



# Zürich Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

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

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.....</b>                | <b>4</b> |
| Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts erkunden.....              | 5        |
| Konto-Onboarding.....                                           | 6        |
| Kundenerfolg.....                                               | 9        |
| Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts konfigurieren.....         | 17       |
| Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren.....            | 18       |
| Konto-Onboarding.....                                           | 20       |
| Kundenerfolg.....                                               | 37       |
| Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts verwenden.....             | 104      |
| Konto-Onboarding.....                                           | 104      |
| Kundenerfolg.....                                               | 112      |
| Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts – Referenz.....            | 146      |
| Domain Separation und Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts..... | 146      |
| Rollen des Customer Success Management.....                     | 148      |
| Verantwortlichkeiten für das Customer Success Management.....   | 158      |
| Tabellen für Customer Success Management.....                   | 159      |
| Geschäftsregeln für das Customer Success Management.....        | 160      |
| Flows für das Kundenerfolgsmanagement.....                      | 170      |

# Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

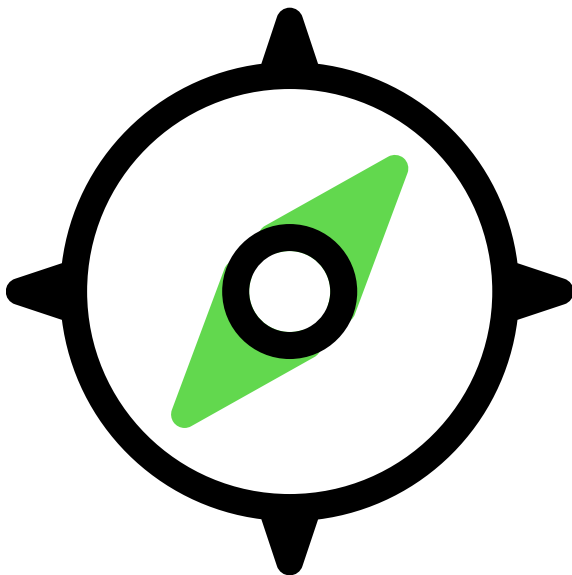
Die ServiceNow® Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Mit der Anwendung können Service Provider kritische Workflows über die gesamte Enterprise-Kunden-Journey hinweg optimieren, automatisieren und messen – vom Onboarding und der Einführung bis zu Verlängerungen.

**i Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

## Erste Schritte

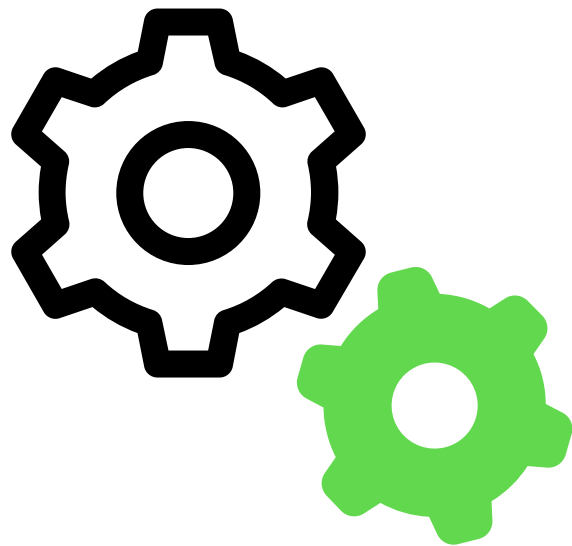
Durch Einbettung der Workflow-Automatisierung in das Kundenerfolgsmanagement Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Hilft Anbietern, die Kunden-Experience zu verbessern, die Amortisierungszeit zu beschleunigen und den ROI zu maximieren. Außerdem wird die nahtlose Zusammenarbeit zwischen den Accounts, Vertriebs- und Bereitstellungsteams innerhalb von Unified gefördert ServiceNow AI Platform.

Untersuchen



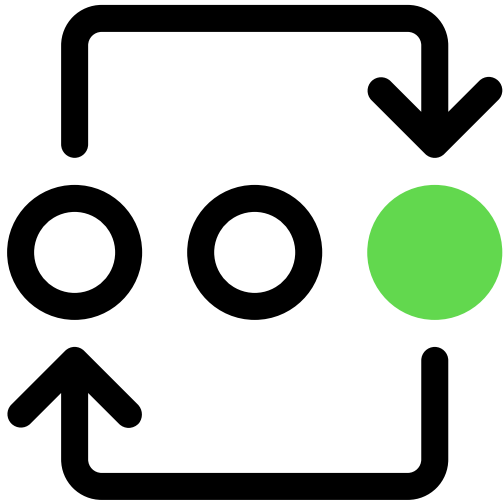
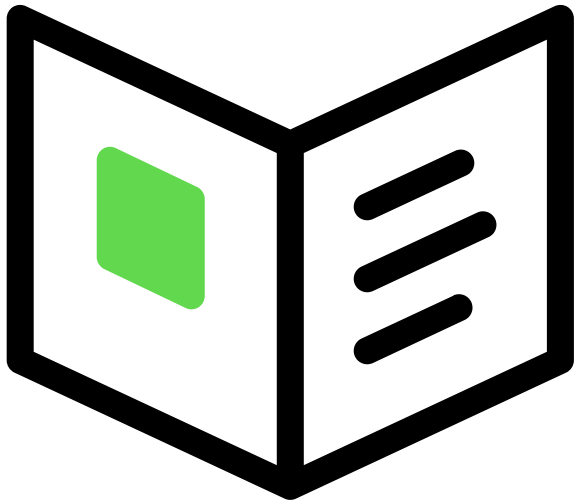
Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen und Vorteile von Customer Success Management

Konfigurieren



Planen und passen Sie das Customer Success Management an Ihre Anforderungen an

Automatische Übersetzung

| Verwenden                                                                                                                                                                    | Referenz                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Verwenden Sie Customer Success Management, um den Account-Lebenszyklus zu verwalten</p> |  <p>Rufen Sie Informationen zum Datenmodell und den installierten Komponenten ab</p> |

### Zusätzliche Ressourcen

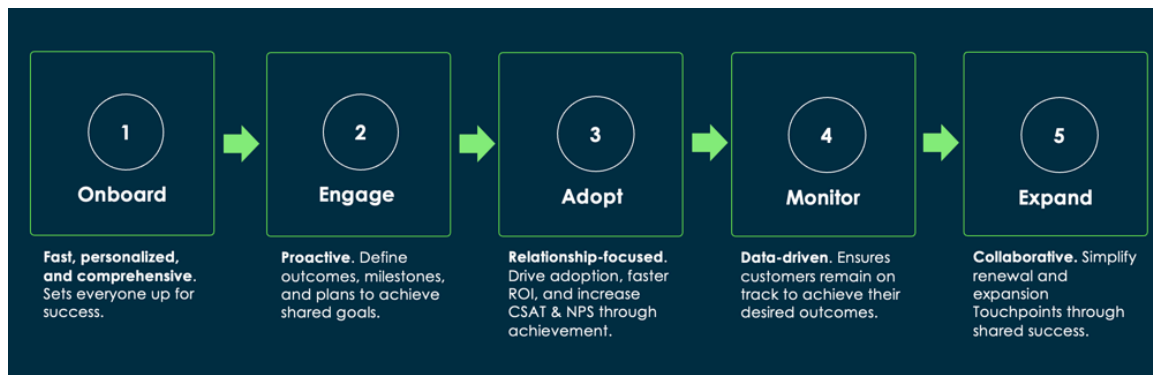
- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Versionshinweise zu Customer Success Management](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Anwender in [Now-Community](#) .

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts erkunden

Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Ermöglicht Anbietern der Technologiebranche, eine strukturierte Onboarding-Experience zu erstellen, Ziele, Ergebnisse, Meilensteine und Pläne zu definieren und nachzuverfolgen, um gemeinsame Ziele zu erreichen.

**Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Aufgaben im Lebenszyklus des Customer Success Management, die von dieser Anwendung verwaltet werden können.



Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Zu den Funktionen gehören:

- **Onboarding:** Verstehen Sie die Anforderungen und Erwartungen der Kunden, und definieren Sie einen wiederholbaren, transparenten Workflow, der während des Onboarding-Prozesses verfolgt werden kann.
- **Interaktion:** Verfolgen Sie Erfolgsziele und Meilensteine, und verifizieren Sie, ob die Ergebnisse erfüllt werden.
- **Adoption:** Position, wie Sie die verfügbaren Produkte optimal nutzen können, und Maßnahmen zur Verbesserung der Produktnutzung ergreifen.
- **Überwachung:** Überwachen Sie die Produkt- und Servicenutzung zusammen mit anderen wichtigen Metriken wie KPIs, und identifizieren Sie Verlängerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten.
- **Erweiterung:** Unterstützen Sie Vertriebs- und Account-Teams bei der Identifizierung von Verlängerungs- und Erweiterungsmöglichkeiten.

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Funktionen

- **Konto-Onboarding:** Erstellen Sie eine strukturierte Onboarding-Experience und ermöglichen Sie während des Onboarding-Prozesses Zusammenarbeit und Transparenz mit internen und externen Stakeholdern.
- **Kundenerfolg:** Nachverfolgen Sie Erfolgsziele und Ergebnisse, helfen Sie bei der Risikominderung, und identifizieren Sie Möglichkeiten für Erweiterung und Verlängerung.

## Konto-Onboarding

Mit der Account-Onboarding-Funktion können Anbieter der Technologiebranche eine strukturierte, wiederholbare Onboarding-Experience definieren. Es ermöglicht Zusammenarbeit, Transparenz und Einblicke für interne Mitarbeiter und externe Kunden, die am Onboarding-Prozess beteiligt sind.

**i Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

Die Account-Onboarding-Funktion umfasst ein Playbook, einen Account-Onboarding-Falltyp und definierte Fallaufgaben, die diesen wichtigen Prozess unterstützen. Sie können das Playbook als Vorlage oder als Startseiten über die Erstellung Ihrer Onboarding-Experience verwenden.

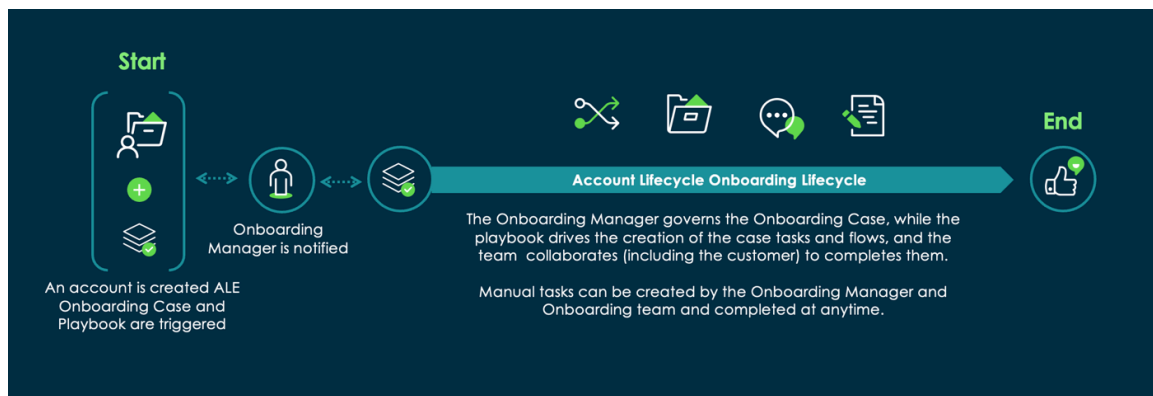
Das Account-Onboarding umfasst Folgendes:

- **Playbook:** Ein Playbook, das als Ausgangspunkt dient, mit dem Sie einen wiederholbaren Onboarding-Prozess erstellen können, der die Geschäftsanforderungen erfüllt.
- **Onboarding-Fälle und Fallaufgaben:** Ein zentraler Datensatz für das Onboarding-Team, einschließlich dedizierter Aufgaben zum Zuweisen von Arbeit, Automatisieren und Erfassen von Daten. 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:** Importieren, verwalten und veröffentlichen Sie Daten, die von internen und externen Stakeholdern erfasst wurden.

## Account-Onboarding-Workflow

Der Account-Onboarding-Workflow umfasst die folgenden Phasen:

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



## Onboarding-Playbook

Das Onboarding-Playbook verfügt über vorkonfigurierte Aktivitäten, um die Erstellung der Onboarding-Experience zu starten.

Innerhalb des Playbooks gibt es fünf 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 so konfiguriert werden, dass sie ihre Geschäftsanforderungen erfüllen.

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 entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Siehe [Konfigurieren Sie die Onboarding-Playbook-Aktivitäten](#) Für Details. 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 Spalte abgeschlossen haben, wechseln Sie zur nächsten Spalte. Wenn Sie Aktivitäten und Spuren abschließen, wird der Status im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Ein Aktivitätsprotokoll im kontextbezogenen Seitenbereich zeigt alle Daten an, die Sie für jede Aktivität eingegeben haben. Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter [Playbook-Layout und -Funktionen](#) .

## Onboarding-Fall und Fallaufgaben

Der Onboarding-Fall ist ein zentraler Datensatz, der das Setup, die Aktivierung und nachfolgende Updates eines neuen Kunden-Accounts wie Produkthinzuflügungen, Kontoänderungen und Datenwartung verwaltet.

Durch die Nachverfolgung jedes Schritts des Onboarding- und Erweiterungsprozesses können Kundenerfolgsteams Kunden durch Setup-Anforderungen und wichtige Meilensteine führen.

Customer Success Manager können den Onboarding-Falldatensatz verwenden, um:

- Beschreiben Sie die spezifischen Aufgaben und Meilensteine im Kunden-Onboarding-Prozess.
- Verfolgen Sie den Fortschritt, und zeichnen Sie den Abschluss kritischer Aktivitäten auf.
- Lösen Sie wichtige Ereignisse während der Onboarding-Phase aus.
- Helfen Sie beim Übergang des Accounts zur nächsten Phase der Customer Success Journey.
- Verwalten Sie neue Produkte und Services.

Onboarding-Fallaufgaben werden verwendet, um während jeder Phase des Onboarding-Prozesses bestimmte Aufgaben zu erfassen und nachzuverfolgen, die dem Kundenaccount zugeordnet sind. Kundenerfolgsmanager können den Aufgabenfortschritt über Accounts hinweg verfolgen und sicherstellen, dass wichtige Elemente nicht verpasst wurden. Unter [Erstellen Sie einen Account-Onboarding-Fall](#) finden Sie weitere Details.

## Datenimport und -Validierung

Verwenden Sie diese Funktion, um die Migration und das Onboarding von Kundendaten in zu optimieren ServiceNow AI Platform.

Mit der Option „Datenimport“ können Sie Aufgaben organisieren und nachverfolgen, die für den Datenimport erforderlich sind, und überprüfen, ob die Daten vollständig und korrekt sind. Es spielt eine entscheidende Rolle beim Onboarding neuer Accounts und erleichtert die Aktualisierung vorhandener Accounts, trägt zur Reduzierung des manuellen Aufwands bei und verbessert die Datenintegrität.

Die Funktion „Datenvalidierungsunterstützung“ optimiert den manuellen Dateneingabeprozess, indem überprüft wird, ob Pflichtfelder ausgefüllt sind und potenzielle Fehler gekennzeichnet werden. Diese Option ist in Szenarien nützlich, in denen automatisierte oder große Integrationen möglicherweise nicht verfügbar oder praktikabel sind.

Weitere Informationen zum Datenimport- und Validierungsprozess finden Sie unter [Datenerfassung und -Validierung](#).

## Kundenerfolg

Erfahren Sie, wie Ihre Organisation die Kundenerfolgslösung verwenden kann, um Kunden zu binden, Erfolgsspiele auszuführen, um Risiken zu mindern und Erweiterungsmöglichkeiten zu identifizieren.

**i Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

Mit der Customer Success Solution können Service Provider eine beziehungsorientierte Strategie erstellen, die dazu beiträgt, Erfolge zu maximieren, Interaktionen voranzutreiben und umsetzbare Ergebnisse zu liefern. Customer Success Manager 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 können Kunden-Erfolgsteams:

- Fördern Sie die Kundentreue und -Bindung, indem Sie nicht nur die Akzeptanz sicherstellen, sondern auch die Beherrschung der Produkte durch Kunden sicherstellen.
- Erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit von Verlängerungen, indem Sie Vertriebs- und Account-Teams Informationen aus verschiedenen gesammelten Signalen bereitstellen.
- Verringern Sie die Kundenabwanderung, indem Sie Risiken und Probleme identifizieren und mindern.
- Steigern Sie den Kundennutzen über die gesamte Lebensdauer und den jährlichen wiederkehrenden Umsatz.

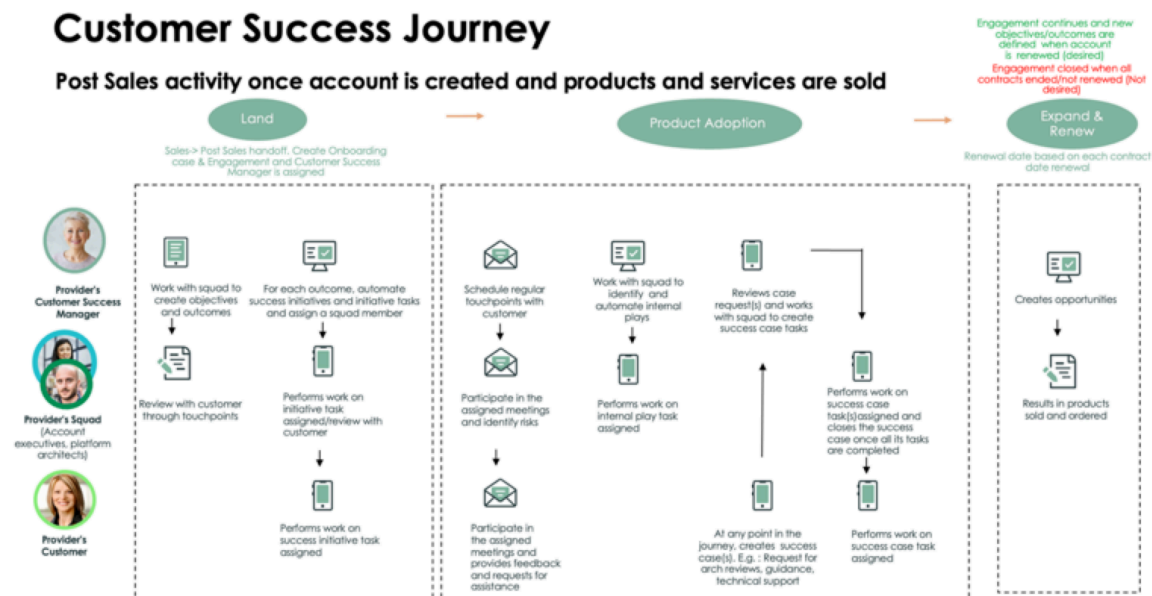
## Kundenerfolgs-Workflow

Der Kundenerfolgs-Workflow umfasst Folgendes:

- Kundenerfolgsdatenmodell und Datensätze
- Übersicht über das Kundenerfolgsportfolio
- Framework für Integrität und Risiko
- Übersicht über Risikoportfolio
- Seiten des Interaktionsarbeitsbereichs

- Prozessbasierte Experience mit Playbooks
- Startprogramm für Erfolgswiedergabe, das zum Erstellen automatisierter oder manueller Aktivitäten verwendet werden kann
- Kundenerfolgs-Playbooks
- Erfolgs-Blueprint
- Geplante Kontaktpunkte und Kontaktpunktplaner

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Schritte, die an der Customer Success Journey beteiligt sind.



## Interaktionen

Interaktionen können Interaktionen zwischen Service Provider und Kunden-Accounts während der gesamten Customer Success Journey dokumentieren und nachverfolgen.

Eine Interaktion bietet eine zentrale Ansicht aller Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Account. Es verwaltet ein Verlaufsprotokoll aller Aktivitäten, z. B. Kundenbesprechungen, Supportinteraktionen, Integritätsprüfungen und Verlängerungsdiskussionen.

Der Interaktionsdatensatz wird verwendet, um:

- Kundenverlauf nachverfolgen: Erfasst vergangene Interaktionen und ermöglicht es den Kundenerfolgsteams, die Account-Journey zu überwachen.
- Treffen Sie fundierte Entscheidungen: Legen Sie Erinnerungen für zukünftige Ereignisse fest, und sorgen Sie bei Bedarf für konsistente Nachverfolgungen.
- Automatisierte Auslöser erstellen: Kann so konfiguriert werden, dass Ereignisse basierend auf bestimmten Interaktionstypen oder -Status automatisch ausgelöst werden.
- Erweiterte Berichterstellung und Analytics bereitstellen: Generiert Berichte und Einblicke in die Integrität des Accounts, das Zufriedenheitsniveau und die Interaktionshäufigkeit.

Weitere Informationen zum Interaktionsdatensatz und seinen Funktionen finden Sie unter [Interaktionsstartseite](#).

## Integritäts-Framework

Definieren Sie wichtige Geschäfts- und Betriebsindikatoren und ihre Auswirkungen auf die Gesamtintegrität einer Interaktion.

Customer Success Manager können die Integritätspunktzahl verwenden, um den Status einer Interaktion zu bewerten, unabhängig davon, ob sie stabil ist oder abgelehnt wird. Sie können wichtige Geschäfts- und Betriebsindikatoren verwenden, um die Leistung auf globaler Ebene oder für bestimmte Interaktionen basierend auf vertraglichen Anforderungen zu definieren und zu messen. Die Integritätspunktzahl einer Interaktion kann Einblicke bieten und Kundenerfolgsmanagern helfen, Trends zu identifizieren und bei Bedarf zu handeln.

Die Integritätspunktzahl kann mithilfe verschiedener Metriken wie CSAT-Punktzahl und Produktnutzung berechnet werden. Sie können beispielsweise die Integritätspunktzahl für eine Interaktion anhand der folgenden Metriken berechnen:

| Metrik                                       | Gewichtung |
|----------------------------------------------|------------|
| CSAT-Punktzahl                               | 20 %       |
| Produktnutzung                               | 30 %       |
| Lizenznutzung                                | 10 %       |
| Anzahl der Befürworter (NPS-Punktzahl)       | 20 %       |
| Anzahl der für Produkt X erstellten Aufträge | 20 %       |

Die Integritätspunktzahl für die Interaktion ist die Gesamtgewichtung aller dieser Metriken. Siehe [Definieren Sie Integritätskriterien](#) Um Details zur Konfiguration der Metriken zur Berechnung der Integritätspunktzahl zu erhalten.

Sie können die Integritätspunktzahl für eine bestimmte Interaktion oder alle Interaktionen im anzeigen [Erfolgsportfolio-Dashboard](#) .

## Risiko-Framework

Zentralisieren, verfolgen und überwachen Sie relationale Risiken, und reduzieren Sie die Kundenabwanderung. Identifizieren Sie Risikosignale, und erstellen Sie wiederholbare Korrekturpläne.

Risiken können sich auf die Integrität einer Interaktion auswirken und die Chancen einer Erweiterung oder Verlängerung gefährden. Customer Success Manager können die Risikosignale verwenden, um Risiken im Zusammenhang mit einer Interaktion aufzuzeichnen und zu verwalten und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Risikosignale können Einblicke bieten und Kundenerfolgsmanagern helfen, Trends zu identifizieren und zu bewerten.

Risikosignale können sein:

- Manuell erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Risikosignal erstellen](#).
- Wird automatisch generiert, wenn ein Schwellenwert überschritten oder eine bestimmte Bedingung erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Definieren Sie Risikokriterien](#).

Die folgende Liste zeigt einige Beispielanwendungsfälle, wenn Risikosignale generiert werden:

- Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage (CSAT) wurden für ein Produkt um X % abgenommen
- NPS wurde auf 7 abgelegt
- Die Lizenzauslastung liegt unter 50 %
- Die Anzahl der P1-Fälle für ein Produkt/einen Account hat sich um x % erhöht
- Frist für Erfolgsergebnis verfehlt
- Der Netto-ACV für die Verkaufschance wird um X % reduziert

Service Desk-Mitarbeiter für Kundenerfolge können Risikosignale auf der Seite „aktive Risikosignale“ überwachen. Siehe [Dashboard „Risikoportfolio“](#) Für Details.

## Kontaktpunkte

Service Desk-Mitarbeiter für Kundenerfolge können während des Lebenszyklus einer Interaktion regelmäßige Kontaktpunkte planen, um den Fortschritt zu bewerten, Feedback zu geben und Anleitungen anzubieten.

Kontaktpunkte unterstützen Konversationen zwischen Anbietern und Unternehmenskunden während des gesamten Interaktionslebenszyklus. Kontaktpunkte helfen beim Erfassen und Organisieren interner und externer Besprechungsnotizen und stellen sicher, dass alle Kommunikations- und Aktionselemente effizient nachverfolgt und für zukünftige Referenzzwecke leicht zugänglich sind.

## Kontaktpunkt-Anwenderrollen

| Anwenderrolle | Beschreibung                                                                                     |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erfolgs-Agent | Kann Kontaktpunkte und Besprechungsdatensätze erstellen, lesen und aktualisieren.                |
| Erfolgs-Kunde | Kann Kontaktpunkte, Besprechungsdatensätze erstellen und aktualisieren und Besprechungen planen. |

Unter [Kontaktpunkt-Homepage](#) finden Sie weitere Details.

## Produkteinführung und Nutzung der Fähigkeiten

Produkteinführung und Fähigkeitsnutzung messen, wie effektiv Kunden ein Produkt einführen oder mit ihm interagieren.

Sie bietet Einblicke in die Verwendung und Integration eines Produkts in Kunden-Workflows. Punktzahlen für Produkteinführung und -Fähigkeit werden basierend auf den Produktnutzungsmetriken berechnet, z. B. verwendete Lizenzen, abgeschlossene Aufgaben und Anzahl der aktiven Anwender. Eine höhere Produkteinführung ist mit größerer Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Expansionspotenzial verbunden.

Sie können diese Funktion verwenden, um:

- Identifizieren Sie aktive und Power-Anwender, die das Produkt vollständig nutzen.
- Heben Sie Bereiche hervor, in denen Kunden Schulungen oder Support benötigen.

- Prognostizieren Sie das Abwanderungsrisiko, indem Sie Anwender mit geringer Interaktion oder geringer Akzeptanz identifizieren.
- Demonstrieren Sie die Wertschöpfung, indem Sie sicherstellen, dass Anwender ihre gewünschten Ergebnisse erzielen können.

Sie können Punktzahlen für die Produkteinführung und -Fähigkeit für jedes verkaufte Produkt berechnen, das einer Interaktion zugeordnet ist. Vor der Berechnung der Punktzahlen müssen Sie Produktfähigkeitsdatensätze erstellen und sie einem oder mehreren Fähigkeitsnutzungsdatensätzen zuordnen. Sie können eine primäre Fähigkeit direkt einem bestimmten Produkt zuordnen. Sie können auch mehrere sekundäre Fähigkeiten zuordnen, die zu einer einzelnen primären Fähigkeit gehören. Details siehe [Erstellen Sie eine Produktfähigkeit](#).

Zum Beispiel:

- Verkauftes Produkt: ITSM
- Primäre Fähigkeit: Incident-Management
- Sekundäre Fähigkeiten: Incident-Protokollierung, Incident-Priorisierung.

Sie können konfigurieren, wie die Punktzahlen für die Produkteinführung und die Fähigkeit abgeleitet und auf der Homepage für Interaktion und auf der Seite „Produktfähigkeit“ angezeigt werden. Details siehe [Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen](#).

#### **Zugehörige Informationen**

[Produkteinführung](#)

[Zeigen Sie die Produktnutzungs- und Fähigkeitsdaten an](#)

#### **Datenkontext-Engine**

Die Datenkontext-Engine vereinfacht den Datenverwaltungsprozess, indem Daten aus mehreren Quellen erfasst und in umsetzbare Einblicke umgewandelt werden.

Mit dieser Option können Sie umsetzbare Einblicke generieren, indem Sie Daten bestimmten Tabellen zuordnen und sie mithilfe von Aufgliederungen kategorisieren. Mit der Datenkontext-Engine können Sie:

- Daten erfassen: Sammeln Sie Informationen aus mehreren Quellen, einschließlich Performance Analytics (PA)-Indikatoren, externen Systemen und berechneten Metriken.
- Informationen analysieren: Verarbeiten und kategorisieren Sie Daten mithilfe anpassbarer Aufgliederungen und Zuordnungen, und generieren Sie Einblicke.
- Ergebnisse visualisieren: Präsentieren Sie Ergebnisse durch umfassende Dashboards und Berichte.

Von der Datenkontext-Engine erfasste Daten werden verwendet, um Folgendes zu berechnen und zu verwalten:

- Integritätspunktzahlen: Berechnen Sie Integritätspunktzahlen für Kundeninteraktionen.
- Punktzahlen für Produktnutzung und -Einführung: Generieren Sie Punktzahlen, um die Produktnutzung und -Einführung zu messen.
- Risikosignale: Identifizieren und generieren Sie Risikosignale.
- Erfolgsergebnisse: Erstellen Sie Erfolgsergebnisse basierend auf den erfassten Daten

Um Daten zu erfassen und zu verwenden, müssen Sie eine Datenquelle einrichten und mit der entsprechenden Kontexttabelle (Interaktion, Erfolgsergebnis oder Produktnutzung) verknüpfen. Die Tabelle „Kontext-Engine-Daten“ speichert diese Informationen und aktualisiert Integritätspunktzahlen, Einführungsmetriken, Risikosignale und Erfolgsergebnisse, wenn geplante Aufgaben ausgeführt werden. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Richten Sie die Datenkontext-Engine ein](#).

## Data Context Engine (DCE) – Einblicke

DCE-Einblicke ist eine Datenkontext-Engine-Funktion, mit der Sie Produktnutzungs- und Fähigkeitsmetriken basierend auf dem Datensatztyp und dem Kontext anzeigen können.

Mit DCE-Einblicken können Sie relevante Metriken basierend auf Kontext und Nutzungsmustern konfigurieren und anzeigen. Das System bietet Flexibilität, je nach Anzeigekontext verschiedene Metriksätze anzuzeigen. Sie können beispielsweise 10 Schlüsselindikatoren auf einer Account-Datensatzseite und einen anderen Satz auf einer Seite mit verkauften Produkten anzeigen. Darüber hinaus können Sie Ziele und Baselines für jede Datenquelle definieren und Bedingungen angeben, die bestimmen, wann die Daten angezeigt werden.

Sie können Visualisierungen konfigurieren und einer DCE Insight-Entität zuordnen. DCE-Einblickentitäten, die zum Nachverfolgen von Nutzungsdaten verwendet werden, werden in der Tabelle „DCE-Einblicke“ definiert. Jede Entität in der Tabelle „DCE-Einblicke“ ist Entitäten zugeordnet, die in der Tabelle „DCE-Einblickselemente“ vorhanden sind. Jedes DCE-Einblickselement wird einem bestimmten Layoutspot zugeordnet, um sicherzustellen, dass Einblicke im richtigen Kontext angezeigt werden. Die folgenden Entitäten als Teil des Basissystems:

- **Produktnutzung:** Ermöglicht Ihnen die Nachverfolgung von Nutzungsdaten auf Produktebene. Es enthält die folgenden DCE-Einblickselemente:
  - Akzeptanzpunktzahl
  - Zufriedenheitspunktzahl
  - Aktive Anwender pro Monat
  - Lizenznutzung pro Monat
  - Monatliche Transaktionen
  - Zusätzliche Metriken
- **Nutzung der Produktfähigkeit:** Ermöglicht es Ihnen, Nutzungsdaten auf Fähigkeitsebene für ein Produkt nachzuverfolgen. Es enthält die folgenden DCE-Einblickselemente:
  - Akzeptanzpunktzahl
  - Zusätzliche Metriken

Mit der Option „DCE-Visualisierungen“ können Sie die Datenvisualisierung auf den Seiten der Produktfähigkeit konfigurieren. Details siehe [Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen](#).

## Erfolgs-Blueprint-Vorlage

Verwenden Sie die Erfolgs-Blueprint-Vorlage, um eine Vorlage mit vordefinierten Zielen und Ergebnissen für ein bestimmtes Produkt zu erstellen. Diese Funktion hilft, den Prozess der Zuordnung von Zielen und Ergebnissen für ein Produkt zu optimieren, wenn eine Interaktion erstellt wird.

Mit der Erfolgs-Blueprint-Vorlage können Customer Success Manager sicherstellen, dass die entsprechenden Ziele und Ergebnisse für Interaktionen in ihrem Portfolio erreicht werden. Sie können:

- Erstellen Sie allgemeine Erfolgsziele und -Ergebnisse, und passen Sie sie an die Kundenanforderungen an.
- Organisieren Sie Ziele, Ergebnisse und Initiativen mit einer Zeitleistenansicht, um den Zugriff zu erleichtern.

Die Vorlage bietet einen standardisierten Ansatz zum Erstellen von Zielen und Ergebnissen und reduziert den manuellen Aufwand. Außerdem werden Richtlinien für Customer Success Manager bereitgestellt, um Ziele zu besprechen und zu identifizieren, die für die Kunden wichtig sind. Details siehe [Erstellen Sie eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage](#).

## Kundenerfolgs-Playbooks

Customer Success Service Desk-Mitarbeiter können Playbooks verwenden, um geplante und ungeplante Aktivitäten, Erfolgs- und Verlängerungsprozesse zu definieren.

Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen und enthalten mehrere Phasen und Aktivitäten, die einbezogen werden müssen. Service Desk-Mitarbeiter für Kundenerfolge können:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Aktivität auswählen und die erforderlichen Schritte ausführen, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, und schließen Sie das Playbook.

Weitere Informationen zum Playbook-Layout und zu den Komponenten finden Sie unter [Playbook-Layout und -Funktionen](#) . Die folgenden Playbooks sind verfügbar:

- [Erfolgsfall-Playbook](#)
- [Playbook für interne Wiedergabe](#)
- [Verlängerungs-Playbook](#)

### Erfolgsfall-Playbook

Verwenden Sie das Erfolgsfall-Playbook als Ausgangspunkt, um die Erfolgsprozesse in Ihrer Organisation zu definieren. Dieses Playbook kann eine oder mehrere Erfolgsfallaufgaben mit vordefinierten Aktivitäten enthalten.

Das Erfolgsfall-Playbook besteht aus drei Phasen:

- **Initiieren:** Erstellen Sie einen Erfolgsfalldatensatz für eine Interaktion, und geben Sie die Kerninformationen ein.
- **Assist:** Erstellen Sie Erfolgsaufgaben im Zusammenhang mit dem Erfolgsfall. In dieser Phase können Sie das beabsichtigte Ergebnis und den Aktionsplan definieren und Besprechungen erstellen.
- **Schließen:** Schließen Sie das Playbook, wenn alle Erfolgsaufgaben abgeschlossen sind.

Weitere Informationen zum Playbook-Layout und den verschiedenen Karten finden Sie unter [Playbook-Layout und -Funktionen](#) . Anweisungen zum Erstellen des Erfolgsfall-Playbooks finden Sie unter [Erstellen Sie eine Kundenwiedergabe](#).

### Playbook für interne Wiedergabe

Verwenden Sie das interne Playbook als Ausgangspunkt, um geplante oder ungeplante Aktivitäten zu definieren, auf die der Kunde während des Interaktionslebenszyklus keinen Zugriff hat. Dieses Playbook kann eine oder mehrere interne Wiedergabeaufgaben mit vordefinierten Aktivitäten enthalten.

Das interne Playbook besteht aus drei Phasen:

- **Initiieren:** Erstellen Sie einen internen Wiedergabedatensatz für eine Interaktion, und geben Sie die Kerninformationen ein.
- **Aktionsplan definieren:** Geben Sie die Schritte und Aufgaben für diese interne Wiedergabe an.
- **Überprüfen und schließen:** Überprüfen und schließen Sie das Playbook, wenn alle internen Wiedergabeaufgaben abgeschlossen sind.

Anweisungen zum Erstellen des internen Playbooks finden Sie unter [Erstellen Sie ein internes Playbook](#).

### Verlängerungs-Playbook

Verwenden Sie das Verlängerungs-Playbook, um die Prozesse zur Kontoverlängerung in Ihrer Organisation zu definieren. Dieses Playbook wird verwendet, um Vertragsverlängerung voranzutreiben und die Kundenbindung zu verbessern.

Das Verlängerungs-Playbook besteht aus den folgenden Phasen:

- **Initiiert**
- **Bewerten Sie Die Verkaufschance**
- **Kommunizieren**
- **Nachverfolgung Der Verkaufschance**
- **Überprüfen Und Schließen**

Anweisungen zum Erstellen des Verlängerungs-Playbooks finden Sie unter [Erstellen Sie ein Verlängerungs-Playbook](#).

## Implementierungsdatensatz

Implementierungsdatensätze werden verwendet, um den Fortschritt eines Partners oder Kunden zu verfolgen, der ein Produkt oder einen Service implementiert.

Implementierungsdatensätze erfassen die geplanten Arbeitselemente, die einer Interaktion zugeordnet sind, z. B. Besitzer, Start- und Enddatum, Status und Fortschritt. Technologie-Service Provider können die verschiedenen Aspekte einer Interaktion, die verschiedenen beteiligten Parteien und alle zugehörigen Risiken überwachen.

Ohne ein strukturiertes System zur Nachverfolgung des Implementierungsfortschritts stehen Unternehmen vor mehreren Herausforderungen:

- Fehlende Transparenz
- Ineffiziente Kommunikation
- Verzögerte Problemlösung
- Kundenabwanderungsrisiko
- Inkonsistentes Onboarding

Implementierungsdatensätze bieten eine zentrale Ansicht des Implementierungsstatus und aller während des Bereitstellungsprozesses aufgetretenen Probleme. Sie bieten kritischen Einblick in die Bereitstellungsaktivitäten, die sich direkt auf den Kundenerfolg und die Bereitstellungsergebnisse auswirken.

Implementierungsdatensätze können manuell vom Account-Onboarding-Manager oder Customer Success Manager erstellt werden. Siehe [Erstellen Sie einen Implementierungsdatensatz](#) Für Details.

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts konfigurieren

Richten Sie Funktionen und Aufgaben ein, die während der Customer Success Journey erforderlich sind.

**Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

### Konfiguration des Customer Success Management

| Aufgabe                                                                        | Beschreibung                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren</a>                | Installationen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Und zugehörige Plugins.                                                    |
| <a href="#">Richten Sie das Account-Onboarding-Playbook ein</a>                | Konfigurieren Sie das Account-Onboarding-Playbook zum Importieren, Speichern, Verwalten und Veröffentlichen von Account-Daten. |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Onboarding-Playbook-Aktivitäten</a>          | Konfigurieren Sie die Account-Onboarding-Playbook-Aktivitäten mit Workflow-Studio.                                             |
| <a href="#">Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein</a> | Richten Sie empfohlene Aktionen ein, um relevante Empfehlungen im Account-Onboarding-Playbook anzuzeigen.                      |

## Konfiguration des Customer Success Management (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                        | Beschreibung                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um die Bereitstellungstabelle zu sichern | Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um in regelmäßigen Intervallen eine Sicherung der Bereitstellungstabelle zu erstellen.        |
| Grundlegendes Erfolgs-Setup für Kunden                                         | Konfigurieren Sie grundlegende Komponenten wie Interaktionen, Erfolgsziele und Kontaktpunkte.                                       |
| Verwalten Sie Kundenerfolgs-Playbooks                                          | Erstellen Sie Playbooks, um geplante und ungeplante Aktivitäten während des Interaktionslebenszyklus zu definieren.                 |
| Datenkontext-Engine                                                            | Konfigurieren Sie die Datenkontext-Engine, um Daten aus verschiedenen Quellen zu erfassen, zu analysieren und zu visualisieren.     |
| Erstellen Sie eine Produktfähigkeit                                            | Erstellen Sie einen Produktfähigkeitsdatensatz, um die von einem Produkt angebotenen Funktionen und Funktionen zu definieren.       |
| Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen                                         | Konfigurieren Sie Datenquellen, definieren Sie Baselines und Ziele.                                                                 |
| Verwalten Sie Interaktionen                                                    | Konfigurieren Sie Metriken, um die Integritäts- und Risikopunktzahl für eine Interaktion zu berechnen.                              |
| Erstellen Sie eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage                                   | Erstellen Sie eine Vorlage mit vordefinierten Erfolgszielen und Ergebnissen für ein bestimmtes Produkt.                             |
| Erstellen Sie einen Implementierungsdatensatz                                  | Erstellen Sie einen Implementierungsdatensatz, um die geplanten Arbeitselemente zu erfassen, die einer Interaktion zugeordnet sind. |
| Aktivieren Sie die Integration mit Microsoft Dynamics CRM                      | Aktivieren Sie die Integration mit Microsoft Dynamics CRM, um Risiken zu bewerten und Verlängerungsmöglichkeiten nachzuverfolgen.   |

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts aktivieren

Die Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Das Plugin „“ (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

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

### Plugins für Account-Lebenszyklusereignisse

| Plugin                                                                 | Beschreibung                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kundenservice – Installationsbasisverwaltung<br>[com.snc.install_base] | Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status ihrer Installationsbasis zu erfassen und die Beziehung zu |

## Plugins für Account-Lebenszykluseignisse (Fortsetzung)

| Plugin                                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       | nachgelagerten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.                                                                                             |
| Playbook Experience [com.playbook_experience]                                         | Mit können Sie die standardmäßige Playbook-Anwender-Experience anpassen, um Ihren gewünschten Geschäftsprozess-Workflow zu erstellen.                                            |
| Zugehörige Datensatzelemente verbunden [com.snc.sn_Record_related_items_Connected]    | Aktiviert datensatzbezogene Elemente.                                                                                                                                            |
| Playbooks für Kundenservice-Management[Com.sn_csm_Playbook]                           | Führt Kundenservice-Mitarbeiter durch die verschiedenen Aufgaben zur Lösung von Kundenproblemen und visualisiert den gesamten Lebenszyklus über verschiedene isolierte Prozesse. |
| Technologiekerne [com.sn_ti_Core]                                                     | Technologiebranche vertikal Kundenservice-Management Erweiterungen.                                                                                                              |
| Experience für geführte Entscheidungen [com.snc.Guided_decisions_Playbook_Experience] | Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook auf Workspace.                                        |
| Kundenservice-Falltypen [com.snc.csm_Case_types]                                      | Durch die Aktivierung dieses Plugins kann der Administrator Falltypen erstellen und verwalten.                                                                                   |
| Datensatzsuche [com.snc.sn_Record_Lookup]                                             | Datensatzsuchekomponente, die zum Suchen und Verknüpfen eines Datensatzes aus einer Tabelle verwendet wird.                                                                      |
| Datenkontext-Engine [com.sn_Data_ctx_Engine]                                          | Ermöglicht die Erstellung und Messung von Metriken und deren Lösung für einen bestimmten Kontext (z. B. erfolgreiche Interaktionen) innerhalb der Plattform.                     |
| Kontaktpunkt-Meetings [com.sn_Meeting_mgmt]                                           | Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung einzelner oder wiederkehrender Besprechungen mit Kunden im Kontaktpunkt-Datensatz.                                                      |
| Dokumentenverwaltung [com.snc.platform_document_management]                           | Ermöglicht Customer Success Managern das Speichern komplexer Dokumente, die als Anhänge oder in der Knowledge Base gespeichert werden können.                                    |
| Roadmap [sn_Roadmap]                                                                  | Ermöglicht Customer Success Manager, die Roadmap von Erfolgsinitiativen anzuzeigen und zu planen, die an Erfolgsziele und -Ergebnisse gebunden sind.                             |
| Produktfähigkeitskern [com.sn_prod_Cap_Core]                                          | Ermöglicht Organisationen das Definieren, Verwalten und Bewerten von Fähigkeiten für Produktmodelle innerhalb von ServiceNow Plattform.                                          |
| Kundenzentrale [App-Customer-Central]                                                 | Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern, vollständige Informationen zum Kunden anzuzeigen, der den Support kontaktiert.                                                            |
| Seismische Komponente für Kundenaktivität [devsnc-sn-Customer-activity]               | Zeigt alle Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Kontakt, Account oder Verbraucher für einen Service Desk-Mitarbeiter an. Diese                                                  |

## Plugins für Account-Lebenszyklusevents (Fortsetzung)

| Plugin | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>Informationen können von einem Service Desk-Mitarbeiter verwendet werden, um den Kunden zu unterstützen.</p> <p>Diese Komponente akzeptiert Aspekte und Aktivitäts-Feed-Elemente im JSON-Format zusammen mit einigen anderen Eigenschaften und rendert bestimmte Aktivitäten und Aspekte.</p> |

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle** an.
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 über anfordern ServiceNow Personal.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

- i Hinweis:** Wenn Domänentrennung und delegierter Administrator in einer Instanz aktiviert sind, müssen Sie sich im befinden **Global** Domäne. Andernfalls wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

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

an.

### Konto-Onboarding

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

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

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

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

Ein Account-Boardingfall wird auf zwei Arten erstellt:

- **Automatisch** : Wenn ein neuer Kundenaccount erstellt wird, wird **Erstellung eines Account-Onboarding-Falls** Flow wird ausgelöst, und ein Onboarding-Fall wird automatisch generiert. Sie können Playbook-Aufgaben konfigurieren, die die Identifizierung wichtiger Teammitglieder, das Setup des Datenimports und das Erstellen von Zusammenarbeitsaktivitäten umfassen.
- **Manuell** : Für vorhandene Kundenaccounts, die schrittweise Onboarding durchgeführt werden, können Sie zusätzliche Onboarding-Fälle aus erstellen **Liste** Anzeigen. Details siehe [Erstellen Sie einen Account-Onboarding-Fall](#).

Wenn Sie den Account-Onboarding-Fall öffnen, werden Sie zur ersten Aktivität in der Phase des ersten Setups 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 Playbook-Aktivitätsansicht.
- Zugehörige Elemente, Aktivitätenstrom und empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich. Wählen Sie die Links auf der Karte „zugehörige Elemente“ aus, um zur Datensatzseite zu navigieren.

