</li> <li>• Service Bridge integration: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht erforderlich: Es ist keine Integration Service Bridge erforderlich.</li> <li>◦ Remotekatalog: Für die Remotekatalogfunktion ist eine -Integration Service Bridge erforderlich.</li> <li>◦ Remoteaufgabe: Für die Funktion „Remoteaufgabe“ ist eine Integration Service Bridge erforderlich.</li> <li>◦ Synchronisierung von Grundlagendaten: Für die Synchronisierungsfunktion für Grundlagendaten ist eine Integration Service Bridge erforderlich.</li> </ul> </li> <li>• Typ: Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</li> </ul> |

| Aktivität                                       | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gestaffelt: Ein bestimmter Teil des Onboarding-Prozesses für diesen Kunden wird über diesen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Onboarding-Fall verwaltet.</li> <li>◦ Vollständig: Der gesamte Onboarding-Prozess für diesen Kunden erfolgt durch diesen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Onboarding-Fall.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geben Sie das Go-Live-Datum an, und wählen Sie <b>Als abgeschlossen</b> markieren, um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Für einen neuen Datensatz wird das Feld „Status“ auf „<b>Neu</b>“ festgelegt. Wenn dieses Feld aktualisiert wird, wird das Feld Phase basierend auf der vordefinierten Zuordnung automatisch aktualisiert. Diese Zuordnung ist auch für Account-Onboarding-Fallaufgaben zwischen den Feldern Fortschritt und Status verfügbar. Details siehe <a href="#">Feldzuordnung für Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben</a>.</p> |
| Kundenteam hinzufügen                           | <p>Fügen Sie die Kundenkontakte hinzu, die am Account-Onboarding-Fall arbeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geben Sie Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf <b>Hinzufügen</b>, um einen neuen Kundenkontakt zu erstellen.</li> <li>• Wählen Sie <b>Als abgeschlossen</b> markieren aus, um zum nächsten Schritt zu wechseln.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Fügen Sie Kundenteam-Verantwortlichkeiten hinzu | <p>Weisen Sie jedem der hinzugefügten Kundenkontakte Verantwortlichkeiten zu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie den Kontakt aus, den Sie im vorherigen Schritt hinzugefügt haben.</li> <li>• Wählen Sie im Feld Verantwortlichkeit eine der vordefinierten Anwenderrollen aus, und klicken Sie auf <b>Hinzufügen</b>, um dem Kundenkontakt die Verantwortlichkeit zuzuweisen.</li> <li>• Klicken Sie auf <b>Als abgeschlossen</b> markieren, um zum nächsten Schritt zu wechseln.</li> </ul> <p>Wenn dieser Schritt abgeschlossen ist, werden automatisch zwei E-Mails generiert. Die erste E-Mail gibt den primären Ansprechpartner für den Account-Onboarding-Fall an. In der zweiten E-Mail werden die wichtigsten am Onboarding-Prozess beteiligten Teammitglieder identifiziert.</p>                                                                                                                                                                                           |

| Aktivität               | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p><b>i Hinweis:</b> Anwendern mit den folgenden Verantwortlichkeiten müssen vom Administrator explizit bestimmte Rollen gewährt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktpunkt für Kunden-Onboarding: Anwendern mit dieser Verantwortung muss die Rolle <code>sn_customerservice.customer_admin</code> gewährt werden.</li> <li>• Wichtige Teammitglieder: Anwender mit Verantwortlichkeiten für wichtige Teammitglieder müssen die Rolle <code>sn_customerservice.customer_case_manager</code> erhalten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Account-Team hinzufügen | <p>Fügen Sie Verantwortlichkeiten hinzu, und weisen Sie sie den internen Teammitgliedern (Service Provider) zu, die am Account-Onboarding-Fall arbeiten. Dies schließt den Administrator ServiceNow ein, der den Fall bearbeitet. Nachdem der Account hinzugefügt wurde, wird eine E-Mail an alle Teammitglieder gesendet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie im Feld <b>Verantwortlichkeit</b> eine vordefinierte Anwenderrolle aus.</li> <li>• Wählen Sie einen Anwender aus, dem diese Rolle zugewiesen ist, und klicken Sie auf <b>Hinzufügen</b>, um dem Teammitglied die Verantwortung zuzuweisen.</li> <li>• Klicken Sie auf <b>Als abgeschlossen</b> markieren, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Standardmäßig werden alle Aufgaben im Playbook dem Administrator ServiceNow des Anbieters zugewiesen.</p> |
| Team hinzufügen         | <p>Fügen Sie die Teammitglieder hinzu, die am Abschluss des Onboarding-Falls und an anderen Aktivitäten beteiligt sind. Dies ist eine optionale Aktivität.</p> <p>Klicken Sie auf <b>Als abgeschlossen</b> markieren, um zur nächsten Phase zu wechseln.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

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

### Feldzuordnung für Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben

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

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

| Status           | Standardphase   | Verfügbare Phasen                                                                        |
|------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu              | Nicht gestartet | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht gestartet</li> <li>• Gefährdet</li> </ul> |
| Nicht zugewiesen | Nicht gestartet | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht gestartet</li> <li>• Gefährdet</li> </ul> |
| Aktiv            | On-Track        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• On-Track</li> <li>• Gefährdet</li> </ul>        |
| Blockiert        | Angehalten      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angehalten</li> <li>• Gefährdet</li> </ul>      |
| Geschlossen      |                 | Fertig                                                                                   |
| Abgebrochen      |                 | Fertig                                                                                   |

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

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

| Status            | Standardwert | Verfügbare Optionen                                                                 |
|-------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Offen             |              | Nicht gestartet                                                                     |
| Auf Kunden warten | Angehalten   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angehalten</li> <li>• Gefährdet</li> </ul> |
| Warten (intern)   | Angehalten   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angehalten</li> <li>• Gefährdet</li> </ul> |
| In Bearbeitung    | On-Track     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• On-Track</li> <li>• Gefährdet</li> </ul>   |
| Prüfung           | On-Track     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• On-Track</li> <li>• Gefährdet</li> </ul>   |
| Geschlossen       |              | Fertig                                                                              |

## Zuordnung von Account-Onboarding-Fallaufgaben zwischen Status- und Fortschrittsfeldern (Fortsetzung)

| Status      | Standardwert | Verfügbare Optionen |
|-------------|--------------|---------------------|
| Abgebrochen |              | Fertig              |

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

### Datenerfassung und -validierung

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

| Stufe                                  | Aktivität                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Datenerfassung und -validierung</b> | <p>Wählen Sie für diese Aufgabe die Art der auszuführenden Aktivität aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Datenerfassung:</b> Kennzeichnet wichtige Daten, die in das System importiert werden.</li> <li>• <b>Risikoverringerung:</b> Bezeichnet ein mit dem Onboarding dieses Kunden verbundenes Risiko, das verwaltet werden muss.</li> <li>• <b>Entwicklung:</b> Verfolgt eine erforderliche interne oder externe Entwicklungsaktion.</li> <li>• <b>Schulung:</b> Bezeichnet eine Schulungsaktivität, die vor dem Go-Live-Datum erforderlich ist.</li> <li>• <b>Testen:</b> Bezeichnet eine Testaktivität, die vor dem Go-Live-Datum erforderlich ist.</li> </ul> <p>Die folgenden Standardtabellen sind mit dem Basissystem verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkontakte</li> <li>• Standort</li> <li>• Serviceberechtigung</li> <li>• Installationsbasiselement</li> <li>• Account-Adressen-Beziehung</li> <li>• Vertrag</li> <li>• Verkaufte Produkte</li> <li>• Installationsbasis für verkaufte M2M-Produkte</li> </ul> <p>Anwenderdefinierte Bedingungen wurden definiert, und Feldwerte in diesen Tabellen wie Quelltable, Zieltabelle und Datenquelle werden in jeder dieser Tabellen automatisch ausgefüllt. Sie können diese Flows verwenden, indem Sie Daten direkt in diese Tabellen importieren und sie veröffentlichen, wenn sie bereit sind. Einzelheiten zum Importieren von Daten in</p> |

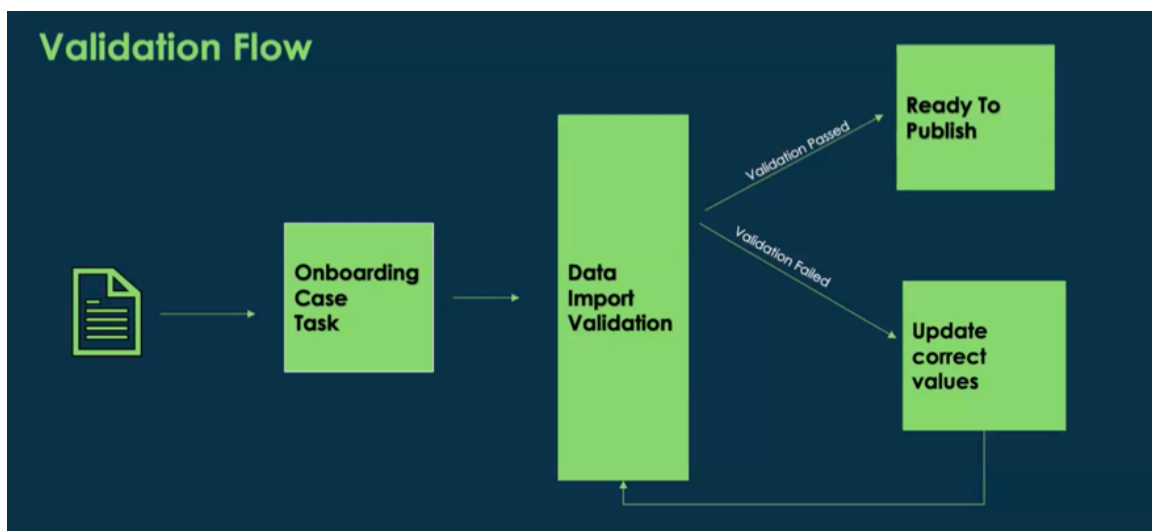
| Stufe | Aktivität                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>diese Tabellen finden Sie unter <a href="#">Importieren Sie Daten in das Playbook für das Account-Onboarding</a>.</p> <p>Diese Tabellen wurden mit bestimmten Bedingungen konfiguriert, und die Feldwerte wurden automatisch ausgefüllt. Sie können diese Tabellen mithilfe des Prozessautomatisierungs-Designers je nach Ihren Anforderungen ändern und neue Tabellen und Aktivitäten hinzufügen. Details siehe <a href="#">Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Datenvalidierungsassistent“</a>..</p> |

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

### Flow zur Validierung von Account-Onboarding-Daten

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

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



Der Datenimport-Flow umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Kunde lädt eine Excel-Datei als Anhang in die Aufgabe zum Importieren von Account-Onboarding-Daten hoch.
2. Die Daten werden in die Bereitstellungstabelle geladen und validiert, um sicherzustellen, dass nur die richtigen Daten veröffentlicht und in die Zieltabelle verschoben werden können. Mit dem Basissystem sind mehrere vordefinierte Validierungen verfügbar. Sie können zusätzliche Validierungen erstellen oder bei Bedarf ein anwenderdefiniertes Skript verwenden. Details siehe [Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Datenvalidierungsassistent“](#)..
3. Wenn die Validierung abgeschlossen ist, werden die Daten in eine der folgenden Kategorien verschoben:

4. ◦ Bereit zur Veröffentlichung: Die Daten erfüllen alle Validierungsbedingungen und können veröffentlicht werden.
- Handlungsbedarf: Überprüfen Sie die Datensätze im **Handlungsbedarf**-Status, beheben Sie die Fehler, und wählen **Sie Speichern** aus. Diese aktualisierten Datensätze werden in den Status **„Noch zu validieren“** verschoben.

### Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Datenvalidierungsassistent“.

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts > Datenvalidierungs-Assist-Support > Datenvalidierungsassistent** Tabelle.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um den Datensatz „Datenvalidierungsassistent“ zu öffnen.
3. Wählen Sie den Validierungstyp aus, der Feldebene oder Datensatzebene sein kann.
4. Für den Validierungstyp auf Feldebene können Sie einen der folgenden Validierungs-Untertypen auswählen:
  - Referenz: Wählen Sie die Referenztabelle, das Referenztabellenfeld, die Bereitstellungstabelle und das Feld Bereitstellungstabelle aus. Geben Sie die Referenzfelder in der Bereitstellungstabelle an. Ein Referenzfeld speichert einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle. Wenn Sie ein Referenzfeld definieren, wird eine Beziehung zwischen den beiden Tabellen erstellt.
  - Auswahl: Wählen Sie die Zieltabelle, das Zieltabellenfeld, die Bereitstellungstabelle und das Bereitstellungstabellenfeld aus. Wird verwendet, um zu validieren, ob der in Excel angegebene Wert vorhanden ist.
  - Datum: Wählen Sie das Datumsformat, die Bereitstellungstabelle und das Bereitstellungstabellenfeld aus.
  - Datum/Uhrzeit: Wählen Sie das Datums- und Uhrzeitformat, die Bereitstellungstabelle und das Feld Bereitstellungstabelle aus.
  - Boolesch: Wählen Sie die Bereitstellungstabelle und das Feld Bereitstellungstabelle aus. Prüft auf ein Wahr- oder Falsch-Ergebnis.
  - Zeichenbegrenzungen für Zeichenfolgen: Geben Sie die Felder Max. Länge, Bereitstellungstabelle und Bereitstellungstabelle an. Wird verwendet, um zu validieren, ob die Zeichenfolgenlänge den angegebenen Grenzwert nicht überschreitet.
  - Ganzzahl oder Dezimalzahl: Geben Sie die Felder Bereitstellungstabelle und Bereitstellungstabelle an. Wird verwendet, um zu validieren, ob das Feld eine Ganzzahl oder eine Dezimalzahl ist.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**, um anzugeben, ob eine Validierungsbedingung obligatorisch ist.

