



Xanadu Événements du cycle de vie des comptes

Dernière mise à jour: 12/11/2024

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

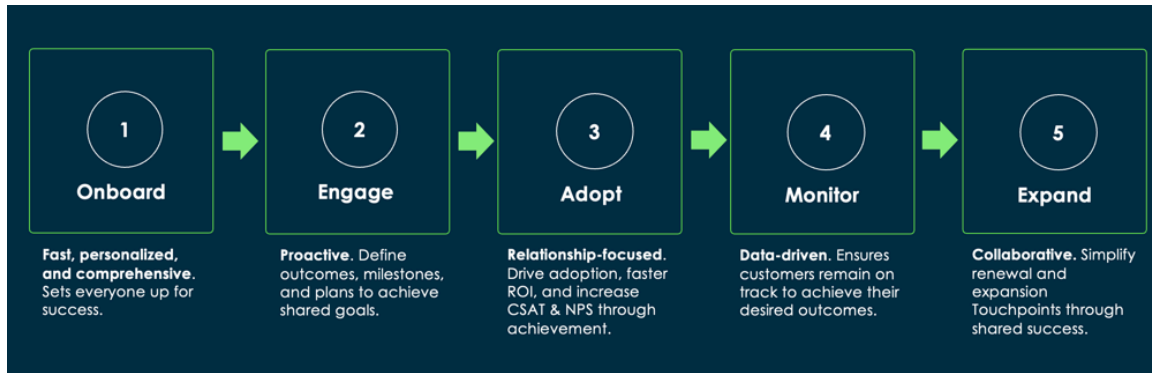
Sommaire

- Événements du cycle de vie des comptes..... 4
 - Embauche de compte.....5
 - Explorer l'intégration du compte..... 6
 - Configuration de l'intégration du compte.....8
 - Utilisation de l'intégration du compte.....25
- Témoignages des clients..... 32
 - Explorer les témoignages des clients.....33
 - Configurer les témoignages des clients..... 34
 - Utiliser les témoignages des clients.....57
- Référence Événements du cycle de vie des comptes.....59
 - Séparation de domaine et Événements du cycle de vie des comptes.....60
 - Référence d'intégration du compte.....61
 - Référence de témoignages des clients.....63

Événements du cycle de vie des comptes

L'application ServiceNow® Événements du cycle de vie des comptes permet aux fournisseurs du secteur technologique de créer une expérience d'intégration structurée, de définir et de suivre les objectifs, les résultats, les jalons et les plans pour atteindre des objectifs communs.

Le diagramme suivant montre les différentes tâches impliquées dans le Événements du cycle de vie des comptes cycle de vie.



Événements du cycle de vie des comptes Les fonctionnalités sont les suivantes :

- Intégration : comprenez les besoins et les attentes des clients et définissez un flux de travail reproductible et transparent qui peut être suivi pendant le processus d'intégration.
- Engagement : définir et suivre les objectifs de réussite, les jalons, et s'assurer que les résultats sont atteints.
- Adoption : déterminer comment tirer le meilleur parti des produits disponibles et prendre des mesures pour améliorer l'utilisation des produits.
- Surveillance : Surveillez l'utilisation des produits et des services ainsi que d'autres mesures clés telles que les indicateurs clés de performance et identifiez les possibilités de renouvellement et d'expansion.
- Expansion : Aider les équipes de vente et de comptes à identifier les opportunités de renouvellement et d'expansion.

Premiers pas

Embauche de compte



Définissez une expérience d'intégration structurée et reproductible avec le playbook préconfiguré.

Témoignages des clients

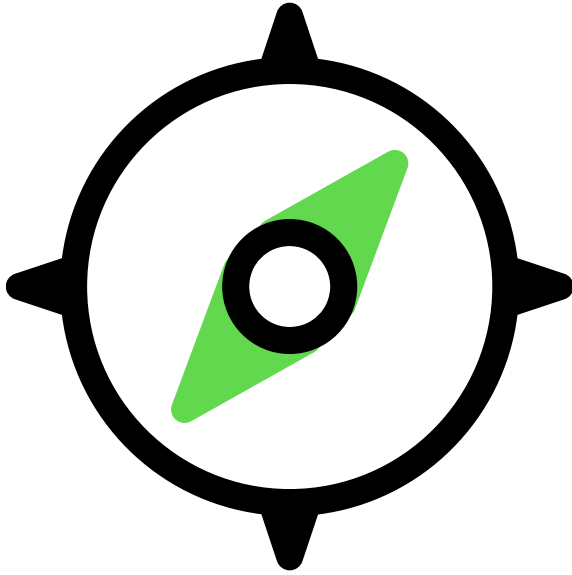


Suivez les objectifs de réussite et les résultats, aidez à atténuer les risques et identifiez les opportunités d'expansion et de renouvellement.

Embauche de compte

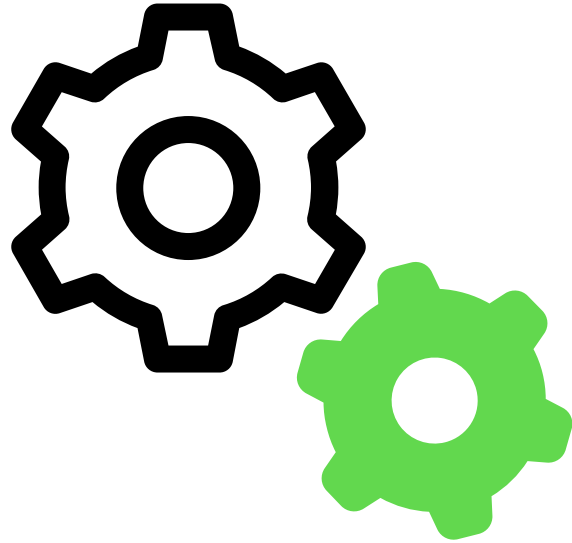
Créez une expérience d'intégration structurée tout en favorisant la collaboration et la transparence avec les personnes concernées internes et externes pendant le processus d'intégration.

Explorer



En savoir plus sur le playbook d'intégration de compte et ses principales fonctionnalités.

Configurer



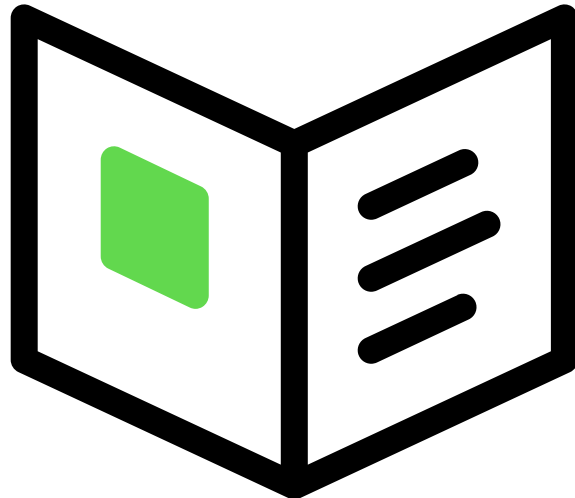
Installez et configurez le playbook d'intégration de compte.

Utiliser



Utiliser le playbook pour intégrer les clients

Référence



Obtenir des informations sur le modèle de données et les composants installés

Traduction automatique

Explorer l'intégration du compte

La solution d'intégration de compte permet aux fournisseurs du secteur technologique de définir une expérience d'intégration structurée et reproductible. Il favorise la collaboration,

la transparence et la perspicacité tant pour les membres du personnel interne que pour les clients externes impliqués dans le processus d'intégration.

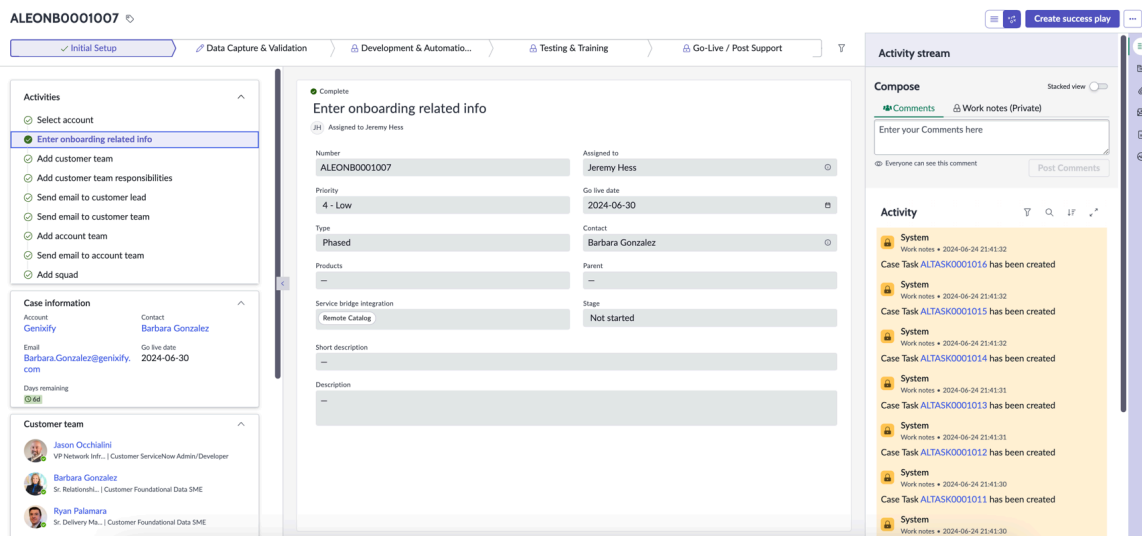
La solution d'intégration de compte comprend un playbook, un type de ticket d'intégration dédié et des tâches de tickets définies qui prennent en charge ce processus important. Vous pouvez utiliser le playbook comme modèle ou comme point de départ pour créer votre expérience d'intégration.

L'intégration du compte comprend les éléments suivants :

- Playbook : playbook qui sert de point de départ pour créer un processus d'intégration reproductible qui répond aux besoins de l'entreprise.
- Tickets d'intégration : enregistrement central pour l'équipe d'intégration, y compris les tâches dédiées pour affecter le travail, automatiser et capturer les données.
- Tâches de ticket : tâches de ticket qui peuvent être utilisées par les personnes concernées internes et externes pour suivre les actions, les prochaines étapes et les risques nécessaires pour terminer le workflow d'intégration.
- Importation de données : importez, gérez et publiez les données recueillies auprès des personnes concernées internes et externes.

Manuel d'intégration de compte

Le playbook d'intégration de compte comporte des activités préconfigurées pour faciliter le démarrage de la création de l'expérience d'intégration. Dans le playbook, il existe plusieurs activités principales qui peuvent être réutilisées pour créer un certain nombre d'actions sur l'ensemble du workflow. Le playbook sert de modèle et peut être configuré par les fournisseurs de services pour répondre à leurs besoins professionnels.



Le playbook visualise un workflow dans une vue simple et axée sur les tâches. Le workflow du playbook d'intégration de compte est créé à l'aide du Concepteur d'automatisation de processus et peut être configuré en fonction de vos besoins. Consultez [Configurer le playbook d'intégration de compte à l'aide de Process Automation Designer](#) pour en savoir plus. Le playbook est divisé en plusieurs étapes ou voies.

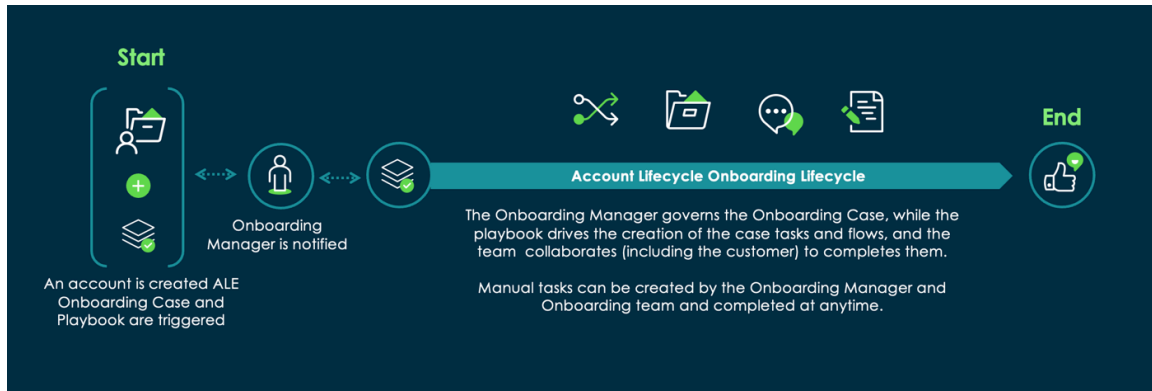
Lorsque vous marquez une activité comme terminée dans une étape, vous passez à l'activité suivante. Vous pouvez enregistrer une activité à tout moment et revenir au playbook plus tard. Une fois que vous avez terminé toutes les activités d'une voie, vous passez à la voie suivante. Lorsque vous terminez des activités et des voies, l'état est reflété dans le panneau latéral contextuel. Un journal d'activité dans le panneau latéral contextuel

affiche toutes les données que vous avez saisies pour chaque activité. Pour en savoir plus sur les playbooks, reportez-vous à la section [Mise en page et fonctionnalités de Playbook](#) .

Workflow d'intégration de compte

Le workflow d'intégration du compte comporte les étapes suivantes :

- L'agent Gestion du service clientèle crée un compte client. Cette tâche crée automatiquement un ticket d'intégration de compte.
- Le playbook d'intégration de compte est lancé.
- Le ticket est géré par le gestionnaire d'intégration, qui utilise le playbook pour gérer le workflow de bout en bout.



Configuration de l'intégration du compte

Installez et configurez l'application Événements du cycle de vie des comptes .

Cette section couvre les points suivants :

- [Créer un ticket d'intégration de compte](#)
- [Activer Événements du cycle de vie des comptes](#)
- [Configurer le playbook d'intégration de compte](#)
- [Configurer le playbook d'intégration de compte à l'aide de Process Automation Designer](#)
- [Configurer Actions recommandées pour l'intégration de compte](#)
- [Exécuter la tâche planifiée pour sauvegarder la table intermédiaire](#)

Activer Événements du cycle de vie des comptes

Le Événements du cycle de vie des comptes module d'extension (com.sn_acct_lc) est disponible sous forme d'abonnement distinct. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes, s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Événements du cycle de vie des comptes module d'extension active ces modules d'extension connexes, s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Account Lifecycle Events

Module d'extension	Description
Cœur de la technologie [com.sn_ti_core]	Extensions verticales Gestion du service clientèle de l'industrie technologique.
Customer Service [com.sn_customerservice]	Automatisez vos processus et donnez aux agents de service une visibilité sur les systèmes et les outils client dont ils ont besoin pour fournir des services proactifs à vos clients.
Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval susceptibles d'avoir un impact sur leur fonctionnement.
Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]	Vous permet de personnaliser l'expérience utilisateur Playbook par défaut pour créer le workflow de processus business souhaité.
Playbooks pour Gestion du service clientèle [com.sn_csm_playbook]	Guide les agents du service clientèle à travers les différentes tâches visant à résoudre les problèmes des clients et visualise l'ensemble du cycle de vie à travers des processus divers et cloisonnés.
Types de tickets du service clientèle [com.snc.csm_case_types]	L'activation de ce module d'extension permet à l'administrateur système de créer et de gérer des types de ticket.
Éléments connexes de l'enregistrement connectés [com.snc.sn_record_related_items_connected]	Active les éléments connexes de l'enregistrement.
Expérience de Décisions guidées [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Active les types d'activités, les définitions et les composants d'interface utilisateur pour l'affichage de décisions guidées dans un playbook de l'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche. Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas de module d'extension, vous devrez peut-être le demander au ServiceNow personnel.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

i Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, vous devez être dans le domaine **global** . Sinon, l'erreur suivante s'affiche :

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

Configurer le playbook d'intégration de compte

Utilisez le playbook d'intégration de compte pour importer, préparer, gérer et publier des données de compte.

- i Remarque :** Certaines fonctionnalités du playbook d'intégration de compte ne fonctionnent pas correctement. Pour résoudre ce problème, vous devez installer l'expérience de playbook 26.1.2 à partir du ServiceNow Storefichier . Pour en savoir plus sur ces problèmes, [reportez-vous à KB1651378](#) .

Un ticket d'intégration de compte est créé de deux façons :

- Lorsqu'un compte client est créé, le flux **de création de ticket d'intégration de compte** est initié et un ticket d'intégration de compte est généré. Vous pouvez configurer diverses tâches dans le playbook qui impliquent l'identification des personnes clés qui gèrent le ticket, l'importation de données et la création de tâches collaboratives.
- Si un compte client existe et que l'intégration du compte se fait de manière progressive, vous pouvez créer un ou plusieurs tickets d'intégration de compte à partir de la vue **Liste** . Consultez [Créer un ticket d'intégration de compte](#) pour en savoir plus.