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

- [Ersteinrichtung](#)
- [Datenerfassung und -Validierung](#)
- [Entwicklung und Automatisierung](#)
- [Tests, Schulungen und Go-Live](#)

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

### Ersteinrichtung

In dieser Phase sollen die ersten Informationen gesammelt werden, die für das Onboarding eines Kunden erforderlich sind. Zum Beispiel das Sammeln von Kerninformationen wie Name des Onboarding-Managers, 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>Wählen Sie Aus <b>Fahren Sie Fort</b> Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p> |

| Aktivität                                       | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Die onboarding-bezogenen Informationen eingeben | <p>Die nächste Aktivität im Playbook umfasst das Sammeln von Onboarding-bezogenen Informationen. Die Pflichtfelder, die eingegeben werden müssen, sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Zugewiesen an:</b> Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, der an diesem Fall arbeitet.</li> <li>• <b>Service Bridge Integration:</b> Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Nicht erforderlich:</b> Nein Service Bridge Integration ist erforderlich.</li> <li>◦ <b>Remote-Katalog:</b> A Service Bridge Integration für die Remote-Katalogfunktion ist erforderlich.</li> <li>◦ <b>Remoteaufgabe:</b> A Service Bridge Integration für die Remote-Aufgabenfunktion ist erforderlich.</li> <li>◦ <b>Grundlagendatensynchronisierung:</b> A Service Bridge Integration für die Funktion zur Synchronisierung von Grundlagendaten ist erforderlich.</li> </ul> </li> <li>• <b>Typ:</b> Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Phasenweise:</b> Ein bestimmter Teil des Onboarding-Prozesses für diesen Kunden wird hierüber verwaltet Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Onboarding-Fall.</li> <li>◦ <b>Vollständig:</b> Der gesamte Onboarding-Prozess für diesen Kunden ist von diesem Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Onboarding-Fall.</li> </ul> </li> <li>• Geben Sie das Go-Live-Datum an, und wählen Sie aus <b>Als abgeschlossen markieren</b> Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Das Feld Status ist auf festgelegt <b>Neu</b> Für einen neuen Datensatz. 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                           | Fügen Sie die Kundenkontakte hinzu, die am Account-Onboarding-Fall arbeiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Aktivität                                            | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geben Sie den Vornamen, den Nachnamen und die E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie aus <b>Hinzufügen</b> Dient zum Erstellen eines Kundenkontakts.</li> <li>• Wählen Sie Aus <b>Als abgeschlossen markieren</b> Um zum nächsten Schritt zu wechseln.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Fügen Sie Verantwortlichkeiten des Kundenteams hinzu | <p>Weisen Sie jedem der Kundenkontakte Verantwortlichkeiten zu, die hinzugefügt wurden.</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 wählen Sie aus <b>Hinzufügen</b> Zum Zuweisen der Verantwortlichkeit für den Kundenkontakt.</li> <li>• Wählen Sie Aus <b>Als abgeschlossen markieren</b> Um zum nächsten Schritt zu wechseln.</li> </ul> <p>Wenn dieser Schritt abgeschlossen ist, werden automatisch zwei E-Mails generiert. Die erste E-Mail identifiziert den primären Ansprechpartner für den Account-Onboarding-Fall. Die zweite E-Mail identifiziert die wichtigsten Teammitglieder, die am Onboarding-Prozess teilnehmen.</p>                                            |
| Account-Team hinzufügen                              | <p>Fügen Sie den internen Teammitgliedern (Service Providern), die an dem Account-Onboarding-Fall arbeiten, Verantwortlichkeiten hinzu, und weisen Sie sie zu. Dies umfasst ServiceNow Administrator, 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 eine vordefinierte Anwenderrolle in aus <b>Verantwortlichkeit</b> Feld.</li> <li>• Wählen Sie einen Anwender aus, dem diese Rolle zugewiesen ist, und wählen Sie aus <b>Hinzufügen</b> Um dem Teammitglied eine Verantwortung zuzuweisen.</li> <li>• Wählen Sie Aus <b>Als abgeschlossen markieren</b> Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Standardmäßig werden alle Aufgaben im Playbook dem Anbieter zugewiesen ServiceNow Administrator.</p> |
| Team hinzufügen                                      | <p>Fügen Sie die Teammitglieder hinzu, die am Abschluss des Onboarding-Falls und anderer Aktivitäten beteiligt sind. Dies ist eine optionale Aktivität.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Aktivität | Details                                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|           | Wählen Sie Aus <b>Als abgeschlossen markieren</b><br>Um zur nächsten Phase zu wechseln. |

Nachdem die Phase „Ersteinrichtung“ abgeschlossen ist, werden die Fallinformationen, Account-, Kunden- und Teammitglieder-Informationen, die Sie hinzugefügt haben, im linken Bereich angezeigt.

## Feldzuordnung für Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben

Bei Account-Onboarding-Fällen wird bei Aktualisierung des Felds Phase das Feld Status basierend auf der danach angezeigten Zuordnung automatisch aktualisiert:

### Account-Onboarding-Fallzuordnung zwischen Status- und Phasenfeldern

| Status           | Phase                      |
|------------------|----------------------------|
| Neu              | Nicht gestartet, gefährdet |
| Nicht zugewiesen | Nicht gestartet, gefährdet |
| Aktiv            | Auf Kurs, gefährdet        |
| Blockiert        | Angehalten, gefährdet      |
| Geschlossen      | Fertig                     |
| Abgebrochen      | Fertig                     |

Bei Account-Onboarding-Fallaufgaben wird das Fortschrittsfeld automatisch aktualisiert, wenn das Feld Status aktualisiert wird, basierend auf der danach angezeigten Zuordnung:

### Zuordnung der Account-Onboarding-Fallaufgabe zwischen Status- und Fortschrittsfeldern

| Status            | Fortschritt           |
|-------------------|-----------------------|
| Öffnen            | Nicht gestartet       |
| Auf Kunden warten | Angehalten, gefährdet |
| Warten (intern)   | Angehalten, gefährdet |
| In Bearbeitung    | Auf Kurs, gefährdet   |
| Prüfung           | Auf Kurs, gefährdet   |
| Geschlossen       | Fertig                |
| Abgebrochen       | Fertig                |

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

## Datenerfassung und -Validierung

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

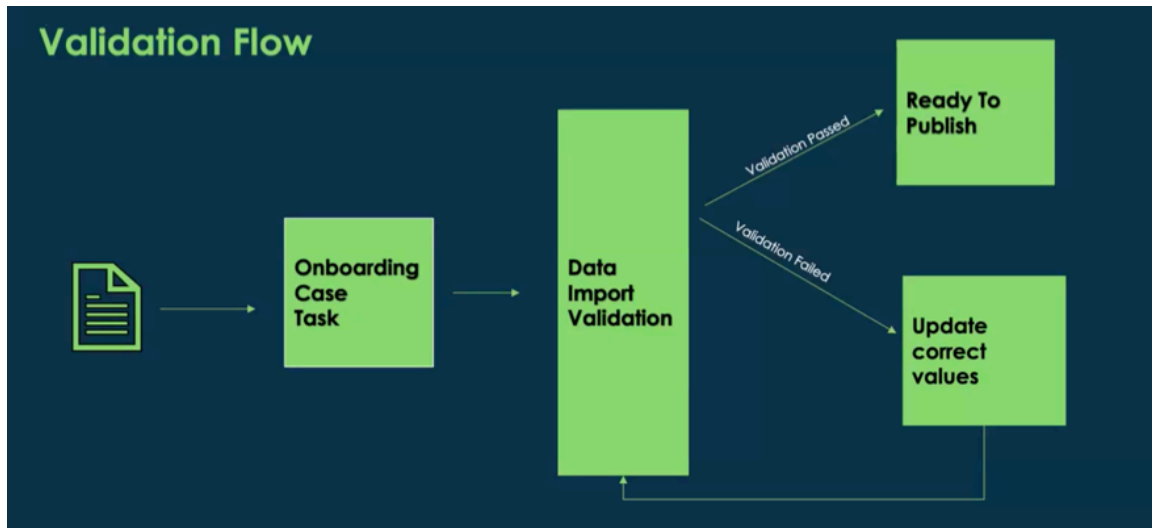
| Phase                                  | Aktivität                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Datenerfassung und -validierung</b> | <p>Wählen Sie in dieser Aufgabe den Typ der ausgeführten Aktivität aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Datenerfassung:</b> Gibt wichtige Daten an, die in das System importiert werden.</li> <li>• <b>Risikominderung:</b> Gibt ein Risiko an, das mit dem Onboarding dieses Kunden verknüpft ist und verwaltet werden muss.</li> <li>• <b>Entwicklung:</b> Verfolgt eine erforderliche interne oder externe Entwicklungsaktion.</li> <li>• <b>Training:</b> Gibt eine Schulungsaktivität an, die vor dem Go-Live-Datum erforderlich ist.</li> <li>• <b>Test:</b> Gibt eine Testaktivität an, 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-Adressbeziehung</li> <li>• Vertrag</li> <li>• Verkaufte Produkte</li> <li>• Installationsbasis – 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 veröffentlichen, wenn sie bereit sind. Details zum Importieren von Daten in diese Tabellen finden Sie unter <a href="#">Importieren Sie Daten in das Account-Onboarding-Playbook</a>.</p> <p>Diese Tabellen wurden mit bestimmten Bedingungen konfiguriert, und Feldwerte wurden automatisch ausgefüllt. Sie können diese Tabellen ändern, neue Tabellen und Aktivitäten je nach Anforderungen mit dem Prozessautomatisierungs-Designer hinzufügen. Details siehe <a href="#">Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Hilfe zur Datenvalidierung“</a>.</p> |

Überprüfen Sie die Daten in der Aktivität Zusammenfassung, und wählen Sie aus **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 Datenfluss von der Upload-Phase bis zur endgültigen Phase bei der Veröffentlichung anzeigen.



Der Datenimport-Flow umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Kunde lädt eine Excel-Datei als Anhang zur Importaufgabe für 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 bei Bedarf zusätzliche Validierungen erstellen oder ein anwenderdefiniertes Skript verwenden. Details siehe [Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Hilfe zur Datenvalidierung“](#).
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, die sich in befinden **Handlungsbedarf** status, beheben Sie die Fehler, und wählen Sie aus **Speichern** . Diese aktualisierten Datensätze werden in verschoben **Noch zu validieren** status.

### Konfigurieren Sie die Datenvalidierung mithilfe der Tabelle „Hilfe zur Datenvalidierung“

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### 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 verwendet, um die Daten zu validieren. Sie können jedoch basierend auf Ihren Anforderungen zusätzliche Validierungen definieren.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts > Datenvalidierungs-Assist-Support > Datenvalidierungsassist** Tabelle.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Öffnen des Datensatzes der Datenvalidierungsunterstützung.
3. Wählen Sie den Validierungstyp aus, der Feldebene oder Datensatzebene sein kann.
4. Für den Validierungstyp auf Feldebene können Sie einen der folgenden Validierungsuntertypen auswählen:
  - Referenz: Wählen Sie die Referenztabelle, das Referenztabellenfeld, die Bereitstellungstabelle und das Bereitstellungstabellenfeld 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 Feld „Bereitstellungstabelle“ aus.
  - Datum/Uhrzeit: Wählen Sie das Datums- und Uhrzeitformat, die Bereitstellungstabelle und das Feld Bereitstellungstabelle aus.
  - Boolescher Wert: Wählen Sie die Felder Bereitstellungstabelle und Bereitstellungstabelle aus. Überprüft auf ein wahr- oder falsch-Ergebnis.
  - Zeichenbeschränkungen für Zeichenfolge: Geben Sie das Feld „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 Bereitstellungstabelle und das Bereitstellungstabellenfeld an. Wird verwendet, um zu validieren, ob das Feld eine Ganzzahl oder eine Dezimalzahl ist.
5. Wählen Sie aus **Obligatorisch** Kontrollkästchen, um anzugeben, ob eine Validierungsbedingung erforderlich 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 Validierungsskript.

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

7. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Dient zum Erstellen einer Validierungsassistententabelle.

## Konfigurieren Sie die Importaufgabe für 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 Process Automation Designer Rollen. Details siehe [Playbooks Rollen](#) .
- Bestätigen Sie, dass Sie sich im selben Anwendungsbereich befinden, in dem die Zieltabelle vorhanden ist.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts > Datenvalidierungs-Assist-Support > Importbuilder** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Erstellen Sie eine Vorlage** Geben Sie den Namen ein, und wählen Sie aus *Target table* Aus der Dropdown-Liste.
4. Wählen Sie das Symbol Anhänge, laden Sie eine Excel-Vorlage hoch, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

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

5. Im Schritt „Datenquelle“ können Sie den Standard ändern *Import set table name* Und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

Die Datenquelle wird erstellt und auf der Registerkarte Datenquelle in der zugehörigen Liste angezeigt. Wählen Sie aus *NameLink* zum Anzeigen der Datenquelle. Beachten Sie, dass im Feld Name der Datenquelle der Name mit dem Präfix angezeigt wird *Kundenerfolg-DS* Gefolgt vom Namen der Importsatztabelle. Der interne Name der Importsatztabelle wird ebenfalls angezeigt.

6. Im Schritt „Transformationszuordnung“ können Sie den Standard ändern *Transform map name* Und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

Die Transformationszuordnung wird erstellt und auf der Registerkarte Transformationszuordnung in der zugehörigen Liste angezeigt. Wählen Sie aus *NameLink*, um zur Transformationszuordnung zu navigieren und Folgendes anzuzeigen:

- Quelltable: Dies ist die Importsatztabelle, die die Bereitstellungsdaten enthält.
- Zieltabelle: Die Tabelle, in der die Bereitstellungsdaten gespeichert sind.
- Feldzuordnungen: Zeigt die Zuordnung zwischen den Feldern in den Quell- und Zieltabellen an.

Die Listenansicht „Datenvalidierungshilfe“ mit den verschiedenen Validierungstypen wird angezeigt.

7. Wählen Sie Aus **Neu** (Optionalen Schritt) um eine Validierung auf Feldebene oder Datensatzebene zu erstellen oder zurück zur Seite „Import Builder“ zu navigieren.
8. Navigieren Sie im Aktivitätsschritt Playbook zur Registerkarte UI-Ansichten in der zugehörigen Liste. Beachten Sie die beiden erstellten Listenansichten. Diese Listen werden im Schritt „Datenimport“ des Account-Onboarding-Playbooks angezeigt.

9. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** 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

Fügen Sie diese neu erstellte Aktivitätsdefinition im Prozessautomatisierungs-Designer hinzu, und befolgen Sie die Anweisungen in [Fügen Sie die Datenimportaufgabe hinzu](#) Abschnitt zum Erstellen einer Onboarding-Playbook-Aufgabe.

an.

### Fügen Sie die Datenimportaufgabe hinzu

Fügen Sie die Datenimportaufgabe hinzu, die Sie konfiguriert haben **Onboarding-Prozess für Account-Lebenszyklus** Definiert im Prozessautomatisierungs-Designer.

1. Navigieren zu **Alle > Prozessautomatisierungs-Designer**an.
2. Wählen Sie aus **Onboarding-Prozess für Account-Lebenszyklus** .
3. Navigieren Sie zur Spalte „Datenerfassung und Validierung“, und wählen Sie aus **Fügen Sie eine Aktivität hinzu** .
4. Wählen Sie Aus **Account-Lebenszyklusereignisse** Und wählen Sie aus **Datensatz Für Technische Aufgaben Erstellen Und Anzeigen** .
5. Wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol in der neu hinzugefügten Aufgabe zum Anzeigen der Eigenschaften.
6. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Eigenschaften an** Und wählen Sie aus **Erweitert** .
7. Geben Sie auf der Registerkarte Allgemein den Bezeichnungsamen und die Beschreibung ein.
8. Wählen Sie im Feld Startzeitpunkt die Option aus **Mit Vorherigem** . Mit dieser Option können Sie alle Aktivitäten in der Aufgabe parallel ausführen.
9. Wählen Sie aus **Automatisierung** Registerkarte. Geben Sie im Abschnitt Eingaben Folgendes ein:
  - Tabelle: Die Tabelle, für die der Datensatz erstellt wird. Wählen Sie Aus **Datenimportaufgabe (sn\_ti\_Core\_imp\_Task)** .
  - Abbruchbedingungen: Geben Sie die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, bevor die Aufgabe in den Status „Abgebrochen“ wechselt.
  - Geschlossene Bedingungen: Geben Sie die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, bevor die Aufgabe in den Status „Geschlossen“ versetzt wird.
  - Onboarding-Fall: Wählen Sie den Auslöser Account-Onboarding-Fall-Datensatz aus, um diesen Datensatz dem Account-Onboarding-Fall zuzuordnen.
  - Datensatzansicht: Der Name der Formularansicht, die in angezeigt werden soll Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts playbook. Geben Sie Ein *Tech\_Pad\_imp\_Task\_View* Hier.
  - Name der Verantwortlichkeit: Wählen Sie die Anwenderrolle ServiceNow-Entwickler/ Administrator aus der Liste aus. Diese Rolle wird den internen Teammitgliedern zugewiesen (definiert in der Aufgabe interne Teamverantwortlichkeiten zuweisen von **Initiieren** Phase des Playbooks. Siehe [Richten Sie das Account-Onboarding-Playbook ein](#) Für Details). Benutzer mit dieser Rolle können die Datenimportaufgabe ausführen.

**10.** Wählen Sie Aus **Feld Hinzufügen** Und geben Sie Daten in die folgenden Felder von ein Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Importaufgabentabelle.

- 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 auf 1 festgelegt (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.
- Übergeordnetes Element: Wählen Sie den übergeordneten Datensatz aus, der dem Account-Onboarding-Fall zugeordnet ist.
- Sichtbar für Kunden: Legen Sie dies fest **Falsch**.  
Geben Sie den Betreff und die Beschreibung nach Bedarf ein, und wählen Sie aus **Fertig**

**11.** Testen Sie die Konfiguration, und wählen Sie dann aus **Aktivieren** Zum Aktivieren des Playbooks.

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

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

Als Teil von Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Verarbeiten können Sie Daten importieren, konfigurieren und veröffentlichen.

### Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach Abschluss der ersten Phase in Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts playbook können Sie mit fortfahren **Datenerfassung Und -Validierung** Phase. Im Header-Abschnitt können Sie den Accountnamen, die zugewiesene Person, die verbleibende Tage, den Accountstatus und den Datenimportstatus anzeigen. Mehrere Standardtabellen wurden mit dem Basissystem konfiguriert.

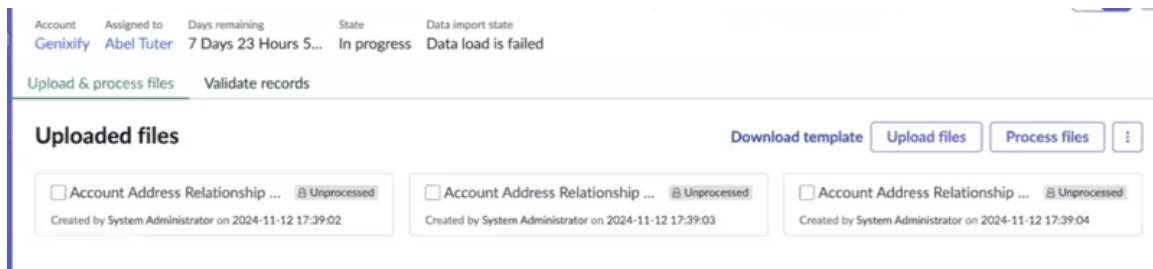
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Daten in diese Standardtabellen zu importieren:

### Prozedur

- 1.** In *Dateien hochladen und verarbeiten* Wählen Sie die Registerkarte aus **Dateien hochladen** .
- 2.** Wählen Sie im Fenster Dateien hochladen die Option aus **Fügen Sie eine Datei hinzu** , Wählen Sie die Datei und dann aus **Hochladen** .

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

Die hochgeladene Datei wird auf der Seite „Datei hochladen und verarbeiten“ angezeigt.



Sie können mehrere Dateien hochladen. Für jede hochgeladene Datei werden der Name der Datei, das Datum, an dem sie hochgeladen wurde, die Person, die die Datei hochgeladen hat, und der Upload-Status (unverarbeitet) angezeigt.

**3. Wählen Sie eine oder mehrere Dateien aus, die hochgeladen werden sollen, und wählen Sie aus **Dateien verarbeiten**.**

Wenn eine der hochgeladenen Dateien Validierungsfehler enthält, wird keine der Dateien in die Bereitstellungstabelle hochgeladen, und eine Fehlermeldung wird angezeigt. Sie müssen alle Fehler beheben, bevor Sie die Dateien hochladen. Wenn keine Validierungsfehler auftreten, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass Dateien hochgeladen werden. Sobald der Prozess abgeschlossen ist, ändert sich der Upload-Status in *Verarbeitet*.

**4. Navigieren Sie zu *Validieren Sie Datensätze* Registerkarte.**

**5. Wenn Daten wurden erfolgreich validiert! Überprüfen Sie die Bereitstellungstabelle. Wird die Meldung angezeigt, 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.

**6. Überprüfen Sie die Datensätze in *Needs attention*status, überprüfen Sie die Informationen in der Spalte Kommentar, ändern Sie den Datensatz bei Bedarf, und wählen Sie aus **Speichern**.**

**7. Navigieren Sie nach dem Bearbeiten des Datensatzes zu *Yet to validate*Liste, und wählen Sie aus *Validate*.**

**8. Wenn sich alle Datensätze im befinden *Ready to publish*Liste, wählen Sie die zu veröffentlichenden Datensätze aus, und wählen Sie aus **Veröffentlichen**.**

**i Hinweis:**

- Wenn Sie mehrere Dateien gleichzeitig importieren, kann sich der Datenimport verlangsamen.
- Wählen Sie während der Validierung der Daten aus **Fügen Sie weitere hinzu** Um weitere Dateien zu importieren und parallel zu verarbeiten.
- Wenn die importierten Daten beschädigt sind oder mehrere Fehler aufweisen, wählen Sie aus **Starten Sie Neu** . Mit dieser Aktion werden alle Daten in der Bereitstellungstabelle gelöscht und der Prozess von Anfang an neu gestartet. Daten in *Ready to publish*status ist auch gelöscht.
- Wählen Sie aus **Zeigen Sie Details an** Umschalter-Symbol, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** . Geben Sie die Abschlussnotizen ein, und wählen Sie aus **Schließen Sie Die Aufgabe** . Das Feld Status wird auf aktualisiert *Geschlossen* Und das Feld Fortschritt wird auf aktualisiert **Abgeschlossen** Und die Datenimportaufgabe wird geschlossen.

**9. Wählen Sie Schließen.**

- 10.** Überprüfen Sie die Datenimport-Zusammenfassung, geben Sie Abschlussnotizen für jede Aufgabe ein, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** Um mit der nächsten Phase im Playbook fortzufahren.

**Nächste Maßnahme**

- Wählen Sie Aus **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diese Datenimportaufgabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer für die Diskussion aus, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und wählen Sie aus **Beginnen Sie die Diskussion** . Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diesen Onboarding-Fall wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Um den Datensatz zu öffnen und die Diskussion zu starten. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Öffnen Sie den Aktivitätenstrom, und wählen Sie aus **E-Mail** Aus der Dropdown-Liste mehr. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und klicken Sie auf **E-Mail senden** .

- i Hinweis:** Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

**Entwicklung und Automatisierung**

Diese Phase wird verwendet, um kritische Aktivitäten nachzuverfolgen und abzuschließen, einschließlich Account-Beziehungsmanagement, Wartungsplanung, Definition von Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) und Service Bridge Installation (falls erforderlich).

| Phase                                  | Aktivität | Details                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entwicklung und Automatisierung</b> |           | <p>Die folgenden Aktivitäten sind mit dem Basissystem verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richten Sie Account-Beziehungen ein</li> <li>• Legen Sie Wartungszeitpläne fest</li> <li>• Erstellen Sie Prozess-SLAs und Angebote</li> <li>• Bericht</li> </ul> |

| Phase | Aktivität | Details                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Katalogentwicklung (allgemein)</li> <li>• Zugehörige Arbeiten</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn Sie einen der ausgewählt haben Service Bridge Integrationsoptionen in der Phase „Ersteinrichtung“ werden die relevanten Aktivitäten angezeigt, und Sie können sie nach Bedarf konfigurieren.</p> <p>Diese Aktivitäten können entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Sie können Aufgaben hinzufügen oder löschen und nach Bedarf ändern. In der zugehörigen Arbeitsaktivität können Sie bei Bedarf Ad-hoc-Aufgaben erstellen. Siehe <a href="#">Konfigurieren Sie Onboarding-Aufgaben für Kundenerfolge im Playbook</a> Für Details zu einfachen Konfigurationsaufgaben.</p> |

Überprüfen Sie die Daten, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Phase zu wechseln.

### Tests, Schulungen und Go-Live

Diese Phasen sollen Kunden in Tests einbeziehen und bestätigen, dass sie vor dem Go-Live-Datum ausreichend geschult wurden.

| Phase                        | 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 für Go-Live</li> <li>• Planen und schließen Sie die Go-Live-Kommunikation ab</li> <li>• Planen und schließen Sie das Training ab</li> <li>• Führen Sie das Training aus</li> </ul> <p>Wählen Sie Aus <b>Als Abgeschlossen Markieren</b> Um zur nächsten Phase zu wechseln.</p> |
| <b>Go-Live-/Post-Support</b> |           | <p>Go-Live-Supportfall</p> <p>Der primäre Fall im Zusammenhang mit Onboarding-Problemen, die ein Ergebnis der Go-Live-Veröffentlichung sind. Das</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Phase | Aktivität | Details                                                                                           |
|-------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |           | Onboarding-Team arbeitet mit den entsprechenden Teams zusammen, um ausstehende Probleme zu lösen. |

Nachdem Sie den Account-Onboarding-Fall erstellt haben, können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Wählen Sie Aus **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diesen Onboarding-Fall zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und wählen Sie aus **Beginnen Sie die Diskussion** . Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diesen Onboarding-Fall wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Um den Datensatz zu öffnen und die Diskussion zu starten. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Wählen Sie Aus **Erfolgswiedergabe erstellen** Dient zum Erstellen automatisierter Aktionen, die während eines Interaktionslebenszyklus ausgeführt werden müssen. Details siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).
- Öffnen Sie den Aktivitätenstrom, und wählen Sie aus **E-Mail** Aus der Dropdown-Liste mehr. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und wählen Sie aus **E-Mail senden** .

**i Hinweis:** Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

### Schließen oder stornieren Sie einen Account-Onboarding-Fall

Sie können einen Account-Boardingfall und alle zugehörigen Aktivitäten schließen oder abbrechen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Agent

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Onboarding-Fälle** Und öffnen Sie den Onboarding-Fall, den Sie abbrechen möchten.
3. Wählen Sie aus **Datensatzdetails** Dient zum Anzeigen des Formulars für den Account-Onboarding-Fall.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Account-Onboarding-Fall abzuberechnen:
  - Ändern Sie den Status in **Abgebrochen** . Eine Popup-Nachricht, in der Sie aufgefordert werden, den Abbruch zu bestätigen, wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Ja** Zur Bestätigung. Der Lösungscode wird automatisch auf aktualisiert *Storniert/Abgebrochen* .
  - Überprüfen Sie, ob alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und wählen Sie aus **Speichern** . Der Account-Onboarding-Fall wurde abgebrochen.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Account-Onboarding-Fall zu schließen:
  - Ändern Sie den Status in **Geschlossen** .
  - Wählen Sie den Lösungscode aus der Dropdown-Liste aus:
    - Erfolgreich – keine Probleme
    - Erfolgreich – mit Problemen

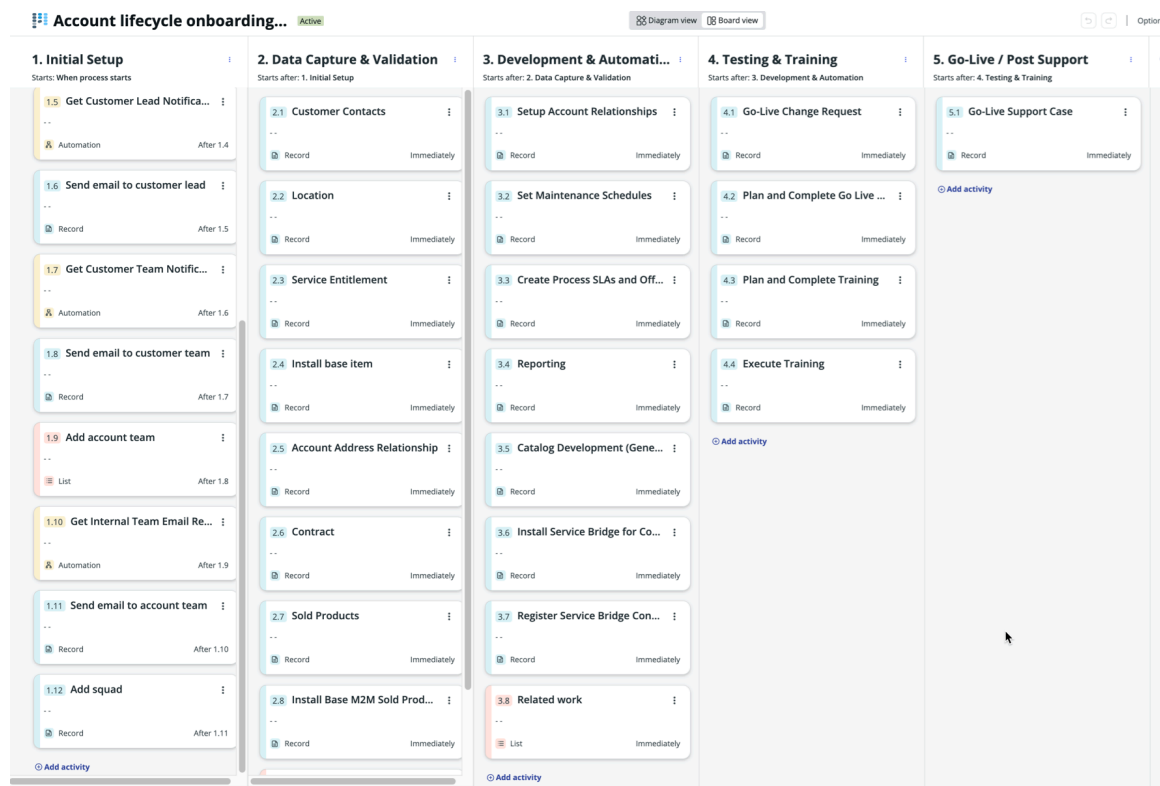
- Nicht erfolgreich – kann nicht abgeschlossen werden
- Storniert/abgebrochen
- Bestätigen Sie, dass die restlichen Pflichtfelder ausgefüllt sind, und wählen Sie aus **Speichern**. Der Account-Onboarding-Fall wurde abgebrochen.

**Hinweis:** Bevor Sie einen Account-Onboarding-Fall schließen, müssen Sie oder die zugehörigen Account-Onboarding-Fallaufgaben schließen oder abbrechen. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen des Account-Onboarding-Falls fortfahren.

## Konfigurieren Sie die Onboarding-Playbook-Aktivitäten

Verwenden Process Automation Designer In Workflow-Studio Dient zum Konfigurieren der Account-Onboarding-Playbook-Aktivitäten.

In Process Automation Designer, Eine Aktivität stellt einen Schritt in Ihrem gesamten Geschäftsprozess dar. Sie können viele Aktivitäten in den Phasen Ihres Prozesses aufeinander folgen. Eine Phase besteht aus vielen sequenzierten Aktivitäten, die logisch gruppiert sind. Sie können eigene Aktivitätsdefinitionen hinzufügen oder erstellen oder eine Aktivität löschen, die nicht erforderlich ist. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Playbooks](#).



## Konfigurieren Sie Onboarding-Aufgaben für Kundenerfolge im Playbook

Sie können Kundenerfolgs-Onboarding-Aufgaben in einem Playbook mit dem Prozessautomatisierungs-Designer konfigurieren.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn\_acct\_lc.Agent
- Mindestens eine Process Automation Designer Rollen. Details siehe [Playbooks Rollen](#) .

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Prozessautomatisierungs-Designer können Sie Aufgaben für die Onboarding-Aufgaben für Kundenerfolge in einem Playbook 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** an.
2. Wählen Sie aus **Onboarding-Prozess für Account-Lebenszyklus** .
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 aus **Zeigen Sie alle Eigenschaften an** Und wählen Sie aus **Erweitert** .
5. Geben Sie auf der Registerkarte Allgemein den Bezeichnungsnamen und die Beschreibung ein.
6. Wählen Sie im Feld Startzeitpunkt die Option aus **Mit Vorherigem** .  
Mit dieser Option können Sie alle Aktivitäten in der Aufgabe parallel ausführen.
7. Wählen Sie die Registerkarte Automatisierung und dann aus **Onboarding-Aufgabe** Tabelle.
8. Fügen Sie alle Pflichtfelder und alle anderen Felder hinzu, die für diese Aufgabe im Onboarding-Playbook für Kundenerfolg ausgefüllt werden müssen.
9. Wählen Sie Aus **Fertig** Und dann **Aktivieren** .

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

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Agent

### 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 [Anleitung und Feldempfehlung in werden erstellt Empfohlene Aktionen](#) .

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

Sie können die Daten in der Bereitstellungstabelle in regelmäßigen Intervallen sichern.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Daten, die in der Bereitstellungstabelle vorhanden sind, werden gesichert, wenn:

- Importaufgaben befinden sich in einem **Aktiv** status.
- Das Datenerstellungsdatum liegt vor dem aktuellen Datum.

**i Hinweis:** Importaufgaben, die sich in befinden **Abgebrochen** Oder **Geschlossen** status sind nicht gesichert.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**an.

2. Suchen Sie nach **Geplanter Bereitstellungsdatensicherungsauftrag** Geplante Aufgabe.

**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 eine Zahl an `sn_acct_lc.BackupDays` Systemeigenschaft. Wenn das Feld Wert beispielsweise auf 2 festgelegt ist, werden Daten, die älter als zwei Tage sind, in die Sicherung aufgenommen.

## Ergebnis

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`.

## 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.

## Grundlegendes Erfolgs-Setup für Kunden

Definieren Sie die grundlegenden Kundenerfolgskomponenten

### 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.Customer_success_Agent`

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem das Account-Onboarding abgeschlossen wurde, besteht der nächste Schritt darin, eine Interaktion zu erstellen, die die Kundenziele und -Ergebnisse enthält. Eine Interaktion fungiert als Dachdatensatz und bietet internen und externen Stakeholdern einen Überblick über den aktuellen und historischen Status der Customer Success Journey. Es hilft auch, Aktionen und Workflows voranzutreiben, die Teil des Kundenerfolgs-Lebenszyklus sind.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

### Interaktionsformular

| Feld                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl                   | Vom System generierte eindeutige Nummer für die Interaktion.                                                                                                                                                                |
| Account                  | Wählen Sie die Kontonummer des Enterprise-Kunden aus der Liste aus. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                               |
| Übergeordnet             | Beziehung von übergeordnetem und untergeordnetem Element zwischen Interaktionen.                                                                                                                                            |
| Account Manager          | Interner HauptStakeholder, der für den Account verantwortlich ist.                                                                                                                                                          |
| Kundenerfolgsmanager     | Der primäre interne Stakeholder, der für die Förderung des Kundenerfolgs für den Account verantwortlich ist.                                                                                                                |
| Haupt-Kundenkontakt      | Externer HauptStakeholder, der für den Account verantwortlich ist.                                                                                                                                                          |
| Team                     | Die Mitglieder des unterstützenden Teams, die den Account bearbeiten.                                                                                                                                                       |
| Status                   | Status des Interaktionsdatensatzes. Dies 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>                   |
| Phase                    | Aktuelle Phase des Interaktionslebenszyklus. Dies 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. Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unbekannt (dies ist der Standard)</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. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                             |
| Anfänglicher Go-Live     | Das anfängliche Go-Live-Datum des Kunden.                                                                                                                                                                                   |
| Erneuerungsdatum         | Das Verlängerungsdatum für den Kundenvertrag.                                                                                                                                                                               |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                     |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titel               | Geben Sie einen Titel für diesen Interaktionsdatensatz ein. Dies 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.** Wählen Sie Aus **Speichern** Dient zum Erstellen eines Interaktionsdatensatzes.

### Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Interaktion erstellt haben, können Sie Ziele, Ergebnisse, Kontaktpunkte und Risikosignale für den Kunden-Account erstellen, der dieser Interaktion zugeordnet 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.Customer\_success\_Agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Ziele** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

### Formular „Erfolgsziel“

| Feld         | Beschreibung                                                                                                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl       | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                   |
| Account      | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.                                    |
| Interaktion  | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, mit dem das Ziel verknüpft werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld. |
| Zielbesitzer | Die 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 Grund für die Fahrkategorie hinter dem Ziel.                                                            |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status              | Status des Interaktionsdatensatzes.<br><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.<br><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.<br><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, an dem die Arbeit für dieses Ziel geplant ist.                                                                                                                                                                        |
| Geplanter Stopp     | Datum, an dem die Arbeit für dieses Ziel voraussichtlich beendet wird.                                                                                                                                                       |
| Titel               | Geben Sie einen Titel für dieses Ziel ein. Dies 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. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                   |
| Arbeitsnotizen      | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                                                                                                                                       |

**4.** Wählen Sie Aus **Speichern** Dient zum Erstellen eines Erfolgsziels.

### Erstellen Sie ein primäres Erfolgsergebnis

Erstellen Sie ein primäres Erfolgsergebnis, das verwendet werden kann, um den Erfolg eines Erfolgsziels zu messen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Primäre Erfolgsergebnisse sind messbare Komponenten von Erfolgszielen. Sie sind sowohl messbar als auch umsetzbar und können entweder innerhalb von überwacht werden ServiceNow AI Platform Oder über Integrationstools von Drittanbietern.

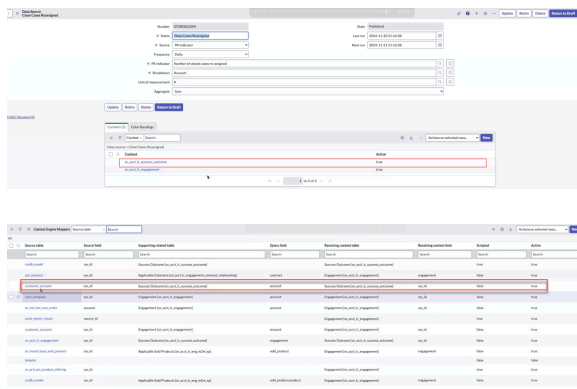
## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Ergebnisse** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

### Formular „primäres Erfolgsergebnis“

| Feld            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl          | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                                       |
| Account         | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                        |
| Erfolgsziel     | Wählen Sie das Erfolgsziel aus, dem dieses Ergebnis zugeordnet werden soll. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                           |
| Besitzer        | Die interne Person, die für die Nachverfolgung des Erfolgs dieses Ergebnisses verantwortlich ist.                                                                                                                               |
| Status          | Status des primären Erfolgsergebnisses. <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. <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. <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, an dem die Arbeit für dieses Ergebnis geplant ist.                                                                                                                                                                       |

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geplanter Stopp        | Datum, an dem die Arbeit für dieses Ergebnis voraussichtlich beendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Titel                  | Geben Sie einen Titel für dieses Ergebnis ein. Dies 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. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Arbeitsnotizen         | Alle internen Hinweise zu diesem Ergebnis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Einheit                | Maßeinheit dieses Erfolgsergebnisses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nachverfolgungsmethode | <p>Nachverfolgungsmethode für dieses Ergebnis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuell: Geben Sie die Maßeinheit und die Werte manuell ein.</li> <li>Metrik: Wählen Sie eine Metrik aus der Liste aus. Die Werte werden automatisch ausgefüllt, wenn die Datenquelle und die Kontext-Engine-Zuordnung konfiguriert wurden.</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Die Metrikwerte werden automatisch ausgefüllt, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der Kontext für die Datenquelle muss so konfiguriert werden, dass er auf die primäre Erfolgsergebnistabelle verweist. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Definieren Sie die Datenquelle</a>.</li> <li>Die Quell- und die auflösenden Kontexttabellen müssen korrekt konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren Sie die Kontext-Engine-Zuordnung</a>.</li> </ul> |
| Basiswert              | Ausgangspunkt oder Basiswert für dieses Ergebnis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Zielwert               | Zielwert, der erreicht werden soll.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Aktueller Wert         | Aktueller Wert des primären Erfolgsergebnisses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



#### 4. Wählen Sie Aus **Speichern** Dient zum Erstellen eines primären Erfolgsergebnisses.

#### Erstellen Sie eine Erfolgsinitiative

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

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent ,  
sn\_acct\_lc.Customer\_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 primäres 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“ verfügt über eine Reihe vordefinierter Phasen und Felder. Sie können diese Phasen mit hinzufügen oder ändern Process Automation Designer. Siehe [Playbooks](#)  Für die Details.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Initiativen** Und wählen Sie aus **Neu** Um das Playbook zu starten.
3. Wählen Sie auf der Seite „anfängliches Setup“ das primäre Erfolgsergebnis aus, das dieser Initiative zugeordnet ist.
4. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um zur nächsten Registerkarte zu wechseln.  
Der Erfolgsinitiativen-Datensatz wird erstellt.
5. Geben Sie im Abschnitt Plan die Kerninformationen für diese Initiative wie folgt ein.

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primäres Erfolgsergebnis | <p>Das primäre Erfolgsergebnis, das dieser Initiative zugeordnet ist.</p> <p>Informationen zum Erstellen eines anwendbaren Erfolgsergebnisses finden Sie unter <a href="#">Erstellen Sie ein anwendbares Erfolgsergebnis</a>.</p>               |
| Kontakt                  | Der Kundenkontakt, der für diese Initiative verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                 |
| Zugewiesen an            | Das interne Teammitglied, das für diese Initiative verantwortlich ist.                                                                                                                                                                          |
| Team                     | Das Team, das diesen Account unterstützt, um Wert und Erfolg zu erzielen.                                                                                                                                                                       |
| Kategorie                | <p>Die Kategorie, die dieser Initiative zugeordnet ist.</p> <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                   | <p>Status der Initiative.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Neu</li> <li>○ In Bearbeitung</li> <li>○ Angehalten</li> </ul>                                                                                                           |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abgebrochen</li> <li>○ Geschlossen</li> </ul>                                                                                                                                         |
| Fortschritt      | Aktueller Fortschritt dieser Initiative. <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. <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, an dem diese Initiative fällig ist.                                                                                                                                                                                     |
| Betreff          | Geben Sie einen Betreff für diese Initiative ein.                                                                                                                                                                              |
| Beschreibung     | Geben Sie eine Beschreibung für diese Initiative ein.                                                                                                                                                                          |
| Produkt          | Wird automatisch aus der Erfolgszieltabelle ausgefüllt, wenn das primäre Erfolgsergebnis ausgewählt wird.                                                                                                                      |
| Handlungsbedarf  | Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um „durch Fähigkeit blockiert“ zu aktivieren.                                                                                                                                           |

**6.** Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

**7.** Wählen Sie im Schritt Zusammenarbeit und Abschließen die Option aus **Aufgabe Erstellen** Um automatisch eine Beispiel-Erfolgsaufgabe zu erstellen, oder wählen Sie aus **Überspringen** Um diesen Schritt zu überspringen.

**8.** Geben Sie im Schritt Zusammenfassen und schließen die folgenden Details ein.

- Abschlusscode: Wählen Sie den Grund aus, aus dem der Datensatz geschlossen wird.
  - Erfüllt
  - Teilweise erreicht
  - Verfehlt
  - Abgebrochen
- Abschlussnotizen: Geben Sie eine Beschreibung an, für die diese Initiative geschlossen wird.

9. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um diese Aufgabe abzuschließen.

- i Hinweis:** Sie können Antwortvorlagen verwenden, um schnelle Antworten bereitzustellen, oder relevante Informationen aus einem Fall kopieren und einfügen. Wählen Sie aus **Antwortvorlage** Symbol 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:

- **Besprechen:** Auswählen **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diese Initiative zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und wählen Sie aus **Beginnen Sie die Diskussion**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, werden die Details in angezeigt **Aktivitätenstrom**.
- **Mir zuweisen:** Wählen Sie diese Option aus, um diese Initiative sich selbst neu zuzuweisen.
- **Initiative schließen:** Sobald die Initiative abgeschlossen wurde und der Abschlusscode auf festgelegt ist **Erreicht**, Sie können diese Initiative schließen.
- **Erfolgswiedergabe erstellen:** Wählen Sie diese Option aus, um eine Erfolgswiedergabe zu erstellen. Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#) Für die Details.
- **E-Mail:** Öffnen Sie **Aktivitätenstrom** Und wählen Sie aus **E-Mail** Aus der Dropdown-Liste mehr. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und wählen Sie aus **E-Mail senden**.

- i Hinweis:** Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

### Erstellen Sie ein anwendbares Erfolgsergebnis

Erstellen Sie die entsprechenden Erfolgsergebnisse, um das primäre Erfolgsergebnis zu unterstützen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Alle > Alle Initiativen** an.
2. Öffnen Sie die Erfolgsinitiative, für die Sie ein Erfolgsergebnis hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie im Bereich „Konzept“ **Zugehörige Elemente**.

4. Erweitern Sie unter zugehörige Elemente **Anwendbare Erfolgsergebnisse** Karte.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

6. Wählen Sie im Formular die Erfolgsergebnisse aus.

Eine einzelne Initiative kann den mehreren Erfolgsergebnissen unter demselben Erfolgsziel zugeordnet werden.

7. Wählen Sie **Speichern**.

### Schließen oder brechen Sie eine Erfolgsinitiative ab

Sie können eine Erfolgsinitiative und alle zugehörigen Aufgaben schließen oder abbrechen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und klicken Sie auf **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Initiativen** Und öffnen Sie die Erfolgsinitiativen, die Sie abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf **Datensatzdetails** Zum Anzeigen des Formulars „Erfolgsinitiative“.
4. Ändern Sie je nach Anforderung den Status in **Abgebrochen** Oder **Geschlossen** .  
Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln.
5. Stellen Sie sicher, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und klicken Sie auf **Speichern** .
6. Klicken Sie Auf **Ja** Im Bestätigungsfenster, um fortzufahren.

Die Erfolgsinitiative wird zusammen mit allen zugehörigen untergeordneten Aufgaben abgebrochen oder geschlossen, und der Fortschritt wird auf festgelegt **Abgeschlossen**.

- i Hinweis:** Bevor Sie eine Erfolgsinitiative schließen, müssen Sie alle zugehörigen untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen der Erfolgsinitiative fortfahren.

### 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.Customer\_success\_Agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während des Lebenszyklus einer Interaktion können Anbieter und Kunden häufige Konversationen führen, Besprechungen synchronisieren, Überprüfungen usw. Ein Kontaktpunkt soll diese Diskussionen erfassen und unterstützen und Informationen zwischen den verschiedenen Stakeholdern austauschen. Darüber hinaus können Kunden Kontaktpunkte zu einer beliebigen Anzahl von Themen an ihren Anbieter richten, um Unterstützung bitten oder Details zu einem bestimmten Ziel anfordern.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** an.
3. Öffnen Sie die Interaktion, für die Sie Kontaktpunkte hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie Aus **Kontaktpunkt** Aus der Dropdown-Liste.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

### Kontaktpunktformular

| Feld        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl      | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                             |
| Account     | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                              |
| Interaktion | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, zu dem der Kontaktpunkt gehört. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                   |
| Kanal       | Der für die Kommunikation verwendete Kanal. Dies 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> </ul> |

| Feld              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Warnung</li> <li>◦ Virtual Agent</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
| Kontakt           | Der wichtigste Kundenkontakt für diesen Kontaktpunkt.                                                                                                                                                                                                 |
| Zugewiesen an     | Das wichtige interne Teammitglied, das diesen Kontaktpunkt bearbeitet.                                                                                                                                                                                |
| Team              | Das Team, das diesen Account unterstützt, um Wert und Erfolg zu erzielen.                                                                                                                                                                             |
| Kategorie         | Die Kategorie, die diesem Kontaktpunkt zugeordnet ist. Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Allgemeine Konversation</li> <li>◦ Wert und Akzeptanz</li> <li>◦ Erweiterungsmöglichkeiten</li> <li>◦ Verlängerungssupport</li> </ul> |
| Status            | Status des Kontaktpunkts. Dies 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. Dies 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. Dies 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 soll.                                                                                                                                                                                           |
| 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. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                          |
| Beobachtungsliste | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Kontaktpunkts benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbeitsnotizenliste     | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen. |
| Beschreibung            | Geben Sie eine Beschreibung für diesen Kontaktpunkt ein. Dies ist ein Pflichtfeld.                      |
| Arbeitsnotizen          | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                  |
| Zusätzliche Anmerkungen | Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden bereitgestellt werden müssen.                           |
| Handlungsbedarf         | Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um „durch Fähigkeit blockiert“ zu aktivieren.                    |

**i Hinweis:** Die *Besprechungsdatum* Und *Besprechungstyp* Felder wurden von veraltet Yokohama Release.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Um einen neuen Kontaktpunkt zu erstellen.

