



ザナドゥ アカウントライフサイク ルイベント

最終更新日: 2024年11月7日

自動翻訳

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

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

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

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

自動翻訳

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

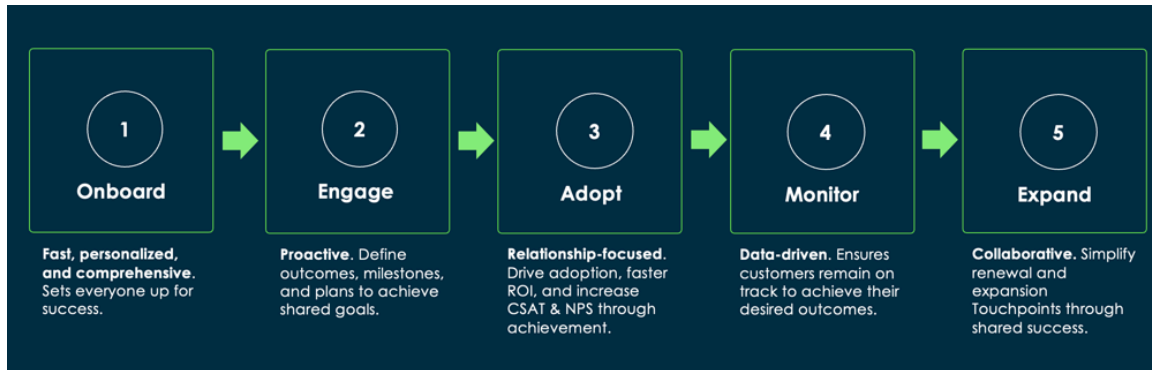
目次

アカウントライフサイクルイベント.....	4
アカウントオンボーディング.....	5
アカウントオンボーディングの詳細.....	6
アカウントオンボーディングの構成.....	8
アカウントオンボーディングの使用.....	24
カスタマーサクセス.....	30
カスタマーサクセスの調査.....	31
カスタマーサクセスを構成する.....	32
カスタマーサクセス (CS) の活用.....	54
アカウントライフサイクルイベントの参照.....	56
ドメインセパレーションと アカウントライフサイクルイベント.....	56
アカウントオンボーディングの参照.....	58
カスタマーサクセスリファレンス.....	59

アカウントライフサイクルイベント

ServiceNow® アカウントライフサイクルイベント アプリケーションを使用すると、テクノロジー業界のプロバイダーは、構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを作成し、共通の目標を達成するための目標、結果、マイルストーン、および計画を定義して追跡できます。

次の図は、アカウントライフサイクルイベント ライフサイクルに関連するさまざまなタスクを示しています。



アカウントライフサイクルイベント 次のような機能があります。

- オンボーディング:顧客のニーズと期待を理解し、オンボーディングプロセス中に従うことができる反復可能で透明性の高いワークフローを定義します。
- エンゲージメント:成功目標とマイルストーンを定義して追跡し、成果が達成されていることを確認します。
- 採用: 入手可能な製品を最大限に活用する方法を位置付け、製品の使用を改善するための措置を講じます。
- 監視:製品とサービスの使用状況をKPIなどの他の主要な指標とともに監視し、更新と拡張の機会を特定します。
- 拡大:営業チームとアカウントチームが更新と拡大の機会を特定するのを支援します。

開始するには

アカウントオンボーディング



事前構成されたプレイブックを使用して、構造化された反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを定義します。

カスタマーサクセス



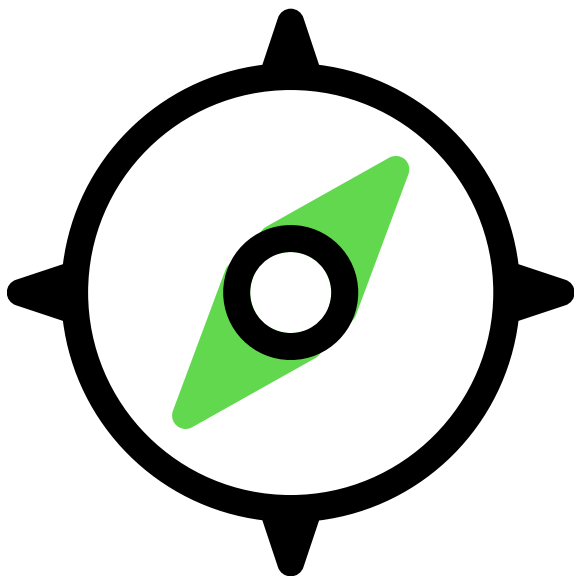
成功目標と結果を追跡し、リスクを軽減し、拡大と更新の機会を特定します。

アカウントオンボーディング

構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを作成すると同時に、オンボーディングプロセス中に社内外のステークホルダーとのコラボレーションと透明性を実現します。

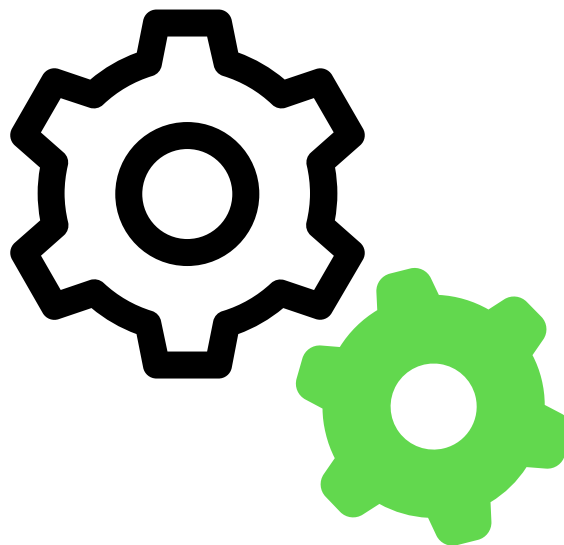
自動翻訳

探索



アカウントオンボーディングプレイブックとその主な機能について説明します。

構成



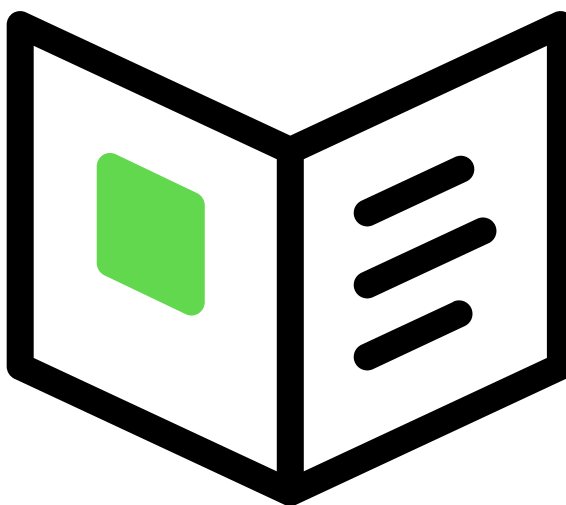
アカウントオンボーディングプレイブックをセットアップして構成します。

使用



プレイブックを使用した顧客のオンボーディング

参照



データモデルとインストールされているコンポーネントに関する情報を取得します

アカウントオンボーディングの詳細

アカウントオンボーディングソリューションを使用すると、テクノロジー業界のプロバイダーは、構造化された反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを定義できます。これにより、オンボー

ディングプロセスに関与する内部スタッフメンバーと外部顧客の両方に対して、コラボレーション、透明性、およびインサイトが実現します。

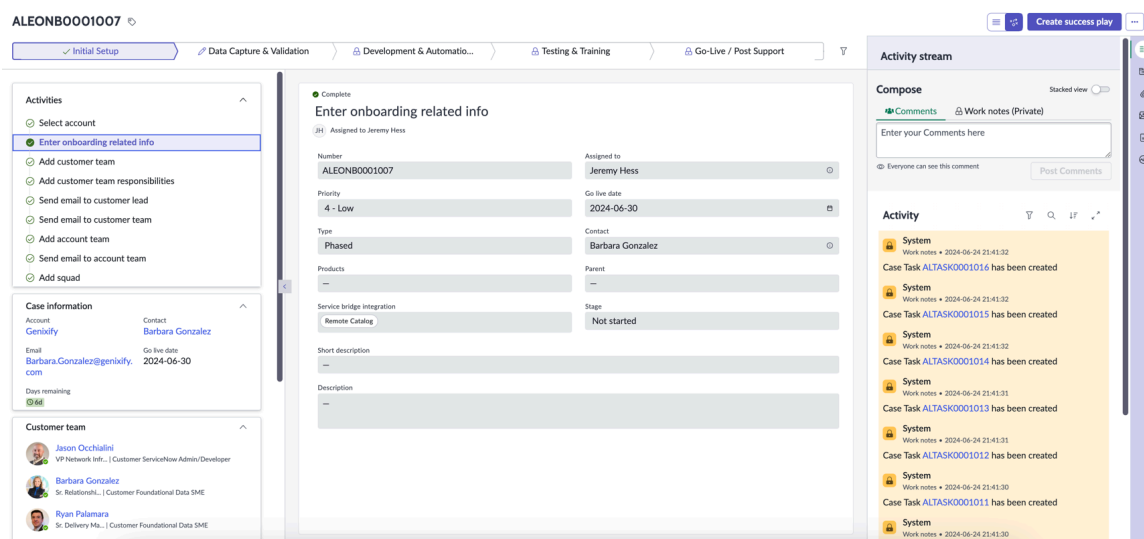
アカウントオンボーディングソリューションには、プレイブック、専用のオンボーディングケースタイプ、およびこの重要なプロセスをサポートする定義済みケースタスクが含まれています。プレイブックは、テンプレートとして、またはオンボーディングエクスペリエンスのビルド上の開始点として使用できます。

アカウントのオンボーディングには次のものが含まれます。

- プレイブック: ビジネス要件を満たす反復可能なオンボーディングプロセスを構築するための開始点として機能するプレイブック。
- オンボーディングケース: 作業のアサイン、自動化、データのキャプチャを行う専用タスクを含む、オンボーディングチームの一元的なレコード。
- ケースタスク: オンボーディングワークフローを完了するために必要なアクション、次のステップ、およびリスクを追跡するために、内部および外部のステークホルダーが使用できるケースタスク。
- データインポート: 社内外のステークホルダーから収集したデータをインポート、管理、公開します。

アカウントオンボーディングプレイブック

アカウントオンボーディングプレイブックには、オンボーディングエクスペリエンスの作成を開始するのに役立つアクティビティが事前に構成されています。プレイブック内には、ワークフロー全体で多数のアクションを作成するために再利用できるいくつかのコアアクティビティがあります。プレイブックはテンプレートとして機能し、サービスプロバイダーがビジネス要件を満たすように構成できます。



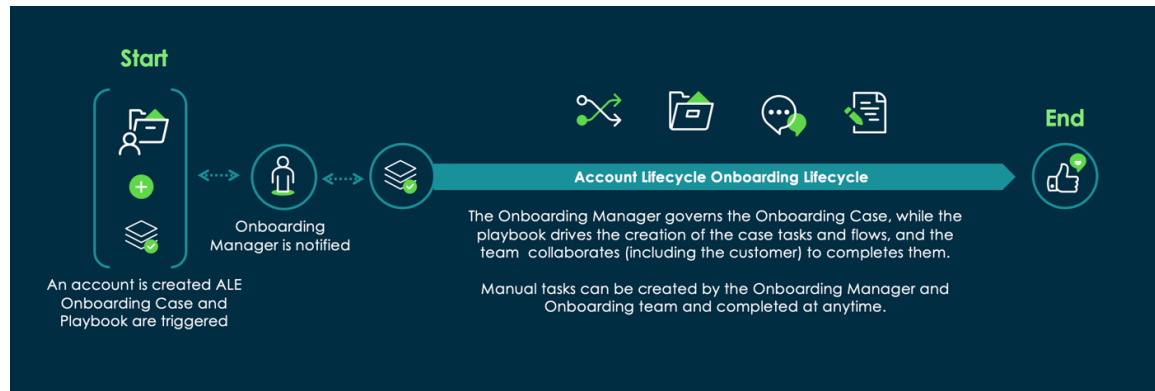
プレイブックは、ワークフローをシンプルなタスク指向のビューで視覚化します。アカウントオンボーディングプレイブックのワークフローは、Process Automation Designer を使用して作成され、要件に基づいて構成できます。詳細については、「[プロセスオートメーションデザイナーを使用してアカウントオンボーディングプレイブックを構成する](#)」を参照してください。プレイブックは複数のステージまたはレーンに分かれています。

ステージ内のアクティビティを完了としてマークすると、次のアクティビティに移動します。アクティビティはいつでも保存でき、後でプレイブックに戻ることができます。レーン内のすべてのアクティビティを完了すると、次のレーンに移動します。アクティビティとレーンを完了すると、ステータスがコンテキストサイドパネルに反映されます。コンテキストサイドパネルのアクティビティログには、各アクティビティに入力したすべてのデータが表示されます。プレイブックの詳細については、「[プレイブックのレイアウトと機能](#)」を参照してください。

アカウントオンボーディングワークフロー

アカウントオンボーディングワークフローには、次のステージが含まれます。

- カスタマーサービス管理 (CSM) エージェントが顧客アカウントを作成します。このタスクにより、アカウントオンボーディングケースが自動的に作成されます。
- アカウントオンボーディングプレイブックが起動します。
- ケースはオンボーディングマネージャーによって管理されます。オンボーディングマネージャーはプレイブックを使用してエンドツーエンドのワークフローを管理します。



アカウントオンボーディングの構成

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

この項の内容は次のとおりです。

- アカウントオンボーディングケースの作成
- アカウントライフサイクルイベント のアクティブ化
- アカウントオンボーディングプレイブックを設定する
- プロセスオートメーションデザイナーを使用してアカウントオンボーディングプレイブックを構成する
- アカウントオンボーディングの推奨アクションを設定する
- スケジュール済みジョブを実行してステージングテーブルをバックアップ

アカウントライフサイクルイベント のアクティブ化

アカウントライフサイクルイベント (com.sn_acct_lc) プラグインは別のサブスクリプションとして利用できます。このプラグインは、関連プラグインがまだ有効になっていない場合にアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

このタスクについて

アカウントライフサイクルイベント プラグインは、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、それらをアクティブ化します。

アカウントライフサイクルイベントのプラグイン

プラグイン	Description (説明)
技術コア [com.sn_ti_core]	テクノロジー業界の垂直 カスタマーサービス管理 (CSM) 拡張。
カスタマーサービス [com.sn_customerservice]	プロセスを自動化し、サービスエージェントが顧客に積極的なサービスを提供するために必要な顧客システムとツールを可視化します。
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	顧客はインストールベースの現在の状態を把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。
Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]	デフォルトのプレイブックユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローを作成できます。
カスタマーサービス管理 (CSM) 向けプレイブック [com.sn_csm_playbook]	顧客の問題を解決するためのさまざまなタスクを通じてカスタマーサービスエージェントをガイドし、多様でサイロ化されたプロセス全体のライフサイクル全体を可視化します。
カスタマーサービスケースタイプ [com.snc.csm_case_types]	このプラグインをアクティブ化すると、システムアドミニストレーターはケースタイプを作成および管理できるようになります。
レコード関連アイテム接続 [com.snc.sn_record_related_items_connected]	レコード関連アイテムを有効にします。
ガイド付きデシジョンエクスペリエンス [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	ワークスペース内のプレイブックのガイド付きデシジョンを表示するためのアクティビティタイプ、定義、UI コンポーネントを有効にします。

手順

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

i 注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバル ドメインに存在する必要があります。それ以外の場合は、次のエラーが表示されます。

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

アカウントオンボーディングプレイブックを設定する

アカウントオンボーディングプレイブックを使用して、アカウントデータをインポート、ステージング、管理、公開します。

- i 注:** アカウントオンボーディングプレイブックの一部の機能が正しく動作していません。この問題に対処するには、ServiceNow Store からプレイブックエクスペリエンス 26.1.2 をインストールする必要があります。問題の詳細については、「[KB1651378](#)」を参照してください。

アカウントオンボーディングケースは、次の 2 つの方法で作成されます。

- 顧客アカウントが作成されると、アカウントオンボーディングケースの作成 フローが開始され、アカウントオンボーディングケースが生成されます。ケースを処理するキーパーソンの特定、データのインポート、共同作業タスクの作成など、プレイブックでさまざまなタスクを構成できます。
- 顧客アカウントが存在し、アカウントのオンボーディングが段階的に行われている場合は、リストビューから 1 つ以上のアカウントオンボーディングケースを作成できます。詳細については、「[アカウントオンボーディングケースの作成](#)」を参照してください。