6. Für den Validierungstyp auf Datensatzebene können Sie anwenderdefinierte Skripts definieren, um die Datensätze der Bereitstellungstabelle zu validieren. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Validierungsbeispielskript.

```
(function executeCondition( /* glide record */ stagingTableGr) {
    var obj = {
        validationPassed: true,
        message: ''
    }; /*      validationPassed : return true if validation passed else
    return false      message : populate error message if validationPassed
    is false else return empty string      */
    if (global.JSUtil.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. Klicken Sie auf „**Absenden**“, um eine neue Validierungshilfetabelle zu erstellen.

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

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

### Vorbereitungen

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

### Prozedur

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

**i Hinweis:** Die Bezeichnungenamen in der angehängten Vorlage müssen mit den Feldnamen in der Zieltabelle übereinstimmen.

5. Im Schritt „Datenquelle“ können Sie den Standardwert *Import set table name* ändern und auf **Fortsetzen** klicken.

Die Datenquelle wird erstellt und auf der Registerkarte „Datenquelle“ in der zugehörigen Liste angezeigt. Klicken Sie auf den Link *Name*, um die Datenquelle anzuzeigen. Beachten

Sie, dass das Feld Name den Datenquellennamen mit dem Präfix *ALE\_DS* gefolgt vom Namen des Importsatztabellennamens anzeigt. Der interne Name der Importsatztabelle wird ebenfalls angezeigt.

6. Im Schritt Transformationszuordnung können Sie den Standardwert *Transform map name* ändern und auf **Fortfahren** klicken.  
Die Transformationszuordnung wird erstellt und auf der Registerkarte Transformationszuordnung in der zugehörigen Liste angezeigt. Klicken Sie auf den Link *Name*, um zur Transformationszuordnung zu navigieren und Folgendes anzuzeigen:
  - Quelltable: Dies ist die Importsatztabelle, die die Bereitstellungsdaten enthält.
  - Zieltabelle: Die Tabelle, in die die Bereitstellungsdaten verschoben werden.
  - Feldzuordnungen: Zeigt die Zuordnung zwischen den Feldern in den Quell- und Zieltabellen.

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

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

### Nächste Maßnahme

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

.

### Fügen Sie die Datenimportaufgabe hinzu

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

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie den **Onboarding-Prozess Account-Lebenszyklus aus**.
3. Navigieren Sie zur Spalte „Datenerfassung und -validierung“, und wählen **Sie Aktivität hinzufügen aus**.
4. Wählen Sie **Account Lifecycle Events** (Account-Lebenszyklus-Ereignisse) und anschließend **Create & View Tech Task Record** (Tech-Aufgabendatensatz erstellen und anzeigen) aus.
5. Wählen Sie für die neu hinzugefügte Aufgabe das Symbol „**Bearbeiten**“ aus, um die Eigenschaften anzuzeigen.
6. Wählen Sie **Alle Eigenschaften** anzeigen und dann **Erweitern** aus.
7. Geben Sie auf der Registerkarte Allgemein den Bezeichnungsnamen und die Beschreibung ein.
8. Wählen Sie im Feld Startzeitpunkt die Option **Mit vorherigem** aus. Mit dieser Option können Sie alle Aktivitäten in der Aufgabe parallel ausführen.

9. Wählen Sie die Registerkarte Automatisierung aus, und geben Sie im Abschnitt Eingaben Folgendes ein:

- Tabelle: Die Tabelle, für die der Datensatz erstellt wird. Wählen Sie **Account-Lebenszyklus-Importaufgabe (sn\_ti\_core\_imp\_task)** aus.
- Bedingungen für Abbruch: Geben Sie die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, bevor die Aufgabe in den Status „Abgebrochen“ versetzt wird.
- Geschlossen-Bedingungen: Geben Sie die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit die Aufgabe in den Status Geschlossen wechselt.
- Onboarding-Fall: Wählen Sie den Auslöser Account-Onboarding-Falldatensatz aus, um diesen Datensatz dem Account-Onboarding-Fall zuzuordnen.
- Datensatzansicht: Der Name der Formularansicht, die im Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts angezeigt werden soll. Geben Sie hier *tech\_pad\_imp\_task\_view* ein.
- Name der Verantwortlichkeit: Wählen Sie die Anwenderrolle ServiceNow Developer/Administrator aus der Liste aus. Diese Rolle wird den internen Teammitgliedern zugewiesen (definiert in der Aufgabe Verantwortlichkeiten des internen Teams zuweisen der Phase **Initiieren** des Playbooks). Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie das Playbook für das Account-Onboarding ein](#). Benutzer mit dieser Rolle können die Datenimportaufgabe ausführen.

10. Wählen Sie **Feld hinzufügen**, und geben Sie Daten in die folgenden Felder aus der Tabelle „Importaufgabe Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ein.

- Quelltable: Fügen Sie den internen Namen der Bereitstellungstabelle hinzu. Beispiel: *sn\_acct\_lc\_account\_onb\_import\_locations*.
  - Zieltabelle: Fügen Sie den internen Namen der Zieltabelle hinzu. Beispiel: *cmn\_location*.
  - Datenquelle: Wählen Sie die Datenquelle aus. Beispiel: *cmn\_location\_template.xlsx*.
  - Datenimportstatus: Der Standardwert ist 1 (Daten noch nicht geladen).
  - Status: Der Standardstatus ist auf 1 (Offen) festgelegt.
  - Typ: Wählen Sie *data\_capture* aus.
  - Account: Wählen Sie den Account-Onboarding-Fall aus, der der Fallaufgabe zugeordnet ist.
  - Übergeordnet: Wählen Sie den übergeordneten Datensatz aus, der dem Account-Onboarding-Fall zugeordnet ist.
  - Für Kunden sichtbar: Legen Sie diese Option auf „**falsch**“ fest.
- Geben Sie den Betreff und die Beschreibung nach Bedarf ein und wählen Sie **Fertig**

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

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

### Importieren Sie Daten in das Playbook für das Account-Onboarding

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

### Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach Abschluss der ersten Phase im Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts können Sie mit der Phase „ **Datenerfassung und -validierung** “ fortfahren. Mehrere Standardtabellen wurden mit dem Basissystem konfiguriert. Um Daten in diese Standardtabellen zu importieren, gehen Sie wie folgt vor:

### Prozedur

1. Öffnen Sie die erste Tabelle, und klicken Sie **auf Datensatz öffnen**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Datenimport“ auf die Registerkarte **Details**. Wählen Sie im Feld Kontakt den Kundenkontakt aus, der an diesem Fall arbeitet.
3. Klicken Sie im rechten Bereich auf das **Anhangsymbol**.
4. Klicken Sie im Abschnitt Anhänge auf das Symbol **Aktionen** und klicken Sie auf **Herunterladen**.
5. Öffnen Sie die XLSX-Datei, und geben Sie alle Datensätze ein, die Sie hochladen möchten.

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

6. Klicken Sie auf das Plus-Symbol, um eine oder mehrere Excel-Dateien aus der Liste auszuwählen, und klicken Sie auf **Hochladen**.
7. Klicken Sie **auf Aus Anhängen** importieren, und wählen Sie die zu importierenden Dateien aus.
8. Klicken Sie auf **Importieren**, um die Daten hochzuladen und in die Bereitstellungstabelle zu verschieben.
9. Wenn die Daten **erfolgreich validiert** wurden! Überprüfen Sie die **Bereitstellungstabelle**. Meldung angezeigt wird, werden die Datensätze in einen der folgenden Status verschoben:
  - Bereit zur Veröffentlichung: Die Datensätze weisen keine Validierungsfehler auf und können veröffentlicht werden.
  - Handlungsbedarf: Datensätze in diesem Status weisen einige Probleme auf, die behoben werden müssen.
  - Noch zu validieren: Datensätze in diesem Status wurden nicht validiert.
10. Überprüfen Sie die Datensätze im Status *Needs attention*, überprüfen Sie die Informationen in der Spalte Kommentar, und ändern Sie den Datensatz bei Bedarf.
11. Navigieren Sie nach dem Bearbeiten des Datensatzes zur Liste *Yet to validate*, und klicken Sie auf *Validate*.
12. Wenn sich alle Datensätze in der Liste *Ready to publish* befinden, wählen Sie die zu veröffentlichenden Datensätze aus, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

**i Hinweis:**

- Wenn Sie mehrere Dateien gleichzeitig importieren, kann der Datenimportvorgang langsamer werden.
- Während die Daten validiert werden, können Sie auf **Weitere hinzufügen** klicken, um weitere Dateien zu importieren und parallel zu verarbeiten.
- Wenn die importierten Daten beschädigt sind oder mehrere Fehler aufweisen, wählen Sie **Neu starten**. Diese Aktion löscht alle hochgeladenen Daten in der Bereitstellungstabelle und startet den Prozess von Beginn an. Daten im Status *Ready to publish* werden ebenfalls gelöscht.

13. Wählen Sie **Schließen**.

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

### Entwicklung und Automatisierung

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

| Stufe                           | Aktivität | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entwicklung und Automatisierung |           | <p>Die folgenden Aktivitäten sind mit dem Basissystem verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten Sie Account-Beziehungen ein</li> <li>• Wartungszeitpläne festlegen</li> <li>• Erstellen Sie Prozess-SLAs und -Angebote</li> <li>• Berichterstellung</li> <li>• Katalogentwicklung (allgemein)</li> <li>• Zugehörige Arbeiten</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn Sie in der Phase Ersteinrichtung eine der Service Bridge Integrationsoptionen ausgewählt haben, werden die relevanten Aktivitäten angezeigt und können je nach Bedarf konfiguriert werden.</p> <p>Dies sind Demoaufgaben, die entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden können. Sie können Aufgaben hinzufügen oder löschen und sie nach Bedarf ändern. In der zugehörigen Arbeitsaktivität können Sie bei Bedarf Ad-hoc-Aufgaben erstellen.</p> |

| Stufe | Aktivität | Details                                                                                                                                                                                        |
|-------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |           | Weitere Informationen zu einfachen Konfigurationsaufgaben finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren Sie einfache Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts</a> <a href="#">Playbook-Aufgaben</a> . |

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

### Tests und Schulungen

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

| Stufe                       | Aktivität | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tests und Schulungen</b> |           | <p>Die folgenden Aufgaben sind mit dem Basissystem verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Change-Anforderung bei Veröffentlichung</li> <li>• Go-Live-Kommunikation planen und durchführen</li> <li>• Schulung planen und absolvieren</li> <li>• Führen Sie das Training durch</li> </ul> <p>Klicken Sie auf <b>Als abgeschlossen markieren</b>, um zur nächsten Phase zu wechseln.</p> |

### Veröffentlichung und Support im Anschluss an den Support

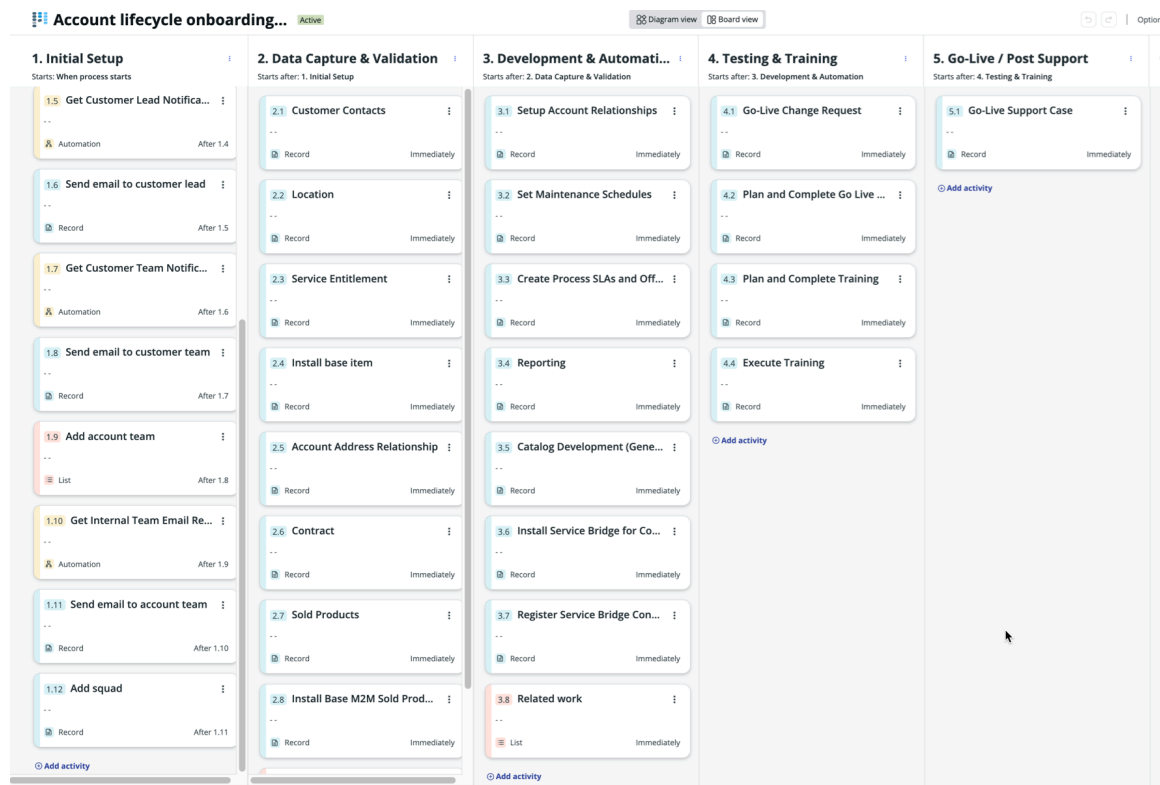
Dieser Schritt soll sicherstellen, dass alle Schritte vor dem Go-Live-Datum abgeschlossen sind, und alle ausstehenden Probleme beheben.

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

### Konfigurieren Sie das Playbook für das Account-Onboarding mit dem Prozessautomatisierungs-Designer

Verwenden Sie Prozessautomatisierungs-Designer in Workflow-Studio [], um das Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts zu konfigurieren.

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



## Konfigurieren Sie einfache Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Playbook-Aufgaben

Einfache Playbook-Aufgaben können Sie mit Prozessautomatisierungs-Designer konfigurieren.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn\_acct\_lc.agent
- Mindestens eine Prozessautomatisierungs-Designer -Rolle. Details siehe [Prozessautomatisierungs-Designer Playbooks Rollen](#) .

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie den **Onboarding-Prozess Account-Lebenszyklus** aus.
3. Navigieren Sie zur Spalte „Entwicklung und Automatisierung“, und wählen Sie die Aktivität „Account-Beziehungen einrichten“ aus.
4. Wählen Sie im Fenster Aktivitätseigenschaften die **Option Alle Eigenschaften** anzeigen und anschließend **Erweitern** aus.

5. Geben Sie auf der Registerkarte Allgemein den Bezeichnungsnamen und die Beschreibung ein.
6. Wählen Sie im Feld Startzeitpunkt die Option **Mit vorherigem** aus.  
Mit dieser Option können Sie alle Aktivitäten in der Aufgabe parallel ausführen.
7. Wählen Sie die Registerkarte Automatisierung und dann die Tabelle mit **Lebenszyklusaufgaben für Accounts** aus.
8. Fügen Sie alle erforderlichen Felder und alle weiteren Felder hinzu, die für diese Aufgabe im Playbook Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts ausgefüllt werden müssen.
9. Wählen Sie **Fertig** und dann **Aktivieren aus**.

## Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen für Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Regel in Empfohlene Aktionen](#) .
2. Erstellen Sie eine Empfehlung.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Empfehlung in Empfohlene Aktionen](#) .
3. Erstellen Sie einen Ressourcengenerator.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Empfohlene Aktionen](#) .
4. Erstellen Sie Anleitungen und Feldempfehlungen.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen in Empfohlene Aktionen](#) .

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

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Daten in der Bereitstellungstabelle werden gesichert, wenn:

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

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

### Prozedur

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

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

### 3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

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

### Ergebnisse

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

## Mithilfe von Account-Onboarding

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

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Zielseite des Account-Onboardings](#)
- [Zeigen Sie Account-Onboarding-Fälle im Verbraucherserviceportal an](#)
- [Empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding](#)
- [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe für das Account-Onboarding](#)
- [Knowledge Base für Account-Onboarding](#)

### Zielseite des Account-Onboardings

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

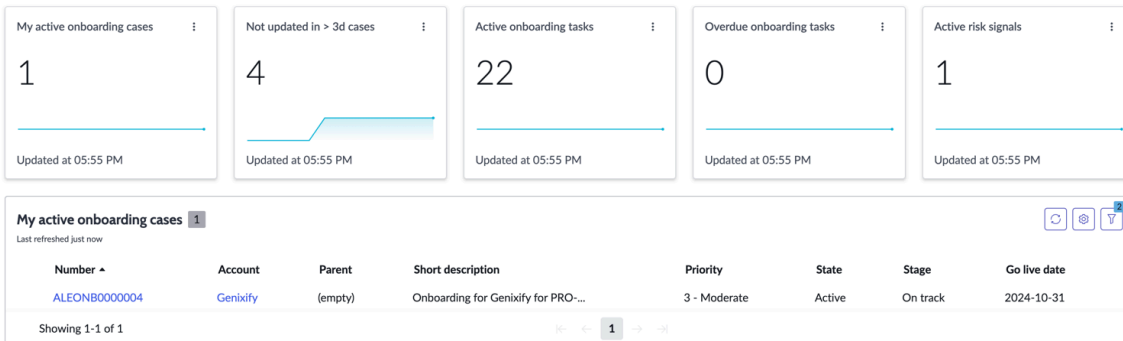
Als Onboarding-Mitarbeiter (`sn_acct_lc_agent`) können Sie auf dieser Seite ihre Onboarding-Fälle und -Aufgaben schnell scannen und priorisieren. Die folgenden Bewertungskarten mit Echtzeitdaten werden angezeigt:

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

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

## Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



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

## Zeigen Sie Account-Onboarding-Fälle im Verbraucherserviceportal an

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- `sn_acct_lc_agent`
- `sn_customerservice_customer.admin`
- `sn_customerservice_case_manager`
- `sn_customerservice.customer`

### Prozedur

1. Verwenden Sie den Namen und das Passwort, das Sie während des Registrierungsprozesses erstellt haben, um sich beim Consumer Service Portal anzumelden.  
Details siehe [Consumer Service Portal verwenden](#).
2. Klicken Sie auf **Meine Listen**, um die Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben anzuzeigen.  
Sowohl interne als auch externe Benutzer können die Onboarding-Fälle im Verbraucherserviceportal anzeigen. Die Fallliste wird basierend auf dem Benutzertyp und der Rolle gefiltert.
  - Interne Benutzer: Wenn sich ein interner Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.agent` anmeldet, wird der Filter auf das Feld **Zugewiesen an** festgelegt, und die Listen werden wie folgt gefiltert.
    - Alle Onboarding-Fälle: Alle im System vorhandenen Onboarding-Fälle werden angezeigt.
    - Meine Onboarding-Fälle und Fallaufgaben: Alle Onboarding-Fälle und Fallaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind, werden angezeigt.
  - Externe Benutzer: Wenn sich ein externer Benutzer anmeldet, wird der Filter auf das Feld **Kontakt** gesetzt, und die Listen werden wie folgt gefiltert:

- Für Benutzer mit der Rolle `sn_customerservice.customer_case_manager` werden die Listen wie folgt gefiltert:
  - Alle Onboarding-Fälle: Alle Onboarding-Fälle, die dem vom angemeldeten Benutzer verwalteten Account zugeordnet sind, werden angezeigt.