### Risikosignal erstellen

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Risikosignale und -Probleme werden verwendet, um Risiken im Zusammenhang mit einer Interaktion aufzuzeichnen und zu verwalten, damit entsprechende Aktionen ergriffen werden können. Risiken können unterschiedliche Schweregrade haben und müssen bewertet werden, bevor sie behandelt werden. Beispielsweise kann ein externes System fehlende Informationen an den Customer Success Manager kennzeichnen, der das Problem mithilfe einer internen Wiedergabe beheben kann. Wenn das Risiko von geringer Auswirkung ist, kann der Customer Success Manager entscheiden, das Risiko zu akzeptieren und mit der Interaktion fortzufahren.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Risikosignal- und Problemdatensätze** Und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

### Formular „Risikosignal“

| Feld        | Beschreibung                                                                                       |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl      | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                          |
| Account     | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.                           |
| Interaktion | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, zu dem das Risikosignal gehört. Das ist ein Pflichtfeld. |

| Feld                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gemeldet von              | Das interne Teammitglied, das dieses Risikosignal gemeldet hat.                                                                                                                                                                              |
| Zugewiesen an             | Das wichtige interne Teammitglied, das für die Verarbeitung dieses Risikosignals verantwortlich ist.                                                                                                                                         |
| Team                      | Das Team, das diesen Account unterstützt, um Wert und Erfolg zu erzielen.                                                                                                                                                                    |
| Status                    | Status des Risikosignals. Dies 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. Dies 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 soll.                                                                                                                                                                                    |
| Risiko oder Problem       | Geben Sie an, ob es sich um ein Risiko oder ein Problem handelt.                                                                                                                                                                             |
| 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. Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manuell</li> <li>○ Automatisiert</li> <li>○ Integration</li> </ul>                                                                                  |
| 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 dem Kundenerfolg oder dem Onboarding zusammenhängt. Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Onboarding</li> <li>○ Adoption</li> <li>○ Erweiterung</li> <li>○ Erneuerung</li> </ul> |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wahrscheinlichkeit  | Die Wahrscheinlichkeit, dass dieses Risiko eintritt. Dies 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** Dient zum Erstellen eines neuen Risikosignals.

### Erstellen Sie einen Kundenerfolgsdefinitionsdatensatz

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

### Vorbereitungen

- Der Subflow, der zum Auslösen des Erfolgs-Workflows verwendet wird, muss definiert sein.
- Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.ale\_success\_Play\_admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Kundenerfolgsdefinition** Und klicken Sie auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

| Feld           | Beschreibung                                                                                                                                                                     |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flow           | Wählen Sie den Subflow aus, der von diesem Datensatz der Kundenerfolgsdefinition 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 Kundenerfolgsdefinitionsdatensatz aus. Dies kann sein:                                                                                          |

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entwurf</li> <li>○ Veröffentlicht</li> <li>○ Geschlossen</li> <li>○ Abgebrochen</li> </ul> |
| Reihenfolge  | Geben Sie die Reihenfolge an, in der die Kategorien auf den Workflow-Startprogrammseiten angezeigt werden sollen.                   |
| Titel        | Geben Sie einen Titel für das Workflow-Startprogramm-Element ein.                                                                   |
| Beschreibung | Geben Sie eine Beschreibung ein, um den Zweck dieses Workflow-Startprogramms-Elements anzugeben.                                    |

4. Legen Sie den Status dieses Datensatzes auf fest **Veröffentlicht** Und klicken Sie auf **Speichern** .  
Die hier definierte Kategorie kann beim Erstellen der Erfolgswiedergabe verwendet werden.

### Erstellen Sie einen Datensatz für die Kundenerfolgswahl

Erstellen Sie einen Datensatz, um die Kategorien für die Auswahlmöglichkeiten für den Kundenerfolg einzurichten.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_ti\_Core.write

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Kundenerfolgswahl** Und klicken Sie auf **Neu** .
3. Geben Sie einen Namen für die Auswahl „Kundenerfolg“ ein.
4. Wählen Sie die Kategorie als aus **Kundenerfolgsdefinition** Aus der Liste.
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 Kundenerfolgswahldatensatz ist als Unterkategorie verfügbar, wenn Sie Erfolgswiedergaben erstellen.

### Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe

Verwenden Sie diese Option, um eine Erfolgswiedergabe zu erstellen, um automatisierte Aktionen zu erstellen.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei 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 über die Seite „Interaktionsdatensatz“ erstellen. Sie können den Erfolgswiedergabe-Workflow auch auf einer der folgenden Seiten starten:

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

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Klicken Sie auf der Erfolgs-Zielseite auf **Zeigen Sie die Interaktion an** Und klicken Sie 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 aus, und wählen Sie die Aktivität aus, die abgeschlossen werden muss, um Ihr Ziel zu erreichen.
5. Klicken Sie Auf **Als Nächstes** Um fortzufahren.  
Basierend auf Ihrer vorherigen Auswahl werden Sie auf der nächsten Seite zur Eingabe zusätzlicher Details aufgefordert.
6. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.  
Sie sehen eine Benachrichtigung, die angibt, dass die Erfolgswiedergabe erstellt wurde. Wenn die Aufgaben abgeschlossen sind, werden die Arbeitsnotizen aktualisiert, um anzuzeigen, dass sie abgeschlossen sind.

**i Hinweis:** Wenn Sie mit der Erstellung einer Erfolgswiedergabe beginnen, wird ein Benachrichtigungsdatensatz für den Erfolgs-Startprogramm erstellt, um den Status der Erfolgswiedergabe nachzuverfolgen. Um diesen Datensatz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** Menü und Eingabetaste `sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list` Im Suchfilter. Sie können den Status auf der Seite „Benachrichtigung über Erfolgs-Startprogramm“ anzeigen.

## Definieren Sie Subflows für Erfolgswiedergaben

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

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

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie ein `sn_acct_lc_Definition_Record.list` Im Suchfilter.
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 Subflow aus, den Sie erstellt haben.                   |
| Kategorie | Wählen Sie die Kategorie aus, der der Subflow zugeordnet werden soll. |
| Status    | Der Status des Definitionsdatensatzes. Dies kann sein:                |

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <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**.

## Verwalten Sie Kundenerfolgs-Playbooks

Erstellen Sie Playbooks, um geplante und ungeplante Aktivitäten während des Interaktionslebenszyklus zu definieren.

### Erstellen Sie ein internes Playbook

Erstellen Sie ein internes Playbook, um geplante oder ungeplante Aktivitäten zu definieren, auf die der Kunde während des Interaktionslebenszyklus keinen Zugriff hat. Dieses Playbook ist Ihr Ausgangspunkt, um interne Prozesse zu definieren, die für Ihre Organisation erforderlich sind.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** Und klicken Sie auf **Neu**.
3. In *Initiieren* Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Interaktion auswählen: Im Feld Nummer wird automatisch eine eindeutige Zahl für die interne Wiedergabe ausgefüllt. Wählen Sie im Feld Interaktion die Interaktion aus, für die das interne Playbook erstellt wird, und klicken Sie auf **Fahren Sie Fort**. Ein interner Playbook-Datensatz wird erstellt.
  - Kerninformationen eingeben: Geben Sie auf dieser Seite die Details für den Erfolgsfalldatensatz ein, und klicken Sie auf **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln. Siehe [Erstellen Sie einen internen Playbook-Datensatz](#) Für eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars.
  - Team hinzufügen: Wählen Sie mindestens ein Teammitglied aus, das an der internen Wiedergabe und den zugehörigen Aktivitäten beteiligt sein soll, und klicken Sie auf **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Phase zu wechseln.
4. In *Unterstützen* Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Aktionsschritte formulieren: Geben Sie den Aktionsplan für dieses Playbook an. Dies wird in der Arbeitsnotiz angezeigt. Klicken Sie Auf **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren. Der Aktionsplan wird im Abschnitt „Aktivitätenstrom“ des Playbooks als Arbeit angezeigt.

- Zugehörige Arbeit: Klicken Sie auf **Aufgabe erstellen** Dient zum Erstellen einer internen Wiedergabeaufgabe. Siehe [Erstellen Sie eine interne Wiedergabeaufgabe](#) Für eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars.

**i Hinweis:** Interne Wiedergabeaufgaben, die sich im Status „Neu“, „in Bearbeitung“ oder „Angehalten“ befinden, werden auf dieser Seite angezeigt. Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren, aktualisieren Sie *Status* Zum Abschließen oder Abgebrochen. Nachdem alle internen Wiedergabeaufgaben geschlossen oder abgebrochen wurden, klicken Sie auf **Als Abgeschlossen Markieren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.

**5.** Unter Überprüfen und Schließen können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Teilen Sie das endgültige Ergebnis mit: Geben Sie einen Kommentar ein, um das endgültige Ergebnis für dieses Playbook zu beschreiben. Klicken Sie Auf **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
- Datensatz schließen: Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste und die Abschlussnotizen für dieses Playbook aus, und klicken Sie auf **Als Abgeschlossen Markieren** .

**6.** Klicken Sie Auf **Schließen** Nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen wurden.

Der interne Play-Playbook-Status ist festgelegt **Geschlossen** Und Fortschritt ist auf festgelegt **Abgeschlossen** .

**i Hinweis:** Wenn Sie das Playbook nach dem Erstellen des internen Playbooks schließen oder abbrechen, werden alle ausstehenden Aktivitäten und Spuren automatisch abgebrochen, und der Playbook-Status wird auf Abgebrochen festgelegt.

### Erstellen Sie einen internen Playbook-Datensatz

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

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_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 90-120 Tage vor Ablauf ausgelöst werden. Dadurch kann eine Reihe geplanter interner Aktionen gestartet werden, die die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass der Vertrag verlängert oder verlängert wird. Eine interne Wiedergabe kann eine oder mehrere Unteraufgaben enthalten und folgt einem Playbook mit vordefinierten Aktivitäten.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** Und klicken Sie auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

**Internes Wiedergabeformular**

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl              | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                                                               |
| Account             | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                |
| Interaktion         | Der Interaktionsdatensatz, zu dem die interne Wiedergabe gehört.                                                                                                                                                                                        |
| Zugewiesen an       | Das wichtige interne Teammitglied, das für diese interne Wiedergabe verantwortlich ist.                                                                                                                                                                 |
| Team                | Das Team, das diesen Account unterstützt, um Wert und Erfolg zu erzielen.                                                                                                                                                                               |
| Status              | Status der internen Wiedergabe. Dies 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. Dies 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. Dies 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 Wiedergabe abgeschlossen sein 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.                                                                                                                                                                  |

| Feld           | Beschreibung                                                          |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 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. Siehe [Erstellen Sie eine interne Wiedergabeaufgabe](#)
- Klicken Sie Auf **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diese interne Wiedergabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Beginnen Sie die Diskussion** . Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese interne Wiedergabe wird angezeigt. Klicken Sie Auf **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- E-Mail: Öffnen Sie den Aktivitätenstrom, und wählen Sie aus **E-Mail** Aus der Dropdown-Liste mehr. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und klicken Sie auf **E-Mail senden** .

**i Hinweis:** Sie können E-Mails nur an die Teammitglieder senden, die dem Account zugeordnet sind.

an.

### 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. Sie ist für Kunden nicht sichtbar.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** an.
3. Öffnen Sie eine interne Wiedergabe, navigieren Sie zur Registerkarte interne Wiedergabeaufgaben, und klicken Sie auf **Neu**
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

### Internes Wiedergabeformular

| Feld        | Beschreibung                                                                           |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl      | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.              |
| Account     | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.               |
| Interaktion | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, zu dem die interne Wiedergabeaufgabe gehört. |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 wichtige interne Teammitglied, das für diese interne Wiedergabeaufgabe verantwortlich ist.                                                                                                                                                                 |
| Team                | Das Team, das diesen Account unterstützt, um Wert und Erfolg zu erzielen.                                                                                                                                                                                      |
| Status              | Status der internen Wiedergabeaufgabe. Dies 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. Dies 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. Dies 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 sein soll.                                                                                                                                                                                       |
| 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.                                                                                                                                                        |
| 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** Dient zum Erstellen einer neuen internen Wiedergabeaufgabe.

## Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diese interne Wiedergabeaufgabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Beginnen Sie die Diskussion** . Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Klicken Sie Auf **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

## Schließen oder brechen Sie eine interne Wiedergabe ab

Sie können eine interne Wiedergabe und alle zugehörigen Aufgaben schließen oder abbrechen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und klicken Sie auf **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** Und öffnen Sie die interne Wiedergabe, die Sie abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf **Datensatzdetails** Zum Anzeigen des Formulars für den internen Wiedergabedatensatz.
4. Ändern Sie je nach Anforderung den Status in **Abgebrochen** Oder **Geschlossen** . Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln.
5. Stellen Sie sicher, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und klicken Sie auf **Speichern** .
6. Klicken Sie Auf **Ja** Im Bestätigungsfenster, um fortzufahren.  
Die interne Wiedergabe wird zusammen mit allen zugehörigen untergeordneten internen Wiedergabeaufgaben abgebrochen oder geschlossen, und der Fortschritt wird auf festgelegt **Abgeschlossen** .

### Hinweis:

- Bevor Sie eine interne Wiedergabe schließen, müssen Sie sicherstellen, dass keine zugehörigen untergeordneten Aufgaben offen sind. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen der internen Wiedergabeaufgabe fortfahren.
- Wenn Sie versuchen **Abbrechen** Bei einer internen Wiedergabe wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt, die angibt, dass alle untergeordneten Aufgaben abgebrochen werden. Klicken Sie Auf **Ja** Um fortzufahren und die interne Wiedergabe abzubrechen.

## Erstellen Sie eine Kundenwiedergabe

Erstellen Sie eine Kundenwiedergabe, um geplante und ungeplante Aktivitäten zu definieren, die zur Unterstützung einer Interaktion erforderlich sind. Das Playbook für Kunden ist Ihr Ausgangspunkt für die Konfiguration der in Ihrer Organisation erforderlichen Erfolgsprozesse.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Kundenwiedergaben** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. In *Initiieren* Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Wählen Sie Interaktion aus: Im Feld Nummer wird automatisch eine eindeutige Nummer für die Kundenwiedergabe ausgefüllt. Wählen Sie im Feld Interaktion die Interaktion aus, für die die Kundenwiedergabe erstellt wird, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** . Ein Kundenwiedergabedatensatz wird erstellt.
  - Kerninformationen eingeben: Geben Sie auf dieser Seite die Details für den Kundenwiedergabedatensatz ein, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln. Siehe [Erstellen Sie einen Kundenwiedergabedatensatz](#) Für eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars.
  - Team hinzufügen: Wählen Sie mindestens ein Teammitglied aus, das an der Kundenwiedergabe und den zugehörigen Aktivitäten beteiligt sein soll, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Phase zu wechseln.
4. In *Unterstützen* Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Kommunizieren Sie das beabsichtigte Ergebnis: Geben Sie einen Kommentar ein, um das erwartete Ergebnis für dieses Playbook zu beschreiben. Wählen Sie Aus **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
  - Aktionsplan definieren: Geben Sie den Aktionsplan für dieses Playbook an. Dies wird in der Arbeitsnotiz angezeigt. Wählen Sie Aus **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
  - Zugehörige Besprechung: Erstellen Sie eine Besprechung für diese Kundenwiedergabe. Weitere Informationen finden Sie unter <Create meeting>.

**?** **Hinweis:** Besprechungen, die sich im Status „Entwurf“ oder „geplant“ befinden, werden auf der zugehörigen Besprechungsseite angezeigt. Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren, aktualisieren Sie den Status auf „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen“. Nachdem alle Besprechungen geschlossen oder abgebrochen wurden, können Sie auswählen **Als Abgeschlossen Markieren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.

  - Zugehörige Arbeit: Auswählen **Aufgabe Erstellen** Dient zum Erstellen einer Kundenwiedergabeaufgabe. Siehe [Erstellen Sie eine Kundenwiedergabeaufgabe](#) Für eine detaillierte Beschreibung dieses Formulars.

**?** **Hinweis:** Kundenwiedergabeaufgaben, die sich im Status „Neu“, „in Bearbeitung“ oder „Angehalten“ befinden, werden auf der zugehörigen Besprechungsseite angezeigt. Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren, aktualisieren Sie den Status auf „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen“. Nachdem alle Kundenwiedergabeaufgaben geschlossen oder abgebrochen wurden, wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
5. In der Phase „Überprüfen und schließen“ können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Teilen Sie das endgültige Ergebnis mit: Geben Sie einen Kommentar ein, um das endgültige Ergebnis für dieses Playbook zu beschreiben. Wählen Sie Aus **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
  - Datensatz schließen: Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste und die Abschlussnotizen für dieses Playbook aus, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** .

## 6. Wenn alle Aktivitäten abgeschlossen sind, können Sie auswählen **Schließen Sie die**

### **Kundenwiedergabe** .

Der Status des Kundenwiedergabedatensatzes ist festgelegt **Geschlossen** Und Fortschritt ist auf festgelegt **Abgeschlossen** .

**i Hinweis:** Wenn Sie das Playbook nach dem Erstellen des Kunden-Playbooks schließen oder abbrechen, werden alle ausstehenden Aktivitäten und Spuren automatisch abgebrochen, und der Playbook-Status wird auf Abgebrochen festgelegt.

### **Erstellen Sie einen Kundenwiedergabedatensatz**

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

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Eine Kundenwiedergabe wird verwendet, um externe Aktivitäten eines ungeplanten Satzes von Aktionen zu überwachen, die ein Anbieter zur Unterstützung eines Kundenkontakts, einer Stakeholder-Anforderung oder einer Interaktionsaktivität ergreifen kann. Eine Kundenwiedergabe kann nicht mit einem Ziel oder Ergebnis verknüpft sein, kann jedoch auf der Art der Kundenwiedergabe und dem Grund basieren, warum sie erstellt wurde. Eine Kundenwiedergabe ist eine Form des Falltyps mit eigenen Fallaufgaben.

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Kunden spielen ab** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

### **Kundenwiedergabeformular**

| Feld          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl        | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                                                                |
| Account       | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                                                                 |
| Interaktion   | Wählen Sie den Interaktionsdatensatz aus, zu dem die Kundenwiedergabe gehört. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                  |
| Kontakt       | Der wichtigste Kundenkontakt für diese Kundenwiedergabe.                                                                                                                                                                 |
| Zugewiesen an | Das wichtige interne Teammitglied, das dieses Kundenspiel bearbeitet.                                                                                                                                                    |
| Team          | Das Team, das diesen Account unterstützt, um Wert und Erfolg zu erzielen.                                                                                                                                                |
| Kategorie     | Die Kategorie, die dieser Kundenwiedergabe zugeordnet ist. Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Leitfaden</li> <li>○ Architekturüberprüfung</li> <li>○ Demos und POCs</li> <li>○ Training</li> </ul> |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status                  | Status der Kundenwiedergabe. Dies 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 Kundenwiedergabe. Dies 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 Kundenspiels im Vergleich zu anderen. Dies 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 Kundenwiedergabe abgeschlossen sein soll.                                                                                                                                                                                           |
| Produkt                 | Das Produkt, das der Kundenwiedergabe zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                     |
| Servicedefinition       | Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen zusammen, 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 diese Kundenwiedergabe ein. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                 |
| Beobachtungsliste       | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Kundenwiedergabe benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                 |
| Arbeitsnotizenliste     | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                   |
| Beschreibung            | Geben Sie eine Beschreibung für diese Kundenwiedergabe ein. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                     |
| Arbeitsnotizen          | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                                                                                                                                                                    |
| Zusätzliche Anmerkungen | Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden bereitgestellt werden müssen.                                                                                                                                                                             |
| Handlungsbedarf         | Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um „durch Fähigkeit blockiert“ zu aktivieren.                                                                                                                                                                      |

#### 4. Wählen Sie Aus **Speichern** Um eine neue Kundenwiedergabe zu erstellen.

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

#### Nächste Maßnahme

- Wählen Sie Aus **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diese Kundenwiedergabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und wählen Sie aus **Beginnen Sie die Diskussion**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, werden die Details in angezeigt **Aktivitätenstrom**.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

#### Erstellen Sie eine Kundenwiedergabeaufgabe

Erstellen Sie eine Kundenwiedergabeaufgabe, um eine geplante Aktion zu definieren, die ein Anbieter oder Kunde zur Unterstützung einer Kundenwiedergabe ausführen muss. Eine Kundenspielaufgabe muss klar definiert sein und kann für interne Stakeholder oder externe Kunden sichtbar sein.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Kundenwiedergaben**an.
3. Öffnen Sie eine Kundenwiedergabe, navigieren Sie zur Registerkarte Erfolgsaufgaben, und wählen Sie aus **Neu**
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

#### Kundenwiedergabeformular

| Feld          | Beschreibung                                                                                                                                                                   |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl        | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Onboarding-Falldatensatz.                                                                                                      |
| Account       | Die Accountnummer des Enterprise-Kunden, der dem Account zugeordnet ist.                                                                                                       |
| Übergeordnet  | Die übergeordnete Kundenwiedergabe, der diese Aufgabe zugeordnet werden soll, wird angezeigt. Sie können eine andere Kundenwiedergabeaufgabe aus der Dropdown-Liste auswählen. |
| Kontakt       | Der wichtigste Kundenkontakt für diese Kunden-Wiedergabeaufgabe.                                                                                                               |
| Zugewiesen an | Das wichtige interne Teammitglied, das diese Kundenspielaufgabe bearbeitet.                                                                                                    |
| Team          | Das Team, das diesen Account unterstützt, um Wert und Erfolg zu erzielen.                                                                                                      |
| Kategorie     | Die Kategorie, die dieser Kundenwiedergabeaufgabe zugeordnet ist. Dies kann sein:                                                                                              |

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <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 Kundenwiedergabeaufgabe. Dies 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 Kundenwiedergabeaufgabe. Dies 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 Kundenwiedergabeaufgabe im Vergleich zu anderen. Dies 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 Kundenwiedergabeaufgabe abgeschlossen sein soll.                                                                                                                                                                                      |
| Für Kunden sichtbar | Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Kundenwiedergabeaufgabe für Kunden sichtbar sein soll.                                                                                                                                                     |
| Betreff             | Geben Sie den Betreff oder das Ziel für diese Kundenwiedergabeaufgabe ein. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                        |
| Beobachtungsliste   | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Kundenwiedergabe benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                   |
| Arbeitsnotizenliste | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen der Arbeitsnotizen benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                     |
| Beschreibung        | Geben Sie eine Beschreibung für diese Kundenwiedergabe ein. Dies ist ein Pflichtfeld.                                                                                                                                                                       |
| Arbeitsnotizen      | Alle internen Hinweise zu diesem Ziel.                                                                                                                                                                                                                      |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zusätzliche Anmerkungen | Alle zusätzlichen Informationen, die dem Kunden bereitgestellt werden müssen. Diese Informationen sind für den Kunden sichtbar. |

5. Wählen Sie Aus **Speichern** Um eine neue Kundenwiedergabe zu erstellen.

### Nächste Maßnahme

- Wählen Sie Aus **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diese Kundenwiedergabeaufgabe zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und wählen Sie aus **Beginnen Sie die Diskussion** . Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Initiative wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, werden die Details in angezeigt **Aktivitätenstrom** .
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

### Schließen oder brechen Sie eine Kundenwiedergabe ab

Sie können eine Kundenwiedergabe und alle zugehörigen Aufgaben schließen oder abbrechen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Kundenwiedergaben** Und öffnen Sie die Kundenwiedergabe, die Sie abbrechen möchten.
3. Wählen Sie aus **Datensatzdetails** Zum Anzeigen des Kundenwiedergabeformulars.
4. Ändern Sie je nach Anforderung den Status in **Abgebrochen** Oder **Geschlossen** . Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln.
5. Bestätigen Sie, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, und wählen Sie aus **Speichern** .
6. Wählen Sie Aus **Ja** Im Bestätigungsfenster, um fortzufahren.  
Die Kundenwiedergabe wird zusammen mit allen zugehörigen untergeordneten Kundenwiedergabeaufgaben abgebrochen oder geschlossen, und der Fortschritt wird auf festgelegt **Abgeschlossen** .

**i Hinweis:** Bevor Sie eine Kundenwiedergabe schließen, müssen Sie alle zugehörigen untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen. Wenn eine zugeordnete untergeordnete Aufgabe noch geöffnet ist, wird eine Warnmeldung angezeigt. Sie müssen zuerst die untergeordneten Aufgaben schließen oder abbrechen und dann mit dem Schließen der Kundenwiedergabe fortfahren.

### Erstellen Sie ein Verlängerungs-Playbook

Erstellen Sie ein Verlängerungs-Playbook, um Prozesse zur Vereinfachung von Vertragsverlängerungen und zur Identifizierung von Erweiterungsmöglichkeiten zu definieren.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Auswahlvorgang **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** Und wählen Sie eine Interaktion in der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **Erfolgswiedergabe erstellen** .
4. Wählen Sie Aus **Erfolgs-Support** Aus der Dropdown-Liste Kategorie.
5. Wählen Sie im Abschnitt Unterkategorie die Option aus **Einfache Verlängerungswiedergabe** Und wählen Sie aus **Als Nächstes** .
6. Geben Sie das Fälligkeitsdatum an, wählen Sie den Anwender im Feld Zugewiesen an aus, und wählen Sie aus **Beenden** .  
Sie sehen eine Bestätigungsnachricht, und der Verlängerungs-Playbook-Datensatz wird erstellt.
7. Auswahlvorgang **Kundenerfolg > Alle internen Wiedergaben** Zum Anzeigen des neu erstellten Verlängerungs-Playbooks.
8. Wählen Sie das von Ihnen erstellte Verlängerungs-Playbook aus, um die erste Phase des Playbooks anzuzeigen.
9. In *Initiieren* Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Kerninformationen eingeben: Wählen Sie den Vertrag aus, dem dieses Verlängerungs-Playbook zugeordnet werden soll, und wählen Sie aus *Support für Erweiterungen und Verlängerungen* Im Feld Kategorie. Geben Sie Informationen in die anderen Pflichtfelder ein, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
  - Team hinzufügen: Wählen Sie mindestens ein Teammitglied aus, das an den Verlängerungs-Playbook-Aktivitäten beteiligt sein soll, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Phase zu wechseln.
10. In *Bewerten Sie Möglichkeiten* Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Vertragsdatensatz anzeigen: Die Details des ausgewählten Vertrags werden angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Dient zum Überprüfen der Vertragsdetails. Wählen Sie Aus **Als gelesen markieren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
  - Interaktion bewerten: Geben Sie alle Aktionen ein, die als Teil dieses Playbooks ausgeführt werden müssen, und wählen Sie aus **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren. Die von Ihnen angegebenen Aktionen werden als Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom angezeigt.
11. In *Kommunizieren* Phase können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
  - Verlängerungsmöglichkeit mitteilen: In dieser Aktivität können Sie eine E-Mail-Anforderung an den Vertragsgenehmiger oder Geschäftsinhaber senden, um den Vertrag zu verlängern. Eine Beispiel-E-Mail-Vorlage wird bereitgestellt. Sie können dies nach Bedarf ändern und auswählen **E-Mail Senden** .

### **Hinweis:**

- Diese Aktivität erstellt eine interne Wiedergabeaufgabe, die im Aktivitätenstrom als Arbeitsnotiz angezeigt wird. Wählen Sie den Link für die interne Wiedergabeaufgabe aus, um den Datensatz anzuzeigen. Wenn Sie auswählen **E-Mail Senden**, Der Status dieser Aufgabe wird auf festgelegt *Geschlossen*, Und die Felder Abschlusscode und Abschlussnotizen werden aktualisiert, um anzuzeigen, dass die E-Mail gesendet wurde.
  - Wenn Sie auswählen **E-Mail überspringen**, Der Status der internen Wiedergabeaufgabe wird auf festgelegt *Abgebrochen* Und die interne Wiedergabeaufgabe wird abgebrochen.
  - Verkaufschance erstellen: In dieser Aktivität können Sie eine neue Verkaufschance für Ihren Vertrag erstellen. Mit dieser Aktivität wird eine interne Wiedergabeaufgabe erstellt. Aktualisieren Sie die Aufgabendetails nach Bedarf, um zur nächsten Phase zu wechseln. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Zum Anzeigen der internen Wiedergabeaufgabe. Überprüfen Sie die Opportunity-Details, aktualisieren Sie den Status auf „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“, und wählen Sie aus **Schließen** Diese Aktivität und fahren Sie mit der nächsten Phase fort.
- 12.** In *Nachverfolgung Der Verkaufschance* Phase: Überprüfen Sie die Vertragsdetails. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Um bei Bedarf zu ändern, oder wählen Sie aus **Als gelesen markieren** Um mit der nächsten Phase fortzufahren.
- 13.** Unter Überprüfen und Schließen können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:
- Teilen Sie das endgültige Ergebnis der Verlängerung mit: Geben Sie Details ein, um das endgültige Verlängerungsergebnis zu beschreiben, und wählen Sie sie aus **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren. Die Informationen zum endgültigen Ergebnis werden als Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom angezeigt.
  - Datensatz schließen: Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste und die Abschlussnotizen für dieses Playbook aus, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren**.
- 14.** Wählen Sie Aus **Schließen** Wenn alle Aktivitäten abgeschlossen wurden. Der Verlängerungs-Playbook-Status wird als „Geschlossen“ festgelegt, und der Fortschritt wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt.
-  Hinweis:** Wenn Sie das Playbook nach dem Erstellen des Verlängerungs-Playbooks schließen oder abbrechen, werden alle ausstehenden Aktivitäten und Spuren automatisch abgebrochen, und der Playbook-Status wird auf Abgebrochen festgelegt.

## Richten Sie die Datenkontext-Engine ein

Konfigurieren Sie die Datenkontext-Engine, um Daten aus verschiedenen Datenquellen zu erfassen und einer relevanten Kontexttabelle zuzuordnen.

| Aufgabe                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definieren Sie die Datenquelle                 | Geben Sie an, ob Daten aus PA-Indikatoren, externen Quellen oder berechneten Metriken erfasst werden.                                                                            |
| Konfigurieren Sie die Kontext-Engine-Zuordnung | Ordnen Sie die Datenquelle einer Interaktions-, Erfolgsergebnis- oder Produktnutzungstabelle zu, und geben Sie den Datensatz in der Kontexttabelle an, für den die Daten gelten. |

| Aufgabe                                | Beschreibung                                                                                |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen | Konfigurieren und zeigen Sie Metriken basierend auf Kontext- und Produktnutzungsmustern an. |

### Definieren Sie die Datenquelle

Vor der Berechnung der Punktzahl für Integrität, Produkteinführung oder Produktnutzung müssen Sie die Quelle angeben, aus der Daten erfasst werden sollen. Daten können entweder über wichtige Leistungsmetriken und externe Quellen erfasst oder berechnet werden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Datenquelle zu definieren:

1. Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle.
2. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Datenquellen > Neu erstellen** an.
3. Geben Sie die folgenden Details ein:

| Feld       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name       | Geben Sie einen Namen für die Datenquelle ein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Quelle     | <p>Wählen Sie die Quelle aus, aus der die Daten aus der Liste erfasst werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ PA-Indikator: Wählen Sie diese Option aus, um einen PA-Indikator zu verwenden, um Performance Analytics-Daten in regelmäßigen Abständen zu erfassen und Datensätze in der Tabelle „Kontext-Engine-Daten“ zu erstellen.</li> <li>○ Extern: Geben Sie die externe Datenquelle an, aus der die Daten erfasst werden sollen. Sie müssen definieren, wie diese Daten aus der externen Quelle abgerufen werden können, oder verwenden <a href="#">Tabellen-API</a>. Um diese Informationen in der Kontext-Engine-Datentabelle zu speichern.</li> <li>○ Berechnet: Wählen Sie diese Option aus, um die Metrikwerte dynamisch mithilfe von Formeln basierend auf einer Kombination vorhandener Basismetriken zu berechnen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter <a href="#">Definieren Sie eine berechnete Metrikdatenquelle</a>.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Die Reihenfolge, in der die Metriken berechnet werden, basiert auf der Ausführungsreihenfolge, die definiert, welche Metriken zuerst ausgewertet werden. Die Ausführungsreihenfolge ist wie folgt definiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ PA-Indikator und Extern: 0 (Metriken aus diesen Datenquellen werden zuerst berechnet).</li> <li>○ Berechnete Metriken: 1 + Max.(die untergeordneten oder abhängigen Metriken, die der übergeordneten Metrik zugeordnet sind, werden zuerst berechnet, gefolgt von der übergeordneten Metrik).</li> </ul> |
| Häufigkeit | Wählen Sie die Häufigkeit aus, mit der die Daten aus der Liste erfasst werden sollen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Täglich</li> <li>○ Wöchentlich</li> <li>○ Monatlich</li> <li>○ Vierteljährlich</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn Sie PA-Indikator als Datenquelle auswählen, müssen Sie eine Häufigkeit auswählen, die der Erfassungshäufigkeit des PA-Indikators entspricht oder größer ist. Wenn der PA-Indikator beispielsweise einmal pro Woche Daten erfasst, können Sie hier keine Häufigkeit auswählen, die niedriger als wöchentlich ist.</p>                                                                                                                                                                                        |
| PA-Indikator          | Wählen Sie die Metrik aus, für die die Daten erfasst werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Aufgliederung         | Wählen Sie das Attribut oder die Kategorie aus, nach dem die Integritäts- oder Risikopunktzahl gruppiert werden soll. Dies kann Account, Produkt usw. sein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Aufgliederungstabelle | <p>Wählen Sie die Quelltable aus, für die die Punktzahl berechnet wird.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Dieses Feld gilt nur, wenn der Quelltyp lautet <b>Berechnet</b>. Siehe <a href="#">Definieren Sie eine berechnete Metrikdatenquelle</a> für Details.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Zieltabellenzuordnung | (Optional) wenn der Quelltyp ist <b>Berechnet</b> , Sie können optional die Zieltabelle, das Zielfeld und das Zielabfragefeld angeben. Nach der Datensammlung wird die berechnete Punktzahl in die übereinstimmenden Datensätze geschrieben, in denen der Kontext am Feld „Zielabfrage“ ausgerichtet ist. Unter <a href="#">Definieren Sie eine berechnete Metrikdatenquelle</a> finden Sie weitere Details.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Maßeinheit            | Wählen Sie die Maßeinheit für den PA-Indikator aus, die Minuten, Stunden, Tage, Monate usw. sein kann.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Aggregat              | <p>Wählen Sie aus der Liste aus, wie die zusammengefasste Punktzahl berechnet werden soll.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Durchschnitt</li> <li>○ Summe</li> <li>○ Max.</li> <li>○ Min.</li> </ul> <p>Die Aggregatpunktzahl ist nützlich, wenn Sie eine Häufigkeit auswählen, die sich von der Erfassungshäufigkeit des PA-Indikators unterscheidet. Angenommen, die Häufigkeit der PA-Indikatorerfassung ist auf „täglich“ und die Häufigkeit auf „Wöchentlich“ festgelegt, und Sie möchten die aggregierte Punktzahl für die Woche berechnen. In diesem Fall können Sie die Option Durchschnitt oder Summe verwenden, um die Punktzahl zu berechnen.</p> |

**4.** Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um diese Datenquelle zu erstellen.

**5.** Navigieren Sie zu **Kontexte** Zugehörige Liste, und wählen Sie aus **Neu**.

6. Wählen Sie auf der Kontextseite die Tabelle aus, für die diese Datenquelle gilt. Diese Beziehung ermöglicht es der Dateninhalts-Engine, Daten aus der angegebenen Tabelle zu erfassen. Wählen Sie je nach Typ der berechneten Punktzahl die Tabelle wie folgt aus:

- Integritätspunktzahl: Wählen Sie die Tabelle „Interaktion“ aus.
- Erfolgsergebnis: Wählen Sie die Erfolgsergebnistabelle aus.
- Produkteinführung: Wählen Sie die Tabelle „verkaufte Produkte“ aus.
- Produktfähigkeit: Wählen Sie die Tabelle „Nutzung der Produktfähigkeit“ aus.

**i Hinweis:** Sie können mehrere Kontexttabellen für eine einzelne Datenquelle definieren.

7. Aktivieren Sie **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und klicken Sie auf **Übermitteln** Zum Erstellen der Datenquelle. Sie können die Datenquelle einer oder mehreren Kontexttabellen zuordnen.

8. Definieren Sie Farbbänder nach Bedarf. Siehe [Richten Sie die Farbbandtable ein](#) Für Details. Die Farbleiste wird auf die Integritätsmetrikdaten angewendet, die in angezeigt werden [Gesundheitswesen](#) Registerkarte auf der Startseite der Interaktion.

Nach dem Einrichten der Datenquelle und des Kontexts besteht der nächste Schritt darin, die Kontext-Engine-Zuordnung zu konfigurieren. Siehe [Konfigurieren Sie die Kontext-Engine-Zuordnung](#) Für Details.

### Definieren Sie eine berechnete Metrikdatenquelle

Definieren Sie dynamische Metriken mithilfe von Formeln, die auf anderen Metriken basieren.

### Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Application\_admin
- Konfigurationsrichtlinien:
  - Wählen Sie mindestens eine Kontexttabelle aus, die der Aufgliederungstabelle entspricht.
  - Konfigurieren Sie berechnete Metriken mit entsprechenden Segmentkonfigurationen und Datenquellen. Fügen Sie mindestens einen aktiven Filter in jede Datenquelle ein, der der Aufgliederungstabelle entspricht.
  - Verwenden Sie eine Datenquelle pro Berechnung, um doppelte Punktzahlen für ein einzelnes Produkt zu vermeiden. Wenn mehrere Datenquellen für dieselbe Metrik erforderlich sind, schließen Sie Segmentbedingungen gegenseitig aus.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Datenquellen > Neu erstellen**an.
2. Geben Sie einen Namen für die Datenquelle ein, und wählen Sie aus **Berechnet** Aus der Dropdown-Liste Quelle.
3. In **Aufgliederungstabelle** Feld die Quelltable auswählen, für die die Punktzahl berechnet werden soll. Wenn Sie beispielsweise die Integritätspunktzahl für eine Interaktion berechnen, wählen Sie hier die Tabelle „Interaktion“ aus. Wenn Sie die Punktzahl der Produkteinführung berechnen, wählen Sie hier die Tabelle „verkaufte Produkte“ aus.
4. **Wahlweise:** In **Zieltabelle** Feld die Tabelle auswählen, in der die berechnete Punktzahl geschrieben wird. Wählen Sie ein aus **Zielfeld** Und **Abfragefeld** In der Zieltabelle. Die berechnete Punktzahl wird in die Datensätze in der Zieltabelle geschrieben, die dem im Feld Abfrage angegebenen Kontext entsprechen.

Beispiel: Wenn Sie die Datenquelle „Produkteinführungspunktzahl“ wie folgt konfiguriert haben:

- Datenquelle: Produkteinführung
- Zieltabelle: Produktnutzung
- Zielfeld: Adoption-Punktzahl
- Zielabfragefeld: Verkauftes Produkt

Wenn die berechnete Punktzahl für SP1 verkauftes Produkt 90 beträgt, wird in der Tabelle „Produktnutzung“ die Akzeptanzpunktzahl für alle SP1-Datensätze auf 90 festgelegt.

**5.** Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um diese Datenquelle zu erstellen.

**6.** Navigieren Sie zu **Kontexte** Zugehörige Liste.

**7.** Wählen Sie auf der Kontextseite die Tabelle aus, für die diese Datenquelle gilt.

**i Hinweis:** Sie können mehrere Kontexttabellen für eine einzelne Datenquelle definieren. Mindestens eine Kontexttabelle muss mit der Datenquelle und dem Kontext übereinstimmen, die in der neu erstellten Datenquelle definiert sind.

**8.** Navigieren Sie zu **Segmente** Zugehörige Liste.

**9.** Wählen Sie **Neu**.

**10.** Geben Sie einen Namen für das Segment ein, und geben Sie an **Rang** .  
Das Feld Rang wird verwendet, um die Priorität des Segments anzugeben.

**11.** Die in der Datenquelle angegebene Aufgliederungstabelle wird angezeigt.

**12.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Und geben Sie eine von mehreren Bedingungen an.  
Sie können mehrere Bedingungs-basierte Variationen für eine einzelne Metrik definieren.

**13.** Wählen Sie **Absenden**.

**14.** Navigieren Sie zu **Segmentkonfigurationen** Zugehörige Liste, und wählen Sie aus **Neu** .  
Jedes Segment kann eine oder mehrere Segmentkonfigurationen haben. Eine Segmentkonfiguration wird verwendet, um zu definieren, wie die Metrikdaten in verschiedenen Kontexten abgeleitet werden.

**15.** Geben Sie auf der Seite „Segmentkonfiguration“ die folgenden Details ein:

- Metrik: Wählen Sie einen PA-Indikator, eine externe oder eine berechnete Metrik aus der Liste aus.

**i Hinweis:** Sie können keine Metrik auswählen, die bereits für das übergeordnete Segment definiert wurde. (\*\*\*) weitere Informationen erforderlich (\*\*\*)

- Gewichtung: Die Gewichtung oder der Prozentsatz, die dieser Metrik bei der Berechnung der Gesamtpunktzahl zugewiesen ist. Wenn Sie zwei oder mehr Datenquellen für die Integritätsdefinition definieren, muss die Gesamtgewichtung für alle Datenquellen 100 betragen. Für diese Datenquellen können Sie beispielsweise die Gewichtung wie folgt angeben:
  - Tägliche Sammlung von CSAT: 40
  - Wöchentliche Fälle: 40
  - Tägliche Fälle: 20

- Ziel: Sie können Folgendes auswählen:
  - Maximieren: Je höher das Ziel, desto besser die Punktzahl.  
CSAT-Punktzahl: Ein höherer Wert gibt eine bessere Punktzahl an.
  - Minimieren: Je niedriger das Ziel, desto besser die Punktzahl.  
Anzahl der P1-Fälle: Weniger Fälle weisen auf eine bessere Leistung hin.
- Richtung: Wenn mehrere Datensätze für eine Datenquelle zurückgegeben werden, wählen Sie aus, wie die aggregierte Punktzahl berechnet werden soll:
  - Durchschnitt
  - Summe

**16. Wählen Sie Aus Übermitteln** Zum Erstellen dieser Segmentkonfiguration.

### Example:

Um die Produkteinführungspunktzahl für zwei oder mehr Produkte zu berechnen, können Sie Ihre Datenquelle wie folgt konfigurieren:

- Wählen Sie Aus **Verkauftes Produkt** In **Aufgliederungstabelle** Feld.
- Erstellen Sie ein Segment für verkauftes Produkt A, und definieren Sie Segmentkonfigurationen mit den folgenden Werten:
  - Segmentkonfiguration 1: Metrik = NPS, Gewichtung = 60 %
  - Segmentkonfiguration 2: Metrik = Klicks, Gewichtung = 40 %
- Erstellen Sie ein Segment für verkauftes Produkt B, und definieren Sie Segmentkonfigurationen mit den folgenden Werten:
  - Segmentkonfiguration 1: Metrik = CSAT, Gewichtung = 50 %
  - Segmentkonfiguration 2: Metrik = Aufgewendete Zeit, Gewichtung = 40 %

### Nächste Maßnahme

Nach der Definition der Segmente und Segmentkonfigurationen besteht der nächste Schritt darin, die Kontext-Engine-Zuordnung zu konfigurieren. Details siehe [Konfigurieren Sie die Kontext-Engine-Zuordnung](#).

### Konfigurieren Sie die Kontext-Engine-Zuordnung

Nachdem Sie die Datenquelle definiert haben, verwenden Sie die Kontext-Engine-Zuordnung, um den Datensatz in der Kontexttabelle anzugeben, für den sie gilt.

Die Kontext-Engine-Zuordnung ist ein Framework, das Zuordnungen zwischen Quellentitäten und ihren entsprechenden Kontextentitäten festlegt und die Auflösung kontextspezifischer Datensätze basierend auf bestimmten Quellen ermöglicht, z. B. das Auflösen von Interaktionen von Kundenaccounts.

Sie können die Kontext-Engine-Zuordnung verwenden, um zu bestimmen, welche Felder zum Kategorisieren von Daten verwendet werden, die von erfasst wurden [Datenkontext-Engine](#). Diese Zuordnung stellt sicher, dass Daten basierend auf festgelegten Aufgliederungsfeldern wie Account-Typ, Interaktionsstatus oder verkauften Produkten organisiert und analysiert werden.

**Hinweis:** Sie können die Kontext-Engine so einrichten, dass die Quell- und Zieltabellen mit einer der folgenden Methoden zugeordnet werden:

- **Zugehörige Tabelle:** Verwenden Sie die Zuordnungsregel *Zugehörige Tabelle[query\_field] = Quelltable[Source\_field]* . In jedem Datensatz in *Source table*, *Source field*Wert stimmt mit überein *Abfragefeld* In der zugehörigen Tabelle.
- **Skript:** Wenn ein Skript definiert ist, hat es Vorrang vor der tabellenbasierten Zuordnung. Das Skript überprüft *Source Field*Und die ID des Datensatzes, um den entsprechenden Kontext basierend auf der Tabelle des auflösenden Kontexts zu bestimmen.
- **Metrikbasiert:** Die Zuordnungslogik kann je nach Datenquelle variieren, die für Metriken und Messungen verwendet wird. Kann für detailliertere und kontextspezifische Zuordnungen verwendet werden.

1. Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle.
2. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Kontext-Engine-Zuordnungen > Neu erstellen**an.
3. Geben Sie die folgenden Details ein:

| Feld                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Typ                               | Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Global:</b> Für jeden Datensatz in der Quelltable wird der Quellfeldwert mit dem Abfragefeld in der unterstützenden zugehörigen Tabelle abgeglichen. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, werden die zugeordneten Werte aus dem Feld <i>Auflösungskontext</i> als zugeordnete Kontextdatensätze zurückgegeben.</li> <li>○ <b>Metrikbasiert:</b> Dieser Typ wird verwendet, um die Zuordnung zu aktivieren, die für bestimmte Datenquellen oder Bedingungen spezifisch ist. Die Zuordnungslogik kann je nach verwendeter Datenquelle variieren und bietet verbesserte Filterung und Flexibilität.</li> </ul> |
| Quelltable                        | Wählen Sie die Quelltable aus, der die Datenquelle zugeordnet werden soll. Diese Tabelle bezieht sich auf das Attribut, das im Feld <i>Aufgliederung</i> in der Datenquellentabelle ausgewählt wurde. Beispiel: Wenn Sie ausgewählt haben <i>Account</i> Wählen Sie im Feld <i>Aufgliederung</i> die Tabelle „Kundenaccount“ hier aus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Quellenfeld                       | Das spezifische Feld in der Quelltable, das die zuzuordnenden Daten enthält.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Unterstützende zugehörige Tabelle | Die zugehörige Tabelle, die zum Verbinden der Quell- und Kontexttabellen verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Abfragefeld                       | Wählen Sie das Feld aus, das zum Abfragen oder Dot-Walking verwendet wird <i>Unterstützende zugehörige Tabelle</i> Um Daten aus dem zuzuordnen <i>Quelltable</i> Zu <i>Kontexttable</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Metrikliste                       | Wenn <b>Typ</b> Ist <b>Metrikbasiert</b> , Wählen Sie eine Datenquelle aus der Liste aus. Wenn eine hier aufgeführte Datenquelle für eine bestimmte Quell- oder Zieltabelle verwendet wird, hat diese Zuordnung Vorrang vor der globalen Zuordnung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Feld                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabelle für auflösenden Kontext           | Die Zieltabelle, in der aufgelöste Kontextdatensätze gespeichert werden.                                                                                                               |
| Feld für auflösenden Kontext              | Das Zielfeld, in dem die zugeordneten Daten gespeichert werden.                                                                                                                        |
| Auflösende Tabellenbedingungen (optional) | Sie können zusätzliche Bedingungen verwenden, z. B. Filter auf Feldebene, um die Ergebnisse aus der auflösenden Kontexttabelle basierend auf bestimmten Kriterien einzuzugrenzen.      |
| Skript                                    | Wenn Sie die Kontexttabelle nicht durch Dot-Walking abfragen können, können Sie ein Skript definieren, das das Feld Quelle verwendet und ein Array möglicher Kontextfelder zurückgibt. |

**Hinweis:** Wenn ein Skript für definiert ist **Metrikbasiert** Zuordnung, überschreibt:

- Unterstützende zugehörige Tabelle
- Auflösung von Tabellenbedingungen

Das Skript gibt ein Array von Kontextdatensatz-IDs basierend auf den definierten Bedingungen zurück.

4. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Zum Speichern der Kontextzuordnung.

5. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Datenquellen**an.

The screenshot shows the 'Data Source' configuration page for 'Weekly Cases - Product'. The form includes fields for Number (DTSR0001002), Name (Weekly Cases - Product), Source (PA Indicator), Frequency (Daily), PA Indicator (Number of new cases), Breakdown (Product), Unit of measurement (#), and Aggregate (Sum). Below the form is a table showing the context 'sn\_acct\_lc\_success\_initiative' with an 'Active' status of 'true'.

6. Öffnen Sie die zuvor erstellte Datenquelle, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Daten werden jetzt gemäß dem definierten Zeitplan erfasst, und der Datensatz der Kontext-Engine wird erstellt und in gespeichert **Kontext-Engine-Daten** Tabelle.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie die verschiedenen Zuordnungstypen eingerichtet werden:

**Zugehörige Tabelle (Global)**

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

Type: Global ☒ Active

\* Source table: Company [core\_company] ☐ Scripted

\* Source field: Sys ID

\* Supporting related table: Engagement [sn\_acct\_lc\_engagement]

\* Query field: Account

\* Resolving context table: Engagement [sn\_acct\_lc\_engagement]

\* Resolving context field: Sys ID

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

## Metrikbasierter Typ

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

Type: Metric Based ☒ Active

\* Source table: Case [sn\_customerservice\_case] ☐ Scripted

\* Source field: Sys ID

\* Supporting related table: Account [customer\_account]

\* Query field: Sys ID

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

\* Resolving context table: Sold Product [sn\_install\_base\_sold\_product]

\* Resolving context field: Sys ID

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

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

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

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

## Skript

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

Type: Global ☒ Active

\* Source table: Metric Result [asmt\_metric\_result] ☒ Scripted

\* Source field: Source

\* Resolving context table: Engagement [sn\_acct\_lc\_engagement]

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

```

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

```

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

Automatische Übersetzung

## Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen

Verwenden Sie die Option „DCE-Visualisierungen“, um Datenquellen zu konfigurieren, Baselines und Ziele zu definieren und Zusammenfassungsregeln anzuwenden. Sie können auch bestimmte Bedingungen definieren, um die angezeigten Daten anzupassen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Application\_admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Datenkontext-Engine > Einblicke > Alle DCE-Visualisierungen**an.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

### 3. Geben Sie die folgenden Details in das Formular ein.

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datenquelle         | Wählen Sie die Datenquelle aus, die zum Sammeln der Daten für die Visualisierung verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Auflösender Kontext | Wählen Sie die Kontexttabelle aus, auf die die Visualisierung angewendet werden soll. Wählen Sie für Nutzungsdaten wie Akzeptanzpunktzahl oder Zufriedenheitspunktzahl die Tabelle verkaufte Produkte aus.                                                                                                                                                                               |
| Bedingungen         | Definieren Sie zusätzliche Bedingungen, um anzupassen, wie die Daten angezeigt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Baseline            | Geben Sie den Standard oder erwarteten Wert für diese Metrik an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Zielvorgabe         | Geben Sie das Ziel oder das gewünschte Ziel für diese Metrik an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Aggregat            | Wenn für eine Datenquelle mehrere Datensätze zurückgegeben werden, wählen Sie aus, wie die aggregierte Punktzahl berechnet werden soll: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Durchschnitt</li> <li>○ Summe</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| Wegbeschreibung     | Sie können folgende Optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Maximieren: Je höher das Ziel, desto besser die Punktzahl. Beispiel: CSAT-Punktzahl: Ein höherer Wert gibt eine bessere Punktzahl an.</li> <li>○ Minimieren: Je niedriger das Ziel, desto besser die Punktzahl. Beispiel: Anzahl der P1-Fälle: Weniger Fälle bedeuten eine bessere Leistung.</li> </ul> |

### 4. Klicken Sie auf **Absenden**.

### 5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste DCE Visualisierungen M2Ms, und klicken Sie auf **Neu**.

### 6. Wählen Sie ein aus **DCE-Einblicke-Element** Aus der Liste.

Das DCE-Einblicke-Element ordnet eine bestimmte Visualisierung einem festgelegten Ort in einem Layout zu, um sicherzustellen, dass Einblicke im richtigen Kontext innerhalb der Anwenderoberfläche angezeigt werden. Die Tabelle „DCE-Einblicke-Element“ enthält die folgenden Felder.

### 7. Geben Sie den Rang für diese Visualisierung an, und klicken Sie auf **Übermitteln**.

Navigieren Sie zu [Zeigen Sie die Produktnutzungs- und Fähigkeitsdaten an](#) Zum Anzeigen der konfigurierten Metriken.

**i Hinweis:** Sie können verwenden [Farbbandtabelle](#) Dient zum Konfigurieren der Farben, die in den Diagrammen angezeigt werden, die auf den Produktnutzungs- und Fähigkeitsseiten angezeigt werden.

## DCE-Einblicke-Tabellen

DCE-Einblicke ist eine Funktion der Datenkontext-Engine, die verbessert, wie Anwender Daten direkt auf Datensatzseiten anzeigen und mit ihnen interagieren, und enthält die folgenden Tabellen

## DCE-Visualisierung

Mit der DCE-Visualisierung können Anwender Datenquellen konfigurieren, Baselines und Ziele definieren und Zusammenfassungsregeln anwenden. Es unterstützt auch das Setup von bedingter Logik, sodass Visualisierungen auf bestimmte Szenarien zugeschnitten werden können, z. B. die Anzeige kundenspezifischer Daten basierend auf definierten Bedingungen. Siehe [Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen](#) Für detaillierte Beschreibungen aller Felder in dieser Tabelle.

## DCE-Einblicke

Die Tabelle „DCE-Einblicke“ ist ein zentrales Repository für alle konfigurierten Datenvisualisierungen. Enthält die folgenden Felder.

- Name: Name der Entität.
- Entität: Tabelle, in der die Visualisierungselemente angezeigt werden sollen.

## DCE-Einblicke-Element

Jedes DCE-Element ordnet eine bestimmte Visualisierung einem bestimmten Ort in einem Layout zu, um sicherzustellen, dass Einblicke im richtigen Kontext innerhalb der Anwenderoberfläche angezeigt werden. Enthält die folgenden Felder.

- Name: Name des Einblickselements.
- DCE Insight: Verweist auf die Entität „DCE Insights“.
- Visualisierungsmodus:
  - Einzel: Wenn sie einer einzelnen Metrik zugeordnet ist.
  - Mehrere: Wenn sie einer Gruppe von Metriken zugeordnet ist.

## DCE-Visualisierung M2Ms

Diese Tabelle verwaltet die Beziehung zwischen DCE-Visualisierung und DCE-Einblickselement. Enthält die folgenden Felder.

- DCE-Einblickselement: Verweist auf das DCE-Einblickselement.
- Visualisierung: Verweist auf das DCE-Visualisierungselement.
- Rang: Der Rang für die Visualisierung.

## Erstellen Sie eine Produktfähigkeit

Erstellen Sie einen Produktfähigkeitsdatensatz, und ordnen Sie ihn einem oder mehreren Fähigkeitsnutzungsdatensätzen zu.

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Produktfähigkeit bezieht sich auf bestimmte Funktionen, die ein Produkt bietet. Sie können die Einführung und Nutzung bestimmter Produktfunktionen überwachen und Einblicke in die effektive Verwendung der Produktfunktionen erhalten.

## Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.Customer_success_Application_admin`
- Datensätze zur Produkt- und Fähigkeitsnutzung müssen bereits vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensätze zur Produkt- und Fähigkeitsnutzung](#).

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Fähigkeiten und Nutzung > Fähigkeiten** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular diese Felder aus:

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                                                                       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name         | Geben Sie einen Namen für diese Fähigkeit ein.                                                                                                                                     |
| Beschreibung | Geben Sie eine Beschreibung für diese Fähigkeit ein.                                                                                                                               |
| Typ          | Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Funktion</li> <li>○ Fähigkeit</li> <li>○ Technischer Service</li> </ul> Wählen Sie Aus <b>Fähigkeit</b> Aus der Liste. |
| Kategorie    | Wählen Sie die Kategorie oder den Bereich aus, zu der die Fähigkeit gehört.                                                                                                        |

3. Navigieren Sie zu **Produktfähigkeitszuordnungen** Zugehörige Liste.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um diese Fähigkeit einem Produktmodell zuzuordnen.
5. Füllen Sie diese Felder im Formular aus.

| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                             |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status                | Der Status der Karte. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entwurf</li> <li>○ Veröffentlicht</li> <li>○ Archiviert</li> <li>○ Abgebrochen</li> </ul> |
| Produktmodell         | Wählen Sie das Produkt aus, dem die Fähigkeit zugeordnet werden soll.                                                                                    |
| Produktfunktionalität | Die Fähigkeit, der das Produkt zugeordnet wird.                                                                                                          |
| Aktiv                 | Diese Kennzeichnung ist auf festgelegt <b>Wahr</b> Wenn die Produktfähigkeitszuordnung veröffentlicht wird.                                              |
| Release-Datum         | Das Release-Datum für diese Fähigkeit.                                                                                                                   |
| Verfügbarkeitsdatum   | Das Verfügbarkeitsdatum für diese Fähigkeit.                                                                                                             |

6. In **Status** Feld, legen Sie den Status auf fest **Veröffentlichen** .
7. Wählen Sie **Absenden**.  
Sie können die Punktzahlen für die Produkt- und Fähigkeitsnutzung auf der Startseite für Interaktion anzeigen. Siehe [Zeigen Sie die Produktnutzungs- und Fähigkeitsdaten an](#)

## Datensätze zur Produkt- und Fähigkeitsnutzung

Die Datensätze zur Produkt- und Fähigkeitsnutzung werden automatisch erstellt und aktualisiert, wenn Änderungen an Konfigurationen verkaufter Produkte, Fähigkeitszuordnungen oder in der Datenkontext-Engine auftreten.

Datensätze zur Produkt- und Fähigkeitsnutzung werden erstellt oder aktualisiert, wenn:

- Ein Datensatz wird in der entsprechenden Tabelle „verkaufte Produkte“ hinzugefügt oder geändert. Wenn Produktfähigkeitsdatensätze für das verkaufte Produkt vorhanden sind, werden entsprechende Fähigkeitsnutzungsdatensätze erstellt.
- Die Einführungspunktzahl für ein verkauftes Produkt wird berechnet. Für das verkaufte Produkt wird ein Produktnutzungsdatensatz erstellt, und das Feld „Adoption Punktzahl“ wird aktualisiert.
- Der Tabelle „Produktfähigkeit“ wird ein neuer aktiver Datensatz hinzugefügt. Ein Fähigkeitsnutzungsdatensatz wird erstellt, und das Feld Gesamtzahl der verwendeten Fähigkeiten wird im entsprechenden Produktnutzungsdatensatz aktualisiert.

## Produktnutzungstabelle

Produktnutzungsdaten bieten Einblicke in die Interaktion von Kunden mit einem Produkt. Diese Tabelle enthält die folgenden Felder:

| Feld                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unternehmen               | Der Name des Accounts, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.                                                                                                                                |
| Kundenpriorität           | Die Kundenpriorität für dieses Produkt. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritisch</li> <li>• Hoch</li> <li>• Mittel</li> <li>• Schön zu haben</li> <li>• Nicht erforderlich</li> </ul>   |
| Business-Relevanz         | Die Geschäftsrelevanz für dieses Produkt. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritisch</li> <li>• Hoch</li> <li>• Mittel</li> <li>• Schön zu haben</li> <li>• Nicht erforderlich</li> </ul> |
| Asset                     | Asset im Zusammenhang mit diesem Produkt.                                                                                                                                                        |
| Verkauftes Produkt        | Das verkaufte Produkt, für das die Produktnutzungsdaten berechnet werden.                                                                                                                        |
| Installationsbasiselement | Das Installationsbasiselement, für das die Produktnutzungsdaten berechnet werden.                                                                                                                |
| Aktivierungsstatus        | Gibt an, ob das Produkt verwendet wird.                                                                                                                                                          |
| Nutzungsplan              | Nutzungsplan für dieses Produkt.                                                                                                                                                                 |

| Feld                               | Beschreibung                                                                                                                 |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kein Plan</li> <li>• Geplant</li> <li>• Aktiviert</li> <li>• Deaktiviert</li> </ul> |
| Untergeordnete Produkte insgesamt  | Die Anzahl der verfügbaren untergeordneten Produkte.                                                                         |
| Verwendete untergeordnete Produkte | Untergeordnete Produkte, die bereits verwendet werden.                                                                       |
| Fähigkeiten insgesamt              | Gesamtanzahl der verfügbaren Fähigkeiten.                                                                                    |
| Verwendete Fähigkeiten             | Die Anzahl der Fähigkeiten                                                                                                   |
| Akzeptanzpunktzahl                 | Berechnete Einführungspunktzahl für dieses Produkt.                                                                          |
| Wahrgenommene Einführungspunktzahl | Wahrgenommene Einführungspunktzahl für dieses Produkt.                                                                       |
| Produktpunktzahl Breite            | Verwendete untergeordnete Produkte geteilt durch die Gesamtzahl der untergeordneten Produkte.                                |
| Aktive Anwender pro Monat          | Anzahl der monatlichen aktiven Anwender.                                                                                     |
| Verwendete Lizenzen                | Anzahl der verwendeten Lizenzen.                                                                                             |
| Transaktionen                      | Anzahl der Transaktionen für dieses Produkt.                                                                                 |

### Tabelle zur Nutzung der Produktfähigkeit

Nutzungsdaten der Produktfähigkeiten bieten Einblicke in die Verwendung einer bestimmten Fähigkeit. Diese Tabelle enthält die folgenden Felder:

| Feld                      | Beschreibung                                                                                                                                                          |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unternehmen               | Der Name des Accounts, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.                                                                                                     |
| Fähigkeit                 | Die Fähigkeit für das Produkt.                                                                                                                                        |
| Asset                     | Asset, das sich auf diesen Datensatz bezieht.                                                                                                                         |
| Verkauftes Produkt        | Das verkaufte Produkt, für das die Fähigkeitsnutzungsdaten berechnet werden.                                                                                          |
| Installationsbasiselement | Das Installationsbasiselement, für das die Nutzungsdaten der Produktfähigkeit berechnet werden.                                                                       |
| Aktivierungsstatus        | Gibt an, ob die Fähigkeit verwendet wird.                                                                                                                             |
| Nutzungsplan              | <p>Nutzungsplan für diese Fähigkeit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kein Plan</li> <li>• Geplant</li> <li>• Aktiviert</li> <li>• Deaktiviert</li> </ul> |

| Feld               | Beschreibung                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kundenpriorität    | Die Kundenpriorität für diese Fähigkeit. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritisch</li> <li>• Hoch</li> <li>• Mittel</li> <li>• Schön zu haben</li> <li>• Nicht erforderlich</li> </ul>   |
| Business-Relevanz  | Die Geschäftsrelevanz für diese Fähigkeit. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritisch</li> <li>• Hoch</li> <li>• Mittel</li> <li>• Schön zu haben</li> <li>• Nicht erforderlich</li> </ul> |
| Akzeptanzpunktzahl | Berechnete Einführungspunktzahl für diese Fähigkeit.                                                                                                                                              |

Informationen zum Konfigurieren der Anzeige dieser Nutzungsdaten im Arbeitsbereich finden Sie unter [Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen](#).

## Verwalten Sie Interaktionen

Konfigurieren Sie Metriken, um die Integritäts- und Risikopunktzahl für eine Interaktion zu berechnen.

### Definieren Sie Integritätskriterien

Verwenden Sie die Interaktionsintegritätsdefinition, um die Metriken zu konfigurieren, die zum Berechnen der Integritätspunktzahl für eine Interaktion erforderlich sind.

### Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.Customer_success_Agent`
- Die Zuordnung der Datenquelle und der Datenkontext-Engine muss eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Datenkontext-Engine](#).

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Integritätspunktzahlen für eine Interaktion anzuzeigen, müssen Sie die Integritätsdefinition einrichten und die Integritätsmetriken konfigurieren. Für jede Integritätsdefinition können Sie eine oder mehrere Datenquellen hinzufügen, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl verwendet werden.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Erfolgskonfiguration > Alle Integritätsdefinitionen > Neu** an.
2. Geben Sie Name, Rang und Beschreibung für die Interaktion ein.  
Das Feld Rang wird verwendet, um die Integritätsdefinition zu priorisieren.
3. Wählen Sie aus *Globale Konfiguration* Kontrollkästchen, wenn Sie diese Integritätsdefinition auf alle Interaktionen anwenden möchten.

4. Wenn Sie die Integritätsdefinition auf eine bestimmte Interaktion anwenden möchten, fügen Sie im Abschnitt „Definition“ eine Filterbedingung hinzu.  
Sie können auf klicken *Anzahl der Datensätze, die der Bedingung entsprechen* Link zum Anzeigen aller Interaktionen, die der Bedingung entsprechen.

**i Hinweis:** Integritätsdefinitionen, die für eine oder mehrere Interaktionen gelten, haben Vorrang vor der globalen Integritätsdefinition.

5. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Zum Erstellen der Integritätsdefinition.
6. Öffnen Sie die von Ihnen erstellte Integritätsdefinition, navigieren Sie zur zugehörigen Liste Integritätsmetrikkonfigurationen, und klicken Sie auf **Neu** .  
Sie können die Datenquellen angeben, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl der Interaktion verwendet werden.
7. Geben Sie die folgenden Details ein:

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datenquelle                       | Wählen Sie die Datenquelle aus, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Interaktionsintegritätsdefinition | Die Interaktion, für die diese Integritätsmetrik konfiguriert wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Zielvorgabe                       | Dies ist die Ziel- oder ideale Integritätspunktzahl für die Interaktion.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Gewichtung                        | <p>Die Gewichtung oder der Prozentsatz, die dieser Metrik bei der Berechnung der Gesamtintegritätspunktzahl der Interaktion zugewiesen ist. Wenn Sie zwei oder mehr Datenquellen für die Integritätsdefinition definieren, muss die Gesamtgewichtung für alle Datenquellen 100 betragen.</p> <p>Für diese Datenquellen können Sie beispielsweise die Gewichtung wie folgt angeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tägliche Sammlung von CSAT: 40</li> <li>○ Wöchentliche Fälle: 40</li> <li>○ Tägliche Fälle: 20</li> </ul> |
| Wegbeschreibung                   | <p>Sie können folgende Optionen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Maximieren: Je höher das Ziel, desto besser die Punktzahl.<br/>Beispiel: CSAT-Punktzahl: Ein höherer Wert gibt eine bessere Punktzahl an.</li> <li>○ Minimieren: Je niedriger das Ziel, desto besser die Punktzahl.<br/>Beispiel: Anzahl der P1-Fälle: Weniger Fälle bedeuten eine bessere Leistung.</li> </ul>                                                                                                                                   |
| Aggregat                          | <p>Wenn für eine Datenquelle mehrere Datensätze zurückgegeben werden, wählen Sie aus, wie die aggregierte Punktzahl berechnet werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Durchschnitt</li> <li>○ Summe</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.  
Wenn die nächste Datensammlung stattfindet, wird die Integritätspunktzahl berechnet und auf der Seite „Interaktion“ veröffentlicht.

## Definieren Sie Risikokriterien

Verwenden Sie die Interaktionsrisikodefinition, um die Metriken zu konfigurieren, die zum Definieren der Risikosignale für eine Interaktion erforderlich sind.

## Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.Customer_success_Agent`
- Datenquellen- und Datenkontext-Engine-Zuordnung müssen für metrikbasierte Risikodefinitionen eingerichtet werden. Details siehe [Datenkontext-Engine](#).
- Für tabellenbasierte Risikodefinitionen muss eine aktive Kontext-Engine-Zuordnung mit Quelltable „Interaktion“ definiert werden.

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Risikobedingungen, die Risikokategorie und die Schwellenwerte für eine Interaktion auf zwei Arten definieren:

### Metrikbasierte Risikodefinition

Verwenden Sie diese Option, um Risiken zu erstellen oder zu aktualisieren, wenn der angegebene Schwellenwert überschritten wird. Die Kontext-Engine-Datensätze werden generiert, nachdem die letzte geplante Aufgabe ausgeführt wurde. Der Kontext in diesem Fall ist die Interaktionstabelle. Wenn der in der Risikodefinition angegebene Schwellenwert überschritten wird, wird ein Risiko generiert.

### Tabellenbasierte Risikodefinition

Verwenden Sie diese Option, um Risiken für alle Datensätze zu erstellen oder zu aktualisieren, die der Bedingung in der ausgewählten Tabelle entsprechen. Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird und ein aktives Risiko vorhanden ist, das den Kriterien entspricht, wird ein neuer Datensatz zum Risikovorkommen erstellt. Wenn für die Kombination aus Quelldatensatz +Interaktion+Kategorie keine aktiven Risiken vorhanden sind, wird für jeden Datensatz ein neues Risikosignal generiert.

Neue Risiken werden automatisch generiert, wenn die geplante Aufgabe „Customer Success Risk Analyzer“ ausgeführt wird.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Erfolgskonfiguration > Alle Risikodefinitionen > Neu**an.
2. Geben Sie die folgenden Details ein:

| Feld                                                                                                                                                                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                                                                                                                                                                                                        | Geben Sie einen Namen für die Risikodefinition ein.                                                                                                                                          |
| Kategorie                                                                                                                                                                                                   | Wählen Sie eine Kategorie für die Risikodefinition aus. Die hier angezeigten Risikokategorien sind in definiert <a href="#">Erstellen Sie einen Datensatz für die Kundenerfolgsauswahl</a> . |
| Typ                                                                                                                                                                                                         | Wählen Sie den Typ der Risikodefinition aus. Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Metrik</li> <li>○ Tabelle</li> </ul>                                                   |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                | Geben Sie eine Beschreibung für die Risikodefinition ein.                                                                                                                                    |
| <b>Metrikbasiert:</b> Diese Option wird verwendet, um Risiken zu erstellen oder zu aktualisieren, wenn ein Risikoschwellenwert überschritten wird. Wenn Sie eine metrikbasierte Risikodefinition erstellen, |                                                                                                                                                                                              |

| Feld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | wählen Sie die Metrik aus, definieren Sie die Schwellenwerte, richten Sie die Vorlage ein, und geben Sie Bedingungen an, um die Liste der anwendbaren Interaktionen zu definieren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Metrik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Wählen Sie die Metrikdefinition aus, die in der Datenquellentabelle konfiguriert und der Kontext-Engine-Zuordnung zugeordnet wurde. Details siehe <a href="#">Datenkontext-Engine</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Schwellenwertbedingung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Geben Sie die Schwellenwertbedingung für die Risikodefinition an. Wenn diese Schwellenwertbedingung nicht eingehalten wird, wird ein Risikosignal generiert.<br><br>Beispiel: Für die tägliche Erfassung von CSAT ist die Metrikschwellenwertbedingung auf weniger als 50 festgelegt. Wenn der Wert unter 50 fällt, wird ein Risiko generiert.                                                                                                                                                                                                                               |
| Schwellenwert                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Geben Sie den Basisschwellenwert für die Metrikdefinition an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Anwendbare Interaktionen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Wenn Sie eine entsprechende Interaktion auswählen, wird diese Risikodefinition für die Interaktionen in der Liste der entsprechenden Interaktionen ausgewertet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Tabellenbasiert:</b> Diese Option wird verwendet, um Risiken in allen Datensätzen in der übereinstimmenden Tabelle und der angegebenen Bedingung zu erstellen oder zu aktualisieren. Wenn Sie eine tabellenbasierte Risikodefinition erstellen, müssen Sie die Tabelle auswählen, die Bedingung angeben und die Vorlage mit Feldern und Werten einrichten, um Risiken im angegebenen Format zu generieren. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Quelltabelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wählen Sie die Quelltabelle aus, für die die Risikodefinition erstellt werden soll.<br><br> <b>Hinweis:</b> Es muss eine Kontextzuordnung definiert werden, die die Quelle und die Kontexttabellen zuordnet. Details siehe <a href="#">Datenkontext-Engine</a> .<br><br>Wenn Sie beispielsweise Risikosignale für einen Vertrag definieren und Vertrag als Quelltabelle auswählen möchten, muss eine Kontextzuordnung mit einer Zuordnung von Vertrag zu Interaktion definiert worden sein. |
| Bedingungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Geben Sie alle Bedingungen an, die für die Risikodefinition für die ausgewählte Quelltabelle verwendet werden müssen. Risiken werden für die Datensätze in der Quelltabelle generiert, die die angegebenen Bedingungen erfüllen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Vorlage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Klicken Sie auf die Registerkarte Vorlage, um die Felder für die Risikodefinition zu definieren. Die folgenden Pflichtfelder sind erforderlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kurzbeschreibung</li> <li>○ Beschreibung</li> <li>○ Gemeldet von</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**3.** Klicken Sie Auf **Übermitteln** Zum Erstellen der Risikodefinition.

**4.** Wenn Sie Risikoschwellenwertüberschreibungen für eine metrikbasierte Definition definieren möchten, öffnen Sie die von Ihnen erstellte Risikodefinition, und navigieren Sie zu *Risikoschwellenwert-Überschreibungen* Zugehörige Liste, und klicken Sie auf **Neu** .  
Geben Sie die folgenden Details ein:

- Interaktionsrisikodefinition: Dies ist die Interaktionsrisikodefinition, für die Sie eine Überschreibungsbedingung erstellen.
- Schwellenwert: Geben Sie den Überschreibungsschwellenwert an.

- Klicken Sie Auf **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu Oder Oder-Klausel Hinzufügen** Um zusätzliche Überschreibungsbedingungen anzugeben.
- Rang: Geben Sie einen Rang für diese Überschreibungsbedingung an. 1 ist höchster Rang. Wenn eine Interaktion mehreren Schwellenwertüberschreibungen entspricht, wird zuerst die Interaktion mit dem höchsten Rang betrachtet.

5. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Um die Überschreibungsbedingung zu erstellen.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Wenn die nächste geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden die Risikosignale generiert. Navigieren zu **Datenkontext-Engine > Kontext-Engine-Daten** Um das Datum und die Uhrzeit der Generierung der Risikosignale anzuzeigen.

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

## Beispiel für Risikodefinitionen

Dies sind Beispielrisikodefinitionen, die im Basissystem verfügbar sind und basierend auf Ihren Anforderungen konfiguriert werden können.

## NPS-Integrität ablegen

Dies ist eine metrikbasierte Risikodefinition und generiert ein Risikosignal, wenn die NPS-Punktzahl unter einen angegebenen Schwellenwert fällt. Wenn in diesem Fall die tägliche Erfassung der NPS-Metrikpunktzahl unter 30 fällt, wird ein Risikosignal generiert. Darüber hinaus werden Überschreibungsbedingungen mit verschiedenen Schwellenwerten und Rangfolgen definiert, die sich auf bestimmte Interaktionen auswirken können.

**Engagement Risk Definition**  
Drop in NPS Health

Name: Drop in NPS Health  
Category: Reputational Risk  
Type: Metric  
Description: Score is Yellow or Red (any number less than < Yellow)

State: Published  
Last run: 2025-01-10 04:00:02

Metric Based Template

Metric: Daily collection of NPS  
Threshold condition: Less than  
Threshold: 30  
No. of records matching the condition: 14

Applicable engagements: Add Filter Condition, Add OR Clause

Update, Rerun Risk Check, Retire, Delete, Return to Draft

| Applicable engagements                    | State     | Threshold | Rank |
|-------------------------------------------|-----------|-----------|------|
| account=116f36df977482100858f6c1153a8b*EQ | Published | 31        | 2    |
| account=116f36df977482100858f6c1153a8b*EQ | Published | 32        | 1    |

1 to 2 of 2

## SLA-Erfolg in weniger als 90 %

Dies ist eine metrikbasierte Risikodefinition und generiert ein Risikosignal, wenn die SLA-Erfolgspunktzahl unter einen angegebenen Schwellenwert fällt. Wenn in diesem Fall die tägliche Erfassung von % der erreichten Incident-SLA-Metrik unter 90 fällt, wird ein Risikosignal generiert. Eine Überschreibungsbedingung mit einem anderen Schwellenwert, der sich auf bestimmte Interaktionen auswirken kann, wurde definiert. Darüber hinaus wurde im Feld entsprechende Interaktionen eine Filterbedingung definiert. Diese Filterbedingung wird zusammen mit der Überschreibungsbedingung angewendet, wenn das Risikosignal generiert wird.

The screenshot shows the 'Engagement Risk Definition' form for 'SLA Achievement is less than 90%'. The form includes fields for Name, Category (Reputational Risk), Type (Metric), and Description (SLA target is 90%, current value is below that). The 'Metric Based' template is selected, showing a threshold condition of 'Less than' with a threshold value of 90. The 'Applicable engagements' section shows a list of engagements, including one with the account '116f36d977d82100858f6c11153af8b\*EQ'.

**Hinweis:** Für metrikbasierte Definitionen müssen die Datenquelle und die Kontext-Engine-Zuordnung definiert werden. Details siehe [Datenkontext-Engine](#).

## Verlängerungsdatum fehlt im Vertrag

Dies ist eine tabellenbasierte Risikodefinition und generiert ein Risikosignal, wenn das Vertragsverlängerungsdatum fehlt. In diesem Fall ist die Quelltable die Vertragstabelle. Diese Tabelle muss der Interaktionstabelle zugeordnet werden. Details siehe [Konfigurieren Sie die Kontext-Engine-Zuordnung](#). Wenn das Start- und Enddatum der Verlängerung in der Vertragstabelle fehlt, wird ein Risikosignal generiert.

The screenshot shows the 'Engagement Risk Definition' form for 'Missing Renewal Dates in Contract'. The form includes fields for Name, Category (Low Adoption), Type (Table), and Description (Missing Renewal start or end Date in Contract). The 'Condition Based' template is selected, showing a source table of 'Contract [ast\_contract]' and conditions for 'Renewal start date' and 'Renewal end date' being empty.

## Richten Sie die Farbbandtabelle ein

Verwenden Sie die Farbbandtabelle, um festzulegen, wie die Integritätspunktzahl der Interaktion auf den Erfolgs-Zielseiten und den Interaktionsseiten visuell dargestellt wird.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Erfolgskonfigurationen > Farbbänder** an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Um eine neue Farbleiste zu erstellen und die folgenden Details einzugeben:

| Feld                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Typ                  | Wählen Sie den Typ der zu erstellenden Farbstreifen aus. Dies kann sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Global: Verwenden Sie diesen Typ, um Farbbänder zu erstellen, die für alle Interaktionen gelten.</li> <li>◦ Metrikbasiert: Dieser Typ wird verwendet, um Farbbänder zu erstellen, die für alle Interaktionen gelten, die der ausgewählten Datenquelle zugeordnet sind.</li> </ul>                                  |
| Min.                 | Geben Sie den Mindestwert ein, der für die zu erstellende Farbleiste gilt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Max.                 | Geben Sie den Höchstwert ein, der für die zu erstellende Farbleiste gilt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Datenquelle          | Wählen Sie für den metrikbasierten Typ die Datenquelle aus, für die die Farbleiste erstellt werden soll. Die Farbleiste gilt für alle Interaktionen, die der Datenquelle zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Farbe                | Wählen Sie die Farbe für das Farbfeld aus, das zum Anzeigen der Integritätspunktzahl verwendet werden soll.<br><br>Sie können beispielsweise eine Farbleiste mit den folgenden Parametern erstellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Min.: 70</li> <li>◦ Max.: 100</li> <li>◦ Farbe: Grün</li> </ul> Die grüne Farbe wird auf alle anwendbaren Interaktionen mit einer Integritätspunktzahl zwischen 70 und 100 angewendet. |
| Hervorgehobene Farbe | Dies ist die Farbe, die verwendet wird, um die Integritätspunktzahl und die wahrgenommene Integrität einer Interaktion hervorzuheben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Erstellen Sie eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage

Erstellen Sie eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage mit vordefinierten Erfolgszielen und Ergebnissen.

## Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.success\_template\_owner, sn\_acct\_lc.success\_template Approver
- Die *sn\_acct\_lc.enableApprovalForSuccessTemplate* Systemeigenschaft muss auf festgelegt sein **Wahr**.

## Prozedur

1. Melden Sie sich als Anwender mit der Rolle „Vorlagenbesitzer“ ( sn\_acct\_lc.success\_template\_owner) an.
2. Navigieren zu **Alle > Kundenerfolg > Erfolgszielvorlagen** an.

3. Geben Sie einen Namen und einen Titel für die Vorlage ein.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Produkt aus der Liste CMDB-Modell das Produkt für dieses Erfolgsziel aus.
5. Im Abschnitt Ziel-Framework können Sie Folgendes tun:
  - Wählen Sie aus *Obligatorisch* Kontrollkästchen, um dies als obligatorisches Ziel für Ihre Interaktion festzulegen.
  - Klicken Sie auf  Symbol neben dem Feld Treiber, um die Schlüsseltreiber für diese Vorlage hinzuzufügen. Die von Ihnen ausgewählten Treiber werden zur Berechnung der Integritäts- und Risikopunktzahl für das zugehörige Produkt verwendet.
- i Hinweis:** Wenn ein Erfolgsziel als obligatorisch markiert ist, wird es automatisch ausgewählt, wenn Sie eine Interaktion für das zugehörige Produkt erstellen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.  
Der nächste Schritt besteht darin, eine Erfolgsergebnisvorlage zu erstellen.
7. Navigieren Sie zu **Erfolgsergebnisvorlagen** Zugehörige Liste, und klicken Sie auf **Neu**.
8. Geben Sie einen Titel und eine Beschreibung für die Ergebnisvorlage ein.
9. Im Abschnitt Ergebnismessung können Sie Folgendes angeben:
  - Nachverfolgungsmethode: Auswählen *Metrik* Oder *Manuell* Aus der Dropdown-Liste.
  - Einheiten: Wählen Sie die Maßeinheit für dieses Ergebnis aus.
  - Obligatorisch: Wählen Sie aus *Obligatorisch* Kontrollkästchen, um dies als obligatorisches Ergebnis für Ihre Interaktion festzulegen.
10. Klicken Sie Auf **Speichern** Die Erfolgsergebnisvorlage.
  - Sie können die Vorlage ändern und Änderungen vornehmen, wenn sie sich in einem befindet *Entwurf* status. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Aktualisieren** Zum Aktualisieren und Speichern der Änderungen.
  - Sie können diesen Prozess ausführen, um mehrere Erfolgsergebnisvorlagen hinzuzufügen.
11. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** Um die Erfolgsergebnisvorlage zu veröffentlichen, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
  - Sie können eine Erfolgsergebnisvorlage in nicht ändern *Veröffentlicht* Status.
  - Klicken Sie Auf **Abbrechen** Dient zum Abbrechen einer Erfolgsergebnisvorlage, die nicht genehmigt wurde. Sie sehen eine Meldung, die angibt, dass alle zugehörigen Aufgaben abgebrochen werden und der Fortschritt verloren geht. Klicken Sie Auf **Ja** Wenn Sie diese Vorlage nicht mehr verwenden möchten.
12. Nachdem Sie alle Erfolgsergebnisvorlagen erstellt und veröffentlicht haben, klicken Sie auf **Anforderung zur Genehmigung**.

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

### **i Hinweis:**

- Die **Anforderung zur Genehmigung** Die Option kann nur verwendet werden, um Erfolgsziele zu veröffentlichen, wenn `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` Eigenschaft wurde auf festgelegt **Wahr**.
- Sie müssen mindestens eine Erfolgsergebnisvorlage für ein Erfolgsziel erstellen.
- Sie müssen alle Erfolgsergebnisvorlagen veröffentlichen, bevor Sie die Genehmigung der Erfolgszielvorlage anfordern können.

Das Feld Status wird auf aktualisiert *Warten auf Genehmigung*.

### **Nächste Maßnahme**

#### **Genehmigen Sie eine Erfolgs-Blueprint-Vorlage**

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine erfolgreiche Blueprint-Vorlagenanforderung zu genehmigen:

- Melden Sie sich als Anwender mit der Rolle „Vorlagengenehmiger“ (`sn_acct_lc.success_template Approver`) an.
- Navigieren zu **Alle > Kundenerfolg > Erfolgszielvorlagen** an.
- Öffnen Sie die Vorlage mit *Warten auf Genehmigung* Status.

4. Klicken Sie Auf **Genehmigen** Um die Vorlage zu genehmigen. Der Status wird auf aktualisiert *Genehmigt* .

Wenn Sie die Vorlage nicht genehmigen möchten, können Sie auf klicken **Abbrechen** Oder **Ablehnen** Um den Prozess abubrechen. Der Status wird auf aktualisiert *Entwurf* Wenn abgebrochen oder abgelehnt.

5. Nachdem die Vorlage genehmigt wurde, klicken Sie auf **Veröffentlichen** Um die Vorlage zu veröffentlichen.

#### **i Hinweis:**

- Nachdem eine Vorlage veröffentlicht wurde, kann sie länger geändert werden.
- Klicken Sie Auf **Stilllegen** Zum Stilllegen einer Vorlage. Eine stillgelegte Vorlage kann nicht mehr zum Definieren von Zielen und Ergebnissen für eine Interaktion verwendet werden.

### **Erfolgs-Blueprint erstellen**

Verwenden Sie diese Option, um einen Erfolgs-Blueprint zu erstellen, um Erfolgsziele und Ergebnisse für die Interaktion hinzuzufügen.

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** Und öffnen Sie einen Interaktionsdatensatz.
3. Navigieren Sie auf der Interaktionsseite zu **Erfolgs-Blueprint** Registerkarte und klicken Sie auf **Erfolgs-Blueprint erstellen** .  
Eine Liste der verfügbaren Erfolgs-Blueprint-Vorlagen, die für diese Interaktion verfügbar sind, wird angezeigt. Standardmäßig werden die obligatorischen Ziele automatisch ausgewählt. Sie können aus der Liste der optionalen Ziele auswählen.
4. Wählen Sie ein Produkt aus der Liste aus.  
Dies ist die Liste der anwendbaren verkauften Produkte, die der Interaktion bei der Erstellung zugeordnet wurden.
5. Basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Produkt wird eine Liste der definierten Ziele angezeigt.

- Alle Ziele: Alle in der Vorlage definierten Erfolgsziele werden angezeigt.
- Obligatorische Ziele: Standardmäßig werden alle obligatorischen Ziele automatisch ausgewählt.
- Optionale Ziele: Sie können ein oder mehrere optionale Ziele für diese Interaktion auswählen.

**6.** Sie können auch die folgenden Optionen verwenden, um die Liste der angezeigten Ziele zu filtern:

- Suche: Geben Sie den Titel oder die Beschreibung ein, um Ziele anzuzeigen, die die Kriterien erfüllen.
- Nach Treibern anzeigen: Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste aus, um Ziele anzuzeigen, denen der ausgewählte Treiber zugeordnet ist.

Für jedes Ziel können Sie die wichtigsten Treiber, definierten Erfolgsergebnisse und das zugehörige Produkt anzeigen.

**7.** Nachdem Sie die Ziele ausgewählt haben, klicken Sie auf **Als Nächstes** Um fortzufahren. Sie können die ausgewählten Ziele zusammen mit den für jedes Ziel definierten Ergebnissen anzeigen.

**8.** Geben Sie auf dieser Seite Werte in die folgenden Pflichtfelder ein:

- Startdatum: Geben Sie das Datum ein, ab dem das Ergebnis wirksam wird.
- Enddatum: Geben Sie das Datum ein, bis zu dem das Ergebnis gültig ist.
- Zielbesitzer: Die Person, die auf Anbieterseite für das Ziel verantwortlich ist.
- Sponsor: Externer Kontakt, der für das Ziel verantwortlich ist.

**9.** Verwenden Sie **Umschalter** Schaltfläche zum Auswählen oder Abwählen eines der optionalen Ergebnisse. Die obligatorischen Ergebnisse sind standardmäßig ausgewählt und können nicht deaktiviert werden. Klicken Sie auf **Bearbeiten Sie Ergebniswerte** Option zum Hinzufügen der Basis- und Zielwerte für das ausgewählte Ergebnis, und klicken Sie auf **Speichern**.

**10.** Nachdem Sie die Ziele konfiguriert haben, klicken Sie auf **Ziel Speichern**.

### **i Hinweis:**

- Wenn Sie auf klicken **Zurück** Schaltfläche oder aktualisieren Sie die Seite nach dem Speichern des Ziels. Alle Änderungen gehen verloren.
- Wenn Sie mehr als ein Ziel hinzufügen, müssen Sie die Details für jedes Ziel speichern, bevor Sie mit dem nächsten fortfahren.

**11.** Klicken Sie Auf **Erstellen** Zum Erstellen des Erfolgs-Blueprints.

Der neu erstellte Erfolgs-Blueprint wird jetzt auf der Erfolgs-Blueprint-Seite angezeigt. Details siehe [Erfolgs-Blueprint](#).

**12.** Klicken Sie auf **Zeigen Sie die Initiativen-Roadmap an** Dient zum Anzeigen der Roadmap der Erfolgsinitiative mit Interaktionsdetails, einschließlich aktueller Integrität, Phase und nächstes Verlängerungsdatum für die Interaktion.

In der Roadmap-Ansicht:

- Die Initiativen sind entsprechend ihrem Fortschritt farbcodiert, und die Farbbeschreibung wird in den Tooltips unten auf der Seite bereitgestellt.
- Die Initiativen werden nach dem Status der Ziele und Ergebnisse gruppiert, um eine bessere Zuordnung zu gewährleisten.
- Metriken wie Zugewiesen an, Priorität, Kategorie, Anzahl der Aufgaben und verbleibende Tage werden auf der Zeitleiste angezeigt.



**13.** Klicken Sie auf  Symbol und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

- Ziele hinzufügen: Wählen Sie optionale Ziele aus, die Sie Ihrem Erfolgs-Blueprint hinzufügen möchten, und fügen Sie sie hinzu. Wählen Sie das hinzuzufügende Ziel aus, und klicken Sie auf **Als Nächstes** . Verwenden Sie die Umschaltoption, um eines der optionalen Ergebnisse auszuwählen, andere obligatorische Details einzugeben, und klicken Sie auf **Ziel Speichern** Und klicken Sie dann auf **Erstellen** Um das Ziel zusammen mit dem Ergebnis dem Erfolgs-Blueprint hinzuzufügen.
- Ergebnisse hinzufügen: Wählen Sie alle optionalen Ergebnisse aus, die Sie Ihrem Erfolgs-Blueprint hinzufügen möchten.

**14.** Klicken Sie auf  Symbol für Drilldown zu [Erfolgsziel-Datensatzseite](#).

### Messen Sie die Erfolgsquote

Messen und verfolgen Sie die Effektivität und den Abschluss von Erfolgszielen und -Ergebnissen innerhalb eines Projekts oder einer Interaktion mit Erfolgspunktzahlen und Erfolgsquoten.

### Berechnen Sie die Erfolgsquote eines Erfolgsziels

Wenn ein Erfolgsergebnis abgeschlossen wurde, können Sie den Datensatz schließen, den Status aktualisieren und die Werte in der Erfolgsergebnisvorlage überprüfen.

- 1.** Navigieren Sie zu *Erfolgs-Blueprint* Registerkarte auf der Seite „Interaktion“.
- 2.** Wählen Sie ein Ziel aus, und klicken Sie auf  Symbol zum Drilldown zur Seite „Erfolgsziel“.
- 3.** Wählen Sie ein Erfolgsergebnis aus der Liste aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten** Dient zum Drilldown zur Erfolgsergebnisseite.
- 4.** Aktualisieren Sie das Feld Status auf *Geschlossen* .
- 5.** Wählen Sie den Abschlusscode aus der Dropdown-Liste aus:
  - Erreicht: Wenn Sie diese Option auswählen, wird angegeben, dass das Ergebnis erfolgreich erreicht wurde, und die Erfolgsquote wird auf 1 festgelegt.
  - Verfehlt: Diese Option gibt an, dass das Ergebnis nicht erfüllt wurde. Die Erfolgsquote ist auf 0 festgelegt.
  - Abgebrochen: Wenn der Abschlusscode „Abgebrochen“ festgelegt werden soll, wird die Erfolgsquote für dieses Ergebnis übersprungen.
  - Teilweise erreicht: Wenn das Ergebnis teilweise erreicht wird, wird die Erfolgsquote auf 0,5 festgelegt
- 6.** Geben Sie die Abschlussnotizen ein, und klicken Sie auf **Speichern** . Sobald ein Ergebnis geschlossen wurde, navigieren Sie zurück zur Seite „Erfolgsziel“. Sie können sehen, dass der Status des Erfolgsergebnisses auf festgelegt ist *Abgeschlossen* Und Realisierter Wert Prozentsatz wurde aktualisiert.

7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um alle Erfolgsergebnisse für das ausgewählte Ziel zu schließen.

**Hinweis:** Die Erfolgspunktzahl eines Ziels ist die durchschnittliche Punktzahl aller geschlossenen und teilweise geschlossenen Ergebnisse, die diesem Ziel zugeordnet sind. Zur Berechnung der Punktzahl werden nur Ergebnisse verwendet, die aus den Erfolgsergebnisvorlagen generiert wurden. Manuell erstellte Ergebnisse sind nicht enthalten.

Beispiel: Wenn ein Ziel drei Ergebnisse mit den folgenden abschlussstatus hat:

- Ergebnis 1: Erreicht
- Ergebnis 2: Teilweise Erreicht
- Ergebnis 3: Abgebrochen

In diesem Fall wird die Erfolgsquote als  $(1+0,5)/2 = 0,75 \cdot 100 = 75 \%$  berechnet

## Berechnen Sie die Erfolgsquote einer Erfolgszielvorlage

Die Vorlagenrate für Erfolgsziele ist der Durchschnitt der Punktzahlen aller zugehörigen Ziele, die aus der Vorlage für Erfolgsziele erstellt wurden. Wenn Erfolgsziele, die aus einer bestimmten Vorlage erstellt wurden, die folgenden Erfolgsquoten aufweisen:

- Erfolgsziel 1: 50 %
- Erfolgsziel 2: 60 %
- Erfolgsziel 3: 70 %

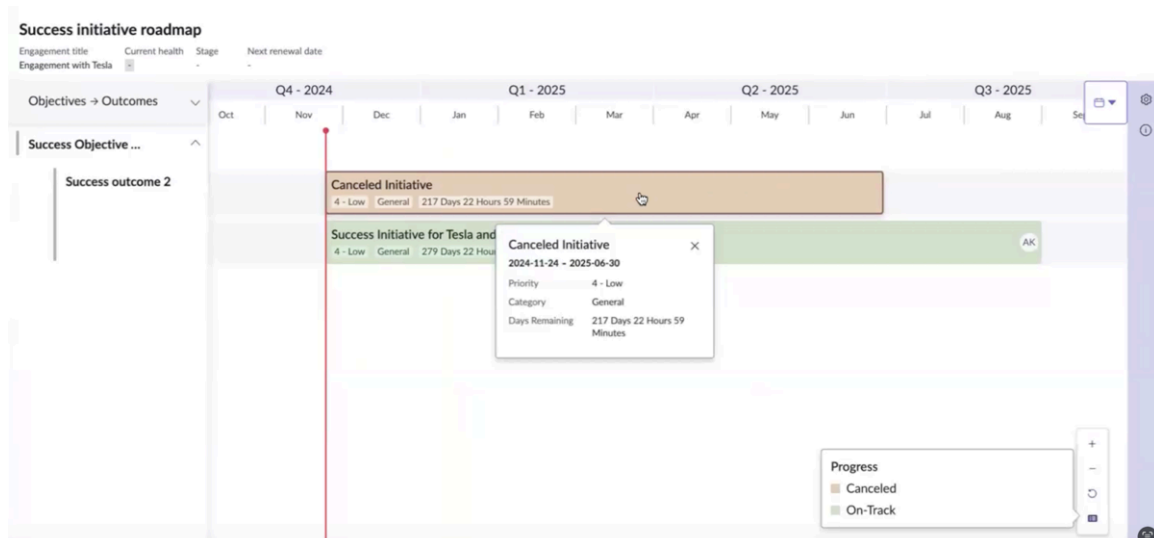
In diesem Fall beträgt die Erfolgspunktzahl oder der Durchschnitt 60 %.