Lorsque vous ouvrez le ticket d'intégration de compte, vous êtes dirigé vers la première activité de l'étape de configuration initiale. Tout en travaillant sur les activités, vous pouvez afficher :

- L'ensemble du processus Playbook dans le sélecteur d'étape horizontale.
- Les activités de chaque étape dans la vue d'activité playbook empilée.
- Éléments connexes, flux d'activité et actions recommandées dans le panneau latéral contextuel. Sélectionnez les liens dans la carte Éléments connexes pour accéder à la page d'enregistrement.

Les Événements du cycle de vie des comptes playbook comprend les étapes et activités suivantes qui peuvent être utilisées dans le processus d'intégration de compte.

- [Configuration initiale](#)
- [Capture et validation des données](#)
- [Développement et automatisation](#)
- [Tests et formation](#)
- [Mise en service et post-assistance](#)

Créer un ticket d'intégration de compte

Lorsque l'agent du service client crée un compte, un ticket d'intégration de compte est généré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.agent

Procédure

- Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste** .
- Accédez au **Tickets pour l'intégration du compte > Tout**.

3. Cliquez sur **Nouveau**.

Le playbook d'intégration de compte est lancé. Vous pouvez configurer les différentes activités et créer le ticket d'intégration du compte. Consultez [Configurer le playbook d'intégration de compte](#) pour en savoir plus.

Configuration initiale

Cette phase vise à recueillir les informations initiales nécessaires pour réussir l'intégration d'un client. Par exemple, la collecte d'informations essentielles telles que le gestionnaire d'intégration, le contact client clé, les personnes concernées internes et externes, leurs responsabilités, etc.

Activité	Détails
Sélectionner un compte	<p>Lorsque vous sélectionnez le compte client, un nouveau ticket d'intégration de compte est généré.</p> <p>i Remarque : Si le ticket d'intégration de compte a été généré à partir d'un ticket, ce champ est renseigné automatiquement.</p> <p>Cliquez sur Continuer pour passer à l'activité suivante.</p>
Saisir des informations liées à l'intégration	<p>L'activité suivante du playbook consiste à collecter des informations relatives à l'intégration. Les champs obligatoires à renseigner sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affecté à : sélectionnez l'agent du fournisseur qui travaille sur ce ticket. • Pont de services intégration : sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non requis : aucune intégration n'est Pont de services requise. ◦ Catalogue à distance : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de catalogue à distance est requise. ◦ Tâche à distance : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de tâche à distance est requise. ◦ Synchronisation des données de base : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de synchronisation des données de base est requise. • Type : sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Progressif : une partie spécifique du processus d'intégration de ce client est gérée via ce Événements du cycle de vie des comptes ticket d'intégration. ◦ Complet : l'ensemble du processus d'intégration pour ce client se fait par ce Événements du cycle de vie des comptes ticket d'intégration. • Indiquez la date de mise en service et sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'activité suivante.

Activité	Détails
	<p>i Remarque : Le champ État est défini sur Nouveau pour un nouvel enregistrement. Si ce champ est mis à jour, le champ Étape est automatiquement mis à jour en fonction du mappage prédéfini. Ce mappage est également disponible pour les tâches de ticket d'intégration de compte entre les champs Progression et État. Consultez Mappage de champs pour les tickets d'intégration de compte et les tâches de ticket pour en savoir plus.</p>
Ajouter une équipe du client	<p>Ajoutez les contacts client qui travailleront sur le ticket d'intégration du compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrez le prénom, le nom, l'adresse e-mail et cliquez sur Ajouter pour créer un nouveau contact client. Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.
Ajouter des responsabilités de l'équipe du client	<p>Affectez des responsabilités à chacun des contacts client qui ont été ajoutés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le contact que vous avez ajouté à l'étape précédente. Dans le champ Responsabilité, sélectionnez l'un des rôles d'utilisateur prédéfinis et cliquez sur Ajouter pour affecter la responsabilité du contact client. Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante. <p>Lorsque cette étape est terminée, deux e-mails sont automatiquement générés. Le premier e-mail identifie le point de contact principal pour le ticket d'intégration de compte. Le deuxième e-mail identifie les membres clés de l'équipe qui participent au processus d'intégration.</p> <p>i Remarque : Les utilisateurs ayant les responsabilités suivantes doivent se voir accorder explicitement des rôles spécifiques par l'administrateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Point de contact pour l'intégration du client : les utilisateurs ayant cette responsabilité doivent disposer du <code>sn_customerservice.customer_admin</code> rôle. Membres clés de l'équipe : les utilisateurs qui ont des responsabilités de membres clés de l'équipe doivent se voir accorder le <code>sn_customerservice.customer_case_manager</code> rôle.
Ajouter une équipe du compte	Ajoutez et affectez des responsabilités aux membres de l'équipe interne (fournisseurs de service) qui travaillent sur le ticket d'intégration du compte. Cela inclut l'administrateur

Activité	Détails
	<p>ServiceNow qui gère le ticket. Une fois le compte ajouté, un e-mail est envoyé à tous les membres de l'équipe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez un rôle d'utilisateur prédéfini dans le champ Responsabilité. • Sélectionnez un utilisateur auquel ce rôle est affecté et cliquez sur Ajouter pour affecter la responsabilité au membre de l'équipe. • Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l'activité suivante. <p>i Remarque : Par défaut, toutes les tâches du playbook sont affectées ServiceNow à l'administrateur du fournisseur.</p>
Ajouter une équipe	<p>Ajoutez les membres de l'escouade qui participeront à l'achèvement du ticket d'intégration et à d'autres activités. Cette activité est facultative.</p> <p>Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.</p>

Une fois l'étape de configuration initiale terminée, les informations sur le ticket, le compte, le client et les membres de l'équipe que vous avez ajoutées s'affichent dans le panneau de gauche.

Mappage de champs pour les tickets d'intégration de compte et les tâches de ticket

Pour les tickets d'intégration de compte, lorsque le champ **Étape** est mis à jour, le champ **État** est automatiquement mis à jour en fonction du mappage affiché ci-dessous :

Mappage du ticket d'intégration de compte entre les champs **État** et **Étape**

État	Étape par défaut	Étapes disponibles
Nouveau	Non démarré	<ul style="list-style-type: none"> • Non démarré • À risque
Non affecté	Non démarré	<ul style="list-style-type: none"> • Non démarré • À risque
Actif	Dans les temps	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les temps • À risque
Bloqué	En pause	<ul style="list-style-type: none"> • En pause • À risque

Mappage du ticket d'intégration de compte entre les champs État et Étape (suite)

État	Étape par défaut	Étapes disponibles
Fermé		Fermer
Annulé		Fermer

Pour les tâches de ticket d'intégration de compte, lorsque le champ État est mis à jour, le champ Progression est automatiquement mis à jour en fonction du mappage affiché ci-dessous :

Mappage de la tâche de ticket pour l'intégration du compte entre les champs État et Progression

État	Valeur par défaut	Options disponibles
Ouvrir		Non démarré
En attente du client	En pause	<ul style="list-style-type: none"> En pause À risque
En attente interne	En pause	<ul style="list-style-type: none"> En pause À risque
En cours	Dans les temps	<ul style="list-style-type: none"> Dans les temps À risque
Revue	Dans les temps	<ul style="list-style-type: none"> Dans les temps À risque
Fermé		Fermer
Annulé		Fermer

Si vous utilisez une version antérieure de l'application Événements du cycle de vie des comptes , suivez les instructions de [KB1651427](#) pour corriger le mappage entre ces champs.

Capture et validation des données

Cette phase vise à recueillir les informations nécessaires sur le compte, telles que les contacts d'assistance, les emplacements, les produits vendus, les autorisations, etc.

Étape	Activité
Capture et validation des données	Dans cette tâche, sélectionnez le type d'activité en cours d'exécution :

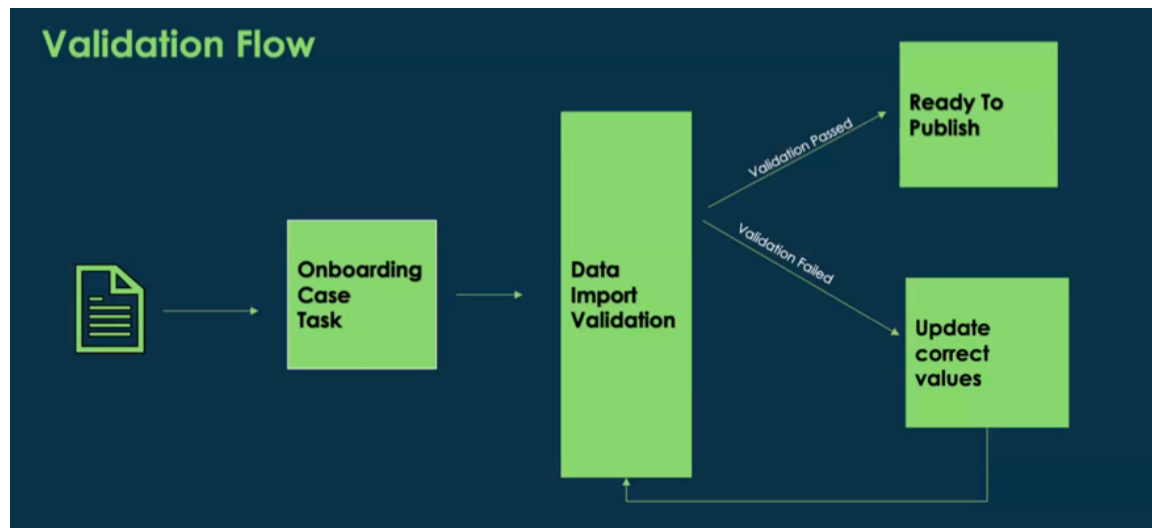
Étape	Activité
	<ul style="list-style-type: none"> • Capture de données : indique les données importantes importées dans le système. • Atténuation du risque : désigne un risque associé à l'intégration de ce client qui doit être géré. • Développement : suit une action de développement interne ou externe qui est requise. • Formation : désigne une activité de formation requise avant la date de mise en service. • Test : désigne une activité de test requise avant la date de mise en service. <p>Les tables par défaut suivantes sont disponibles avec le système de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacts du client • Emplacement • Autorisation de service • Élément de base d'installation • Relation d'adresse de compte • Contrat • les produits vendus • Base d'installation : produits vendus M2M <p>Des conditions personnalisées ont été définies et les valeurs de champ de ces tables, comme la table source, la table cible et la source de données, sont renseignées automatiquement dans chacune de ces tables. Vous pouvez utiliser ces flux en important directement des données dans ces tables et les publier lorsqu'elles sont prêtes. Pour en savoir plus sur l'importation de données dans ces tables, reportez-vous à la section Importer des données dans le playbook d'intégration de compte.</p> <p>Ces tables ont été configurées avec des conditions spécifiques et les valeurs de champ ont été renseignées automatiquement. Vous pouvez modifier ces tables, ajouter de nouvelles tables et activités en fonction de vos besoins à l'aide du Concepteur d'automatisation de processus. Consultez Configurez la validation des données à l'aide de la table Assistant de validation des données pour en savoir plus.</p>

Examinez les données dans l'activité Résumé et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.

Flux de validation des données d'intégration de compte

Cette section décrit comment les données sont importées à partir d'un fichier externe, validées et publiées dans la table cible.

Consultez le diagramme suivant pour afficher le flux de données depuis l'étape de chargement jusqu'à l'étape finale lors de sa publication.



Le flux d'importation de données implique les étapes suivantes :

1. Le client charge un fichier Excel en tant que pièce jointe à la tâche d'importation des données d'intégration du compte.
2. Les données sont chargées dans la table intermédiaire et validées pour s'assurer que seules les données correctes peuvent être publiées et déplacées vers la table cible. Plusieurs validations prédéfinies sont disponibles avec le système de base. Vous pouvez créer des validations supplémentaires ou utiliser un script personnalisé si nécessaire. Consultez [Configurez la validation des données à l'aide de la table Assistant de validation des données](#) pour en savoir plus.
3. Une fois la validation terminée, les données sont déplacées vers l'une des catégories suivantes :
4.
 - Prêt pour publication : les données répondent à toutes les conditions de validation et peuvent être publiées.
 - À surveiller : examinez les enregistrements qui sont à l'état **À surveiller**, résolvez les erreurs et sélectionnez **Enregistrer**. Ces enregistrements mis à jour passent à l'état **Toujours à valider**.

Configurez la validation des données à l'aide de la table Assistant de validation des données

Créez des validations au niveau du champ et de l'enregistrement dans la table Assistant de validation des données.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs validations prédéfinies sont disponibles avec le système de base. Lorsque des données sont importées pendant le processus d'intégration du compte, ces validations sont utilisées pour valider les données. Mais vous pouvez définir des validations supplémentaires en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Événements de cycle de vie du compte > Prise en charge de l'assistant de validation des données > Assistant de validation des données** .
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir l'enregistrement de l'assistant de validation des données.
3. Sélectionnez le type de validation, qui peut être au niveau du champ ou au niveau de l'enregistrement.
4. Pour le type de validation au niveau des champs, vous pouvez sélectionner l'un des sous-types de validation suivants :
 - Référence : sélectionnez la table de référence, le champ de table de référence, la table intermédiaire et le champ de table intermédiaire. Spécifiez les champs de référence dans la table intermédiaire. Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Lorsque vous définissez un champ de référence, une relation est créée entre les deux tables.
 - Choix : sélectionnez la table cible, le champ Table cible, la table intermédiaire et le champ Table intermédiaire. Utilisé pour valider si la valeur spécifiée dans Excel est présente.
 - Date : sélectionnez le format de date, la table intermédiaire et le champ Table intermédiaire.
 - Date/heure : sélectionnez le format de date et d'heure, la table intermédiaire et le champ Table intermédiaire.
 - Booléen : sélectionnez le champ Table intermédiaire et Table intermédiaire. Vérifie si le résultat est vrai ou faux.
 - Limites de caractères de chaîne : spécifiez les champs Longueur max., Table intermédiaire et Table intermédiaire. Utilisé pour valider si la longueur de la chaîne ne dépasse pas la limite spécifiée.
 - Entier ou décimal : spécifiez le champ Table intermédiaire et Table intermédiaire. Utilisé pour valider si le champ est un nombre entier ou décimal.
5. Cochez la case **Obligatoire** pour indiquer si une condition de validation est obligatoire.
6. Pour le type de validation au niveau de l'enregistrement, vous pouvez définir des scripts personnalisés pour valider les enregistrements de la table intermédiaire. Voici un exemple de script de validation.

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

```
return obj;
}) (stagingTableGr);
```

7. Cliquez sur **Envoyer** pour créer une table d'assistant de validation.

Configurer la tâche d'importation de données pour l'intégration du compte

Utilisez le générateur d'importation pour configurer la tâche d'importation des données d'intégration du compte.

Avant de commencer

- Rôle requis : `sn_acct_lc_agent`
- Un ou plusieurs Concepteur d'automatisation de processus rôles. Consultez [Concepteur d'automatisation de processus Playbooks rôles](#) pour en savoir plus.
- Assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application dans lequel se trouve la table cible.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Événements de cycle de vie du compte > Prise en charge de l'assistant de validation des données > Générateur d'importation.**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans l'onglet **Créer un modèle**, saisissez le nom et sélectionnez-le *Target table* dans la liste déroulante.
4. Cliquez sur l'icône Pièces jointes, chargez un modèle Excel, puis cliquez sur **Continuer**.

i Remarque : Les noms d'étiquettes dans le modèle joint doivent correspondre aux noms de champs dans la table cible.

5. À l'étape Source de données, vous pouvez modifier la valeur par défaut *Import set table name* et cliquer sur **Continuer**.
La source de données est créée et s'affiche dans l'onglet Source de données de la liste connexe. Cliquez sur le *Name* lien pour afficher la source de données. Notez que le champ Nom affiche le nom de la source de données avec le préfixe *ALE_DS* suivi du nom de la table du jeu d'importation. Le nom interne de la table de jeux d'importation s'affiche également.

6. À l'étape Carte de transformation, vous pouvez modifier la valeur par défaut *Transform map name* et cliquer sur **Continuer**.

La carte de transformation est créée et affichée dans l'onglet Carte de transformation de la liste connexe. Cliquez sur le *Name* lien pour accéder à la carte de transformation et affichez les éléments suivants :

- Table source : il s'agit de la table de jeux d'importation qui contient les données intermédiaires.
- Table cible : table vers laquelle les données intermédiaires seront déplacées.
- Cartes de champs : affiche le mappage entre les champs des tables source et cible.

La vue de liste Assistant de validation des données avec les différents types de validations s'affiche.

7. Cliquez sur **Nouveau** (étape facultative) pour créer un nouveau niveau de champ ou une validation au niveau de l'enregistrement ou revenez à la page du générateur d'importation.