  - Meine Onboarding-Fälle und Fallaufgaben: Alle Onboarding-Fälle und Fallaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind, werden angezeigt.
- Benutzer mit `sn_customerservice.customer_role`: Können Fälle und Fallaufgaben anzeigen, die dem angemeldeten Benutzer in den Listen Meine Onboarding-Fälle und Meine Onboarding-Fallaufgaben zugewiesen werden sollen.

### 3. Klicken Sie auf die Liste **Alle Onboarding Fälle**.

Alle Onboarding-Fälle, die sich auf den ausgewählten Account beziehen, werden angezeigt.

### 4. Klicken Sie auf einen Onboarding-Fall in der Liste.

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

Die folgenden Details werden für jeden Fall angezeigt.

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

### 5. Klicken Sie auf eine Onboarding-Fallaufgabe in der Liste.

Für jede Fallaufgabe werden die folgenden Details angezeigt:

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

## Empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding

Verwenden Sie Empfohlene Aktionen, um Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf einem Kontext oder einer Bedingung eines Datensatzes anzuzeigen.

Empfohlene Aktionen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich Ihres Arbeitsbereichs angezeigt. Abhängig von der Art des Datensatzes, an dem Sie arbeiten, enthalten diese Karten Informationen, mit denen Sie den schnellsten Weg zur Lösung finden können. So minimieren Sie den Zeitaufwand für die Recherche und das Sammeln von Informationen aus verschiedenen Quellen.

### Hinweis:

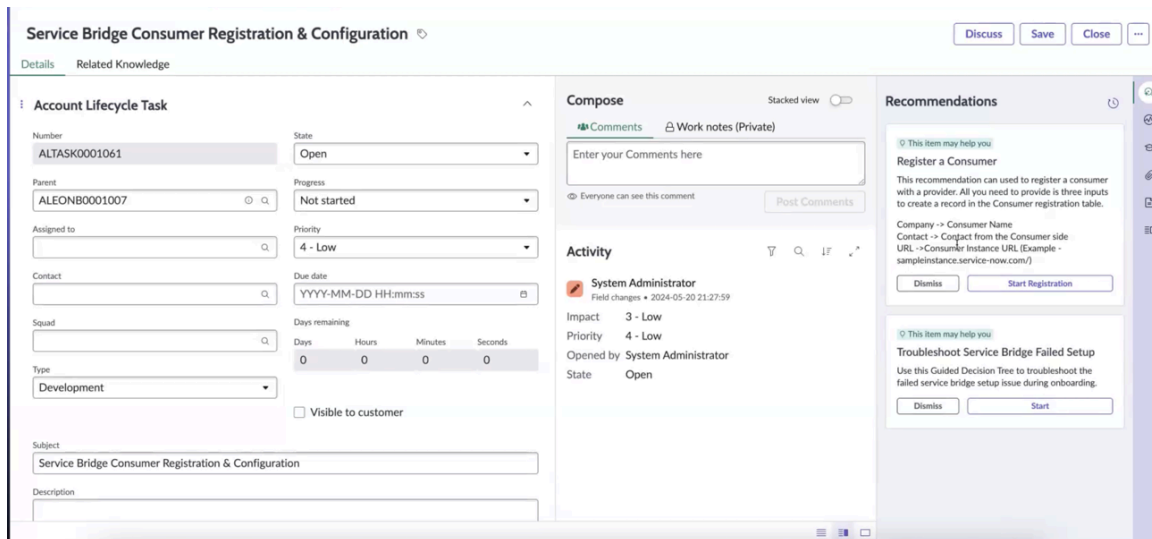
- Wenn Sie Release Washington DC verwenden, müssen Sie das Plugin „Empfohlene Aktionen für Kundenservice“ (`sn_cs_nb_action`) installieren, um die empfohlene Aktion im kontextbezogenen Seitenbereich zu aktivieren.
- Wenn Sie ein Upgrade von Release [ Vancouver auf Xanadu oder Washington DC durchführen und die Option Empfohlene Aktion nicht angezeigt wird, müssen Sie:
  - Reparieren Sie das Plugin „Empfohlene Aktionen – Basiserweiterungen“ (`com.snc.next_best_action`).
  - Ändern Sie die Einstellungen auf der Standarddatensatzseite CSM, um die Seite zu aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie in [KB1650668](#) .

Sie können drei Arten von Aktionen ausführen:

- Leitfaden: Eine Aktion, die ausgeführt werden kann, oder hilfreiche Informationen zum Freigeben.
- Entscheidungsstruktur: Ein geführter Flow, der Sie durch eine Reihe von Fragen führt, mit denen Sie die geeignete Aktion ermitteln können.
- Feldempfehlungen: Empfohlene Werte für die Felder im Datensatz. Empfohlene Feldwerte werden automatisch ausgefüllt oder als Meldungen unter den Feldern für die neuen Datensätze angezeigt. Die empfohlenen Feldwerte werden nur unter den Feldern für die vorhandenen Datensätze als Nachrichten angezeigt.

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



## Empfohlene Aktionen, die mit der Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts verfügbar sind

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

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

- Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher.
- Service Bridge Verbraucherregistrierung und -konfiguration
- Datenimportaufgaben.

## Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher

Die folgenden Empfehlungen sind als Teil dieser Aktivität verfügbar:

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

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

## Service Bridge Verbraucherregistrierung und -konfiguration

Die folgenden Empfehlungen sind als Teil dieser Aktivität verfügbar:

- Verbraucher registrieren: Mit dieser empfohlenen Aktion können Sie einen Verbraucher während des Konto-Onboarding-Prozesses direkt von *CSM/FSM Configurable Workspace* aus bei einem Anbieter vom Typ Service Bridge registrieren.
  - Klicken Sie auf **Registrierung starten**.
  - Geben Sie den Namen des zu registrierenden Accounts (des Verbrauchers) und den Kundenkontakt an.
  - Geben Sie die URL für die Instanz ServiceNow des Verbrauchers ein.
  - Klicken Sie auf **registrieren**. Der Datensatz wird in der Tabelle „Verbraucherregistrierung“ erstellt, und der Registrierungsprozess wird initiiert. Der Registrierungsprozess verläuft nahtlos ohne Unterbrechung des Onboarding-Prozesses für das Konto.
- Problembehandlung bei fehlgeschlagenem Setup von Service Bridge : Dies ist eine Struktur geführter Entscheidungen, die Sie bei der Behebung von Problemen unterstützen kann, die beim Setup von Service Bridge aufgetreten sind. Beantworten Sie die Fragen, und klicken Sie auf **Weiter**, um mit der Problembehandlung fortzufahren.
  - Wählen Sie „**Ja**“, um anzugeben, dass Sie Probleme beim Onboarding eines Verbrauchers haben.
  - Wählen Sie die angezeigte Fehlermeldung aus der Dropdown-Liste aus.
  - Geben Sie an, ob Ihre Service Bridge -Version 1.0.4 oder höher ist. Wenn Sie **Nein** auswählen, wird der Problembehandlungsprozess beendet, und Sie müssen sich an den Kundensupport wenden, um Unterstützung zu erhalten. Wenn Sie **Ja** auswählen, werden weitere Informationen zur Behebung des Problems angezeigt.
- Feldempfehlung für Zugewiesen an: Klicken Sie auf **Zuweisen**, um den empfohlenen Anwender zuzuweisen und das Feld Zugewiesen an in der Aufgabe Service Bridge Verbraucherregistrierung und -konfiguration automatisch auszufüllen.

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

## Empfohlene Aktionen für Datenimport

Die folgenden empfohlenen Aktionen sind für die Datenimportaufgabe verfügbar:

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

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

## Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe für das Account-Onboarding

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Prozedur

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

## Knowledge Base für Account-Onboarding

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

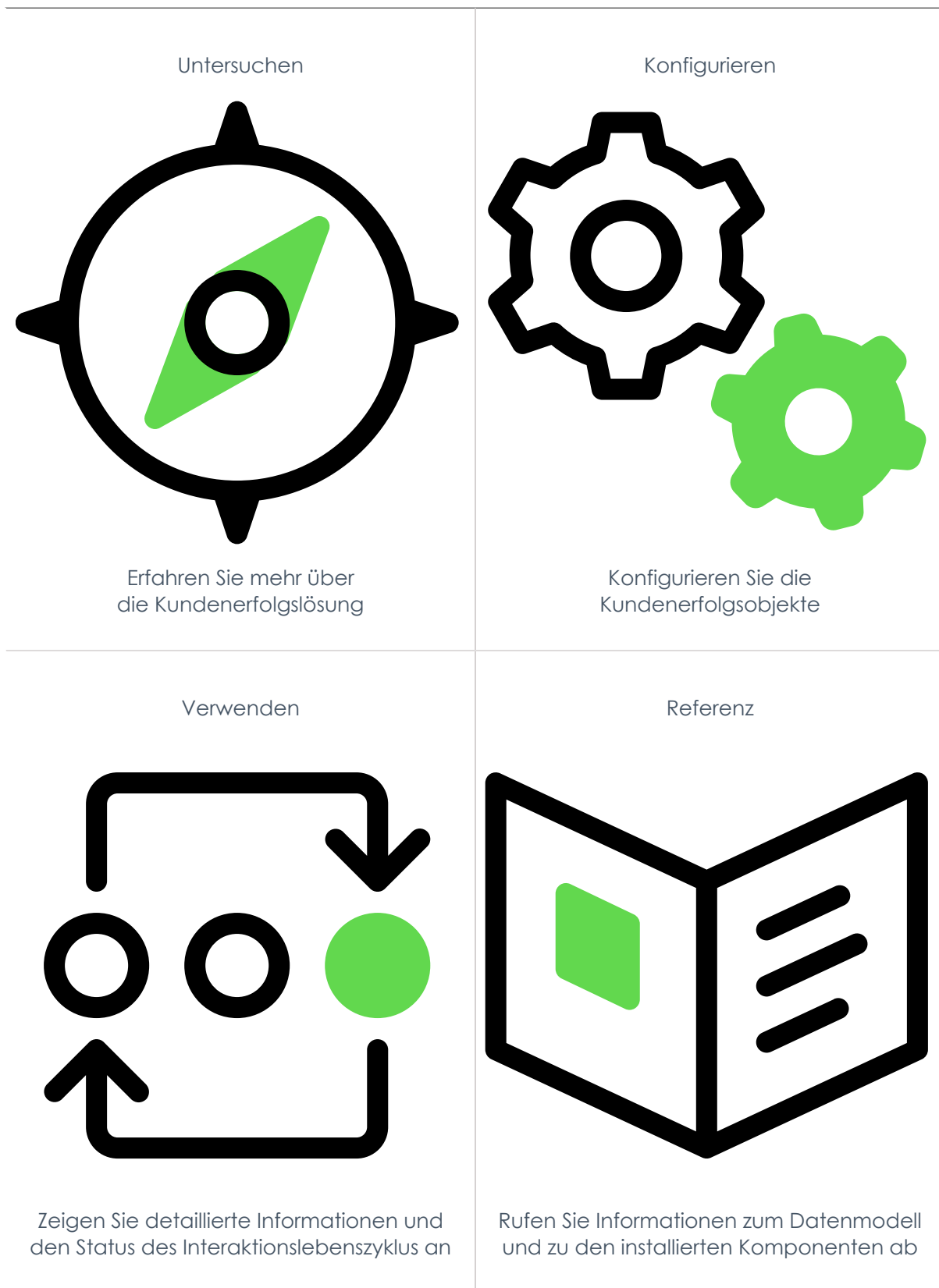
Navigieren zu **Alle > Wissen > Administration > Knowledge Bases** und klicken Sie auf **Account-Lebenszyklus-Events**. Folgende Knowledge Base-Artikel sind verfügbar:

- So erstellen Sie einen Datensatz für den Datenvalidierungsassistenten: Dieser Artikel enthält Anweisungen zum Erstellen eines Datensatzes für den Datenvalidierungsassistenten, der zur Automatisierung des Validierungsprozesses während der Datenimportphase verwendet werden kann.
- So konfigurieren Sie die Auslöser des Onboarding-Falls und des Playbooks: Dieser Artikel enthält Anweisungen zum Konfigurieren der Auslöser für den Account-Onboarding-Fall und das Playbook.
- So erstellen Sie eine Remote-Auswahldefinition in Service Bridge für Anbieter: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie als Anbieter Remote-Auswahlfelder definieren können, mit denen Verbraucher Auswahldaten in Echtzeit aus ihren Instanzen abrufen können.
- Erstellen von Remote-Datensatzerstellern in einem Remote-Katalog in Service Bridge für Anbieter: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Remote-Datensatzersteller im Rahmen der Erstellung eines Remote-Katalogs in der Anwendung Service Bridge für Anbieter erstellt werden.
- So erstellen Sie eine Remoteaufgabe zum Synchronisieren von Daten: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie Remoteaufgaben erstellen können, um Daten zwischen verschiedenen ServiceNow<sup>®</sup>-Instanzen zu synchronisieren.

- So erstellen Sie eine Aktivitätsdefinition: In diesem Artikel werden die Schritte beschrieben, die erforderlich sind, um eine Aktivitätsdefinition zu erstellen und dem Account-Onboarding-Playbook hinzuzufügen.
  - So hängen Sie KB an die Registerkarte „Zugehöriges Wissen“ einer ALE-Aufgabe an: In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie automatisch einen Wissensartikel an die Registerkarte „Zugehöriges Wissen“ einer beliebigen Account-Onboarding-Aufgabe anhängen.
  - So schließen Sie die Datenimportaufgabe ab: Dieser Artikel enthält Schrittanweisungen zum erfolgreichen Abschließen Ihrer Datenimportaufgabe.
  - Übersicht über PAD-Aktivitäten des Account-Lebenszyklus-Events: Dieser Artikel bietet einen Überblick über die neun Prozessautomatisierungs-Designer -Aktivitätsdefinitionen, die zum Erstellen der Aktivitäten im Playbook für Account-Lebenszyklus-Events (ALE) verwendet werden.
  - Verbraucherleitfaden zur Installation von Service Bridge und zur Registrierung bei Anbietern: Dieser Artikel enthält Anweisungen zum Konfigurieren der Service Bridge-Anwendung in der Verbraucherinstanz und wie Verbraucher ihre Instanzen bei einem Anbieter registrieren können.
  - So konfigurieren Sie die Datenimportaufgabe für Account-Lebenszyklusereignisse: In diesem Artikel werden die Schritte beschrieben, die zum Konfigurieren der Datenimportaufgaben für Account-Lebenszyklusereignisse erforderlich sind, damit die Service Desk-Mitarbeiter die für das Onboarding des Accounts erforderlichen Informationen erfolgreich sammeln und hochladen können.
- i Hinweis:** Standardmäßig können Sie jeden neuen Artikel anzeigen, der als Teil dieser Knowledge Base erstellt wird. Um den Zugriff auf einen Artikel einzuschränken, navigieren Sie zu dem Artikel, und wählen Sie im Feld *Cannot Read* die Anwenderrolle aus, die vom Zugriff auf den Artikel ausgeschlossen werden soll.

## Kundenerfolg

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



Automatische Übersetzung

## Kundenerfolg erkunden

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

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

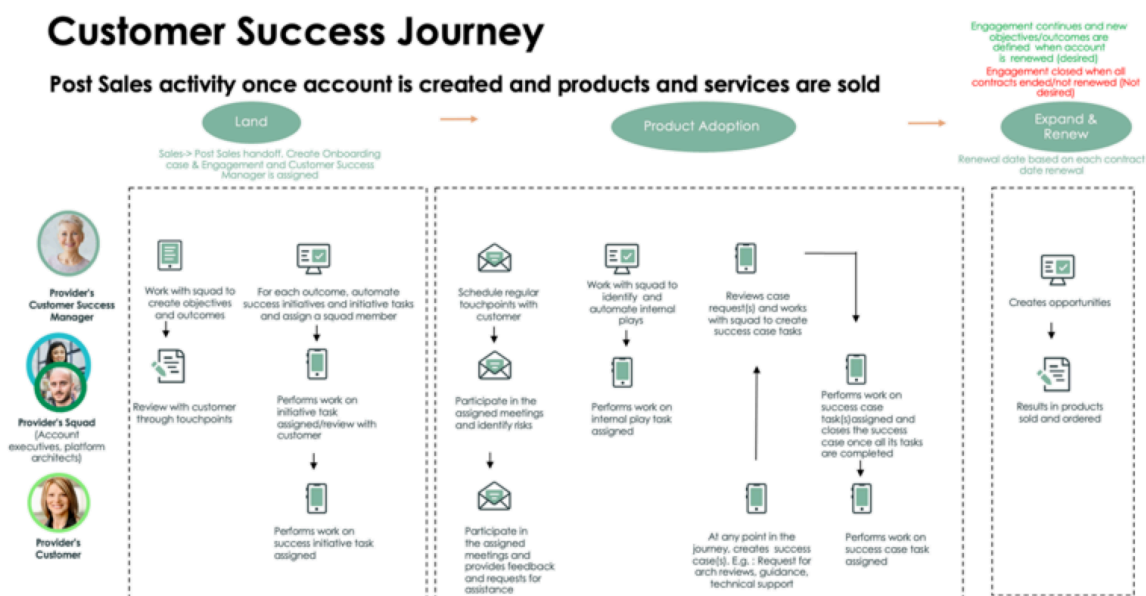
- Förderung der Kundentreue und -bindung, indem nicht nur die Akzeptanz der Produkte sichergestellt, sondern auch die Fähigkeit der Kunden gewahrt wird.
- Erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit von Verlängerungen, indem Sie Vertriebs- und Account-Teams Informationen aus verschiedenen gesammelten Signalen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

## Kundenerfolgs-Workflow

Kundenerfolg umfasst Folgendes:

- Kundenerfolgsdatenmodell und -datensätze.
- Zielseite des Kundenerfolgsportfolios
- Seiten des Interaktionsarbeitsbereichs.
- Prozessbasierte Experience mit Beispiel-Playbook für Erfolgsinitiativen.
- Erfolgswiedergabe-Startprogramm, das zum Erstellen automatisierter oder manueller Aktivitäten verwendet werden kann.

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



## Konfigurieren Sie Kundenerfolg

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

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- Erstellen Sie eine Interaktion
- Erstellen Sie eine Erfolgsinitiative
- Erstellen Sie einen ALE-Definitionsdatensatz
- Erstellen Sie einen ALE-Auswahldatensatz
- Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe
- Erstellen Sie eine interne Wiedergabe
- Erstellen Sie einen Erfolgsfall
- Definieren Sie die Beziehung zwischen Risikosignal und Lösung
- Erstellen Sie eine Erfolgs-Blaupause

## Erstellen Sie eine Interaktion

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

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

#### Interaktionsformular

| Feld                 | Beschreibung                                                                                                |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer               | Vom System generierte eindeutige Nummer für die Interaktion.                                                |
| Account              | Wählen Sie die Accountnummer des Enterprise-Kunden aus der Liste aus. Das ist ein Pflichtfeld.              |
| Account Manager      | Wichtigster interner Stakeholder, der für den Account verantwortlich ist.                                   |
| Kundenerfolgsmanager | Der primäre interne Stakeholder, der für die Förderung des Kundenerfolgs für den Account verantwortlich ist |
| Haupt-Kundenkontakt  | Wichtigster externer Stakeholder, der für den Account verantwortlich ist.                                   |
| Team                 | Die Mitglieder des unterstützenden Teams, die den Account verwalten.                                        |
| Status               | Status des Interaktionsdatensatzes. Kann sein:                                                              |

| Feld                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ Definieren</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                                  |
| Stufe                    | Aktuelle Phase des Interaktionslebenszyklus. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Anfängliches Onboarding</li> <li>◦ Adoption</li> <li>◦ Erweitern</li> <li>◦ Verlängern</li> <li>◦ Verloren</li> </ul> |
| Wahrgenommene Integrität | Wahrgenommene Integrität der Interaktion. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Unbekannt (Standardeinstellung)</li> <li>◦ Rot</li> <li>◦ Gelb</li> <li>◦ Grün</li> </ul>                                |
| Anfängliches Onboarding  | Wählen Sie den ersten Account-Onboarding-Fall aus, der diesem Account zugeordnet ist. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                         |
| Anfänglicher Go-Live     | Das anfängliche Go-live-Datum des Kunden                                                                                                                                                                               |
| Erneuerungsdatum         | Verlängerungsdatum für den Kundenvertrag.                                                                                                                                                                              |
| Titel                    | Geben Sie einen Titel für diesen Interaktionsdatensatz ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                   |
| Beobachtungsliste        | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Interaktionsdatensatzes benachrichtigt werden sollen.                                                                                                       |
| Arbeitsnotizenliste      | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                |
| Beschreibung             | Geben Sie eine Beschreibung für diesen Interaktionsdatensatz ein.                                                                                                                                                      |
| Arbeitsnotizen           | Alle internen Hinweise zu dieser Interaktion.                                                                                                                                                                          |

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

### Nächste Maßnahme

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

### Erstellen Sie ein Erfolgsziel

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

## Prozedur

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

### Formular „Erfolgsziel“.

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer       | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                                            |
| Account      | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                            |
| Interaktion  | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, mit dem das Ziel verknüpft werden soll. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                           |
| Zielbesitzer | Person, die auf Anbieterseite für das Ziel verantwortlich ist                                                                                                                                                                        |
| Sponsor      | Externer Kontakt, der für das Ziel verantwortlich ist.                                                                                                                                                                               |
| Produkte     | Die verkauften Produkte, die dem Ziel entsprechen.                                                                                                                                                                                   |
| Treiber      | Der treibende Kategoriegrund hinter dem Ziel.                                                                                                                                                                                        |
| Status       | Status des Interaktionsdatensatzes. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ Definieren</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                 |
| Fortschritt  | Aktueller Fortschritt dieses Ziels. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul> |