## Roadmap der Erfolgsinitiative

Die Roadmap der Erfolgsinitiative zeigt den Status der Erfolgsinitiativen über einen bestimmten Zeitraum an.

Um diese Seite anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Navigieren Sie zu *Erfolgs-Blueprint* Registerkarte auf der Seite „Interaktion“.
2. Klicken Sie auf **Zeigen Sie die Initiativen-Roadmap an** Option. Sie können eine visuelle Darstellung der Erfolgsinitiativen und der Ergebnisse basierend auf dem Fälligkeitsdatum anzeigen.



Die Liste der Ergebnisse wird im linken Bereich angezeigt. Wählen Sie ein Ergebnis aus der Liste aus, um die ihm zugeordneten Initiativen anzuzeigen. Sie können den Mauszeiger über eine Initiative bewegen, um einen schnellen Snapshot anzuzeigen. Sie können die Roadmap-Ansicht anpassen:

- Klicken Sie auf *Fortschritt* Option zum Auswählen der Arten von Initiativen (Abgebrochen, im Zeitplan, Abgeschlossen), die Sie anzeigen möchten.
- Klicken Sie auf **Wählen Sie Zeitskala aus** Symbol zum Anzeigen der Roadmap nach Jahr, Monat oder Quartal.
- Klicken Sie auf **Zahnrad** Symbol zum Personalisieren der Ansicht durch Gruppierung, Farbe, angezeigte Metriken usw.
- Wählen Sie eine Initiative aus, um den Initiativdatensatz im Seitenbereich anzuzeigen. Sie können dann wie folgt vorgehen:
  - Ändern Sie den Datensatz bei Bedarf, und klicken Sie auf **Speichern**.
  - Klicken Sie auf *Kommentare* Registerkarte zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare.
  - Klicken Sie auf *Anhänge* Registerkarte, um dieser Initiative einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen.
 Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen vor, und klicken Sie auf **Speichern**.

**i Hinweis:** Standardmäßig können Sie die Roadmap für einen Zeitraum von zehn Jahren anzeigen. Sie können diesen Wert in der Eigenschaft `sn_acct_lc.RoadmapTimelineYears.list` ändern.

## Erstellen Sie einen Implementierungsdatensatz

Verfolgen Sie den Fortschritt eines Partners oder Kunden, der ein Produkt oder einen Service implementiert.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_acct_lc.Customer_success_Application_admin`, `sn_acct_lc.Agent`, `sn_acct_lc.Customer_success_Agent`

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Implementierungsdatensätze** Und wählen Sie aus **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

| Feld        | Beschreibung                                                                    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl      | Vom System generierte eindeutige Nummer für den Implementierungsdatensatz.      |
| Interaktion | Die nachverfolgte Interaktion. Dies ist ein Pflichtfeld.                        |
| Account     | Der der Interaktion zugeordnete Enterprise-Account wird automatisch ausgefüllt. |
| Typ         | Wählen Sie den Typ der Interaktion aus der Liste aus. Dies ist ein Pflichtfeld. |

| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vom Partner geleitet</li> <li>○ Selbst geführt</li> <li>○ Professionelle Services</li> </ul>                                                                                                            |
| Kontakt                    | Der primäre Kundenkontakt für diese Implementierung.                                                                                                                                                                                             |
| Geschäftsführender Sponsor | Der für diese Implementierung verantwortliche Kundensponsor.                                                                                                                                                                                     |
| Partner                    | Wenn es sich um eine von einem Partner geleitete Implementierung handelt, wählen Sie den Kontaktnamen aus der Liste aus.                                                                                                                         |
| Partnerkontakt             | Der primäre Partnerkontakt für diese Implementierung.                                                                                                                                                                                            |
| Zertifiziert               | Geben Sie an, ob der Partner zertifiziert ist. Sie können folgende Optionen auswählen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zertifiziert</li> <li>○ Nicht zertifiziert</li> </ul>                                                            |
| Besitzer                   | Der für die Implementierung verantwortliche Besitzer.                                                                                                                                                                                            |
| Status                     | Status der Implementierung. Dies 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 der Implementierung. Dies 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> |
| Tatsächliches Startdatum   | Das tatsächliche Startdatum der Implementierung.                                                                                                                                                                                                 |
| Tatsächliches Enddatum     | Das tatsächliche Enddatum der Implementierung.                                                                                                                                                                                                   |
| Tatsächliche Dauer         | Die tatsächliche Dauer dieser Implementierung.                                                                                                                                                                                                   |
| Geplante Dauer             | Die geplante Dauer dieser Implementierung.                                                                                                                                                                                                       |
| Geplantes Startdatum       | Das geplante Startdatum dieser Implementierung.                                                                                                                                                                                                  |
| Geplantes Enddatum         | Das geplante Enddatum dieser Implementierung.                                                                                                                                                                                                    |
| Produktumfang              | Wählen Sie das verkaufte Produkt aus, für das die Implementierung nachverfolgt wird.                                                                                                                                                             |
| Fähigkeitsumfang           | Wählen Sie die Produktfähigkeit aus, für die die Implementierung nachverfolgt wird.                                                                                                                                                              |
| Team                       | Wählen Sie die Teammitglieder aus, die die Implementierung unterstützen.                                                                                                                                                                         |

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beobachtungsliste      | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Implementierungsdatensatzes benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                                                                               |
| Arbeitsnotizenliste    | Wählen Sie die Anwender aus, die über Aktualisierungen des Felds „Arbeitsnotizen“ benachrichtigt werden sollen.                                                                                                                                                                                                                    |
| Arbeitsnotizen         | Geben Sie alle internen Notizen im Zusammenhang mit der Implementierung ein.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Abschlussinformationen | <p>Wenn der Status ist <b>Geschlossen</b> Oder <b>Abgebrochen</b> , Wählen Sie den Abschlusscode aus der Liste aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Erfolgreich</li> <li>○ Nicht erfolgreich</li> <li>○ Abgebrochen/storniert</li> </ul> <p>Geben Sie zusätzliche Informationen in das Feld Abschlussnotizen ein.</p> |

4. Klicken Sie Auf **Speichern** Zum Erstellen des Implementierungsdatensatzes.  
Nachdem der Datensatz erstellt wurde, können Sie den Implementierungsdatensatz unter der Liste „zugehörige Elemente“ auf der Startseite der Interaktion anzeigen
5. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
6. Navigieren Sie zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** Und öffnen Sie einen Interaktionsdatensatz.
7. Klicken Sie auf **Zugehörige Elemente** Link auf der Homepage der Interaktion.
8. Erweitern Sie das Element Implementierungsdatensätze, um die Liste der Implementierungsdatensätze anzuzeigen, die der Interaktion zugeordnet sind.

**Related Items**

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

Refresh [+ Create](#) [View all](#)

**Implementation Record**

Number: [IMRC0001007](#) Name: **imp 2**

Type: **Self Led** Owner:

Planned duration: **0 Seconds** Product scope: [Genixify - Cloud X](#)

**Implementation Record**

Number: [IMRC0001001](#) Name: **imp 1**

Type: **Self Led** Owner:

Planned duration: **0 Seconds** Product scope: [SP1](#)

Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Klicken Sie Auf **Erstellen** Dient zum Erstellen eines neuen Implementierungsdatensatzes.
- Klicken Sie Auf **Alle anzeigen** Zum Anzeigen aller Implementierungsdatensätze, die der Interaktion zugeordnet sind. Die Liste der Datensätze wird auf einer separaten Seite angezeigt.
- Klicken Sie auf Dient zum Öffnen und Bearbeiten des Implementierungsdatensatzes.

## Aktivieren Sie die Integration mit Microsoft Dynamics CRM

Die Integration Ihrer ServiceNow-Instanz in die Microsoft Dynamics CRM-Plattform ermöglicht den nahtlosen Datenaustausch und die Prozesssynchronisierung zwischen den beiden Plattformen. Diese Integration erfolgt über die Microsoft Dynamics CRM-Spoke.

Indem Sie die Integration der Microsoft Dynamics CRM-Plattform während des Interaktionslebenszyklus aktivieren, können Sie Verlängerungen nachverfolgen, Risiken

bewerten und Verlängerungsmöglichkeiten erstellen. Die Microsoft Dynamics CRM-Integration ist mit verfügbar Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Anwendung und kann für die Zusammenarbeit mit anderen CRM-Plattformen konfiguriert werden.

Die folgenden Anwendungsfälle werden unterstützt:

- Verkaufschance für Verlängerungen wird aus Verlängerungs-Playbooks erstellt.
- Aufgabe wird aus Risikodatensatz erstellt, wenn das Verlängerungsdatum im Account fehlt.
- Aktualisieren der ServiceNow-Datensätze, wenn Änderungen an der CRM-Aufgabentabelle vorgenommen werden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integration einzurichten:

**i Hinweis:** Bevor Sie die Integration festlegen, müssen Sie die Anwendung empfohlene Aktionen konfigurieren. Details siehe [Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein](#).

1. Richten Sie die Microsoft Dynamics CRM-Spoke ein. Details siehe [Microsoft Dynamics CRM-Spoke](#) .

2. Auf der Microsoft Dynamics CRM-Plattform müssen Sie Folgendes tun:

- Erstellen Sie einen Account mit demselben Namen wie den Account, der Ihrer internen Wiedergabeaufgabe zugeordnet ist.

Bevor Sie eine Verkaufschance aus einer internen Wiedergabeaufgabe erstellen, notieren Sie sich den Account, der der Aufgabe zugeordnet ist.

Bevor Sie eine Aufgabe aus dem Risikosignal erstellen, notieren Sie sich den Account, der dem Risiko- und Problemdatensatz zugeordnet ist, wie unten gezeigt.

In der Microsoft Dynamics CRM-Plattform müssen Sie einen Account mit demselben Account-Namen ( **Genixifizieren** ), die Ihrer internen Wiedergabeaufgabe zugeordnet sind, wie in den obigen Beispielen gezeigt. Dieser Account muss später in der Zuordnungsdatei konfiguriert werden.

- Erstellen Sie Währungen, die den Währungen in der Tabelle „Kundenverträge“ entsprechen. Beim Erstellen von Währungen müssen Sie den Namen der Währung mit dem Symbol in hinzufügen TechOnbKonstanten Skripteinbindung wie folgt:

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

- Hinweis:** Verwenden Sie *DynamicsCRMMappingConstants* Skripteinbindung zum Definieren von Zuordnungen zwischen ServiceNow SYS-IDs und die entsprechenden GUIDs in Microsoft Dynamics CRM.

Beispielzuordnungen werden in der folgenden Abbildung angezeigt.

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

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

```
1 var DynamicsCRMMappingConstants = class.create();
2
3 //Customer Account SysId Mapping with Account in Microsoft Dynamics CRM
4 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_ACCOUNT_DYNAMICS_ACCOUNT = {
5   '116f36df977d82100858f6c11153af8b': '14802e22-ea86-ef11-ac21-0022400c59cf'
6 };
7
8 // Currency GUID Mapping for Microsoft Dynamics CRM
9 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_CURRENCY_DYNAMICS_GUID = {
10   'CURRENCY_USD': '51382896-e65a-ea11-a812-000d3a30fcff',
11   'CURRENCY_GBP': 'e98249e4-e9d9-ef11-8a6a-000d3a343095',
12   'CURRENCY_EUR': 'a71a1b3f-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
13   'CURRENCY_JPY': '9c6c6e5a-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
14   'CURRENCY_CHF': '8c86ca87-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095'
15 };
16
17 DynamicsCRMMappingConstants.prototype = {
18   initialize: function() {},
19   type: 'DynamicsCRMMappingConstants'
20 };
```

- Aktualisieren Sie `GetRiskSysIdFromCRMRequest()` Funktion in `DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB` Skripteinbindung zur Verarbeitung der Aufgabenaktualisierungen aus Microsoft Dynamics CRM durch Verarbeitung der Eingabeparameter und Aktualisierung des zugehörigen Risikosignaldatensatzes.

Die Demo-Aktion „Prozessaufgabe – Ereignis aktualisieren“ kann weiter konfiguriert und als Teil des Subflows hinzugefügt werden, den Sie erstellen und der Entscheidungstabelle (Dynamics CRM-Webhook-Entscheidungsrichtlinie) der Microsoft Dynamics CRM-Spoke hinzufügen müssen.

- (Optional) Sie können optional eine UI-Aktion konfigurieren, um eine CRM-Aufgabe in Ihrer ServiceNow-Instanz zu erstellen.
- Verwenden Sie `AleCRMUtilOOB` Skripteinbindung zur Interaktion mit CRM-Plattformen wie Microsoft Dynamics CRM.

Verwenden Sie `ExecuteAction` Funktion führt Aktionen wie das Erstellen von Möglichkeiten oder Aufgaben auf der CRM-Plattform aus.

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

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

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Sie eine Verkaufschance oder eine Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM erstellen können:

#### • Verkaufschancen in Microsoft Dynamics CRM erstellen :

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

#### • Erstellen einer Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

Nachdem Sie die Integration eingerichtet haben, können Sie Folgendes tun:

- [Erstellen Sie eine Verkaufschance in Microsoft Dynamics CRM](#)
- [Erstellen Sie eine Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM](#)

#### Erstellen Sie eine Verkaufschance in Microsoft Dynamics CRM

Erstellen Sie eine Verlängerungsmöglichkeit in der Microsoft Dynamics CRM-Plattform aus Ihrer ServiceNow Instanz.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Customer Success Manager können Verlängerungsmöglichkeiten basierend auf den Ablaufdaten des Vertrags erstellen und potenzielle Risiken identifizieren.

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** Und öffnen Sie eine Interaktion.
3. Klicken Sie Auf **Erfolgswiedergabe Erstellen** .

4. Wählen Sie Aus **Erfolgs-Support** Kategorie und klicken Sie auf **Einfache Verlängerungswiedergabe** Karte.
5. Geben Sie im Formular Erfolgswiedergabe erstellen das Fälligkeitsdatum, Zugewiesen an und Priorität an, und klicken Sie auf **Beenden** .  
Es wird eine Nachricht angezeigt, dass eine interne Wiedergabe erstellt wurde.
6. Navigieren zu **Kundenerfolg** > **Alle internen Wiedergaben** Und öffnen Sie das Verlängerungs-Playbook, das erstellt wurde.

7. Wählen Sie auf der Seite „Kerninformationen eingeben“ den Vertrag aus, für den die Verlängerungsmöglichkeit erstellt werden soll, geben Sie eine Beschreibung ein, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren** .
8. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite „Team hinzufügen“ mindestens ein Teammitglied aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren** .
9. **Wahlweise:** Klicken Sie in der Phase „Jobangebot bewerten“ auf **Als gelesen markieren** Auf der Seite „Vertragsdatensatz anzeigen“, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
10. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Seite Interaktion bewerten die erforderlichen Aktionen oder Schritte ein, und klicken Sie auf **Senden und fortfahren** Um mit der nächsten Phase fortzufahren.
11. **Wahlweise:** Klicken Sie in der Phase Kommunizieren auf **E-Mail senden** Um zur nächsten Phase zu wechseln.
12. Klicken Sie auf der Seite „Verkaufschance erstellen“ auf **Datensatz öffnen** .  
Die empfohlene Aktion für Microsoft Dynamics CRM wird im rechten Bereich angezeigt. Die Details des Accounts, der der Interaktion zugeordnet ist, und die Vertragsinformationen werden angezeigt. Klicken Sie auf **Verlauf** Symbol zum Anzeigen eines Protokolls der vorherigen empfohlenen Aktionen.

## Create an opportunity in CRM

Details Emails Related Knowledge

## Internal Play Task

Number: INTPYTASK0001002 State: New

Account: Genixify Progress: Not Started

Engagement: AENG0000002 Priority: 3 - Moderate

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

Squad: Days remaining: 0 Days 0 Hours 0 Minutes 0 Seconds

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

Notes: Watch list: Work notes list:

## Compose

Work notes (Private) Email

Enter your Work notes (Private) here

Post Work notes (Private)

## Activity

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

Opened by system

State: New

Impact: 3 - Low

Priority: 3 - Moderate

## Recommendations

This item may help you

MS Dynamics 365

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

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

Potential Customer:- 8824.3748

Estimated close date:- 2026-12-31

Dismiss Create

This item may help you

Create opportunity in SOM

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

Dismiss Start

13. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Eine Meldung zeigt an, dass der Jobangebotsdatensatz erstellt wurde. Sie können sich bei der Microsoft Dynamics CRM-Plattform anmelden, um diesen Datensatz anzuzeigen.

**i Hinweis:** Sie können den Datensatz nur erstellen, wenn Sie die Zuordnungen in definiert haben *DynamicsCRMMappingConstants* Skripteinbindung. Details siehe [Aktivieren Sie die Integration mit Microsoft Dynamics CRM](#). Wenn die Zuordnungen nicht konfiguriert wurden, sehen Sie die empfohlene Aktion, aber die **Erstellen** Option funktioniert nicht.

## Erstellen Sie eine Aufgabe in Microsoft Dynamics CRM

Erstellen Sie eine Aufgabe in der Microsoft Dynamics CRM-Plattform aus Ihrer ServiceNow Instanz und erhalten Sie Updates für die Aufgabe in Ihrer ServiceNow Instanz.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenerfolg > Alle Risiken und Probleme** an.
2. Öffnen Sie den Risikodatensatz, für den Sie eine Aufgabe erstellen möchten.
3. Wenn Sie konfiguriert haben **Erstellen Sie eine CRM-Aufgabe** Option, können Sie sie auf der Seite „Risiko und Problem“ anzeigen.  
Siehe [Aktivieren Sie die Integration mit Microsoft Dynamics CRM](#) Um Details zum Konfigurieren dieser Option zu erhalten.

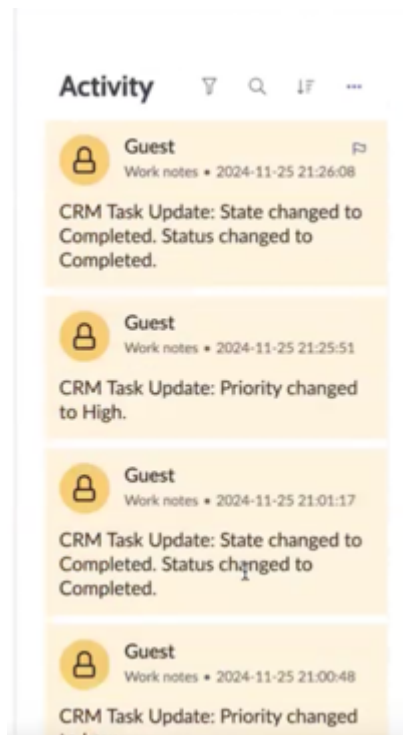
#### 4. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie eine CRM-Aufgabe** .

In der Microsoft Dynamics CRM-Plattform wird eine neue Aufgabe erstellt. Die Details des Accounts, der Interaktion und der Verträge, die dem Risikodatensatz zugeordnet sind, werden angezeigt.

**i Hinweis:** Wenn Sie die Felder „Priorität“ oder „Status“ in der erstellten Aufgabe ändern oder aktualisieren, werden die Aktualisierungen als Arbeitsnotizen in angezeigt ServiceNow Instanz.

#### 5. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.

#### 6. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Risiken und Probleme** Und öffnen Sie einen Risikodatensatz. Sie können die Arbeitsnotizen anzeigen, die zeigen, wie die Aufgabe aktualisiert wurde.



Arbeitsnotizen werden angezeigt, wenn Sie Folgendes konfiguriert haben:

- Der Microsoft Dynamics CRM-Update-Mechanismus (damit Microsoft Dynamics CRM auf den Microsoft Dynamics Spoke-Webhook zugreifen kann), wenn das konfigurierte Ereignis in der Aufgabentabelle auftritt. Siehe [Richten Sie die Microsoft Dynamics CRM-Spoke ein](#)  Für Details.
- Microsoft Dynamics CRM-Spoke (siehe [Microsoft Dynamics CRM-Spoke](#)  ).
  - Entscheidungstabelle gemäß Anforderung
  - Webhook (Dynamics-Webhook-Rückrufe)
- Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Anwendung wurde für die Microsoft Dynamics CRM-Integration konfiguriert. Details siehe [Aktivieren Sie die Integration mit Microsoft Dynamics CRM](#).

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts verwenden

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

 **Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

### Konto-Onboarding

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

 **Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

### Zielseite für Account-Onboarding

Erhalten Sie Echtzeiteinblicke in Ihre Onboarding-Fälle, und verfolgen Sie Ihre Onboarding-Aufgaben nach.

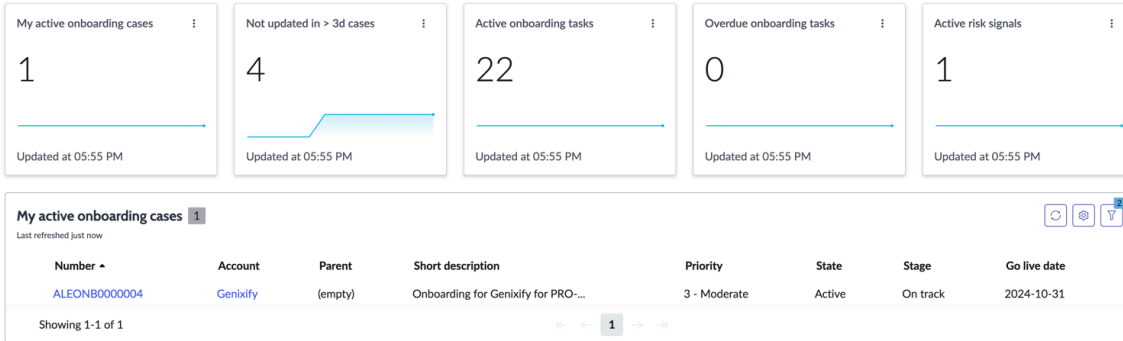
Als Onboarding-Mitarbeiter (sn\_acct\_lc\_Agent) können Sie diese Seite verwenden, um ihre Onboarding-Fälle und -Aufgaben schnell zu scannen und zu priorisieren. Die folgenden Punktzahlkarten mit Echtzeitdaten werden angezeigt:

- Meine aktiven Onboarding-Fälle: Anzahl der Ihnen zugewiesenen aktiven Onboarding-Fälle.
- Nicht aktualisiert in > 3T-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 Trend der Verlaufsdaten für die letzten 3 Monate angezeigt.

## Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



Klicken Sie auf eine Punktzahlkarte, um eine Liste von Datensätzen 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 Kundenserviceportal an

Anzeigen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Onboarding-Falldatensätze oder Fallaufgabendatensätze auf der Kundenservice-Management (CSM) Portal.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn\_acct\_lc\_Agent
- sn\_customerservice\_Customer.admin
- sn\_customerservice\_Customer\_Manager
- sn\_customerservice.customer

### Prozedur

1. Verwenden Sie den Namen und das Passwort, die Sie während des Registrierungsprozesses erstellt haben, um sich beim Kundenserviceportal anzumelden.  
Details siehe [Customer Service Portal verwenden](#).
2. Wählen Sie Aus **Meine Listen** Zum Anzeigen der Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben.  
Abhängig von Ihrer Anwenderrolle können Sie die folgenden Listen anzeigen:
  - Alle Onboarding-Fälle: Verfügbar für Anwender mit den Rollen sn\_acct\_lc\_Agent, sn\_customerservice\_Customer.admin und sn\_customerservice\_Customer\_Manager. Alle Onboarding-Fälle im Zusammenhang mit dem Account werden im Abschnitt „meine Listen“ angezeigt.
  - Meine Onboarding-Fälle: Verfügbar für Anwender mit den Rollen sn\_acct\_lc\_Agent, sn\_customerservice\_Customer.admin, sn\_customerservice\_Customer\_Manager und sn\_customerservice.Customer.
  - Meine Onboarding-Fallaufgaben: Verfügbar für Anwender mit den Rollen sn\_acct\_lc\_Agent, sn\_customerservice\_Customer.admin, sn\_customerservice\_Customer\_Manager und sn\_customerservice.Customer.

**i Hinweis:**

Wenn Sie im Serviceportal nach etwas suchen, werden die Suchergebnisse separat angezeigt **Quellen** : Onboarding-Fall und Onboarding-Fallaufgaben.

**3.** Wählen Sie die Liste alle Onboarding-Fälle aus.

Alle Onboarding-Fälle im Zusammenhang mit dem ausgewählten Account werden angezeigt.

**4.** Wählen Sie einen Onboarding-Fall in der Liste aus.

**i Hinweis:** Der Header-Abschnitt für den Fall und die Fallaufgaben kann konfiguriert werden, 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 Accountname, Go-Live-Datum, Anzahl der Tage vor dem Go-Live-Datum und Status des Onboarding-Falls.
- Alle Onboarding-Aufgaben im Zusammenhang mit dem Fall. Wählen Sie die Aufgabe aus, um zusätzliche Informationen wie Status, Aktivitäten und Anhänge anzuzeigen.
- Der linke Abschnitt enthält die folgenden Details:
  - Allgemeine Anweisungen: Enthält eine kurze Beschreibung und eine detaillierte Fallbeschreibung. Wählen Sie Aus **Weitere Anzeigen** Zum Anzeigen aller Details im Zusammenhang mit dem Fall.
  - Produktinformationen: Zeigt Produktinformationen nur an, wenn *Customer visible* Die Kennzeichnung ist im Account-Onboarding-Fall-Playbook auf „wahr“ festgelegt.
  - Freigegebene Artikel: Zeigt Artikel an, die für Sie freigegeben wurden. Wählen Sie den artikellink aus, um Details anzuzeigen.

**5.** Wählen Sie eine Onboarding-Fallaufgabe in der Liste aus.

Für jede Fallaufgabe werden die folgenden Details angezeigt:

- Header-Abschnitt, der Informationen zur Fallaufgabe enthält, einschließlich Fallnummer, übergeordnetem Fall oder Onboarding-Fall, dem die Aufgabe zugeordnet ist, den Accountnamen und den Status der Aufgabe.
- Der linke Abschnitt enthält die folgenden Details:
  - Allgemeine Anweisungen: Enthält eine kurze Beschreibung und eine detaillierte Fallbeschreibung. Wählen Sie Aus **Weitere Anzeigen** Zum Anzeigen aller Details im Zusammenhang mit dem Fall.
  - Freigegebene Artikel: Zeigt Artikel an, die für Sie freigegeben wurden. Wählen Sie den artikellink aus, um Details anzuzeigen.
- Alle Aktivitäten im Zusammenhang mit der Fallaufgabe werden angezeigt.

**Empfohlene Aktionen, die beim Account-Onboarding verfügbar sind**

Verwenden Sie die vordefinierten empfohlenen Aktionen, die im Basissystem während des Account-Onboarding-Prozesses verfügbar sind.

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

- Installieren Service Bridge Für Verbraucher.
- Service Bridge Verbraucherregistrierung Und Konfiguration.
- Empfohlene Aktionen für Datenimport.

## Installieren Service Bridge Für Verbraucher

Die folgenden Empfehlungen sind verfügbar:

- Diese Empfehlung führt Sie durch die Service Bridge Installationsprozess. So zeigen Sie die Anweisungen an:
  - Öffnen Sie den Datensatz für diese Aufgabe.
  - Klicken Sie auf **Zugehöriges Wissen** Registerkarte und klicken Sie auf den Link, um den Knowledge Base-artikel anzuzeigen.
- Problembehandlung Service Bridge Fehlgeschlagenes Setup: Dies ist eine geführte Entscheidungsstruktur, die Sie bei der Behebung von Problemen unterstützen kann, die beim Einrichten aufgetreten sind Service Bridge. Beantworten Sie die Abfragen, und klicken Sie auf **Als Nächstes** Um mit dem Fehlerbehebungsprozess fortzufahren.
  - Wählen Sie Aus **Ja** Um anzugeben, dass beim Onboarding eines Verbrauchers Probleme auftreten.
  - Wählen Sie die Fehlermeldung aus, die aus der Dropdown-Liste angezeigt wird.
  - Geben Sie an, ob Ihr Service Bridge Version ist 1.0.4 oder höher. Wenn Sie auswählen **Nein** , Der Fehlerbehebungsprozess endet, und Sie müssen sich an den Kundensupport wenden, um Unterstützung zu erhalten. Wenn Sie auswählen **Ja** , Sie sehen weitere Informationen zur Behebung des Problems.
- Feldempfehlung „Zugewiesen an“: Klicken Sie auf **Zuweisen** Um den empfohlenen Anwender zuzuweisen und das Feld Zugewiesen an automatisch auszufüllen Service Bridge Installationsaufgabe.
- Kontaktempfehlung: Klicken Sie Auf **Zuweisen** Um den empfohlenen Kontakt zuzuweisen und das Feld Kontakt in automatisch auszufüllen Service Bridge Installationsaufgabe.

Abhängig von Ihrer 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 **Beenden Sie Die Problembehandlung** .

## Service Bridge Verbraucherregistrierung Und Konfiguration

Die folgenden Empfehlungen sind verfügbar:

- Verbraucher registrieren: Diese Empfehlung enthält Anweisungen dazu, wie ein Verbraucher sich bei registrieren kann Service Bridge Anbieter während des Account-Onboarding-Prozesses.
  - Klicken Sie Auf **Registrierung Starten** .
  - Geben Sie den zu registrierenden Account-Namen (den Verbraucher) und den Kundenkontakt an.
  - Geben Sie die URL für den Verbraucher ein ServiceNow Instanz.
  - Klicken Sie auf **registrieren**. Der Verbraucherdatensatz wird in der Registrierungstabelle erstellt, und der Registrierungsprozess wird initiiert. Der Registrierungsprozess verläuft nahtlos, ohne dass der Account-Onboarding-Prozess unterbrochen wird.

- Problembehandlung Service Bridge Fehlgeschlagenes Setup: Dies ist eine geführte Entscheidungsstruktur, die Sie bei der Behebung von Problemen unterstützen kann, die beim Einrichten aufgetreten sind Service Bridge. Beantworten Sie die Abfragen, und klicken Sie auf **Als Nächstes** Um mit dem Fehlerbehebungsprozess fortzufahren.
  - Wählen Sie Aus **Ja** Um anzugeben, dass beim Onboarding eines Verbrauchers Probleme auftreten.
  - Wählen Sie die Fehlermeldung aus, die aus der Dropdown-Liste angezeigt wird.
  - Geben Sie an, ob Ihr Service Bridge Version ist 1.0.4 oder höher. Wenn Sie auswählen **Nein**, Der Fehlerbehebungsprozess endet, und Sie müssen sich an den Kundensupport wenden, um Unterstützung zu erhalten. Wenn Sie auswählen **Ja**, Sie sehen weitere Informationen zur Behebung des Problems.

Die folgende Abbildung zeigt die empfohlenen Aktionen und Tipps zur Fehlerbehebung für Service Bridge Aufgabe „Verbraucherregistrierung und Konfiguration“. Klicken Sie auf, um den Registrierungsprozess zu initiieren **Registrierung Starten** Und folgen Sie dem geführten Flow, um den Verbraucher zu registrieren.

- Feldempfehlung „Zugewiesen an“: Klicken Sie auf **Zuweisen** Um den empfohlenen Anwender zuzuweisen und das Feld Zugewiesen an automatisch auszufüllen Service Bridge Aufgabe „Verbraucherregistrierung und Konfiguration“.

Abhängig von Ihrer 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 **Beenden Sie Die Problembehandlung**.

## Empfohlene Aktionen für Datenimport

Die folgenden empfohlenen Aktionen sind für die Datenimportaufgabe verfügbar:

- Datenimport-Aufgabenleitfaden: Enthält Schritt-für-Schritt-Anweisungen zum Importieren und Validieren von Daten.
- Feldempfehlung „Zugewiesen an“: Klicken Sie auf **Zuweisen** Um den empfohlenen Anwender zuzuweisen und das Feld Zugewiesen an in der Aufgabe „Datenimport“ automatisch auszufüllen.
- Fehlerbehebung bei Datenimportfehlern: Dies ist eine geführte Entscheidungsstruktur, die Sie bei der Fehlerbehebung beim Datenimport unterstützen kann. Beantworten Sie

die Abfragen, und klicken Sie auf **Als Nächstes** Um mit dem Fehlerbehebungsprozess fortzufahren.

- Wählen Sie Aus **Ja** Um anzugeben, dass beim Importieren von Daten Probleme auftreten.
- Wählen Sie das Problem aus der Dropdown-Liste aus.

Abhängig von Ihrer Auswahl werden Anweisungen zur Lösung des Problems angezeigt. Nachdem der Fehler behoben wurde, klicken Sie auf **Beenden Sie Die Problembehandlung**.

## Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe für das Account-Onboarding

Verwenden Sie diese Option, um eine Erfolgswiedergabe für den erfolgreichen Abschluss einer Account-Onboarding-Journey zu erstellen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent

### Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Navigieren Sie zu **Account-Onboarding-Fälle > Alle**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Neuen Account-Onboarding-Fall erstellen“ den Kunden-Account aus, der integriert werden soll, und klicken Sie auf **Fahren Sie Fort**.
5. Klicken Sie Auf **Erfolgswiedergabe erstellen**.
6. Wählen Sie Aus **Onboarding** Klicken Sie im Dropdown-Feld Kategorie auf **Fahren Sie Fort**
7. Wählen Sie Aus **Onboarding-Fall** Unterkategorie, und wählen Sie aus **Initiieren Sie eine neue Onboarding-Journey** Aktivität.
8. Wählen Sie den Kundenaccount aus, geben Sie eine Beschreibung und eine Kurzbeschreibung ein, wählen Sie die Produkte aus, und klicken Sie auf **Beenden**.  
Die Erfolgswiedergabe wird gestartet, und für diesen Account wird eine neue Onboarding-Journey initiiert.

## Komponente „zugehörige Elemente“ auf der Seite „Account-Onboarding-Fall“

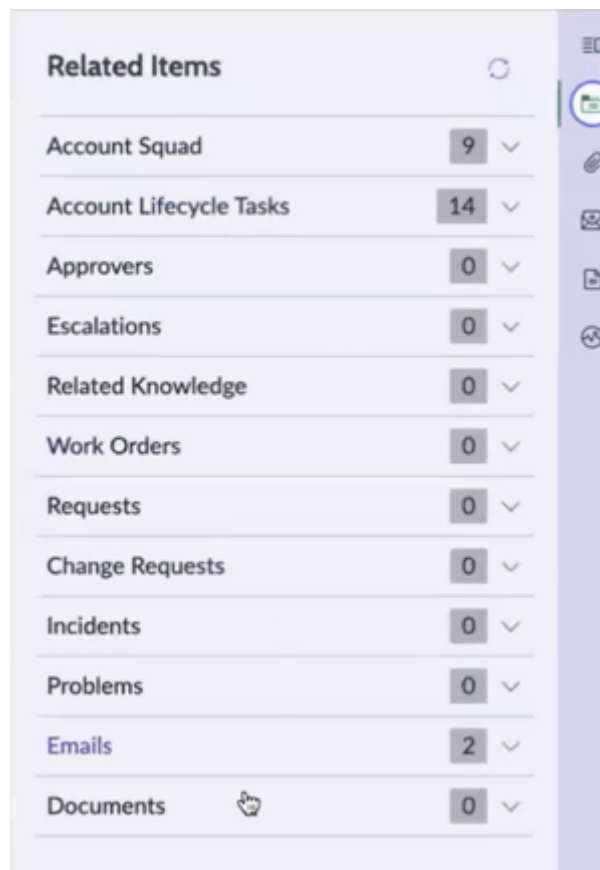
Die Komponente „zugehörige Elemente“ bietet Zugriff auf zugehörige Listenelemente, die Ihrem Account-Onboarding-Fall zugeordnet sind.

Die Komponente „zugehörige Elemente“ verwendet ein erweiterbares Akkordeonformat. Sie können die gewünschten Listen erweitern, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen. Diese Komponente zeigt auch ein Symbol mit der Anzahl der Elemente in einer Liste an.

Mehrere zugehörige Elemente wie Account-Team, Onboarding-Aufgaben, E-Mails, Dokumente und Projekte werden angezeigt. Zugehörige Elemente umfassen die folgenden Aktionen:

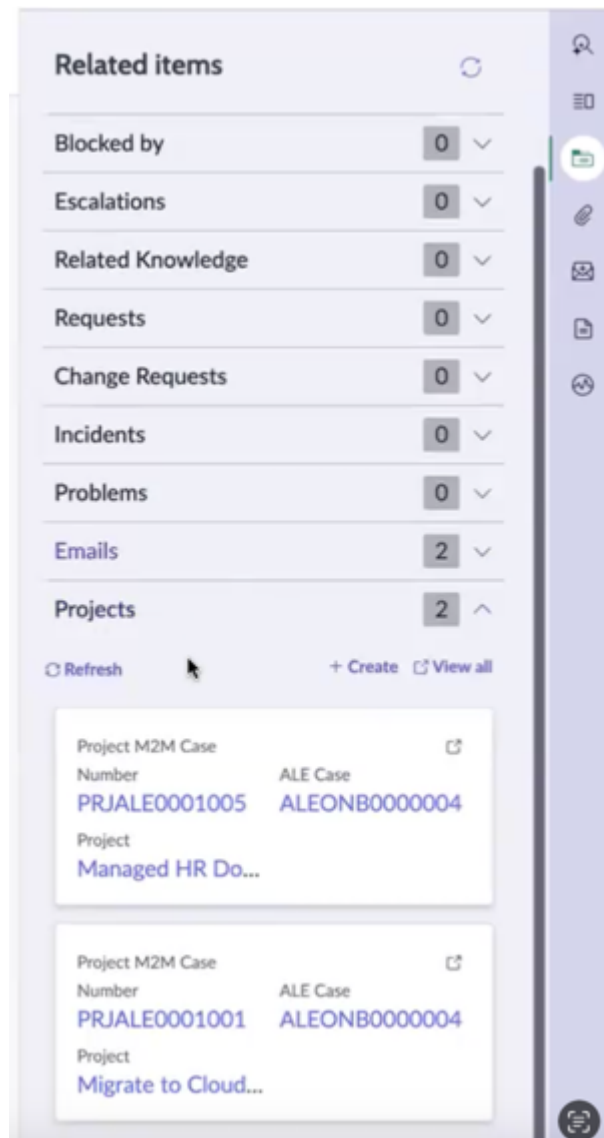
- Erstellen: Öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, mit der Sie ein neues Element erstellen können.
- Alle anzeigen: Öffnet eine Liste von Datensätzen auf einer untergeordneten Registerkarte.
- Mehr anzeigen: Wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

**Dokumente** : Mit dieser zugehörigen Elementkomponente können Sie Dokumente effizient erstellen und verwalten. Das zugehörige Element „Dokumente“ wird nur angezeigt, wenn Sie installiert haben com.snc.platform\_document\_management Plugin.



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

**Projekte** : Mit strategischem Portfoliomanagement können Sie die digitale Transformation nutzen, um den Kundennutzen schneller zu steigern. Wenn strategisches Portfoliomanagement installiert wurde, wird das Element Projekte in der Liste zugehörige Elemente wie unten gezeigt angezeigt:



Wenn Sie ein Projekt für Ihren Account-Onboarding-Fall erstellen, wird der Fall der Projekttabelle zugeordnet.

## Account-Onboarding-Knowledge Base

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

Navigieren zu **Alle > Wissen > Administration > Knowledge Bases** Und wählen Sie aus **Customer Success Management** . Die folgenden Knowledge Base-Artikel sind verfügbar:

- So erstellen Sie einen Datensatz für die Datenvalidierungsunterstützung: Dieser artikel enthält Anweisungen zum Erstellen eines Datensatzes für die Datenvalidierungsunterstützung, der verwendet werden kann, um den Validierungsprozess während der Phase „Datenimport“ zu automatisieren.
- So konfigurieren Sie den Auslöser des Onboarding-Falls und des Playbooks: Dieser artikel enthält Anweisungen zum Konfigurieren des Auslösers für den Account-Onboarding-Fall und das Playbook.
- So erstellen Sie eine Remote-Auswahldefinition in Service Bridge Für Anbieter: Dieser artikel beschreibt, wie Sie als Anbieter Remote-Auswahlfelder definieren können, mit denen Verbraucher Auswahldaten aus ihren Instanzen in Echtzeit abrufen können.

- So erstellen Sie Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog in Service Bridge Für Anbieter: In diesem artikel wird beschrieben, wie Remote-Datensatzersteller als Teil der Erstellung eines Remote-Katalogs in erstellt werden Service Bridge Für Provider-Anwendung.
- So erstellen Sie eine Remote-Aufgabe zum Synchronisieren von Daten: In diesem artikel wird beschrieben, wie Sie Remote-Aufgaben zum Synchronisieren von Daten zwischen verschiedenen erstellen können ServiceNow® Instanzen.
- So erstellen Sie eine Aktivitätsdefinition: In diesem artikel werden die Schritte beschrieben, die zum Erstellen einer Aktivitätsdefinition und zum Hinzufügen zum Account-Onboarding-Playbook erforderlich sind.
- So hängen Sie KB an die Registerkarte „zugehöriges Wissen“ einer Kundenerfolgsmanagement-Aufgabe an: Dieser artikel beschreibt, wie Sie einen wissensartikel automatisch an die Registerkarte „zugehöriges Wissen“ einer Account-Onboarding-Aufgabe anhängen.
- So schließen Sie die Datenimportaufgabe ab: Dieser artikel enthält Schritt-für-Schritt-Anweisungen, wie Sie Ihre Datenimportaufgabe erfolgreich abschließen.
- Customer Success Management PAD-Aktivitäten Übersicht: Dieser artikel bietet einen Überblick über die neun Process Automation Designer Aktivitätsdefinitionen, die zum Erstellen der Aktivitäten im Playbook „Customer Success Management“ verwendet werden.
- Ein Verbraucherleitfaden zur Installation von Service Bridge und zur Registrierung bei Anbietern: Dieser artikel enthält Anweisungen zur Konfiguration der Service Bridge-Anwendung auf der Verbraucherinstanz und zur Registrierung ihrer Instanzen bei einem Anbieter.
- Konfigurieren der Aufgabe „Datenimport von Kundenerfolgsmanagement“: In diesem artikel werden die Schritte beschrieben, die zum Konfigurieren der Datenimportaufgaben für das Kundenerfolgsmanagement erforderlich sind, damit die Service Desk-Mitarbeiter die für das Onboarding des Accounts erforderlichen Informationen erfolgreich sammeln und hochladen können.

**i Hinweis:** Alle Kunden können diese Knowledge Base-Artikel anzeigen. Wenn Sie den Zugriff auf einen artikel einschränken möchten, navigieren Sie zum artikel, und wählen Sie im Feld kann nicht lesen die Anwenderrolle aus, die nicht auf den artikel zugreifen kann.

## Kundenerfolg

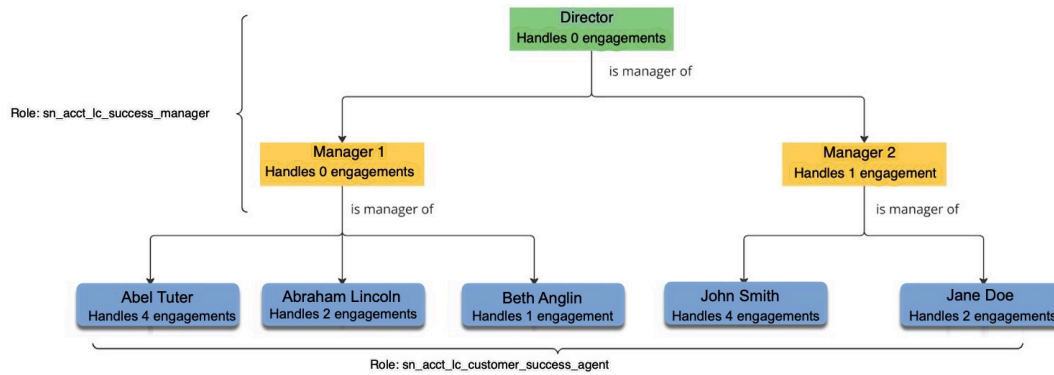
Erfahren Sie, wie Ihre Organisation die Kundenerfolgslösung verwenden kann, um mit Ihren Kunden zu interagieren, Risiken durch die Ausführung von Erfolgsspielen zu mindern und Möglichkeiten für Erweiterungen und Verlängerungen zu identifizieren.

**i Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

## Übersicht über das Erfolgsbericht-Dashboard

Mit dem Erfolgsbericht-Dashboard können Kundenerfolgsmanager das gesamte Kundenportfolio überwachen und verwalten.

Customer Success Manager können dieses Dashboard verwenden, um Interaktionsmetriken zu überwachen, ihren Teams die Erreichung ihrer Ziele zu ermöglichen und ihre eigene Arbeitsauslastung zu verwalten. Customer Success Manager erhalten einen umfassenden Überblick über alle Interaktionen in ihrer Hierarchie. Das folgende Diagramm zeigt eine hierarchische Darstellung, welche Interaktionen von jedem Mitglied in der Hierarchie angezeigt werden können.



Wie Sie in diesem Bild sehen können:

- Die **Direktor des Kundenerfolgs** Persona, der verschiedene Manager und Service Desk-Mitarbeiter unterstellt sind, kann insgesamt 14 Interaktionen anzeigen, darunter:
  - Manager 2: 1 Interaktion
  - Abel Tuter: 4 Interaktionen
  - Abraham Lincoln: 2 Interaktionen
  - Beth Anglin: 1 Interaktion
  - John Smith: 4 Interaktionen
  - Jane Doe: 2 Interaktionen
- Der Customer Success Manager mit der Manager 1-Persona kann insgesamt 7 Interaktionen anzeigen, darunter:
  - Abel Tuter: 4 Interaktionen
  - Abraham Lincoln: 2 Interaktionen
  - Beth Anglin: 1 Interaktion
- Der Customer Success Manager mit der Manager 2-Persona kann insgesamt 7 Interaktionen anzeigen, darunter:
  - Manager 2: 1 Interaktion
  - John Smith: 4 Interaktionen
  - Jane Doe: 2 Interaktionen

Das Erfolgsbericht-Dashboard bietet eine einheitliche Ansicht aller Interaktionen in der Hierarchie, steigert die Produktivität, reduziert Reibungen und ermöglicht es Kundenerfolgsmanagern, datengesteuerte Entscheidungen effektiv zu treffen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Erfolgsbericht-Dashboard](#).