8. Dans l'étape Activité Playbook, accédez à l'onglet Vues de l'interface utilisateur dans la liste connexe.
Notez les deux vues de listes qui ont été créées. Ces listes apparaissent dans l'étape Importation de données du playbook d'intégration de compte.
9. Cliquez sur **Continuer** et accédez à l'onglet Définition d'activité dans la liste connexe.
Notez qu'une nouvelle définition d'activité a été créée et que le processus du générateur d'importation est maintenant terminé.

Que faire ensuite

Vous pouvez maintenant ajouter cette définition d'activité nouvellement créée dans Process Automation Designer et créer une nouvelle tâche pour le playbook d'intégration de compte en suivant les instructions dans [Ajouter la tâche d'importation de données](#)

Ajouter la tâche d'importation de données

Ajoutez la tâche d'importation de données que vous avez configurée au **processus d'intégration du cycle de vie du compte** défini dans Process Automation Designer.

1. Accédez à la **Tout > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le **processus d'intégration du cycle de vie du compte**.
3. Accédez à la voie Capture et validation des données et sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionnez **Événements de cycle de vie du compte**, puis sélectionnez **Créer et afficher un enregistrement de tâche technique**.
5. Sélectionnez l'icône **Modifier** sur la tâche que vous venez d'ajouter pour afficher les propriétés.
6. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**, puis **Avancé**.
7. Dans l'onglet Général, saisissez le nom et la description de l'étiquette.
8. Dans le champ Quand démarrer, sélectionnez **Avec précédent**. Cette option vous permet d'exécuter toutes les activités de la tâche en parallèle.
9. Sélectionnez l'onglet Automatisation et, dans la section Entrées, saisissez les éléments suivants :
 - Table : table pour laquelle l'enregistrement est créé. Sélectionnez **Tâche d'importation du cycle de vie du compte (sn_ti_core_imp_task)**.
 - Conditions annulées : spécifient les conditions qui doivent être remplies avant que la tâche ne passe à l'état Annulé.
 - Conditions fermées : spécifiez les conditions qui doivent être remplies avant que la tâche ne passe à l'état Fermé.
 - Ticket d'intégration : sélectionnez le déclencheur d'enregistrement de ticket d'intégration de compte pour associer cet enregistrement au ticket d'intégration de compte.
 - Vue d'enregistrement : nom de la vue de formulaire qui doit s'afficher dans le Événements du cycle de vie des comptes playbook. Saisissez `tech_pad_imp_task_view` ici.
 - Nom de la responsabilité : sélectionnez le rôle d'utilisateur ServiceNow Developer/Admin dans la liste. Ce rôle est affecté aux membres de l'équipe interne (définis dans la tâche Affecter des responsabilités d'équipe interne de l'étape **Initier** du playbook). Voir [Configurer le playbook d'intégration de compte](#) pour plus de détails). Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer la tâche d'importation de données.

10. Sélectionnez **Ajouter un champ** et entrez les données dans les champs suivants à partir de la table Tâche d'importation Événements du cycle de vie des comptes .
- Table source : ajoutez le nom interne de la table intermédiaire. Par exemple, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - Table cible : ajoutez le nom interne de la table cible. Par exemple, `cmn_location`.
 - Source de données : sélectionnez la source de données. Par exemple, `cmn_location_template.xlsx`.
 - État d'importation des données : la valeur par défaut est définie sur 1 (les données ne sont pas encore chargées).
 - État : l'état par défaut est défini sur 1 (ouvert).
 - Type : sélectionnez `data_capture`.
 - Compte : sélectionnez le ticket d'intégration de compte associé à la tâche de ticket.
 - Parent : sélectionnez l'enregistrement parent associé au ticket d'intégration du compte.
 - Visible pour le client : définissez cette **valeur sur False**.
- Saisissez l'objet et la description selon vos besoins, puis sélectionnez **Terminé**

11. Assurez-vous de tester la configuration, puis sélectionnez **Activer** pour activer le playbook.

Une fois la tâche d'importation des données configurée, le playbook peut être utilisé pour intégrer les Événements du cycle de vie des comptes clients. Consultez [Configurer le playbook d'intégration de compte](#) pour en savoir plus.

Importer des données dans le playbook d'intégration de compte

Dans le cadre du Événements du cycle de vie des comptes processus, vous pouvez importer, configurer et publier des données.

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir terminé la première étape du Événements du cycle de vie des comptes playbook, vous pouvez passer à l'étape **de capture et de validation des données** . Plusieurs tables par défaut ont été configurées avec le système de base. Pour importer des données dans ces tables par défaut, procédez comme suit :

Procédure

1. Ouvrez la première table et cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
2. Sur la page Importation de données, cliquez sur l'onglet **Détails** .
Dans le champ Contact, sélectionnez le contact client qui travaille sur ce ticket.
3. Cliquez sur l'icône **Pièce jointe** dans le panneau de droite.
4. Dans la section Pièces jointes, cliquez sur l'icône **Actions** , puis sur **Télécharger**.
5. Ouvrez le fichier XLSX et saisissez tous les enregistrements que vous souhaitez charger.

- i Remarque :** Assurez-vous que le fichier XLSX contient des données exactes qui passeront avec succès tous les contrôles de validation prédéfinis ou toutes les validations personnalisées qui ont été définies.

6. Cliquez sur l'icône plus pour sélectionner un ou plusieurs fichiers Excel dans la liste et cliquez sur **Charger**.

7. Cliquez sur **Importer à partir des pièces jointes** et sélectionnez les fichiers à importer.
8. Cliquez sur **Importer** pour charger les données et les déplacer vers la table intermédiaire.
9. Lorsque les données ont été validées avec succès ! Veuillez vérifier la table intermédiaire. s'affiche, les enregistrements passent dans l'un des états suivants :
 - Prêt pour publication : les enregistrements ne comportent aucune erreur de validation et peuvent être publiés.
 - À surveiller : les enregistrements dans cet état présentent certains problèmes qui doivent être résolus.
 - Toujours à valider : les enregistrements dans cet état n'ont pas été validés.
10. Examinez les enregistrements dans l'état *Needs attention*, vérifiez les informations dans la colonne Commentaire et modifiez l'enregistrement si nécessaire.
11. Après avoir modifié l'enregistrement, accédez à la *Yet to validate* liste et cliquez sur *Validate*.
12. Lorsque tous les enregistrements sont dans la *Ready to publish* liste, sélectionnez les enregistrements à publier, puis cliquez sur **Publier**.

i Remarque :

- Si vous importez plusieurs fichiers à la fois, le processus d'importation des données peut ralentir.
- Pendant que les données sont en cours de validation, vous pouvez cliquer sur **Ajouter d'autres** fichiers pour importer d'autres fichiers et les traiter en parallèle.
- Si les données importées sont corrompues ou comportent plusieurs erreurs, sélectionnez **Redémarrer**. Cette action efface toutes les données chargées dans la table intermédiaire et redémarre le processus depuis le début. Les données de l'État *Ready to publish* seront également effacées.

13. Sélectionnez **Fermer**.
14. Passez en revue le résumé de l'importation de données, saisissez des notes de fermeture pour chaque tâche et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante dans le playbook.

Développement et automatisation

Cette phase permet de suivre les activités importantes telles que la configuration des relations de compte, les calendriers de maintenance, la définition des SLA, Pont de services l'installation (si nécessaire) et s'assurer qu'ils sont terminés.

Étape	Activité	Détails
Développement et automatisation		Les activités suivantes sont disponibles avec le système de base : <ul style="list-style-type: none"> • Configurer des relations de comptes • Définir les calendriers de maintenance • Créer des SLA et des offres de processus

Étape	Activité	Détails
		<ul style="list-style-type: none"> • Reporting • Développement du catalogue (général) • Travail connexe <p>i Remarque : Si vous avez sélectionné l'une des options d'intégration à l'étape Pont de services de configuration initiale, les activités pertinentes s'affichent et vous pouvez les configurer selon vos besoins.</p> <p>Il s'agit de tâches de démonstration qui peuvent être configurées en fonction de vos besoins. Vous pouvez ajouter ou supprimer des tâches et les modifier si nécessaire. Dans l'activité de travail connexe, vous pouvez créer des tâches ad hoc si nécessaire. Reportez-vous à la section Configurer des tâches Playbook simples Événements du cycle de vie des comptes pour en savoir plus sur les tâches de configuration simples.</p>

Examinez les données et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.

Tests et formation

Cette phase a pour but de s'assurer que les clients ont été impliqués dans les tests et qu'ils ont reçu une formation adéquate. Cela permet de s'assurer que toutes les étapes sont terminées avant la date de mise en service.

Étape	Activité	Détails
Test et formation		<p>Les tâches suivantes sont disponibles avec le système de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande de changement de mise en service • Planifier et terminer les communications de mise en service • Planifier et terminer la formation • Exécuter la formation <p>Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.</p>

Mise en service et post-assistance

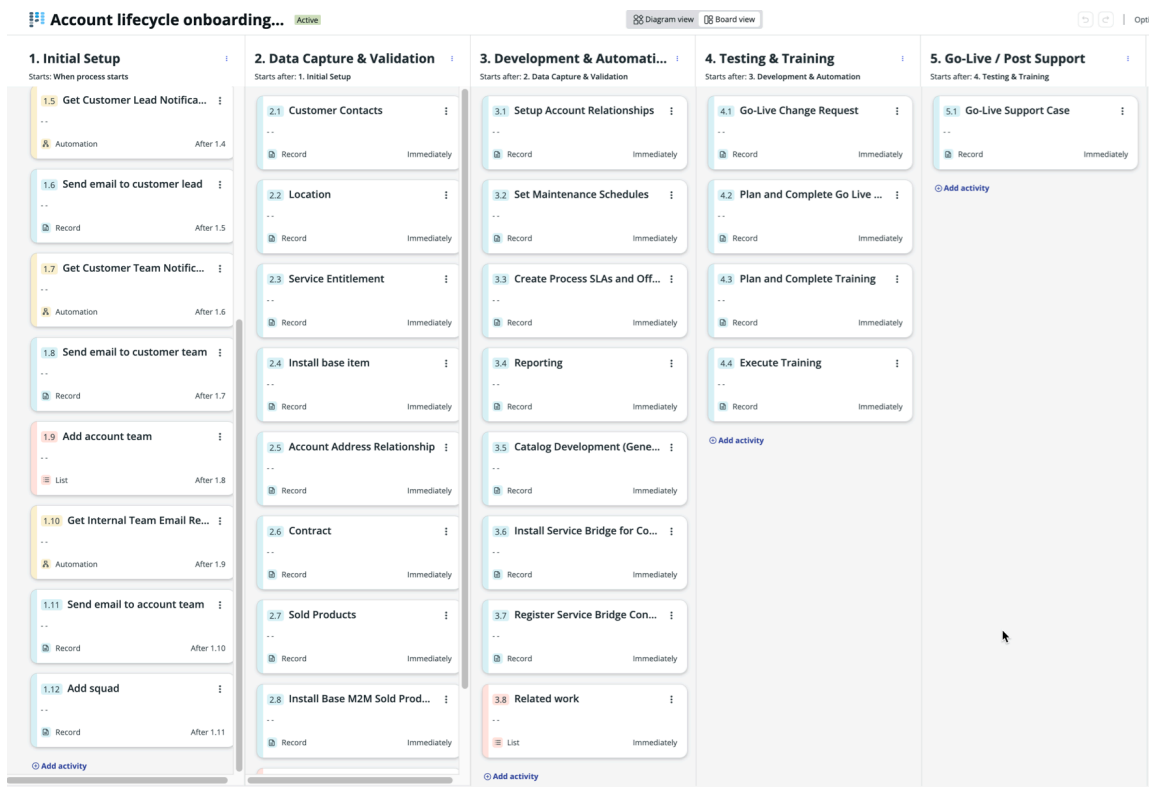
Cette étape vise à s'assurer que toutes les étapes sont terminées avant la date de mise en service et à résoudre tous les problèmes en suspens.

Étape	Activité	Détails
Mise en service/Post assistance		<p>Ticket d'assistance de mise en service</p> <p>Le ticket primaire concernait des problèmes d'intégration résultant de la mise en service. L'équipe d'intégration travaille avec les équipes appropriées pour résoudre tous les problèmes en suspens.</p>

Configurer le playbook d'intégration de compte à l'aide de Process Automation Designer

Utilisez Concepteur d'automatisation de processus pour Studio de workflow configurer le Événements du cycle de vie des comptes playbook.

En Concepteur d'automatisation de processus, une activité représente une étape dans votre processus business global. Vous pouvez séquencer de nombreuses activités ensemble dans les étapes de votre processus. Une étape est composée de nombreuses activités séquencées qui sont regroupées de manière logique. Vous pouvez ajouter ou créer vos propres définitions d'activité, ou supprimer une activité qui n'est pas obligatoire. Pour en savoir plus, consultez [Concepteur d'automatisation de processus Playbooks](#) .



Traduction automatique

Configurer des tâches Playbook simples Événements du cycle de vie des comptes

Vous pouvez configurer des tâches de playbook simples à l'aide de .Concepteur d'automatisation de processus

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_acct_lc.agent
- Un ou plusieurs Concepteur d'automatisation de processus rôles. Consultez [Concepteur d'automatisation de processus Playbooks rôles](#) pour en savoir plus.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des tâches pour le playbook à l'aide Événements du cycle de vie des comptes de Process Automation Designer. Par exemple, si vous souhaitez configurer l'une des tâches de la voie Développement et automatisation, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le **processus d'intégration du cycle de vie du compte**.
3. Accédez à la voie Développement et automatisation et sélectionnez l'activité Configurer les relations de compte.
4. Dans la fenêtre Propriétés de l'activité, sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** , puis sélectionnez **Avancé**.
5. Dans l'onglet Général, saisissez le nom et la description de l'étiquette.
6. Dans le champ Quand démarrer, sélectionnez **Avec précédent**. Cette option vous permet d'exécuter toutes les activités de la tâche en parallèle.
7. Sélectionnez l'onglet Automatisation, puis sélectionnez la table **Tâches de cycle de vie des comptes** .
8. Ajoutez tous les champs obligatoires et tous les autres champs qui doivent être renseignés pour cette tâche dans le Événements du cycle de vie des comptes playbook.
9. Sélectionnez **Terminé** , puis **Activer**.

Configurer Actions recommandées pour l'intégration de compte

Configurez des actions recommandées pour afficher des recommandations pertinentes dans le playbook d'intégration de compte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Créez une règle dans Recommended Actions pour Événements du cycle de vie des comptes. Pour plus d'informations, consultez [Créer une règle dans Actions recommandées](#) .
2. Créez une recommandation. Pour plus d'informations, consultez [Créer une recommandation dans Actions recommandées](#) .
3. Créez un générateur de ressources.

Pour plus d'informations, consultez [Créer un générateur de ressources dans Actions recommandées](#) .

4. Créez des conseils et des recommandations de champ.
Pour plus d'informations, consultez [Créer des conseils et des recommandations de champs dans Actions recommandées](#) .

Exécuter la tâche planifiée pour sauvegarder la table intermédiaire

Vous pouvez effectuer une sauvegarde des données sur la table intermédiaire à intervalles réguliers.


Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Données présentes dans la table intermédiaire sauvegardée si :

- Les tâches d'importation ont l'état **Actif** .
- La date de création des données est antérieure à la date actuelle.

 **Remarque** : Les tâches d'importation qui sont à l'état **Annulé** ou **Fermé** ne sont pas sauvegardées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Travaux planifiés**.
2. Recherchez la **tâche planifiée de sauvegarde des données intermédiaires planifiée** .

 **Remarque** : La tâche est désactivée par défaut. Cochez la case **Active** pour exécuter la tâche planifiée à l'heure prévue.

3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Pour configurer la période de sauvegarde, spécifiez un nombre dans le champ Valeur de la propriété système `sn_accct_lc.BackupDays` . Par exemple, si le champ Valeur est défini sur 2, les données datant de plus de deux jours sont incluses dans la sauvegarde.

Résultats

Un fichier CSV est créé et joint à la tâche d'importation. Le nom du fichier inclut le nom du fichier intermédiaire et la date de création au format `stagingTable-dateCreated.csv`.

Utilisation de l'intégration du compte

Grâce à la solution d'intégration de compte, les fournisseurs de services peuvent définir, mesurer et collaborer avec les clients de manière répétée sur les activités nécessaires pour une intégration rapide.

Cette section couvre les points suivants :

- [Page de destination d'intégration du compte](#)
- [Afficher les tickets d'intégration de compte dans Portail de service consommateur](#)
- [Actions recommandées pour l'intégration du compte](#)
- [Créer un jeu de réussite pour l'intégration du compte](#)
- [Base de connaissances pour l'intégration du compte](#)

Page de destination d'intégration du compte

Bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur vos tickets d'intégration et suivez vos tâches d'intégration.