アカウントオンボーディングケースを開くと、初期セットアップステージの最初のアクティビティに移動します。アクティビティの作業中は、次の情報を表示できます。

- 水平ステージピッカー内のプレイブックプロセス全体。
- スタックプレイブックアクティビティビューの各ステージのアクティビティ。
- コンテキストサイドパネルの関連アイテム、アクティビティストリーム、および推奨アクション。
[関連アイテム] カードのリンクを選択して、レコードページに移動します。

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

- [Initial Setup](#)
- [データのキャプチャと検証](#)
- [開発と自動化](#)
- [テストとトレーニング](#)
- [本番稼働とポストサポート](#)

アカウントオンボーディングケースの作成

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

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.agent

手順

- 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
- に移動します。アカウントオンボーディングケース > すべて。
- [新規] をクリックします。
アカウントオンボーディングプレイブックが起動します。さまざまなアクティビティを設定し、アカウントオンボーディングケースを作成できます。詳細については、「[アカウントオンボーディングプレイブックを設定する](#)」を参照してください。

Initial Setup

このフェーズは、顧客のオンボーディングを成功させるために必要な初期情報を収集することを目的としています。たとえば、オンボーディングマネージャー、主要な顧客連絡先、内部および外部のステークホルダー、その責任などの中核的な情報を収集します。

アクティビティ	詳細
アカウントを選択	顧客アカウントを選択すると、新しいアカウントオンボーディングケースが生成されます。 i 注: アカウントオンボーディングケースがケースから生成された場合、このフィールドは自動入力されます。 [続行] をクリックして次のアクティビティに進みます。
オンボーディング関連情報を入力する	プレイブックの次のアクティビティでは、オンボーディング関連情報を収集します。入力する必須フィールドは次のとおりです。 • アサイン先: このケースで作業しているプロバイダーエージェントを選択します。 • サービスブリッジ integration: 次のいずれかのオプションを選択します。 ◦ 不要: サービスブリッジ 統合は必要ありません。 ◦ リモートカタログ: リモートカタログ機能の サービスブリッジ 統合が必要です。 ◦ リモートタスク: リモートタスク機能の サービスブリッジ 統合が必要です。 ◦ 基盤データ同期: 基盤データ同期機能の サービスブリッジ 統合が必要です。 • タイプ: 次のいずれかを選択します。 ◦ 段階的: この顧客のオンボーディングプロセスの特定の部分は、この アカウントライフサイクルイベント オンボーディングケースを通じて管理されます。 ◦ フル: この顧客のオンボーディングプロセス全体は、この アカウントライフサイクルイベント オンボーディングケースによって行われます。 • 本番稼働日を指定し、[Mark complete (完了としてマーク)] を選択して次のアクティビティに進みます。 i 注: 新しいレコードの [状態] フィールドが [新規] に設定されます。このフィールドが更新されると、事前定義されたマッピングに基づいて [ステージ] フィールドが自動的に更新されます。このマッピングは、アカウントオンボーディングケースタスクの [進捗状況] フィールドと [ステータス] フィールドの間でも使用できます。詳細については、「アカウントオンボーディングケースとケースタスクのフィールドマッピング」を参照してください。
顧客チームを追加する	アカウントオンボーディングケースで作業する顧客連絡先を追加します。 • 名、姓、メールアドレスを入力し、[追加] をクリックして新しい顧客連絡先を作成します。 • [完了としてマーク] を選択して次の手順に進みます。

アクティビティ	詳細
顧客チームの責任を追加する	追加された各顧客連絡先に責任をアサインします。 • 前のステップで追加した連絡先を選択します。 • [Responsibility (責任)] フィールドで、事前定義されたユーザー ロールの 1 つを選択し、[Add (追加)] をクリックして顧客連絡先の責任を割り当てます。 • [完了としてマーク] をクリックして、次のステップに進みます。 このステップを完了すると、2 通のメールが自動的に生成されます。最初のメールには、アカウントオンボーディングケースのプライマリ連絡先が記載されています。2 通目のメールには、オンボーディングプロセスに参加している主要なチームメンバーが記載されています。 i 注: 次の責任を持つユーザーには、アドミニストレーターによって特定のロールが明示的に付与される必要があります。 • 顧客オンボーディング連絡先: この責任を持つユーザーには、<code>sn_customerservice.customer_admin</code> ロールを付与する必要があります。 • 主要チームメンバー: 主要なチームメンバーの責任を持つユーザーには、<code>sn_customerservice.customer_case_manager</code> ロールを付与する必要があります。
アカウントチームを追加する	アカウントオンボーディングケースで作業する内部チームメンバー (サービスプロバイダー) に責任を追加してアサインします。これには、ケースを処理する ServiceNow アドミニストレーターが含まれます。アカウントが追加されると、すべてのチームメンバーにメールが送信されます。 • [責任] フィールドで事前定義されたユーザーロールを選択します。 • このロールがアサインされているユーザーを選択し、[追加] をクリックしてチームメンバーに責任をアサインします。 • [Mark complete (完了としてマーク)] をクリックして、次のアクティビティに進みます。 i 注: デフォルトでは、プレイブックのすべてのタスクはプロバイダーの ServiceNow アドミニストレーターにアサインされます。
スクワッドを追加する	オンボーディングケースやその他のアクティビティの完了に関するスクワッドメンバーを追加します。これはオプションのアクティビティです。 [完了としてマーク] をクリックして、次のステージに進みます。

[Initial Setup (初期セットアップ)] ステージが完了すると、追加したケース情報、アカウント、顧客、およびスクワッドチームメンバーの情報が左側のパネルに表示されます。

アカウントオンボーディングケースとケースタスクのフィールドマッピング

アカウントオンボーディングケースの場合、[ステージ] フィールドが更新されると、以下に示すマッピングに基づいて [ステータス] フィールドが自動的に更新されます。

ステータスフィールドとステージフィールド間のアカウントオンボーディングケースマッピング

状況	デフォルトステージ	利用可能なステージ
New (新規)	未開始	- 未開始 - リスクあり
未アサイン	未開始	- 未開始 - リスクあり
アクティブ	オフトラック	- オフトラック - リスクあり
ブロック済み	一時停止	- 一時停止 - リスクあり
クローズ済み		完了
キャンセル		完了

アカウントオンボーディングケースタスクの場合、[ステータス] フィールドが更新されると、以下に示すマッピングに基づいて [進捗状況] フィールドが自動的に更新されます。

[ステータス] フィールドと [進捗状況] フィールド間のアカウントオンボーディングケースタスクマッピング

状況	デフォルト値	利用可能なオプション
オープン		未開始
顧客待ち	一時停止	- 一時停止 - リスクあり
内部待ち	一時停止	- 一時停止 - リスクあり
進行中	オフトラック	- オフトラック - リスクあり

[ステータス] フィールドと [進捗状況] フィールド間のアカウントオンボーディングケースタスクマッピング (続く)

状況	デフォルト値	利用可能なオプション
レビュー	オフトラック	- オフトラック - リスクあり
クローズ済み		完了
キャンセル		完了

以前のバージョンの アカウントライフサイクルイベント アプリケーションを使用している場合は、「[KB1651427](#)」の手順に従って、これらのフィールド間のマッピングを修正してください。

データのキャプチャと検証

このフェーズは、サポート連絡先、場所、販売済み製品、エンタイトルメントなど、アカウントに関する必要な情報を収集することを目的としています。

ステージ	アクティビティ
データキャプチャと検証	このタスクでは、実行するアクティビティのタイプを選択します。 - データキャプチャ:システムにインポートされる重要なデータを示します。 - リスク軽減:この顧客のオンボーディングに関連する、管理が必要なリスクを示します。 - 開発:必要な内部または外部の開発アクションを追跡します。 - トレーニング:本番稼働日より前に必要なトレーニングアクティビティを示します。 - テスト:本番稼働日より前に必要なテストアクティビティを示します。 ベースシステムでは、次のデフォルトのテーブルを使用できます。 - 顧客連絡先 - Location (ロケーション) - サービスエンタイトルメント - インストールベースアイテム - アカウントの住所関係 - 契約 - 販売済み製品 - インストールベース M2M 販売済み製品 カスタム条件が定義されており、ソーステーブル、ターゲットテーブル、データソースなどのテーブルのフィールド値が各テーブルに自動入力されます。これらのフロー

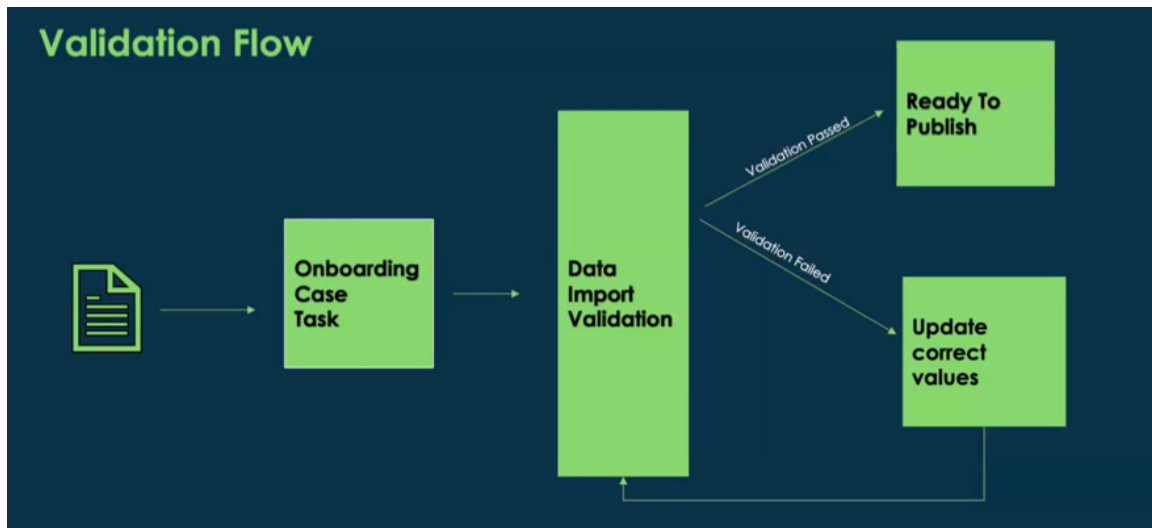
ステージ	アクティビティ
	は、これらのテーブルにデータを直接インポートして使用し、準備ができたなら公開できます。これらのテーブルへのデータのインポートの詳細については、「アカウントオンボーディングプレイブックにデータをインポートする」を参照してください。 これらのテーブルは特定の条件で構成されており、フィールド値は自動入力されています。プロセスオートメーションデザイナーを使用して、要件に応じてこれらのテーブルを変更したり、新しいテーブルやアクティビティを追加したりすることができます。詳細については、「データ検証支援テーブルを使用したデータ検証の構成」を参照してください。

[サマリー] アクティビティのデータを確認し、[完了としてマーク] をクリックして次のステージに進みます。

アカウントオンボーディングデータ検証フロー

このセクションでは、データがどのように外部ファイルからインポートされ、検証されて、ターゲットテーブルに公開されるかについて説明します。

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



データインポートフローには、次の手順が含まれます。

1. 顧客は、Excel ファイルをアカウントオンボーディングデータインポートタスクの添付ファイルとしてアップロードします。
2. データはステージングテーブルにロードされ、正しいデータのみをパブリッシュしてターゲットテーブルに移動できることを確認するために検証されます。ベースシステムでは、いくつかの事前定義された検証を使用できます。必要に応じて、追加の検証を作成したり、カスタムスクリプトを使用したりできます。詳細については、「[データ検証支援テーブルを使用したデータ検証の構成](#)」を参照してください。
3. 検証が完了すると、データは次のいずれかのカテゴリに移動されます。

4. 公開準備完了:データはすべての検証条件を満たしており、公開できます。
 - 要注意: [要注意] 状態のレコードを確認し、エラーを解決して、保存 を選択します。これらの更新されたレコードは、[未検証] ステータスに移行します。

データ検証支援テーブルを使用したデータ検証の構成

データ検証支援テーブルでフィールドレベルとレコードレベルの検証を作成します。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

ベースシステムでは、いくつかの事前定義された検証を使用できます。アカウントオンボーディングプロセス中にデータがインポートされると、これらの検証を使用してデータが検証されます。ただし、要件に基づいて追加の検証を定義できます。