### Erfolgsbericht-Dashboard

Verschaffen Sie sich einen Gesamtüberblick über alle Ihre Interaktions- und Teamstatusübersicht, Risikoindikatoren, Einblicke in Onboarding und Einführung sowie Erweiterungs- und Verlängerungsmetriken.

Um diese Seite anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

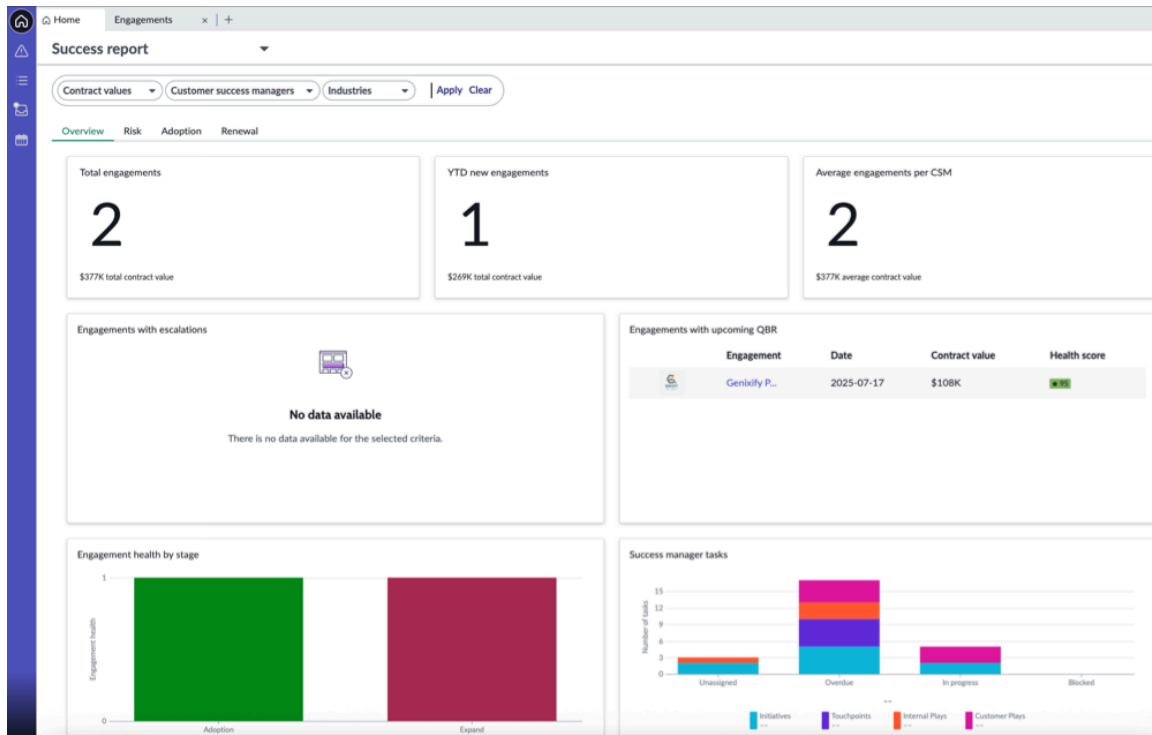
1. Melden Sie sich als Anwender entweder mit an `sn_acct_lc.success_Manager` Und `sn_acct_lc_Customer_success_Agent` Rollen.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Zum Anzeigen der Erfolgsberichtsseite.

## Hinweis:

- Die im Erfolgsbericht-Dashboard aufgeführten Interaktionen basieren auf der Hierarchie des angemeldeten Anwenders. Anwender mit `sn_acct_lc.success_manager` Die Rolle kann eine zusammengefasste Ansicht aller Interaktionen anzeigen, die von allen Customer Success Managern in der Hierarchie bearbeitet werden. Anwender mit `sn_acct_lc.customer_success_agent` Die Rolle kann eine Aggregatansicht aller zugewiesenen Interaktionen anzeigen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Übersicht über das Erfolgsbericht-Dashboard](#).
- Wählen Sie Filter aus den folgenden Dropdown-Listen aus, und klicken Sie auf **Anwenden** So schränken Sie die Liste der angezeigten Interaktionen ein:
  - Vertragswerte: Wählen Sie einen oder mehrere Vertragswerte aus der Dropdown-Liste aus. Die lokale Währung wird basierend auf Ihren Systemeinstellungen automatisch ausgewählt. Sie können die Vertragswertbereiche konfigurieren, indem Sie die folgenden Eigenschaften in `TechOnbConstants` Skripteinbindung ändern:
    - `TECHONBCONSTANTS.CONTRACT_VALUES_ID`
    - `TechOnbKonstants.CONTRACT_VALUES`
  - Customer Success Manager: Die hier angezeigte Liste der Anwender basiert auf der Rolle des angemeldeten Anwenders.
    - Customer Success Agent: In diesem Fall wird nur der Anwender angezeigt, der sich angemeldet hat.
    - Customer Success Manager: Alle Customer Success Agents in der Hierarchie werden angezeigt.
  - Branchen: Die angezeigte Liste basiert auf den Kundenaccounts aller Interaktionen, die vom Customer Success Manager des angemeldeten Anwenders verwaltet werden.

Die Erfolgsberichtsseite enthält die folgenden Registerkarten:

- **Übersicht** : Bietet einen Überblick über die Integritäts- und Interaktionsmetriken des Teams.
- **Risiko** : Identifiziert potenzielle Probleme, die sich auf die Integrität der Interaktion auswirken können.
- **Einführung** : Stellt Details zum Fortschritt des Kunden beim Onboarding und bei der Produkteinführung bereit.
- **Verlängerung** : Listet Schlüsselmetriken im Zusammenhang mit Umsatzwachstumsmöglichkeiten und Vertragsverlängerungen auf.



## Übersicht (Erfolgsbericht)

Diese Registerkarte bietet eine allgemeine Übersicht über das Erfolgsportfolio. Sie können auf einen der Abschnitte auf dieser Seite klicken, um einen Drilldown zur Seite „Details“ durchzuführen. Sie enthält die folgenden Details:

- **Gesamtzahl der Interaktionen:** Gesamtzahl der Interaktionen, die vom Customer Success Manager verwaltet werden.
- **Neue Interaktionen seit Jahresbeginn:** Die Anzahl der neuen Interaktionen ab dem aktuellen Jahr.
- **Durchschnittliche Interaktionen pro CSM:** Die durchschnittliche Anzahl der Interaktionen pro Customer Success Manager im Erfolgsportfolio.
- **Interaktionen mit Eskalationen:** Zeigt eine Liste von Interaktionen mit eskalierten Accounts an.
- **Interaktionen mit bevorstehenden QBRs:** Zeigt eine Liste von Interaktionen mit bevorstehenden QBRs an.
- **Interaktionsintegrität nach Phase:** Zeigt Interaktionen gruppiert nach der Phase im Interaktionslebenszyklus (Onboarding, Akzeptanz usw.) an.
- **Erfolgsmanager-Aufgaben:** Zeigt die von den Erfolgsmanagern behandelten Aufgaben gruppiert nach Status (in Bearbeitung, überfällig usw.) an.

## Risiko

Diese Registerkarte bietet eine Identifizierung potenzieller Probleme, die sich auf Interaktionsmetriken auswirken könnten. Sie enthält die folgenden Details:

- **Gefährdeter Gesamtvertragswert:** Gesamtwert des Vertrags, der für alle aktiven Risikosignale betroffen ist
- **Rote, gelbe Interaktionen:** Die Anzahl der Interaktionen mit einer rot oder gelb wahrgenommenen Integritätspunktzahl.

- Bald fällige Verlängerungen bei schlechtem Zustand: Die Anzahl der Interaktionen mit schlechter Integritätspunktzahl, die zur Verlängerung fällig sind.
- Interaktionen ohne Kontaktpunkte in 90 Tagen: Interaktionen, die in den nächsten 90 Tagen keine bevorstehenden Kontaktpunkte haben.
- Aktive Risikosignale: Zeigt die Anzahl der Risikosignale an.
- Top-5-Risikosalindikatoren: Die häufigsten Risikosalindikatoren wie geringe Akzeptanz, schlechter Zustand usw.
- Risikosignale nach Umfang: Risikosignale gruppiert nach Umfang oder Status der Interaktion, z. B. Adoption, Onboarding usw.
- Risikosignale nach Wahrscheinlichkeit: Risikosignale gruppiert nach Wahrscheinlichkeit wie hoch, Mittel, niedrig usw.

## Adoption

Auf dieser Registerkarte wird der aktuelle Kundeneinführungsstatus angezeigt. Sie enthält die folgenden Details:

- Interaktionen mit überfälligem Go-Live-Datum: Interaktionen mit überfälligen Go-Live-Daten.
- Interaktionen mit aktivem Onboarding: Liste der Interaktionen, die sich in der Onboarding-Phase des Interaktionslebenszyklus befinden.
- Interaktionen, die in 30 Tagen veröffentlicht werden: Liste aller Interaktionen, die in 30 Tagen veröffentlicht werden sollen.
- Interaktionen ohne Erfolgsziele: Interaktionen, für die keine Erfolgsziele definiert wurden.
- Interaktionen mit Zielabschluss von > 80 %: Liste der Interaktionen, für die mehr als 80 % der Erfolgsziele abgeschlossen wurden.
- Fortschritt des Erfolgsziels: Erfolgsziele gruppiert nach Status, z. B. „Neu“, „im Zeitplan“, „gefährdet“, „Abgeschlossen“ usw.
- Interaktionen mit Produkten mit niedriger Akzeptanzpunktzahl: Liste von Produkten mit einer niedrigen Akzeptanzpunktzahl und der zugehörigen Kunden- und Geschäftspriorität. Details siehe [Produkteinführung und Nutzung der Fähigkeiten](#).

## Erneuerung

Auf dieser Registerkarte werden die Verlängerungsdetails für alle Verträge angezeigt, die den Interaktionen zugeordnet sind. Sie enthält die folgenden Details:

- Interaktionen mit Verlängerungen, die in 90 Tagen fällig sind: Liste der Interaktionen mit Verträgen, deren Verlängerung in 90 Tagen fällig ist.
- Geöffnete Verlängerungen: Liste aller aktiven oder abgelaufenen Verträge, deren Status gleich ist:
  - Überprüfung wird ausgeführt
  - Warten auf Überprüfung
  - Aktiv und Verlängerung genehmigt
- Verträge mit Verlängerung: Verträge, bei denen die Verlängerung genehmigt und der Status aktiv ist.
- Verlängerungen nach Phasen: Verlängerungen gruppiert nach Phase, die eine der folgenden sein können:

- Warten auf Überprüfung
- Verlängerung genehmigt
- Verlängerung abgelehnt
- Überprüfung wird ausgeführt
- Verlängerungen und Verluste seit Jahresbeginn nach Monat: Monatliche Aufgliederung der verlängerten und abgelehnten Verträge, seit Jahresbeginn.

**i Hinweis:** Das Datum, das zum Darstellen der x-Achse im Diagramm verwendet wird, basiert auf einer der folgenden Faktoren:

- Wenn Vertriebs- und Auftragsmanagement Ist installiert, wird für jeden Vertrag eine Verkaufschance erstellt. Für Jobangebote mit Typ **Verlängern**, Die Phase des Vertrags ist auf festgelegt **Als gewonnen geschlossen** Oder **Als verloren geschlossen** Gibt an, ob der Vertrag verlängert wurde. Das tatsächliche Abschlussdatum im Verkaufschancendatensatz wird verwendet, um die X-Achse darzustellen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Opportunity-Management](#) .
- Datum, das in angegeben ist **Verlängerung abgeschlossen am** Feld in der Vertragstabelle. Die Balkendiagramme „gewonnene Verlängerungen“ und „verlorene Verlängerungen“ zeigen den Monat an, in dem die Verlängerung genehmigt oder abgelehnt wurde.
- Interaktionen mit verlorenen Verträgen: Liste der Interaktionen mit Verträgen, die abgelehnt oder nicht verlängert wurden.
- Gesamtvertragswert seit Jahresbeginn nach Monat: Monatliche Aufgliederung des Gesamtvertragswerts, seit Jahresbeginn.

## Erfolgsportfolio-Dashboard

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

Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle und navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Zum Anzeigen der Erfolgs-Zielseite. Diese Seite bietet einen allgemeinen Überblick über Ihr Erfolgsportfolio. Die folgenden Punktzahlkarten mit Echtzeitdaten werden angezeigt:

- Gesamtinteraktionen: Die Gesamtzahl der Interaktionen, denen Sie zugeordnet sind. Klicken Sie auf die Tinte, um einen Drilldown zur Liste aller Ihrer Interaktionen durchzuführen.
- Gesamtintegrität der Interaktion: Die durchschnittliche Integrität aller Ihrer aktiven Interaktionen.
- Interaktionsintegrität nach Phase: Eine grafische Darstellung aller Ihrer Interaktionen, kategorisiert nach der Interaktionsphase. Klicken Sie auf ein Balkendiagramm, um einen Drilldown zur Liste der Interaktionen zu erhalten, die sich in einer bestimmten Phase befinden.

## Success portfolio overview



### My active engagements

ALL (14) New (2) Poor health (9) Escalated (3) Renewals due in 90 days (2)

| Engagement    | Contract value | Health score | 6 week health score | Perceived health | Active risk signals | Last touchpoint | Next renewal date |
|---------------|----------------|--------------|---------------------|------------------|---------------------|-----------------|-------------------|
| Engagement 3  | \$0            | 100          | 100                 | Warning          | 0                   |                 | 2024-11-29        |
| Genixify P..  | \$28K          | 75           | 75                  | Healthy          | 5                   |                 | 2025-12-31        |
| Engagement 10 | \$0            | 95           | 95                  | Warning          |                     |                 | 2025-01-17        |
| Engagement 2  | \$0            | 90           | 90                  | Critical         | 0                   |                 |                   |
| Engagement 4  | \$0            | 85           | 85                  | Healthy          | 0                   |                 | 2025-10-24        |
| Engagement 11 | \$0            | 75           | 75                  | Unknown          |                     |                 | 2025-06-20        |
| Engagement 9  | \$0            | 70           | 70                  | Warning          |                     |                 | 2024-11-19        |

### My Work

Sorted by priority and engagement's health score

Due today

Created this week

Risk and Issue

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

Due

Priority 2 - High

Genixify PRO-PLUS Engagement

Risk and Issue

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

Due

Priority 2 - High

Genixify PRO-PLUS Engagement

Risk and Issue

Risk2  
Please add details for the description to this record and define next best actions or steps with your internal team.

Due

2025-01-31 Priority 4 - Low

Genixify PRO-PLUS Engagement

Success Initiative

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

**Hinweis:** Die Farben, die in den Phasenkarten „Gesamtintegrität der Interaktion“ und „Integrität der Interaktion nach“ angezeigt werden, basieren auf der globalen Farbleiste, die in der Farbstreifentabelle definiert ist. Details siehe [Richten Sie die Farbbandtable ein](#).

Im Abschnitt meine aktiven Interaktionen können Sie Folgendes anzeigen:

- Eine Liste aller aktiven Interaktionen. Sie können diese Liste filtern, um Interaktionen anzuzeigen, die bestimmte Kriterien erfüllen, z. B.:
  - Neu
  - Schlechter Gesundheitszustand
  - Eskaliert
  - Verlängerungen, die in 90 Tagen fällig sind
- Für jede Interaktion können Sie die folgenden Details anzeigen:
  - Vertragswert
  - Integritätspunktzahl
  - 6-Wochen-Integritätspunktzahl
  - Wahrgenommene Integrität
  - Aktive Risikosignale
  - Letzter Kontaktpunkt
  - Nächstes Verlängerungsdatum

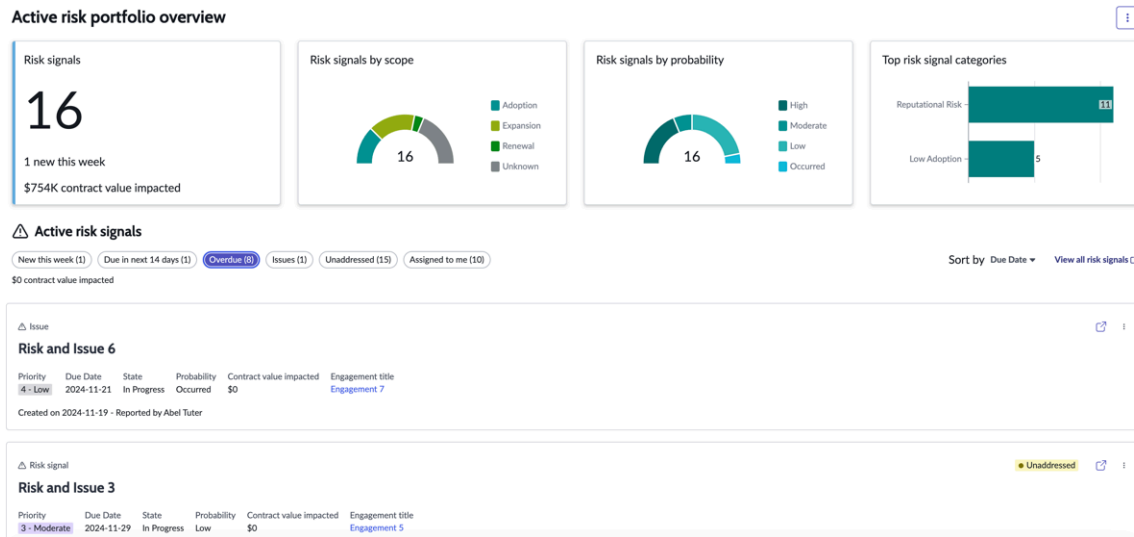
**Hinweis:** Die Farben, die in der Integritätspunktzahl verwendet werden, die für jede Interaktion angezeigt wird, werden von der metrikbasierten Farbleiste abgeleitet, die in der Farbbandtable definiert ist. Details siehe [Richten Sie die Farbbandtable ein](#).

Klicken Sie auf eine Interaktion, um einen Drilldown zur Detaildatensatzseite durchzuführen.

## Dashboard „Risikoportfolio“

Erhalten Sie eine Gesamtübersicht aller aktiven Risiken, der wichtigsten Risikokategorien und des Risikoumfangs aller Interaktionen, denen Sie zugeordnet sind.

Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle und navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und klicken Sie auf **Aktive Risikosignale** Symbol zum Anzeigen der Übersichtsseite des aktiven Risikoportfolios.



Die folgenden Punktzahlkarten werden angezeigt:

- Risikosignale: Die Gesamtzahl der aktiven Risikosignale und der Wert des betroffenen Vertrags. Klicken Sie auf den Link, um einen Drilldown zur Liste aller Risikosignale durchzuführen.
- Risikosignale nach Umfang: Aktive Risikosignale, kategorisiert nach Umfang oder Status der Interaktion, z. B. Adoption, Onboarding usw.
- Risikosignale nach Wahrscheinlichkeit: Aktive Risikosignale gruppiert nach hoher, mittlerer oder niedriger Wahrscheinlichkeit.
- Top-Risikosignalkategorien: Die Top-aktiven Risikosignalkategorien basierend auf dem im Datensatz „Kundenerfolgsauswahl“ definierten Risikotyp.

Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Bewegen Sie den Mauszeiger über die Diagramme, um die Anzahl der Risiken und den Prozentsatz nach Umfang, Wahrscheinlichkeit und Kategorie anzuzeigen.
- Klicken Sie auf eine bestimmte Kategorie in einem Diagramm, um einen Drilldown zur Listenansicht aller Risiken in dieser Kategorie durchzuführen.
- Klicken Sie auf ein Diagramm, um einen Drilldown zur Liste der Gesamtrisiken durchzuführen.
- Klicken Sie Auf **Zeigen Sie alle Risikosignale an** Um einen Drilldown zur Liste aller Risikosignale durchzuführen.



- Klicken Sie auf  Symbol zum manuellen Erstellen eines Risikosignals. Weitere Informationen finden Sie unter [Risikosignal erstellen](#).

Die Liste der aktiven Risikosignale wird angezeigt. Sie können diese Liste nach Fälligkeitsdatum, Priorität, Wahrscheinlichkeit oder Erstellungsdatum sortieren. Klicken Sie Auf **Zeigen Sie alle Risikosignale an** Zum Anzeigen der Seite „alle Risikosignale“.

Im Abschnitt aktive Risikosignale können Sie Folgendes anzeigen:

- Eine Liste aller aktiven Risikosignale. Sie können diese Liste filtern, um Risikosignale anzuzeigen, die bestimmte Kriterien erfüllen, z. B.:
  - Diese Woche neu
  - Fällig in 14 Tagen
  - Überfällig
  - Probleme
  - Nicht behandelt
  - Mir zugewiesen

Der Gesamtvertragswert für jede dieser Kategorien wird angezeigt. Sie können auch den Wert des betroffenen Vertrags für jedes Risikosignal anzeigen, das den ausgewählten Kriterien entspricht.

- Für jedes Risikosignal können Sie die folgenden Details anzeigen:
  - Priorität
  - Fälligkeitsdatum
  - Status
  - Wahrscheinlichkeit
  - Vertragswert betroffen
  - Interaktionstitel

Klicken Sie auf  Symbol zum manuellen Erstellen einer erfolgreichen Wiedergabe.

Klicken Sie auf  Symbol zum Drilldown zur Seite mit detaillierten Datensätzen.

### Seite „Risiko und Probleme“

Diese Seite enthält detaillierte Informationen zu einem Risikosignal, einschließlich Risikovorkommen, Schwellenwerten und Risikolösung.

Um diese Seite anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbares CSM/FSM-WorkPACE** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Risiken und Probleme** Und klicken Sie auf **Nummer** Spalte zum Öffnen des Datensatzes. Sie können auch über zu dieser Seite navigieren [Dashboard „Risikoportfolio“](#).

## Drop in NPS Health

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

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

**Genixify PRO-PLUS Engagement**  
Contract value  
\$9K  
Go live date  
2024-10-31  
Last active touchpoint  
2024-05-10  
Health

Stage  
Adoption  
Next renewal date  
2025-12-31  
Account  
Genixify

**Risk occurrence** 3  
Last refreshed 8m ago  

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

Showing 1-3 of 3
5 rows per page

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

**Risk solutions** 0  
Last refreshed 8m ago  

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

Sie können die folgenden Details anzeigen:

- **Interaktionsdetails:** In diesem Abschnitt werden die Details der Interaktion angezeigt, für die das Risikosignal generiert wurde. Sie enthält den Vertragswert, die Phase, das nächste Verlängerungsdatum, die Integrität usw.
- **Risikosignaldetails:** Die Risikosignaldetails, einschließlich Wahrscheinlichkeit, Nachverfolgungsmethode, Kategorie usw. Details siehe [Risikosignal erstellen](#).
- **Risikovorkommen:** Liste der Risikovorkommen basierend auf der geplanten Aufgabe. Dies umfasst das Start- und Enddatum, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt wurde, den aktuellen Wert, den Schwellenwert und die Lücke. Klicken Sie auf den Link, um einen Drilldown zur Seite „Risikovorkommen“ durchzuführen.

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- **Diskutieren:** Klicken Sie Auf **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über dieses Risikosignal zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und klicken Sie auf **Beginnen Sie die Diskussion**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz wird angezeigt. Klicken Sie Auf **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- **Erfolgswiedergabe erstellen:** Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#)
- **Exportieren:** Klicken Sie Auf **Exportieren** Dient zum Exportieren der Risikovorkommen oder -Lösungen in eine Excel-Datei.

### 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.Customer_success_Agent`
- Risikosignale, interne Wiedergaben und Erfolgsfälle müssen definiert worden sein.

### Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü und Eingabetaste `sn_acct_lc_Risk_Signal_Solution_Relationship.list`
2. Wählen Sie Aus **Neu** Auf der Seite „Risikosignal zu Lösungsbeziehungen“.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

## Formular „Erfolgsfall“

| Feld                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl                   | 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. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Dient zum Erstellen der Beziehung zwischen Risikosignal und Lösung. Auf diese Weise können Sie das Risiko nachverfolgen und die vorgeschlagenen Lösungen anzeigen, um das Risiko zu beheben.

## Interaktionsstartseite

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

Um diese Seite anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbares CSM/FSM-WorkPACE** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** Und wählen Sie aus **Nummer** Spalte zum Öffnen des Interaktionsdatensatzes. Sie können auch über zu dieser Seite navigieren [Erfolgsportfolio-Dashboard](#).

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- Besprechen: Auswählen **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diese Interaktion zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und wählen Sie aus **Beginnen Sie die Diskussion** . Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diese Interaktion wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, werden die Details in angezeigt **Aktivitätenstrom** .
- Integrität aktualisieren: Wählen Sie diese Option aus, um die Integritätspunktzahl für diese Interaktion zu aktualisieren.
- Erfolgswiedergabe erstellen: Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#)
- Interne Wiedergabe: Siehe [Erstellen Sie ein internes Playbook](#).
- Risikosignal: Siehe [Risikosignal erstellen](#).
- Erfolgsfall: Siehe [Erstellen Sie eine Kundenwiedergabe](#).
- Kontaktpunkt: Siehe [Erstellen Sie einen Kontaktpunkt](#).

Die Seite „Interaktionsdatensatz“ enthält die folgenden Registerkarten:

- **Überblick**
- **Gesundheitswesen**
- **Erfolgs-Blueprint**
- **Produkteinführung**
- **Erneuerung und Erweiterung**
- **Interaktionshierarchie**

## Übersicht (Interaktion)

Diese Registerkarte bietet einen allgemeinen Überblick über die Interaktion. Sie enthält die folgenden Details:

- **Header:** Der Header-Abschnitt zeigt die Integritätspunktzahl der Interaktion in den letzten sechs Wochen und den letzten aktiven Kontaktpunkt an.
- **Interaktionsdetails:** Zeigt den Vertragswert, die Interaktionsphase, das Go-Live-Datum, den Account, dem es zugeordnet ist, und das Verlängerungsdatum an. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol aus, um die Interaktionsdetails zu ändern, und wählen Sie aus **Speichern**.
- **Kundenteam:** Zeigt den wichtigen Kundenkontakt an, den Sie für diese Interaktion angegeben haben. Diese Informationen werden auch im Abschnitt „zugehörige Elemente“ unter den entsprechenden Kundenteams angezeigt.
- **Team:** Zeigt die Teammitglieder an, die der Interaktion zugeordnet sind.
- **Account-Team:** Die Teammitglieder, die den Account bearbeiten. Diese Informationen werden auch im Abschnitt „zugehörige Elemente“ unter den entsprechenden Account-Teams angezeigt.
- **Bevorstehende Kontaktpunkte:** Zeigt alle bevorstehenden Kontaktpunkte für diese Interaktion an. Wählen Sie den Link aus, um einen Drilldown zur Kontaktpunkt-Datensatzseite durchzuführen.
- **Risikosignale und Probleme:** Zeigt alle neuen, überfälligen, hohen oder nicht behandelten Risiken oder Probleme an.
- **Arbeitselemente:** In diesem Abschnitt werden die Aktivitäten und Aufgaben angezeigt, die dieser Interaktion zugeordnet sind. Sie können die Liste nach Priorität oder Fälligkeitsdatum sortieren. Sie können alle Arbeitselemente anzeigen oder Elemente anzeigen, die zu einer bestimmten Kategorie gehören, indem Sie einen der folgenden Filter aus der auswählen **Anzeigen** Dropdown-Liste:

- Interne Wiedergaben
- Interne Wiedergabeaufgaben
- Erfolgsfall
- Erfolgsinitiative
- Erfolgsaufgabe

Um diese Liste weiter zu filtern, wählen Sie einen der Arbeitselementfilter wie Neu, blockiert aus, um bestimmte Elemente in der Liste anzuzeigen.

## Gesundheitswesen

Auf dieser Registerkarte können Sie die aktuelle Integritätspunktzahl und die Integrität der Interaktion in den letzten 12 Wochen anzeigen. Dies hilft, Lücken und Probleme zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Die Integrität** Zum Anzeigen der aktualisierten Integritätspunktzahl.



Im Abschnitt „Indikatoren“ werden die Metriken angezeigt, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl für diese Interaktion verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Definieren Sie Integritätskriterien](#). Für jede Metrik werden die Zielpunktzahl, die Gewichtung und der Abstand in Prozent angegeben. Wählen Sie aus **Sortieren nach** Option zum Sortieren der aufgeführten Metriken nach Punktzahl, Gewichtung und Lücke.

## Erfolgs-Blueprint

Auf dieser Registerkarte können Sie die Erfolgsziele anzeigen, die dieser Interaktion zugeordnet sind. Sie können die allgemeinen Details jedes Erfolgsziels anzeigen, einschließlich Fälligkeitsdatum, Startdatum, Schlüsselkontakt, Zugewiesen an und Produkte. Wenn der Erfolgs-Blueprint nicht definiert wurde, wählen Sie aus **Erfolgs-Blueprint erstellen**. Siehe [Erfolgs-Blueprint erstellen](#) Anweisungen zum Erstellen eines Erfolgs-Blueprints. Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Sortieren nach: Sie können die Liste nach Fälligkeitsdatum der Ziele sortieren.
- Nach Status anzeigen: Wählen Sie einen der status aus der Dropdown-Liste aus. Dies kann sein:
  - Alle
  - In Bearbeitung
  - Angehalten
  - Geschlossen
  - Neu
  - Abgebrochen

- Wählen Sie aus  Symbol für Drilldown zu [Erfolgsziel-Datensatzseite](#).
- Initiativen-Roadmap anzeigen: Wählen Sie diesen Link aus, um die Roadmap der Erfolgsinitiative anzuzeigen, die die Interaktionsdetails enthält, einschließlich der aktuellen Integrität, der Phase und des nächsten Verlängerungsdatums für die Interaktion.

|          |        |                   |                  |                       |                      |
|----------|--------|-------------------|------------------|-----------------------|----------------------|
| Overview | Health | Success blueprint | Product adoption | Renewal and expansion | Engagement hierarchy |
|----------|--------|-------------------|------------------|-----------------------|----------------------|

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

View by State All Sort by Due Date [View initiative roadmap](#)

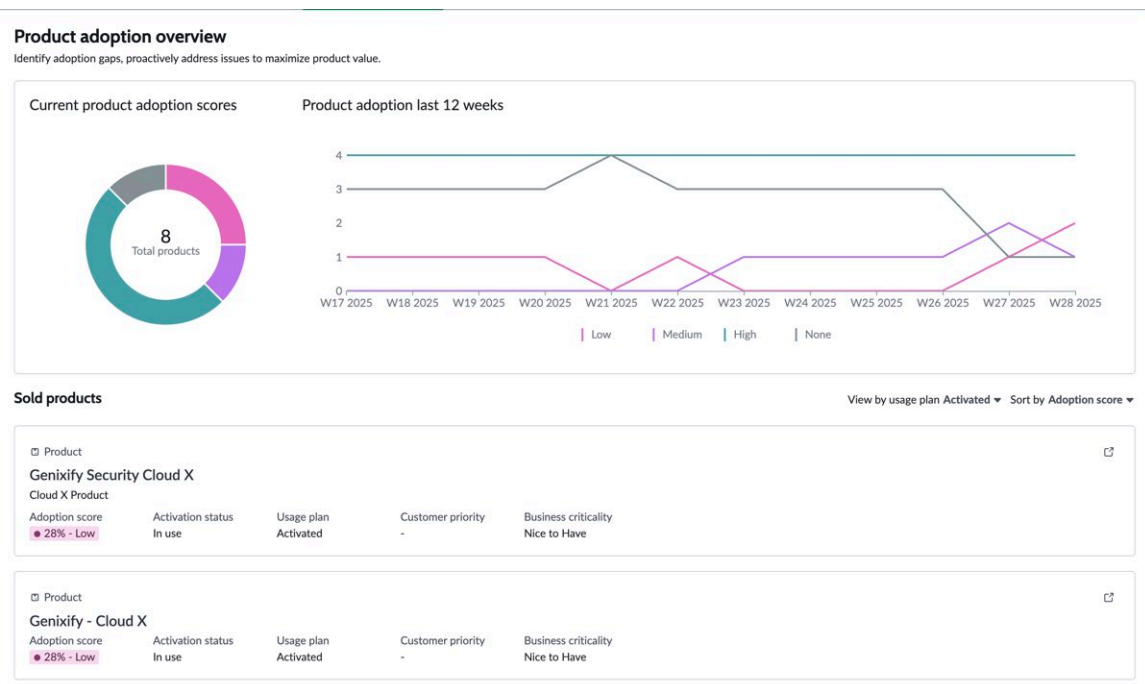
|                                                        |                                                                                                   |                  |             |                 |  |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-----------------|--|
| Success objective                                      |                                                                                                   |                  |             |                 |  |
| <b>Decommission Legacy Costs</b>                       | Lower costs spent annually on legacy systems that are nearing end of life by moving to the cloud. |                  |             |                 |  |
| Due Date                                               | Start date                                                                                        | Key contact      | Assigned to | Products        |  |
| 2024-10-31 05:24:31                                    | 2024-05-03 05:24:28                                                                               | Jason Occhialini | David Loo   | Cloud X Product |  |
| 0% achieved - 0 out of 8 success initiatives completed |                                                                                                   |                  |             |                 |  |

|                                                        |                                                                                                    |             |             |                 |  |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|--|
| Success objective                                      |                                                                                                    |             |             |                 |  |
| <b>Optimize Outage Response Effort (Fulfiller)</b>     | Drastically reduce outage times when they occur to ensure maximum availability and lower downtime. |             |             |                 |  |
| Due Date                                               | Start date                                                                                         | Key contact | Assigned to | Products        |  |
| 2024-11-30 13:06:26                                    | 2024-05-03 13:06:22                                                                                | -           | Abel Tuter  | Cloud X Product |  |
| 0% achieved - 0 out of 1 success initiatives completed |                                                                                                    |             |             |                 |  |

|                                                        |                                                                                                        |             |             |                 |  |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|--|
| Success objective                                      |                                                                                                        |             |             |                 |  |
| <b>Customer Experience Digital Transformation</b>      | Optimize digital technology products to fundamentally change how the business works and deliver value. |             |             |                 |  |
| Due Date                                               | Start date                                                                                             | Key contact | Assigned to | Products        |  |
| 2025-05-03 13:18:32                                    | 2024-05-03 13:18:27                                                                                    | -           | Abel Tuter  | Cloud X Product |  |
| 0% achieved - 0 out of 1 success initiatives completed |                                                                                                        |             |             |                 |  |

## Produkteinführung

Auf dieser Registerkarte können Sie die Produkteinführungspunktzahl für alle anwendbaren verkauften Produkte anzeigen, die dieser Interaktion zugeordnet sind. Die Einführungspunktzahl wird anhand der berechneten Metriken bestimmt, die für die verkauften Produkte konfiguriert wurden. Unter [Definieren Sie eine berechnete Metrikdatenquelle](#) finden Sie weitere Details.



Die folgenden Details sind enthalten:

- Das Diagramm zeigt Produkteinführungspunktzahlen für die letzten 12 Wochen, aufgeschlüsselt nach Woche. Wenn Sie den Mauszeiger über Datenpunkte bewegen, können Sie die Menge der Produkte anzeigen, die innerhalb jeder Einführungskategorie (Niedrig, Mittel, hoch und keine) für eine bestimmte Woche verkauft wurden.

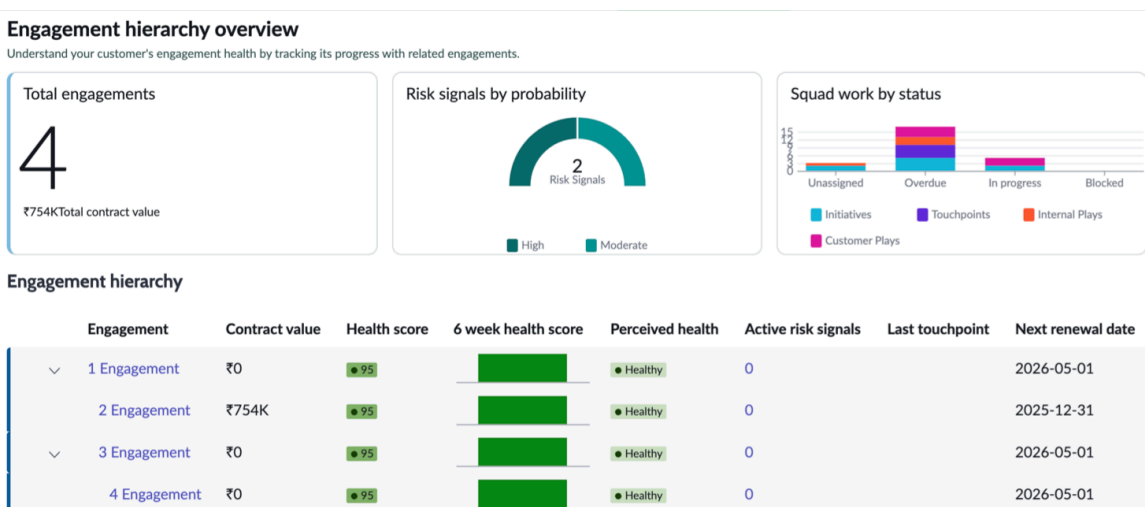
- Das Kreisdiagramm zeigt einen Snapshot der aktuellen Verteilung der Einführungspunktzahl ab dem heutigen Datum. Wählen Sie Gesamtprodukte aus, um einen Drilldown durchzuführen, um die Liste „Produktnutzung“ anzuzeigen. Sie können einen Drilldown zu einem bestimmten Produktnutzungsdatensatz durchführen.
- Die Liste der verkauften Produkte, die dieser Interaktion zugeordnet sind, wird angezeigt. Wählen Sie Aus  Um einen Drilldown zu durchzuführen [Produktnutzungsdatensatz](#) Seite.
  - Anzeigen nach: Sie können die angezeigte Liste filtern nach:
    - Alle
    - Aktiviert
    - Geplant
    - Kein Plan
    - Deaktiviert
  - Sortieren nach: Sie können die Liste sortieren nach:
    - Kundenpriorität
    - Akzeptanzpunktzahl
    - Business-Relevanz
    - Aktivierungsstatus

## Erneuerung und Erweiterung

Auf dieser Registerkarte können Sie eine Liste aller aktiven Verträge anzeigen, die dieser Interaktion zugeordnet sind. Sie können die allgemeinen Details jedes Vertrags anzeigen und den Link auswählen, um einen Drilldown zur Seite „Vertrag“ durchzuführen.



## Interaktionshierarchie



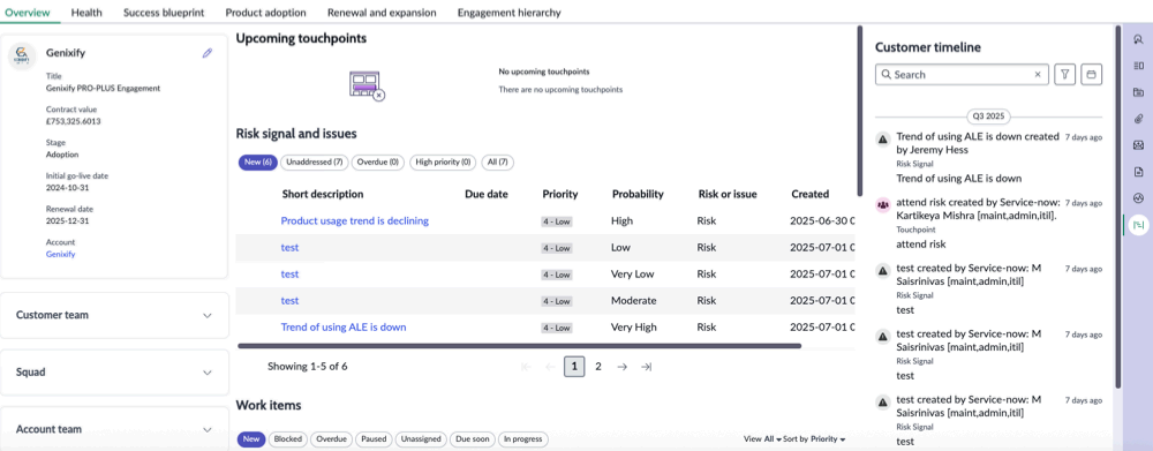
Diese Registerkarte bietet einen Überblick über die Integrität der Interaktion des Kunden. Diese Registerkarte ist eine bedingte Registerkarte, die standardmäßig nicht sichtbar ist. Um diese Registerkarte anzuzeigen, muss in der zugehörigen Interaktion eine untergeordnete Interaktion verfügbar sein. Sie enthält die folgenden Details:

- Gesamtzahl der Interaktionen: Zeigt die Gesamtzahl der Interaktionen und den Gesamtvertragswert im Zusammenhang mit dem Account an.
- Risikosignale nach Wahrscheinlichkeit: Zeigt die mit diesem Account verbundenen Risiken an.
- Teamarbeit nach Status: Zeigt den Arbeitsstatus des Teams an, das an diesem Account beteiligt ist.
- Interaktionshierarchie: Zeigt die aktiven Interaktionen für diesen Account an. Zeigt in den Interaktionen die übergeordnete und untergeordnete Beziehung an.

Jede Hierarchie, die einen Zyklus bildet, ist keine gültige Hierarchie.

Kundenzeitleiste

Die Kundenzeitleiste verfolgt alle zugehörigen Aktivitäten des Interaktionsdatensatzes und zeigt sie an. Zur Unterstützung der Anwendung werden 23 Aktivitäten standardmäßig im Interaktionsdatensatz versendet.



Informationen zum Konfigurieren der Aktivitäten im Interaktionsdatensatz finden Sie unter [Konfigurieren Sie Aktivitätstypen für die Ansicht „Kundenverlauf“](#).

Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs

Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Seite „Interaktionsdatensatz“ enthält die folgenden Registerkarten.

Registerkarten der Interaktionsdatensatzseite im kontextbezogenen Seitenbereich

| Registerkarte       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recommended Actions | Die Registerkarte empfohlene Aktionen enthält <a href="#">KI-Suche</a> Funktionalität. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. |

## Registerkarten der Interaktionsdatensatzseite im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

| Registerkarte              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen.</p> <p>In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen.</li> <li>• Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse.</li> <li>• Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse.</li> <li>• Öffnen Sie die Suchergebnisse in der Vollansicht auf einer Unterregisterkarte für Datensätze.</li> <li>• Führen Sie die folgenden Aktionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Artikel anzeigen und anfügen</li> <li>◦ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren.</li> </ul> </li> <li>• Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol Aktionsverlauf wählen.</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Verwenden Sie die KI-Suche in Empfohlene Aktionen Zum Lösen von Fällen</a> .</p> <p><b>i Hinweis:</b> Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert <a href="#">Empfohlene Aktionen</a>  Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.</p> |
| <b>Activity Stream</b>     | Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Zugehörige Elemente</b> | <p>Die Registerkarte zugehörige Elemente bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen.</p> <p>Die Seite „Interaktionsdatensatz“ enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.</p> <p>Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn erweitert, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Registerkarten der Interaktionsdatensatzseite im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

| Registerkarte                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anhang</b>                 | Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>E-Mail-Vorlagen</b>        | Die Registerkarte E-Mail-Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „an“, „CC“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll. |
| <b>Vorlage</b>                | Die Registerkarte Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Formularvorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können beim Erstellen eines Datensatzes, z. B. eines Incident oder Change, eine Vorlage manuell anwenden.                                                                                                              |
| <b>Datensatzinformationen</b> | Die Registerkarte Datensatzinformationen zeigt eine Übersicht über den Interaktionsdatensatz an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Kundenzeitleiste</b>       | Auf der Registerkarte Kundenzeitleiste werden die Aktivitäten für Interaktionsdatensätze visuell angezeigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### Erfolgsziel-Datensatzseite

Diese Seite bietet eine detaillierte Ansicht des Erfolgsziels und der zugehörigen Ergebnisse und Initiativen, wie im Erfolgs-Blueprint definiert.

Um diese Seite anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Melden Sie sich als Anwender mit der Rolle `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg** > **Alle Interaktionen**, Und öffnen Sie eine Interaktion.
4. Wählen Sie aus **Erfolgs-Blueprint** Registerkarte und klicken Sie auf  Symbol zum Öffnen der Seite.

Diese Seite enthält die folgenden Abschnitte:

- **Header:** Dieser Abschnitt zeigt den Fortschritt, die Priorität, den Status, die Treiberkategorie, die Anzahl der Tage, die dieses Ziel noch abgeschlossen werden kann, und das geplante Enddatum.
- **Erfolgsergebnisse:** Die Erfolgsergebnisse, die dem Ziel zugeordnet sind. Für jedes Ziel können Sie den Status, den realisierten Wert (der aktuelle Wert basierend auf dem erreichten Prozentsatz des Ziels) und die Anzahl der Tage anzeigen, die dieses Ergebnis noch erreicht werden soll. Wählen Sie ein Erfolgsergebnis aus, um die ihm zugeordneten Erfolgsinitiativen anzuzeigen. Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Dient zum Drilldown zur Erfolgsergebnisseite.

- **Erfolgsinitiativen:** Die Liste der Initiativen, die dem ausgewählten Erfolgsergebnis zugeordnet sind. Betreff, Fortschritt und Anzahl der verbleibenden Tage werden angezeigt. Klicken Sie auf **Nummer** Spalte zum Drilldown zur Datensatzseite der Erfolgsinitiative.

### Primäre Datensatzseite für Erfolgsergebnis

Ein primäres Erfolgsergebnis bezieht sich auf das Ergebnis oder Ziel, das verwendet wird, um den Erfolg eines Erfolgsziels zu messen.

Wenn Sie einen Erfolgs-Blueprint für eine Interaktion erstellen, können Sie Erfolgsziele und Ergebnisse für jedes Ziel definieren. Details siehe [Erfolgs-Blueprint erstellen](#). Sie können diese Seite entweder anzeigen, indem Sie von der Seite „Interaktionsdatensatz“ aus navigieren, oder indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Melden Sie sich als Anwender mit der Rolle `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` an.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Ergebnisse** Und klicken Sie auf **Nummer** Spalte zum Öffnen des primären Erfolgsergebnisdatsatzes.

Diese Seite enthält die folgenden Registerkarten:

- **Details:** Siehe [Erstellen Sie ein primäres Erfolgsergebnis](#) Für eine detaillierte Beschreibung der Felder.
- **Erfolgsinitiativen:** Zeigt die Liste der Erfolgsinitiativen an, die diesem Ergebnis zugeordnet sind.
- **Genehmiger:** Zeigt die Liste der Genehmiger für dieses Ergebnis an.
- **Risikosignale und Probleme:** Listet alle Risikosignale oder Probleme auf, die diesem Ergebnis zugeordnet sind.

### Zeigen Sie die Produktnutzungs- und Fähigkeitsdaten an

Zeigen Sie die Produktnutzungs- und Fähigkeitsdaten für ein bestimmtes verkauftes Produkt über einen bestimmten Zeitraum an.