En tant qu'agent d'intégration (sn_acct_lc_agent), vous pouvez utiliser cette page pour analyser et classer rapidement ses tickets et tâches d'intégration. Les cartes de score suivantes avec des données en temps réel s'affichent :

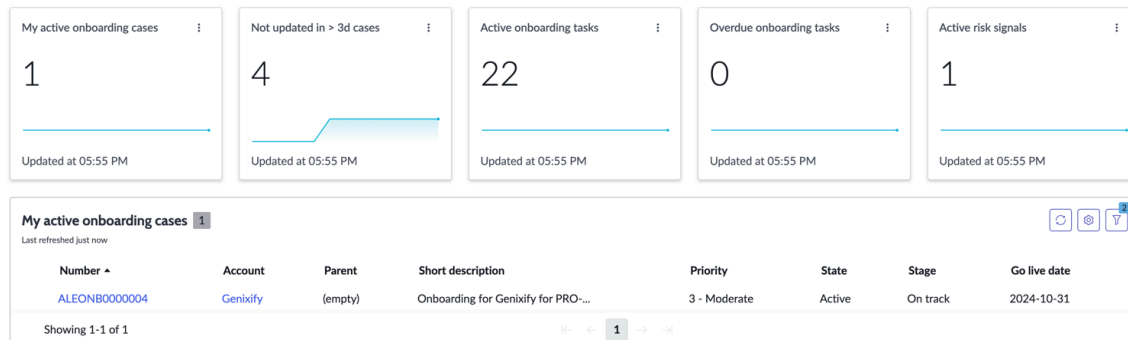
- Mes tickets d'intégration actifs : nombre de tickets d'intégration actifs qui vous sont affectés.
- Tickets > non mis à jour : tickets actifs qui n'ont pas été mis à jour depuis plus de 3 jours et qui ne sont pas à l'état Fermé ou Annulé.
- Tâches d'intégration actives : nombre total de tâches d'intégration dans tous les tickets d'intégration actifs qui ne sont pas à l'état Fermé ou Annulé.
- Tâches d'intégration en retard : nombre de tâches de ticket actuellement en retard et ayant dépassé la date d'échéance.
- Signaux de risque actifs : signaux de risque associés à tous les tickets d'intégration actifs ou nouveaux.

Pour chacune des cartes, la tendance des données historiques des 3 derniers mois est également affichée.

Onboarding landing page ▾

Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



Cliquez sur une carte de score pour afficher une liste des enregistrements qui correspondent à la condition de filtre appropriée. Vous pouvez descendre dans la hiérarchie jusqu'à la page d'enregistrement du ticket, de la tâche ou du signal de risque pour afficher des détails supplémentaires.

Afficher les tickets d'intégration de compte dans Portail de service consommateur

Affichez Événements du cycle de vie des comptes les enregistrements de tickets d'intégration ou les enregistrements de tâches de ticket sur le Gestion du service client (CSM) portail.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin

- sn_customerservice_case_manager
- sn_customerservice.customer

Procédure

1. Utilisez le nom et le mot de passe que vous avez créés pendant le processus d'inscription pour vous connecter au Consumer Service Portal.
Consultez [Utiliser le Consumer Service Portal](#) pour en savoir plus.
2. Cliquez sur **Mes listes** pour afficher les tickets d'intégration de compte et les tâches de ticket.
Les utilisateurs internes et externes peuvent consulter les tickets d'intégration dans le portail de service consommateur. La liste des tickets est filtrée en fonction du type d'utilisateur et du rôle.
 - Utilisateurs internes : lorsqu'un utilisateur interne se connecte avec le *sn_acct_lc.agent* rôle, le filtre est défini sur le champ **Affecté à** et les listes sont filtrées comme suit.
 - Tous les tickets d'intégration : tous les tickets d'intégration présents dans le système sont affichés.
 - Mes tickets d'intégration et mes tâches de ticket : tous les tickets d'intégration et les tâches de ticket affectées à l'utilisateur connecté sont affichés.
 - Utilisateurs externes : lorsqu'un utilisateur externe se connecte, le filtre est défini sur le champ **Contact** et les listes sont filtrées comme suit :
 - Pour les utilisateurs disposant du *sn_customerservice.customer_case_manager* rôle, les listes sont filtrées comme suit :
 - Tous les tickets d'intégration : tous les tickets d'intégration associés au compte géré par l'utilisateur connecté sont affichés.
 - Mes tickets d'intégration et mes tâches de ticket : tous les tickets d'intégration et les tâches de ticket affectées à l'utilisateur connecté sont affichés.
 - Utilisateurs avec : peut afficher les *sn_customerservice.customer_role* tickets et les tâches de ticket affectés à l'utilisateur connecté dans les listes Mes tickets d'intégration et Mes tâches de tickets d'intégration.
3. Cliquez sur **la liste Tous les tickets d'intégration** .
Tous les tickets d'intégration associés au compte sélectionné sont affichés.
4. Cliquez sur un ticket d'intégration dans la liste.

i Remarque : La section d'en-tête pour le ticket et les tâches de ticket peut être configurée et vous pouvez ajouter ou supprimer des champs selon vos besoins.

Les détails suivants sont affichés pour chaque ticket.

- Section d'en-tête qui fournit des informations de base sur le ticket, notamment le nom du compte, la date de mise en service, le nombre de jours avant la date de mise en service et l'état du ticket d'intégration.
- Toutes les tâches d'intégration liées au ticket. Cliquez sur la tâche pour afficher des informations supplémentaires telles que le statut, les activités et les pièces jointes.
- La section de gauche fournit les détails suivants :

- Instructions générales : fournit une description brève et une description détaillée du ticket. Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher tous les détails liés au ticket.
- Informations sur le produit : affiche les informations sur le produit uniquement si le *Customer visible* marqueur est défini sur Vrai dans le playbook de ticket d'intégration de compte.
- Articles partagés : affiche les articles qui ont été partagés avec vous. Cliquez sur le lien de l'article pour afficher les détails.

5. Cliquez sur une tâche de ticket d'intégration dans la liste.

Les détails suivants sont affichés pour chaque tâche de ticket :

- Section d'en-tête qui fournit des informations sur la tâche de ticket, notamment le numéro de ticket, le ticket parent ou d'intégration auquel la tâche est associée, le nom du compte et l'état de la tâche.
- La section de gauche fournit les détails suivants :
 - Instructions générales : fournit une description brève et une description détaillée du ticket. Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher tous les détails liés au ticket.
 - Articles partagés : affiche les articles auxquels les utilisateurs connectés ont accès. Cliquez sur le lien de l'article pour afficher les détails.
- Toutes les activités associées à la tâche de ticket sont affichées.

Actions recommandées pour l'intégration du compte

Utilisez Recommended Actions pour afficher les actions pertinentes pour les agents en fonction du contexte ou de la condition d'un enregistrement.

Les actions recommandées s'affichent sous forme de cartes dans le panneau latéral contextuel de votre espace de travail. Selon le type d'enregistrement sur lequel vous travaillez, ces cartes contiennent des informations qui vous aident à trouver le chemin de résolution le plus rapide, en minimisant le temps consacré à la recherche et à la collecte d'informations provenant de différentes sources.

Remarque :

- Si vous utilisez la Washington DC version, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées pour le service clientèle (sn_cs_nb_action) pour activer l'action recommandée dans le panneau latéral contextuel.
- Si vous effectuez une mise à niveau de la version vers Xanadu ou Vancouver/Washington DC, si l'option Action recommandée n'est pas affichée, vous devez :
 - Réparer le module d'extension Actions recommandées - Extensions de base (`com.snc.next_best_action`)
 - Modifiez les paramètres dans la page d'enregistrement CSM par défaut pour activer la page.

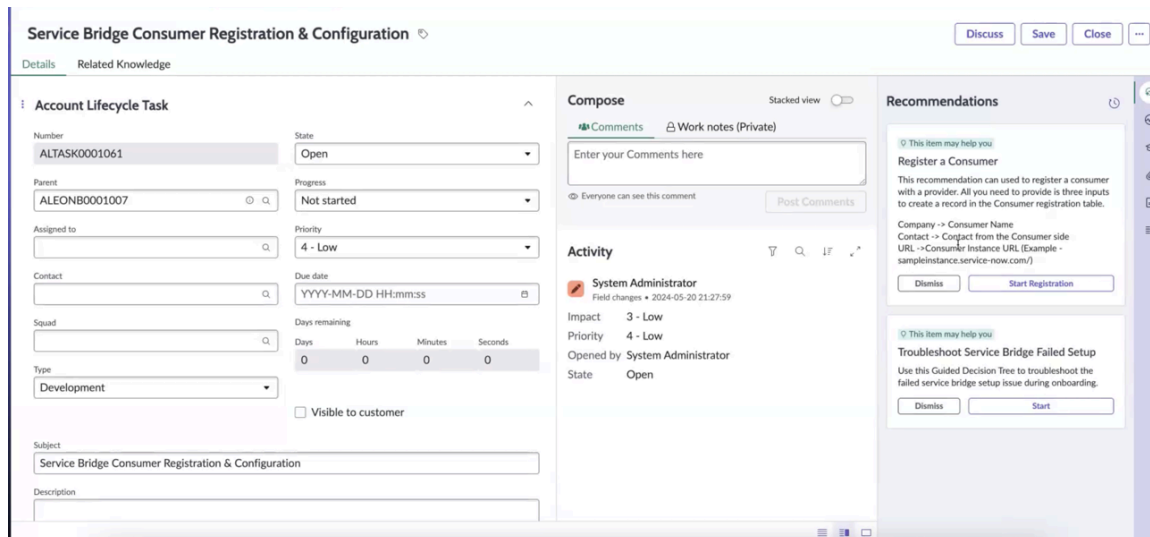
Voir [KB1650668](#) pour plus de détails.

Vous pouvez effectuer trois types d'actions :

- Conseils : action qui peut être effectuée ou informations utiles à partager.
- Arborescence de décision : flux guidé à suivre qui vous guide à travers une série de questions qui vous aident à déterminer l'action appropriée.
- Recommandations de champs : valeurs recommandées à utiliser pour les champs de l'enregistrement. Les valeurs de champ recommandées sont renseignées

automatiquement ou affichées sous forme de messages sous les champs pour les nouveaux enregistrements. Les valeurs de champ recommandées sont affichées sous forme de messages uniquement sous les champs des enregistrements existants.

L'image suivante montre les actions recommandées et les conseils de dépannage pour la tâche d'enregistrement et de configuration du Pont de services consommateur. Pour lancer le processus d'inscription, cliquez sur **Démarrer l'inscription** et suivez le flux guidé pour inscrire le consommateur.



Actions recommandées disponibles avec l'application Événements du cycle de vie des comptes

Utilisez les actions recommandées prédéfinies disponibles avec le système de base pendant le processus d'intégration du compte.

Les actions recommandées sont disponibles pour les tâches d'intégration de compte suivantes :

- Installation Pont de services pour le consommateur.
- Pont de services Inscription et configuration du consommateur.
- Tâches d'importation de données.

Installer Pont de services pour le consommateur

Les recommandations suivantes sont disponibles dans le cadre de cette activité :

- Installer Pont de services pour le consommateur : cette activité vous guide tout au long du Pont de services processus d'installation. Pour afficher les instructions :
 - Ouvrez l'enregistrement de cette tâche.
 - Cliquez sur l'onglet **Connaissances connexes**, puis cliquez sur le lien pour afficher l'article de la base de connaissances.
- Résoudre les Pont de services erreurs de configuration : arborescence de décisions guidées qui peut vous aider à résoudre les problèmes survenus lors de la configuration Pont de services. Répondez aux questions et cliquez sur **Suivant** pour poursuivre le processus de dépannage.
 - Sélectionnez **Oui** pour indiquer que vous rencontrez des problèmes lors de l'intégration d'un consommateur.
 - Sélectionnez le message d'erreur qui s'affiche dans la liste déroulante.

- Indiquez si votre Pont de services version est 1.0.4 ou ultérieure. Si vous sélectionnez **Non**, le processus de dépannage s'arrête et vous devez contacter le support client pour obtenir de l'aide. Si vous sélectionnez **Oui**, vous verrez plus d'informations sur la façon de résoudre le problème.
- Recommandation de champ Affecté à : cliquez sur **Affecter** pour affecter l'utilisateur recommandé et remplir automatiquement le champ Affecté à dans la Pont de services tâche d'installation.
- Recommandation de contact : cliquez sur **Affecter** pour affecter le contact recommandé et remplir automatiquement le champ de contact dans la Pont de services tâche d'installation.

En fonction de votre sélection, vous verrez des instructions sur la façon de résoudre le problème. Cliquez sur l'article de la base de connaissances pour afficher des informations supplémentaires sur l'erreur. Une fois l'erreur résolue, cliquez sur **Fin du dépannage**.

Pont de services Inscription et configuration du consommateur

Les recommandations suivantes sont disponibles dans le cadre de cette activité :

- Enregistrer un consommateur : cette action recommandée vous permet d'enregistrer un consommateur auprès d'un Pont de services fournisseur directement pendant le processus d'intégration du *CSM/FSM Configurable Workspace* compte.
 - Cliquez sur **Démarrer l'inscription**.
 - Spécifiez le nom du compte (le consommateur) enregistré et le contact du client.
 - Saisissez l'URL de l'instance du ServiceNow consommateur.
 - Cliquez sur **Inscrire**. L'enregistrement est créé dans la table d'inscription du consommateur et le processus d'inscription est lancé. Le processus d'inscription est transparent et n'interrompt pas le processus d'intégration du compte.
- Résoudre les Pont de services erreurs de configuration : arborescence de décisions guidées qui peut vous aider à résoudre les problèmes survenus lors de la configuration Pont de services. Répondez aux questions et cliquez sur **Suivant** pour poursuivre le processus de dépannage.
 - Sélectionnez **Oui** pour indiquer que vous rencontrez des problèmes lors de l'intégration d'un consommateur.
 - Sélectionnez le message d'erreur qui s'affiche dans la liste déroulante.
 - Indiquez si votre Pont de services version est 1.0.4 ou ultérieure. Si vous sélectionnez **Non**, le processus de dépannage s'arrête et vous devez contacter le support client pour obtenir de l'aide. Si vous sélectionnez **Oui**, vous verrez plus d'informations sur la façon de résoudre le problème.
- Recommandation de champ Affecté à : cliquez sur **Affecter** pour affecter l'utilisateur recommandé et remplir automatiquement le champ Affecté à dans la tâche d'enregistrement Pont de services et de configuration du consommateur.

En fonction de votre sélection, vous verrez des instructions sur la façon de résoudre le problème. Cliquez sur l'article de la base de connaissances pour afficher des informations supplémentaires sur l'erreur. Une fois l'erreur résolue, cliquez sur **Fin du dépannage**.

Actions recommandées pour l'importation de données

Les actions recommandées suivantes sont disponibles pour la tâche d'importation de données :

- Guide de la tâche d'importation de données : fournit des instructions étape par étape sur la façon d'importer et de valider les données.
- Recommandation de champ Affecté à : cliquez sur **Affecter** pour affecter l'utilisateur recommandé et remplir automatiquement le champ Affecté à dans la tâche d'importation de données.
- Résoudre la défaillance de l'importation de données : il s'agit d'une arborescence de décisions guidées qui peut vous aider à résoudre les problèmes liés au processus d'importation de données. Répondez aux questions et cliquez sur **Suivant** pour poursuivre le processus de dépannage.
 - Sélectionnez **Oui** pour indiquer que vous rencontrez des problèmes lors de l'importation des données.
 - Sélectionnez le problème dans la liste déroulante.

En fonction de votre sélection, vous verrez des instructions sur la façon de résoudre le problème. Une fois l'erreur résolue, cliquez sur **Fin du dépannage**.

Créer un jeu de réussite pour l'intégration du compte

Utilisez cette option pour créer un jeu de réussite pour terminer avec succès un parcours d'intégration de compte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Accédez au **Tickets pour l'intégration du compte > Tout**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Sur la page Créer un nouveau ticket d'intégration de compte, sélectionnez le compte client à intégrer et cliquez sur **Continuer**.
5. Cliquez sur **Créer un jeu de réussite**.
6. Sélectionnez **Intégration** dans le champ déroulant Catégorie, puis cliquez sur **Continuer**.
7. Sélectionnez la sous-catégorie **Ticket d'intégration**, puis sélectionnez l'activité **Initier un nouveau parcours d'intégration**.
8. Sélectionnez le compte client, saisissez une description et une brève description, sélectionnez les produits, puis cliquez sur **Terminer**.
Le jeu de réussite est lancé et un nouveau parcours d'intégration est initié pour ce compte.

Base de connaissances pour l'intégration du compte

Plusieurs articles de la base de connaissances sont fournis pour l'intégration du compte.