手順

1. 移動先 **すべて > アカウントライフサイクルイベント > データ検証支援サポート > データ検証支援** 圧倒されるでしょう
2. [**New (新規)**] をクリックして、データ検証支援レコードを開きます。
3. 検証タイプ (フィールドレベルまたはレコードレベル) を選択します。
4. [フィールドレベルの検証タイプ] で、次のいずれかの検証サブタイプを選択できます。
 - 参照:参照テーブル、参照テーブルフィールド、ステージングテーブル、ステージングテーブルフィールドを選択します。ステージングテーブルの参照フィールドを指定します。参照フィールドには、別のテーブルのフィールドへの参照が格納されます。参照フィールドを定義すると、2つのテーブル間に関係が作成されます。
 - 選択肢:[ターゲットテーブル]、[ターゲットテーブルフィールド]、[ステージングテーブル]、および [ステージングテーブル] フィールドを選択します。Excel で指定された値が存在するかどうかを検証するために使用されます。
 - 日付:日付形式、ステージングテーブル、ステージングテーブルフィールドを選択します。
 - 日時:日時形式、ステージングテーブル、ステージングテーブルフィールドを選択します。
 - ブーリアン:[ステージングテーブル] と [ステージングテーブル] フィールドを選択します。true または false の結果を確認します。
 - 文字列の文字数制限:[最大長]、[ステージングテーブル]、および [ステージングテーブル] フィールドを指定します。文字列の長さが指定された制限を超えていないかどうかを検証するために使用されます。
 - 整数または 10 進数:[ステージングテーブル] フィールドと [ステージングテーブル] フィールドを指定します。フィールドが整数または 10 進数であるかどうかを検証するために使用されます。
5. 検証条件が必須かどうかを指定するには、[必須] チェックボックスをオンにします。
6. レコードレベルの検証タイプでは、ステージングテーブルレコードを検証するカスタムスクリプトを定義できます。
サンプル検証スクリプトの例を次に示します。

```
(function executeCondition( /* glide record */ stagingTableGr) {
    var obj = {
        validationPassed: true,
        message: ''
    };
    // Validation logic goes here
    return obj;
})
```

```

    }; /*      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. 「送信」をクリックして、新しい検証支援テーブルを作成します。

アカウントオンボーディングデータインポートタスクの構成

インポートビルダーを使用して、アカウントオンボーディングデータインポートタスクを構成します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc_agent
- 1 つ以上の プロセスオートメーションデザイナー ロール。詳細については、「[プロセスオートメーションデザイナー プレイブック ロール](#)」を参照してください。
- ターゲットテーブルが存在するのと同じアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [アカウントライフサイクルイベント](#) > [データ検証支援サポート](#) > [インポートビルダー](#).
2. [\[新規\]](#) をクリックします。
3. [\[テンプレートを作成\]](#) タブで、名前を入力し、ドロップダウンリストから *Target table* を選択します。
4. 添付ファイルアイコンをクリックし、Excel テンプレートをアップロードして [\[続行\]](#) をクリックします。

i 注: 添付されたテンプレートのラベル名は、ターゲットテーブルのフィールド名と一致する必要があります。

5. 「データ・ソース」ステップで、デフォルトの *Import set table name* を変更し、「[続行](#)」をクリックできます。
データソースが作成され、関連リストの [\[データソース\]](#) タブに表示されます。[\[Name\]](#) リンクをクリックしてデータソースを表示します。[\[Name \(名前\)\]](#) フィールドには、データソース名にプリフィックス「*ALF_DS*」を付け、その後にインポートセットテーブル名が続くことに注意してください。インポートセットテーブルの内部名も表示されます。
6. [\[Transform map \(変換マップ\)\]](#) ステップで、デフォルトの *Transform map name* を変更して [\[Continue \(続行\)\]](#) をクリックできます。
変換マップが作成され、関連リストの [\[Transform Map\]](#) タブに表示されます。[\[Name\]](#) リンクをクリックして変換マップに移動し、以下を表示します。

- ・ソーステーブル:ステージングデータを含むインポートセットテーブルです。
- ・ターゲットテーブル:ステージングデータの移動先のテーブル。
- ・フィールドマップ:ソーステーブルとターゲットテーブルのフィールド間のマッピングを表示します。

さまざまなタイプの検証を含む [データ検証支援] リストビューが表示されます。

7. [新規] (オプションのステップ) をクリックして新しいフィールドレベルまたはレコードレベルの検証を作成するか、[インポートビルダー] ページに戻ります。
8. プレイブックアクティビティステップで、関連リストの [UI ビュー] タブに移動します。作成された 2 つのリストビューを確認します。これらのリストは、アカウントオンボーディングプレイブックの [データインポート] ステップに表示されます。
9. [続行] をクリックして、関連リストの [アクティビティ定義] タブに移動します。新しいアクティビティ定義が作成され、インポートビルダープロセスが完了したことに注意してください。

次のタスク

「」の手順に従って、この新しく作成されたアクティビティ定義をプロセスオートメーションデザイナーに追加し、アカウントオンボーディングプレイブックの新しいタスクを作成できるようになりました [データインポートタスクを追加](#)

データインポートタスクを追加

プロセスオートメーションデザイナーで定義された アカウントライフサイクルオンボーディングプロセスに、構成したデータインポートタスクを追加します。

1. 移動先 [すべて](#) > プロセスオートメーションデザイナー。
2. [アカウントライフサイクルオンボーディングプロセス] を選択します。
3. [Data Capture & Validation] レーンに移動し、[**Add an activity**] を選択します。
4. [**Account lifecycle events** (アカウントライフサイクルイベント)] を選択し、[**Create & View Tech Task Record** (技術タスクレコードの作成と表示)] を選択します。
5. 新しく追加されたタスクの [編集] アイコンを選択して、プロパティを表示します。
6. [すべてのプロパティを表示] を選択し、[詳細設定] を選択します。
7. [全般] タブで、ラベル名と説明を入力します。
8. 開始時期 フィールドで、 前回を含む を選択します。このオプションを使用すると、タスク内のすべてのアクティビティを並行して実行できます。
9. [Automation (自動化)] タブを選択し、[Inputs (入力)] セクションで次のように入力します。
 - ・テーブル:レコードが作成されるテーブル。[**Account Lifecycle Import Task (sn_ti_core_imp_task)**] を選択します。
 - ・キャンセル条件:タスクがキャンセルステータスに移行する前に満たす必要がある条件を指定します。
 - ・クローズ条件:タスクが [クローズ済み] ステータスに移行する前に満たす必要がある条件を指定します。
 - ・オンボーディングケース:[アカウントオンボーディングケースレコード] トリガーを選択して、このレコードをアカウントオンボーディングケースに関連付けます。
 - ・レコードビュー: アカウントライフサイクルイベント プレイブックに表示されるフォームビューの名前。ここに `tech_pad_imp_task_view` を入力します。

- ・職務名: リストから ServiceNow 開発者/管理者ユーザーロールを選択します。このロールは、内部チームメンバーにアサインされます (プレイブック の開始ステージの [内部チームの責任をアサイン] タスクで定義)。詳細については、[アカウントオンボーディングプレイブックを設定する](#) を参照してください)。このロールを持つユーザーは、データインポートタスクを実行できます。

10. [フィールドを追加] を選択し、[アカウントライフサイクルイベント インポートタスク] テーブルの次のフィールドにデータを入力します。

- ・ソーステーブル: ステージングテーブルの内部名を追加します。たとえば、`sn_acct_lc_account_onb_import_locations` などです。
 - ・ターゲット表: ターゲット表の内部名を追加します。たとえば、`cmn_location` などです。
 - ・データソース: データソースを選択します。たとえば、`cmn_location_template.xlsx` などです。
 - ・データインポートステータス: デフォルト値は 1 に設定されています (データはまだロードされていません)。
 - ・状態: 既定の状態は 1 (オープン) に設定されています。
 - ・タイプ: `[data_capture]` を選択します。
 - ・アカウント: ケースタスクに関連付けられたアカウントオンボーディングケースを選択します。
 - ・親: アカウントオンボーディングケースに関連付けられた親レコードを選択します。
 - ・顧客に表示可能: これを `False` に設定します。
- 必要に応じて [件名] と [説明] を入力し、[完了] を選択します

11. 構成をテストしたことを確認し、[アクティブ化] を選択してプレイブックをアクティブ化します。

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

アカウントオンボーディングプレイブックにデータをインポートする

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

始める前に

- ・必要なロール: admin

このタスクについて

アカウントライフサイクルイベントプレイブックの最初のステージを完了したら、データのキャプチャと検証ステージに進むことができます。いくつかのデフォルトテーブルがベースシステムで構成されています。これらのデフォルトのテーブルにデータをインポートするには、次の手順に従います。

手順

1. 最初のテーブルを開き、[レコードを開く] をクリックします。
2. 「データ・インポート」 ページで、「 詳細 」タブをクリックします。
[連絡先] フィールドで、このサポート案件を処理している顧客の連絡先を選択します。
3. 右側のパネルの [添付ファイル] アイコンをクリックします。
4. 「添付ファイル」 セクションで、「 アクション 」 アイコンをクリックし、「 ダウンロード 」 をクリックします。
5. XLSX ファイルを開き、アップロードするすべてのレコードを入力します。

i 注: XLSX ファイルに、事前定義されたすべての検証チェックまたは定義されたカスタム検証に合格する正確なデータが含まれていることを確認します。

6. プラスアイコンをクリックしてリストから 1 つ以上の Excel ファイルを選択し、[アップロード] をクリックします。
7. [添付ファイルからインポート] をクリックし、インポートするファイルを選択します。
8. [インポート] をクリックしてデータをアップロードし、ステージングテーブルに移動します。
9. データが正常に検証されたとき! ステージングテーブルを確認してください メッセージが表示され、レコードは次のいずれかの状態に移行します。
 - 公開準備完了:レコードには検証エラーがなく、公開できます。
 - 要注意:このステータスのレコードには、対処が必要な問題がいくつかあります。
 - まだ検証中:このステータスのレコードは検証されていません。
10. [Needs attention] ステータスのレコードを確認し、[コメント] 列の情報を確認して、必要に応じてレコードを変更します。
11. レコードを編集したら、[Yet to validate] リストに移動して [Validate] をクリックします。
12. すべてのレコードが *Ready to publish* リストに表示されたら、公開するレコードを選択し、[公開] をクリックします。

i 注:

- 一度に複数のファイルをインポートすると、データのインポート処理が遅くなることがあります。
- データの検証中に、[さらに追加] をクリックしてさらにファイルをインポートし、並列で処理できます。
- インポートされたデータが破損しているか、いくつかのエラーが発生している場合は、[再起動] を選択します。このアクションにより、ステージングテーブルにアップロードされたすべてのデータがクリアされ、プロセスが最初から再開されます。*Ready to publish* ステータスのデータもクリアされます。

13. [クローズ] を選択します。
14. [Data Import Summary (データインポートの概要)] を確認し、各タスクのクローズメモを入力し、[Mark Complete (完了としてマーク)] を選択してプレイブックの次のステージに進みます。

開発と自動化

このフェーズは、アカウント関係の設定、メンテナンススケジュール、SLA の定義、インストール(必要な場合) サービスブリッジ、完了の確認などの重要なアクティビティを追跡することを目的としています。

ステージ	アクティビティ	詳細
Development & Automation (開発と自動化)		ベースシステムでは、次のアクティビティを使用できます。 • アカウント関係のセットアップ • メンテナンススケジュールの設定 • プロセス SLA とオフアリングの作成 • レポート

ステージ	アクティビティ	詳細
		• カタログ開発 (全般) • 関連作業 i 注: [初期セットアップ] ステージで サービスブリッジ 統合オプションのいずれかを選択した場合は、関連するアクティビティが表示され、必要に応じて設定できます。 これらはデモタスクであり、要件に応じて構成できます。タスクを追加または削除し、必要に応じて変更することができます。[関連作業] アクティビティでは、必要に応じてアドホックタスクを作成できます。簡単な構成タスクの詳細については、「シンプルなアカウントライフサイクルイベント プレイブックタスクを構成する」を参照してください。

データを確認し、[完了として マーク] をクリックして次のステージに進みます。

テストとトレーニング

このフェーズは、お客様がテストに関与し、適切なトレーニングを受けていることを確認することを目的としています。これにより、本番稼働日までにすべての手順が確実に完了します。

ステージ	アクティビティ	詳細
Testing & Training (テストとトレーニング)		ベースシステムでは、次のタスクを実行できます。 • 本番稼働変更要求 • 本番稼働通信の計画と完了 • トレーニングの計画と完了 • トレーニングの実施 [完了としてマーク] をクリックして、次のステージに進みます。

本番稼働とポストサポート

このステップは、本番稼働日までにすべてのステップが完了し、未解決の問題を解決するためのものです。

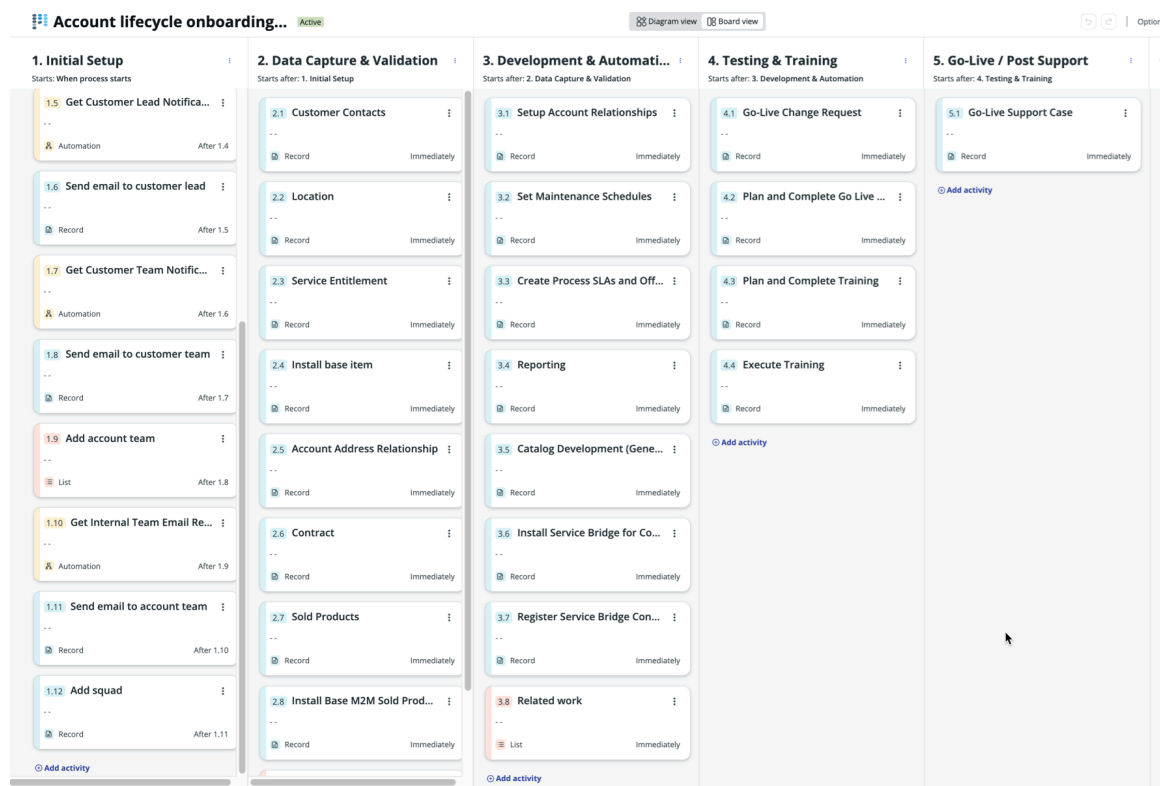
ステージ	アクティビティ	詳細
本番稼働/ポストサポート		本番稼働サポートケース 本番稼働の結果であるオンボーディングの問題に関連するプライマリケース。オンボーディングチームは適切な

ステージ	アクティビティ	詳細
		チームと協力して未解決の問題を解決します。

プロセスオートメーションデザイナーを使用してアカウントオンボーディングプレイブックを構成する

ワークフロースタジオ のプロセスオートメーションデザイナーを使用して、アカウントライフサイクルイベント プレイブックを構成します。

プロセスオートメーションデザイナー では、アクティビティはビジネスプロセス全体の中の 1 ステップを表します。多くのアクティビティを、プロセスのステージにまとめて順序付けることができます。ステージは、論理的な方法でグループ化された多数の一連のアクティビティで構成されます。独自のアクティビティ定義を追加または作成したり、不要なアクティビティを削除したりすることができます。詳細については、「[プロセスオートメーションデザイナー プレイブック](#)」を参照してください。



自動翻訳

シンプルな アカウントライフサイクルイベント プレイブックタスクを構成する

プロセスオートメーションデザイナーを使用して簡単なプレイブックタスクを構成できます。

始める前に
必要なロール：

- sn_acct_lc.agent
- 1 つ以上の プロセスオートメーションデザイナー ロール。詳細については、「[プロセスオートメーションデザイナー プレイブック ロール](#)」を参照してください。

このタスクについて

プロセスオートメーションデザイナーを使用して、アカウントライフサイクルイベント プレイブックのタスクを追加、変更、削除できます。たとえば、[開発と自動化] レーンのタスクの 1 つを設定する場合は、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスオートメーションデザイナー。
2. [アカウントライフサイクルオンボーディングプロセス] を選択します。
3. [Development & Automation (開発と自動化)] レーンに移動し、[Setup Account Relationships (アカウント関係のセットアップ)] アクティビティを選択します。
4. [アクティビティのプロパティ] ウィンドウで、[すべてのプロパティを表示] を選択し、[詳細設定] を選択します。
5. [全般] タブで、ラベル名と説明を入力します。
6. 開始時期 フィールドで、 前回を含む を選択します。
このオプションを使用すると、タスク内のすべてのアクティビティを並行して実行できます。
7. [自動化] タブを選択し、[アカウントライフサイクルタスク] テーブルを選択します。
8. すべての必須フィールドと、 アカウントライフサイクルイベント Playbook でこのタスクのために入力する必要があるその他のフィールドを追加します。
9. [完了] を選択し、[アクティブ化] を選択します。

アカウントオンボーディングの推奨アクションを設定する

推奨アクションを設定して、関連する推奨事項をアカウントオンボーディングプレイブックに表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. アカウントライフサイクルイベント の推奨アクションでルールを作成します。
詳細については、「[推奨アクションでのルールの作成](#)」を参照してください。
2. 推奨事項を作成します。
詳細については、「[推奨アクションでの推奨事項の作成](#)」を参照してください。
3. リソースジェネレーターを作成します。
詳細については、「[推奨アクションでのリソースジェネレーターの作成](#)」を参照してください。
4. ガイダンスとフィールドの推奨事項を作成します。
詳細については、「[推奨アクションでのガイダンスおよびフィールドの推奨の作成](#)」を参照してください。

スケジュール済みジョブを実行してステージングテーブルをバックアップ

ステージングテーブルのデータのバックアップを定期的に取りることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ステージングテーブルに存在するデータは、次の場合にバックアップされます。

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

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

手順

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

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

3. [今すぐ実行] をクリックします。

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

タスクの結果

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

アカウントオンボーディングの使用

アカウントオンボーディングソリューションを使用すると、サービスプロバイダーは、迅速なオンボーディングに必要なアクティビティを繰り返し定義、測定し、顧客とコラボレーションできます。

この項の内容は次のとおりです。

- [アカウントオンボーディングランディングページ](#)
- [消費者サービスポータルでのアカウントオンボーディングケースの表示](#)
- [アカウントオンボーディングの推奨アクション](#)
- [アカウントオンボーディングの Impact Initiative を作成する](#)
- [アカウントオンボーディングナレッジベース](#)

アカウントオンボーディングランディングページ

オンボーディングケースをリアルタイムで可視化し、オンボーディングタスクを追跡します。

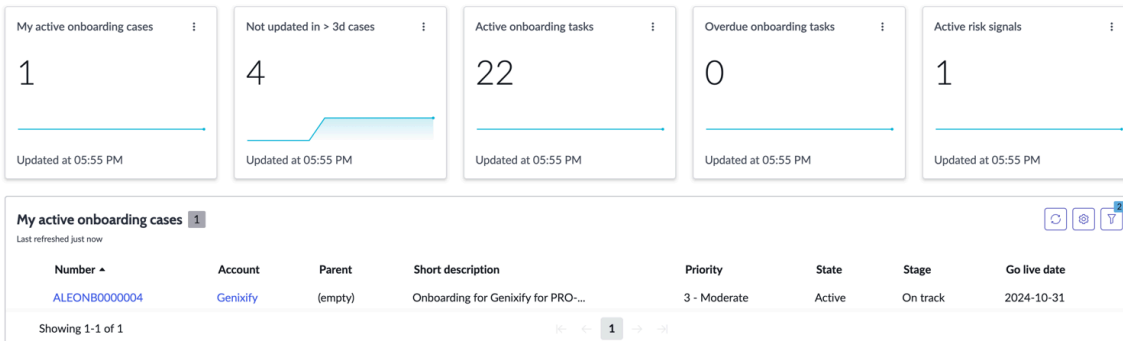
オンボーディングエージェント (`sn_acct_lc_agent`) は、このページを使用して、オンボーディングケースとタスクをすばやくスキャンし、優先順位を付けることができます。リアルタイムデータを含む次のスコアカードが表示されます。

- 自分のアクティブなオンボーディングケース: 自分にアサインされているアクティブなオンボーディングケースの数。
- >3 日間更新されていないケース: 3 日間以上更新されておらず、[クローズ済み] または [キャンセル済み] ステータスになっていないアクティブなケース。