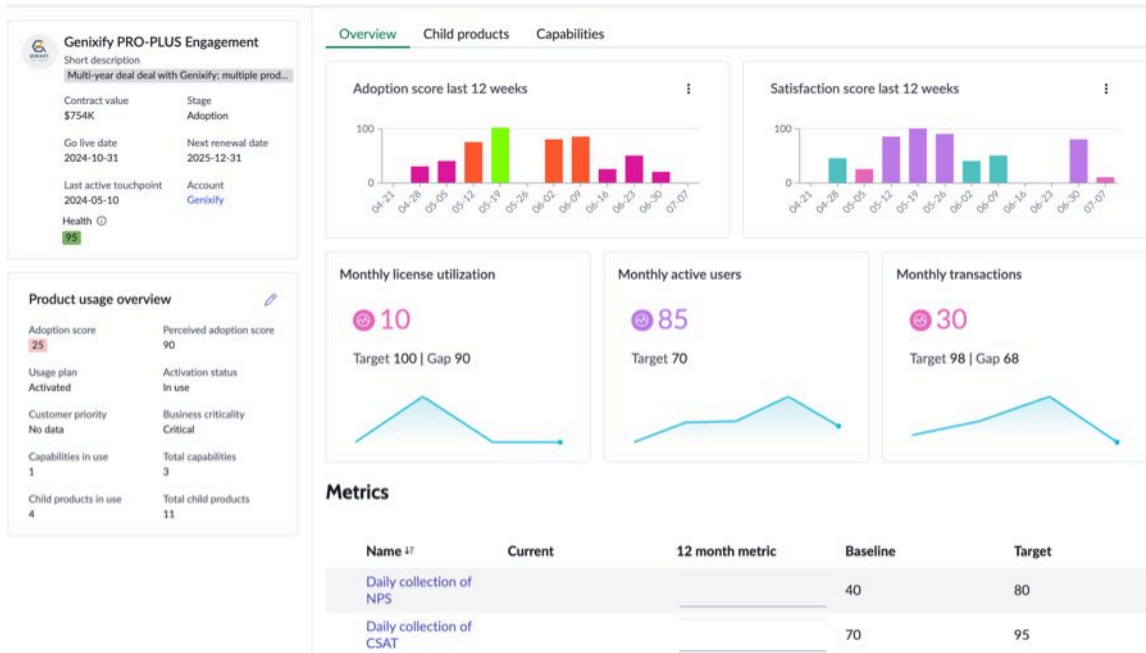
Produktnutzungsdaten bieten Einblicke in die Interaktion von Kunden mit einem Produkt. Es umfasst verschiedene Metriken und Datenpunkte, die helfen zu verstehen, wie effektiv ein Produkt eingeführt und verwendet wird. Diese Daten helfen Kundenerfolgsmanagern, die Daten zu analysieren, Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren und fundierte Entscheidungen zu treffen. Die auf dieser Seite angezeigten Daten werden mit der Tabelle „Visualisierungen von DEC-Einblicken“ konfiguriert. Details siehe [Konfigurieren Sie DCE-Visualisierungen](#).

1. Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbares CSM/FSM-WorkPACE** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
3. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Interaktionen** Und wählen Sie aus **Nummer** Spalte zum Öffnen des Interaktionsdatensatzes.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte Produkteinführung. Wählen Sie eine Interaktion aus der Liste verkaufte Produkte aus, und wählen Sie aus , Um zur Seite „Produktnutzung“ zu navigieren.

Diese Seite enthält die folgenden Registerkarten:

- Übersicht
- Untergeordnete Produkte
- Fähigkeiten

Cloud X Product



Auf der Registerkarte Übersicht werden wöchentliche Aufgliederungsdaten für die folgenden Metriken angezeigt:

- Einführungspunktzahl in den letzten 12 Wochen
- Zufriedenheitspunktzahl in den letzten 12 Wochen
- Anzahl der im Monat verwendeten Lizenzen
- Anzahl der monatlichen aktiven Anwender
- Anzahl der monatlichen Transaktionen

Im Abschnitt Metriken werden alle zusätzlichen Metriken aufgelistet, die zur Produktnutzung beitragen.

Auf der Registerkarte „untergeordnete Produkte“ wird eine Liste aller untergeordneten Produkte angezeigt, die dem übergeordneten verkauften Produkt zugeordnet sind. Klicken Sie auf einen untergeordneten Produktlink, um Detailinformationen zu den Nutzungsdaten für dieses Produkt anzuzeigen.

Auf der Registerkarte Fähigkeiten wird eine Liste aller Fähigkeiten angezeigt, die dem ausgewählten verkauften Produkt zugeordnet sind. Klicken Sie auf den Namen, um einen Drilldown zur Seite „Fähigkeitsnutzung“ durchzuführen.



Auf dieser Seite wird die Punktzahl der Fähigkeiteneinführung in den letzten 12 Wochen angezeigt. Die Metriken, die zu den Nutzungsdaten beitragen, werden ebenfalls angezeigt.

## Zeigen Sie Kundenerfolgssfälle im Kundenserviceportal an

Zeigen Sie Kundenerfolgssfall-Datensätze oder Fallaufgaben-Datensätze im an Kundenservice-Management (CSM) Portal.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent
- sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Customer
- sn\_customerservice.customer\_case\_manager

### Prozedur

1. Verwenden Sie den Namen und das Passwort, die Sie während des Registrierungsprozesses erstellt haben, um sich beim Kundenserviceportal anzumelden.  
Siehe [Customer Service Portal verwenden](#) für die Details.
2. Wählen Sie auf der Homepage aus **Meine Listen** Zum Anzeigen der Kundenerfolgssfälle und Fallaufgaben. Abhängig von Ihrer Anwenderrolle können Sie die folgenden Listen anzeigen:
  - Alle Erfolgsinitiativen: Verfügbar für interne Anwender mit sn\_acct\_lc.Customer\_Success\_Agent und für Kunden mit sn\_acct\_lc.Customer\_Success\_Customer und sn\_customerservice.Customer\_Case\_Manager.

Alle Erfolgsinitiativen, die der Kundeninteraktion zugeordnet sind, werden in Form einer Liste angezeigt.

- Meine Erfolgsinitiativen: Verfügbar für Anwender mit sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent und sn\_customerservice.Customer\_Case\_Manager.

Für interne Anwender werden alle Erfolgsinitiativen, die dem angemeldeten Anwender zugewiesen sind, in der Liste angezeigt.

Für Kunden muss das Kontrollkästchen im Formular „Erfolgsinitiativen“, das für den Kunden sichtbar ist, „wahr“ sein, und der angemeldete Anwender muss sich im Kontaktfiter befinden.

- Alle Erfolgsfälle: Verfügbar für interne Anwender mit sn\_acct\_lc.Customer\_Success\_Agent und für Kunden mit sn\_acct\_lc.Customer\_Success\_Customer und sn\_customerservice.Customer\_Case\_Manager.

Alle Erfolgsfälle, die der Kundeninteraktion zugeordnet sind, werden in Form einer Liste angezeigt.

- Meine Erfolgsfälle: Verfügbar für Anwender mit sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Agent und sn\_customerservice.Customer\_Case\_Manager.

Für interne Anwender werden alle Erfolgsfälle, die dem angemeldeten Anwender zugewiesen sind, in der Liste angezeigt.

Für Kunden muss in den Erfolgsfällen das Kontrollkästchen für den Kunden sichtbares Formular „wahr“ sein, und der angemeldete Anwender muss sich im Kontaktfiter befinden.

- Alle Kontaktpunkte: Verfügbar für interne Anwender mit sn\_acct\_lc.Customer\_Success\_Agent und für Kunden mit sn\_acct\_lc.Customer\_Success\_Customer und sn\_customerservice.Customer\_Case\_Manager.

Alle Kontaktpunktfälle, die der Kundeninteraktion zugeordnet sind, werden in Form einer Liste angezeigt.

- Meine Kontaktpunkte: Verfügbar für Anwender mit sn\_acct\_lc.Customer\_Success\_Agent und sn\_customerservice.Customer\_Case\_Manager.

Alle dem angemeldeten Anwender zugewiesenen Kontaktpunkte werden in der Liste angezeigt.

- i Hinweis:** Wenn Sie im Serviceportal nach etwas suchen, werden die Suchergebnisse separat angezeigt **Quellen** : Erfolgsfälle, Erfolgsfallaufgaben, Erfolgsinitiativen und Kontaktpunkte.

### 3. Wählen Sie im aus **Alle Erfolgsinitiativen** In der Liste.

Alle Erfolgsinitiativen im Zusammenhang mit dem ausgewählten Account werden angezeigt.

### 4. Wählen Sie auf einem aus **Erfolgsinitiative** In der Liste.

- i Hinweis:** Der Header-Abschnitt für den Fall und die Fallaufgaben kann konfiguriert werden, 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 Fallnummer, Status, Account, Betreff, Fälligkeitsdatum, und verbleibende Tage.
- Wählen Sie die Aufgabe aus, um zusätzliche Informationen wie Erfolgsfallaufgabe, Aktivitäten und Anhänge anzuzeigen.
- Der linke Abschnitt enthält die folgenden Details:

- Allgemeine Anweisungen: Enthält eine kurze Beschreibung und eine detaillierte Fallbeschreibung.
- Produktinformationen: Zeigt die Produktinformationen an.
- Freigegebene Artikel: Zeigt Wissensartikel an, die für Sie freigegeben wurden. Wählen Sie den artikellink aus, um Details anzuzeigen.

##### 5. Wählen Sie im aus **Alle Erfolgsfälle** In der Liste.

Alle Erfolgsfälle im Zusammenhang mit dem ausgewählten Account werden angezeigt.

Alle Aktivitäten im Zusammenhang mit der Fallaufgabe werden angezeigt.

##### 6. Wählen Sie im aus **Alle Kontaktpunkte** In der Liste.

Alle Kontaktpunkte im Zusammenhang mit dem ausgewählten Account werden angezeigt.

Alle Aktivitäten im Zusammenhang mit der Fallaufgabe werden angezeigt.

## Kontaktpunkt-Homepage

Während des Interaktionslebenszyklus planen Kundenerfolgsmitarbeiter regelmäßige Kontaktpunkte mit Kunden, um den Fortschritt zu bewerten, Feedback zu geben und Anleitungen anzubieten.

Kontaktpunkte verbessern die Kommunikation zwischen Kundenerfolgsteams und Kunden während des gesamten Interaktionslebenszyklus. Regelmäßige Kontaktpunkte stellen sicher, dass die internen und externen Teams an den Zielen und Ergebnissen der Interaktion ausgerichtet sind.

The screenshot displays the 'Weekly Check-In' interface in ServiceNow. On the left, a sidebar for the 'Genixify' account shows contract value (\$3M), live date (2024-10-31), and last active touchpoint (2024-12-15). The main area features a table of scheduled check-ins for December 2024 and January 2025. Each entry includes a series name, start/end date, meeting link, and invitees. A right-hand panel lists related items such as Appointments (0), Emails (1), Success Objectives (4), Success Outcomes (10), Success Initiatives (13), Success Cases (7), Success Tasks (2), Risk Signals and Issues (3), and Internal Plays (5). At the bottom right, specific internal play details are shown, including the number (INTPY0001004), engagement (AENG0000002), short description (Internal Training ...), and assigned to (Jeremy Hess).

Die folgenden Optionen sind verfügbar:

- **Besprechen:** Auswählen **Besprechen** Um eine Sidebar-Diskussion über diesen Kontaktpunkt zu starten. Wählen Sie im Popup-Fenster die Teilnehmer aus, die an der Diskussion teilnehmen müssen, geben Sie eine kurze Nachricht ein, und wählen Sie aus **Beginnen Sie die Diskussion**. Ein Fenster mit einem Link zum Datensatz für diesen Kontaktpunkt wird angezeigt. Wählen Sie Aus **Datensatz öffnen** Und beginnen Sie die Diskussion. Wenn die Diskussion abgeschlossen wurde, können Sie die Details im Aktivitätenstrom anzeigen.
- **Erfolgswiedergabe erstellen:** Siehe [Erstellen Sie eine Erfolgswiedergabe](#).

- **Kontaktpunkt schließen:** Wählen Sie aus **Schließen Sie den Kontaktpunkt** Option aus dem Dropdown-Menü „weitere Aktionen“. Sie werden aufgefordert, die Pflichtfelder einzugeben. Wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol Geben Sie im Detailbereich des Kontaktpunkts die erforderlichen Felder ein, und wählen Sie aus **Speichern** . Wählen Sie Aus **Schließen Sie den Kontaktpunkt** Nachdem Sie die Pflichtfelder ausgefüllt haben. Wählen Sie den Abschlusscode und die Abschlussnotizen aus, und wählen Sie aus **Schließen** Zum Schließen des Kontaktpunkts.
- **Kontaktpunkt abbrechen:** Wählen Sie aus **Brechen Sie den Kontaktpunkt ab** Option aus dem Dropdown-Menü „weitere Aktionen“. Der Abschlusscode wird automatisch aktualisiert, um die Statusänderung widerzuspiegeln. Geben Sie die Abschlussnotizen ein, und wählen Sie aus **Abbrechen** . Wenn alle anderen Pflichtfelder ausgefüllt wurden, wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt, die angibt, dass der Kontaktpunkt abgebrochen wurde. Wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt wurden, wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol Geben Sie im Detailbereich des Kontaktpunkts die erforderlichen Felder ein, und wählen Sie aus **Speichern** Um den Kontaktpunkt abzubrechen.

Wenn der Kontaktpunkt gelöscht wird, werden alle zugehörigen Besprechungen des Kontaktpunkts gelöscht.

Die Kontaktpunkt-Homepage enthält die folgenden Registerkarten:

- Meetings
- E-Mails
- Erfolgsaufgaben

Im linken Bereich werden die Details des Accounts angezeigt, dem der Kontaktpunkt zugeordnet ist. Die Details des Kontaktpunkt-Datensatzes werden ebenfalls angezeigt. Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um die Details zu ändern, und wählen Sie aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Datensatzes.

## Meetings

Auf dieser Registerkarte wird eine Liste der bevorstehenden Kontaktpunkt-Meetings und der bereits stattgefundenen Meetings angezeigt. Für jede auf der Seite aufgeführte Besprechung werden der Titel, das Start- und Enddatum, der Besprechungslink, die Liste der eingeladenen Personen und der Besprechungsstatus angezeigt. Wählen Sie Aus **Besprechung hinzufügen** Um eine neue Besprechung zu planen. Geben Sie die folgenden Details ein:

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Besprechungsbetreff | Geben Sie eine Beschreibung für die Besprechung ein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Status              | <p>Dies kann sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entwurf:</b> Eine neu erstellte Besprechung befindet sich im Status „Entwurf“. Sie bleibt in diesem Status, bis der Status auf „geplant“ aktualisiert wird. Sie können eingeladene Personen, Besprechungskadenz, Standort und andere Informationen hinzufügen, wenn der Status aktualisiert wird.</li> <li>• <b>Geplant:</b> Eine Besprechung im Status „geplant“ wird für ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit und mit einer Liste der eingeladenen Personen festgelegt. Eine geplante</li> </ul> |

| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>Besprechung kann entweder eine wiederkehrende Besprechung oder ein einmaliges Ereignis sein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossen: Eine Besprechung, die bereits abgeschlossen wurde. Besprechungen in diesem Status können bei Bedarf gespeichert oder aufgezeichnet werden.</li> </ul>                                                                                                     |
| Besprechungstyp       | <p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status auf „geplant“ festgelegt ist. Dies kann sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ad-hoc</li> <li>• Wöchentlicher Status</li> <li>• QBR</li> <li>• Erneuerung</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Startdatum und -zeit  | <p>Geben Sie das Startdatum und die Startzeit ein, zu der die Besprechung geplant werden soll.</p> <p>Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Enddatum und -zeit    | <p>Geben Sie das Enddatum und die Endzeit für die Besprechung ein.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Besprechungsdauer darf 24 Stunden nicht überschreiten.</li> <li>• Das Datum „Wiederholen bis“ muss nach dem Enddatum liegen.</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| Eingeladene Anwender  | <p>Wählen Sie die eingeladenen Personen für die Besprechung aus der Dropdown-Liste aus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kadenz                | <p>Geben Sie die Kadenz für die Besprechung an. Dies kann sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zweimal pro Woche</li> <li>• Täglich</li> <li>• Monatlich</li> <li>• Vierteljährlich</li> <li>• Wöchentlich</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| Wiederholen bis       | <p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld „Kadenz“ einen Wert auswählen. Geben Sie das Datum an, bis zu dem der Besprechungsrythmus wiederholt werden soll.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Standardmäßig können Sie die Besprechungsreihe für einen maximalen Zeitraum von 365 Tagen einrichten. Sie können diesen Wert in ändern <code>sn_Meeting_mgmt.Meeting_Series_repeat_limit</code> Systemeigenschaft.</p> |
| Virtuelle Besprechung | <p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um virtuelle Besprechungen zu aktivieren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Videosoftware         | <p>Wählen Sie Ihren Anbieter für virtuelle Besprechungen aus, z. B. Zoom Oder Google Meet aus der Liste.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Besprechungslink      | <p>Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie auswählen Zoom Im Feld Videosoftware. Für Details zum Einrichten und Konfigurieren Zoom,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Feld             | Beschreibung                                                                                                              |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | Siehe <a href="#">Konfigurieren Zoom Dient zum Erstellen einer Kontaktpunkt-Besprechungszusammenfassung</a> .             |
| Standorte        | Wählen Sie einen oder mehrere Standorte aus der Dropdown-Liste aus.                                                       |
| Agenda           | Geben Sie die Agenda für das Meeting ein.                                                                                 |
| Interne Hinweise | Geben Sie alle internen Notizen für die Besprechung ein.                                                                  |
| Anhänge          | Wählen Sie Aus <b>Fügen Sie eine Datei hinzu</b> Zum Hochladen eines oder mehrerer Anhänge mit der Besprechungseinladung. |

Wählen Sie Aus **Erstellen** Zum Speichern und Erstellen der Besprechung. Die geplante Besprechung wird auf der Seite „Besprechungen“ angezeigt. Eine E-Mail-Einladung wird an alle eingeladenen Personen für die Besprechung gesendet. Basierend auf der von Ihnen angegebenen Kadenz wird die geplante Besprechungsreihe auf der Seite „Besprechungen“ angezeigt.

### **Hinweis:**

- Besprechungseinladungen werden nur für Besprechungen in gesendet **Geplant** status.
- Wenn eine Besprechung oder eine Besprechungsreihe abgebrochen wird, wird die E-Mail, die angibt, dass sie abgebrochen wurde, an die eingeladenen Besprechungsmitglieder gesendet.
- Wenn die Besprechungsdetails wie Uhrzeit oder Ort geändert werden, wird automatisch eine aktualisierte Einladung an alle eingeladenen Besprechungsmitglieder gesendet.
- Das Start- und Enddatum für eine Besprechungsreihe darf nicht nach liegen *Repeat until* Datum.
- Wenn eine Besprechungsreihe erweitert wird, müssen neue Besprechungsvorkommen für zukünftige Daten geplant werden. Alle Aktualisierungen an einer Besprechungsreihe wirken sich nur auf bevorstehende Besprechungen aus.
- Wenn eine Besprechungsreihe auf ein früheres Datum verschoben wird, werden alle zukünftigen Vorkommen abgebrochen.
- Wenn eine Besprechung als abgeschlossen markiert oder Notizen aktualisiert werden, werden Besprechungsnotizen an alle Teilnehmer gesendet.
- Ein einzelnes Besprechungsvorkommen kann abgebrochen werden.

Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Wählen Sie eine Besprechung aus, um die Details zu ändern. Wenn die Besprechung Teil einer Serie ist, können Sie entweder eines der Vorkommen bearbeiten oder auswählen **Bearbeiten Sie die Serie** Dient zum Aktualisieren der gesamten Besprechungsreihe.
- Wählen Sie Aus **Vorkommen abbrechen** Um die ausgewählte Besprechung abzubrechen, oder wählen Sie aus **Serie abbrechen** Zum Abbrechen der gesamten Besprechungsreihe.
- Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren der Besprechung oder Besprechungsreihe.
- Um einen Kontaktpunkt zu schließen, wählen Sie aus **Schließen Sie den Kontaktpunkt** Und geben Sie den Abschlusscode und die Abschlussnotizen ein. Wählen Sie einen der Abschlusscodes aus, und wählen Sie aus **Schließen** .

- Behandelt
- Nicht behandelt
- Abgebrochen
- Um einen Kontaktpunkt abzubrechen, wählen Sie aus **Brechen Sie den Kontaktpunkt ab**. Der Abschlusscode wird auf „Abgebrochen“ festgelegt, und das Feld Status wird aktualisiert. Wenn ein Kontaktpunkt abgebrochen wird:
  - Vorhandene geplante Besprechungen sind weiterhin verfügbar, Sie können jedoch keine neuen Besprechungen planen.
  - E-Mails und Erfolgsaufgaben können für den geschlossenen oder abgebrochenen Kontaktpunkt nicht hinzugefügt werden.

**i Wichtig:** Die folgenden Änderungen wurden in den Kontaktpunkttabellen in vorgenommen Zurich Release:

| Tabellenname                                                                     | Feldname                                                                                                                       | Status      |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Besprechungsdetails<br>(sn_Meeting_mgmt_Meeting_Details)                         | Besprechungspasswort                                                                                                           | Hinzugefügt |
| Details zu virtuellen Besprechungen<br>(sn_Meeting_mgmt_Virtual_Meeting_Details) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besprechungsinstanz-ID</li> <li>• Tatsächliches Startdatum der Besprechung</li> </ul> | Hinzugefügt |
| Besprechungsdetails<br>(sn_Meeting_mgmt_Meeting_Details)                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besprechungslink</li> <li>• Besprechungspasswort</li> </ul>                           | Überholt    |

Führen Sie aus **Besprechungsfelder Migrieren** Skript zum Migrieren der Daten der Felder „Besprechungs-ID“, „Besprechungslink“ und „Besprechungspasswort“ aus der Tabelle „Details zu virtuellen Besprechungen“ in die Tabelle „Besprechungsdetails“.

## E-Mails

Auf dieser Registerkarte kann der Customer Success Agent E-Mails an die Anwender senden, die im Feld Kontakt im Kontaktpunkt angegeben sind. Standardmäßig wird der E-Mail-Header automatisch mit der E-Mail-Adresse des Kontakts und dem Betreff des Accounts ausgefüllt.

Sie können:

- Wählen Sie aus *Erweitern Sie E-Mail* Symbol zum erweitern der E-Mail. Sie fügen die E-Mail-IDs hinzu oder löschen sie und aktualisieren den Betreff bei Bedarf.
- Wählen Sie aus *Kennzeichnung* Symbol zum Markieren dieser E-Mail als wichtig.
- Wählen Sie aus *Öffnen Sie Entwurf auf einer Registerkarte* Symbol zum Anzeigen der E-Mail auf einer neuen Registerkarte. Wählen Sie aus *Zeigen Sie Entwürfe an* Symbol und dann **Entwurf verwalten** Zum Anzeigen von Entwurfsversionen der E-Mail. Wählen Sie einen Entwurf aus der Liste aus, und wählen Sie aus **Anwenden** Und verwenden Sie es für Ihre E-Mail.

- Wenn Sie beim Schreiben einer E-Mail den zuletzt gespeicherten Entwurf im Abschnitt Verfassen anzeigen möchten, müssen Sie den E-Mail-Editor (Mini) einrichten. Siehe [E-Mail-Composer \(Mini\) UIB-Setup](#)  Für die Details.
- Wählen Sie im rechten Bereich die Kontaktpunkt-E-Mail-Vorlage aus, und wählen Sie aus **Vorlage Anwenden**. Ihre E-Mail-Adresse wird gemäß der Kontaktpunktvorlage formatiert, die Sie angewendet haben.
- Wählen Sie Aus **Datei anhängen**. Sie können eine Datei entweder über Ihren Computer oder über den Kontaktpunkt-Datensatz anhängen. Wählen Sie die Datei aus, die angehängt werden soll, und wählen Sie sie aus **Hinzufügen** Um die Datei an Ihre E-Mail anzuhängen.

Wählen Sie Aus **E-Mail senden**. Navigieren Sie zu *E-Mails* Registerkarte, um die von Ihnen gesendete E-Mail anzuzeigen. Sie können auch die Liste der E-Mails in absteigender Reihenfolge des Sendedatums anzeigen. Sie können die Suchoption verwenden, um E-Mails anzuzeigen, die bestimmte Kriterien erfüllen, die Liste nach E-Mail-Typ und gekennzeichneten E-Mails zu filtern und zusätzliche Filtersätze zu erstellen. Sie können die gesendeten und empfangenen E-Mails auch in den E-Mails im Abschnitt „zugehörige Elemente“ anzeigen.

## Erfolgsaufgaben

Sie können die Erfolgsaufgaben anzeigen, die diesem Kontaktpunkt zugeordnet sind.

1. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Erfolgsaufgabe für diesen Kontaktpunkt. Die Seite neue Erfolgsaufgabe erstellen wird angezeigt. Siehe **<Erfolgsfallaufgabe>\*\*\* zum Hinzufügen des Links \*\*\*** Für die Details.
2. Geben Sie die Details auf dieser Seite ein, und wählen Sie aus **Speichern**. Die neu erstellte Erfolgsaufgabe wird jetzt im angezeigt *Erfolgsaufgaben* Seite.

## Kontaktpunktplaner

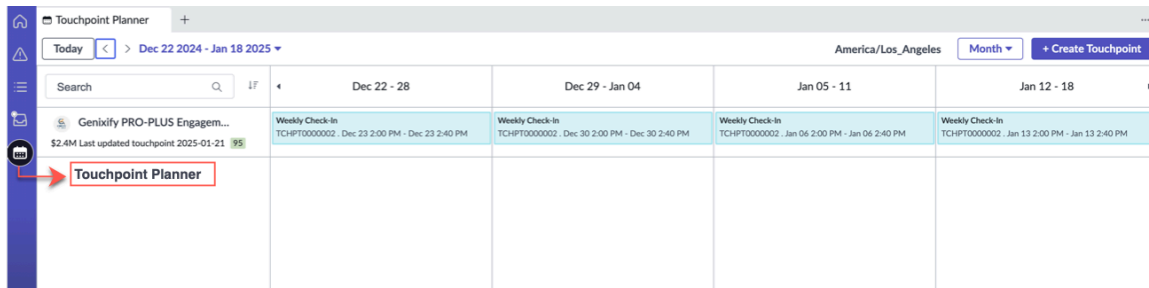
Der Kontaktpunktplaner zeigt eine Kalenderansicht verschiedener Kontaktpunkte für alle Accounts an, die dem Customer Success Manager zugeordnet sind.

### Hinweis:

- Interaktionen können vom Interaktionsaccount-Manager, dem Kundenerfolgsmanager oder dem Teammitglied angezeigt werden, das der Interaktion zugeordnet ist.
- Kontaktpunkte können vom Interaktions-Account-Manager, vom Kundenerfolgsmanager oder vom Teammitglied angezeigt werden, das dem Kontaktpunkt zugewiesen ist.
- Die Besprechung kann vom Interaktionsaccount-Manager, Kundenerfolgsmanager, Besprechungsorganisator oder Teammitglied angezeigt werden, die dem Kontaktpunkt zugewiesen sind.

Der Kontaktpunktplaner bietet eine Kalenderansicht der Kontaktpunkte, organisiert nach Account-Interaktion und Art des Kontaktpunkts, Priorität und Status. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Kontaktpunktplaner anzuzeigen:

1. Melden Sie sich als Anwender mit an `sn_acct_lc.Customer_success_Agent` Rolle.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und klicken Sie auf **Kontaktpunktplaner** Symbol im linken Navigationsbereich.



Sie können dann wie folgt vorgehen:

- Geben Sie ein Kriterium in das Feld Suche ein, um Kontaktpunkte und Besprechungen anzuzeigen, die den Kriterien entsprechen.
- Klicken Sie auf  Symbol zum Sortieren der Liste nach Vertragswert, Integritätspunktzahl oder zuletzt aktualisierten Kontaktpunkten.
- Klicken Sie Auf **Heute** Zum Anzeigen der Liste der Kontaktpunkte und Besprechungen, die für heute geplant wurden.
- Wählen Sie einen Datumszeitraum aus, um den Zeitplan für diesen Zeitraum anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Woche** Oder **Monat** Option zum Anzeigen des Zeitplans für die Woche oder den Monat nach Bedarf.
- Die Zeitzone zeigt die aktuelle Zeitzone des angemeldeten Anwenders an.
- Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Einen Kontaktpunkt** Um einen neuen Kontaktpunkt zu erstellen. Details siehe [Erstellen Sie einen Kontaktpunkt](#).

### Konfigurieren Zoom Dient zum Erstellen einer Kontaktpunkt-Besprechungszusammenfassung

Richten Sie ein Zoom Spoke-Integration und der bidirektionale Webhook zum Generieren von Zusammenfassungen für virtuelle Kontaktpunktbesprechungen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Application\_admin

### Prozedur

1. Zum Konfigurieren von Zoom Spoke, befolgen Sie die in aufgeführten Schritte [Richten Sie die Zoom-Spoke ein](#) .  
Ein Token wird für generiert Zoom Konnektivität.
2. Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften**, Bearbeiten Sie `sn_acct_lc.zoom_integration_user_id` Und geben Sie an Zoom Account-Anwender-ID im Feld Name.  
Mit diesen Schritten können Sie einen generieren Zoom Besprechungslink, wenn Sie ein Kontaktpunkt-Meeting erstellen.
3. Navigieren zu **Alle > Zoom-Spoke > Zoom-Webhook-Validierungen** Und wählen Sie aus **Neu** .
4. Geben Sie die folgenden Details ein:
  - Name: Ein eindeutiger Name zur Identifizierung des Webhook-Validierungsdatensatzes. Beispiel: Zoom Spoke-Webhook-Validierung.
  - Geheimes Token: Geheimes Token der App in Ihrem Zoom Account.
5. Melden Sie sich bei an Zoom Marketplace öffnen Sie die App Allgemein, und wählen Sie aus **Zugriff > Ereignisabonnements** an.

**Event Subscription** Development

This feature allows you to subscribe to interested events and receive Webhook notifications.

**Testing For multiple events**

**Choose a Method**

☒ Webhook ⓘ

☐ WebSocket ⓘ

**Subscription name**  
Name this particular event subscription. 27/50

Testing For multiple events

**Events**  
Add events for your app to subscribe. Any corresponding scopes related to specific events will be automatically selected.

+ 1 events added

**Event notification endpoint URL**  
Provide a URL to receive subscribed event notifications. This is for testing in your local environment.

6. Fügen Sie hinzu **Besprechungszusammenfassung wurde abgeschlossen** Ereignis und geben Sie an **Endpunkt-URL der Ereignisbenachrichtigung** .  
Der nächste Schritt besteht darin, einen zu registrieren Zoom Webhook in ServiceNow Dienst zum Nachverfolgen von Ereignissen, die in auftreten Zoom.
7. In Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Alle > Zoom-Spoke > Zoom-Webhook-Registrierungen**an.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

| Feld           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auslösertyp    | Typ des Zoom Ereignis, das den Subflow auslöst. Wählen Sie Aus <b>Zusammenfassung Abgeschlossen</b> Aus der Liste.                                                                                                    |
| Geheimer Token | Geheimes Token von Ihrem Zoom Account, der zum Validieren der Ereignisbenachrichtigung verwendet wird.                                                                                                                |
| Subflow-Name   | Subflow, der ausgelöst werden soll, wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind. Wählen Sie aus <b>Verarbeiten Sie Das Zoom-Meeting</b> subflow.                                                                    |
| Eingabe        | Eingabe für die Webhook-Registrierung. Wählen Sie die folgenden Felder aus der Liste aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Account-ID</li> <li>○ Ereignis</li> <li>○ Ereignis-TS</li> <li>○ Objekt</li> </ul> |

| Feld           | Beschreibung                                                                                                |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auslöserobjekt | Zoom Objekt, das zum Auslösen des Subflows verwendet wird. Wählen Sie Aus <b>Besprechung</b> Aus der Liste. |
| Name           | Name der Webhook-Registrierung.                                                                             |

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Webhooks finden Sie unter .

## Ergebnis

Wenn diese Schritte abgeschlossen sind, können Sie die Besprechungszusammenfassung für Kontaktpunkt-Meetings generieren, die mit erstellt wurden Zoom.

## Zusammenfassung für generieren Zoom Besprechungen

Generieren Sie die Besprechungszusammenfassung für virtuelle Besprechungen, die mit durchgeführt werden Zoom.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_acct\_lc.Customer\_success\_Application\_admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und wählen Sie aus **Liste** Symbol.
2. Navigieren zu **Kundenerfolg > Alle Kontaktpunkte**an.
3. Öffnen Sie den Kontaktpunkt, für den Sie eine virtuelle Besprechung erstellen möchten.
4. Führen Sie die Schritte aus, die im beschrieben sind **Meetings** Abschnitt, für den ein geplant werden soll Zoom Besprechung.  
Die Besprechungszusammenfassung kann nur generiert werden, wenn der Besprechungsstatus auf festgelegt ist **Geplant** .
5. Wenn die Besprechung beginnt, wählen Sie aus **KI-Begleitung** Um mit der Erstellung der Besprechungszusammenfassung zu beginnen.  
Die Besprechungszusammenfassung wird erfasst und in der Tabelle „Details zu virtuellen Besprechungen“ gespeichert.

**i Hinweis:**

- Für jede geplante Besprechung wird eine Besprechungszusammenfassung generiert.
- ■ Wenn zwischen dem geplanten Start- und Enddatum eine Besprechung stattfindet, wird die Zusammenfassung für diese Besprechung separat erfasst.
- ■ Wenn eine Besprechung außerhalb des geplanten Datums- und Uhrzeitfensters stattfindet, werden die Besprechungsdetails im übergeordneten Datensatz erfasst.
- Bei wiederkehrenden Besprechungen werden die Zusammenfassungen für alle Vorkommen unter dem übergeordneten Datensatz gruppiert.
- Der Datensatz „Details zu virtuellen Besprechungen“ enthält jede untergeordnete Besprechungszusammenfassung.

6. Um die Zusammenfassung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > Kontaktpunkte > Meetings > Allean**.

7. Wählen Sie aus **Nummer** Link zum Öffnen der Seite „Besprechungsdetails“ und zum Navigieren zur zugehörigen Liste „Besprechungszusammenfassung“.

**i Hinweis:** Wenn Sie einen übergeordneten Datensatz auswählen, wird eine Liste von Besprechungszusammenfassungen aller untergeordneten Datensätze angezeigt.

8. Wählen Sie aus **Tatsächliches Startdatum der Besprechung** Link.

Die Besprechungszusammenfassung wird auf der Seite Details zu virtuellen Besprechungen angezeigt. Wenn Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) Plugin wurde installiert. Die folgenden Felder werden im Besprechungsdatensatz ausgefüllt:

- Stimmung
- Interne Hinweise
- Externe Notizen

## Komponente „zugehörige Elemente“ in Kundenerfolgsdatensätzen

Die Komponente „zugehörige Elemente“ bietet Zugriff auf zugehörige Listen, die Interaktionen, Kontaktpunkten, Kundenwiedergaben und internen Wiedergaben zugeordnet sind

Die Komponente „zugehörige Elemente“ verwendet ein erweiterbares Akkordeonformat. Sie können die gewünschten Listen erweitern, um die zugehörigen Elemente anzuzeigen. Diese Komponente zeigt auch ein Symbol mit der Anzahl der Elemente in einer Liste an.

| Related Items          |    |  |
|------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Appointments           | 0  | ▼                                                                                 |
| Emails                 | 0  | ▼                                                                                 |
| Blocked by             | 0  | ▼                                                                                 |
| Success Objectives     | 4  | ▼                                                                                 |
| Success Outcomes       | 11 | ▼                                                                                 |
| Success Initiatives    | 13 | ▼                                                                                 |
| Customer Plays         | 6  | ▼                                                                                 |
| Success Tasks          | 1  | ▼                                                                                 |
| Risk Signal and Issues | 4  | ▼                                                                                 |
| Implementation Records | 3  | ▼                                                                                 |
| Internal Plays         | 3  | ▼                                                                                 |
| Related Knowledge      | 0  | ▼                                                                                 |

Zugehörige Listen umfassen die folgenden Aktionen:

- Erstellen: Öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, mit dem der Service Desk-Mitarbeiter ein neues Element erstellen kann.
- Alle anzeigen: Öffnet eine Liste von Datensätzen auf einer untergeordneten Registerkarte.
- Mehr anzeigen: Wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

Mehrere zugehörige Listen, einschließlich Erfolgsziele, Ergebnisse, Initiativen, Kundenwiedergaben und Dokumente, werden auf den Seiten „Interaktion“, „Kontaktpunkt“, „Kundenwiedergabe“ und „interne Wiedergabe“ angezeigt.

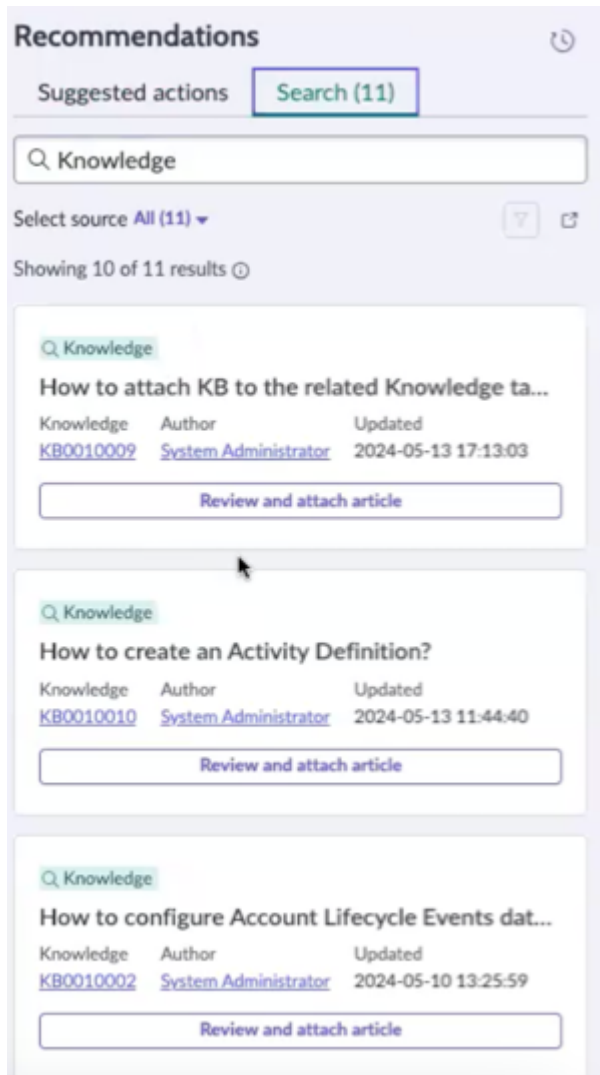
**i Hinweis:** Die *Dokumente* Zugehörige Elemente werden nur angezeigt, wenn Sie installiert haben com.snc.platform\_document\_management Plugin.

### KI-Suche mit empfohlenen Aktionen verwenden

Verwenden Sie die KI-Suche mit empfohlenen Aktionen, um Kontexte zu erstellen und nach relevanten Datensätzen zu suchen.

**Hinweis:** Die KI-Suche ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung empfohlene Aktionen so konfiguriert haben, dass relevante Ergebnisse für die Suchabfrage angezeigt werden. Details siehe [Richten Sie empfohlene Aktionen für das Account-Onboarding ein](#).

KI-Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse werden auf der Registerkarte Suche der Komponente empfohlene Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können Aktionen direkt über die Suchkarten initiieren, um ein Problem zu lösen.



Die Suchergebnisse aus den konfigurierten Suchquellen werden in Form von Karten angezeigt. Diese Karten sind Vorschauen von Suchdatensätzen. Sie können die Karte auswählen, um die Datensatzdetails anzuzeigen, oder direkt Aktionen über die Karten ausführen. Die relevantesten Antworten werden als Top-Ergebnisse in Form von Genius-Ergebniskarten angezeigt.

Die Suche ist für Folgendes verfügbar:

- Account-Onboarding-Fälle und Fallaufgaben
- Erfolgsfälle und Erfolgsfallaufgaben
- Interaktionen
- Kontaktpunkte
- Risiken und Probleme

- Erfolgsinitiativen
- Erfolgsziele
- Erfolgsergebnisse

Weitere Informationen zum Aktivieren der KI-Suche und zum Erstellen von Suchkontexten finden Sie unter [KI-Suche in konfigurieren Empfohlene Aktionen](#) .

## Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts – Referenz

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

**i Wichtig:** Account-Lebenszyklusereignisse wurden in umbenannt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts In Zürich.

Dieser Abschnitt enthält Informationen zum Datenmodell, zu installierten Komponenten und zu Informationen zur Domänentrennung.

### 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 Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung 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 Domänentrennung](#) .

### Übersicht über Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

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

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

- Account-Onboarding-Fälle, Onboarding-Aufgaben und Datenimport-Fallaufgaben sind domänengetrennt anhand der Account-Domäne.
- Alle anderen Bereitstellungstabellen, die für den Datenimport verwendet werden, sind nicht domänengetrennt.
- Alle Kundenerfolgstabellen sind domänengetrennt.

## Domänentrennung in wird eingerichtet Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts

Domänentrennung für Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Erfordert das Plugin „Domänentrennung“ und die Aktivierung der Domänentrennungseigenschaft `csm_Auto_Account_Domain_Generation`. Weitere Informationen zum Einrichten der Domänentrennung finden Sie unter [Domain Separation und Kundenservice-Management](#) .