Accédez à la **Tout > Base de connaissances > Administration > Bases de connaissances** et cliquez sur **Événements de cycle de vie du compte**. Les articles suivants de la base de connaissances sont disponibles :

- Comment créer un enregistrement de l'assistant de validation des données : cet article fournit des instructions sur la façon de créer un enregistrement de l'assistant de validation des données qui peut être utilisé pour automatiser le processus de validation pendant l'étape d'importation des données.

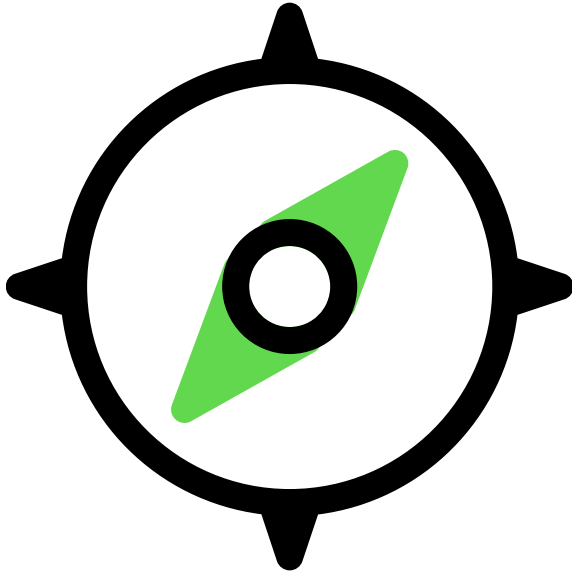
- Comment configurer le déclencheur du ticket d'intégration et du playbook : cet article fournit des instructions sur la façon de configurer le déclencheur pour le ticket d'intégration de compte et le playbook.
- Comment créer une définition de choix distant pour Pont de services les fournisseurs : cet article décrit comment, en tant que fournisseur, vous pouvez définir des champs de choix distant qui permettront aux consommateurs de récupérer les données de choix de leurs instances en temps réel.
- Comment créer un créateur d'enregistrement distant dans un catalogue distant pour Pont de services les fournisseurs : cet article explique comment créer des créateurs d'enregistrements distants dans le cadre de la création d'un catalogue distant dans l'application Pont de services pour les fournisseurs.
- Comment créer une tâche à distance pour synchroniser des données : cet article explique comment créer des tâches à distance pour synchroniser des données entre différentes ServiceNow[®] instances.
- Comment créer une définition d'activité : cet article répertorie les étapes requises pour créer une définition d'activité et l'ajouter au playbook d'intégration de compte.
- Comment joindre une base de connaissances à l'onglet Connaissances connexe d'une tâche ALE : Cet article décrit comment joindre automatiquement un article de la base de connaissances à l'onglet Base de connaissances connexe d'une tâche d'intégration de compte.
- Comment effectuer la tâche d'importation de données : cet article fournit des instructions étape par étape sur la façon de terminer votre tâche d'importation de données avec succès.
- Vue d'ensemble des activités PAD des événements de cycle de vie du compte : cet article fournit une vue d'ensemble des neuf Concepteur d'automatisation de processus définitions d'activités utilisées pour créer les activités dans le playbook des événements de cycle de vie du compte (ALE).
- Guide d'utilisation de l'installation de Pont de services et de l'enregistrement auprès des fournisseurs : cet article fournit des instructions sur la configuration de l'application Pont de services sur l'instance du consommateur et sur la façon dont les consommateurs peuvent enregistrer leurs instances auprès d'un fournisseur.
- Comment configurer la tâche d'importation de données d'événements du cycle de vie du compte : cet article décrit les étapes requises pour configurer les tâches d'importation de données des événements du cycle de vie du compte afin que les agents puissent collecter et charger avec succès les informations nécessaires pour intégrer le compte.

i Remarque : Par défaut, vous pouvez afficher tout nouvel article créé dans le cadre de cette base de connaissances. Pour limiter l'accès à un article, accédez à l'article et, dans le *Cannot Read* champ, sélectionnez le rôle d'utilisateur dont l'accès à l'article doit être restreint.

Témoignages des clients

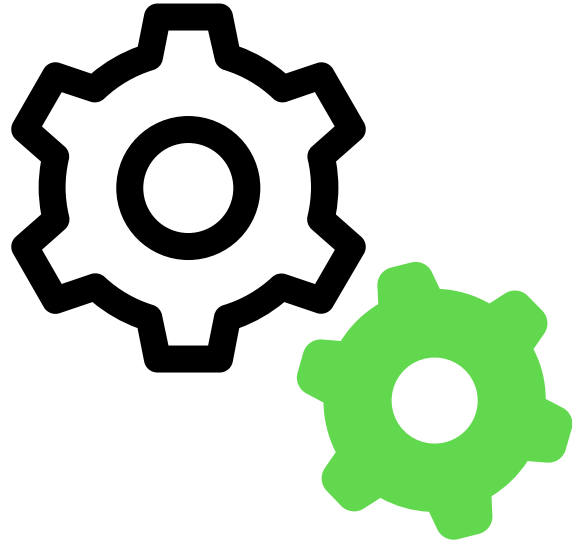
Définissez et suivez les objectifs, les résultats, les jalons et les plans pour atteindre des objectifs communs.

Explorer



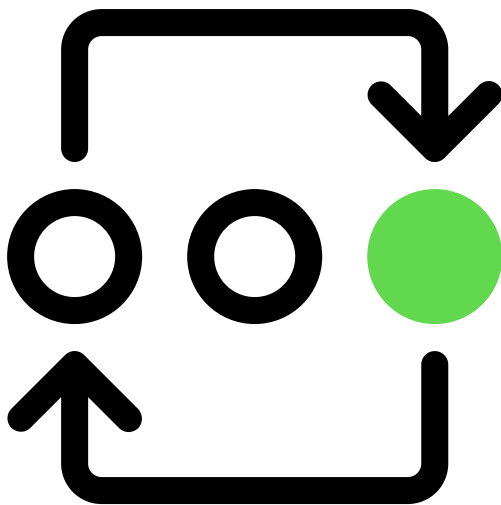
En savoir plus sur la solution de réussite client

Configurer



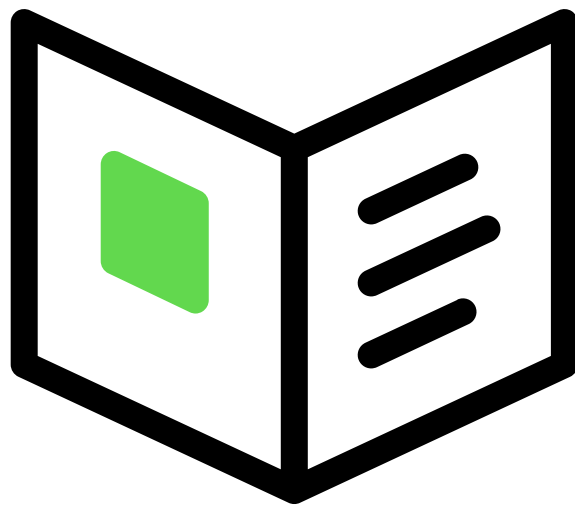
Configurer les objets de témoignages des clients

Utiliser



Afficher des informations détaillées et le statut du cycle de vie de l'engagement

Référence



Obtenir des informations sur le modèle de données et les composants installés

Traduction automatique

Explorer les témoignages des clients

Découvrez comment votre organisation peut utiliser la solution de réussite client pour communiquer avec vos clients, atténuer les risques en organisant des jeux de réussite et identifier les opportunités d'expansion et de renouvellement.

Grâce à la solution de réussite client, les fournisseurs de services de technologie et de télécommunications peuvent créer une stratégie axée sur les relations qui permet de maximiser les réalisations, de stimuler les engagements et d'obtenir des résultats exploitables. Les gestionnaires de la réussite client peuvent définir et suivre les objectifs de réussite, et utiliser des plans de réussite documentés pour s'assurer que la valeur est apportée. En générant des réalisations à la fois en termes de valeur et de réussite, la réussite des clients peut :

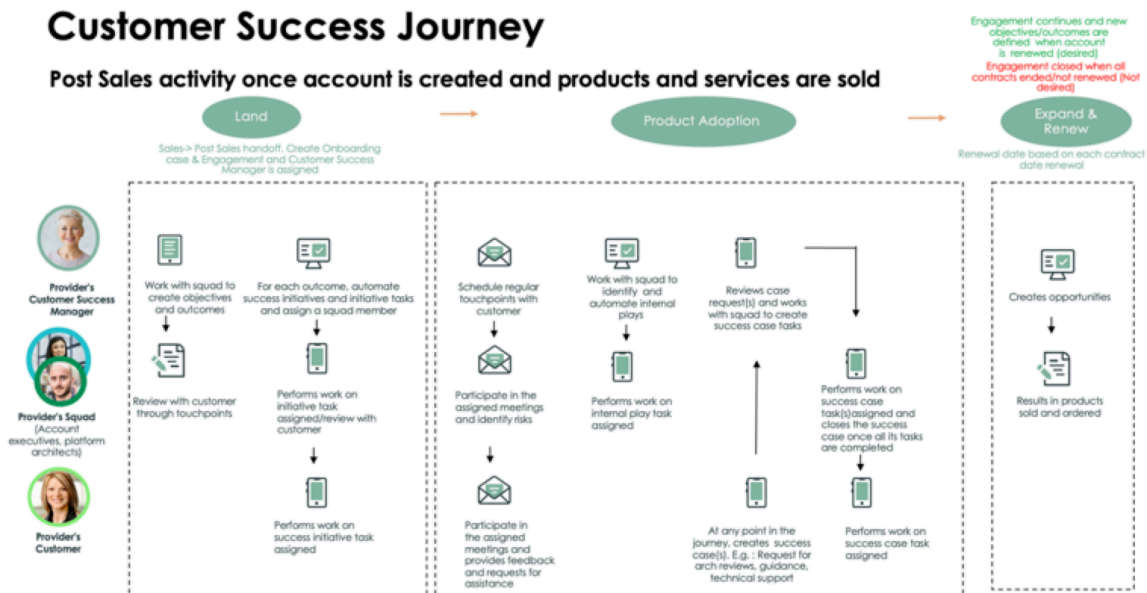
- Fidéliser et fidéliser les clients, en garantissant non seulement l'adoption mais aussi la maîtrise de ses produits par les clients.
- Augmentez les chances de renouvellements en fournissant aux équipes de vente et de compte des informations à partir de divers signaux collectés.
- Diminuez le taux d'attrition des clients en identifiant et en atténuant les risques et les problèmes.
- Augmentez la valeur client à vie et les revenus récurrents annuels.

Workflow des témoignages des clients

Les témoignages des clients sont les suivants :

- Modèle et enregistrements de données sur les témoignages des clients.
- Page de destination du portefeuille des témoignages des clients.
- Pages de l'espace de travail d'engagement.
- Expérience basée sur les processus avec un exemple de playbook pour les initiatives de réussite.
- Lanceur de lecture de réussite qui peut être utilisé pour créer des activités automatisées ou manuelles.

Le diagramme ci-dessous montre les différentes étapes du parcours de réussite client.



Configurer les témoignages des clients

Une fois qu'un ticket d'intégration a été créé, vous pouvez configurer et configurer les témoignages des clients en créant des engagements, en configurant les jeux de réussite et en configurant l'enregistrement de l'initiative de réussite.

Cette section couvre les points suivants :

- Créer un engagement
- Créer une initiative de réussite
- Créer un enregistrement de définition ALE
- Créer un enregistrement de choix ALE
- Créer un jeu de réussite
- Créer une lecture interne
- Créer un ticket de réussite
- Définir le signal de risque à la relation de la solution
- Créer un plan de réussite

Créer un engagement

Créez un enregistrement d'engagement qui centralise toutes les activités internes et externes impliquées dans le parcours de réussite client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois l'intégration du compte terminée, l'étape suivante consiste à créer un engagement qui inclura les objectifs et les résultats du client. Un engagement agit comme un enregistrement générique et fournit aux personnes concernées internes et externes une vue de l'état actuel et historique du parcours de réussite des clients. Il permet également de piloter les actions et les workflows qui font partie du cycle de vie de réussite client.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les engagements** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagement

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'engagement.
Compte	Sélectionnez le numéro de compte de l'entreprise cliente dans la liste. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Chargé de clientèle	Principal interlocuteur interne responsable du compte.
Gestionnaire des témoignages des clients	La personne concernée interne primaire en charge des témoignages des clients pour le compte.
Contact client principal	Principal intervenant externe responsable du compte.
Équipe	Les membres de l'équipe de support gérant le compte.
État	État de l'enregistrement de l'engagement. Il peut s'agir de :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ Définir ◦ En cours ◦ Annulé ◦ Fermé
Étape	<p>Étape actuelle du cycle de vie de l'engagement. Il peut s'agir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Intégration initiale ◦ Adoption ◦ Développer ◦ Renouveler ◦ Perdu
Intégrité apparente	<p>Intégrité perçue de l'engagement. Il peut s'agir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Inconnu (il s'agit de l'option par défaut) ◦ Rouge ◦ Jaune ◦ Vert
Intégration initiale	Sélectionnez le ticket d'intégration de compte initial associé à ce compte. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Mise en service initiale	Date de mise en service initiale du client.
Date de renouvellement	Date de renouvellement du contrat client.
Titre	Saisissez un titre pour cet enregistrement d'engagement. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour de l'enregistrement d'engagement.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Saisissez une description pour cet enregistrement d'engagement.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet engagement.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer un enregistrement d'engagement.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez créé l'engagement, vous pouvez créer des objectifs, des résultats, des points de contact et des signaux de risque pour le compte client associé à cet engagement.

Créer un objectif de réussite

Créez un objectif de réussite qui représente la valeur des produits vendus au client.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.cale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un objectif de réussite représente la valeur d'un ou de plusieurs produits achetés par le client. Les objectifs sont définis pour une période spécifique et sont liés à un engagement. Un objectif peut être décomposé en plusieurs résultats de réussite qui mesurent sa réalisation.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les objectifs** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Objectif de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel l'objectif doit être associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Titulaire de l'objectif	La personne responsable de l'objectif du côté du fournisseur.
Sponsor	Contact externe responsable de l'objectif.
Produits	Les produits vendus qui correspondent à l'objectif.
Pilote	La raison de la catégorie de conduite derrière l'objectif.
État	État de l'enregistrement de l'engagement. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ Définir ◦ En cours ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	Avancement actuel de cet objectif. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	Priorité de cet objectif par rapport à d'autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Faible ◦ Très faible
Début planifié	Date à laquelle le travail vers cet objectif doit commencer.
Arrêt planifié	Date à laquelle l'arrêt du travail vers cet objectif est planifié.
Titre	Saisissez un titre pour cet objectif. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de l'objectif.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cet objectif. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer un nouvel objectif de réussite.

Créer un résultat de réussite

Créez un résultat de réussite qui peut être utilisé pour mesurer l'atteinte d'un objectif de réussite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats de réussite sont des composants mesurables des objectifs de réussite. Les résultats de réussite sont à la fois mesurables et exploitables et peuvent être surveillés dans ou via des outils d'intégration Now Platform tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les résultats** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Résultat de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Objectif de réussite	Sélectionnez l'objectif de réussite auquel ce résultat doit être associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Propriétaire	Personne interne responsable du suivi de la réalisation de ce résultat.
État	État du résultat de réussite. Il peut s'agir de :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ En pause ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	<p>Progression actuelle de ce résultat. Il peut s'agir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	<p>Priorité de ce résultat par rapport à d'autres. Il peut s'agir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Début planifié	Date à laquelle le travail en vue d'atteindre ce résultat doit commencer.
Arrêt planifié	Date à laquelle l'arrêt du travail en vue d'atteindre ce résultat est prévu.
Titre	Saisissez un titre pour ce résultat. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du résultat.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce résultat. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant ce résultat.
Unité	Unité de mesure de ce résultat de réussite.
Méthode de suivi	<p>Méthode de suivi pour ce résultat.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ KPI de l'indicateur ◦ Enquête ◦ Rapport ◦ Manuel
Valeur de base	Point de départ ou valeur de base pour ce résultat.
Valeur cible	Valeur cible à atteindre.

Champ	Description
Valeur actuelle	Valeur actuelle du résultat de réussite.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer un nouveau résultat de réussite.

Créer un point de contact

Créez un point de contact pour capturer et soutenir les conversations entre les fournisseurs et les clients pendant le cycle de vie de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours du cycle de vie d'un engagement, les fournisseurs et les clients peuvent avoir des conversations fréquentes, des réunions de synchronisation, des examens, etc. Un point de contact est destiné à capturer et à soutenir ces discussions et à partager des informations entre les différentes parties prenantes. En outre, les clients peuvent proposer des points de contact à leur fournisseur sur un certain nombre de sujets, demander de l'aide ou demander des détails sur un objectif donné.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les points de contact** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de point de contact

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le point de contact est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Canal	Canal utilisé pour la communication. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Web ◦ Téléphone ◦ E-mail ◦ Messagerie instantanée ◦ Réseau social ◦ Communauté ◦ Alerte ◦ Agent virtuel
Contact	Contact client principal pour ce point de contact.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne qui gère ce point de contact.