- アクティブなオンボーディングタスク: ステータスが「クローズ済み」でも「キャンセル済み」でもない、すべてのアクティブなオンボーディングケースにおけるオンボーディングタスクの合計数。
- 期限切れのオンボーディングタスク: 現在期限切れで期日を過ぎているケースタスクの数。
- アクティブなリスクシグナル: すべてのアクティブまたは新規のオンボーディングケースに関連付けられたリスクシグナル。

各カードについて、過去 3 か月間の履歴データ傾向も表示されます。

Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



スコアカードをクリックすると、適切なフィルター条件に一致するレコードのリストが表示されます。ケース、タスク、またはリスクシグナルのレコードページにドリルダウンして、追加の詳細を表示できます。

消費者サービスポータルでのアカウントオンボーディングケースの表示

カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルでアカウントライフサイクルイベントオンボーディングケースレコードまたはケースタスクレコードを表示します。

始める前に

必要なロール：

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

手順

1. 登録プロセス中に作成した名前とパスワードを使用して、消費者サービスポータルにログインします。
詳細については、「[消費者サービスポータルの使用](#)」を参照してください。
2. [自分のリスト] をクリックして、アカウントのオンボーディングケースとケースタスクを表示します。
内部ユーザーと外部ユーザーの両方が、消費者サービスポータルでオンボーディングケースを表示できます。ケースリストは、ユーザータイプとロールに基づいてフィルタリングされます。
 - 内部ユーザー: 内部ユーザーが `sn_acct_lc.agent` ロールでログインすると、フィルターが [アサイン先] フィールドに設定され、リストが次のようにフィルタリングされます。
 - すべてのオンボーディングケース: システムに存在するすべてのオンボーディングケースが表示されます。
 - 自分のオンボーディングケースとケースタスク: ログインしているユーザーにアサインされているすべてのオンボーディングケースとケースタスクが表示されます。
 - 外部ユーザー: 外部ユーザーがログインすると、フィルターが [連絡先] フィールドに設定され、リストが次のようにフィルタリングされます。

- `sn_customerservice.customer_case_manager` ロールを持つユーザーの場合、リストは次のようにフィルタリングされます。
 - すべてのオンボーディングケース: ログインしているユーザーが管理するアカウントに関連付けられているすべてのオンボーディングケースが表示されます。
 - 自分のオンボーディングケースとケースタスク: ログインしているユーザーにアサインされているすべてのオンボーディングケースとケースタスクが表示されます。
- `sn_customerservice.customer_role` を持つユーザー: [自分のオンボーディングケース] リストと [自分のオンボーディングケースタスク] リストで、ログインしているユーザーにアサインされたケースとケースタスクを表示できます。

3. [All Onboarding Cases] リストをクリックします。

選択したアカウントに関連するすべてのオンボーディングケースが表示されます。

4. リスト内のオンボーディングケースをクリックします。

- i** 注: ケースおよびケースタスクのヘッダーセクションを設定でき、必要に応じてフィールドを追加または削除できます。

各ケースについて、次の詳細が表示されます。

- アカウント名、本番稼働日、本番稼働日までの日数、オンボーディングケースのステータスなど、ケースに関する基本情報を提供するヘッダーセクション。
- ケースに関連するすべてのオンボーディングタスク。タスクをクリックすると、ステータス、アクティビティ、添付ファイルなどの追加情報が表示されます。
- 左側のセクションには、次の詳細が表示されます。
 - 一般的な手順: 簡単な説明とケースの詳細な説明を提供します。[さらに表示] をクリックして、ケースに関連するすべての詳細を表示します。
 - 製品情報: アカウントオンボーディングケースプレイブックで *Customer visible* フラグが True に設定されている場合にのみ、製品情報を表示します。
 - 共有記事: 自分に共有されている記事を表示します。記事のリンクをクリックすると、詳細が表示されます。

5. リスト内のオンボーディングケースタスクをクリックします。

各ケースタスクについて、次の詳細が表示されます。

- ケース番号、タスクが関連付けられている親ケースまたはオンボーディングケース、アカウント名、タスクのステータスなど、ケースタスクに関する情報を提供するヘッダーセクション。
- 左側のセクションには、次の詳細が表示されます。
 - 一般的な手順: 簡単な説明とケースの詳細な説明を提供します。[さらに表示] をクリックして、ケースに関連するすべての詳細を表示します。
 - 共有記事: ログインしているユーザーがアクセスできる記事を表示します。記事のリンクをクリックすると、詳細が表示されます。
- ケースタスクに関連するすべてのアクティビティが表示されます。

アカウントオンボーディングの推奨アクション

推奨アクションを使用して、レコードのコンテキストまたは条件に基づいて関連するアクションをエージェントに表示します。

Recommended Actions は、ワークスペースのコンテキストサイドパネルにカードとして表示されます。作業しているレコードのタイプに応じて、これらのカードには、最速の解決パスを見つけるのに役立つ情報が含まれ、さまざまなソースからの情報の調査と収集にかかる時間を最小限に抑えます。

i 注:

- Washington DC リリースを使用している場合は、カスタマーサービスの推奨アクション (sn_cs_nb_action) プラグインをインストールして、コンテキストサイドパネルで推奨アクションをアクティブ化する必要があります。
- Vancouver リリースから Xanadu または Washington DC にアップグレードする場合に、[推奨アクション] オプションが表示されない場合は、次のことを行う必要があります。
 - 推奨アクション - Base Extensions (com.snc.next_best_action) プラグインを修復する
 - CSMデフォルトレコードページの設定を変更して、ページをアクティブ化します。

詳細については、[KB1650668](#) を参照してください。

次の3つのタイプのアクションを実行できます。

- ガイダンス：実行可能なアクションまたは共有すると役立つ情報。
- [意思決定ツリー]：適切なアクションを判断するために役立つ一連の質問に回答するガイド付きフロー
- フィールドの推奨：レコードのフィールドに使用する推奨値。新しいレコードの場合は推奨フィールド値が自動入力されるか、またはフィールドの下にメッセージとして表示されます。既存のレコードの場合は、推奨フィールド値はフィールドの下にメッセージとして表示されるだけです。

次の画像は、サービスブリッジ コンシューマーの登録と構成タスクの推奨アクションとトラブルシューティングのヒントを示しています。登録プロセスを開始するには、[登録を開始] をクリックし、ガイド付きフローに従ってコンシューマーを登録します。

アカウントライフサイクルイベント アプリケーションで利用可能な推奨アクション

アカウントのオンボーディングプロセス中に、ベースシステムで利用可能な事前定義された推奨アクションを使用します。

推奨されるアクションは、次のアカウントオンボーディングタスクで使用できます。

- サービスブリッジ for Consumer をインストールします。
- サービスブリッジ コンシューマーの登録と構成。
- データインポートタスク。

コンシューマー向け サービスブリッジ のインストール

このアクティビティの一環として、次の推奨事項を利用できます。

- **コンシューマーの サービスブリッジ のインストール:** このアクティビティでは、 サービスブリッジ インストールプロセスについて説明します。手順を表示するには、次の手順を実行します。
 - このタスクのレコードを開きます。
 - **[Related Knowledge]** タブをクリックし、リンクをクリックしてナレッジベースの記事を表示します。
- **セットアップ サービスブリッジ 失敗した場合のトラブルシューティング:** これは、 サービスブリッジの設定中に発生した問題のトラブルシューティングに役立つガイド付きデシジョンツリーです。クエリに回答し、[次へ] をクリックしてトラブルシューティング プロセスを続行します。
 - [はい] を選択して、コンシューマーのオンボーディングで問題が発生していることを示します。
 - ドロップダウンリストから表示されるエラーメッセージを選択します。
 - サービスブリッジ バージョンが 1.0.4 以降かどうかを指定します。[いいえ] を選択すると、トラブルシューティング プロセスは終了し、カスタマー サポートに連絡して支援を求める必要があります。[はい] を選択すると、問題のトラブルシューティング方法に関する詳細情報が表示されます。
- **[アサイン先] フィールドの推奨事項:** [割り当て] をクリックして推奨ユーザーを割り当て、 サービスブリッジ インストールタスクの [割り当て先] フィールドに自動入力します。
- **連絡先の推奨事項:** [割り当て] をクリックして推奨連絡先を割り当て、 サービスブリッジ インストールタスクの [連絡先] フィールドに自動入力します。

選択内容に応じて、問題の解決方法に関する手順が表示されます。ナレッジベースの記事をクリックすると、エラーに関する追加情報が表示されます。エラーが解決したら、[トラブルシューティングの終了] をクリックします。

サービスブリッジ コンシューマーの登録と構成

このアクティビティの一環として、次の推奨事項を利用できます。

- **コンシューマーを登録する:** この推奨アクションを使用すると、アカウントのオンボーディングプロセス中に *CSM/FSM Configurable Workspace* から直接コンシューマーを サービスブリッジ プロバイダーに登録できます。
 - 「登録開始」をクリックします。
 - 登録するアカウント名 (コンシューマー) と顧客連絡先を指定します。
 - コンシューマーの ServiceNow インスタンスの URL を入力します。
 - [登録] をクリックします。コンシューマー登録テーブルにレコードが作成され、登録プロセスが開始されます。登録プロセスはシームレスで、アカウントのオンボーディングプロセスが中断されることはありません。
- **セットアップ サービスブリッジ 失敗した場合のトラブルシューティング:** これは、 サービスブリッジの設定中に発生した問題のトラブルシューティングに役立つガイド付きデシジョンツリーです。クエリに回答し、[次へ] をクリックしてトラブルシューティング プロセスを続行します。
 - [はい] を選択して、コンシューマーのオンボーディングで問題が発生していることを示します。
 - ドロップダウンリストから表示されるエラーメッセージを選択します。

- 。サービスブリッジ バージョンが 1.0.4 以降かどうかを指定します。[いいえ] を選択すると、トラブルシューティング プロセスは終了し、カスタマー サポートに連絡して支援を求める必要があります。[はい] を選択すると、問題のトラブルシューティング方法に関する詳細情報が表示されます。
- [アサイン先] フィールドの推奨事項: [割り当て] をクリックして推奨ユーザーを割り当て、[サービスブリッジ コンシューマーの登録と構成] タスクの [割り当て先] フィールドに自動入力します。

選択内容に応じて、問題の解決方法に関する手順が表示されます。ナレッジベースの記事をクリックすると、エラーに関する追加情報が表示されます。エラーが解決したら、[トラブルシューティングの終了]をクリックします。

データインポートの推奨アクション

データインポートタスクでは、次の推奨アクションを使用できます。

- データインポートタスクガイド: データをインポートして検証する方法について、詳細な手順を説明します。
- アサイン先フィールドの推奨事項: [アサイン] をクリックして推奨ユーザーをアサインし、データインポートタスクの [アサイン先] フィールドに自動入力します。
- データインポートの失敗のトラブルシューティング: これは、データインポートプロセスのトラブルシューティングに役立つガイド付きディシジョンツリーです。クエリに回答し、[次へ] をクリックしてトラブルシューティング プロセスを続行します。
 - 。データのインポート中に問題が発生していることを示すには、[はい] を選択します。
 - 。ドロップダウンリストから問題を選択します。

選択内容に応じて、問題の解決方法に関する手順が表示されます。エラーが解決したら、[トラブルシューティングの終了]をクリックします。

アカウントオンボーディングの **Impact Initiative** を作成する

このオプションを使用して、アカウントのオンボーディングジャーニーを正常に完了するためのサクセスプレイを作成します。

始める前に

必要なロール: sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM 構成可能ワークスペース**.
2. に移動します。アカウントオンボーディングケース > **すべて**.
3. [新規] をクリックします。
4. [新規アカウントオンボーディングケースの作成] ページで、オンボーディングする顧客アカウントを選択し、[続行] をクリックします。
5. [サクセスプレイを作成] をクリックします。
6. [Category] ドロップダウンフィールドで [Onboarding] を選択し、[Continue] をクリックします
7. [Onboarding Case (オンボーディングケース)] サブカテゴリを選択し、[Initiate a new onboarding journey (新しいオンボーディングジャーニーを開始)] アクティビティを選択します。
8. 顧客アカウントを選択し、説明と簡単な説明を入力し、製品を選択して、[完了] をクリックします。
このアカウントのサクセスプレイが開始され、新しいオンボーディングジャーニーが開始されます。

アカウントオンボーディングナレッジベース

アカウントのオンボーディング用に、いくつかのナレッジベース記事が提供されています。

移動先 [すべて > ナレッジ > 管理 > ナレッジベース](#) をクリックし、[**Account Lifecycle Events** (アカウントライフサイクルイベント)] をクリックします。次のナレッジベース記事を利用できます。

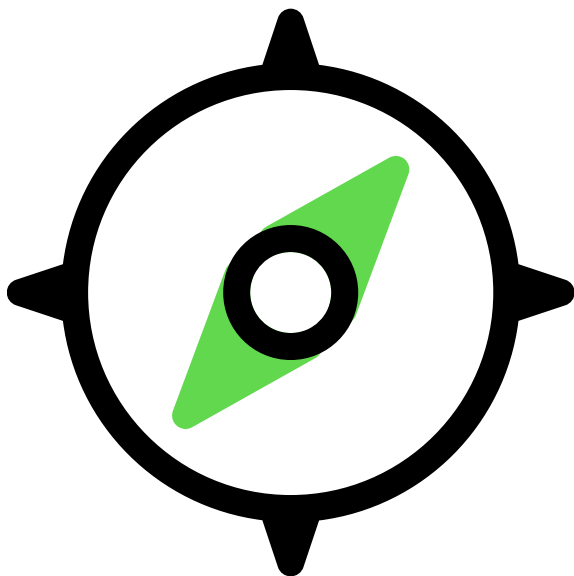
- データ検証支援レコードの作成方法: この記事では、データ インポート ステージ中に検証プロセスを自動化するために使用できるデータ検証支援レコードを作成する方法について説明します。
- オンボーディングケースとプレイブックのトリガーを構成する方法: この記事では、アカウントオンボーディングケースとプレイブックのトリガーを構成する方法について説明します。
- サービスブリッジ for Providers でリモート選択定義を作成する方法: この記事では、プロバイダーとして、コンシューマーがインスタンスから選択データをリアルタイムで取得できるようにするリモート選択フィールドを定義する方法について説明します。
- サービスブリッジ for Providers のリモート カタログにリモート レコード プロデューサーを作成する方法: この記事では、サービスブリッジ for Providers アプリケーションでリモート カタログを作成する一環として、リモート レコード プロデューサーを作成する方法について説明します。
- データを同期するリモート タスクを作成する方法: この記事では、異なる ServiceNow® インスタンス間でデータを同期するためのリモート タスクを作成する方法について説明します。
- アクティビティ定義の作成方法: この記事では、アクティビティ定義を作成し、それをアカウントオンボーディングプレイブックに追加するために必要な手順について説明します。
- ALE タスクの [Related Knowledge (関連ナレッジ)] タブに KB を添付する方法: この記事では、ナレッジ記事をアカウントオンボーディングタスクの [Related Knowledge (関連ナレッジ)] タブに自動的に添付する方法について説明します。
- データ インポート タスクを完了する方法: この記事では、データ インポート タスクを正常に完了する方法について、詳細な手順を説明します。
- アカウントライフサイクルイベント PAD アクティビティの概要: この記事では、アカウントライフサイクルイベント (ALE) プレイブック内のアクティビティを作成するために使用される 9 つのプロセスオートメーションデザイナー アクティビティ定義の概要について説明します。
- Service Bridge のインストールとプロバイダーへの登録に関するコンシューマー向けガイド: この記事では、コンシューマーインスタンスで Service Bridge アプリケーションを構成する方法と、コンシューマーがインスタンスをプロバイダーに登録する方法について説明します。
- アカウントライフサイクルイベントデータインポートタスクを構成する方法: この記事では、エージェントがアカウントのオンボーディングに必要な情報を正常に収集してアップロードできるように、アカウントライフサイクルイベントデータインポートタスクを構成するために必要な手順について説明します。

i 注: デフォルトでは、このナレッジベースの一部として作成された新しい記事を表示できません。記事へのアクセスを制限するには、記事に移動し、[*Cannot Read*] フィールドで、記事へのアクセスを制限する必要があるユーザーロールを選択します。

カスタマーサクセス

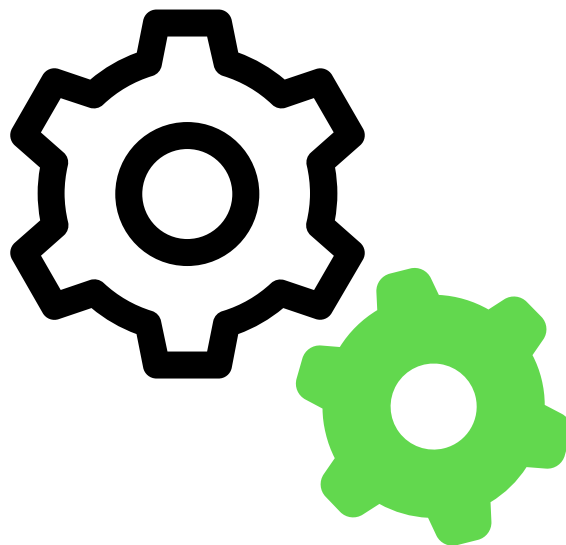
共通の目標を達成するための目的、結果、マイルストーン、計画を定義して追跡します。

探索



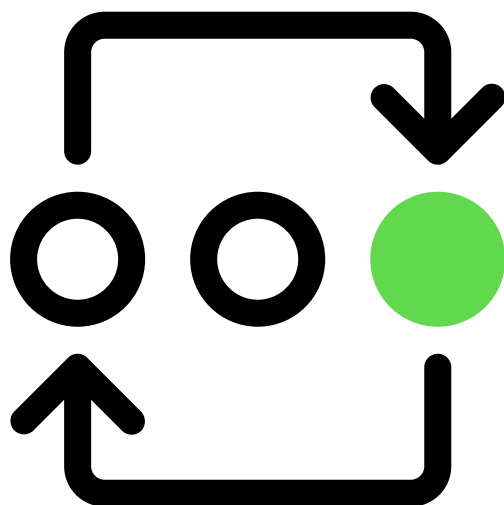
カスタマーサクセスソリューションの詳細

構成



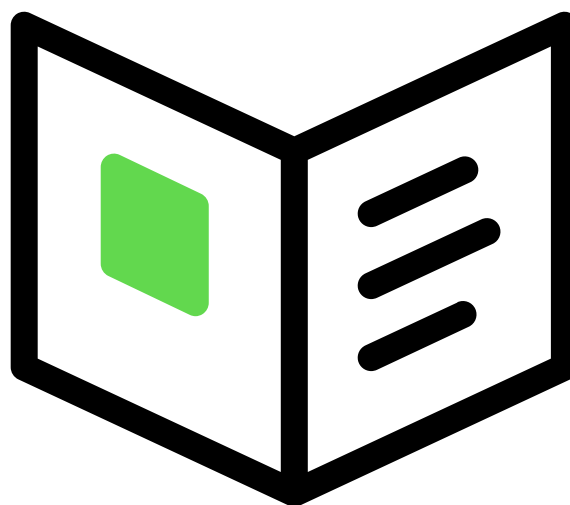
カスタマーサクセスオブジェクトを構成する

使用



エンゲージメントライフサイクルに関する詳細情報とステータスを表示する

参照



データモデルとインストールされているコンポーネントに関する情報を取得します

自動翻訳

カスタマーサクセスの調査

組織がカスタマーサクセスソリューションを使用して顧客と連携し、成功事例を実行することでリスクを軽減し、拡大と更新の機会を特定する方法について説明します。

カスタマーサクセスソリューションを使用すると、テクノロジーおよび通信サービスプロバイダーは、成果を最大化し、エンゲージメントを促進し、実用的な結果をもたらすのに役立つ、関係に焦点を当てた戦略を作成できます。カスタマーサクスマネージャーは、成功目標を定義して追跡し、文書化されたサクセスプランを使用して、価値が確実に実現されるようにすることができます。価値と成功の両方において達成を推進することで、カスタマーサクセスは次のことが可能になります。

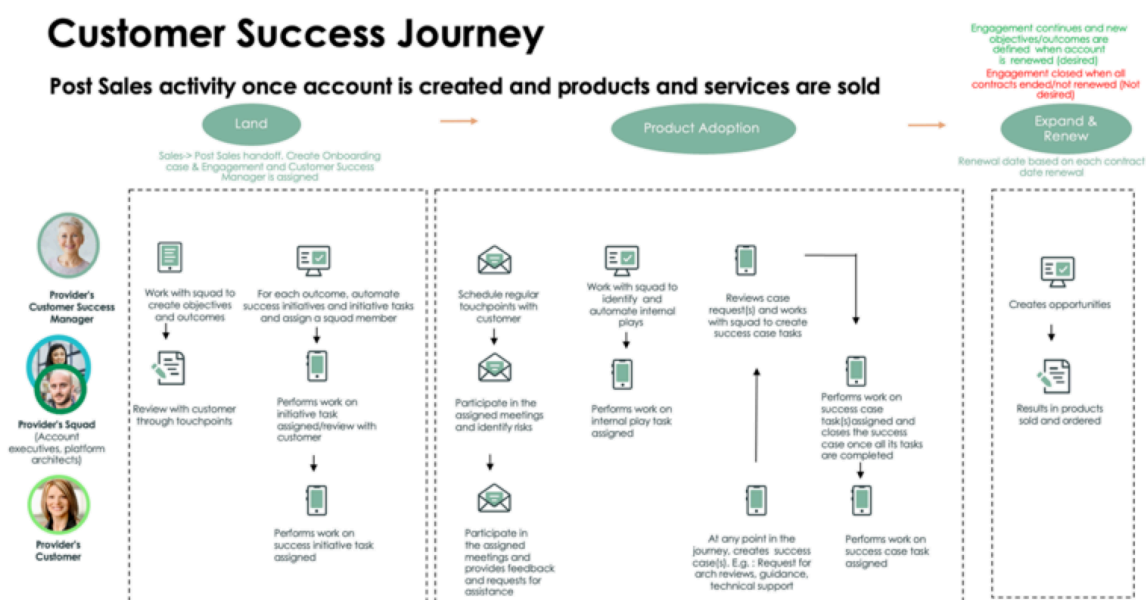
- 顧客のロイヤルティと維持を促し、製品の導入を保証するだけでなく、顧客が製品に慣れ親しむようにします。
- 収集されたさまざまなシグナルから営業チームとアカウントチームに情報を提供することで、更新の可能性を高めます。
- リスクと問題を特定して軽減することで、顧客の離反を減らします。
- 生涯顧客価値と年間経常収益を向上させます。

カスタマーサクセスワークフロー

カスタマーサクセスには以下が含まれます。

- カスタマーサクセスデータモデルと記録。
- カスタマーサクセスポートフォリオのランディングページ。
- エンゲージメントワークスペースページ。
- 成功イニシアチブのためのサンプルプレイブックを使用したプロセススペースのエクスペリエンス。
- 自動または手動のアクティビティを作成するために使用できる Impact Initiative ランチャー。

以下の図は、カスタマーサクセスジャーニーに含まれるさまざまなステップを示しています。



カスタマーサクセスを構成する

オンボーディングケースが作成されたら、エンゲージメントを作成し、成功プレイを構成し、成功イニシアチブレコードを設定することで、カスタマーサクセスを構成および設定できます。

この項の内容は次のとおりです。

- [エンゲージメントの作成](#)
- [成功イニシアチブを作成する](#)
- [ALE 定義レコードを作成する](#)

- ALE 選択肢レコードを作成する
- Impact Initiative を作成する
- 内部プレイを作成
- 成功ケースの作成
- リスクシグナルとソリューションの関係を定義する
- 成功のブループリントを作成する

エンゲージメントの作成

カスタマーサクセスジャーニーに関連するすべての内部および外部アクティビティを一元化するエンゲージメントレコードを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

このタスクについて

アカウントのオンボーディングが完了したら、次のステップは、顧客の目標と成果を含むエンゲージメントを作成することです。エンゲージメントは包括的なレコードとして機能し、カスタマーサクセスジャーニーの現在および過去の状態を社内外のステークホルダーに提供します。また、カスタマーサクセスライフサイクルの一部であるアクションとワークフローの推進にも役立ちます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、 リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべてのエンゲージメント をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

エンゲージメントフォーム

フィールド	説明