## Domänengetrennte Tabellen

- Account-Onboarding-Fall [sn\_acct\_lc\_onb\_Case]
- Datenimportaufgabe [sn\_ti\_Core\_imp\_Task]
- Onboarding-Aufgabe [sn\_ti\_Core\_Task]
- Interaktion [sn\_acct\_lc\_Engagement]
- Erfolgsziel [sn\_acct\_lc\_success\_Objective]
- Erfolgsergebnis [sn\_acct\_lc\_success\_result]
- Erfolgsinitiative [sn\_acct\_lc\_success\_Initiative]
- Kundenwiedergabe [sn\_acct\_lc\_success\_Case]
- Erfolgsaufgabe [sn\_acct\_lc\_success\_Task]
- Kontaktpunkt [sn\_acct\_lc\_Touchpoint]
- Interne Wiedergabe [sn\_acct\_lc\_internal\_Play]
- Interne Wiedergabeaufgabe [sn\_acct\_lc\_internal\_Play\_Task]
- Risikosignal und Problem (sn\_acct\_lc\_Risk\_Signal\_issue)
- Implementierungsdatensatz (sn\_acct\_lc\_implementation\_Record)
- Risikolösung (sn\_acct\_lc\_Risk\_Signal\_Solution\_Relationship)
- Interaktionsintegritätsdefinition (sn\_acct\_lc\_eng\_hlt\_def)
- Konfiguration der Integritätsmetrik (sn\_acct\_lc\_eng\_hlt\_mtr\_config)
- Interaktionsrisikodefinition (sn\_acct\_lc\_eng\_Risk\_def)
- Risikoschwellenwert überschreiben (sn\_acct\_lc\_Risk\_threshold\_override)
- Risikovorkommen (sn\_acct\_lc\_Risk\_occurrence)
- Datenquelle (sn\_Data\_ctx\_Engine\_src)
- Kontext-Engine-Zuordnung (sn\_Data\_ctx\_Engine\_Map)
- Kontext (sn\_Data\_ctx\_Engine\_ctx)
- Kontext-Engine-Daten (sn\_Data\_ctx\_Engine\_Data)
- Segment (sn\_Data\_ctx\_Engine\_brkdown\_seg)
- Segmentkonfiguration (sn\_Data\_ctx\_Engine\_seg\_conf)

- DCE-Einblick (sn\_Data\_ctx\_Engine\_Insight)
- DCE-Einblickselement (sn\_Data\_ctx\_Engine\_Insight\_item)
- DCE-Visualisierung (sn\_Data\_ctx\_Engine\_Visualization)
- DCE-Visualisierung M2M (sn\_Data\_ctx\_Engine\_Visualization\_m2m)
- Produktfähigkeit (sn\_prod\_Cap\_Core\_prod\_Cap)
- Produktfähigkeitszuordnung (sn\_prod\_Cap\_Core\_prod\_Cap\_Map)
- Fähigkeitsbeziehungszuordnung (sn\_prod\_Cap\_Core\_Cap\_rel\_Map)
- Produktnutzung (sn\_prod\_Cap\_Core\_prod\_usage)
- Nutzung der Produktfähigkeit (sn\_prod\_Cap\_Core\_prod\_Cap\_usage)

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Rollen des Customer Success Management

Mit hinzugefügte Rollen Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.

| Rollentitel                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                         | Enthält Rollen | Anwenderpersona          |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|
| sn_ti_core.delete                   | Rolle für den Löschzugriff auf Datensätze der Technologiefalltabelle und der Auswahl für den Kundenerfolg.                                                                                                                                                           |                |                          |
| sn_ti_Core.admin                    | Administratorzugriff auf Datensätze der Technologiefalltabelle und der Auswahl für den Kundenerfolg.                                                                                                                                                                 |                |                          |
| sn_acct_lc.Customer_success_viewer  | <b>Siehe Rolle</b><br>„Erfolgsbetrachter“ bietet autorisierten Anwendern die Möglichkeit, Interaktionen, Ziele, Ergebnisse, Initiativen, interne Wiedergaben anzuzeigen. Kundenwiedergaben, Kontaktpunkte und alle zugehörigen Aufgaben innerhalb des Kundenerfolgs. |                |                          |
| sn_acct_lc.Customer_success_manager | <b>Erreichte</b><br>Lesen, Erstellen und Aktualisieren des Zugriffs auf Interaktionen, Ziele, Ergebnisse, Initiativen, interne Wiedergaben,                                                                                                                          |                | Customer Success Manager |

| Rollentitel                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                       | Enthält Rollen                                                                                                                                                                     | Anwenderpersona |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                      | Kundenwiedergaben, Kontaktpunkte und alle zugehörigen Aufgaben innerhalb des Kundenerfolgs.                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                    |                 |
| sn_acct_lc.Customer_success_admin    | Sn-Applicationen, min Erstellen und Aktualisieren des Zugriffs auf Interaktionen, Ziele, Ergebnisse, Initiativen, interne Wiedergaben, Kundenwiedergaben, Kontaktpunkte und alle zugehörigen Aufgaben innerhalb des Kundenerfolgs. |                                                                                                                                                                                    |                 |
| sn_acct_lc.success_Play_admin        | ermöglicht den Zugriff auf das Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Workflow-Definitionsdatensätzen sowie Lese-, Schreib- und Aktualisierungszugriff für Entitäten innerhalb des Kundenerfolgs.                                |                                                                                                                                                                                    |                 |
| sn_acct_lc.Customer_success_Customer | Kundenrollen zur Interaktion mit Mitgliedern des Kundenerfolgsteams aus der Anbieterorganisation.                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                    |                 |
| sn_acct_lc.Engagement_admin          | Administratorzugriff auf die Tabelle „Interaktion“ (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_result_admin      | Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgsergebnis“ (sn_acct_lc.success_result)                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.success_result_write</li> <li>• sn_acct_lc.success_result_delete</li> <li>• sn_acct_lc.success_result_read</li> </ul>          |                 |

| Rollentitel                         | Beschreibung                                                                                     | Enthält Rollen                                                                                                                                                                        | Anwenderpersona |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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 „Kundenwiedergabe“ (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.Touchpoint_admin         | Administratorzugriff auf die Tabelle „Kontaktpunkt“ (sn_acct_lc.Touchpoint)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.Touchpoint_write</li> <li>• sn_acct_lc.Touchpoint_delete</li> <li>• sn_acct_lc.Touchpoint_read</li> </ul>                         |                 |
| 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 Tabelle „Risikosignal“ (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 „Kundenerfolgsdefinition“ (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>    |                 |

| Rollentitel                                        | Beschreibung                                                                                                          | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                             | Anwenderpersona |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| sn_acct_lc.success_launcher_notifier_administrator | Administratorzugriff auf die Tabelle „Erfolgs-Startprogramm-Benachrichtigung“ (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_Administrator      | Administratorzugriff für die Tabelle „Lösung von Risikoproblemen“ (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_Administrator              | 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_Administrator       | 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>                   |                 |
| sn_ti_Core_ALE_choice                              | Lese-/Berichtsansicht                                                                                                 | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle „sn_ti_Core_read“                                                                                                                                   |                 |
| sn_ti_Core_ALE_choice                              | Erstellen/Schreiben                                                                                                   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle „sn_ti_Core_write“                                                                                                                                    |                 |
| sn_ti_Core_ALE_choice                              | Löschen                                                                                                               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle „sn_ti_Core_delete“                                                                                                                                                      |                 |
| sn_acct_lc_Engagement                              | Löschen                                                                                                               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc_Engagement_delete“                                                                                                                                           |                 |
| sn_acct_lc_success_Objective                       | Lese-/Berichtsansicht                                                                                                 | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.success_Objective_read“                                                                                                                 |                 |
| sn_acct_lc_success_Objective                       | Erstellen/Schreiben                                                                                                   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.success_Objective_write“                                                                                                                  |                 |
| sn_acct_lc_success_Objective                       | Löschen                                                                                                               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.success_objective_delete“                                                                                                                                    |                 |
| sn_acct_lc_success_result                          | Lese-/Berichtsansicht                                                                                                 | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff                                                                                                                                                                   |                 |

| Rollentitel                   | Beschreibung          | Enthält Rollen                                                                                 | Anwenderpersona |
|-------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                               |                       | auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_result_read“                                              |                 |
| sn_acct_lc_success_result     | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_result_write“      |                 |
| sn_acct_lc_success_result     | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_result_delete“                        |                 |
| sn_acct_lc_success_Initiative | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Initiative_read“ |                 |
| sn_acct_lc_success_Initiative | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Initiative_write“  |                 |
| sn_acct_lc_success_Initiative | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Initiative_delete“                    |                 |
| sn_acct_lc_success_Case       | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Case_read“       |                 |
| sn_acct_lc_success_Case       | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Case_write“        |                 |
| sn_acct_lc_success_Case       | Löschen               | Gewährt Löschzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Case_delete“                         |                 |
| sn_acct_lc_Touchpoint         | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.Touchpoint_read“         |                 |
| sn_acct_lc_Touchpoint         | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.Touchpoint_write“          |                 |
| sn_acct_lc_Touchpoint         | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.Touchpoint_delete“                            |                 |
| sn_acct_lc_success_Task       | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Task_read“       |                 |
| sn_acct_lc_success_Task       | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff                                                         |                 |

| Rollentitel                   | Beschreibung          | Enthält Rollen                                                                                      | Anwenderpersona |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                               |                       | auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Task_write“                                                    |                 |
| sn_acct_lc_success_Task       | Löschen               | Gewährt Löschzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.success_Task_delete“                           |                 |
| sn_acct_lc_internal_play      | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und<br>Berichtsansichtszugriff<br>auf die Rolle<br>sn_acct_lc.internal_play_read       |                 |
| sn_acct_lc_internal_play      | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs-<br>und Schreibzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.internal_play_write       |                 |
| sn_acct_lc_internal_play      | Löschen               | Bietet Löschzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.internal_play_delete                            |                 |
| sn_acct_lc_internal_Play_Task | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und<br>Berichtsansichtszugriff<br>auf die Rolle<br>sn_acct_lc.internal_play_task_read  |                 |
| sn_acct_lc_internal_Play_Task | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs-<br>und Schreibzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.internal_play_task_write  |                 |
| sn_acct_lc_internal_Play_Task | Löschen               | Bietet Löschzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.internal_play_task_delete                       |                 |
| sn_acct_lc_Risk_Signal_issue  | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und<br>Berichtsansichtszugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.Risk_Signal_issue_read“ |                 |
| sn_acct_lc_Risk_Signal_issue  | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs-<br>und Schreibzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.Risk_Signal_issue_write“  |                 |
| sn_acct_lc_Risk_Signal_issue  | Löschen               | Bietet Löschzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.Risk_Signal_issue_delete“                       |                 |
| sn_acct_lc_Definition_Record  | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und<br>Berichtsansichtszugriff<br>auf die Rolle<br>sn_acct_lc.definition_record_read   |                 |
| sn_acct_lc_Definition_Record  | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs-<br>und Schreibzugriff<br>auf die Rolle<br>„sn_acct_lc.definition_record_write   |                 |

| Rollentitel                                         | Beschreibung          | Enthält Rollen                                                                                            | Anwenderpersona |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| sn_acct_lc_Definition_Record_Delete                 | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.definition_record_delete“                                   |                 |
| sn_acct_lc_success_launcher_notifier_read           | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.success_Launcher_Notifier_read“        |                 |
| sn_acct_lc_success_launcher_notifier_write          | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.success_Launcher_Notifier_write“         |                 |
| sn_acct_lc_success_launcher_notifier_delete         | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete“                           |                 |
| sn_acct_lc_Engagement_Contract_Relationship_read    | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.Engagement_Contract_Relationship_read“ |                 |
| sn_acct_lc_Engagement_Contract_Relationship_write   | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.Engagement_Contract_Relationship_write“  |                 |
| sn_acct_lc_Engagement_Contract_Relationship_delete  | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.Engagement_Contract_Relationship_delete“                    |                 |
| sn_acct_lc_Squad_member_read                        | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.Squad_member_read“                     |                 |
| sn_acct_lc_Squad_member_write                       | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.Squad_member_write“                      |                 |
| sn_acct_lc_Squad_member_delete                      | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle „sn_acct_lc.Squad_member_delete“                                        |                 |
| sn_acct_lc_Risk_Signal_Solution_Relationship_read   | Lese-/Berichtsansicht | Bietet Lese- und Berichtsansichtszugriff auf die Rolle Risk_Signal_Solution_Relationship_read             |                 |
| sn_acct_lc_Risk_Signal_Solution_Relationship_write  | Erstellen/Schreiben   | Bietet Erstellungs- und Schreibzugriff auf die Rolle Risk_Signal_Solution_Relationship_write              |                 |
| sn_acct_lc_Risk_Signal_Solution_Relationship_DELETE | Löschen               | Bietet Löschzugriff auf die Rolle Risk_Signal_Solution_Relationship_DELETE                                |                 |

| Rollentitel                          | Beschreibung | Enthält Rollen                                                                                                                                                     | Anwenderpersona |
|--------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| sn_acct_lc_Data_ValidationErstellen  | Erstellen    | Aktivieren 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_Validationgelesen    | Assist       | Aktivieren 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_Validationreportview | Reportview   | Aktivieren Sie den Zugriff „Report_View“ 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_Validationlöschen    | Assist       | Aktivieren Sie den 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_ValidationSchreiben  | Schreiben    | Aktivieren Sie den 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   | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen“ für „days_remaining“ in „sn_acct_lc_onb_Case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.Customer, sn_acct_lc.Agent).                      |                 |
| sn_acct_lc_onb_Case.Go_live_date     | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen“ für „Go_live_date“ in „sn_acct_lc_onb_Case“ für Anwender mit Rollen (sn_acct_lc.Agent, sn_customerservice.Customer).                        |                 |
| sn_acct_lc_onb_case.products         | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen“ für Produkte in „sn_acct_lc_onb_Case“ für Anwender mit Rollen                                                                               |                 |

| Rollentitel                    | Beschreibung | Enthält Rollen                                                                                                                           | Anwenderpersona |
|--------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                |              | (sn_customerservice.Customer, sn_acct_lc.Agent).                                                                                         |                 |
| sn_acct_lc_onb_Case.stage      | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen für Phase“ in „sn_acct_lc_onb_Case“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.Customer, sn_acct_lc.Agent).       |                 |
| sn_ti_Core_Task.due_date       | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen“ für „due_date“ in „sn_ti_Core_Task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.Customer, sn_ti_Core.read).       |                 |
| sn_ti_Core_Task.days_remaining | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen“ für „days_remaining“ in „sn_ti_Core_Task“ für Anwender mit Rollen (sn_ti_Core.read, sn_customerservice.Customer). |                 |
| sn_ti_core_task.progress       | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen“ für Fortschritt in „sn_ti_Core_Task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.Customer, sn_ti_Core.read).      |                 |
| sn_ti_core_task.company        | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen“ für Unternehmen in „sn_ti_Core_Task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.Customer, sn_ti_Core.read).      |                 |
| sn_ti_Core_Task.Priority       | gelesen      | Aktivieren Sie „Lesen für Priorität“ in „sn_ti_Core_Task“ für Anwender mit Rollen (sn_customerservice.Customer, sn_ti_Core.read).        |                 |
| Import_Builder                 | Erstellen    | Aktivieren Sie den Erstellungszugriff für Datensätze in Import_Builder für Anwender mit der Rolle Import_Builder_create.                 |                 |
| Import_Builder                 | Schreiben    | Aktivieren Sie den Schreibzugriff auf Datensätze in Import_Builder für Anwender mit der Rolle Import_Builder_write.                      |                 |

| Rollentitel                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                           | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                 | Anwenderpersona                             |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Import_Builder                      | gelesen                                                                                                                                                                                                | Aktivieren Sie den Lesezugriff auf Datensätze in Import_Builder für Anwender mit der Rolle Import_Builder_read.                                                                                                                |                                             |
| sn_acct_lc.Agent                    | Verantwortlich für den End-to-End-Workflow vom Onboarding des Kunden bis zur Inbetriebnahme des Accounts.                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_acct_lc.Customer_success_viewer</li> <li>• sn_acct_lc.Risk_Signal_issue_write</li> <li>• sn_acct_lc.Risk_Signal_Solution_write</li> <li>• sn_acct_lc.Squad_member_write</li> </ul> | Onboarding-Manager                          |
| Administrator                       | Verantwortlich für die Konfiguration von Playbook, Falltyp, E-Mails, Transformationszuordnungen und anderen erforderlichen Komponenten.                                                                |                                                                                                                                                                                                                                | ServiceNow administrator/Entwickler         |
| sn_customerservice.customer_primary | Primärer Kundenkontakt, der für die Verwaltung des am Onboarding-Prozess beteiligten Kundenteams verantwortlich ist.                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                | Onboarding-Ansprechpartner (Kunde)          |
| sn_customerservice.Customer_Manager | Verantwortlich für den verwaltenden Kunden ServiceNow Instanz und Einrichtung von Service Bridge Anwendung.                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                | ServiceNow administrator/Entwickler (Kunde) |
| sn_customerservice.customer_sme     | Verantwortlich für die Bereitstellung der erforderlichen Informationen wie Kontaktinformationen und Standorte. Überprüft, ob die Daten das von der Anbieterorganisation erforderliche Format erfüllen. |                                                                                                                                                                                                                                | Grundlegende Daten – SME (Fachexperte)      |
| sn_acct_lc.success_Manager          | Ein Success Manager (CSM) überwacht ein Team von Customer Success Agents, um sicherzustellen, dass Unternehmenskunden ihre Ziele mithilfe der Produkte des Anbieters erreichen. Sie bauen              |                                                                                                                                                                                                                                | Direktor des Kundenerfolgs                  |

| Rollentitel | Beschreibung                                                                                                                                                                                 | Enthält Rollen | Anwenderpersona |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
|             | starke Beziehungen auf, überwachen den Fortschritt in Richtung „Erfolgsergebnisse“ und richten Kundenziele an umsetzbaren Strategien aus, um Zufriedenheit, Bindung und Wachstum zu fördern. |                |                 |

## Verantwortlichkeiten für das Customer Success Management

Verantwortlichkeiten mit hinzugefügt Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts.

| Verantwortlichkeiten           | Beschreibung                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beziehungsmanager              | Pflegt eine kontinuierliche strategische Interaktion mit dem Kunden. Überprüft Wertbereitstellung, Ausrichtung der Stakeholder und langfristige Zufriedenheit.                     |
| Eskalations-Manager            | Koordiniert die Lösung von Problemen mit hohem Risiko oder Serviceunterbrechungen. Überprüft die Transparenz und rechtzeitige Lösung während Eskalationen.                         |
| Servicebereitstellungs-Manager | Überwacht die konsistente Servicebereitstellung. Verfolgt Servicequalität und SLA-Leistung und verwaltet die laufende Koordination zwischen Teams.                                 |
| Implementierungsspezialist     | Überwacht die Ausführung von bereichsbezogenen ServiceNow-Implementierungen. Bestätigt, dass Konfigurationen den Kundenanforderungen und Zeitleisten entsprechen.                  |
| Produktspezialist              | Experte in bestimmten ServiceNow-Produkten oder -Modulen. Bietet Konfigurationsleitfäden und Best Practices für die Einführung, die auf die Produktfähigkeiten zugeschnitten sind. |
| Customer Enablement Specialist | Führt Kunden durch Onboarding- und Aktivierungsinitiativen. Bestätigt, dass Endanwender geschult und ausgestattet sind, um das Produkt effektiv zu implementieren.                 |
| Solution Consultant            | Übersetzt Geschäftsanforderungen in skalierbare ServiceNow-Lösungen. Arbeitet während der Pre-Sales-, Implementierungs- und Erweiterungsphasen zusammen.                           |
| Platform Architect             | Entwirft die Zielarchitektur von ServiceNow. Überprüft, ob das Plattform-Setup skalierbar, sicher und an langfristigen Geschäftsanforderungen ausgerichtet ist.                    |

Automatische Übersetzung

| Verantwortlichkeiten               | Beschreibung                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prozessverantwortlicher            | Verantwortlich für bestimmte Geschäftsprozesse (z. B. Incident, Change). Definiert KPIs, fördert Verbesserungen und bestätigt die Prozessreife.               |
| Kundenleiter                       | Strategischer Entscheidungsträger auf Kundenseite. Richtet die Geschäftsziele des Kunden an der ServiceNow-Einführungsstrategie aus.                          |
| Customer Information Officer (CIO) | Sponsor auf Führungsebene, der für die Ausrichtung von ServiceNow-Initiativen an der umfassenderen IT- und digitalen Strategie des Kunden verantwortlich ist. |

## Tabellen für Customer Success Management

Dieser Abschnitt enthält Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Tabellen.

| Tabelle                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Interaktion               | Als Anbieter ist die Bereitstellung von Mehrwert für einen Unternehmenskunden [Account] kein einmaliges Ereignis, sondern eine Journey mit mehreren internen und externen Aktivitäten während seines Lebenszyklus.                                                       |
| Erfolgsziel               | Erfolgsziele stellen den Wert dar, den der Anbieter an einen Enterprise-Kunden verkauft hat. Dieser Wert kann für ein oder mehrere Produkte definiert werden.                                                                                                            |
| Erfolgsergebnis           | Erfolgsergebnisse sind messbare Komponenten von Erfolgszielen. Sie können durch Analytics innerhalb von überwacht werden ServiceNow AI Platform Oder über Integrationstools von Drittanbietern.                                                                          |
| Erfolgsinitiative         | Erfolgsinitiativen sind eine geplante Reihe von Aktionen (Workflows), die der Anbieter und der Unternehmenskunde auf der Wertrealisierungs-Journey des Kunden ausführen und abschließen.                                                                                 |
| Kundenwiedergabe          | Kundenwiedergaben sind eine ungeplante Reihe von Aktionen, die ein Anbieter zur Unterstützung einer Kundeninteraktionsaktivität ergreift.                                                                                                                                |
| Erfolgsaufgabe            | Erfolgsaufgaben sind geplante oder ungeplante Aktionen, die entweder der Anbieter oder der Unternehmenskunde zur Unterstützung einer Erfolgsinitiative (geplant) oder eines Kundenspiels (ungeplant) abschließen muss.                                                   |
| Kontaktpunkt              | Ein Kontaktpunkt erfasst und unterstützt Konversationen wie die Planung von Anrufen, die Freigabe 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 einer bestimmten internen Wiedergaben erstellt werden. Diese Aufgaben müssen einen klaren Zweck haben und, wenn möglich, durch Playbook-Automatisierung erstellt werden [automatisch, optional oder bedingt]. |
| 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 geeignete Maßnahmen ergreifen kann.                                                            |
| Definitionsdatensatz      | Der Datensatz „Kundenerfolgsdefinition“ wird verwendet, um Kategorien anzugeben, die zum Starten von Erfolgswiedergabe-Workflows verwendet werden können, die Datensätze erstellen und Playbooks automatisch auslösen können.                                            |

| Tabelle                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erfolgs-Startprogramm-Benachrichtigung | Der Erfolgs-Startprogramm-Benachrichtiger verfolgt den Status der erfolgreichen Wiedergabe.                                                                                                                                                                                       |
| Datenquelle                            | Gibt an, ob eine externe Quelle oder Leistungsindikatoren zum Sammeln von Daten zur Berechnung der Integritäts- oder Risikopunktzahl verwendet werden.                                                                                                                            |
| Kontext                                | Wird verwendet, um die erfassten Daten einer Interaktions- oder Erfolgsergebnistabelle zuzuordnen.                                                                                                                                                                                |
| Kontext-Engine-Zuordnung               | Gibt den Datensatz an, für den die Datenquelle gilt.                                                                                                                                                                                                                              |
| Kontext-Engine-Daten                   | Basierend auf der Datenquelle und der Kontext-Engine-Zuordnung werden die gesammelten Daten bei der Ausführung der geplanten Aufgaben in der Kontext-Engine-Datentabelle gespeichert.                                                                                             |
| Interaktionsintegritätsdefinition      | Wird zum Einrichten der Integritätsdefinition verwendet. Sie können eine globale Integritätsdefinition oder eine interaktionsspezifische Integritätsdefinition definieren.                                                                                                        |
| Konfiguration der Integritätsmetrik    | Wird verwendet, um die Metriken anzugeben, die zur Berechnung der Integritätspunktzahl und der Gewichtung jeder Metrik verwendet werden.                                                                                                                                          |
| Interaktionsrisikodefinition           | Wenn der Typ „Metrik“ ist, gibt die Metrik, die Schwellenwertbedingung, den Schwellenwert und die anwendbaren Interaktionen an. Wenn der Typ „Tabelle“ ist, werden die Risikodatensätze für die Datensätze erstellt, die der Tabelle und den angegebenen Bedingungen entsprechen. |
| Risikoschwellenwert überschreiben      | Wenn Sie einen Risikoschwellenwert überschreiben möchten, können Sie in dieser Tabelle zusätzliche Bedingungen definieren.                                                                                                                                                        |
| Risikovorkommen                        | Zeichnet das Risikovorkommen auf, wenn für die Kategorie, den Quelldatensatz und die Interaktion ein aktives Risiko vorhanden ist.                                                                                                                                                |
| Farbbänder                             | Konfigurieren Sie die Farbbänder für die Integritätspunktzahl entweder auf globaler Ebene oder für bestimmte Metriken.                                                                                                                                                            |
| Anwendbare verkaufte Produkte          | Ordnet die entsprechenden verkauften Produkte einer Interaktion zu.                                                                                                                                                                                                               |
| Anwendbare Berechtigungen              | Ordnet anwendbare Berechtigungen einer Interaktion zu.                                                                                                                                                                                                                            |
| Anwendbare Teammitglieder              | Ordnet Teammitglieder einer Interaktion zu.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Anwendbares Kundenteam                 | Ordnen Sie einem Kundenteam eine Interaktion zu.                                                                                                                                                                                                                                  |

## Geschäftsregeln für das Customer Success Management

Dieser Abschnitt enthält Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Business-Regeln.

| Business-Regel                    | Tabelle     | Beschreibung                        |
|-----------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| Domäne: Legen Sie Die Domäne Fest | Interaktion | Legt die Domäneninformationen fest. |
| Pflichtfelder für Interaktion     | Interaktion | Validiert Pflichtfelder.            |

| Business-Regel                                      | Tabelle         | Beschreibung                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status ist „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“         | Interaktion     | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ markiert wird.                             |
| Interaktion wird erneut geöffnet                    | Interaktion     | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                                                      |
| Validiert die Accountänderung für die Interaktion   | Interaktion     | Verhindern Sie eine Kontoänderung, wenn der Interaktion Ziele, Kundenwiedergaben, interne Wiedergaben oder Risikosignale zugeordnet sind.                                                |
| Validiert das übergeordnete Element der Interaktion | Interaktion     | Verhindern Sie 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 seines Onboarding-Falls übereinstimmt, und legt das Go-Live-Datum basierend auf dem Go-Live-Datum des Onboarding-Falls fest. |
| Domäne: Legen Sie Die Domäne Fest                   | Erfolgsziel     | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                                                      |
| Pflichtfelder für Ziel                              | Erfolgsziel     | Validiert Pflichtfelder                                                                                                                                                                  |
| Validieren Sie den Abschluss für das Ziel           | Erfolgsziel     | Stellt sicher, dass 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.                                                                      |
| Validiert die Interaktionsänderung für das Ziel     | Erfolgsziel     | Verhindert eine Interaktionsänderung, wenn dem Ziel Ergebnisse oder Risikosignale zugeordnet sind.                                                                                       |
| Validiert den geplanten Start und Stopp             | Erfolgsziel     | Stellt sicher, dass das geplante Enddatum nicht vor dem geplanten Startdatum liegt.                                                                                                      |
| Domäne: Legen Sie Die Domäne Fest                   | Erfolgsergebnis | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                                                      |
| Pflichtfelder für Ergebnis                          | Erfolgsergebnis | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                                                 |
| Validieren Sie den Abschluss für das Ergebnis       | Erfolgsergebnis | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ 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 Zielländerung für das Ergebnis        | Erfolgsergebnis | Verhindert eine Zielländerung, wenn dem Ergebnis Initiativen oder Risikosignale zugeordnet sind.                                                                                         |
| Validieren Sie geplante Daten                       | Erfolgsergebnis | Stellt sicher, dass das geplante Enddatum nicht vor dem geplanten Startdatum liegt.                                                                                                      |

| Business-Regel                                        | Tabelle           | Beschreibung                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validiert die Nachverfolgungsmethode                  | Erfolgsergebnis   | Validiert die Nachverfolgungsmethode, um festzustellen, ob das richtige Referenzfeld für die Nachverfolgung ausgefüllt ist.                                  |
| Pflichtfelder für Initiative                          | Erfolgsinitiative | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                     |
| Validieren Sie den Abschluss für die Initiative       | Erfolgsinitiative | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ markiert wird. |
| 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 Schließen oder Abbrechen von SI                  | Erfolgsinitiative | Bricht Playbooks für Prozessautomatisierung ab, die der Initiative zugeordnet sind, wenn sie geschlossen oder abgebrochen werden.                            |
| Pflichtfelder für Kundenwiedergabe                    | Kundenwiedergabe  | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                     |
| Validieren Sie den Abschluss für die Kundenwiedergabe | Kundenwiedergabe  | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ markiert wird. |
| Kundenwiedergabe wird erneut geöffnet                 | Kundenwiedergabe  | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                          |
| Validiert die Interaktionsupdate                      | Kundenwiedergabe  | Dadurch wird verhindert, dass sich das Interaktionsfeld im Datensatz „Kundenwiedergabe“ ändert, wenn der „Kundenwiedergabe“ Erfolgsaufgaben zugeordnet sind. |
| Pflichtfelder für Kontaktpunkt                        | Kontaktpunkt      | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                     |
| Validieren Sie den Abschluss für den Kontaktpunkt     | Kontaktpunkt      | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ markiert wird. |
| Kontaktpunkt wird erneut geöffnet                     | Kontaktpunkt      | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird.                                          |
| Validiert die Interaktionsupdate                      | Kontaktpunkt      | Verhindert eine Interaktionsänderung, wenn dem Kontaktpunkt Erfolgsaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.                                              |
| Pflichtfelder für Erfolgsaufgabe                      | Erfolgsaufgabe    | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                     |

| Business-Regel                                               | Tabelle                   | Beschreibung                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validiert den Abschluss für die Erfolgsaufgabe               | Erfolgsaufgabe            | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ markiert wird. |
| Erfolgsaufgabe wird 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 übergeordnete Changes, wenn der Erfolgsaufgabe Risikosignale zugeordnet sind.                                                                     |
| Pflichtfelder für interne Wiedergabe                         | Interne Wiedergabe        | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                     |
| Interne Wiedergabe wurde geschlossen oder abgebrochen        | Interne Wiedergabe        | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ 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 Interaktionsänderung, wenn der internen Wiedergabe interne Wiedergabeaufgaben oder Risikosignale zugeordnet sind.                            |
| Pflichtfelder für interne Wiedergabeaufgabe                  | Interne Wiedergabeaufgabe | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                     |
| Interne Wiedergabeaufgabe wurde geschlossen oder abgebrochen | Interne Wiedergabeaufgabe | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ 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 die interne Wiedergabeänderung                     | Interne Wiedergabeaufgabe | Verhindert eine Änderung der internen Wiedergabe, wenn der internen Wiedergabeaufgabe Risikosignale zugeordnet sind.                                         |
| Domäne: Legen Sie Die Domäne Fest                            | Risikosignal und Problem  | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                          |
| Feldvalidierung                                              | Risikosignal und Problem  | Validiert Pflichtfelder.                                                                                                                                     |
| Validiert den Abschluss des Risikosignals                    | Risikosignal und Problem  | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen ausgefüllt und das Objekt als inaktiv markiert wird, bevor es als „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ markiert wird. |

| Business-Regel                                           | Tabelle                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Öffnen Sie das Risikosignal erneut                       | Risikosignal und Problem                   | Stellt sicher, dass Abschlussinformationen entfernt und das Objekt vor dem erneuten Öffnen als aktiv markiert wird                                                                                   |
| Doppelte Definitionsdatensätze vermeiden                 | Definitionsdatensatz                       | Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Titel und dieselbe Kategorie haben.                                                                                                              |
| Domäne: Legen Sie Die Domäne Fest                        | Definitionsdatensatz                       | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                                                                  |
| Legen Sie die aktive Kennzeichnung fest                  | Definitionsdatensatz                       | Legt den Status auf „aktiv“ fest, wenn veröffentlicht, oder auf „inaktiv“.                                                                                                                           |
| Doppelte Risikosignallösung vermeiden                    | Beziehung der Risikosignallösung           | Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Lösungsdatensatz verwenden.                                                                                                                      |
| Doppelte Teammitglieder vermeiden                        | Teammitglied                               | Stellt sicher, dass keine zwei Datensätze denselben Anwender und dieselbe Verantwortung haben                                                                                                        |
| Domäne: Legen Sie Die Domäne Fest                        | Teammitglied                               | Legt die Domäneninformationen fest.                                                                                                                                                                  |
| Vermeiden Sie doppelte Interaktion mit Vertragsbeziehung | 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 Vertragsaccount mit dem Interaktionsaccount übereinstimmt.                                                                                                                   |
| 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.                                                            |
| Validieren Sie den Kontext bei der Veröffentlichung      | Datenquelle                                | Beim Veröffentlichen einer Datenquelle muss mindestens ein gültiger Kontextdatensatz vorhanden sein, dem mindestens ein Kontextzuordnungsdatensatz zugeordnet sein muss.                             |
| Doppelte Datenquelle vermeiden                           | Datenquelle                                | Datenquelle darf keine doppelte Quelle und Konfigurationen aufweisen.                                                                                                                                |
| Maßeinheit automatisch ergänzen                          | Datenquelle                                | Automatisch ausgefüllte Maßeinheit für Datenquelle.                                                                                                                                                  |
| Letzte Ausführung/ Validierung der nächsten Ausführung   | Datenquelle                                | Das Datum der letzten Ausführung der Datenquelle darf nicht nach dem nächsten Ausführungsdatum liegen.                                                                                               |
| Eindeutige Quelle für Kontext                            | Kontext-Engine-Zuordnung                   | Stellen Sie sicher, dass eine eindeutige Quelle für den Kontext vorhanden ist.                                                                                                                       |
| Verarbeiten Sie extern beschaffte Kontextdaten           | Kontext-Engine-Daten                       | Aktualisieren Sie beim Erstellen eines Datensatzes für eine externe Quelle das Feld „Datum der letzten Ausführung“ der zugeordneten Datenquelle, und füllen Sie das Kontextfeld des Datensatzes aus. |

| Business-Regel                                                             | Tabelle                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Validiert extern beschaffte Kontextdaten                                   | Kontext-Engine-Daten               | Kontext-Engine-Datumsdatensätze mit externer Quelle müssen alle Pflichtfelder enthalten.                                                                                                                                                                             |
| Eindeutiger Kontext gemäß Quelle                                           | Kontext                            | Die Zuordnungen des Kontextdatensatzes müssen eindeutig sein.                                                                                                                                                                                                        |
| Abbrechen, wenn ein doppelter Datensatz gefunden wird                      | Interaktionsrisikodefinition       | Bricht ab, wenn ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist                                                                                                                                                                                                                |
| Abbrechen, wenn ungültige Vorlage                                          | Interaktionsrisikodefinition       | Bricht ab, wenn die für die Risikodefinition festgelegte Risikovorlage ungültig ist                                                                                                                                                                                  |
| Abbrechen, wenn ein doppelter Datensatz gefunden wird                      | Risikoschwellenwert-Überschreibung | Bricht ab, wenn ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist                                                                                                                                                                                                                |
| Abbrechen, wenn keine Kontextzuordnung für risikodefinition vorhanden ist  | Interaktionsrisikodefinition       | Bricht ab, wenn die Risikodefinition Tabellentyp ist und keine aktive Zuordnung vorhanden ist, wobei die in der Risikodefinition ausgewählte Tabelle als Quelle und die Interaktion als Kontext ausgewählt ist                                                       |
| Brechen Sie ab, wenn die Farb- oder Bereichsvalidierung fehlschlägt        | Farbbänder                         | Bricht ab, wenn für einen Datensatz desselben Typs eine doppelte Farbe vorhanden ist oder der Höchstwert kleiner als der Mindestwert ist oder wenn sich der angegebene min-Max-Bereich bereits mit einem anderen vorhandenen Datensatz desselben Typs überschneidet. |
| Abbrechen, wenn der globale min-Max-Bereich ungültig ist                   | Farbbänder                         | Bricht ab, wenn das globale Band mindestens 0 und das Maximum größer als 100 ist                                                                                                                                                                                     |
| Beschränken Sie die Anzahl der globalen Integritätsdefinition auf 1        | Interaktionsintegritätsdefinition  | Stellt sicher, dass im System höchstens eine globale Integritätsdefinition vorhanden ist                                                                                                                                                                             |
| Eindeutige Integritätsdefinition der Interaktion                           | Interaktionsintegritätsdefinition  | Stellt sicher, dass jede Integritätsdefinition eindeutig ist                                                                                                                                                                                                         |
| Validiert die Summe der Konfigurationsgewichtung der integritätsdefinition | Interaktionsintegritätsdefinition  | Überprüft die gesamte Konfiguration der Integritätsdefinitionsmetrik für die Summen der Integritätsdefinition auf 100                                                                                                                                                |
| Erstellung für veröffentlichte integritätsdefinition abbrechen             | Integritätsmetrikkonfiguration     | Der Anwender darf keine Integritätsmetrikkonfiguration für die veröffentlichte Integritätsdefinition erstellen können                                                                                                                                                |
| Überprüfen Sie die Konfiguration der eindeutigen Integritätsmetrik         | Integritätsmetrikkonfiguration     | Die Metrikkonfiguration für eine Integritätsdefinition darf nicht nach Datenquelle dupliziert werden                                                                                                                                                                 |
| Letzten Kontaktpunkt aktualisieren                                         | Kontaktpunkt                       | Aktualisieren Sie das Feld Last_Touchpoint in der Interaktionstabelle                                                                                                                                                                                                |
| Aktualisieren Sie den letzten Kontaktpunkt für „Löschen“                   | Kontaktpunkt                       | Aktualisieren Sie das Feld Last_Touchpoint in der Interaktionstabelle                                                                                                                                                                                                |

| Business-Regel                                       | Tabelle                                                                            | Beschreibung                                                                                 |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vermeiden Sie doppelte Berechtigungen                | Anwendbare Berechtigung                                                            | Bricht ab, wenn ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist                                        |
| Doppelte verkaufte Produkte vermeiden                | Anwendbares verkauftes Produkt                                                     | Bricht ab, wenn ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist                                        |
| Vermeiden Sie doppelte Kundenteams                   | Anwendbares Kundenteam                                                             | Bricht ab, wenn ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist                                        |
| Doppelte Account-Teams vermeiden                     | Anwendbares Account-Team                                                           | Bricht ab, wenn ein ähnlicher Datensatz vorhanden ist                                        |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für anwendbares Account-Team erstellen<br>[sn_acct_lc_eng_m2m_Team_mem]  | Erstellen Sie einen Datensatz in der Aktivitätstabelle beim Einfügen, Aktualisieren, Löschen |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für Bezeichnung erstellen<br>[sn_Meeting_mgmt_Meeting_Details]           | Erstellen Sie bei der Aktualisierung einen Datensatz in der Aktivitätstabelle                |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für Risikosignal und Problem erstellen<br>[sn_acct_lc_Risk_Signal_issue] | Erstellen Sie einen Datensatz in der Aktivitätstabelle beim Einfügen der Aktualisierung      |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für Eskalation erstellen<br>[sn_customerservice_Eskalation]              | Erstellen Sie einen Datensatz in der Aktivitätstabelle beim Einfügen der Aktualisierung      |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für Erfolgsinitiative erstellen<br>[sn_acct_lc_success_Initiative]       | Erstellen Sie bei der Aktualisierung einen Datensatz in der Aktivitätstabelle                |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für Erfolgsaufgabe erstellen<br>[sn_acct_lc_success_Task]                | Erstellen Sie bei der Aktualisierung einen Datensatz in der Aktivitätstabelle                |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für Kontaktpunkt erstellen<br>[sn_acct_lc_Touchpoint]                    | Erstellen Sie einen Datensatz in der Aktivitätstabelle beim Einfügen der Aktualisierung      |
| Aktivität erstellen                                  | Aktivität für anwendbares Kundenteam erstellen<br>[sn_acct_lc_eng_m2m_cnct_rel]    | Erstellen Sie einen Datensatz in der Aktivitätstabelle beim Einfügen, Aktualisieren, Löschen |
| Aktivität für Vertrag erstellen                      | Aktivität für Vertrag erstellen [ast_Contract]                                     | Erstellen Sie bei der Aktualisierung einen Datensatz in der Aktivitätstabelle                |
| Erstellen Sie eine Aktivität für die Interaktion     | Aktivität für Interaktion erstellen<br>[sn_acct_lc_Engagement]                     | Erstellen Sie bei der Aktualisierung einen Datensatz in der Aktivitätstabelle                |
| Erstellen Sie eine Aktivität für das Erfolgsergebnis | Aktivität für Erfolgsergebnis erstellen<br>[sn_acct_lc_success_result]             | Erstellen Sie bei der Aktualisierung einen Datensatz in der Aktivitätstabelle                |

| Business-Regel                                              | Tabelle                                                                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortschritt Mit Status Synchronisieren                      | Fortschritt mit Status für Implementierungsdatensatz synchronisieren<br>[sn_acct_lc_implementation_Record] | Erstellen oder aktualisieren Sie einen Datensatz in der Implementierungsdatensatztable, wenn sich Status- oder Fortschrittsfelder ändern.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Doppelter Name in Produktfähigkeit                          | Produktfähigkeit<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_Cap]                                                            | Check-in-Produktfähigkeit für doppelten Namen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Doppelte Produktfähigkeitszuordnung Verhindern              | Produktfähigkeitszuordnung<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_Cap_Mapping]                                          | Duplikatprüfung in der Tabelle „Produktfähigkeitszuordnung“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Validierungen der Nutzung der Produktfähigkeit              | Nutzung der Produktfähigkeit<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_Cap_usage]                                          | Validierungen für Tabelle „Fähigkeitsnutzung“                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Validierungen der Produktnutzung                            | Produktnutzung<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_usage]                                                            | Validierungen für Produktnutzungstabelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Legen Sie Die Prod-Fähigkeitszuordnung Aktiv Fest           | Produktfähigkeitszuordnung<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_Cap_Mapping]                                          | Legen Sie bei Statusänderung auf „aktiv“ = „wahr“ (true) der Status „veröffentlicht“ lautet, andernfalls „falsch“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Legen Sie den Berechnungsmetrikwert in der Zieltabelle fest | Kontext-Engine-Daten<br>[sn_Data_ctx_Engine_Data]                                                          | Immer wenn ein Eintrag in der Tabelle „Kontext-Engine-Daten“ für eine berechnete Datenquelle hinzugefügt oder aktualisiert wird und für diese Datenquelle eine Zieltabelle und ein Zielfeld definiert ist, wird für die entsprechenden Zeilen in der Zieltabelle, in der das Zielabfragefeld mit dem Kontextdatensatz übereinstimmt, der Wert der Datenkontext-Engine im Zielfeld festgelegt.                              |
| Hinzufügen zukünftiger Daten abrechnen                      | Kontext-Engine-Daten<br>[sn_Data_ctx_Engine_Data]                                                          | Bricht ab, wenn der Datensatz, der der Datenkontext-Engine hinzugefügt wurde, ein Start- oder Enddatum nach der aktuellen Uhrzeit hat                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Validieren Sie die Zirkelreferenz                           | Segment<br>[sn_Data_ctx_Engine_broken_Segment]                                                             | Bricht den Veröffentlichungsvorgang ab und setzt das Segment auf den Entwurf zurück, wenn es eine Zirkelreferenz einführt: Das heißt, wenn die Segmentkonfiguration eine Datenquelle enthält, die bereits von der aktuellen Datenquelle abhängt, die dem Segment zugeordnet ist. Diese Zirkelreferenzprüfung ist erforderlich, um sicherzustellen, dass alle Datenquellen eine gültige Ausführungsreihenfolge beibehalten. |
| Validieren Sie den Kontext bei der Veröffentlichung         | Datenquelle<br>[sn_Data_ctx_Engine_src]                                                                    | Validiert, dass alle Kontexte aktiv sind und aktive Zuordnungen bei der Veröffentlichung aufweisen. Validieren Sie bei berechneten Metriken, ob mindestens 1 aktiver Kontext mit derselben Tabelle wie Aufgliederungstabelle vorhanden ist.                                                                                                                                                                                |
| Eindeutige Quelle für Kontext                               | Kontext-Engine-Zuordnung<br>[sn_Data_ctx_Engine_Map]                                                       | Für globale Zuordnungen: Stellen Sie sicher, dass für jede Kombination aus einer bestimmten Quelle und einer auflösenden Kontexttabelle nur eine Zuordnung vorhanden ist.                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Business-Regel                                                                            | Tabelle                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |                                                                  | Für metrikbasierte Zuordnungen:<br>Stellen Sie sicher, dass dieselbe Metrik oder Datenquelle nicht in mehreren Zuordnungen für dasselbe Quell- und auflösende Kontexttabellenpaar angezeigt wird. |
| Validiert Aufgliederungssegmente bei der Veröffentlichung                                 | Datenquelle<br>[sn_Data_ctx_Engine_src]                          | Stellen Sie beim Veröffentlichen der berechneten Datenquelle sicher, dass mindestens ein Segment vorhanden ist und alle Segmente veröffentlicht wurden                                            |
| Validiert die Summe der Segmentkonfigurationsgewichtung                                   | Segment<br>[sn_Data_ctx_Engine_brk]                              | Stellen Sie beim Veröffentlichen des Segments sicher, dass die Gewichtung aller Segmentkonfigurationen 100 ergibt                                                                                 |
| Doppelte Aufgliederungssegmente vermeiden                                                 | Segment<br>[sn_Data_ctx_Engine_brk]                              | Stellen Sie sicher, dass für dieselbe Datenquelle kein doppeltes Segment für denselben Namen, Rang oder gleiche Bedingungen vorhanden ist                                                         |
| Brechen Sie ab, wenn die Visualisierungsvalidierung fehlschlägt                           | DCE-Visualisierung<br>[sn_Data_ctx_Engine_Visualization]         | Abbrechen, wenn ein anderer Visualisierungsdatensatz mit derselben Datenquelle vorhanden ist, wodurch Kontext und Bedingungen aufgelöst werden                                                    |
| Eindeutiger Kontext gemäß Quelle                                                          | Kontext<br>[sn_Data_ctx_Engine_ctx]                              | Brechen Sie ab, wenn für die angegebene Datenquelle ein anderer Kontext mit derselben Tabelle vorhanden ist                                                                                       |
| Eindeutiger Satz von Metriken gemäß Aufgliederungsseg                                     | Segmentkonfiguration<br>[sn_Data_ctx_Engine_seg]                 | Brechen Sie ab, wenn für das angegebene Segment eine andere Segmentkonfiguration mit derselben Datenquelle vorhanden ist                                                                          |
| Ctx-Erstellung für nicht-Entwurfsdatensatz abbrechen                                      | Kontext<br>[sn_Data_ctx_Engine_ctx]                              | Aktivieren Sie die Erstellung von Kontext für Datenquelle nur im Entwurfsstatus                                                                                                                   |
| Erstellung der Segmentkonfiguration abbrechen, wenn keine Entwurfssegmente vorhanden sind | Segmentkonfiguration<br>[sn_Data_ctx_Engine_seg]                 | Aktivieren Sie das Erstellen der Segmentkonfiguration für das Segment nur im Entwurfsstatus                                                                                                       |
| Erstellen von Seg für nicht-Entwurfsquelle abbrechen                                      | Segment<br>[sn_Data_ctx_Engine_brk]                              | Aktivieren Sie die Erstellung eines Segments für die Datenquelle nur im Entwurfsstatus                                                                                                            |
| Verschieben Sie die Datenquelle in den Entwurf                                            | Segment<br>[sn_Data_ctx_Engine_brk]                              | Sobald ein Segment in den Entwurfsmodus verschoben wird, wird es auch in den Entwurfsmodus verschoben, wenn die Datenquelle nicht „Entwurf“ ist                                                   |
| Abbrechen, wenn Visualisierung M2M ungültig ist                                           | DCE-Visualisierung M2M<br>[sn_Data_ctx_Engine_Visualization_m2m] | Validiert den angegebenen Elementdatensatz „Visualization_m2m“                                                                                                                                    |
| Brechen Sie ab, wenn die Validierung des Einblickselements fehlschlägt                    | DCE-Einblickselement<br>[sn_Data_ctx_Engine_Insight]             | Validiert den angegebenen Einblickselementdatensatz                                                                                                                                               |

| Business-Regel                                                      | Tabelle                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brechen Sie ab, wenn die Validierung des Einblicks fehlschlägt      | DCE-Einblick<br>[sn_Data_ctx_Engine_Insight]                    | Validiert den angegebenen Einblickdatensatz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nutzung basierend auf App verkaufter Produktion erstellen           | Anwendbares<br>verkauftes Produkt<br>[sn_acct_lc_eng_m2m_sp]    | <p><b>Auslöser:</b></p> <p>Ein Datensatz wird in der entsprechenden Tabelle „verkaufte Produkte“ hinzugefügt oder geändert.</p> <p><b>Aktionen:</b>Produktnutzungsdatensatz Erstellen. Wenn für das verkaufte Produkt kein Produktnutzungsdatensatz vorhanden ist, erstellen Sie ihn. Erstellen Sie Produktnutzungsdatensätze für alle untergeordneten Produkte (auf allen Hierarchieebenen). Aktualisieren Sie für jeden Nutzungsdatensatz die Gesamtanzahl der untergeordneten Produkte (nur für unmittelbar untergeordnete Elemente).</p> <p><b>Fähigkeiten zuordnen:</b>Für jeden Nutzungsdatensatz:Überprüfen Sie die Produktfähigkeitszuordnung anhand des Produktmodells des verkauften Produkts. Wenn Fähigkeitsdatensätze vorhanden sind, erstellen Sie die entsprechenden Fähigkeitsnutzungsdatensätze. Aktualisieren Sie die Gesamtanzahl der Fähigkeiten. Schließen Sie keine zugehörigen Fähigkeiten ein – nur direkte Fähigkeiten werden berücksichtigt.</p> |
| Fügen Sie die Fähigkeitsnutzung für die neue Cap-Zuordnung hinzu    | Produktfähigkeitszuordnung<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_Cap_Zuord] | <p><b>Auslöser:</b></p> <p>Der Produktfähigkeitszuordnung wird ein neuer aktiver Datensatz hinzugefügt.</p> <p><b>Aktionen:</b>Identifizieren Sie alle verkauften Produkte mit einem übereinstimmenden Produktmodell. Für jedes übereinstimmende Produkt:Erstellen Sie Datensätze zur Fähigkeitsnutzung, aktualisieren Sie die Gesamtanzahl der verwendeten Fähigkeiten im entsprechenden Produktnutzungsdatensatz</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aktualisieren Sie die Nutzung beim Festlegen der Akzeptanzpunktzahl | Produktnutzung<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_Nutzung]               | Legen Sie den Aktivierungsstatus des angegebenen verkauften Produkts und aller übergeordneten verkauften Produkte in seiner Hierarchie auf „in Gebrauch“ fest, und aktualisieren Sie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Business-Regel                                                      | Tabelle                                                                                                                                                                                                                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                            | den Nutzungsplan auf „aktiviert“, wenn der Nutzungsplan nicht festgelegt ist                                                                                                                                                                                                                                |
| Aktualisieren Sie die Nutzung beim Festlegen der Akzeptanzpunktzahl | Nutzung der Produktfähigkeit<br>[sn_prod_Cap_Core_prod_Fähigkeit]                                                                                                                                                                                          | Legen Sie den Aktivierungsstatus des angegebenen Fähigkeitsnutzungsdatensatzes, des verkauften Produkts und aller seiner übergeordneten verkauften Produkte in seiner Hierarchie auf „in Gebrauch“ fest, und aktualisieren Sie den Nutzungsplan auf „aktiviert“, wenn der Nutzungsplan nicht festgelegt ist |
| Aktualisierung der Verlängerung abgeschlossen am                    | Aktualisieren Sie den Feldwert „Verlängerung abgeschlossen am“ in der Vertragstabelle, wenn sich der Substatus in „Verlängerung genehmigt“ oder „Verlängerung abgelehnt“ ändert. Dient zum Erfassen des Datums, an dem sie genehmigt oder abgelehnt wurde. | Dies hilft bei der Bestimmung des Gewinns/ Verlusts eines Vertrags und des Monats des Jahres für die grafische Darstellung der Registerkarte „gewonnen/Verlust“ der Verlängerung.                                                                                                                           |

## Flows für das Kundenerfolgsmanagement

Dieser Abschnitt enthält Lebenszyklus-Ereignisse für Accounts Flows.

| Flow                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Customer Success Management – Flow ausführen und Benachrichtigung senden | Übergeordneter Flow, der den Subflow des Kunden auslöst und eine Benachrichtigung sendet.                                                                                                                                        |
| Customer Success Management – 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. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Beratungssitzung: Strategiebewertung                                     | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Customer Success Management – wissensartikel anhängen – Service Bridge   | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Bewertung: Vierteljährliche NPS-Umfrage und -Überprüfung                 | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |

| Flow                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie einen Risikosignal- und Problemdatensatz    | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Digitale Transformation Der Customer Experience: Standard | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Ziel Der Digitalen Transformation Der Customer Experience | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Legacy-Kosten Für Außerbetriebnahme                       | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Ziel Der Außerbetriebnahme Der Legacy-Kosten              | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Geschäftsgeschwindigkeit aktivieren                       | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Gehen Sie zu Green Play                                   | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Überprüfung Der Internen Partnerimplementierung           | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Überprüfungen und Empfehlungen der Produktimplementierung | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Produktnachweis des Konzepts                              | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Verantwortlicher Kontakt                                  | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |
| Hat eine Nachverfolgung geplant                           | Demo-Subflow: Führen Sie interne Aktionen aus, um die allgemeine Integrität der Interaktion mit diesem Kunden zu verbessern. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |

| 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. Befolgen Sie das angehängte Playbook, um die nächsten Schritte und empfohlenen Aktionen zu steuern. |