| Priorität    | Priorität dieses Ziels im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> </ul>                                                                            |

| Feld                | Beschreibung                                                                                            |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul>                     |
| Geplanter Start     | Datum, für das die Arbeit für dieses Ziel beginnen soll.                                                |
| Geplanter Stopp     | Datum, für das die Beendigung der Arbeit für dieses Ziel geplant ist.                                   |
| Titel               | Geben Sie einen Titel für dieses Ziel ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                     |
| Beobachtungsliste   | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Ziels benachrichtigt werden sollen.          |
| Arbeitsnotizenliste | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen. |
| Beschreibung        | Geben Sie eine Beschreibung für dieses Ziel ein. Das ist ein Pflichtfeld.                               |
| Arbeitsnotizen      | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                  |

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

#### Ein Erfolgsergebnis erstellen

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

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

#### Prozedur

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

#### Formular „Erfolgsergebnis“.

| Feld        | Beschreibung                                                                                         |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer      | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                            |
| Account     | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                            |
| Erfolgsziel | Wählen Sie das Erfolgsziel aus, dem dieses Ergebnis zugeordnet werden soll. Das ist ein Pflichtfeld. |
| Besitzer    | Die interne Person, die für die Nachverfolgung der Erreichung dieses Ergebnisses verantwortlich ist. |

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status                 | Status des Erfolgsergebnisses. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                            |
| Fortschritt            | Aktueller Fortschritt dieses Ergebnisses. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul> |
| Priorität              | Priorität dieses Ergebnisses im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul>                                 |
| Geplanter Start        | Datum, für das der Beginn der Arbeit für dieses Ergebnis geplant ist.                                                                                                                                                                      |
| Geplanter Stopp        | Datum, für das die Arbeit in Richtung dieses Ergebnisses beendet werden soll.                                                                                                                                                              |
| Titel                  | Geben Sie einen Titel für dieses Ergebnis ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                    |
| Beobachtungsliste      | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Ergebnisses benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                       |
| Arbeitsnotizenliste    | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                    |
| Beschreibung           | Geben Sie eine Beschreibung für dieses Ergebnis ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                              |
| Arbeitsnotizen         | Alle internen Hinweise zu diesem Ergebnis.                                                                                                                                                                                                 |
| Einheit                | Maßeinheit für dieses Erfolgsergebnis.                                                                                                                                                                                                     |
| Nachverfolgungsmethode | Nachverfolgungsmethode für dieses Ergebnis. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Indikator-KPI</li> <li>◦ Umfrage</li> <li>◦ Bericht</li> <li>◦ Manuell</li> </ul>                                                                     |
| Basiswert              | Startpunkt oder Basiswert für dieses Ergebnis.                                                                                                                                                                                             |

| Feld           | Beschreibung                           |
|----------------|----------------------------------------|
| Zielwert       | Zielwert, der erreicht werden soll.    |
| Aktueller Wert | Aktueller Wert des Erfolgsergebnisses. |

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

### Erstellen Sie einen Kontaktpunkt

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

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

### Kontaktpunktformular

| Feld        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer      | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                                                                    |
| Account     | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                    |
| Interaktion | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, mit dem der Kontaktpunkt verknüpft ist. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                   |
| Kanal       | Der für die Kommunikation verwendete Kanal. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Web</li> <li>◦ Telefon</li> <li>◦ E-Mail</li> <li>◦ Chat</li> <li>◦ Social Media</li> <li>◦ Community</li> <li>◦ Warnung</li> <li>◦ Virtual Agent</li> </ul> |
| Kontakt     | Der Haupt-Kundenkontakt für diesen Kontaktpunkt.                                                                                                                                                                                                             |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zugewiesen an       | Das wichtigste interne Teammitglied, das diesen Kontaktpunkt bearbeitet.                                                                                                                                                                       |
| Team                | Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt                                                                                                                                                                 |
| Kategorie           | Die Kategorie, die diesem Kontaktpunkt zugeordnet ist. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Allgemeine Konversation</li> <li>◦ Wert und Akzeptanz</li> <li>◦ Erweiterungsmöglichkeiten</li> <li>◦ Erneuerungssupport</li> </ul> |
| Status              | Status des Kontaktpunkts. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                     |
| Fortschritt         | Aktueller Fortschritt dieses Kontaktpunkts. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul>   |
| Priorität           | Priorität dieses Kontaktpunkts im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul>                                   |
| Fälligkeitsdatum    | Datum, bis zu dem der Kontaktpunkt abgeschlossen sein muss.                                                                                                                                                                                    |
| Produkt             | Das Produkt, zu dem dieser Kontaktpunkt gehört. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob sich der Kontaktpunkt auf ein bestimmtes Produkt bezieht, das verkauft wurde.                                                            |
| Betreff             | Geben Sie den Betreff für diesen Kontaktpunkt ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                    |
| Beobachtungsliste   | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Kontaktpunkts benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                         |
| Arbeitsnotizenliste | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                        |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschreibung            | Geben Sie eine Beschreibung für diesen Kontaktpunkt ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                          |
| Arbeitsnotizen          | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                                                                     |
| Zusätzliche Anmerkungen | Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen.                                                                      |
| Besprechungsdatum       | Datum, an dem das Kontaktpunktmeeting stattfinden soll.                                                                                                    |
| Besprechungstyp         | Möglicher Besprechungstyp: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ad-hoc</li> <li>◦ Wöchentlicher Status</li> <li>◦ QBR</li> <li>◦ Erneuerung</li> </ul> |

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

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

### Erstellen Sie ein Risikosignal

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

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

Formular „Risikosignal“.

| Feld                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                    | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                    |
| Account                   | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                    |
| Interaktion               | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, mit dem sich das Risikosignal bezieht. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                    |
| Gemeldet von              | Das interne Teammitglied, das dieses Risikosignal gemeldet hat.                                                                                                                                              |
| Zugewiesen an             | Das wichtigste interne Teammitglied, das für die Bearbeitung dieses Risikosignals verantwortlich ist.                                                                                                        |
| Team                      | Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt                                                                                                                               |
| Status                    | Status des Risikosignals. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ Aktiv</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                  |
| Priorität                 | Priorität dieses Risikosignals im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul> |
| Fälligkeitsdatum          | Datum, bis zu dem das Risikosignal behandelt werden sollte.                                                                                                                                                  |
| Risiko oder Problem       | Geben Sie an, ob dies ein Risiko oder ein Problem ist.                                                                                                                                                       |
| Kurzbeschreibung          | Geben Sie eine Kurzbeschreibung für dieses Risikosignal ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                        |
| Beobachtungsliste         | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Risikosignals benachrichtigt werden sollen.                                                                                                       |
| Beobachtungs-Notizenliste | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                      |
| Beschreibung              | Geben Sie eine Beschreibung für dieses Risikosignal ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                            |
| Arbeitsnotizen            | Alle internen Hinweise zu diesem Risikosignal.                                                                                                                                                               |
| Nachverfolgungsmethode    | Der Ursprung des Risikosignals. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Manuell</li> <li>◦ Automatisiert</li> <li>◦ Integration</li> </ul>                                                       |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabelle             | Wählen Sie die vom Risikosignaldatensatz verwendete Tabelle aus.                                                                                                                                                                    |
| Quelldatensatz      | Wählen Sie den Quelldatensatz aus, aus dem das Risikosignal stammt.                                                                                                                                                                 |
| Umfang              | Geben Sie an, ob dieses Risikosignal mit Kundenerfolg oder Onboarding zusammenhängt. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Onboarding</li> <li>◦ Adoption</li> <li>◦ Erweiterung</li> <li>◦ Erneuerung</li> </ul>     |
| Wahrscheinlichkeit  | Die Wahrscheinlichkeit, dass dieses Risiko eintritt. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sehr hoch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul> Das ist ein Pflichtfeld. |
| Betroffene Verträge | Die Verträge, die von diesem Risiko oder Problem betroffen sind                                                                                                                                                                     |
| Betroffene Produkte | Die von diesem Risiko oder Problem betroffenen Produkte.                                                                                                                                                                            |

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

## Erstellen Sie eine Erfolgsinitiative

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent, sn\_acct\_lc.ale\_success\_customer

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

- i Hinweis:** Das Playbook „Erfolgsinitiative erstellen“ enthält eine Reihe von vordefinierten Phasen und Feldern. Sie können diese Phasen mit Prozessautomatisierungs-Designerhinzufügen oder ändern. Details siehe [Prozessautomatisierungs-Designer Playbooks](#) .

## Prozedur

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

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erfolgsergebnis | Wählen Sie das Erfolgsergebnis aus, das dieser Initiative zugeordnet ist.                                                                                                                                                                           |
| Kontakt         | Der für diese Initiative verantwortliche Kundenkontakt                                                                                                                                                                                              |
| Zugewiesen an   | Das interne Teammitglied, das für diese Initiative verantwortlich ist.                                                                                                                                                                              |
| Team            | Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt                                                                                                                                                                      |
| Kategorie       | Die Kategorie, die dieser Initiative zugeordnet ist. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Allgemein</li> <li>◦ Strategische Planung</li> <li>◦ Architektur und Design</li> <li>◦ Adoption</li> <li>◦ Technische Anleitung</li> </ul> |
| Status          | Status der Initiative. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                             |
| Fortschritt     | Aktueller Fortschritt dieser Initiative. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul>           |
| Priorität       | Priorität dieser Initiative im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> </ul>                                                                                                        |

|                  |                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul> |
| Fälligkeitsdatum | Datum, an dem diese Initiative fällig ist.                                                            |