Champ	Description
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce projet est responsable à la fois de la valeur et de la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à ce point de contact. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Conversation générale ◦ Valeur et adoption ◦ Opportunités d'expansion ◦ Prise en charge du renouvellement
État	État du point de contact. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ En pause ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce point de contact. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	Priorité de ce point de contact par rapport à d'autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le point de contact doit être terminé.
Produit	Produit auquel ce point de contact est associé. Cochez la case pour indiquer si le point de contact est associé à un produit spécifique qui a été vendu.
Objet	Saisissez l'objet de ce point de contact. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du point de contact.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce point de contact. Il s'agit d'un champ obligatoire.

Champ	Description
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client.
Date de la réunion	Date à laquelle la réunion du point de contact doit se tenir.
Type de réunion	Type de réunion qui peut être : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Ad hoc ◦ État hebdomadaire ◦ QBR ◦ Renouvellement

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer un nouveau point de contact.

i Remarque : Vous pouvez utiliser des modèles de réponses pour fournir des réponses rapides ou copier-coller les informations pertinentes d'un ticket. Cliquez sur l'icône **Modèle de réponse** et sélectionnez le modèle de réponse que vous souhaitez utiliser. Pour en savoir plus sur les modèles de réponse, reportez-vous à la section [Modèles de réponses](#) .

Créer un signal de risque

Créez un signal de risque pour identifier tout risque ou problème qui peut survenir pendant le cycle de vie de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les signaux de risque et les problèmes sont utilisés pour enregistrer et gérer les risques associés à un engagement afin que les actions appropriées puissent être prises. Les risques peuvent avoir différents degrés de gravité et doivent être évalués avant d'être traités. Par exemple, un système externe peut signaler les informations manquantes au gestionnaire de la réussite client, qui peut résoudre le problème à l'aide d'une lecture interne. Si l'impact du risque est faible, le gestionnaire de la réussite client peut décider d'accepter le risque et de poursuivre l'engagement.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste** .
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les enregistrements de signal de risque et de problème** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signal de risque

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.

Champ	Description
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le signal de risque est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Reporté par	Membre de l'équipe interne qui a signalé ce signal de risque.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de la gestion de ce signal de risque.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce projet est responsable à la fois de la valeur et de la réussite.
État	État du signal de risque. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ Actif ◦ Annulé ◦ Fermé
Priorité	Priorité de ce signal de risque par rapport à d'autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le signal de risque doit être traité.
Risque ou problème	Indiquez s'il s'agit d'un risque ou d'un problème.
Description brève	Entrez une description brève de ce signal de risque. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du signal de risque.
Regarder la liste des notes	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce signal de risque. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant ce signal de risque.
Méthode de suivi	Origine du signal de risque. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Manuel ◦ Automatisé ◦ Intégration
Table	Sélectionnez la table utilisée par l'enregistrement du signal de risque.
Enregistrement source	Sélectionnez l'enregistrement source d'où provient le signal de risque.
Périmètre	Indiquez si ce signal de risque est lié à la réussite du client ou à l'intégration. Il peut s'agir de :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Intégration ◦ Adoption ◦ Extension ◦ Renouvellement
Probabilité	Probabilité que ce risque se produise. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Très élevé ◦ Élevé ◦ Modéré ◦ Faible ◦ Très faible Il s'agit d'un champ obligatoire.
Contrats impactés	Contrats concernés par ce risque ou ce problème.
Produits concernés	Produits concernés par ce risque ou ce problème.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer un nouveau signal de risque.

Créer une initiative de réussite

Créez une initiative de réussite avec un ensemble planifié de tâches internes ou externes pour contribuer à la réussite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent, sn_acct_lc.ale_success_customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les initiatives de réussite sont un ensemble d'activités ou de tâches planifiées qu'un fournisseur et un client doivent accomplir pour atteindre un résultat de réussite. Une initiative de réussite peut inclure une ou plusieurs tâches qui peuvent être internes ou externes et peuvent être définies avec le playbook Créer une initiative de réussite.

i Remarque : Le playbook Créer une initiative de réussite comporte un ensemble d'étapes et de champs prédéfinis. Vous pouvez ajouter ou modifier ces étapes à l'aide de [Concepteur d'automatisation de processus](#). Consultez [Concepteur d'automatisation de processus Playbooks](#) pour en savoir plus.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et cliquez sur l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les initiatives** et cliquez sur **Nouveau** pour lancer le playbook.
3. Sur la page de configuration initiale, sélectionnez le **résultat de réussite** à associer à cette initiative.
4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l'onglet suivant.
L'enregistrement de l'initiative de réussite est créé.

5. Dans la section Planifier le plan, entrez les informations de base de cette initiative comme suit.

Résultat de réussite	Sélectionnez le résultat de réussite associé à cette initiative.
Contact	Contact client responsable de cette initiative.
Affecté à	Membre de l'équipe interne responsable de cette initiative.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce projet est responsable à la fois de la valeur et de la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à cette initiative. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Général ◦ Planification stratégique ◦ Architecture et design ◦ Adoption ◦ Conseils techniques
État	État de l'initiative. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ En pause ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	Avancement actuel de cette initiative. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	Priorité de cette initiative par rapport à d'autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle cette initiative est due.
Objet	Entrez un objet pour cette initiative.
Description	Entrez une description pour cette initiative.

6. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

- À l'étape Collaborer et terminer, cliquez sur **Créer une tâche** pour créer automatiquement un exemple de tâche de réussite ou cliquez sur **Ignorer** pour ignorer cette étape.
- Dans l'étape Résumer et fermer, entrez les détails suivants.
 - Code de fermeture : sélectionnez la raison pour laquelle l'enregistrement est fermé. Il peut s'agir de :
 - Terminé
 - Partiellement atteint
 - Manqué
 - Annulé
 - Notes de fermeture : Fournissez une description de la fermeture de cette initiative.
- Cliquez sur **Marquer comme terminé** pour terminer cette tâche.

Remarque : Vous pouvez utiliser des modèles de réponses pour fournir des réponses rapides ou copier-coller les informations pertinentes d'un ticket. Cliquez sur l'icône **Modèle de réponse** et sélectionnez le modèle de réponse que vous souhaitez utiliser. Pour en savoir plus sur les modèles de réponse, reportez-vous à la section [Modèles de réponses](#) .

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- M'affecter : sélectionnez cette option pour vous réaffecter cette initiative.
- Fermer l'initiative : une fois que l'initiative a été terminée et que le code de fermeture est défini sur **Atteint**, vous pouvez fermer cette initiative.
- Créer un jeu de réussite : sélectionnez cette option pour créer un jeu de réussite. Consultez [Créer un jeu de réussite](#) pour en savoir plus.

Créer un enregistrement de définition ALE

Créez un enregistrement de définition ALE pour configurer des catégories et des sous-catégories pour les workflows de lecture réussie.

Avant de commencer

- Le flux secondaire utilisé pour déclencher le workflow de réussite doit être défini.
- Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_play_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'enregistrement de définition ALE pour spécifier les catégories qui peuvent être utilisées pour lancer des workflows de lecture de réussite qui peuvent créer des enregistrements et déclencher automatiquement des playbooks.

Procédure

- Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste** .
- Accédez au **Témoignages des clients > Définition ALE** et cliquez sur **Nouveau**.
- Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition ALE

Champ	Description
Flux	Sélectionnez le flux secondaire qui doit être déclenché par cet enregistrement de définition ALE. Ce flux secondaire doit être défini et configuré à l'aide de Concepteur de flux.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie pour le jeu de réussite.
Sous-catégorie	Les sous-catégories connexes s'affichent en fonction de la catégorie que vous sélectionnez. Sélectionnez la sous-catégorie dans la liste déroulante.
État	Sélectionnez l'état de cet enregistrement de définition ALE. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Brouillon ◦ Publié ◦ Fermé ◦ Annulé
Ordre	Spécifiez l'ordre dans lequel les catégories doivent apparaître dans les pages du lanceur de workflow.
Titre	Saisissez un titre pour l'élément de lanceur de workflow.
Description	Entrez une description pour spécifier l'objectif de cet élément de lanceur de workflow.

4. Définissez l'état de cet enregistrement sur **Publié** et cliquez sur **Enregistrer**.
La catégorie définie ici peut être utilisée lors de la création du jeu de réussite.

Créer un enregistrement de choix ALE

Créez un enregistrement de choix ALE pour configurer les catégories de l'enregistrement de définition ALE.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ti_core.write

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Choix ALE** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le choix ALE.
4. Sélectionnez la catégorie en tant que **enregistrement de définition ALE** dans la liste.
5. Sélectionnez la catégorie dépendante dans la liste.
6. Entrez une description pour cet enregistrement et cliquez sur **Enregistrer**.
L'enregistrement de choix ALE que vous créez est disponible en tant que sous-catégorie lorsque vous créez des parties réussies.

Créer un jeu de réussite

Utilisez cette option pour créer un jeu de réussite afin de créer des actions automatisées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.dle_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec les lectures réussies, vous pouvez utiliser Concepteur de flux et les playbooks pour créer rapidement des actions qui doivent être exécutées pendant le cycle de vie de l'engagement. Ces actions peuvent être manuelles ou entièrement automatisées. Cette section explique comment créer une lecture de réussite à partir de la page d'enregistrement d'engagement. Vous pouvez également lancer le workflow de lecture de réussite à partir de l'une des pages suivantes :

- Initiative de réussite
- Objectif de réussite
- Points de contact
- Ticket de réussite
- Jeu interne
- Signal de risque

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Sur la page de destination Réussite, cliquez sur **Afficher l'engagement** , puis sur **Créer un jeu de réussite**.
3. Sélectionnez une catégorie qui correspond à votre objectif.
Les sous-catégories affichées sont filtrées en fonction de la catégorie que vous sélectionnez ici.
4. Sélectionnez une sous-catégorie dans la liste et sélectionnez l'activité qui doit être effectuée pour atteindre votre objectif.
5. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
En fonction de vos sélections précédentes, vous êtes invité à fournir des détails supplémentaires dans la page suivante.
6. Cliquez sur **Terminer**.
Vous verrez une notification indiquant que le jeu de réussite a été créé. Lorsque les tâches sont terminées, les notes de travail sont mises à jour pour indiquer qu'elles sont terminées.

i Remarque : Lorsque vous commencez à créer une lecture de réussite, un enregistrement de notification de lanceur de réussite est créé pour suivre l'état de la lecture de réussite. Pour afficher cet enregistrement, accédez au menu **Tout** et entrez `sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list` dans le filtre Rechercher. Vous pouvez afficher l'état dans la page Informateurs du lanceur de réussite.

Définir des flux secondaires pour les lectures réussies

Avant de créer une lecture de réussite, vous devez définir un flux secondaire et l'ajouter à la table Enregistrements de définition.

Pour obtenir des instructions sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section [Créer un flux, un flux secondaire ou une action dans Concepteur de flux Studio de workflow](#) . Une fois le flux secondaire créé, procédez comme suit pour l'ajouter à la table Enregistrements de définition.

1. Accédez à **Tous** et entrez `sn_acct_lc_definition_record.list` dans le filtre de recherche.
2. Sur la page Enregistrements de définition, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de définition

Champ	Description
Flux	Sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle le flux secondaire doit être associé.
État	État de l'enregistrement de définition. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Brouillon ◦ Publié ◦ Fermé ◦ Annulé
Titre	Entrez un titre pour cet enregistrement de définition.
Description	Entrez une description pour cet enregistrement de définition.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une lecture interne

Créez une lecture interne pour définir une activité planifiée ou non planifiée pendant le cycle de vie de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.dle_success_agent`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une lecture interne est utilisée pour surveiller les activités internes auxquelles le client n'a pas accès pendant le cycle de vie de l'engagement. Par exemple, la phase de renouvellement d'un contrat peut être déclenchée 90 à 120 jours avant son expiration. Cela peut déclencher une série d'actions internes planifiées qui peuvent augmenter les chances de renouvellement ou d'extension du contrat. Une lecture interne peut contenir une ou plusieurs sous-tâches et suit un playbook avec des activités prédéfinies.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.

Champ	Description
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Enregistrement d'engagement auquel la lecture interne est liée.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de cette lecture interne.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce projet est responsable à la fois de la valeur et de la réussite.
État	État de la lecture interne. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ En pause ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	Avancement actuel de cette lecture interne. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	Priorité de ce jeu interne par rapport aux autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la lecture interne doit être terminée.
Description brève	Entrez une description brève de cette lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de la lecture interne.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cette lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note destinée aux membres de l'équipe interne concernant cette lecture interne.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer une nouvelle lecture interne.

Que faire ensuite

Créez des tâches de lecture interne pour définir les tâches qui doivent être effectuées lorsqu'une lecture interne est lancée.

Créer une tâche de lecture interne

Créez une tâche de lecture interne qui doit être exécutée lorsque la lecture interne est lancée. Une tâche de lecture interne doit avoir un objectif clair et spécifie l'activité qui doit être effectuée. Il n'est pas visible pour les clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes**.
3. Ouvrez une lecture interne, accédez à l'onglet **Tâches de lecture interne** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel la tâche de lecture interne est associée.
Jeu interne	La lecture interne à laquelle cette tâche doit être associée s'affiche. Vous pouvez sélectionner une autre lecture interne dans la liste déroulante.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de cette tâche de lecture interne.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce projet est responsable à la fois de la valeur et de la réussite.
État	État de la tâche de lecture interne. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ En pause ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	Avancement actuel de cette tâche de lecture interne. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	Priorité de cette tâche de lecture interne par rapport aux autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de lecture interne doit être terminée.
Description brève	Entrez une brève description pour cette tâche de lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour de la tâche de lecture interne.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cette tâche de lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note destinée aux membres de l'équipe interne concernant cette lecture interne.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer une nouvelle tâche de lecture interne.

Créer un ticket de réussite

Créez un ticket de réussite pour spécifier une activité non planifiée requise pour prendre en charge un engagement. Les tickets de réussite peuvent être surveillés par le client pendant le cycle de vie de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.dle_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ticket de réussite est généralement un ensemble non planifié d'actions qu'un fournisseur peut prendre en charge pour prendre en charge un point de contact client, une demande de partie prenante ou une activité d'engagement. Un ticket de réussite peut ne pas être associé à un objectif ou à un résultat, mais peut être basé sur la nature du ticket de réussite et la raison pour laquelle il a été créé. Un ticket de réussite est une forme de type de ticket qui possède ses propres tâches de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les tickets de réussite** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le ticket de réussite est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Contact	Contact client principal pour ce cas de réussite.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne qui gère ce ticket de réussite.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce projet est responsable à la fois de la valeur et de la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à ce ticket de réussite. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Conseil ◦ Révision de l'architecture ◦ Démonstrations et POC ◦ Formation
État	État du ticket de réussite. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ En pause ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce ticket de réussite. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	Priorité de ce ticket de réussite par rapport aux autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le ticket de réussite doit être terminé.
Produit	Produit associé au ticket de réussite.

Traduction automatique

Champ	Description
Définition du service	Les définitions de service fonctionnent avec les types de ticket pour fournir différents types de demandes de service. Cette fonctionnalité vous permet de créer des connexions entre les produits et services et les types de tickets qui prennent en charge ces services.
Description brève	Entrez une description brève pour ce ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du ticket de réussite.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer un nouveau ticket de réussite.

i Remarque : Vous pouvez utiliser des modèles de réponses pour fournir des réponses rapides ou copier-coller les informations pertinentes d'un ticket. Cliquez sur l'icône **Modèle de réponse** et sélectionnez le modèle de réponse que vous souhaitez utiliser. Pour en savoir plus sur les modèles de réponse, consultez <>.

Créer une tâche de ticket de réussite

Créez une tâche de ticket de réussite pour définir une action planifiée qu'un fournisseur ou un client doit effectuer pour prendre en charge un ticket de réussite. Une tâche de cas de réussite doit être clairement définie et peut être visible par les personnes concernées internes ou les clients externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les tickets de réussite**.
3. Ouvrez un ticket de réussite, accédez à l'onglet **Tâches de réussite** et cliquez sur **Nouveau**
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.