番号	システムが生成したエンゲージメントの一意の番号。
アカウント	リストからエンタープライズ顧客のアカウント番号を選択します。このフィールドは必須です。
アカウントマネージャー	アカウントを担当する主な内部ステークホルダー。
カスタマーサクセスマネージャー	アカウントのカスタマーサクセスの推進を担当する主要な内部ステークホルダー。
主要な顧客連絡先	アカウントを担当する主な外部ステークホルダー。
スクワッド	アカウントを処理するサポートチームメンバー。
状況	エンゲージメントレコードのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ 定義 ◦ 進行中 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み

フィールド	説明
ステージ	エンゲージメントライフサイクルの現在のステージ。次のいずれかを選択できます。 ◦ 初期オンボーディング ◦ アダプション ◦ 展開 ◦ 更改 ◦ Lost (紛失)
認識された健全性	エンゲージメントの健全性を認識しています。次のいずれかを選択できます。 ◦ 不明 (これがデフォルト) ◦ 赤 ◦ 黄 ◦ 緑
初期オンボーディング	このアカウントに関連付けられた最初のアカウントオンボーディングケースを選択します。このフィールドは必須です。
最初の本稼働	お客様の最初の本稼働日。
更新日	顧客契約の更改日。
タイトル	このエンゲージメントレコードのタイトルを入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	エンゲージメントレコードの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	このエンゲージメントレコードの説明を入力します。
作業メモ	このエンゲージメントに関する内部メモ。

4. [保存] をクリックして、新しいエンゲージメントレコードを作成します。

次のタスク

エンゲージメントを作成したら、このエンゲージメントに関連付けられた顧客アカウントの目標、結果、タッチポイント、およびリスクシグナルを作成できます。

成功目標を作成する

顧客に販売された製品の価値を表す成功目標を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

このタスクについて

成功目標は、顧客が購入した 1 つ以上の製品の価値を表します。目標は特定の期間に対して定義され、エンゲージメントに関連付けられます。目標は、その達成度を測定するいくつかの成功結果に分解できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、 リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。 カスタマーサクセス (**CS**) > すべての目標 をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

成功目標フォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	目標に関連付けるエンゲージメントレコードを選択します。このフィールドは必須です。
目標の所有者	プロバイダー側から目標に対して責任を負う個人。
スポンサー	目標を担当する外部連絡先。
製品	目標に一致する販売済み製品。
ドライバー	目標の背後にある推進カテゴリの理由。
状況	エンゲージメントレコードのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ 定義 ◦ 進行中 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み
進行状況	この目標の現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル
優先度	他の目標と比較した場合のこの目標の優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度 ◦ 低 ◦ 非常に低い

Field (フィールド)	説明
開始予定	この目標に向けた作業の開始予定日。
計画的停止	この目標に向けた作業の停止が予定されている日付。
タイトル	この目標のタイトルを入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	目標の更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	この目標の説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。

4. [保存] をクリックして、新しい成功目標を作成します。

成果を作成する

成功目標の達成度を測定するために使用できる成果を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

このタスクについて

成果は、成功目標の測定可能な構成要素です。成果は測定可能かつ実行可能であり、 Now Platform 内またはサードパーティの統合ツールを通じて監視できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、 リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべての結果 をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[成果] フォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
成功目標	この結果に関連付ける成功目標を選択します。このフィールドは必須です。
所有者	この成果の達成を追跡する内部責任者。
状況	成功結果のステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み

Field (フィールド)	説明
進行状況	この成果の現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル
優先度	他の結果と比較した場合のこの結果の優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度 ◦ 低 ◦ 非常に低い
開始予定	この結果に向けた作業の開始予定日。
計画的停止	この結果に向けた作業の停止予定日。
タイトル	この結果のタイトルを入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	結果の更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	この結果の説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この結果に関する内部メモ。
Unit (単位)	この成功結果の測定単位。
トラッキング方法	この結果のトラッキング方法。 ◦ インジケータ KPI ◦ サーベイ管理 ◦ レポート ◦ マニュアル
基準値	この結果の開始点または基準値。
ターゲット値	達成すべき目標値。
現在の値	成功結果の現在の値。

4. [保存] をクリックして、新しい成果を作成します。

タッチポイントの作成

エンゲージメントライフサイクル中にプロバイダーと顧客の間の会話をキャプチャしてサポートするためのタッチポイントを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

このタスクについて

エンゲージメントのライフサイクル中、プロバイダーと顧客は頻繁に会話、同期ミーティング、レビューなどを行う場合があります。タッチポイントは、こうした議論を捉えてサポートし、さまざまなステークホルダー間で情報を共有することを目的としています。さらに、顧客は、任意の数のトピックについてプロバイダーにタッチポイントを提起したり、サポートを要求したり、特定の目的に関する詳細を要求したりできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべてのタッチポイント をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タッチポイントフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	タッチポイントが関連するエンゲージメントレコードを選択します。このフィールドは必須です。
チャネル	通信に使用されるチャネル。次のいずれかを選択できます。 ◦ Web ◦ 電話 ◦ メール ◦ チャット ◦ ソーシャル ◦ Community ◦ アラート ◦ 仮想エージェント
連絡先	このタッチポイントの主要な顧客連絡先。
Assigned to (アサイン先)	このタッチポイントを担当する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	このタッチポイントに関連付けられたカテゴリ。次のいずれかを選択できます。 ◦ 一般会話 ◦ 価値と採用 ◦ 拡大の機会 ◦ リニューアルサポート
状況	タッチポイントのステータス。次のいずれかを選択できます。

Field (フィールド)	説明
	◦ New (新規) ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み
進行状況	このタッチポイントの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル
優先度	他のタッチポイントと比較した場合の、このタッチポイントの優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度 ◦ 低 ◦ 非常に低い
期日	タッチポイントを完了する必要がある日付。
製品	このタッチポイントが関連する製品。チェックボックスをオンにすると、タッチポイントが販売された特定の製品に関連しているかどうかを示されます。
[件名]	このタッチポイントの件名を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	タッチポイントへの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	このタッチポイントの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。
追加コメント	顧客に提供する必要がある追加情報。
会議の日付	タッチポイント会議が開催される日付。
会議のタイプ	会議のタイプには、以下のようなものがあります。 ◦ アドホック ◦ 週次ステータス ◦ QBR ◦ 更改

4. 「保存」をクリックして、新しいタッチポイントを作成します。

- i 注:** 応答テンプレートを使用して迅速に応答したり、ケースから関連情報をコピーして貼り付けたりすることができます。[応答テンプレート] アイコンをクリックし、使用する応答テンプレートを選択します。応答テンプレートの詳細については、「[応答テンプレート](#)」を参照してください。

リスクシグナルを作成

リスクシグナルを作成して、エンゲージメントライフサイクル中に発生する可能性のあるリスクまたは問題を特定します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

このタスクについて

リスクシグナルと問題は、適切なアクションを実行できるように、エンゲージメントに関連するリスクを記録および管理するために使用されます。リスクの重大度はさまざまであり、対処する前に評価する必要があります。たとえば、外部システムは、カスタマーサクセスマネージャーに不足している情報を報告し、カスタマーサクセスマネージャーは内部対応を使用して問題に対処することができます。リスクの影響度が低い場合、カスタマーサクセスマネージャーはリスクを受け入れてエンゲージメントを続行することを決定する場合があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべてのリスクシグナルと問題レコード をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

リスクシグナルフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	リスクシグナルが関連するエンゲージメントレコードを選択します。このフィールドは必須です。
報告者	このリスクシグナルを報告した内部チームメンバー。
Assigned to (アサイン先)	このリスクシグナルの処理を担当する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
状況	リスクシグナルのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ アクティブ ◦ キャンセル ◦ クローズ済み

Field (フィールド)	説明
優先度	他と比較した場合のこのリスクシグナルの優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度 ◦ 低 ◦ 非常に低い
期日	リスクシグナルに対処する必要がある日付。
リスクまたは問題	これがリスクであるか問題であることを示します。
簡単な説明	このリスクシグナルの簡単な説明を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	リスクシグナルの更新を通知するユーザーを選択します。
ウォッチノートリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	このリスクシグナルの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	このリスクシグナルに関する内部メモ。
トラッキング方法	リスクシグナルの発生元。次のいずれかを選択できます。 ◦ マニュアル ◦ オートメーション ◦ データ連携
テーブル	リスクシグナルレコードで使用されるテーブルを選択します。
ソースレコード	リスクシグナルの発生元のソースレコードを選択します。
スコープ	このリスクシグナルがカスタマーサクセスまたはオンボーディングに関連しているかどうかを示します。次のいずれかを選択できます。 ◦ オンボーディング ◦ アダプション ◦ 拡張 ◦ 更改
可能性	このリスクが発生する可能性。次のいずれかを選択できます。 ◦ 超高 ◦ 高 ◦ 中 ◦ 低 ◦ 非常に低い このフィールドは必須です。
パートナーが関与した契約	このリスクまたは問題の影響を受ける契約。

Field (フィールド)	説明
パートナーが関与した製品	このリスクまたは問題の影響を受ける製品。

4. [保存] をクリックして、新しいリスクシグナルを作成します。

成功イニシアチブを作成する

成果をサポートするために、計画された一連の内部または外部タスクを含む成功イニシアチブを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent、sn_acct_lc.ale_success_customer

このタスクについて

成功イニシアチブは、プロバイダーと顧客が成果を達成するために完了する必要がある一連の計画されたアクティビティまたはタスクです。成功イニシアチブには、内部または外部の 1 つ以上のタスクを含めることができ、成功イニシアチブの作成プレイブックで定義できます。

- i** 注: 成功イニシアチブの作成プレイブックには、一連の事前定義されたステージとフィールドがあります。これらのステージは、プロセスオートメーションデザイナーを使用して追加または変更できます。詳細については、「[プロセスオートメーションデザイナー プレイブック](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンをクリックします。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべてのイニシアチブ をクリックし、[新規] をクリックしてプレイブックを起動します。
3. [初期セットアップ] ページで、このイニシアチブに関連付ける 成功結果 を選択します。
4. [続行] をクリックして次のタブに移動します。
成功イニシアチブレコードが作成されます。
5. [計画の計画] セクションで、このイニシアチブのコア情報を次のように入力します。

成果	このイニシアチブに関連付けられた成果を選択します。
連絡先	このイニシアチブを担当する顧客の連絡先。
Assigned to (アサイン先)	このイニシアチブを担当する内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	このイニシアチブに関連付けられたカテゴリ。次のいずれかを選択できます。 - 全般 - 戦略的計画 - アーキテクチャと設計 - アダプション - 技術ガイダンス
状況	イニシアチブのステータス。次のいずれかを選択できます。

	◦ New (新規) ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み
進行状況	このイニシアチブの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル
優先度	他のイニシアチブと比較した場合のこのイニシアチブの優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度 ◦ 低 ◦ 非常に低い
期日	このイニシアチブの期日。
[件名]	このイニシアチブの件名を入力します。
Description (説明)	このイニシアチブの説明を入力します。

6. [完了としてマーク] をクリックします。

7. [コラボレーションして完了] ステップで、[タスクの作成] をクリックしてサンプルの成功タスクを自動的に作成するか、[スキップ] をクリックしてこのステップをスキップします。

8. [要約してクローズ] ステップで、次の詳細を入力します。

◦ クローズ コード: レコードをクローズする理由を選択します。次のいずれかを選択できます。

- 達成
- 一部達成
- 欠落
- キャンセル

◦ クローズメモ: このイニシアチブがクローズされる理由の説明を入力します。

9. [完了としてマーク] をクリックして、このタスクを完了します。

i 注: 応答テンプレートを使用して迅速に応答したり、ケースから関連情報をコピーして貼り付けたりすることができます。[応答テンプレート] アイコンをクリックし、使用する応答テンプレートを選択します。応答テンプレートの詳細については、「[応答テンプレート](#)」を参照してください。

次のタスク

次のアクションを実行できます。

- 自分にアサイン: このイニシアチブを自分に再アサインするには、このオプションを選択します。
- イニシアチブのクローズ: イニシアチブが完了し、クローズ コードが 達成 に設定されたら、このイニシアチブをクローズできます。
- サクセスプレイを作成する: サクセスプレイを作成するには、このオプションを選択します。詳細については、「[Impact Initiative を作成する](#)」を参照してください。

ALE 定義レコードを作成する

ALE 定義レコードを作成して、Impact Initiative ワークフローのカテゴリとサブカテゴリを設定します。

始める前に

- 成功ワークフローをトリガーするために使用されるサブフローを定義する必要があります。
- 必要なロール: sn_acct_lc.ale_success_play_admin

このタスクについて

ALE 定義レコードを使用して、レコードを作成し、プレイブックを自動的にトリガーできる Impact Initiative ワークフローを起動するために使用できるカテゴリを指定します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > **ALE 定義** をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ALE 定義フォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
フロー	この ALE 定義レコードによってトリガーされるサブフローを選択します。このサブフローは、フローデザイナーを使用して定義および設定する必要があります。
カテゴリ	Impact Initiative のカテゴリを選択します。
サブカテゴリ	選択したカテゴリに基づいて、関連するサブカテゴリが表示されます。ドロップダウンリストからサブカテゴリを選択します。
状況	この ALE 定義レコードのステータスを選択します。次のいずれかを選択できます。 ◦ Draft (ドラフト) ◦ Published (公開済み) ◦ クローズ済み ◦ キャンセル
順序	カテゴリをワークフローランチャーページに表示する順序を指定します。
タイトル	ワークフローランチャーアイテムのタイトルを入力します。
Description (説明)	このワークフローランチャーアイテムの目的を指定する説明を入力します。

4. このレコードのステータスを [公開済み] に設定し、[保存] をクリックします。
ここで定義したカテゴリは、Impact Initiative を作成するときに使用できます。

ALE 選択肢レコードを作成する

ALE 選択レコードを作成して、ALE 定義レコードのカテゴリを設定します。

始める前に

必要なロール:sn_ti_core.write

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > **ALE 選択肢** をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. ALE 選択肢の名前を入力します。
4. **ALE** 定義レコードとしてカテゴリをリストから選択します。
5. リストから依存カテゴリを選択します。
6. このレコードの説明を入力し、[保存] をクリックします。
作成した ALE 選択肢レコードは、成功プレイを作成するときにサブカテゴリとして使用できます。

Impact Initiative を作成する

このオプションを使用して、自動化されたアクションを作成するサクセスプレイを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

このタスクについて

Success Plays では、Flow Designer と Playbook を使用して、エンゲージメントライフサイクル中に実行する必要があるアクションをすばやく作成できます。これらのアクションは、手動で行うことも、完全に自動化することもできます。このセクションでは、エンゲージメントレコードページから成功プレイを作成する方法について説明します。次のいずれかのページから Impact Initiative ワークフローを起動することもできます。