| Betreff          | Geben Sie einen Betreff für diese Initiative ein.                                                     |
| Beschreibung     | Geben Sie eine Beschreibung für diese Initiative ein.                                                 |

- Klicken Sie **auf Als abgeschlossen markieren**.
- Klicken Sie im Schritt Zusammenarbeit und Abschließen auf **Aufgabe erstellen**, um automatisch eine Beispiel-Erfolgsaufgabe zu erstellen, oder klicken Sie auf **Überspringen**, um diesen Schritt zu überspringen.
- Geben Sie im Schritt Zusammenfassen und schließen die folgenden Details ein.
  - Abschlusscode: Wählen Sie den Grund aus, aus dem der Datensatz geschlossen wird. Kann sein:
    - Erfüllt
    - Teilweise erreicht
    - Verfehlt
    - Abgebrochen
  - Abschlussnotizen: Geben Sie eine Beschreibung an, aufgrund derer diese Initiative geschlossen wird.
- Klicken Sie auf „Als abgeschlossen **markieren**“, um diese Aufgabe abzuschließen.

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

### Nächste Maßnahme

Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- Mir zuweisen: Wählen Sie diese Option aus, um sich diese Initiative neu zuzuweisen.
- Initiative schließen: Sobald die Initiative abgeschlossen wurde und der Abschlusscode auf **Erfüllt** festgelegt ist, können Sie sie schließen.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Wählen Sie diese Option aus, um eine Erfolgswiedergabe zu erstellen. Details siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

### Erstellen Sie einen ALE-Definitionsdatensatz

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

### Vorbereitungen

- Der zum Auslösen des Erfolgs-Workflows verwendete Subflow muss definiert sein.
- Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_play\_admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

## Prozedur

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

### Formular „ALE-Definition“.

| Feld           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flow           | Wählen Sie den Subflow aus, der von diesem ALE-Definitionsdatensatz ausgelöst werden soll. Dieser Subflow muss mit Flow Designer definiert und konfiguriert werden.                                           |
| Kategorie      | Wählen Sie die Kategorie für die Erfolgswiedergabe aus.                                                                                                                                                       |
| Unterkategorie | Basierend auf der von Ihnen ausgewählten Kategorie werden die zugehörigen Unterkategorien angezeigt. Wählen Sie die Unterkategorie aus der Dropdown-Liste aus.                                                |
| Status         | Wählen Sie den Status für diesen ALE-Definitionsdatensatz aus. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Entwurf</li> <li>◦ Veröffentlicht</li> <li>◦ Geschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul> |
| Bestellung     | Geben Sie die Reihenfolge an, in der die Kategorien auf den Seiten des Workflow-Startprogramms angezeigt werden sollen.                                                                                       |
| Titel          | Geben Sie einen Titel für das Workflow-Startprogramm ein.                                                                                                                                                     |
| Beschreibung   | Geben Sie eine Beschreibung ein, um den Zweck dieses Workflow-Startprogramms anzugeben.                                                                                                                       |

4. Legen Sie den Status dieses Datensatzes auf **Veröffentlicht** fest, und klicken Sie auf **Speichern**.

Die hier definierte Kategorie kann beim Erstellen der Erfolgswiedergabe verwendet werden.

## Erstellen Sie einen ALE-Auswahldatensatz

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

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_ti_core.write`

## Prozedur

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

## Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

## Prozedur

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

Sie sehen eine Benachrichtigung, dass die Erfolgswiedergabe erstellt wurde. Wenn die Aufgaben abgeschlossen sind, werden die Arbeitsnotizen aktualisiert und zeigen an, dass sie abgeschlossen sind.

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

### Definieren Sie Subflows für Erfolgswiedergaben

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

Anweisungen zum Erstellen von Subflows finden Sie unter [Erstellen Sie einen Flow, einen Subflow oder eine Aktion in Flow Designer Workflow-Studio](#) . Nachdem Sie den Subflow erstellt haben, führen Sie diese Schritte aus, um ihn der Tabelle „Definitionsdatensätze“ hinzuzufügen.

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

#### Formular „Definitionsdatensatz“.

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                                                                          |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flow         | Wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus.                                                                                                                                      |
| Kategorie    | Wählen Sie die Kategorie aus, der der Subflow zugeordnet werden soll.                                                                                                                 |
| Status       | Der Status des Definitionsdatensatzes. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Entwurf</li> <li>◦ Veröffentlicht</li> <li>◦ Geschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul> |
| Titel        | Geben Sie einen Titel für diesen Definitionsdatensatz ein.                                                                                                                            |
| Beschreibung | Geben Sie eine Beschreibung für diesen Definitionsdatensatz ein.                                                                                                                      |

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Erstellen Sie eine interne Wiedergabe

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

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

## Prozedur

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

### Formular „Erfolgsfall“.

| Feld          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer        | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                                                          |
| Account       | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                                          |
| Interaktion   | Der Interaktionsdatensatz, mit dem sich die interne Wiedergabe bezieht.                                                                                                                                                                            |
| Zugewiesen an | Das wichtigste interne Teammitglied, das für diese interne Angelegenheit verantwortlich ist.                                                                                                                                                       |
| Team          | Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt                                                                                                                                                                     |
| Status        | Status der internen Wiedergabe. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                   |
| Fortschritt   | Aktueller Fortschritt dieser internen Wiedergabe. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul> |
| Priorität     | Priorität dieser internen Wiedergabe im Vergleich zu anderen. Kann sein:                                                                                                                                                                           |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                              |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul> |
| Fälligkeitsdatum    | Datum, bis zu dem die interne Wiedergabe abgeschlossen werden soll.                                                                       |
| Kurzbeschreibung    | Geben Sie eine Kurzbeschreibung für diese interne Wiedergabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                |
| Beobachtungsliste   | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der internen Wiedergabe benachrichtigt werden sollen.                              |
| Arbeitsnotizenliste | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                   |
| Beschreibung        | Geben Sie eine Beschreibung für diese interne Wiedergabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                    |
| Arbeitsnotizen      | Alle Notizen an interne Teammitglieder zu dieser internen Wiedergabe.                                                                     |

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

### Nächste Maßnahme

Erstellen Sie interne Wiedergabeaufgaben, um Aufgaben zu definieren, die ausgeführt werden sollen, wenn eine interne Wiedergabe gestartet wird.

### Erstellen Sie eine interne Wiedergabeaufgabe

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Prozedur

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

### Formular „Erfolgsfall“.

| Feld   | Beschreibung                                                              |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|
| Nummer | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz. |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Account             | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                 |
| Interaktion         | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, zu dem sich die interne Wiedergabeaufgabe bezieht.                                                                                                                                                              |
| Interne Wiedergabe  | Die interne Wiedergabe, der diese Aufgabe zugeordnet werden soll, wird angezeigt. Sie können eine andere interne Wiedergabe aus der Dropdown-Liste auswählen.                                                                                             |
| Zugewiesen an       | Das wichtigste interne Teammitglied, das für diese interne Wiedergabeaufgabe verantwortlich ist.                                                                                                                                                          |
| Team                | Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt                                                                                                                                                                            |
| Status              | Status der internen Wiedergabeaufgabe. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                   |
| Fortschritt         | Aktueller Fortschritt dieser internen Wiedergabeaufgabe. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul> |
| Priorität           | Priorität dieser internen Wiedergabeaufgabe im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul>                                 |
| Fälligkeitsdatum    | Datum, bis zu dem die interne Wiedergabeaufgabe abgeschlossen werden muss.                                                                                                                                                                                |
| Kurzbeschreibung    | Geben Sie eine Kurzbeschreibung für diese interne Wiedergabeaufgabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                         |
| Beobachtungsliste   | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der internen Wiedergabeaufgabe benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                       |
| Arbeitsnotizenliste | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                   |

| Feld           | Beschreibung                                                                                  |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschreibung   | Geben Sie eine Beschreibung für diese interne Wiedergabeaufgabe ein. Das ist ein Pflichtfeld. |
| Arbeitsnotizen | Alle Notizen an interne Teammitglieder zu dieser internen Wiedergabe.                         |

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

## Erstellen Sie einen Erfolgsfall

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

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

#### Formular „Erfolgsfall“.

| Feld          | Beschreibung                                                                                                                                                     |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer        | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                        |
| Account       | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                        |
| Interaktion   | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, auf den sich der Erfolgsfall bezieht. Das ist ein Pflichtfeld.                                                         |
| Kontakt       | Der Haupt-Kundenkontakt für diesen Erfolgsfall.                                                                                                                  |
| Zugewiesen an | Das wichtigste interne Teammitglied, das diesen Erfolgsfall bearbeitet                                                                                           |
| Team          | Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt                                                                                   |
| Kategorie     | Die Kategorie, die diesem Erfolgsfall zugeordnet ist. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Leitfaden</li> <li>◦ Architekturüberprüfung</li> </ul> |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Demos und POCs</li> <li>◦ Training</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| Status                  | Status des Erfolgsfalls. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                        |
| Fortschritt             | Aktueller Fortschritt dieses Erfolgsfalls. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul>      |
| Priorität               | Priorität dieses Erfolgsfalls im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul>                                      |
| Fälligkeitsdatum        | Datum, bis zu dem der Erfolgsfall abgeschlossen werden muss.                                                                                                                                                                                     |
| Produkt                 | Das Produkt, das dem Erfolgsfall zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                 |
| Servicedefinition       | Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen, um verschiedene Arten von Serviceanfragen bereitzustellen. Mit dieser Funktion können Sie Verbindungen zwischen Produkten und Services und den Falltypen erstellen, die diese Services unterstützen. |
| Kurzbeschreibung        | Geben Sie eine Kurzbeschreibung für diesen Erfolgsfall ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                             |
| Beobachtungsliste       | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Erfolgsfalls benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                            |
| Arbeitsnotizenliste     | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                          |
| Beschreibung            | Geben Sie eine Beschreibung für diesen Erfolgsfall ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                 |
| Arbeitsnotizen          | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                                                                                                                                                           |
| Zusätzliche Anmerkungen | Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen.                                                                                                                                                            |

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

**i Hinweis:** Sie können Antwortvorlagen verwenden, um schnelle Antworten bereitzustellen oder relevante Informationen aus einem Fall zu kopieren und einzufügen. **Klicken** Sie auf das Symbol Antwortvorlage, und wählen Sie die Antwortvorlage aus, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zu Antwortvorlagen finden Sie unter <>.

### Erstellen Sie eine Erfolgsfallaufgabe

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_agent