Champ	Description
Parent	Le ticket de réussite parent auquel cette tâche doit être associée s'affiche. Vous pouvez sélectionner une autre tâche de ticket de réussite dans la liste déroulante.
Contact	Contact client principal pour cette tâche de ticket de réussite.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne en charge de cette tâche de ticket de réussite.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce projet est responsable à la fois de la valeur et de la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à cette tâche de ticket de réussite. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Ateliers et réunions ◦ Revues de conception ◦ Formation sur les produits ◦ Services professionnels
État	État de la tâche de ticket de réussite. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ En pause ◦ Annulé ◦ Fermé
Progression	Progression actuelle de cette tâche de ticket de réussite. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Non démarré ◦ Sur la bonne voie ◦ En danger ◦ En pause ◦ Terminé ◦ Annulé
Priorité	Priorité de cette tâche de ticket de réussite par rapport aux autres. Il peut s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Critique ◦ Élevée ◦ Moyenne ◦ Faible ◦ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de ticket de réussite doit être terminée.
Visible pour le client	Cochez cette case si la tâche de ticket de réussite doit être visible par les clients.
Objet	Entrez l'objet ou l'objectif de cette tâche de ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.

Champ	Description
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du ticket de réussite.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés des mises à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client. Ces informations seront visibles par le client.

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer un nouveau ticket de réussite.

Définir le signal de risque à la relation de la solution

Utilisez cette option pour associer un signal de risque à une lecture interne ou à un ticket de réussite.

Avant de commencer

- Rôle requis : `sn_acct_lc.ale_success_agent`
- Les signaux de risque, les jeux internes et les cas de réussite doivent avoir été définis.

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez `sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list`
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la page Signal de risque aux relations de la solution.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement.
Table de la solution	La solution que vous sélectionnez ici est associée au signal de risque. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Jeu interne ◦ Tâche de lecture interne ◦ Ticket de réussite ◦ Tâche du ticket de réussite
Enregistrement de solution	En fonction de la solution que vous avez sélectionnée, choisissez le ticket interne ou le ticket de réussite pour lequel la relation est définie.
Signal de risque et problème	Sélectionnez le signal de risque pour lequel la solution est associée.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour créer le signal de risque pour la relation de solution. Cela vous permet de suivre le risque et d'afficher les solutions proposées pour y remédier.

Créer un plan de réussite

Utilisez cette option pour créer un plan de réussite ou un modèle pour créer des activités automatisées qui doivent être exécutées pendant le cycle de vie de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Sur la page de destination Réussite, cliquez sur **Afficher l'engagement**, puis sur **Créer un plan de réussite**.
3. Sélectionnez une sous-catégorie qui correspond à votre objectif.
Les activités affichées sont filtrées en fonction de la sous-catégorie que vous sélectionnez ici.
4. Sélectionnez l'activité qui doit être effectuée pour atteindre votre objectif.
5. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
En fonction de vos sélections précédentes, vous êtes invité à fournir des détails supplémentaires dans la page suivante.
6. Cliquez sur **Terminer**.
Vous verrez une notification indiquant que le plan de réussite a été créé. Lorsque les tâches sont terminées, les notes de travail sont mises à jour pour indiquer qu'elles sont terminées.

Utiliser les témoignages des clients

Découvrez comment votre organisation peut utiliser la solution de réussite client pour communiquer avec vos clients, atténuer les risques en organisant des jeux de réussite et identifier les opportunités d'expansion et de renouvellement.

Cette section couvre les points suivants :

- [Page de destination de réussite](#)
- [Page d'enregistrement d'engagement](#)
- [Page d'enregistrement d'objectif de réussite](#)

Page de destination de réussite

Obtenez une vue globale de votre portefeuille de réussite, y compris vos engagements, l'état de votre compte, les escalades et les risques.

Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent` et accédez à **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM** pour afficher la page de destination Réussite. Cette page fournit une vue d'ensemble de haut niveau de votre portefeuille de réussite. Les cartes de score suivantes avec des données en temps réel s'affichent :

- Nombre total d'engagements : nombre total d'engagements auxquels vous êtes associé.
- Déclin de la santé : le nombre d'engagements dont la santé perçue a diminué et est dans un état jaune ou rouge.
- Compte escaladé : le nombre d'engagements avec des comptes escaladés.

- Renouvellements arrivant à échéance dans 90 jours : nombre d'engagements avec renouvellements arrivant à échéance dans 90 jours.
- Nouveaux engagements : tous les engagements qui sont nouveaux et qui n'ont pas d'objectifs associés.

Cliquez sur une tuile pour accéder à la liste des engagements qui correspondent aux critères.

Success landing page

Success portfolio overview

Total engagements 3 \$0 Total contract value	Health declined 0 \$0 Contract value	Escalated account 0 \$0 Contract value	Renewals due in 90 days 0 \$0 Contract value	New engagements 2 \$0 Contract value
---	---	---	---	---

Active engagements

Genify
Genify PRO-PLUS Engagement
\$0 Contract value

Genify
real
\$0 Contract value

Genify
past
\$0 Contract value • Renewal due 2024-06-30

Genify

Active touchpoints (5) Active risk signals and is... (1) Active success initiatives (22) Active success cases (4)

Active touchpoints 5
Last refreshed just now

Number	Priority	Subject	Days remaining	Assigned to
TCHPT0000002	4-Low	Weekly Check-In		System Administrator
TCHPT0000003	4-Low	Q2 Quarterly Business Review		Jeremy Hess
TCHPT0000006	4-Low	Q3 Quarterly Business Review		System Administrator
TCHPT0000007	4-Low	Requested Follow-Up by Customer		System Administrator
TCHPT0000008	4-Low	Setup next Quarterly Business Review		System Administrator

Showing 1-5 of 5

Vous pouvez également afficher les éléments suivants :

- Nombre total d'engagements actifs.
- Sélectionnez un engagement pour afficher une liste de points de contact actifs, de signaux de risque, d'initiatives de réussite et de tickets de réussite. Vous pouvez cliquer sur un lien pour accéder à la page d'enregistrement détaillé.

Sélectionnez un engagement actif et cliquez sur **Afficher l'engagement** pour afficher la page d'enregistrement de l'engagement.

Page d'enregistrement d'engagement

Cette page fournit des informations détaillées sur un engagement, y compris les personnes concernées internes et externes, les points de contact à venir, les initiatives et les plans.

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail > Rythme de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
3. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les engagements** et cliquez sur la colonne **Nombre** pour ouvrir l'enregistrement de l'engagement. La page comprend les détails suivants :
 - Détails de l'engagement : affiche la valeur du contrat, le score d'intégrité, le stade d'engagement, le compte auquel il est associé et la date de renouvellement.
 - Contact client principal : affiche les informations de contact détaillées du contact client principal.
 - Équipe du client : affiche la liste des membres de l'équipe du client.
 - Escouade : affiche les membres de l'équipe associés à l'engagement.
4. Accédez à l'onglet **Vue d'ensemble**. Vous pouvez afficher les éléments suivants :

- Points de contact à venir : liste de tous les points de contact à venir. Cliquez sur le lien du point de contact pour accéder à la page d'enregistrement.
- Vue d'ensemble de l'initiative de réussite : liste des initiatives de réussite associées à l'engagement, ainsi que le résultat de réussite et le nombre de jours restants pour le renouvellement. Cliquez sur les liens Initiative de réussite ou Résultats de réussite pour accéder à la page d'enregistrement connexe.
- Tickets de réussite : liste des tickets de réussite associés à l'engagement. Cliquez sur le lien pour accéder à la page d'enregistrement.

Cliquez sur **Tout afficher** dans l'une des sections pour afficher une liste de tous les points de contact, initiatives ou tickets que vous pouvez afficher.

5. Accédez à l'onglet **Plan de réussite** pour afficher la liste des objectifs de réussite actifs associés à l'engagement. Cliquez sur **Tout afficher** pour afficher tous les objectifs de réussite associés au compte. Cliquez sur **Afficher l'objectif de réussite** pour afficher la page d'enregistrement de l'objectif de réussite.

Page d'enregistrement d'objectif de réussite

Cette page fournit une vue détaillée de l'objectif de réussite et de ses résultats et initiatives connexes.

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
3. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les objectifs** et cliquez sur **Colonne numérique** pour ouvrir l'enregistrement d'objectif.

Cette page comprend les sections suivantes :

- En-tête : cette section affiche l'état, la catégorie de conduite, le nombre de jours restants pour que cet objectif soit atteint et la date de fin prévue.
- Résultats de réussite : les résultats de réussite associés à l'objectif. Sélectionnez un résultat de réussite pour afficher les initiatives de réussite qui lui sont associées.
- Initiatives de réussite : liste des initiatives associées au résultat de réussite sélectionné. L'objet, la progression et le nombre de jours restants sont affichés. Cliquez sur la colonne **Nombre** pour accéder à la page d'enregistrement de l'initiative de réussite.

Référence Événements du cycle de vie des comptes

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application Événements du cycle de vie des comptes .

Cette section couvre des informations sur le modèle de données, les composants installés et Séparation de domaine pour :

- [Embauche de compte](#)
- [Témoignages des clients](#)

Séparation de domaine et Événements du cycle de vie des comptes

Événements du cycle de vie des comptes prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

Avec l'application, vous pouvez créer des tickets d'intégration et des tâches de ticket d'intégration connexes, suivre les objectifs, les résultats et définir des plans documentés pour garantir la Événements du cycle de vie des comptes réussite. Le ticket d'intégration du compte et les tâches connexes prennent en charge Séparation de domaine au niveau du compte. Les engagements, les objectifs, les résultats, les initiatives, les tickets de réussite, les signaux de risque et les jeux internes sont séparés par domaine au niveau du compte.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Événements du cycle de vie des comptes

- Les tickets d'intégration de compte, les tâches de cycle de vie du compte et les tâches d'importation du cycle de vie du compte sont séparés par domaine à l'aide du domaine du compte.
- Toutes les autres tables intermédiaires utilisées pour l'importation de données ne sont pas séparées par domaine.
- Toutes les tables de témoignages des clients sont séparées par domaine.

Configurer Séparation de domaine dans Événements du cycle de vie des comptes

Séparation de domaine pour Événements du cycle de vie des comptes nécessite le module d'extension Séparation de domaine et l'activation de la propriété Séparation de domaine `csm_auto_account_domain_generation`. Pour plus d'informations sur la configuration de

Domain Separation, reportez-vous à la section [Séparation de domaine et Gestion du service clientèle](#) .

Tables séparées de domaine

- Ticket d'intégration du compte [sn_acct_lc_onb_case]
- Tâche d'importation du cycle de vie du compte [sn_ti_core_imp_task]
- Tâche de cycle de vie du compte [sn_ti_core_task]
- Engagement [sn_acct_lc_engagement]
- Objectif de réussite [sn_acct_lc_success_objective]
- Résultat de réussite [sn_acct_lc_success_outcome]
- Initiative de réussite [sn_acct_lc_success_initiative]
- Ticket de réussite [sn_acct_lc_success_case]
- Tâche de réussite [sn_acct_lc_success_task]
- Point de contact [sn_acct_lc_touchpoint]
- Jeu interne [sn_acct_lc_internal_play]
- Tâche de lecture interne [sn_acct_lc_internal_play_task]

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Référence d'intégration du compte

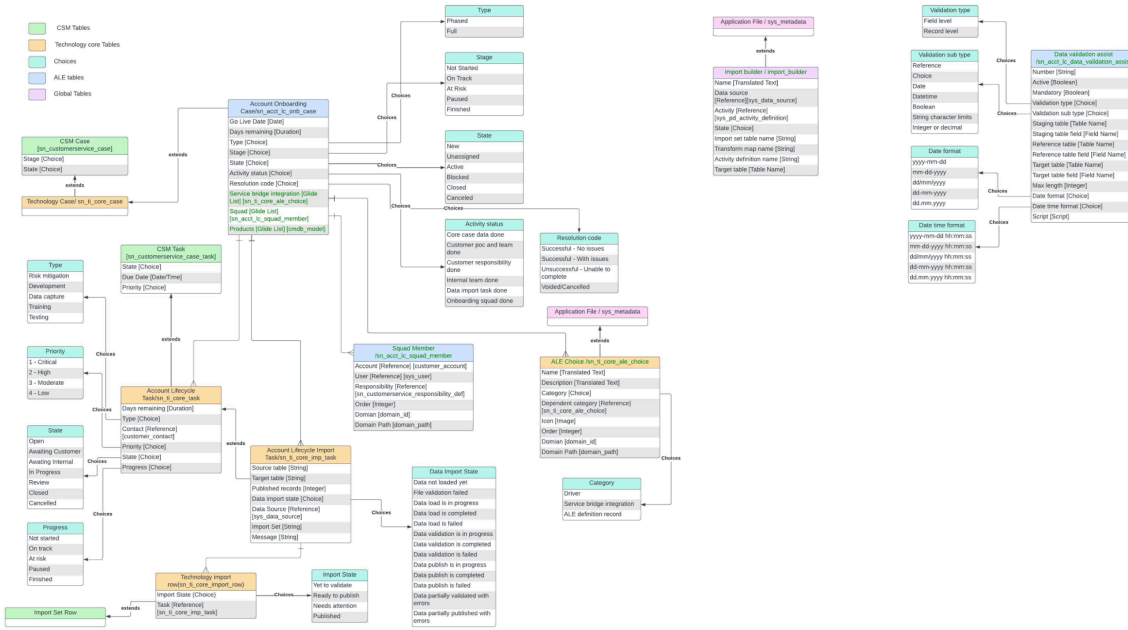
Cette section comprend les informations de référence sur l'intégration du compte.

Il comprend les sections suivantes :

- [Modèle de données d'intégration de compte](#)
- [Rôles de témoignages des clients](#)
- [Séparation de domaine et Événements du cycle de vie des comptes](#)

Modèle de données d'intégration de compte

Cette section présente le modèle de données d'intégration du compte.



Utilisateurs et rôles pour l'intégration du compte

Une vue d'ensemble des tâches qui peuvent être effectuées par les différents utilisateurs de l'Événements du cycle de vie des comptes, ainsi que leurs rôles et les critères d'utilisateur requis.

Utilisateurs et rôles

Utilisateurs	Description	Rôles
Gestionnaire d'intégration	Responsable du workflow de bout en bout, de l'intégration du client jusqu'à la mise en service du compte.	sn_acct_lc.agent
Analyste de données de base	Expert en la matière qui s'assure que les données importées sont dans le bon format et répondent aux normes de qualité requises pour la publication.	sn_acct_lc.agent
ServiceNow administrateur/développeur	Responsable de la configuration du playbook, du type de ticket, des e-mails, des cartes de transformation et des autres composants nécessaires.	sn_admin
Point de contact d'intégration (client)	Contact client primaire responsable de la gestion de l'équipe client impliquée dans le processus d'intégration.	sn_customerservice.customer_admin
ServiceNow Administrateur/développeur (client)	Responsable de la gestion de l'instance du ServiceNow client et de la configuration	sn_customerservice.customer_manager

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_ti_core.delete	Rôle pour la suppression de l'accès aux enregistrements de la table de tickets de technologie et du choix ALE	
sn_ti_core.admin	Accès administrateur aux enregistrements de la table de tickets de technologie et du choix ALE.	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	Le rôle de visualiseur des performances fournit aux utilisateurs autorisés la possibilité d'afficher les engagements, les objectifs, les résultats, les initiatives, les actions internes, les tickets de réussite, les points de contact et toutes les tâches connexes dans le cadre de la réussite des clients.	
sn_acct_lc.ale_success_agent	Permet de lire, de créer et de mettre à jour l'accès aux engagements, aux objectifs, aux résultats, aux initiatives, aux actions internes, aux tickets de réussite, aux points de contact et à toutes les tâches connexes liées à la réussite client.	
sn_acct_lc.success_play_admin	Permet de créer, de mettre à jour et de supprimer l'accès aux enregistrements de définition de workflow, ainsi que l'accès en lecture, en écriture et en mise à jour pour les entités associées à Customer Success.	
sn_acct_lc.ale_success_customer	Rôle du client permettant d'interagir avec les membres de l'équipe de réussite client de l'organisation du fournisseur.	
sn_acct_lc.engagement_admin	Accès administrateur à la table Engagement (sn_acct_lc_engagement).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc.success_objective_admin	Accès administrateur à la table Objectif de réussite (sn_acct_lc_success_objective).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc.success_outcome_admin	Accès administrateur à la table des résultats de réussite (sn_acct_lc_success_outcome).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc.success_initiative_admin	Accès administrateur à la table Initiative de réussite (sn_acct_lc_success_initiative).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.success_initiative_write • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc.success_case_admin	Accès administrateur à la table Ticket de réussite (sn_acct_lc_success_case).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc.touchpoint_admin	Accès administrateur à la table Point de contact (sn_acct_lc_touchpoint).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.touchpoint_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read
sn_acct_lc.success_task_admin	Accès administrateur à la table Tâche de réussite (sn_acct_lc_success_task).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.success_task_write • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc.internal_play_admin	Accès administrateur à la table de jeu interne (sn_acct_lc_internal_play).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.internal_play_write • sn_acct_lc.internal_play_delete • sn_acct_lc.internal_play_read
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	Accès administrateur à la table de tâche de lecture interne (sn_acct_lc_internal_play_task).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.internal_play_task_write • sn_acct_lc.internal_play_task_delete • sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	Accès administrateur à la table du signal de risque (sn_acct_lc.risk_signal_issue).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete • sn_acct_lc.risk_signal_issue_read