- 成功イニシアチブ
- 成功目標
- タッチポイント
- 成功ケース
- 内部プレイ
- リスクシグナル

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. [成功] ランディングページで、[エンゲージメントを表示] をクリックし、[サクセスプレイを作成] をクリックします。
3. 目標に沿ったカテゴリを選択します。
表示されるサブカテゴリは、ここで選択したカテゴリに基づいてフィルタリングされます。

4. リストからサブカテゴリを選択し、目標を達成するために完了する必要があるアクティビティを選択します。
5. [次へ] をクリックして続行します。
以前の選択に基づいて、次のページで追加の詳細の入力を求められます。
6. [完了] をクリックします。
Impact Initiative が作成されたことを示す通知が表示されます。タスクが完了すると、作業メモが更新され、タスクが完了したことが示されます。

i 注: Impact Initiative の作成を開始すると、Impact Initiative のステータスを追跡するために成功ランチャー通知レコードが作成されます。このレコードを表示するには、[**All (すべて)**] メニューに移動し、検索フィルターに「`sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list`」と入力します。ステータスは、[成功ランチャ通知 (Success Launcher Notifiers)] ページで確認できます。

Impact Plays のサブフローを定義する

Impact Initiative を作成する前に、サブフローを定義して定義レコードテーブルに追加する必要があります。

サブフローの作成手順については、「[フローデザイナー ワークフロースタジオ でのフロー、サブフロー、またはアクションの作成](#)」を参照してください。サブフローを作成したら、次の手順に従って [定義レコード] テーブルに追加します。

1. [すべて] に移動し、[検索] フィルターに「`sn_acct_lc_definition_record.list`」と入力します。
2. 「定義レコード」ページで、「新規」をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

定義レコードフォーム

Field (フィールド)	Description (説明)
フロー	作成したサブフローを選択します。
カテゴリ	サブフローに関連付けるカテゴリを選択します。
状況	定義レコードのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ Draft (ドラフト) ◦ Published (公開済み) ◦ クローズ済み ◦ Cancelled (キャンセル)
タイトル	この定義レコードのタイトルを入力します。
Description (説明)	この定義レコードの説明を入力します。

4. [送信] をクリックします。

内部プレイを作成

内部プレイを作成して、エンゲージメントライフサイクル中に予定または予定外のアクティビティを定義します。

始める前に

必要なロール: `sn_acct_lc.ale_success_agent`

このタスクについて

内部プレイは、顧客がエンゲージメントライフサイクル中にアクセスできない内部アクティビティを監視するために使用されます。たとえば、契約の更新フェーズは、期限が切れる 90 ～ 120 日前にトリガーできます。これにより、計画された一連の内部アクションが開始され、契約が更新または延長される可能性が高まります。内部プレイには 1 つ以上のサブタスクを含めることができ、事前定義されたアクティビティでプレイブックに従います。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべての内部プレイ をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

成功ケースフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	内部プレイが関連するエンゲージメントレコード。
Assigned to (アサイン先)	この内部プレイを担当する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
状況	内部プレイのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み
進行状況	この内部プレイの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル
優先度	他のプレイと比較した場合の、この内部プレイの優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度

Field (フィールド)	説明
	◦ 低 ◦ 非常に低い
期日	内部プレイを完了する必要がある日付。
簡単な説明	この内部プレイの簡単な説明を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	内部プレイの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	この内部プレイの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この内部プレイに関する内部チームメンバーへのメモ。

4. [保存] をクリックして、新しい内部プレイを作成します。

次のタスク

内部プレイタスクを作成して、内部プレイが開始されたときに実行する必要があるタスクを定義します。

内部プレイタスクを作成する

内部プレイが起動されたときに実行する必要がある内部プレイタスクを作成します。内部プレイタスクには明確な目的があり、実行する必要があるアクティビティを指定する必要があります。顧客には表示されません。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、 リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべての内部プレイ。
3. 内部プレイを開き、[内部プレイタスク] タブに移動して [新規] をクリックします
4. フォームのフィールドに入力します。

成功ケースフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	内部プレイタスクが関連するエンゲージメントレコードを選択します。
内部プレイ	このタスクが関連付けられる内部プレイが表示されます。ドロップダウンリストから別の内部プレイを選択できます。
Assigned to (アサイン先)	この内部プレイタスクを担当する主要な内部チームメンバー。

Field (フィールド)	説明
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
状況	内部プレイタスクのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み
進行状況	この内部プレイタスクの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル
優先度	他のタスクと比較した場合の、この内部プレイタスクの優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度 ◦ 低 ◦ 非常に低い
期日	内部プレイタスクを完了させる必要のある日付。
簡単な説明	この内部プレイタスクの簡単な説明を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	内部プレイタスクの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	この内部プレイタスクの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この内部プレイに関する内部チームメンバーへのメモ。

5. [保存] をクリックして、新しい内部プレイタスクを作成します。

成功ケースの作成

成功ケースを作成して、エンゲージメントのサポートに必要な予定外のアクティビティを指定します。成功ケースは、エンゲージメントライフサイクル中に顧客が監視できます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

このタスクについて

成功ケースは通常、顧客のタッチポイント、ステークホルダーの要求、またはエンゲージメントアクティビティをサポートするためにプロバイダーが実行できる計画外の一連のアクションです。成功ケースは、目標や結果に関連付けられていない場合もありますが、成功ケースの性質と作成された理由に基づいて作成することができます。成功ケースは、独自のケースタスクを持つケースタイプの形式です。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべての成功ケース をクリックし、[**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

成功ケースフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	成功ケースが関連付けられているエンゲージメントレコードを選択します。このフィールドは必須です。
連絡先	この成功ケースの主要な顧客連絡先。
Assigned to (アサイン先)	この成功ケースを処理する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	この成功ケースに関連付けられたカテゴリ。次のいずれかを選択できます。 ◦ ガイダンス ◦ アーキテクチャレビュー ◦ デモと POC ◦ Training (トレーニング)
状況	成功ケースのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み
進行状況	この成功ケースの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止

Field (フィールド)	説明
	- 完了 - キャンセル
優先度	他の成功ケースと比較した場合の、この成功ケースの優先度。次のいずれかを選択できます。 - 重大 - High - 中程度 - 低 - 非常に低い
期日	成功ケースを完了する必要がある日付。
製品	成功ケースに関連付けられた製品。
サービス定義	サービス定義は、ケースタイプと連携してさまざまなタイプのサービス要求を提供します。この機能を使用すると、製品、サービス、およびそれらのサービスをサポートするケースタイプ間の関連付けを作成できます。
簡単な説明	この成功ケースの簡単な説明を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	成功ケースの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	この成功ケースの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。
追加コメント	顧客に提供する必要がある追加情報。

4. [保存] をクリックして、新しい成功ケースを作成します。

- i 注:** 応答テンプレートを使用して迅速に応答したり、ケースから関連情報をコピーして貼り付けたりすることができます。[応答テンプレート] アイコンをクリックし、使用する応答テンプレートを選択します。応答テンプレートの詳細については、「<>」を参照してください。

成功ケースタスクの作成

成功ケースタスクを作成して、プロバイダーまたは顧客が成功ケースをサポートするために完了する必要がある計画アクションを定義します。成功ケースタスクは明確に定義され、内部ステークホルダーまたは外部顧客が表示できる必要があります。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM 構成可能ワークスペース** をクリックし、リスト アイコンを選択します。
2. に移動します。カスタマーサクセス (**CS**) > すべての成功ケース。
3. 成功ケースを開き、[成功タスク] タブに移動して [新規] をクリックします

4. フォームのフィールドに入力します。

成功ケースフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	システムによってオンボーディングケースレコード用に一意の番号が生成されました。
アカウント	アカウントに関連付けられたエンタープライズ顧客のアカウント番号。
親	このタスクが関連付けられる親の成功ケースが表示されます。ドロップダウンリストから別の成功ケースタスクを選択できます。
連絡先	この成功ケースタスクの主要な顧客連絡先。
Assigned to (アサイン先)	この成功ケースタスクを処理する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	この成功ケースタスクに関連付けられたカテゴリ。次のいずれかを選択できます。 ◦ ワークショップとミーティング ◦ 設計のレビュー ◦ 製品トレーニング ◦ プロフェッショナルサービス
状況	成功ケースタスクのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ New (新規) ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル ◦ クローズ済み
進行状況	この成功ケースタスクの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 開始前 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル
優先度	他のタスクと比較した場合の、この成功ケースタスクの優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ 重大 ◦ High ◦ 中程度

Field (フィールド)	説明
	◦ 低 ◦ 非常に低い
期日	成功ケースタスクを完了させる必要のある日付。
顧客に表示可能	成功ケースタスクを顧客に表示する場合は、このチェックボックスをオンにします。
[件名]	この成功ケースタスクの件名または目標を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	成功ケースの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
Description (説明)	この成功ケースの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。
追加コメント	顧客に提供する必要がある追加情報。この情報は顧客に表示されません。

5. [保存] をクリックして、新しい成功ケースを作成します。

リスクシグナルとソリューションの関係を定義する

このオプションを使用して、リスクシグナルを内部プレイまたは成功ケースに関連付けます。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent
- リスクシグナル、内部プレイ、および成功ケースが定義されている必要があります。

手順

1. [All] メニューに移動し、「sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list」と入力します。
2. [リスクシグナルからソリューションへの関係 (Risk Signal to Solution Relationships)] ページで [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

成功ケースフォーム

Field (フィールド)	説明
番号	レコードの一意のシステム生成番号。
ソリューションテーブル	ここで選択したソリューションは、リスクシグナルに関連付けられます。次のいずれかを選択します。 ◦ 内部プレイ ◦ 内部プレイタスク ◦ 成功ケース ◦ 成功ケースタスク
ソリューションレコード	選択したソリューションに基づいて、関係が定義されている内部プレイまたは成功ケースを選択します。

Field (フィールド)	説明
リスクシグナルと問題	ソリューションが関連付けられているリスクシグナルを選択します。

4. [送信] をクリックして、リスクシグナルからソリューションへの関係を作成します。
これにより、リスクを追跡し、リスクに対処するための提案されたソリューションを表示できます。

成功のブループリントを作成する

このオプションを使用して、成功のブループリントまたはテンプレートを作成し、エンゲージメントライフサイクル中に実行する必要がある自動アクティビティを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
2. [成功] ランディングページで、[エンゲージメントを表示]、[成功ブループリントを作成] の順にクリックします。
3. 目標に沿ったサブカテゴリを選択します。
表示されるアクティビティは、ここで選択したサブカテゴリに基づいてフィルタリングされます。
4. 目標を達成するために完了する必要があるアクティビティを選択します。
5. [次へ] をクリックして続行します。
以前の選択に基づいて、次のページで追加の詳細の入力を求められます。
6. [完了] をクリックします。
成功ブループリントが作成されたことを示す通知が表示されます。タスクが完了すると、作業メモが更新され、タスクが完了したことが示されます。

カスタマーサクセス (CS) の活用

組織がカスタマーサクセスソリューションを使用して顧客と連携し、成功事例を実行することでリスクを軽減し、拡大と更新の機会を特定する方法について説明します。

この項の内容は次のとおりです。

- [成功ランディングページ](#)
- [エンゲージメントレコードページ](#)
- [成功目標レコードページ](#)

成功ランディングページ

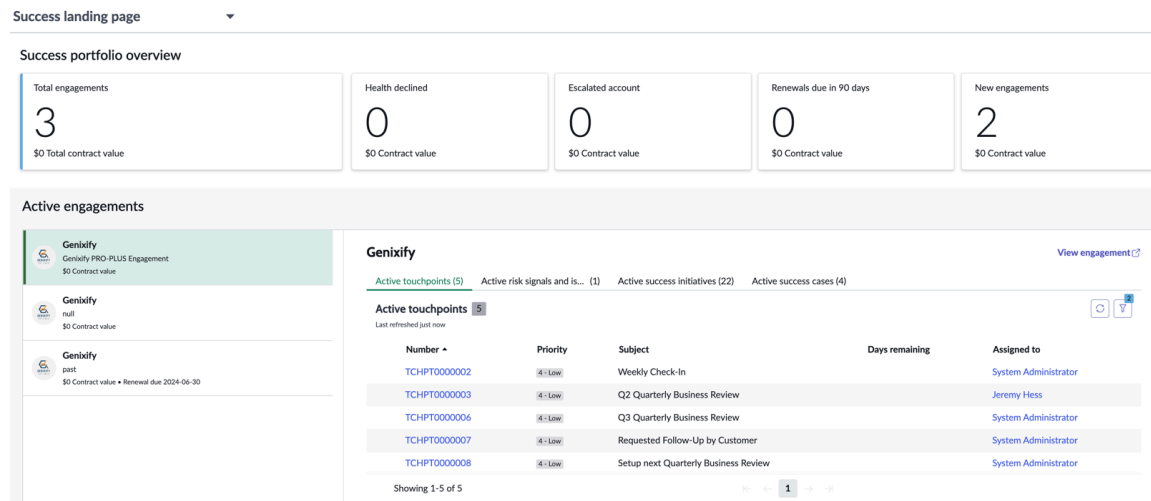
エンゲージメント、アカウントステータス、エスカレーション、リスクなど、成功ポートフォリオの全体像を把握します。

sn_acct_lc.ale_success_agent ロールを持つユーザーとしてログインし、ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックして、成功ランディングページを表示します。このページでは、成功ポートフォリオの概要を説明します。リアルタイムデータを含む次のスコアカードが表示されます。

- 合計エンゲージメント:関連付けられているエンゲージメントの合計数。
- 健全性が低下:健全性が低下し、黄色または赤のステータスになっているエンゲージメントの数。
- エスカレートされたアカウント:エスカレーションされたアカウントとのエンゲージメントの数。

- 90 日以内に期限が切れる更新:90 日以内に期限が切れる更新のエンゲージメントの数。
- 新規エンゲージメント:新規で目標が関連付けられていないエンゲージメント。

タイルをクリックして、基準に一致するエンゲージメントのリストにドリルダウンします。



以下も表示できます。

- アクティブなエンゲージメントの合計数。
- エンゲージメントを選択すると、アクティブなタッチポイント、リスクシグナル、成功イニシアチブ、成功ケースのリストが表示されます。リンクをクリックすると、詳細なレコードページにドリルダウンできます。

アクティブなエンゲージメントを選択し、[エンゲージメントを表示] をクリックしてエンゲージメントレコードページを表示します。

エンゲージメントレコードページ

このページには、内部および外部のステークホルダー、今後のタッチポイント、イニシアチブ、ブループリントなど、エンゲージメントの詳細情報が表示されます。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

1. `sn_acct_lc.ale_success_agent` ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** の構成可能なワークスペース をクリックし、 リスト アイコンを選択します。
3. 移動先 カスタマーサクセス (**CS**) > すべてのエンゲージメント をクリックし、[**Number** column (番号列)] をクリックしてエンゲージメントレコードを開きます。このページには、次の詳細が含まれています。
 - エンゲージメントの詳細:契約値、健全性スコア、エンゲージメントステージ、関連付けられているアカウント、および更新日を表示します。
 - 主要な顧客連絡先:主要な顧客連絡先の詳細な連絡先情報を表示します。
 - 顧客チーム:顧客チームメンバーのリストを表示します。
 - スクワッド:エンゲージメントに関連付けられているスクワッドメンバーを表示します。
4. [概要] タブに移動します。以下を表示できます。

- 今後のタッチポイント:今後のすべてのタッチポイントのリスト。[タッチポイント] リンクをクリックして、レコードページにドリルダウンします。
- 成功イニシアチブの概要:エンゲージメントに関連付けられた成功イニシアチブのリストと、成功結果および更新までの残り日数。[成功イニシアチブ] または [成功結果] リンクをクリックして、関連レコードページにドリルダウンします。
- 成功ケース:エンゲージメントに関連付けられた成功ケースのリスト。リンクをクリックして、レコードページにドリルダウンします。

いずれかのセクションで [すべて表示] をクリックすると、表示できるすべてのタッチポイント、イニシアチブ、またはケースのリストが表示されます。

5. [成功のブループリント] タブに移動して、エンゲージメントに関連付けられているアクティブな成功目標のリストを表示します。[すべて表示] をクリックして、アカウントに関連付けられているすべての成功目標を表示します。[成功目標を表示] をクリックして、成功目標レコードページを表示します。

成功目標レコードページ

このページには、成功目標とそれに関連する結果およびイニシアチブの詳細ビューが表示されます。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