### Prozedur

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

#### Formular „Erfallsfall“.

| Feld          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer        | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                                                            |
| Account       | Die Accountnummer des Unternehmenskunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                                            |
| Übergeordnet  | Der übergeordnete Erfolgsfall, dem diese Aufgabe zugeordnet werden soll, wird angezeigt. Sie können eine andere Erfolgsfallaufgabe aus der Dropdown-Liste auswählen.                                                                                 |
| Kontakt       | Der Haupt-Kundenkontakt für diese Erfolgsfallaufgabe.                                                                                                                                                                                                |
| Zugewiesen an | Das wichtigste interne Teammitglied, das diese Erfolgsfallaufgabe bearbeitet                                                                                                                                                                         |
| Team          | Das Team, das diesen Account für die Erzielung von Wert und Erfolg unterstützt                                                                                                                                                                       |
| Kategorie     | Die Kategorie, die dieser Erfolgsfallaufgabe zugeordnet ist. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Workshops und Besprechungen</li> <li>◦ Designüberprüfungen</li> <li>◦ Produktschulung</li> <li>◦ Professionelle Services</li> </ul> |
| Status        | Status der Erfolgsfallaufgabe. Kann sein:                                                                                                                                                                                                            |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Neu</li> <li>◦ In Bearbeitung</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgebrochen</li> <li>◦ Geschlossen</li> </ul>                                                                                             |
| Fortschritt             | Aktueller Fortschritt dieser Erfolgsfallaufgabe. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nicht gestartet</li> <li>◦ Im Zeitplan</li> <li>◦ Gefährdet</li> <li>◦ Angehalten</li> <li>◦ Abgeschlossen</li> <li>◦ Abgebrochen</li> </ul> |
| Priorität               | Priorität dieser Erfolgsfallaufgabe im Vergleich zu anderen. Kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kritisch</li> <li>◦ Hoch</li> <li>◦ Mittel</li> <li>◦ Niedrig</li> <li>◦ Sehr niedrig</li> </ul>                                 |
| Fälligkeitsdatum        | Datum, bis zu dem die Erfolgsfallaufgabe abgeschlossen werden muss.                                                                                                                                                                               |
| Für Kunden sichtbar     | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Erfolgsfallaufgabe für Kunden sichtbar sein soll.                                                                                                                                                |
| Betreff                 | Geben Sie den Betreff oder das Ziel für diese Erfolgsfallaufgabe ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                    |
| Beobachtungsliste       | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Erfolgsfalls benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                             |
| Arbeitsnotizenliste     | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                           |
| Beschreibung            | Geben Sie eine Beschreibung für diesen Erfolgsfall ein. Das ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                  |
| Arbeitsnotizen          | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                                                                                                                                                            |
| Zusätzliche Anmerkungen | Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden müssen. Diese Informationen sind für den Kunden sichtbar.                                                                                                           |

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

### Definieren Sie die Beziehung zwischen Risikosignal und Lösung

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

## Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.ale_success_agent`
- Risikosignale, interne Wiedergaben und Erfolgsfälle müssen definiert worden sein.

## Prozedur

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

### Formular „Erfolgsfall“.

| Feld                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                   | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Datensatz.                                                                                                                                                                                                                |
| Lösungstabelle           | Die hier ausgewählte Lösung ist dem Risikosignal zugeordnet. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Interne Wiedergabe</li> <li>◦ Interne Wiedergabeaufgabe</li> <li>◦ Erfolgsfall</li> <li>◦ Erfolgsfallaufgabe</li> </ul> |
| Lösungsdatensatz         | Wählen Sie basierend auf der von Ihnen ausgewählten Lösung den internen Wiedergabe- oder Erfolgsfall aus, für den die Beziehung definiert wird.                                                                                                                           |
| Risikosignal und Problem | Wählen Sie das Risikosignal aus, dem die Lösung zugeordnet wird.                                                                                                                                                                                                          |

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

## Erstellen Sie eine Erfolgs-Blaupause

Verwenden Sie diese Option, um eine Erfolgs-Blaupause oder eine Vorlage zu erstellen, um automatisierte Aktivitäten zu erstellen, die während des Interaktionslebenszyklus ausgeführt werden müssen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Zielseite „Erfolg“ auf Interaktion **anzeigen** und dann auf **Erfolgs-Blueprint erstellen**.
3. Wählen Sie eine Unterkategorie aus, die Ihrem Ziel entspricht.  
Die angezeigten Aktivitäten werden basierend auf der hier ausgewählten Unterkategorie gefiltert.
4. Wählen Sie die Aktivität aus, die abgeschlossen werden muss, um Ihr Ziel zu erreichen.

5. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Basierend auf Ihrer vorherigen Auswahl werden Sie auf der nächsten Seite aufgefordert, zusätzliche Details anzugeben.

6. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Sie sehen eine Benachrichtigung, dass die Erfolgs-Blueprint erstellt wurde. Wenn die Aufgaben abgeschlossen sind, werden die Arbeitsnotizen aktualisiert und zeigen an, dass sie abgeschlossen sind.

## Kundenerfolg nutzen

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

In diesem Abschnitt wird Folgendes behandelt:

- [Erfolgszielseite](#)
- [Seite „Interaktionsdatensatz“](#).
- [Seite mit Erfolgszieldatensatz](#)

### Erfolgszielseite

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

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

- Gesamtanzahl der Interaktionen: Die Gesamtanzahl der Interaktionen, denen Sie zugeordnet sind.
- Zustand abgelehnt: Die Anzahl der Interaktionen, deren wahrgenommene Integrität abgelehnt wurde und sich in einem gelben oder roten Status befindet.
- Eskalierter Account: Anzahl der Interaktionen mit eskalierten Accounts.
- Verlängerungen fällig in 90 Tagen: Die Anzahl der Interaktionen mit Verlängerungen, die in 90 Tagen fällig sind.
- Neue Interaktionen: Alle Interaktionen, die neu sind und denen keine Ziele zugeordnet sind.

Klicken Sie auf eine Kachel, um einen Drilldown zur Liste der Interaktionen anzuzeigen, die den Kriterien entsprechen.

## Success portfolio overview

|                                                           |                                                   |                                                     |                                                           |                                                   |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Total engagements<br><b>3</b><br>\$0 Total contract value | Health declined<br><b>0</b><br>\$0 Contract value | Escalated account<br><b>0</b><br>\$0 Contract value | Renewals due in 90 days<br><b>0</b><br>\$0 Contract value | New engagements<br><b>2</b><br>\$0 Contract value |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|

## Active engagements

|                                                                       |                                                                       |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Genixify</b><br>Genixify PRO-PLUS Engagement<br>\$0 Contract value | <b>Genixify</b><br>Genixify PRO-PLUS Engagement<br>\$0 Contract value | <b>Genixify</b><br>Genixify PRO-PLUS Engagement<br>\$0 Contract value |
| <b>Genixify</b><br>Genixify PRO-PLUS Engagement<br>\$0 Contract value | <b>Genixify</b><br>Genixify PRO-PLUS Engagement<br>\$0 Contract value | <b>Genixify</b><br>Genixify PRO-PLUS Engagement<br>\$0 Contract value |

Sie können auch Folgendes anzeigen:

- Gesamtanzahl der aktiven Interaktionen.
- Wählen Sie eine Interaktion aus, um eine Liste aktiver Kontaktpunkte, Risikosignale, Erfolgsinitiativen und Erfolgsfälle anzuzeigen. Sie können auf einen Link klicken, um einen Drilldown zur detaillierten Datensatzseite durchzuführen.

Wählen Sie eine aktive Interaktion aus, und klicken Sie auf **Interaktion** anzeigen, um die Seite mit dem Interaktionsdatensatz anzuzeigen.

### Seite „Interaktionsdatensatz“.

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

Um diese Seite anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle `sn_acct_lc.ale_success_agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CDM/FSM** und wählen Sie das **Listensymbol**.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** und klicken Sie auf die Spalte **Anzahl**, um den Interaktionsdatensatz zu öffnen. Die Seite enthält die folgenden Details:
  - Interaktionsdetails: Zeigt den Vertragswert, die Integritätspunktzahl, die Interaktionsphase, den Account, dem sie zugeordnet ist, und das Verlängerungsdatum an.
  - Haupt-Kundenkontakt: Zeigt detaillierte Kontaktinformationen für den Haupt-Kundenkontakt an.
  - Kundenteam: Zeigt die Liste der Mitglieder des Kundenteams an.
  - Team: Zeigt die Teammitglieder an, die der Interaktion zugeordnet sind.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte **Übersicht**. Sie können Folgendes anzeigen:
  - Bevorstehende Kontaktpunkte: Liste aller bevorstehenden Kontaktpunkte. Klicken Sie auf den Link Kontaktpunkt, um einen Drilldown zur Datensatzseite durchzuführen.
  - Übersicht über Erfolgsinitiativen: Liste der Erfolgsinitiativen, die der Interaktion zugeordnet sind, zusammen mit dem Erfolgsergebnis und der Anzahl der verbleibenden Tage für die Verlängerung. Klicken Sie auf die Links Erfolgsinitiative oder Erfolgsergebnis, um einen Drilldown zur zugehörigen Datensatzseite durchzuführen.
  - Erfolgsfälle: Liste der Erfolgsfälle, die der Interaktion zugeordnet sind. Klicken Sie auf den Link, um einen Drilldown zur Datensatzseite durchzuführen.

**Klicken** Sie in einem der Abschnitte auf **Alle anzeigen**, um eine Liste aller Kontaktpunkte, Initiativen oder Fälle anzuzeigen, die Sie anzeigen können.

5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Erfolgs-Blueprint**, um die Liste der aktiven Erfolgsziele anzuzeigen, die der Interaktion zugeordnet sind. Klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um alle mit dem Account verknüpften Erfolgsziele anzuzeigen. Klicken Sie auf **Erfolgsziel** anzeigen, um die Datensatzseite für das Erfolgsziel anzuzeigen.

## Seite mit Erfolgszielsatz

Diese Seite bietet eine detaillierte Ansicht des Erfolgsziels und der zugehörigen Ergebnisse und Initiativen.

Um diese Seite anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

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

Diese Seite enthält die folgenden Abschnitte:

- **Header:** In diesem Abschnitt werden der Status, die Fahrkategorie, die Anzahl der verbleibenden Tage für den Abschluss dieses Ziels und das geplante Enddatum angezeigt.
- **Erfolgsergebnisse:** Die mit dem Ziel verknüpften Erfolgsergebnisse. Wählen Sie ein Erfolgsergebnis aus, um die zugehörigen Erfolgsinitiativen anzuzeigen.
- **Erfolgsinitiativen:** Liste der Initiativen, die dem ausgewählten Erfolgsergebnis zugeordnet sind. Der Betreff, der Fortschritt und die Anzahl der verbleibenden Tage werden angezeigt. Klicken Sie auf die Spalte **Nummer**, um einen Drilldown zur Datensatzseite der Erfolgsinitiative durchzuführen.

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts – Referenz

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

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

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

## Domain Separation und Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

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

### Support-Stufe: Basis

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

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

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

## Übersicht

Mit der Anwendung Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts können Sie Einarbeitungsfälle und zugehörige Aufgaben erstellen, Ziele und Ergebnisse nachverfolgen und dokumentierte Pläne definieren, um den Erfolg sicherzustellen. Der Account-Onboarding-Fall und zugehörige Aufgaben unterstützen die Domänenentrennung auf Account-Ebene. Interaktionen, Ziele, Ergebnisse, Initiativen, Erfolgsfälle, Risikosignale und interne Plays sind auf Account-Ebene domänengetrennt.

### So funktioniert Domain Separation in Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

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

### Einrichtung von Domain Separation in Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

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

### Domänengetrennte Tabellen

- Account-Onboarding-Fall [sn\_acct\_lc\_onb\_case]
- Account-Lebenszyklus-Importaufgabe [sn\_ti\_core\_imp\_task]
- Account-Lebenszyklusaufgabe [sn\_ti\_core\_task]
- Interaktion [sn\_acct\_lc\_engagement]
- Erfolgsziel [sn\_acct\_lc\_success\_objective]
- Erfolgsergebnis [sn\_acct\_lc\_success\_outcome]
- Erfolgsinitiative [sn\_acct\_lc\_success\_initiative]
- Erfolgsfall [sn\_acct\_lc\_success\_case]
- Erfolgsaufgabe [sn\_acct\_lc\_success\_task]
- Kontaktpunkt [sn\_acct\_lc\_kontaktpunkt]

- Interne Wiedergabe [sn\_acct\_lc\_internal\_play]
- Interne Wiedergabeaufgabe [sn\_acct\_lc\_internal\_play\_task]

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

## Account-Onboarding-Referenz

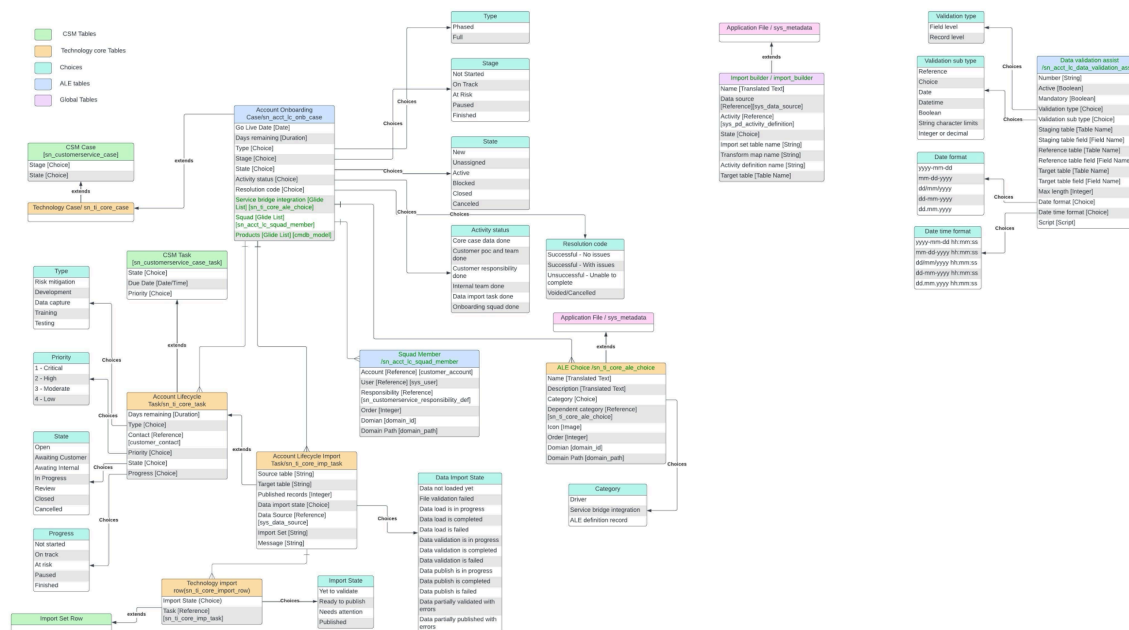
Dieser Abschnitt enthält die Referenzinformationen für das Account-Onboarding.

Sie enthält die folgenden Abschnitte:

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

## Account-Onboarding-Datenmodell

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



Automatische Übersetzung

## Konto-Onboarding-Benutzer und -Rollen

Hier erhalten Sie eine Übersicht über die Aufgaben, die von den verschiedenen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts-Benutzern ausgeführt werden können, und ihre erforderlichen Rollen und Benutzerkriterien.

### Benutzer und Rollen

| Anwender           | Beschreibung                                                                                       | Rollen           |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Onboarding-Manager | Verantwortlich für den End-to-End-Workflow vom Onboarding des Kunden bis zum Go-Live des Accounts. | sn_acct_lc.agent |

Benutzer und Rollen (Fortsetzung)

| Anwender                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                       | Rollen                              |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Grundlegender Datenanalyst                  | Fachexperte, der sicherstellt, dass die Daten im richtigen Format importiert werden und die für die Veröffentlichung erforderlichen Qualitätsstandards erfüllen.                                   | sn_acct_lc.agent                    |