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc.definition_record_admin	Accès administrateur à la table Enregistrement de définition ALE (sn_acct_lc_definition_record).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.definition_record_write sn_acct_lc.definition_record_delete sn_acct_lc.definition_record_read
sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin	Accès administrateur à la table du notificateur de lanceur de réussite (sn_acct_lc_success_launcher_notifier).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc.risk_signal_solution_admin	Accès administrateur de la table Solution des problèmes de risque (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.risk_signal_solution_write sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete sn_acct_lc.risk_signal_solution_read
sn_acct_lc.squad_member_admin	Accès administrateur à la table Membre d'équipe (sn_acct_lc_squad_member).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.squad_member_write sn_acct_lc.membre_d'équipe_delete sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	Accès administrateur à la table Contrat d'engagement (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.engagement_contract_write sn_acct_lc.engagement_contract_delete sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport à sn_ti_core_read rôle
sn_ti_core_ale_choice	Créer/Écrire	Permet de créer et d'écrire l'accès à sn_ti_core_write rôle
sn_ti_core_ale_choice	Supprimer	Fournit un accès de suppression à sn_ti_core_delete rôle
sn_acct_lc_engagement	Supprimer	Fournit un accès de suppression au rôle sn_acct_lc_engagement_delete
sn_acct_lc_success_objective	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc_success_objective_read
sn_acct_lc_success_objective	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc_success_objective_write
sn_acct_lc_success_objective	Supprimer	Fournit un accès de suppression au rôle sn_acct_lc_success_objective_delete

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc_success_outcome	Lecture/Vue Rapport	Permet d'accéder en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc_success_outcome	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_outcome_write
sn_acct_lc_success_outcome	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.success_outcome_delete
sn_acct_lc_success_initiative	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc_success_initiative	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_initiative_write
sn_acct_lc_success_initiative	Supprimer	Fournit un accès de suppression au rôle sn_acct_lc.success_initiative_delete
sn_acct_lc_success_case	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc_success_case	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_case_write
sn_acct_lc_success_case	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.success_case_delete
sn_acct_lc_touchpoint	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.touchpoint_read
sn_acct_lc_touchpoint	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.touchpoint_write
sn_acct_lc_touchpoint	Supprimer	Fournit un accès de suppression au rôle sn_acct_lc.touchpoint_delete
sn_acct_lc_success_task	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc_success_task	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_task_write
sn_acct_lc_success_task	Supprimer	Supprime l'accès au rôle sn_acct_lc.success_task_delete

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc_internal_play	Lecture/Vue Rapport	Permet d'accéder en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.internal_play_read
sn_acct_lc_internal_play	Créer/Écrire	Permet de créer et d'écrire l'accès au rôle sn_acct_lc.internal_play_write
sn_acct_lc_internal_play	Supprimer	Supprime l'accès au rôle sn_acct_lc.internal_play_delete
sn_acct_lc_internal_play_task	Lecture/Vue Rapport	Permet d'accéder en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc_internal_play_task	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_write
sn_acct_lc_internal_play_task	Supprimer	Supprime l'accès au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_delete
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Créer/Écrire	Permet de créer et d'écrire l'accès au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_write
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete
sn_acct_lc_definition_record	Lecture/Vue Rapport	Permet d'accéder en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.definition_record_read
sn_acct_lc_definition_record	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.definition_record_write
sn_acct_lc_definition_record	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.definition_record_delete
sn_acct_lc_success_launcher_notify	Lecture/Vue Rapport	Permet d'accéder en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notify_read
sn_acct_lc_success_launcher_notify	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notify_write
sn_acct_lc_success_launcher_notify	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notify_delete
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Lecture/Vue Rapport	Permet d'accéder en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Créer/Écrire	Permet de créer et d'écrire l'accès au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Supprimer	Supprime l'accès au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship
sn_acct_lc_squad_member	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport au rôle sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc_squad_member	Créer/Écrire	Fournit un accès en écriture et en création au rôle sn_acct_lc.squad_member_write
sn_acct_lc_squad_member	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.squad_member_delete
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Lecture/Vue Rapport	Fournit un accès en lecture et en mode rapport à risk_signal_solution_relationship_read rôle
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Créer/Écrire	Permet de créer et d'écrire l'accès à risk_signal_solution_relationship_write rôle
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Supprimer	Fournit un accès de suppression à risk_signal_solution_relationship_delete rôle
sn_acct_lc_data_validation_assist	Créer	Autoriser la création d'un accès aux enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_create
sn_acct_lc_data_validation_assist	Lecture	Autoriser l'accès en lecture sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	Autoriser report_view accès aux enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	Supprimer	Autoriser l'accès en écriture sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist pour les utilisateurs

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
		ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_admin
sn_acct_lc.data_validation_assist_write		Autoriser l'accès en écriture aux enregistrements dans sn_acct_lc.data_validation_assist pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_write
sn_acct_lc.onb_case.jours_restant	lu	Autorisez la lecture pour les days_remaining dans sn_acct_lc.onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc.onb_case.go_live_date	lu	Autorisez la lecture pour les go_live_date dans sn_acct_lc.onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer).
sn_acct_lc.onb_case.produits	lu	Autorisez la lecture pour les produits dans sn_acct_lc.onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc.onb_case.étape	lu	Autoriser la lecture pour l'étape dans sn_acct_lc.onb_case, pour les utilisateurs ayant des rôles (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent).
sn_ti_core_task.due_date	lu	Autorisez la lecture pour les due_date dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.jours_restants	lu	Autorisez la lecture pour les days_remaining dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer).
sn_ti_core_task.progress	lu	Autoriser la lecture pour la progression dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs ayant des rôles

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
		(sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.société	lu	Autoriser la lecture pour la société dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs ayant des rôles (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.priorité	lu	Autoriser la lecture pour priorité dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs ayant des rôles (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).
import_builder	créer	Autoriser la création d'un accès aux enregistrements dans import_builder pour les utilisateurs ayant un rôle import_builder_create.
import_builder	write	Autorisez l'accès en écriture aux enregistrements dans import_builder pour les utilisateurs ayant un rôle import_builder_write.
import_builder	lu	Autorisez l'accès en lecture aux enregistrements dans import_builder pour les utilisateurs ayant un rôle import_builder_read.
sn_acct_lc.agent	Il s'agit du rôle de l'agent d'intégration qui comprend les autorisations d'accès Événements du cycle de vie des comptes aux tables et aux modules d'extension.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.ale_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write

Tables des témoignages des clients

Cette section comprend les tables de témoignages des clients.

Table	Description
Engagement	En tant que prestataire, apporter de la valeur à un client d'entreprise [compte] n'est pas un événement ponctuel, c'est un parcours avec de multiples activités, à la fois internes et externes au cours de son cycle de vie.
Objectif de réussite	Les objectifs de réussite représentent la valeur que le fournisseur a vendue à une entreprise cliente. Cette valeur peut être définie pour un ou plusieurs produits.

Table	Description
Résultat de réussite	Les résultats de réussite sont des composantes mesurables des objectifs de réussite. Ils peuvent être surveillés par le biais d'analyses au sein de la plateforme ServiceNow ou via des outils d'intégration tiers.
Initiative de réussite	Les initiatives de réussite sont un ensemble planifié d'actions (workflows) que le fournisseur et l'entreprise cliente conviennent d'entreprendre et de réaliser dans leur parcours de création de valeur.
Ticket de réussite	Les tickets de réussite sont un ensemble non planifié d'actions prises par un fournisseur pour soutenir une activité d'engagement client.
Tâche de réussite	Les tâches de réussite sont des actions planifiées ou non planifiées que le fournisseur ou l'entreprise cliente doit effectuer dans le cadre d'une initiative de réussite (planifiée) ou d'un ticket de réussite (non planifié).
Point de contact	Un point de contact capture et prend en charge les conversations telles que la planification d'appels, le partage de rapports et de supports de présentation.
Jeu interne	Les lectures internes sont des actions planifiées ou non planifiées liées au cycle de vie de l'engagement. Les jeux internes nécessitent souvent des sous-tâches internes et suivent un playbook avec des activités prédéfinies.
Tâche de lecture interne	Les tâches de lecture interne sont des actions qui sont créées à la suite de la création d'une lecture interne spécifique. Ces tâches doivent avoir un objectif clair et, si possible, être créées via l'automatisation du playbook [automatique, facultative ou conditionnelle].
Signal de risque et problème	Les signaux de risque et les problèmes sont un moyen d'enregistrer et de gérer les risques liés à un engagement ou à l'intégration afin que le fournisseur puisse prendre les mesures appropriées.
Enregistrement de définition	L'enregistrement de définition ALE est utilisé pour spécifier des catégories qui peuvent être utilisées pour lancer des workflows de lecture de réussite qui peuvent créer des enregistrements et déclencher automatiquement des playbooks.
Informateur du lanceur de réussite	La notification de lancement de réussite suit l'état de la lecture de réussite.

Règles métier relatives aux témoignages des clients

Cette section comprend les règles métier relatives à la réussite des clients.

Règle métier	Table	Description
Domaine : définir le domaine	Engagement	Définit les informations sur le domaine.
Champs requis pour l'engagement	Engagement	Valide les champs obligatoires.
L'état est fermé ou annulé	Engagement	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet

Règle métier	Table	Description
		est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
L'engagement est rouvert	Engagement	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement de compte pour l'engagement	Engagement	Empêchez le changement de compte si l'engagement est associé à des objectifs, des tickets de réussite, des actions internes ou des signaux de risque.
Valider l'engagement parent	Engagement	Empêcher les relations cycliques pour les parents dans la hiérarchie des engagements.
Valider l'intégration pour l'engagement	Engagement	S'assure que le compte d'engagement correspond au compte de son ticket d'intégration et définit la date de mise en service en fonction de la date de mise en service de son ticket d'intégration.
Domaine : définir le domaine	Objectif de réussite	Définit les informations sur le domaine.
Champs obligatoires pour l'objectif	Objectif de réussite	Valide les champs obligatoires
Valider la fermeture pour l'objectif	Objectif de réussite	Garantit que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de marquer comme fermé/annulé.
L'objectif de réussite est rouvert	Objectif de réussite	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement d'engagement pour l'objectif	Objectif de réussite	Empêche le changement d'engagement si des résultats ou des signaux de risque sont associés à l'objectif.
Valider le démarrage et l'arrêt planifiés	Objectif de réussite	Garantit que la date d'arrêt prévue n'est pas antérieure à la date de début planifiée.
Domaine : définir le domaine	Résultat de réussite	Définit les informations sur le domaine.
Champs requis pour le résultat	Résultat de réussite	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture pour le résultat	Résultat de réussite	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Le résultat de réussite est rouvert	Résultat de réussite	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.

Règle métier	Table	Description
Valider le changement d'objectif pour le résultat	Résultat de réussite	Empêche le changement objectif si des initiatives ou des signaux de risque sont associés au résultat.
Valider les dates planifiées	Résultat de réussite	Garantit que la date d'arrêt prévue n'est pas antérieure à la date de début planifiée.
Valider la méthode de suivi	Résultat de réussite	Valide la méthode de suivi pour voir si le champ de référence correct pour le suivi est renseigné.
Champs requis pour l'initiative	Initiative de réussite	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture de l'initiative	Initiative de réussite	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
L'initiative de réussite est rouverte	Initiative de réussite	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement de résultat pour l'initiative	Initiative de réussite	Prévient le changement de résultat si des tâches de réussite ou des signaux de risque sont associés à l'initiative.
Après la fermeture ou l'annulation de l'IS	Initiative de réussite	Annule les playbooks d'automatisation de processus associés à l'initiative s'ils sont fermés ou annulés.
Champs requis pour le ticket de réussite	Ticket de réussite	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture pour le ticket de réussite	Ticket de réussite	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Le ticket de réussite est rouvert	Ticket de réussite	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider la mise à jour de l'engagement	Ticket de réussite	Empêche le changement d'engagement si des tâches de réussite ou des signaux de risque sont associés au ticket de réussite.
Champs obligatoires pour le point de contact	Point de contact	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture du point de contact	Point de contact	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Le point de contact est rouvert	Point de contact	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.

Règle métier	Table	Description
Valider la mise à jour de l'engagement	Point de contact	Empêche le changement d'engagement si des tâches de réussite ou des signaux de risque sont associés au point de contact.
Champs requis pour la tâche de réussite	Tâche de réussite	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture pour la tâche de réussite	Tâche de réussite	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
La tâche de réussite est rouverte	Tâche de réussite	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture
Valider le changement parent pour la tâche de réussite	Tâche de réussite	Empêche le changement parent si des signaux de risque sont associés à la tâche de réussite.
Champs requis pour la lecture interne	Jeu interne	Valide les champs obligatoires.
La lecture interne est fermée ou annulée	Jeu interne	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir le jeu interne	Jeu interne	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Le parent de la lecture interne doit être vide	Jeu interne	S'assure que le parent est vide pour toutes les lectures internes.
Valider le changement d'engagement	Jeu interne	Empêche le changement d'engagement si la lecture interne est associée à des tâches de lecture internes ou à des signaux de risque.
Champs requis pour la tâche de lecture interne	Tâche de lecture interne	Valide les champs obligatoires.
La tâche de lecture interne est fermée ou annulée	Tâche de lecture interne	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir la tâche de lecture interne	Tâche de lecture interne	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement de lecture interne	Tâche de lecture interne	Empêche le changement de lecture interne si des signaux de risque sont associés à la tâche de lecture interne.
Domaine : définir le domaine	Signal de risque et problème	Définit les informations sur le domaine.
Validation du champ	Signal de risque et problème	Valide les champs obligatoires.

Règle métier	Table	Description
Valider la fermeture du signal de risque	Signal de risque et problème	Assurez-vous que les informations de fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir le signal de risque	Signal de risque et problème	Garantit que les informations de fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture
Éviter les doublons dans l'enregistrement de définition	Enregistrement de définition	Garantit que deux enregistrements ne partagent pas le même titre et la même catégorie.
Domaine : définir le domaine	Enregistrement de définition	Définit les informations sur le domaine.
Définir le marqueur actif	Enregistrement de définition	Définit l'état sur actif s'il est publié, sinon il est inactif.
Éviter les doublons de solution de signal de risque	Relation de la solution du signal de risque	Garantit qu'il n'y a pas deux enregistrements qui partagent le même enregistrement de solution.
Éviter les doublons de membres de l'équipe	Membre de l'équipe	Garantit qu'il n'y a pas deux enregistrements qui partagent le même utilisateur et la même responsabilité
Domaine : définir le domaine	Membre de l'équipe	Définit les informations sur le domaine.
Éviter les doublons d'engagement vers la relation contractuelle	Engagement à la relation contractuelle	Garantit qu'il n'y a pas deux enregistrements qui partagent le même engagement et le même contrat.
Valider le compte contractuel	Engagement à la relation contractuelle	S'assure que le compte de contrat correspond au compte d'engagement.
Relation contractuelle mise à jour	Engagement à la relation contractuelle	S'assure que la date de renouvellement de l'engagement est mise à jour avec la date du premier contrat non expiré.
Relation contractuelle supprimée	Engagement à la relation contractuelle	S'assure que la date de renouvellement de l'engagement est mise à jour avec la date du premier contrat non expiré.

Flux des témoignages des clients

Cette section inclut les flux de témoignages des clients.

Flux	Description
ALE : exécuter le flux et envoyer une notification	Flux parent qui déclenche le flux secondaire du client et envoie une notification.
Action de flux d'exécution ALE	Action qui contient le script permettant de déclencher le flux secondaire.
Séance consultative : Optimiser l'architecture	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de

Flux	Description
	l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Séance consultative : Évaluation de la stratégie	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
ALE : joindre un article de la base de connaissances : Service Bridge	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Évaluation : enquête et examen NPS trimestriels	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Créer un signal de risque et un enregistrement de problème	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Transformation numérique de l'expérience client : standard	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Objectif de transformation numérique de l'expérience client	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Mettre hors service les coûts hérités	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Objectif de mise hors service des coûts hérités	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Activer la vélocité de l'entreprise	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.

Flux	Description
Accéder au jeu vert	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Revue d'implémentation du partenaire interne	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Revue et recommandations sur l'implémentation du produit	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Preuve de concept du produit	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Contact responsable	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
A planifié un suivi	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.
Configurer le prochain trimestriel Revue de l'activité	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour définir les prochaines étapes et les actions recommandées.