1. sn_acct_lc.ale_success_agent ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、リスト アイコンを選択します。
3. 移動先 カスタマーサクセス (**CS**) > すべての目標 をクリックし、[**Number** column (番号列)] をクリックして目標レコードを開きます。

このページは、次のセクションで構成されています。

- ヘッダー:このセクションには、ステータス、運転カテゴリ、目標達成までの残り日数、および終了予定日が表示されます。
- 成果:目標に関連付けられた成果。成功結果を選択すると、それに関連する成功イニシアチブが表示されます。
- 成功イニシアチブ:選択した成功結果に関連付けられたイニシアチブのリスト。件名、進捗状況、残り日数が表示されます。[**Number** (番号)] 列をクリックして、成功イニシアチブレコードページにドリルダウンします。

アカウントライフサイクルイベントの参照

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

このセクションでは、データモデル、インストールされているコンポーネント、および次のドメインセパレーションに関する情報について説明します。

- [アカウントオンボーディング](#)
- [カスタマーサクセス](#)

ドメインセパレーションと アカウントライフサイクルイベント

アカウントライフサイクルイベント ではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート](#)」を参照してください。

概要

アカウントライフサイクルイベント アプリケーションを使用すると、オンボーディングケースと関連するオンボーディングケースタスクを作成し、目標と結果を追跡し、成功を確実にするための文書化された計画を定義できます。アカウントオンボーディングケースと関連タスクは、アカウントレベルでのドメインセパレーションをサポートしています。エンゲージメント、目標、結果、イニシアチブ、成功ケース、リスクシグナル、および内部プレイは、アカウントレベルでドメインセパレーションされます。

アカウントライフサイクルイベントにおけるドメインセパレーションの仕組み

- アカウントオンボーディングケース、アカウントライフサイクルタスク、およびアカウントライフサイクルインポートケースタスクは、アカウントドメインを使用してドメインセパレーションされます。
- データインポートに使用される他のすべてのステージングテーブルは、ドメインセパレーションされていません。
- すべてのカスタマーサクセステーブルはドメインセパレーションされています。

アカウントライフサイクルイベント でのドメインセパレーションの設定

アカウントライフサイクルイベント のドメインセパレーションには、ドメインセパレーションプラグインと、`csm_auto_account_domain_generation`ドメインセパレーションプロパティの有効化が必要です。ドメインセパレーションの設定の詳細については、「[ドメインセパレーションと カスタマーサービス管理 \(CSM\)](#)」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブル

- アカウントオンボーディングケース [sn_acct_lc_onb_case]
- アカウントライフサイクルインポートタスク [sn_ti_core_imp_task]
- アカウントライフサイクルタスク [sn_ti_core_task]
- エンゲージメント [sn_acct_lc_engagement]
- 成功目標 [sn_acct_lc_success_objective]
- 成果 [sn_acct_lc_success_outcome]
- 成功イニシアチブ [sn_acct_lc_success_initiative]

- 成功ケース [sn_acct_lc_success_case]
- 成功タスク [sn_acct_lc_success_task]
- タッチポイント [sn_acct_lc_touchpoint]
- 内部プレイ [sn_acct_lc_internal_play]
- 内部プレイタスク [sn_acct_lc_internal_play_task]

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

アカウントオンボーディングの参照

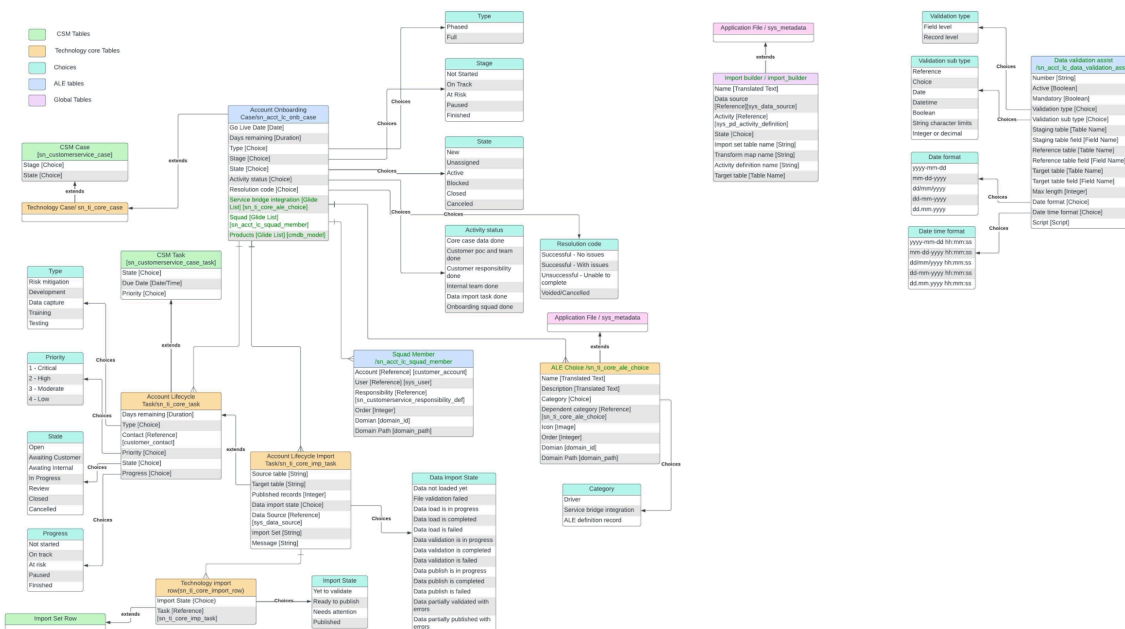
このセクションには、アカウントオンボーディングの参照情報が含まれています。

内容は次のとおりです。

- [アカウントオンボーディングデータモデル](#)
- [カスタマーサクセスロール](#)
- [ドメインセパレーションと アカウントライフサイクルイベント](#)

アカウントオンボーディングデータモデル

このセクションには、アカウントオンボーディングデータモデルが表示されます。



アカウントオンボーディングユーザーとロール

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

ユーザーとロール

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

カスタマーサクセスリファレンス

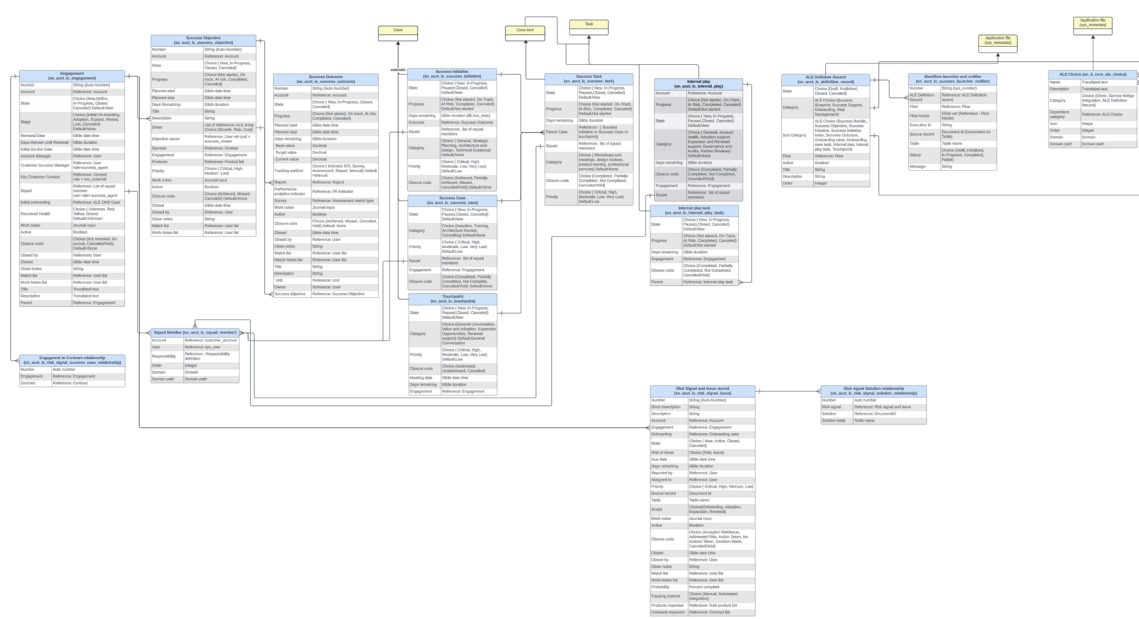
このセクションには、カスタマーサクセスの参照情報が含まれています

カスタマーサクセス参照情報には以下が含まれます。

- [カスタマーサクセスデータモデル](#)
- [カスタマーサクセスロール](#)
- [カスタマーサクセステーブル](#)
- [カスタマーサクセスフロー](#)
- [ドメインセパレーションと アカウントライフサイクルイベント](#)

カスタマーサクセスデータモデル

このセクションでは、カスタマーサクセスデータモデルを示します。



カスタマーサクセスロール

アカウントライフサイクルイベントとともに追加されたロール。

ロールタイトル	説明	含まれるロール
sn_ti_core.delete	テクノロジーケーステーブルと ALE 選択枝のレコードに対する削除アクセスのロール	
sn_ti_core.admin	テクノロジーケーステーブルと ALE 選択枝のレコードに対するアドミンアクセス権。	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	サクセスビューアーロールは、認定ユーザーに、カスタマーサクセス内のエンゲージメント、目標、結果、イニシアチブ、内部プレイ、成功ケース、タッチポイント、および関連タスクを表示する機能を提供します。	
sn_acct_lc.ale_success_agent	カスタマーサクセス (CS) 内のエンゲージメント、目標、成果、イニシアチブ、内部プレイ、成功ケース、タッチポイント、および関連するタスクへの読み取り、作成、更新アクセスを許可します。	
sn_acct_lc.success_play_admin	カスタマーサクセス (CS) 内のエンティティに対して、ワークフロー定義レコードの作成、更新、削除アクセス、および読み取り、書き込み、更新アクセスを許可します。	

ロールタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc.ale_success_custom	プロバイダー組織のカスタマーサクセスチームメンバーとやり取りするための顧客ロール。	
sn_acct_lc.engagement_admin	エンゲージメント (sn_acct_lc_engagement) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read
sn_acct_lc.success_objective_admin	成功目標 (sn_acct_lc_success_objective) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc.success_outcome_admin	成果 (sn_acct_lc_success_outcome) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc.success_initiative_admin	成功イニシアチブ (sn_acct_lc_success_initiative) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_initiative_write • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc.成功_ケース_アドミン	成功ケース (sn_acct_lc_success_case) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.成功_ケース_削除 • sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc.touchpoint_admin	タッチポイント (sn_acct_lc_touchpoint) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.touchpoint_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read
sn_acct_lc.success_task_admin	成功タスク (sn_acct_lc_success_task) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_task_write • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc.internal_play_admin	内部プレイ (sn_acct_lc_internal_play) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.internal_play_write • sn_acct_lc.internal_play_delete • sn_acct_lc.internal_play_read

ロールタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	内部プレイタスク (sn_acct_lc.internal_play_task) テーブルへのアドミンアクセス。	• 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	リスクシグナル (sn_acct_lc.risk_signal_issue) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete • sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc.definition_record_admin	定義レコード (sn_acct_lc_definition_record) テーブルへのアドミンアクセス。	• 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	Success Launcher Notifier (sn_acct_lc_success_launcher_notifier) テーブルへのアドミンアクセス。	• 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	リスク問題ソリューション (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship) テーブルのアドミンアクセス権。	• 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	スクワッドメンバー (sn_acct_lc_squad_member) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	エンゲージメント契約 (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	読み取り/レポートビュー	sn_ti_core_readロールに対する読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_ti_core_ale_choice	作成/書き込み	sn_ti_core_writeロールへの作成および書き込みアクセス権を提供します
sn_ti_core_ale_choice	削除	sn_ti_core_deleteロールに削除アクセス権を提供します
sn_acct_lc_engagement	削除	sn_acct_lc_engagement_deleteロールへの削除アクセス権を提供します。

ロールタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc_success_objective	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.success_objective_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_objective	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_objective_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_objective	削除	sn_acct_lc.success_objective_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_outcome	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.success_outcome_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_success_outcome	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_outcome_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_outcome	削除	sn_acct_lc.success_outcome_delete ロールへの削除アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_success_initiative	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.success_initiative_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_initiative	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_initiative_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_initiative	削除	sn_acct_lc.success_initiative_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_case	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.success_case_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_success_case	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_case_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_case	削除	sn_acct_lc.success_case_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_touchpoint	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.touchpoint_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_touchpoint	作成/書き込み	sn_acct_lc.touchpoint_write ロールの作成および書き込みアクセス権を提供します。

ロールタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc_touchpoint	削除	sn_acct_lc.touchpoint_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_task	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.success_task_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_success_task	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_task_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_task	削除	sn_acct_lc.success_task_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_internal_play	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.internal_play_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_internal_play	作成/書き込み	sn_acct_lc.internal_play_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_internal_play	削除	sn_acct_lc.internal_play_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_internal_play_task	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.internal_play_task_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_internal_play_task	作成/書き込み	sn_acct_lc.internal_play_task_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_internal_play_task	削除	sn_acct_lc.internal_play_task_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_risk_signal_issue	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.risk_signal_issue_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_risk_signal_issue	作成/書き込み	sn_acct_lc.risk_signal_issue_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_risk_signal_issue	削除	sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_definition_record	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.definition_record_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。

ロールタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc_definition_record	作成/書き込み	sn_acct_lc.definition_record_write ロールに対する作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_definition_record	削除	sn_acct_lc.definition_record_delete ロールに対する削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_launcher_notification	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_launcher_notification	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_launcher_notification	削除	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	作成/書き込み	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	削除	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete ロールへの削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_squad_member	読み取り/レポートビュー	sn_acct_lc.squad_member_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_squad_member	作成/書き込み	sn_acct_lc.squad_member_write ロールへの作成および書き込みアクセス権を付与します。