| ServiceNow Administrator/Entwickler         | Verantwortlich für die Konfiguration von Playbook, Falltyp, E-Mails, Transformationszuordnungen und anderen notwendigen Komponenten.                                                               | sn_admin                            |
| Onboarding-Kontakt (Kunde)                  | Primärer Kundenkontakt, der für die Verwaltung des am Onboarding-Prozess beteiligten Kundenteams verantwortlich ist.                                                                               | sn_customerservice.customer_admin   |
| ServiceNow Administrator/Entwickler (Kunde) | Verantwortlich für die Verwaltung der Instanz des Kunden ServiceNow und die Einrichtung der Anwendung Service Bridge.                                                                              | sn_customerservice.customer_manager |
| Grundlagendaten-SME (Fachexperte)           | Verantwortlich für die Bereitstellung notwendiger Informationen wie Kontaktinformationen und Standorte. Stellt sicher, dass die Daten das von der Anbieterorganisation geforderte Format erfüllen. | sn_customerservice.customer         |

Kundenerfolgsreferenz

Dieser Abschnitt enthält Referenzinformationen zum Kundenerfolg

Die Referenzinformationen für den Kundenerfolg umfassen:

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

Kundenerfolgsdatenmodell

In diesem Abschnitt wird das Kundenerfolgsdatenmodell beschrieben.

Automatische Übersetzung



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

| Rollentitel                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                   | Enthält Rollen                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_acct_lc.success_play_admin       | Ermöglicht das Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Zugriffsrechten auf Workflow-Definitionsdatensätze sowie Lese-, Schreib- und Aktualisierungszugriff für Entitäten in Customer Success. |                                                                                                                                                                                       |
| sn_acct_lc.ale_success_customer     | Kundenrolle für die Interaktion mit Mitgliedern des Kundenerfolgsteams der Anbieterorganisation.                                                                                               |                                                                                                                                                                                       |
| sn_acct_lc.engagement_admin         | Administratorzugriff auf die Interaktionstabelle (sn_acct_lc_engagement).                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.engagement_write</li> <li>• sn_acct_lc.engagement_delete</li> <li>• sn_acct_lc.engagement_read</li> </ul>                         |
| sn_acct_lc.success_objective_admin  | Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsziel“ (sn_acct_lc_success_objective).                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.success_objective_write</li> <li>• sn_acct_lc.success_objective_delete</li> <li>• sn_acct_lc.success_objective_read</li> </ul>    |
| sn_acct_lc.success_outcome_admin    | Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsergebnis“ (sn_acct_lc_success_outcome).                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.success_outcome_write</li> <li>• sn_acct_lc.success_outcome_delete</li> <li>• sn_acct_lc.success_outcome_read</li> </ul>          |
| sn_acct_lc.success_initiative_admin | Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsinitiative“ (sn_acct_lc_success_initiative).                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.success_initiative_write</li> <li>• sn_acct_lc.success_initiative_delete</li> <li>• sn_acct_lc.success_initiative_read</li> </ul> |
| sn_acct_lc.success_case_admin       | Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsfall“ (sn_acct_lc_success_case).                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.success_case_write</li> <li>• sn_acct_lc.success_case_delete</li> <li>• sn_acct_lc.success_case_read</li> </ul>                   |
| sn_acct_lc.kontaktpunkt_admin       | Administratorzugriff auf die Kontaktpunktstabelle (sn_acct_lc_kontaktpunkt).                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.kontaktpunkt_schreiben</li> <li>• sn_acct_lc.kontaktpunkt_löschen</li> <li>• sn_acct_lc.kontaktpunkt_lesen</li> </ul>             |

| Rollentitel                                | Beschreibung                                                                                                     | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_acct_lc.success_task_admin              | Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsaufgabe“ (sn_acct_lc.success_task).                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.success_task_write</li> <li>• sn_acct_lc.success_task_delete</li> <li>• sn_acct_lc.success_task_read</li> </ul>                                        |
| sn_acct_lc.internal_play_admin             | Administratorzugriff auf die Tabelle „Interne Wiedergabe“ (sn_acct_lc.internal_play).                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.internal_play_write</li> <li>• sn_acct_lc.internal_play_delete</li> <li>• sn_acct_lc.internal_play_read</li> </ul>                                     |
| sn_acct_lc.internal_play_task_admin        | Administratorzugriff auf die Tabelle „Interne Wiedergabeaufgabe“ (sn_acct_lc.internal_play_task).                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.internal_play_task_write</li> <li>• sn_acct_lc.internal_play_task_delete</li> <li>• sn_acct_lc.internal_play_task_read</li> </ul>                      |
| sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin         | Administratorzugriff auf die Risikosignaltabelle (sn_acct_lc.risk_signal_issue).                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.risk_signal_issue_write</li> <li>• sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete</li> <li>• sn_acct_lc.risk_signal_issue_read</li> </ul>                         |
| sn_acct_lc.definition_record_admin         | Administratorzugriff auf die Tabelle „ALE-Definitionsdatensatz“ (sn_acct_lc.definition_record).                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.definition_record_write</li> <li>• sn_acct_lc.definition_record_delete</li> <li>• sn_acct_lc.definition_record_read</li> </ul>                         |
| sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin | Administratorzugriff auf die Notifier-Tabelle des Erfolgs-Startprogramms (sn_acct_lc_success_launcher_notifier). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write</li> <li>• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete</li> <li>• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read</li> </ul> |
| sn_acct_lc.risk_signal_solution_admin      | Administratorzugriff für die Tabelle „Risikop Problemlösung“ (sn_acct_lc.risk_signal_solution).                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write</li> <li>• sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete</li> <li>• sn_acct_lc.risk_signal_solution_read</li> </ul>                |
| sn_acct_lc.squad_member_admin              | Administratorzugriff auf die Tabelle „Teammitglied“ (sn_acct_lc_squad_member).                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.squad_member_write</li> <li>• sn_acct_lc.squad_member_delete</li> <li>• sn_acct_lc.squad_member_read</li> </ul>                                        |
| sn_acct_lc.engagement_contract_admin       | Administratorzugriff auf die Tabelle „Interaktionsvertrag“ (sn_acct_lc_engagement_contract).                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.engagement_contract_write</li> <li>• sn_acct_lc.engagement_contract_delete</li> <li>• sn_acct_lc.engagement_contract_read</li> </ul>                   |

| Rollentitel                   | Beschreibung          | Enthält Rollen                                                                               |
|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_ti_core_ale_choice         | Lesen/Berichtsansicht | Gewährt der Rolle „sn_ti_core_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff                        |
| sn_ti_core_ale_choice         | Erstellen/Schreiben   | Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_ti_core_write“.                    |
| sn_ti_core_ale_choice         | Löschen               | Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_ti_core_delete“.                                      |
| sn_acct_lc_engagement         | Löschen               | Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.engagement_delete“.                           |
| sn_acct_lc_success_objective  | Lesen/Berichtsansicht | Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_objective_read“ Lese- und Berichtsansichten            |
| sn_acct_lc_success_objective  | Erstellen/Schreiben   | Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_objective_write“.  |
| sn_acct_lc_success_objective  | Löschen               | Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_objective_delete“.                    |
| sn_acct_lc_success_outcome    | Lesen/Berichtsansicht | Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_outcome_read“ Lese- und Berichtsansichten              |
| sn_acct_lc_success_outcome    | Erstellen/Schreiben   | Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_outcome_write“.    |
| sn_acct_lc_success_outcome    | Löschen               | Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_outcome_delete“.                      |
| sn_acct_lc_success_initiative | Lesen/Berichtsansicht | Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_initiative_read“ Lese- und Berichtsansichten           |
| sn_acct_lc_success_initiative | Erstellen/Schreiben   | Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_initiative_write“. |
| sn_acct_lc_success_initiative | Löschen               | Gewährt Löschzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_initiative_delete“.                   |
| sn_acct_lc_success_case       | Lesen/Berichtsansicht | Gewährt der Rolle „sn_acct_lc.success_case_read“ Lese- und Berichtsansichtszugriff           |
| sn_acct_lc_success_case       | Erstellen/Schreiben   | Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „sn_acct_lc.success_case_write“.       |

Automatische Übersetzung

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

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

| Rollentitel                                         | Beschreibung        | Enthält Rollen                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship_create | Erstellen/Schreiben | Gewährt Erstellungs- und Schreibzugriff für die Rolle „risk_signal_solution_relationship_write“.                                                                 |
| sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship_delete | Löschen             | Gewährt Löschzugriff für die Rolle „risk_signal_solution_relationship_delete“.                                                                                   |
| sn_acct_lc_data_validation_assist_create            | Erstellen           | Erlauben Sie den Erstellungszugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_create“. |
| sn_acct_lc_data_validation_assist_read              | Lesen               | Erlauben Sie den Lesezugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_read“.          |
| sn_acct_lc_data_validation_assist_report_view       | report_view         | Erlauben Sie den report_view-Zugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_read“.  |
| sn_acct_lc_data_validation_assist_delete            | delete              | Erlauben Sie Schreibzugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_admin“.          |
| sn_acct_lc_data_validation_assist_write             | write               | Erlauben Sie Schreibzugriff auf Datensätze in „sn_acct_lc_data_validation_assist“ für Anwender mit der Rolle „sn_acct_lc.data_validation_assist_write“.          |
| sn_acct_lc_onb_case.days_remaining_read             | days_remaining      | Lesen für days_remaining in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent) zulassen.                              |
| sn_acct_lc_onb_case.go_live_date_read               | go_live_date        | Lesen für „go_live_date“ in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer) zulassen.                              |
| sn_acct_lc_onb_case.products_read                   | products            | Lesen für Produkte in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent) zulassen.                                    |

Automatische Übersetzung

| Rollentitel                    | Beschreibung                                                           | Enthält Rollen                                                                                                                  |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_acct_lc_onb_case.stage      | gelesen                                                                | Lesen für Phase in „sn_acct_lc_onb_case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent) zulassen.      |
| sn_ti_core_task.due_date       | gelesen                                                                | Lesen für „due_date“ in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.      |
| sn_ti_core_task.days_remaining | gelesen                                                                | Lesen für days_remaining in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer) zulassen.  |
| sn_ti_core_task.progress       | gelesen                                                                | Lesen für Fortschritt in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.     |
| sn_ti_core_task.company        | gelesen                                                                | Lesen für Unternehmen in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.     |
| sn_ti_core_task.priority       | gelesen                                                                | Lesen für Priorität in „sn_ti_core_task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read) zulassen.       |
| import_builder                 | Erstellen                                                              | Erlauben Sie den Erstellungszugriff auf Datensätze in „import_builder“ für Anwender mit der Rolle „import_builder_create“.      |
| import_builder                 | write                                                                  | Schreibzugriff auf Datensätze in „import_builder“ für Anwender mit der Rolle „import_builder_write“ zulassen.                   |
| import_builder                 | gelesen                                                                | Erlauben Sie Anwendern mit der Rolle „import_builder_read“ den Lesezugriff auf Datensätze in „import_builder“.                  |
| sn_acct_lc.agent               | Dies ist die Rolle des Onboarding-Mitarbeiters, die Berechtigungen für | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.ale_success_viewer</li> <li>• sn_acct_lc.risk_signal_issue_write</li> </ul> |

| Rollentitel | Beschreibung                                                                       | Enthält Rollen                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | den Zugriff auf Tabellen und Plugins Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts enthält. | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write</li><li>• sn_acct_lc.squad_member_write</li></ul> |

Kundenerfolgstabellen

Dieser Abschnitt enthält die Kundenerfolgstabellen.

| Tabelle                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interaktion               | Für einen Anbieter ist die Bereitstellung von Wert für einen Unternehmenskunden [Account] kein „einmaliges“ Ereignis, sondern eine Journey mit mehreren Aktivitäten, sowohl intern als auch extern, während des Lebenszyklus.                                                   |
| Erfolgsziel               | Erfolgsziele stellen den Wert dar, den der Anbieter an einen Unternehmenskunden verkauft hat. Dieser Wert kann für ein oder mehrere Produkte definiert werden.                                                                                                                  |
| Erfolgsergebnis           | Erfolgsergebnisse sind messbare Komponenten von Erfolgszielen. Sie können durch Analysen in der ServiceNow-Plattform oder durch Integrationstools von Drittanbietern überwacht werden.                                                                                          |