sn_acct_lc_squad_member	削除	sn_acct_lc.squad_member_delete ロールへの削除アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	読み取り/レポートビュー	risk_signal_solution_relationship_read ロールへの読み取りおよびレポート表示アクセス権を提供します。
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	作成/書き込み	risk_signal_solution_relationship_write ロールに対する作成および書き込みアクセス権を提供します。
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	削除	risk_signal_solution_relationship_delete ロールに削除アクセス権を提供します。

ロールタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc_data_validation_assist	作成	sn_acct_lc.data_validation_assist_create ロールを持つユーザーに対して、sn_acct_lc_data_validation_assist のレコードに対する作成アクセスを許可します
sn_acct_lc_data_validation_assist	読み取り	ロール sn_acct_lc.data_validation_assist_read を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_data_validation_assist 内のレコードに対する読み取りアクセスを許可します
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	ロール sn_acct_lc.data_validation_assist_read を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_data_validation_assist のレコードに対する report_view アクセスを許可します
sn_acct_lc_data_validation_assist	削除	sn_acct_lc.data_validation_assist_admin ロールを持つユーザーに対して、sn_acct_lc_data_validation_assist のレコードへの書き込みアクセスを許可します
sn_acct_lc_data_validation_assist	書き込み	sn_acct_lc.data_validation_assist_write ロールを持つユーザーに、sn_acct_lc_data_validation_assist 内のレコードへの書き込みアクセスを許可します
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	読み取り	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.agent) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case の days_remaining の読み取りを許可します。
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	読み取り	ロール (sn_acct_lc.agent、sn_customerservice.customer) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case の go_live_date の読み取りを許可します。
sn_acct_lc_onb_case.製品	読み取り	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.agent) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case 内の製品の読み取りを許可します。
sn_acct_lc_onb_case.ステージ	読み取り	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.agent) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case の

ロールタイトル	説明	含まれるロール
		ステージの読み取りを許可します。
sn_ti_core_task.due_date	読み取り	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task の due_date の読み取りを許可します。
sn_ti_core_task.days_remaining	読み取り	ロール (sn_ti_core.read、sn_customerservice.customer) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task の days_remaining の読み取りを許可します。
sn_ti_core_task.progress	読み取り	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task での進捗状況の読み取りを許可します。
sn_ti_core_task.会社	読み取り	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task の会社の読み取りを許可します。
sn_ti_core_task.priority	読み取り	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task での優先度の読み取りを許可します。
import_builder	作成	ロール import_builder_create を持つユーザーに対して、import_builder のレコードに対する作成アクセスを許可します。
import_builder	書き込み	import_builder_write ロールを持つユーザーに対して、import_builder 内のレコードへの書き込みアクセスを許可します。
import_builder	読み取り	ロール import_builder_read を持つユーザーに対して、import_builder のレコードに対する読み取りアクセスを許可します。
sn_acct_lc.agent	これは、アカウントライフサイクルイベント テーブルとプラグインにアクセスする権限を含む	• sn_acct_lc.ale_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write

自動翻訳

ロールタイトル	説明	含まれるロール
	オンボーディングエージェント ロールです。	- sn_acct_lc.risk_signal_solution_write - sn_acct_lc.squad_member_write

カスタマーサクセステーブル

このセクションには、カスタマーサクセステーブルが含まれています。

テーブル	Description (説明)
エンゲージメント	プロバイダーにとって、企業の顧客 [アカウント] に価値を提供することは「1 回限りの」イベントではなく、ライフサイクルを通じて内部と外部の両方で複数のアクティビティを伴うジャーニーです。
成功目標	成功目標は、プロバイダーが企業顧客に販売した価値を表します。この値は、1 つ以上の製品に対して定義できます。
成果	成果は、成功目標の測定可能な構成要素です。これらは、ServiceNow プラットフォーム内の分析を通じて、またはサードパーティの統合ツールを通じて監視できます。
成功イニシアチブ	成功イニシアチブは、プロバイダーと企業顧客が顧客の価値実現ジャーニーで実行および完了することに合意した、計画された一連のアクション (ワークフロー) です。
成功ケース	成功ケースは、顧客エンゲージメントアクティビティをサポートするためにプロバイダーが計画外に実行する一連のアクションです。
成功タスク	成功タスクは、成功イニシアチブ (計画) または成功ケース (計画外) をサポートするためにプロバイダーまたはエンタープライズ顧客が完了する必要がある、計画されたまたは計画外のアクションです。
タッチポイント	タッチポイントは、通話のスケジューリング、レポートの共有、プレゼンテーション資料などの会話をキャプチャしてサポートします。
内部プレイ	内部プレイは、エンゲージメントライフサイクルに関連付けられた計画されたまたは計画外のアクションです。多くの場合、内部プレイには内部サブタスクが必要であり、事前定義されたアクティビティを含むプレイブックに従います。
内部プレイタスク	内部プレイタスクは、特定の内部プレイが作成された結果として作成されるアクションです。これらのタスクには明確な目的が必要であり、可能であればプレイブックの自動化 (自動、オプション、または条件付き) を使用して作成する必要があります。
リスクシグナルと問題	リスクシグナルと問題は、プロバイダーが適切なアクションを実行できるように、エンゲージメントまたはオンボーディングに関連するリスクを記録および管理する方法です。
定義レコード	ALE 定義レコードは、レコードを作成してプレイブックを自動的にトリガーできる Impact Initiative ワークフローを起動するために使用できるカテゴリを指定するために使用されます。
成功ランチャ通知	成功ランチャー通知は、成功プレイのステータスを追跡します。

カスタマーサクセス (CS) ビジネスルール

このセクションには、カスタマーサクセスビジネスルールが含まれています。

ビジネスルール	テーブル	Description (説明)
ドメイン - ドメインを設定	エンゲージメント	ドメイン情報を設定します。
エンゲージメントの必須フィールド	エンゲージメント	必須フィールドを検証します。
ステータスがクローズまたはキャンセル	エンゲージメント	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
エンゲージメントが再開されました	エンゲージメント	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。
エンゲージメントのアカウント変更を検証	エンゲージメント	エンゲージメントに目標、成功ケース、内部プレイ、またはリスクシグナルが関連付けられている場合は、アカウントの変更を防ぎます。
エンゲージメントの親を検証	エンゲージメント	エンゲージメント階層内の親の循環関係を防止します。
エンゲージメントのオンボーディングを検証	エンゲージメント	エンゲージメントアカウントがオンボーディングケースのアカウントと一致していることを確認し、オンボーディングケースの本番稼働日に基づいて本稼働日を設定します。
ドメイン - ドメインを設定	成功目標	ドメイン情報を設定します。
目標の必須フィールド	成功目標	必須フィールドを検証します
目標のクローズを検証	成功目標	クローズ/キャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされるようにします。
成功目標が再開されました	成功目標	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。
目標のエンゲージメント変更を検証	成功目標	目標に結果またはリスクシグナルが関連付けられている場合、エンゲージメントの変更を防ぎます。
計画された開始と停止を検証	成功目標	停止予定日が開始予定日より前でないことを確認します。
ドメイン - ドメインを設定	成果	ドメイン情報を設定します。
結果の必須フィールド	成果	必須フィールドを検証します。
結果のクローズを検証	成果	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
成功結果が再オープンされました	成果	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。

ビジネスルール	テーブル	Description (説明)
結果の目標の変更を検証	成果	結果にイニシアチブまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、目標の変更を防ぎます。
予定日を検証する	成果	停止予定日が開始予定日より前でないことを確認します。
トラッキング方法を検証	成果	トラッキング方法を検証して、トラッキング用の正しい参照フィールドが入力されているかどうかを確認します。
イニシアチブの必須フィールド	成功イニシアチブ	必須フィールドを検証します。
イニシアチブのクローズを検証	成功イニシアチブ	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
成功イニシアチブが再開されました	成功イニシアチブ	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。
イニシアチブの結果変更を検証	成功イニシアチブ	イニシアチブに成功タスクまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、結果の変更を防ぎます。
SI のクローズまたはキャンセル後	成功イニシアチブ	クローズまたはキャンセルされた場合、イニシアチブに関連付けられたプロセス自動化プレイブックをキャンセルします。
成功ケースの必須フィールド	成功ケース	必須フィールドを検証します。
成功ケースのクローズを検証	成功ケース	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
成功ケースが再オープンされたとき	成功ケース	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。
エンゲージメント更新の検証	成功ケース	成功ケースに成功タスクまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、エンゲージメントの変更を防ぎます。
タッチポイントの必須フィールド	タッチポイント	必須フィールドを検証します。
タッチポイントのクローズを検証	タッチポイント	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
タッチポイントが再オープンされたとき	タッチポイント	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。

ビジネスルール	テーブル	Description (説明)
エンゲージメント更新の検証	タッチポイント	タッチポイントに成功タスクまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、エンゲージメントの変更を防ぎます。
成功タスクに必要なフィールド	成功タスク	必須フィールドを検証します。
成功タスクのクローズを検証	成功タスク	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
成功タスクが再オープンされました	成功タスク	再オープンする前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します
成功タスクの親変更を検証	成功タスク	成功タスクにリスクシグナルが関連付けられている場合、親の変更を防ぎます。
内部プレイの必須項目	内部プレイ	必須フィールドを検証します。
内部プレイがクローズまたはキャンセルされました	内部プレイ	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
内部プレイを再開	内部プレイ	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。
内部プレイの親は空である必要があります	内部プレイ	すべての内部プレイで親が空であることを確認します。
エンゲージメントの変更を検証	内部プレイ	内部プレイに内部プレイタスクまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、エンゲージメントの変更を防止します。
内部プレイタスクの必須フィールド	内部プレイタスク	必須フィールドを検証します。
内部プレイタスクがクローズまたはキャンセルされました	内部プレイタスク	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。
内部プレイタスクを再オープン	内部プレイタスク	再度開く前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します。
内部プレイの変更を検証	内部プレイタスク	内部プレイタスクにリスクシグナルが関連付けられている場合、内部プレイの変更を防止します。
ドメイン - ドメインを設定	リスクシグナルと問題	ドメイン情報を設定します。
フィールドの検証	リスクシグナルと問題	必須フィールドを検証します。
リスクシグナルのクローズを検証	リスクシグナルと問題	クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとしてマークされていることを確認してから、クローズまたはキャンセルとしてマークします。

ビジネスルール	テーブル	Description (説明)
リスクシグナルの再オープン	リスクシグナルと問題	再オープンする前に、クローズ情報が削除され、オブジェクトがアクティブとしてマークされていることを確認します
定義レコードの重複を避ける	定義レコード	2つのレコードが同じタイトルとカテゴリを共有しないようにします。
ドメイン - ドメインを設定	定義レコード	ドメイン情報を設定します。
アクティブフラグを設定	定義レコード	公開されている場合はステータスをアクティブに設定し、そうでない場合は非アクティブに設定します。
重複リスクシグナルソリューションの回避	リスクシグナルソリューション関係	2つのレコードが同じソリューションレコードを共有しないようにします。
スクワッドメンバーの重複を避ける	スクワッドメンバー	2つのレコードが同じユーザーと責任を共有しないようにします
ドメイン - ドメインを設定	スクワッドメンバー	ドメイン情報を設定します。
エンゲージメントから契約への関係の重複を避ける	エンゲージメントから契約への関係	2つのレコードが同じエンゲージメントと契約を共有しないようにします。
契約アカウントを検証する	エンゲージメントから契約への関係	契約アカウントがエンゲージメントアカウントと一致することを確認します。
契約関係が更新されました	エンゲージメントから契約への関係	エンゲージメントの更新日が、期限切れになっていない最も早い契約の日付に更新されるようにします。
契約関係が削除されました	エンゲージメントから契約への関係	エンゲージメントの更新日が、期限切れになっていない最も早い契約の日付に更新されるようにします。

カスタマーサクセスフロー

このセクションには、カスタマーサクセスフローが含まれています。

フロー	Description (説明)
Ale フローの実行と通知の送信	顧客のサブフローをトリガーして通知を送信する親フロー。
Ale フローアクションの実行	サブフローをトリガーするスクリプトを含むアクション。
アドバイザリーセッション:アーキテクチャの最適化	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
アドバイザリーセッション:戦略評価	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
ALE ナレッジ記事の添付:サービスブリッジ	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行しま

フロー	Description (説明)
	す。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
アセスメント:四半期ごとの NPS サーベイとレビュー	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
リスクシグナルと問題レコードを作成	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
カスタマーエクスペリエンスのデジタルトランスフォーメーション:標準	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
カスタマーエクスペリエンスデジタルトランスフォーメーションの目標	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
従来のコストを廃止	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
従来のコスト目標を廃止	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
Business Velocity の有効化	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
グリーンプレイに行く	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
内部パートナー実装レビュー	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
製品実装のレビューと推奨事項	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
製品の概念実証	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
担当連絡先	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行しま

フロー	Description (説明)
	す。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
フォローアップをスケジュール済み	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。
次の四半期ビジネスレビューをセットアップ	デモサブフロー:この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を向上させるための内部アクションを実行します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを推進します。