| Erfolgsinitiative         | Erfolgsinitiativen sind ein geplanter Satz von Aktionen (Workflows), die der Anbieter und der Enterprise-Kunde im Rahmen der Wertschöpfungs-Journey des Kunden vereinbaren.                                                                                                     |
| Erfolgsfall               | Erfolgswerte sind eine ungeplante Reihe von Aktionen, die ein Anbieter durchführt, um eine Kundenbindungsaktivität zu unterstützen.                                                                                                                                             |
| Erfolgsaufgabe            | Erfolgsaufgaben sind geplante oder ungeplante Aktionen, die entweder der Anbieter oder der Enterprise-Kunde zur Unterstützung einer Erfolgsinitiative (geplant) oder eines Erfolgsfalls (ungeplant) ausführen muss.                                                             |
| Kontaktpunkt              | Ein Kontaktpunkt erfasst und unterstützt Konversationen wie das Planen von Anrufen und das Freigeben von Berichten und Präsentationsmaterial.                                                                                                                                   |
| Interne Wiedergabe        | Interne Wiedergaben sind geplante oder ungeplante Aktionen, die an den Interaktionslebenszyklus gebunden sind. Interne Wiedergaben erfordern häufig interne Unteraufgaben und folgen einem Playbook mit vordefinierten Aktivitäten.                                             |
| Interne Wiedergabeaufgabe | Interne Wiedergabeaufgaben sind Aktionen, die als Ergebnis der Erstellung bestimmter interner Wiedergaben erstellt werden. Diese Aufgaben müssen einen klaren Zweck haben und wenn möglich durch Playbook-Automatisierung [automatisch, optional oder bedingt] erstellt werden. |
| Risikosignal und Problem  | Risikosignale und Probleme sind eine Möglichkeit, Risiken im Zusammenhang mit einer Interaktion oder einem Onboarding aufzuzeichnen und zu verwalten, damit der Anbieter entsprechende Maßnahmen ergreifen kann.                                                                |
| Definitionsdatensatz      | Der ALE-Definitionsdatensatz wird verwendet, um Kategorien anzugeben, die zum Starten von Erfolgswiedergabe-Workflows                                                                                                                                                           |

Automatische Übersetzung

| Tabelle                                    | Beschreibung                                                                                 |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | verwendet werden können, die automatisch Datensätze erstellen und Playbooks auslösen können. |
| Notifizierender des Erfolgs-Startprogramms | Die Benachrichtigung des Erfolgs-Startprogramms verfolgt den Status der Erfolgswiedergabe.   |

## Geschäftsregeln für Kundenerfolg

Dieser Abschnitt enthält die Geschäftsregeln für den Kundenerfolg.

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

| Business-Regel                                    | Tabelle           | Beschreibung                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validiert die Interaktionsänderung für das Ziel   | Erfolgsziel       | Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn dem Ziel Ergebnisse oder Risikosignale zugeordnet sind.                                                     |
| Validiert geplantes Start und Stopp               | Erfolgsziel       | Stellt sicher, dass das geplante Enddatum nicht vor dem geplanten Startdatum liegt.                                                                        |
| Domäne: Domäne festlegen                          | Erfolgsergebnis   | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                        |
| Pflichtfelder für Ergebnis                        | Erfolgsergebnis   | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |
| Validiert den Abschluss für das Ergebnis          | Erfolgsergebnis   | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Erfolgsergebnis wird erneut geöffnet              | Erfolgsergebnis   | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                        |
| Validiert die Zieländerung für das Ergebnis       | Erfolgsergebnis   | Verhindert eine Zieländerung, wenn dem Ergebnis Initiativen oder Risikosignale zugeordnet sind.                                                            |
| Validiert die geplanten Daten                     | Erfolgsergebnis   | Stellt sicher, dass das geplante Enddatum nicht vor dem geplanten Startdatum liegt.                                                                        |
| Validieren Sie die Nachverfolgungsmethode         | Erfolgsergebnis   | Validiert die Nachverfolgungsmethode, um zu sehen, ob das richtige Referenzfeld für die Nachverfolgung ausgefüllt ist.                                     |
| Pflichtfelder für Initiative                      | Erfolgsinitiative | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |
| Validiert den Abschluss für die Initiative        | Erfolgsinitiative | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Die Erfolgsinitiative wird erneut geöffnet        | Erfolgsinitiative | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                        |
| Validiert die Ergebnisänderung für die Initiative | Erfolgsinitiative | Verhindert eine Ergebnisänderung, wenn der Initiative Erfolgsaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.                                                  |
| Nach SI schließen oder abbrechen                  | Erfolgsinitiative | Storniert Playbooks zur Prozessautomatisierung, die der Initiative zugeordnet sind, wenn sie geschlossen oder abgebrochen werden.                          |
| Pflichtfelder für Erfolgsfall                     | Erfolgsfall       | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |
| Validiert den Abschluss für den Erfolgsfall       | Erfolgsfall       | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Erfolgsfall wurde erneut geöffnet                 | Erfolgsfall       | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                        |

| Business-Regel                                               | Tabelle                   | Beschreibung                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validiert die Interaktionsaktualisierung                     | Erfolgsfall               | Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn dem Erfolgsfall Erfolgsaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.                                         |
| Pflichtfelder für Kontaktpunkt                               | Kontaktpunkt              | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |
| Validiert den Abschluss für den Kontaktpunkt                 | Kontaktpunkt              | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Der Kontaktpunkt wird erneut geöffnet                        | Kontaktpunkt              | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                        |
| Validiert die Interaktionsaktualisierung                     | Kontaktpunkt              | Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn dem Kontaktpunkt Erfolgsaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.                                        |
| Pflichtfelder für Erfolgsaufgabe                             | Erfolgsaufgabe            | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |
| Validiert den Abschluss der Erfolgsaufgabe                   | Erfolgsaufgabe            | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Erfolgsaufgabe wurde erneut geöffnet                         | Erfolgsaufgabe            | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird                                         |
| Validiert den übergeordneten Change für die Erfolgsaufgabe   | Erfolgsaufgabe            | Verhindert den übergeordneten Change, wenn der Erfolgsaufgabe Risikosignale zugeordnet sind.                                                               |
| Pflichtfelder für interne Wiedergabe                         | Interne Wiedergabe        | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |
| Interne Wiedergabe geschlossen oder abgebrochen              | Interne Wiedergabe        | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Öffnen Sie die interne Wiedergabe erneut                     | Interne Wiedergabe        | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                        |
| Übergeordnetes Element für interne Wiedergabe muss leer sein | Interne Wiedergabe        | Stellt sicher, dass das übergeordnete Element für alle internen Wiedergaben leer ist.                                                                      |
| Validiert die Interaktionsänderung                           | Interne Wiedergabe        | Verhindert eine Änderung der Interaktion, wenn der internen Wiedergabe interne Wiedergabeaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.                      |
| Pflichtfelder für interne Wiedergabeaufgabe                  | Interne Wiedergabeaufgabe | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |

| Business-Regel                                                      | Tabelle                                    | Beschreibung                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interne Wiedergabeaufgabe ist geschlossen oder abgebrochen          | Interne Wiedergabeaufgabe                  | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Öffnen Sie die interne Wiedergabeaufgabe erneut                     | Interne Wiedergabeaufgabe                  | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                        |
| Validiert den internen Wiedergabe-Change                            | Interne Wiedergabeaufgabe                  | Verhindert interne Wiedergabeänderungen, wenn der internen Wiedergabeaufgabe Risikosignale zugeordnet sind.                                                |
| Domäne: Domäne festlegen                                            | Risikosignal und Problem                   | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                        |
| Feldvalidierung                                                     | Risikosignal und Problem                   | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                   |
| Validiert den Risikosignalabschluss                                 | Risikosignal und Problem                   | Stellt sicher, dass die Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als geschlossen oder storniert markiert wird. |
| Risikosignal erneut öffnen                                          | Risikosignal und Problem                   | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird                                         |
| Doppelten Definitionsdatensatz vermeiden                            | Definitionsdatensatz                       | Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Titel und dieselbe Kategorie verwenden.                                                                |
| Domäne: Domäne festlegen                                            | Definitionsdatensatz                       | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                        |
| Legen Sie die Kennzeichnung „Aktiv“ fest                            | Definitionsdatensatz                       | Legt den Status bei Veröffentlichung auf „Aktiv“ fest, andernfalls inaktiv.                                                                                |
| Doppelte Risikosignallösung vermeiden                               | Beziehung Risiko-Signal-Lösung             | Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Lösungsdatensatz verwenden.                                                                            |
| Doppeltes Teammitglied vermeiden                                    | Teammitglied                               | Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Anwender und dieselbe Zuständigkeit teilen                                                             |
| Domäne: Domäne festlegen                                            | Teammitglied                               | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                        |
| Doppelte Beziehungen zwischen Interaktionen und Verträgen vermeiden | Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag | Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze dieselbe Interaktion und denselben Vertrag teilen.                                                               |
| Validieren Sie den Vertragsaccount                                  | Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag | Stellt sicher, dass der Vertrags-Account mit dem Interaktions-Account übereinstimmt.                                                                       |

| Business-Regel                 | Tabelle                                    | Beschreibung                                                                                                                              |
|--------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vertragsbeziehung aktualisiert | Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag | Stellt sicher, dass das Verlängerungsdatum für die Interaktion auf das Datum des frühesten nicht abgelaufenen Vertrags aktualisiert wird. |
| Vertragsbeziehung entfernt     | Beziehung zwischen Interaktion und Vertrag | Stellt sicher, dass das Verlängerungsdatum für die Interaktion auf das Datum des frühesten nicht abgelaufenen Vertrags aktualisiert wird. |

## Flows für Kundenerfolg

Dieser Abschnitt enthält die Kundenerfolgs-Flows.

| Flow                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ale Flow ausführen und Benachrichtigung senden           | Übergeordneter Flow, der den Subflow des Kunden auslöst und eine Benachrichtigung sendet.                                                                                                                                          |
| ALE-Flow-Aktion ausführen                                | Aktion, die das Skript zum Auslösen des Subflows enthält.                                                                                                                                                                          |
| Beratungssitzung: Architektur optimieren                 | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Beratungssitzung: Strategiebewertung                     | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| ALE – Wissensartikel anhängen – Service Bridge           | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Bewertung: Vierteljährliche NPS-Umfrage und -Überprüfung | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Erstellen Sie einen Risikosignal- und Problemdatensatz   | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Digitale Transformation der Kunden-Experience – Standard | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |

| Flow                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ziel der digitalen Transformation für die Kunden-Experience | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Kosten von Legacy-Außerbetriebnahme                         | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Kostenziel für Legacy-Außerbetriebnahme                     | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Geschäftsgeschwindigkeit aktivieren                         | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Zur Grünen Wiedergabe wechseln                              | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Interne Partnerimplementierungsprüfung                      | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Prüfungen und Empfehlungen zur Produktimplementierung       | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Proof of Concept für das Produkt                            | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| Verantwortlicher Kontakt                                    | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |
| hat eine Nachverfolgung geplant                             | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |

| Flow                                                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richten Sie die nächste vierteljährliche Geschäftsüberprüfung ein | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Folgen Sie dem beigefügten Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen durchzuführen. |